



JIKA berlaku kegagalan dalam rantai penyampaian, maka mekanisme pemulihan perlu digerakkan segera agar pesawah tidak terpaksa menunggu jawapan ketika musim tanaman terus berjalan.

Baja lewat, siapa bertanggungjawab?

BAJA mungkin hanya dilihat sebagai satu daripada keperluan dalam pengeluaran padi. Namun bagi pesawah, kelewatan menerima baja pada waktu yang diperlukan boleh membawa kesan yang jauh lebih besar daripada sekadar menunggu sebuah bekalan sampai ke sawah.

Isu kelewatan bekalan baja kepada pesawah di kawasan Lembaga Kemajuan Pertanian Muda (MADA) di Kedah mencetuskan persoalan lebih besar. Apabila sesuatu bantuan yang dirancang untuk menyokong pengeluaran padi tidak sampai mengikut keperluan, persoalan yang wajar ditanya bukan lagi sekadar "bila baja akan sampai?", tetapi siapa yang bertanggungjawab apabila kelewatan itu memberi kesan kepada penerima?

Aktiviti di sawah bergantung jadual dan peringkat tanaman tertentu. Sebarang ketidakpastian berkaitan input boleh menyebabkan pesawah sukar merancang tindakan, kos dan keperluan operasi.

Sekiranya berlaku kelewatan, pesawah perlu diberikan maklumat yang jelas tentang punca, tempoh penyelesaian dan tindakan yang sedang diambil. Mereka juga perlu mengetahui saluran yang boleh digunakan untuk mendapatkan penjelasan atau membuat aduan.

Ketelusan seperti ini penting kerana kepercayaan pengguna tidak terbina melalui janji semata-mata. Ia terbina melalui pengalaman pihak bertanggungjawab akan memberikan maklumat yang benar, bertindak apabila masalah berlaku dan tidak membiarkan pengguna menanggung kesan daripada kelemahan sistem.

Jika berlaku kegagalan dalam rantai penyampaian, mekanisme pemulihan perlu

bergerak pantas. Jangan sampai pesawah terpaksa menunggu jawapan sedangkan musim tanaman terus berjalan.

Pada masa sama, pengalaman daripada isu ini wajar digunakan untuk memperbaiki sistem pada masa depan. Pemantauan pembekalan perlu lebih berkesan, maklumat perlu disampaikan dengan lebih konsisten dan saluran aduan perlu mudah dicapai serta benar-benar responsif.

Teknologi juga boleh dimanfaatkan untuk meningkatkan ketelusan. Status pengagihan, jadual penghantaran dan maklumat berkaitan bekalan boleh disampaikan melalui platform yang mudah diakses oleh pesawah. Namun, digitalisasi tidak seharusnya menyebabkan golongan yang kurang selesa menggunakan teknologi tercicir daripada maklumat.

Apa yang berlaku di Kedah seharusnya menjadi satu peringatan bahawa sesuatu dasar yang baik perlu disokong oleh sistem penyampaian yang baik. Peruntukan yang besar tidak membawa makna yang sama jika manfaatnya tidak sampai kepada penerima pada masa yang diperlukan.

Pesawah tidak meminta sesuatu yang luar biasa. Mereka hanya mahu sistem yang menyokong kehidupan dan pekerjaan mereka berfungsi seperti yang sepatutnya. Jika berlaku masalah, mereka mahu penjelasan. Jika berlaku kelewatan, mereka mahu tindakan. Dan jika mereka terkesan akibat kegagalan sistem, mereka mahu kepentingan mereka tidak dilupakan.

DR. NURUL FARDINI ZAKARIA

Pensyarah Kanan (Pemasaran),
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia (UUM)