

**PerananTalian Nur Terhadap Institusi KekeluargaanMenurut
Perspektif Perundangandan Sosial Masyarakat: Satu Tinjauan**

Oleh:
Nur Sarah Tajul Urus¹

¹Pensyarah di Kulliyah Syariah dan Undang-Undang, Kolej Universiti Insaniah (KUIIN), MALAYSIA.

Peguambela & Peguamcara (Tidak Beramal), Berkelulusan Ijazah Sarjana Undang-Undang dan Perbandingan (MCL) (UIAM), Ijazah Sarjana Muda Undang-Undang (LLB) (UIAM).

Email: nursarah.tajulurus@gmail.com

Abstrak

Talian Nur adalah merupakan suatu khidmat bantuan yang diwujudkan oleh Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat kepada orang ramai berkenaan isu-isu sosial termasuk kes penderaan isteri, kanak-kanak dan orang tua serta keganasan rumah tangga. Namun demikian, sehingga kini perkhidmatan ini masih lagi belum dapat dilaksanakan sepenuhnya dengan efektif oleh perundangan sedia ada walaupun beberapa langkah telah pun diambil untuk menyelesaikannya secara peraturan pentadbiran dan undang-undang. Dalam institusi kekeluargaan Islam, setiap hak dan tanggung jawab bagi pasangan yang berkahwin akan berkuat kuasa apabila termeterainya akad pernikahan yang diiktiraf oleh syarak dan undang-undang. Hasil sesebuah institusi kekeluargaan akan lahir anak-anak dan wujudnya ibu bapa mertua daripada kedua-dua belah keluarga suami dan isteri. Justeru, bagi memastikan agar tanggung jawab dan hak ini kekal terpelihara, sesebuah institusi kekeluargaan itu perlulah dilaksanakan mengikut kaedah yang telah digariskan oleh syarak dan undang-undang. Perundangan Islam berkaitan dalam konteks perbincangan ini ialah undang-undang kekeluargaan Islam yang merupakan suatu akta bagi mengkanun peruntukan-peruntukan tertentu undang-undang kekeluargaan Islam mengenai perkahwinan, penceraian, nafkah, penjagaan dan lain-lain yang berkait rapat dengan kehidupan keluarga. Setiap individu di Malaysia boleh merujuk kepada undang-undang kekeluargaan mengikut negeri-negeri masing-masing dan akta lain yang relevan. Melalui perkhidmatan Talian Nur juga ia sepatutnya dapat membantu pihak mahkamah dalam menyelesaikan kes-kes sedia ada. Maka tujuan asal diwujudkan talian ini adalah untuk menangani kes-kes domestik disamping dapat mengurangkan masalah sosial yang berlaku dalam masyarakat akan terlaksana sebagai sokongan kepada institusi kekeluargaan sedia ada. Selain itu, ia juga sebagai tempat bagi menyelesaikan masalah dan memberi perlindungan kepada masyarakat amnya. Oleh yang demikian, artikel ini akan membincangkan secara khusus tentang pelaksanaan Talian Nur terhadap institusi kekeluargaan menurut perspektif perundangan dan sosial masyarakat di Malaysia dengan memberi penekanan kepada hak-hak isteri, kanak-kanak dan orang tua. Adalah diharapkan melalui artikel ini, masyarakat umum akan menyedari tentang peranan Talian Nur ini terhadap institusi

kekeluargaan ini dari sudut perundangan dan perspektif masyarakat sedia ada di Malaysia.

PENDAHULUAN

Perkahwinan ialah suatu titik permulaan kepada suatu kehidupan suami isteri yang sah berdasarkan undang-undang. Melalui perkahwinan akan terbentuk sebuah keluarga dan melalui keluarga itu pula akan terbentuk keturunan. Di dalam sesebuah keluarga itu akan ada individu yang dikenali sebagai ibu, bapa dan anak-anak yang masing-masing mempunyai peranan, hak dan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan sepenuhnya. Hal ini disebabkan sesuatu perkahwinan itu mempunyai tujuan dan matlamatnya yang jelas berasaskan pegangan agama dan kepercayaan setiap masyarakat. Keluarga jugamerupakan satu unit asas dalam masyarakat yang boleh memberi sumbangan dalam menjamin kesejahteraan dan kestabilan masyarakat itu sendiri. Berpecahbelahnya institusi kekeluargaan akan mengakibatkan keruntuhan kestabilan sesebuah masyarakat.

Didalam institusi kekeluargaan, ketua keluarga perlu memainkan peranan yang penting dalam menentukan hala tuju sesebuah keluarga. Ketua keluarga perlu mewujudkan akhlak dan tingkah laku yang baik dan menanamkan rasa sifat kasih sayang diantara ahli keluarga yang lain. Selain daripada itu, ketua keluarga juga perlu menekankan aspek keagamaan kepada ahli keluarga kerana faktor utama pecahbelahnya institusi kekeluargaan pada hari ini adalah kerana kurangnya pegangan agama.

Isu keganasan rumahtangga seringkali dibicarakan oleh semua lapisan masyarakat pada hari ini. Umumnya, apabila menyebut soal keganasan, maka terbayang wanita iaitu isteri dan anak-anak yang sering menjadi mangsa kekejaman suami. Berdasarkan kajian Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat, antara faktor utama berlakunya keganasan rumah tangga ini ialah tiada keharmonian dan persefahaman diantara pasangan, kesan penagihan dadah, alkohol, judi, masalah kewangandan kurang pendidikan agama.

Mangsa keganasan rumah tangga boleh mendapatkan perlindungan undang-undang di bawah Akta Keganasan Rumahtangga 1994 dan juga Kanun Keseksaan. Namun begitu, tidak semua mangsa tahu akan perkara tersebut dan ini menyebabkan mereka berterusan didera sehingga kadangkala boleh membawa maut. Menyedari hal itu, maka Kementerian Wanita, Keluarga dan Masyarakat telah memperkenalkan Talian Nur di mana tujuan utama talian ini diwujudkan ialah untuk membantu mangsa dan juga orang awam membuat aduan dengan mudah dan cepat sekaligus membolehkan tindakan undang-undang diambil terhadap pelaku keganasan tersebut.

LATAR BELAKANG PENUBUHAN KEMENTERIAN PEMBANGUNAN WANITA, KELUARGA DAN MASYARAKAT

Penubuhan Kementerian Pembangunan Wanita dan Keluarga adalah manifestasi pelaksanaan iltizam negara yang dibuat di Persidangan Sedunia Keempat Wanita di Beijing pada tahun 1995. Penubuhan Kementerian Hal Ehwal Wanita telah diumumkan oleh YAB Perdana Menteri pada 17 Januari 2001. Fungsi Kementerian kemudiannya telah diperluaskan dan ditukar namanya kepada Kementerian Pembangunan Wanita dan Keluarga (KPWK) mulai 15 Februari 2001. Selepas Pilihan Raya Umum Kesebelas pada bulan Mac 2004, fungsi dan tanggungjawab KPWK telah diperluaskan lagi dan telah ditukar nama menjadi Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM).

Dengan penstrukturan baru ini, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) mempunyai empat (4) buah agensi di bawah pentadbirannya iaitu :

- Jabatan Pembangunan Wanita (JPW)
- Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKMM)
- Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara (LPPKN)
- Institut Sosial Malaysia (ISM)

KPWKM dipimpin oleh Y.B. Dato' Sri Shahrizat Abdul Jalil, sebagai menteri yang bertanggungjawab untuk meningkatkan kesedaran masyarakat terhadap pentingnya peranan golongan wanita dan institusi kekeluargaan untuk mencapai agenda pembangunan negara. Masyarakat juga diberi kesedaran dan bimbingan dalam aspek pembangunan sosial terutamanya kebajikan masyarakat, bagi mencapai matlamat ke arah mewujudkan masyarakat penyayang dan masyarakat maju selaras dengan Wawasan 2020.

KEPENTINGAN TALIAN NUR DALAM MENANGANI KES-KES DOMESTIK/KEGANASAN RUMAHTANGGA

Talian Nur 15999 merupakan pusat panggilan sehenti yang menerima pertanyaan, aduan dan permohonan mengenai aduan krisis masyarakat merangkumi kaunseling, perlindungan bagi warga tua yang terabai, penderaan kanak-kanak dan isteri, permohonan bagi orang kurang upaya, informasi bantuan bagi golongan miskin dan informasi mengenai perkhidmatan Kementerian, Pembangunan Wanita Keluarga dan Masyarakat (Noor Fazrina Kamal, 2007). Setiap panggilan yang di buat kepada talian ini akan dikenakan bayaran sebanyak empat sen seminit. Waktu talian ini beroperasi ialah selama tujuh hari dalam seminggu dalam tempoh dua puluh empat jam sehari. Biasanya petugas akan bertugas seramai lapan hingga sepuluh orang dalam satu masa.

Talian ini pada awalnya di kendalikan oleh petugas-petugas yang dilantik oleh Kementerian Pembangunan Wanita Keluarga Dan Masyarakat sendiri. Sebaliknya pihak Kementerian telah mengambil inisiatif iaitu dengan menyerahkan kepada sebuah syarikat SGT Sdn. Bhd untuk mengendalikan talian ini supaya dapat mengendalikan talian ini sepenuh masa. Sebelum talian ini di kendalikan oleh syarikat SGT Sdn Bhd, petugas yang menerima panggilan adalah dari kalangan pekerja yang mana hanya akan beroperasi pada waktu berkerja sahaja, ini akan menyukarkan bagi masyarakat untuk membuat sebarang aduan atau pertanyaan menerusi talian ini.

Dalam mengendalikan Talian Nur ini, pihak yang bertanggungjawab telah membahagikan kes yang telah di adukan oleh masyarakat kepada dua bahagian, pertama kes yang kritikal dan yang kedua

kes yang tidak kritikal. Pihak Talian Nur akan mengambil tindakan segera terhadap kes yang kritikal seperti penderaan kanak-kanak, keganasan rumahtangga, bencana alam seperti banjir yang memerlukan bantuan di berikan dengan segera bergantung kepada aduan mangsa dan orang ramai.

Manakala kes yang tidak kritikal pula biasanya akan di selesaikan oleh petugas talian tersebut pada masa panggilan dibuat di mana seperti ingin mengetahui status permohonan bantuan atau pendaftaran bagi orang kurang upaya, laporan tentang wujudnya pengemis dan ingin mendapatkan khidmat kaunseling.

Pihak kementerian amat prihatin terhadap kes-kes pembuangan bayi, penderaan kanak-kanak dan warga tua serta kebajikan pembantu rumah warga asing. Justeru itu, mekanisme yang sedia ada adalah merupakan *single point of contact* kepada semua pelanggan yang menghadapi masalah penderaan atau penganiayaan sama ada kanak-kanak, warga tua, isteri dan pembuangan bayi mahupun pembantu rumah. Sebaliknya setakat ini tidak ada lagi kes pembuangan bayi yang di laporkan melalui Talian Nur, ini kerana biasanya jika terdapat kes yang melibatkan pembuangan bayi, orang ramai akan terus melaporkan kepada pihak polis.

Talian Nur ini sememangnya bertanggungjawab terhadap semua aduan yang melibatkan penderaan fizikal atau seksual, di mana aduan yang di laporkan menerusi talian ini yang perlu disalurkan kepada Polis Diraja Malaysia (PDRM) untuk siasatan maka petugas akan terus segera bertindak. Jika aduan yang melibatkan penganiayaan terhadap pembantu rumah yang mana ia melibatkan bayaran upah atau tidak dibayar gaji, masalah ini akan disalurkan terus kepada Jabatan Tenaga Kerja (JTK) untuk di ambil tindakan yang lebih lanjut.

Kebanyakan kes yang dilaporkan di Talian Nur semenjak diwujudkan dari tahun 2007 sehingga sekarang adalah melibatkan kes orang kurang upaya (OKU), warga tua, keganasan rumahtangga dan juga kes yang melibatkan kanak-kanak. Terdapat juga panggilan daripada orang awam yang memerlukan khidmat kaunseling sahaja ataupun sekadar mendapatkan maklumat tentang Talian Nur atau tentang KPWM itu sendiri. Namun begitu, majoriti panggilan yang diterima oleh pihak Talian Nur ialah mengenai kes penderaan kanak-kanak. Hal ini menunjukkan masyarakat di Malaysia pada hari ini begitu prihatin terhadap kebajikan kanak-kanak (Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat Seremban).

Bagi kes-kes keganasan rumah tangga, mangsa keganasan akan dilindungi oleh dua statut yang utama iaitu Kanun Keseksaan dan Akta Keganasan Rumah Tangga 1994. Walaupun Kanun Keseksaan merupakan sebuah Akta yang komprehensif, Akta Keganasan Rumah Tangga lebih memberikan perlindungan yang khusus kepada mangsa (Noor Aziah Mohd Awal, 2006). Oleh itu, sekiranya aduan telah dibuat melalui Talian Nur, maka aduan ini akan disalurkan terus kepada pihak polis untuk tindakan seterusnya yang mana selepas siasatan dijalankan, tindakan terhadap pelaku keganasan boleh diambil di bawah dua statut di atas. Seterusnya mangsa juga boleh mendapat Perintah Perlindungan Sementara (IPO) dan Perintah Perlindungan serta boleh mendapat pampasan remedi sivil ataupun jenayah daripada pihak mahkamah (Noor Aziah Mohd Awal, 2006).

Manakala bagi kes-kes penderaan atau pengabaian kanak-kanak, maka perlindungan akan diberikan terhadap mangsa di bawah Akta Kanak-Kanak 2001. Akta ini melindungi kanak-kanak yang memerlukan perlindungan dan pemulihan serta jenayah pemerdagangan kanak-kanak.

Kes penderaan bagi wanita, kanak-kanak atau orang tua termasuk juga kes pembuangan bayi boleh dilaporkan melalui salah satu cara iaitu menghubungi Talian Nur 15999 atau melaporkan kepada [Pejabat Kebajikan Masyarakat](#) yang berhampiran dengan tempat tinggal pelapor atau melaporkan kepada mana-mana balai polis atau pondok polis yang berhampiran atau menghubungi mana-mana ahli Pasukan Perlindungan Kanak-Kanak atau Pusat Aktiviti kanak-kanak yang terdapat di kawasan berlakunya penganiayaan atau terus merujuk terus ke hospital yang berhampiran.

Adalah jelas bahawa perlindungan bagi mangsa keganasan rumah tangga, penderaan dan pengabaian kanak-kanak ataupun kes-kes domestik yang lain ada peruntukan undang-undang yang khusus yang telah disediakan oleh pihak kerajaan. Namun begitu, untuk membantu mangsa-mangsa di atas, maka kesedaran perlu ada daripada pihak masyarakat di mana bantuan terhadap mereka ini boleh dibuat melalui Talian Nur yang telah disediakan. Masyarakat juga perlu memanfaatkan sepenuhnya Talian Nur ini untuk membantu orang lain yang memerlukan pertolongan sekaligus merealisasikan objektif KPWK dalam mewujudkan Talian Nur ini.

JENIS-JENIS KES YANG BOLEH DILAPORKAN KE TALIAN NUR

Kajian berskala kecil telah dilakukan melalui kaedah temu bual dan soal selidik bagi mendapatkan data yang berkaitan berkenaan peranan Talian Nur. Tujuan kajian dilakukan adalah untuk melihat respon dan kesedaran masyarakat mengenai perkhidmatan Talian Nur. Bagi tujuan ini, satu temu bual telah dilakukan ke atas seorang pegawai di Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah Seremban, Negeri Sembilan dan edaran borang soal selidik disasarkan ke atas tiga puluh orang penjawat awam di sektor kerajaan. Borang soal selidik ini merangkumi bahagian A iaitu untuk demografi dan bahagian B tentang Talian Nur. Walaubagaimanapun, bahagian B lebih untuk mengetahui kefahaman Talian Nur.

Statistik Kes Yang Dilaporkan Di Talian Nur Dari Tahun 2008 Sehingga 2010

a) Jadual : Statistik panggilan masuk:

Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWK)	15%
Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKMM)	40%
Jabatan Pembangunan Wanita (JPM)	45%

Berdasarkan jadual ini menunjukkan JPM menerima panggilan masuk yang paling banyak iaitu 45%. Diikuti oleh JKMM dengan 40% dan KPWK dengan 15% sahaja.

b) Jadual : Statistik kes panggilan masuk mengikut kategori

Kategori	2008	2009	2010
Orang Kurang Upaya (OKU)	3	4	7

Warga Tua	7	11	7
Keganasan Rumah Tangga	20	30	19
Nasihat Kaunseling	9	2	4
Kanak-Kanak	61	53	63

Melalui jadual ini didapati perbezaan panggilan masuk pada tahun 2008, 2009 dan 2010. Pada tahun 2008, kategori kanak-kanak mencatatkan panggilan masuk tertinggi iaitu sebanyak 61 kes panggilan. Manakala pada tahun 2009 pula, kategori kanak-kanak masih mengungguli kategori yang lain sebanyak 53 panggilan masuk dan tahun 2010 sebanyak 63 panggilan bagi kategori yang sama.

Berikut adalah hasil yang diberikan oleh responden bertujuan untuk merungkai permasalahan yang timbul. Jumlah responden mengikut jantina bagi lelaki sebanyak 15 orang dan perempuan juga sebanyak 15 orang dan jumlah pertusan adalah 100%. Bahagian A adalah untuk demografi responden yang berkaitan jantina, umur, tempat asal, status, pekerjaan dan tahap pendidikan. Respon yang diberikan menunjukkan peratusan responden mengikut jantina. Dengan jawapan yang diterima dari pihak responden maka dapatlah dibuat kesimpulan bahawa Talian Nur ini amat diketahui dalam golongan yang bekerjaya.

Berdasarkan jumlah responden yang telah dibahagikan kepada lima peringkat umur iaitu 25-30, 30-35, 35-40, 40-45 dan lain- lain. Dapat disimpulkan bahawa golongan yang berumur antara 30-35 tahun iaitu sebanyak 50% lebih mengetahui tentang Talian Nur yang mana mereka adalah dari golongan yang sudah berkahwin.

Seterusnya, kajian mengenai tahap pendidikan responden. Daripada soal selidik yang dibuat, dapat disimpulkan bahawa keseluruhan responden adalah berpendidikan.

KEFAHAMAN TENTANG TALIAN NUR

Berdasarkan peratusan yang didapati, kebanyakan responden tidak pernah menggunakan Talian Nur, hanya 90 peratus sahaja yang mengetahui hal penderaan. Kebanyakan dari mereka beranggapan baik dan cuma mengetahui Talian Nur ini hanya untuk kes penderaan, bantuan kewangan bagi OKU. Sebahagian responden tidak mengetahui bahawa talian ini boleh juga digunakan untuk sebarang pertanyaan yang melibatkan pengesahan permohonan atau bantuan kewangan bagi OKU serta masalah kemiskinan.

Persoalan yang disimpulkan dari hasil soal selidik mendapati sebahagian besar responden mengatakan Talian Nur ini bagus dan perlu dilaksanakan pada masa akan datang bagi membela wanita dan kanak-kanak dari ditindas dan masyarakat akan sentiasa peka terhadap masalah yang berlaku di sekeliling mereka serta akan mempercepatkan tindakan yang diambil.

Hasil kajian mendapati, sebahagian besar iaitu 90 peratus dari pihak responden mengetahui adanya Talian Nur ini dan mereka juga mengetahui jenis-jenis kes yang boleh dilaporkan kepada Talian Nur. Hanya sebahagian kecil sahaja iaitu 10 peratus tidak mengetahuinya. Talian Nur ini juga dipersetujui oleh kebanyakan responden untuk digunakan di masa hadapan bagi memudahkan orang ramai membuat laporan kepada pihak yang lebih bertanggungjawab.

Pihak responden menyenangi layanan serta sikap dedikasi yang ditunjukkan oleh petugas di Talian Nur dengan melayan beribu-ribu panggilan setiap hari di mana tahap memuaskan adalah lebih tinggi dari sangat memuaskan dengan perbezaan 70 peratus penilaian mereka terhadap petugas Talian Nur.

Hasil temu bual bersama Normah Ahmad (2011) dapatlah difahami bahawa perkhidmatan Talian Nur adalah nadi penggerak dalam menyalurkan bantuan kepada masyarakat di Malaysia yang dianggap suatu talian hayat untuk memberikan bantuan dengan pantas kepada pemanggil. Secara prosedurnya, selepas suatu panggilan diterima, pegawai yang bertugas akan memastikan lokasi kes yang dilaporkan dan tahap kritikal kes bagi membantu pegawai kebajikan masyarakat membuat persediaan dan bertindak untuk memberi perlindungan sewajarnya terhadap mangsa.

Sebagai contoh, kes yang melibatkan warga tua terbiar. Langkah pertama adalah dengan memberi perlindungan kepada warga tua. Langkah kedua, pihak jabatan kebajikan akan menjalankan proses mencari waris mangsa dengan membuat iklan menjejak waris. Jika waris mangsa tidak diketahui atau dijumpai, menjadi tanggung jawab jabatan kebajikan untuk memberi perlindungan kepada warga tua tersebut dengan memasukkannya ke rumah orang tua tidak berwaris. Segala bentuk bantuan kewangan dan tempat tinggal disediakan oleh pejabat kebajikan masyarakat daerah di setiap negeri.

PELAKSANAAN TALIAN NUR KE ATAS INSTITUSI KEKELUARGAAN MENURUT PERSPEKTIF PERUNDANGAN

Institusi kehakiman khususnya mahkamah memainkan peranan yang penting bagi menyelesaikan masalah yang dituntut atau dipertikaikan sehingga ke pengetahuan pihak mahkamah yang tujuannya bagi menegakkan keadilan (Wan Abdul Fattah Wan Ismail, 2005). Selain itu fungsinya adalah untuk membela hak-hak golongan yang tidak berupaya meliputi wanita, kanak-kanak dan orang tua.

Mahkamah dibantu oleh Peguam-peguam syarie atau Biro Bantuan Guaman (BBG) selaku peguambela dan peguamcara dalam melancarkan prosiding tuntutan. Adalah disarankan supaya wanita yang ingin menuntut hak mereka melantik peguam bagi mengendali dan mewakili mereka dalam perbicaraan supaya tuntutan sempurna dan teratur.

Bagi wanita yang berpendapatan rendah atau kurang kemampuan dari sudut sara hidup diri, boleh mendapatkan khidmat dari BBG atau Pusat bantuan Guaman dan Majlis Peguam untuk menangani masalah mereka.

Manakala badan-badan bukan kerajaan atau Non-Government Organisation (NGO), Persatuan Peguam Wanita (Association of Women Lawyers), National Council of Women's Organisation (WAO), Penang Women's Crisis Centre dan badan-badan atau individu yang berpengetahuan dalam undang-undang sentiasa berperanan dalam menegakkan dan memberi hak serta perlindungan kepada wanita. Melalui media, seminar atau bengkel wanita-wanita telah didedahkan tentang hak-hak mereka serta isu-isu yang timbul dalam keganasan rumah tangga, penderaan dan sebagainya (Kamar Ainiah Kamaruzaman, 2011).

Undang-undang yang ada sama ada sivil atau syariah bertujuan untuk memberi kebaikan kepada manusia. Undang-undang sivil dicapai melalui Perlembagaan Persekutuan. Mahkamah Syariah sebaliknya diserahkan kepada negeri-negeri untuk dibuat undang-undang penubuhan, pentadbiran dan prosedur mahkamahannya (Ahmad Ibrahim, 1997). Undang-undang berfungsi mengawal tindak-tanduk manusia di samping mengiktiraf hak-hak asasi manusia. Pencerobohan hak ini dikira sebagai jenayah atau dosa. Wanita yang teraniaya khususnya memerlukan kerjasama daripada pihak hospital dan badan-badan kesihatan atau one stop centre, polis, badan-badan kebajikan, institusi keagamaan dan firma atau biro bantuan guaman. Serangan terhadap wanita merangkumi fizikal, mental, emosi dan seksual. Wanita dari pelbagai sudut sosio-ekonomi dan budaya terdedah kepada kekejaman lelaki. Bentuk kekejaman tersebut merangkumi serangan seksual, rogol, gangguan seksual di tempat kerja, sumbang mahram dan pelacuran. Seksyen 2 Akta Undang-undang Keluarga Islam Wilayah Persekutuan 1984 memperuntukkan darar syarie iaitu bahaya yang menyentuh isteri mengenai agama, tubuh badan, harta, nyawa dan akal.

Bagi menangani isu tersebut, pelbagai peruntukan telah dibuat, digubal dan dikuatkuasakan. Peruntukan tersebut semata-mata untuk mempertahankan hak-hak wanita dan membelanya sekiranya berlaku percabulan hak. Selain dari peruntukan Enakmen atau Akta Keluarga Islam bagi setiap negeri di Malaysia. Negara juga memperuntukkan undang-undang awam seperti:

a) Akta Keganasan Rumah Tangga 1994

Akta ini berkuatkuasa pada 1 Jun 1996. Mangsa keganasan tidak dihadkan kepada isteri atau wanita semata-mata. Ia termasuk ahli keluarga yang lain. Namun, kelazimannya isteri yang sering mengadu. Akta ini member kuasa kepada Mahkamah bagi melindungi mangsa-mangsa dan membolehkannya memerintah pampasan dan kaunseling. Akta ini melindungi hak-hak wanita daripada dicerobohi atau diganasi. Polis wajib mengambil laporan dan siasatan dengan kadar yang segera. Interim Order atau Perintah Perlindungan Sementara bertujuan

menghalang kegunaan berterusan dan menghalang serangan fizikal daripada berulang.

Beberapa saranan tindakan segera yang boleh dilakukan bagi mangsa kegunaan rumah tangga atau wanita teraniaya ialah membuat laporan ke balai polis berhampiran, membuat pemeriksaan doctor di hospital kerajaan, mengambil gambar bahagian yang cedera dan memberitahu seseorang sebagai saksi kejadian.

b) Akta Perlindungan Wanita dan Gadis 1973

Akta ini memberi perlindungan kepada wanita dan gadis khususnya dari dipaksa menjadi pelacur, mengadakan perhubungan jenis dengan mana-mana orang atau digunakan untuk maksud lucah. Kanun Jenayah Syariah juga memperuntukkan mengenai kesalahan melacurkan isteri atau anak (Seksyen 18) dan melacurkan diri (Seksyen 19).

c) Kanun Keseksaan

Wanita yang mendapat layanan yang buruk atau berlaku kegunaan dalam rumah tangganya yang dilakukan di dalam rumah atau di luar rumah boleh mengambil tindakan di bawah peruntukan tersebut. Penderaan isteri tidak dikira jenayah kecuali termasuk di dalam (Seksyen 351) serangan, (Seksyen 319) cedera, dan (Seksyen 350) kekerasan jenayah. Kesalahan berhubung dengan seks termasuk rogol (Seksyen 375), persetubuhan luar tabi'I (Seksyen 377A), melanggar kesopanan (Seksyen 377D), keguguran (Seksyen 312), menyebabkan kematian anak yang belum lahir yang telah bersifat (Seksyen 316).

Kamar Ainiah (2011) menyifatkan undang-undang yang sedia ada di Malaysia setakat sekarang adalah berkesan dalam menangani isu-isu dan hak wanita.

d) Akta Kanak-Kanak 2001

Akta Kanak-Kanak 2001 (Seksyen 2) dan Akta Perlindungan Kanak-Kanak 1991 (Seksyen 2) mendefinisikan kanak-kanak sebagai seseorang di bawah umur 18 tahun. Manakala Akta Keganasan Rumah Tangga 1994 (Seksyen 2) pula memberi maksud kanak-kanak sebagai seseorang di bawah umur 18 tahun yang tinggal bersama keluarga yang menjaganya. Ini bermakna seseorang yang memenuhi criteria yang disebutkan layak diiktiraf sebagai seorang kanak-kanak melainkan individu tersebut telah cukup umur 18 tahun.

Jenis Penderaan Kanak-kanak meliputi penderaan fizikal, seksual, emosi atau kecuaiian. Penderaan Fizikal ialah tingkah laku ibu bapa atau penjaga yang mengakibatkan lebam pada tubuh badan, terbakar, tanda pada tangan atau anggota badan yang lain, tanda gigitan atau patah tulang anggota badan. Penderaan seksual pula ialah sesiapa sahaja yang membelai atau mengusap (menyentuh kanak-kanak

secara seksual), menyuruh kanak-kanak menyentuh dirinya secara tidak sopan, mendedahkan diri untuk dilihat kanak-kanak atau melakukan perlakuan seks oral dengan kanak-kanak. Manakala penderaan emosi ialah ibu bapa atau penjaga yang secara berterusan melakukan perkara seperti menyisih kanak-kanak dari mereka, mengkritik, menghina, menakut-nakutkan, memalukan kanak-kanak atau disebabkan kecuaiian.

PELAKSANAAN TALIAN NUR KE ATAS INSTITUSI KEKELUARGAAN MENURUT PERSPEKTIF SOSIAL MASYARAKAT

Berdasarkan perbincangan dan sorotan idea dalam artikel ini, prosedur dan pelaksanaan Talian Nur yang banyak melibatkan orang-orang Islam dan juga sebilangan kecil bukan beragama Islam boleh dikatakan agak komprehensif dan mampu menyelesaikan aduan penderaan dan keganasan masalah rumah tangga dengan wujudnya khidmat talian yang jelas dan terperinci. Walau bagaimanapun, perubahan masa dan keadaan memerlukan khidmat bantuan Talian Nur dibuat penambahbaikan mengikut kesesuaian masa dan keadaan tanpa mengorbankan prinsip asas yang telah sedia diterima pakai. Ini terutamanya melibatkan aspek prosedur perkhidmatan atau peraturan yang perlu disesuaikan dengan perubahan ekonomi, sosial dan budaya masyarakat.

Contoh yang jelas dapat dilihat dalam perkhidmatan Talian Nur melalui aduan penderaan dan keganasan rumah tangga apabila perubahan sosial masyarakat tidak lagi menekankan nilai-nilai agama telah menyebabkan saranan yang diberikan kepada pihak yang mengadu disalah guna. Keadaan ini telah menyebabkan berlakunya perkara yang lebih buruk dan membimbangkan terhadap institusi kekeluargaan berkenaan tanpa alasan-alasan yang munasabah sehingga banyak wanita menderita.

Oleh itu, perkhidmatan Talian Nur harus dilihat sebagai pemangkin untuk menyelesaikan masalah sosial ini dengan memperkemas prosedur dan perkhidmatan untuk memberi kesempatan kepada pihak-pihak mencari jalan penyelesaian yang lebih baik dengan saranan yang diberikan. Melalui perkhidmatan Talian Nur juga ia sepatutnya dapat membantu pihak mahkamah dalam menyelesaikan kes-kes sedia ada. Maka tujuan asal diwujudkan talian ini adalah untuk menangani kes-kes domestik disamping dapat mengurangkan masalah sosial yang berlaku dalam masyarakat akan terlaksana sebagai sokongan kepada institusi kekeluargaan sedia ada. Selain itu, ia juga sebagai tempat bagi menyelesaikan masalah dan memberi perlindungan kepada masyarakat amnya.

Peranan perkhidmatan Talian Nur juga penting dalam aspek isteri yang mengalami masalah rumah tangga ingin mendapatkan nasihat dan bantuan. Perkhidmatan sedia ada meletakkan wanita dalam dilema kerana daripada sudut pelaksanaannya wanita juga tidak bebas untuk mendapatkan bantuan melalui kaedah ini kerana pengetahuan atau persetujuan suami menjadi syarat walaupun dia diberi perlindungan. Meletakkan pihak-pihak dalam kesusahan adalah suatu perkara

yang dilarang oleh hukum syarak. Begitu juga bagi kanak-kanak dan orang tua yang terlibat dalam kes penderaan juga masih terikat dengan penjaga mereka.

Selain perkhidmatan yang diberikan oleh Talian Nur, aspek prosedur perkhidmatan perlu dilihat sebagai aspek yang penting kerana keberkesanan perkhidmatan juga bergantung pada cara aduan tersebut dikendalikan di Talian Nur. Setiap orang di Talian Nur sama ada operator, staf, pegawai, pengurus dan orang yang mengadu perlu memainkan peranan supaya perjalanan aduan dapat dilakukan dengan sebaik mungkin. Walaupun aduan penderaan dan keganasan rumah tangga melibatkan kedudukan emosi yang tidak stabil, tanggungjawab pihak perkhidmatan Talian Nur untuk mengendalikan proses berjalan dengan baik dan telus adalah perlu diutamakan. Dalam konteks ini, perkhidmatan Talian Nur yang ada sepatutnya dapat membantu memudahkan proses pengaduan sehingga berakhir dengan perdamaian atau dipanjangkan kes ke mahkamah.

Oleh itu, prosedur proses pengaduan orang ramai di Talian Nur seharusnya dikendalikan oleh petugas-petugas yang profesional dan mahir dalam mengendalikan pertelingkahan, penderaan dan keganasan rumah tangga. Isu paling penting yang ingin penulis tekankan di sini ialah perkhidmatan Talian Nur terutama yang berkaitan dengan isu penderaan dan keganasan rumah tangga mestilah dilihat sebagai satu platform yang dapat memberi keadilan kepada orang ramai, bukan menyusahkan. Usaha meningkatkan dan mengembangkan perkhidmatan Talian Nur memerlukan semua pihak untuk melakukan pengubahsuaian jika perlu, sesuai dengan tuntutan masa dan keadaan.

KESIMPULAN

Melalui perbincangan yang telah dibuat, bolehlah disimpulkan di sini bahawa pelaksanaan Talian Nur terhadap institusi kekeluargaan lengkap, proaktif dan merangkumi keseluruhan permasalahan sosial masyarakat seperti penderaan dan keganasan rumah tangga terhadap wanita, kanak-kanak dan orang tua. Syabas dan tahniah diucapkan kepada Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat yang merintis dan mendepani masyarakat dalam isu kritikal dan serius pada masa ini.

Walau bagaimanapun, perubahan sosial masyarakat mengubah corak manusia berfikir dan bertindak dan keadaan ini memerlukan pihak Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat sentiasa peka terhadap perubahan dan bersedia melakukan perubahan. Kegagalan berbuat demikian boleh melemahkan perjalanan proses perkhidmatan ini dan turut menjejaskan hak disantuni pihak yang terlibat dalam proses ini. Untuk tujuan tersebut, kajian ini telah mengenal pasti beberapa aspek kelemahan yang ada dan mengemukakan cadangan kearah pelaksanaan perkhidmatan Talian Nur yang lebih berkesan.

CADANGAN DAN SARANAN

Penulis juga telah meminta pandangan dari pihak responden tentang cara atau kaedah supaya peranan talian ini memberi manfaat kepada masyarakat. Antara pandangan yang diberikan pihak responden ialah kerajaan perlu memperluaskan pendedaran risalah serta memperbanyakkan iklan-iklan ditempat awam. Selain itu, mewujudkan panggilan di kawasan luar bandar, dikenakan denda bagi mereka yang membuat panggilan palsu dan mengadakan ruangan khas dalam media cetak.

Terdapat juga persoalan tentang tanggungjawab responden jika terdapat anak jiran mereka didera. Didapati, sebahagian besar mereka akan menghubungi Talian Nur atau pihak polis tetapi terdapat juga mereka yang hanya mahu memberi teguran sahaja.

Di sini penulis juga memberi cadangan untuk menangani kes penderaan kanak-kanak dan penulis dapat mengumpul maklumat dari responden bahawa pesalah mestilah dikenakan hukuman yang setimpal serta boleh memberi pengajaran kepada orang lain, masyarakat juga perlu bertanggungjawab untuk menangani kes penderaan kanak-kanak. Selain itu, dengan meningkatkan kempen kesedaran dan mengiklankan hukuman bagi kesalahan yang berkaitan dengan penderaan.

Saranan dari pihak responden dalam meningkatkan perkhidmatan Talian Nur adalah dengan mengadakan kempen kesedaran dan memperbanyakkan iklan di media cetak dan elektronik. Terdapat juga saranan supaya talian ini terus diiklankan dan mesti mengiklankan kes yang telah berjaya diselesaikan.

Talian yang dilancarkan dibawah Kementerian Pembangunan Wanita Keluarga dan Masyarakat perlu dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menghapuskan kes yang melibatkan penderaan kanak-kanak, wanita, warga tua, pembantu rumah dan sebagainya. Talian Nur juga menyediakan perkhidmatan seperti pertanyaan, aduan dan bantuan untuk mengetahui skim bantuan kewangan. Pada masa yang sama, talian ini juga mempunyai kelemahan dimana sikap responden itu sendiri yang tidak mahu bertindak atau bekerjasama dalam membuat aduan. Talian Nur ini diibarat satu negara, satu bangsa dan satu agama.

Kerajaan Malaysia telah memperkenalkan Talian Nur untuk menangani masalah masyarakat seperti kes penderaan yang melibatkan semua peringkat umur dengan cara membuat panggilan telefon kepada petugas di Talian Nur dan direkodkan. Saranan penulis untuk menambah baik Talian Nur adalah dari segi pengurusan iklan yang berkesan menggunakan media elektronik dan media cetak serta menggunakan petugas yang terlatih dan mempunyai sahsiah yang baik bagi mengelakkan sebarang kesulitan berlaku. Seterusnya, institusi keluarga harus peka tentang Talian Nur agar tidak timbul masalah lain seperti panggilan palsu dari anak-anak. Semua pihak terutamanya pihak kerajaan dan NGO harus bekerjasama untuk memberi pendedahan kepada masyarakat tentang Talian Nur ini.

PENUTUP

Penulisan ini tidak akan membincangkan sebab-sebab kenapa sesuatu kes dilaporkan dan bagaimana kes-kes ditangani kerana ia mengambil masa yang lama untuk diuruskan dan diselesaikan oleh pihak jabatan kebajikan masyarakat. Ini kerana ia memerlukan ruang perbincangan yang lebih luas dan boleh dibuat pada masa akan datang. Tujuan penulisan ini adalah untuk membentangkan hasil dapatan pihak yang terlibat dalam mengendalikan perkhidmatan Talian Nur. Beberapa rumusan penting telah diperolehi dan diharapkan agar hasil ini dapat membantu pihak yang berkenaan.

RUJUKAN

1. Akta Kanak-Kanak 2001
2. Akta Keganasan Rumah Tangga 1994
3. Akta Perlindungan Kanak-Kanak 1991
4. Akta Perlindungan Wanita dan Gadis 1973
5. Akta Undang-undang Keluarga Islam Wilayah Persekutuan 1984
6. Kanun Keseksaan
7. Ahmad Ibrahim, 1997, *Pentadbiran Undang-Undang Islam Di Malaysia*, Kuala Lumpur: IKIM.
8. Kamar Ainiyah Kamaruzaman, 2011, *Pembelaan Hak-Hak Wanita*, Persatuan Ulama' Malaysia, Shah Alam, Selangor Darul Ehsan.
9. Noor Aziah Mohd Awal. 2006. *Wanita dan Undang-Undang*, Petaling Jaya. ILBS. hlm. 102, 104.
10. Noor Fazrina Kamal. 2007. Jangan Salah Guna Talian Nur, *Utusan Malaysia*, 8 Disember.
11. Sumber : Jabatan Kebajikan Masyarakat Seremban, Negeri Sembilan.
12. Temubual bersama Normah Bt Ahmad. Pegawai Kebajikan Masyarakat Daerah Seremban, Negeri Sembilan. 3 April 2011. Jam 11.30 pagi.
13. Wan Abdul Fattah Wan Ismail, 2005, *Ke Arah Memperkasakan Institusi Kehakiman Islam Di Malaysia*, Fakulti Syariah dan Undang-Undang, Kolej Universiti Islam Malaysia.