



Pekeliling Kemajuan Pengurusan Pentadbiran Tanah Bilangan 1 Tahun 2015

Pelaksanaan Penarafan Bintang Di Pentadbiran Tanah



**Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan
Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar
Putrajaya**

© Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan, 2015

Hak cipta terpelihara. Tiada mana-mana bahagian jua daripada penerbitan ini boleh diterbitkan semula atau disimpan dalam bentuk yang boleh diperolehi semula atau dihantar dalam sebarang bentuk atau apa jua cara sama ada secara elektronik, mekanikal, fotokopi, rakaman atau sebaliknya tanpa mendapat keizinan terlebih dahulu daripada Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan.

Maklumat Dokumen

Tajuk dokumen	Pekeliling Kemajuan Pengurusan Pentadbiran Tanah Bilangan 1 Tahun 2015
Disediakan oleh	Bahagian Standard dan Inspektorat, Sektor Kemajuan Pengurusan dan Perundangan, Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan
Alamat	Aras 3, Blok Podium 1, Wisma Sumber Asli, Presint 4, No. 25, Persiaran Perdana, Presint 4 Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62574 Kuala Lumpur
Telefon	03-88712786
Faks	03-88892340
E-mel	bsi@jkptg.gov.my
Kategori dokumen	Terbuka
Tarikh kuat kuasa	10 Ogos 2015

Kawalan Versi Dokumen

Versi	Tarikh	Ringkasan Pindaan
1	14/5/2013	—
2	10/8/2015	Mewujudkan syarat tambahan dan prosedur carta aliran kerja yang baharu serta penyusunan semula kriteria.

PEKELILING KEMAJUAN PENGURUSAN PENTADBIRAN TANAH BILANGAN 1 TAHUN 2015

Pelaksanaan Penarafan Bintang Di Pentadbiran Tanah

TUJUAN

1. Pekeliling ini bertujuan untuk memberikan panduan kepada semua Pentadbir Tanah tentang pelaksanaan Penarafan Bintang di pentadbiran tanah.

LATAR BELAKANG

2. Penarafan Bintang Agensi Sektor Awam merupakan salah satu mekanisme penilaian dan pengukuran prestasi agensi Kerajaan. Inisiatif ini mula dilahirkan berikutan arahan Y.A.B. Perdana Menteri dalam Mesyuarat Jemaah Menteri pada 2 Februari 2005. Ianya mula dilaksanakan ke atas kementerian-kementerian dan agensi-agensi Pusat sejak tahun 2008 dan diperluaskan ke pejabat-pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dan agensi-agensi barisan hadapan pada tahun 2009.
3. Selaras dengan matlamat tersebut, pentadbiran tanah juga tidak boleh ketinggalan dalam usaha untuk memastikan peningkatan kualiti perkhidmatan urusan tanah secara konsisten kepada rakyat dan *stakeholders*. Pada 30 April 2009, semasa Mesyuarat Ketua Setiausaha Negara (KSN) bersama Pengarah Tanah dan Galian Negeri dan Pengarah Ukur dan Pemetaan Negeri telah diputuskan supaya Penarafan Bintang atau Sistem *Star Rating* (SSR) turut diperluaskan ke pentadbiran tanah di negeri-negeri Semenanjung Malaysia. Inisiatif Pelaksanaan SSR ini juga adalah sejajar dengan peranan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan sebagaimana yang diperuntukkan dalam seksyen 8(1)(d) Kanun Tanah Negara.
4. Beberapa sesi konsultasi bersama-sama agensi-agensi Persekutuan seperti Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) dan Arkib Negara Malaysia (ANM) serta pegawai-pegawai di pentadbiran tanah negeri dan daerah telah diadakan bagi persediaan pelaksanaan SSR Pentadbiran Tanah. Mesyuarat Pengarah-Pengarah Tanah Malaysia Bil. 1/2012 pada 17 Mei 2012 juga telah bersetuju supaya SSR Pentadbiran Tanah dilaksanakan di semua pentadbiran tanah di negeri-negeri Semenanjung Malaysia dengan tujuan seperti berikut:
 - i. Menilai dan mengukur prestasi pentadbiran tanah yang berada pada tahap yang cemerlang;
 - ii. Memberi pengiktirafan secara formal kepada pentadbiran tanah yang cemerlang;
 - iii. Memberi publisiti yang meluas mengenai dasar, strategi dan amalan terbaik yang dilaksanakan;
 - iv. Menggalakkan persaingan yang sihat di kalangan pentadbiran tanah; dan

- v. Mengukur kemajuan dalam pentadbiran tanah.

5. SSR Pentadbiran Tanah ini menekankan konsep integriti dan kecekapan (efficiency) dalam usaha untuk menginstitusikan elemen akauntabiliti, ketelusan (transparency), kualiti dan kepastian (certainty) dalam penyampaian perkhidmatan urusan tanah bagi memenuhi kepuasan dan ekspektasi rakyat serta *stakeholder*.

GLOSARI

6. Istilah 'Pentadbiran Tanah' yang diguna pakai di dalam pekeling ini adalah bermaksud semua Pejabat Daerah Dan Tanah (PDT), Pejabat Tanah Dan Jajahan (PTJ) dan Pejabat Tanah (PT) di negeri-negeri di Semenanjung Malaysia.

KOMPONEN PENARAFAN BINTANG

7. Penarafan ini bertujuan menilai tahap penyampaian perkhidmatan yang disediakan oleh pentadbiran tanah. Ianya akan dilaksanakan dengan berdasarkan penilaian ke atas tiga (3) komponen seperti berikut:

- i. Pengurusan;
- ii. Perkhidmatan Teras; dan
- iii. Pengurusan Pelanggan.

8. Bagi komponen Perkhidmatan Teras, urusan tanah yang telah dipilih sebagai kriteria merupakan urusan pentadbiran tanah yang memerlukan pematuhan perundangan, bersifat '*touch point*' bagi memenangi hati rakyat serta mudah dinilai dan dibuat penambahbaikan.

9. Senarai kriteria bagi ketiga-tiga komponen seperti di **Lampiran 1**. Walau bagaimanapun, apa-apa perubahan dan penambahbaikan terhadap kriteria tersebut perlu lah diperhalusi oleh Panel Perunding SSR Pentadbiran Tanah dan dipersetujui oleh Mesyuarat Pengarah Tanah Malaysia.

10. Jumlah peratusan markah yang diperolehi akan menentukan taraf bintang sesebuah pentadbiran tanah seperti di **Jadual 1**:

Jumlah Peratusan Markah	Taraf Bintang
90.0 % - 100 %	★ ★ ★ ★ ★
80.0 % - 89.9 %	★ ★ ★ ★
70.0 % - 79.9 %	★ ★ ★
60.0 % - 69.9 %	★ ★
50.0 % - 59.9 %	★
0 % - 49.9 %	Tiada bintang

Jadual 1: Julat pemarkahan SSR

11. Selain Penilaian berdasarkan kriteria-kriteria SSR, PDT/PTJ/PT yang mendapat keputusan 90.00% dan ke atas perlu juga mematuhi tujuh syarat tambahan berikut bagi mendapat penarafan lima bintang, iaitu:

- i. Semua Sub-Komponen Perkhidmatan Teras (Pelupusan, Pendaftaran, Pembangunan, Hasil serta Penguatkuasaan dan Teknikal) memperoleh pemarkahan 90 peratus dan ke atas;
- ii. Komponen A (Pengurusan) dan Komponen C (Pengurusan Pelanggan) memperoleh markah purata 90 peratus dan ke atas;
- iii. Mendapat Sijil Indeks Akauntabiliti (AI) bertaraf 4 bintang;
- iv. Disenarai pendek bagi pencalonan Anugerah Inovasi Sektor Awam (AISA) atau mendapat johan dalam Anugerah Inovasi di peringkat Negeri;
- v. Pengemaskinian HRMIS berada di tahap 95 peratus ke atas;
- vi. Memenuhi syarat 7 hari berkursus termasuk 3 hari kursus teras (Pegawai yang terlibat dalam Perkhidmatan Teras); dan
- vii. Penarafan Portal/Website oleh MDEC bertaraf 5 Bintang.

12. Syarat Tambahan ini berkuatkuasa mulai penilaian SSR pentadbiran tanah pada tahun 2015. Walau bagaimanapun keputusan penarafan 5 Bintang adalah tertakluk kepada persetujuan dan perakuan Mesyuarat Panel Perunding Sistem Penarafan Bintang Pentadbiran Tanah.

PELAKSANAAN PENARAFAN BINTANG

13. Pentadbiran tanah perlu mewujudkan suatu Jawatankuasa/Unit SSR di organisasi masing-masing bagi memastikan SSR Pentadbiran Tanah ini dapat dilaksanakan dan dibudayakan di setiap pentadbiran tanah secara terancang dan konsisten.

14. Jawatankuasa/Unit SSR ini hendaklah diketuai oleh Pegawai Daerah/Pentadbir Tanah/Ketua Penolong Pegawai Daerah (Tanah) yang bertanggungjawab bagi menyelaraskan aktiviti perancangan, pelaksanaan dan penilaian SSR di pentadbiran tanah masing-masing. Jawatankuasa/Unit ini terbahagi kepada Sektor Operasi dan Sektor Audit yang diketuai oleh Penolong Pentadbir Tanah/Penolong Pegawai Daerah (Tanah).

15. Sektor Operasi berfungsi untuk menyelaraskan pelaksanaan perkhidmatan supaya mematuhi keperluan SSR manakala Sektor Audit melaksanakan penilaian/pemantauan terhadap pematuan kriteria SSR di pentadbiran tanah masing-masing. Struktur Jawatankuasa/Unit SSR di pentadbiran tanah seperti di **Lampiran 2**.

16. Jawatankuasa/Unit SSR ini perlu merancang supaya dibuat penilaian/auditan dalaman agar sebarang ketidakpatuhan kriteria SSR hendaklah dibentangkan dalam mana-mana Mesyuarat Jawatankuasa SSR atau Mesyuarat Pengurusan di pejabat masing-masing agar ia diperbaiki/ditambah baik sebelum pasukan Panel Penilai SSR membuat penilaian untuk penarafan.
17. Penilaian dilaksanakan oleh pasukan Panel Penilai SSR yang dianggotai oleh Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian (JKPTG), Unit Audit di Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Negeri dan pegawai-pegawai lain yang dilantik yang akan membuat lawatan ke pentadbiran tanah negeri mengikut jadual yang telah dipersetujui bersama.
18. Penilaian akan dibuat ke atas semua aktiviti berkaitan kriteria bagi ketiga-tiga komponen yang dilaksanakan pada tahun sebelumnya iaitu tahun yang dinilai.
19. Urus Setia SSR Pentadbiran Tanah akan mengadakan sesi penerangan (roadshow) bagi tujuan pembiasaan (familiarisation) dan persediaan kepada pentadbiran tanah yang berkenaan sebelum pasukan Panel Penilai SSR membuat penilaian untuk penarafan.
20. Pemarkahan SSR Pentadbiran Tanah akan dibentangkan di dalam Mesyuarat Panel Perunding Sistem Penarafan Bintang Pentadbiran Tanah (Keanggotaan seperti di **Lampiran 3**) untuk diperhalusi dan dimuktamadkan. Kemudian Mesyuarat Pengarah Tanah Malaysia (PTM) akan mempertimbangkan dan memutuskan penarafan bintang. Seterusnya keputusan penilaian SSR Pentadbiran Tanah akan dimaklum dan disahkan dalam Mesyuarat Majlis Tanah Negara (MTN). Carta aliran proses pelaksanaan SSR Pentadbiran Tanah seperti di **Lampiran 4**.

PEMAKAIAN DAN TARIKH KUAT KUASA

21. Pekeliling ini dikeluarkan dengan persetujuan semua Pengarah Tanah dan Galian Negeri dan mula berkuat kuasa dari tarikh Pekeliling ini dikeluarkan.
22. Pekeliling Kemajuan Pengurusan Pentadbiran Tanah Bilangan 1 Tahun 2013 Pelaksanaan Penarafan Bintang Di Pentadbiran Tanah adalah dengan ini dibatalkan.



(DATO' SRI HAJI AZEMI BIN KASIM)
KETUA PENGARAH TANAH DAN GALIAN PERSEKUTUAN

No. Fail : JKPTG/101/ 799 Jld. 3(15)
Tarikh : 10 Ogos 2015

Lampiran 1

KRITERIA PENARAFAN BINTANG (SSR) PENTADBIRAN TANAH

Sub-kriteria	
A	Pengurusan
A1 Pengurusan Organisasi	
A1.1 Perekayasaan Proses dan Prosedur Kerja (PPPK) <ul style="list-style-type: none"> • Skop pelaksanaan PPPK • Mekanisme pemantauan dan pelaporan PPPK • Penilaian keberkesanan PPPK • Keberkesanan pelaksanaan PPPK 	
A1.2 Pembudayaan Organisasi Cemerlang <ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme mendapatkan cadangan inovasi • Pelaksanaan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) • Bilangan inovasi yang dihasilkan • Pelaksanaan promosi terhadap hasil inovasi • Amalan baik yang dicontohi oleh organisasi lain • Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 • Bilangan urusan tanah yang dipersijilkan • Penyediaan dokumen rujukan berkaitan pentadbiran tanah • Pengemaskinian Manual Prosedur Kerja (MPK) • Pengemaskinian Fail Meja (FM) • Pengiktirafan 	
A1.3 Hubungan Harmoni Majikan dan Anggota Organisasi <ul style="list-style-type: none"> • Liputan elemen sukan, kerohanian, sosial, dan wanita dalam program agensi • Peratus liputan kajian kepuasan pekerja • Peratus pekerja yang berpuas hati • Peratus tindakan susulan yang dilaksanakan 	
A1.4 Organisasi Pembelajaran <ul style="list-style-type: none"> • Perancangan, pelaksanaan dan pemantauan program pembudayaan ilmu • Bilangan aktiviti pembudayaan ilmu • Tempoh pelaksanaan aktiviti pembudayaan ilmu • Penilaian keberkesanan 	
A1.5 Pemantauan Keputusan Pengurusan <ul style="list-style-type: none"> • Pemantauan pelaksanaan keputusan/arahan penting <i>stakeholders</i> • Peratusan tindakan segera ke atas keputusan/arahan penting <i>stakeholders</i> • Pelaksanaan Mesyuarat Pengurusan 6 kali setahun • Peratus minit mesyuarat dalam masa 7 hari 	

A2 Pengurusan Kewangan	
A2.1 Tempoh Bayaran Bil	<ul style="list-style-type: none"> • Peratus pencapaian pembayaran bil dalam tempoh 14 hari • Peratus pencapaian pembayaran bil dalam tempoh 7 hari
A2.2 Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan Dan Akaun (JPKA)	<ul style="list-style-type: none"> • Bilangan mesyuarat JPKA setahun • Pengerusi mesyuarat JPKA • Bilangan laporan JPKA yang dikemukakan kepada SUK • Pematuhan terhadap perkara-perkara yang perlu ada dalam Laporan suku tahun JPKA
A2.3 Pengurusan Aset	<ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme pengurusan aset • Surat pelantikan pegawai-pegawai aset • Pematuhan terhadap perkara-perkara yang perlu ada dalam Laporan Tahunan Pengurusan Aset Kerajaan yang dikemukakan kepada Pejabat Kewangan Negeri • Pengerusi JKPAK
A2.4 Tindakan Ke Atas Laporan Audit	<ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan tempoh masa maklum balas teguran audit • Pencapaian penyelesaian teguran audit
A2.5 Pemeriksaan Mengejut	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan secara berkala
A2.6 Perolehan	<ul style="list-style-type: none"> • Peratus perbelanjaan berbanding peruntukan • Tahap liputan analisis prestasi pembekal • Tahap liputan kajian pasaran • Tahap pemeriksaan aset sebelum tamat tempoh jaminan • Tahap pelaksanaan ePerolehan dan seumpamanya
A2.7 Prestasi Perbelanjaan	<ul style="list-style-type: none"> • Prestasi perbelanjaan bajet mengurus
A2.8 Inisiatif Mengurangkan Pembaziran	<ul style="list-style-type: none"> • Inisiatif perbelanjaan berhemah
A3 Pengurusan Sumber Manusia	
A3.1 Pengurusan Panel Pembangunan Sumber Manusia	<ul style="list-style-type: none"> • Aspek-aspek sumber manusia dalam Jawatankuasa yang dipengerusikan oleh Ketua Agensi • Pelaksanaan analisis keperluan latihan dan tahap liputan • Pelaksanaan Pelan Operasi Latihan (POL) • Peratus pematuhan terhadap latihan 7 hari setahun • Peratus pematuhan terhadap latihan/<i>Refresher Course</i> berkaitan urusan tanah sekurang-kurangnya 3 hari setahun (Individu) • Peratus pematuhan terhadap latihan berkaitan urusan tanah untuk pegawai

	<p>baru dalam tempoh 1 tahun di INSTUN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peratus pematuhan terhadap latihan berkaitan rekod • Mekanisme pemantauan pelaksanaan POL • Penilaian tahap kompetensi sebelum dan selepas menghadiri latihan • Pelaksanaan program pementoran
	<p>A3.2 Pengiktirafan/Penghargaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inisiatif perakuan warga organisasi secara terancang bagi penerimaan Pingat/Bintang • Tahap liputan bagi program pengiktirafan lain di peringkat Jabatan
	<p>A3.3 Pengurusan Nilai Dan Etika</p> <ul style="list-style-type: none"> • Program pengurusan integriti • Bilangan program pengurusan integriti • Pemantauan pelaksanaan program pengurusan integriti • Kajian semula program pengurusan integriti • Peratus nilai komposit audit nilai • Tempoh bagi penyelesaian kes-kes tatatertib biasa • Peratus penyelesaian kes-kes tatatertib yang tertunggak • Peratus warga agensi yang telah mengisytiharkan harta
	<p>A3.4 Program Kaunseling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme pelaksanaan program kaunseling/rakan pembimbing • Bilangan aktiviti/program kaunseling
	<p>A3.5 Maklumat Sumber Manusia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tahap pengemaskinian maklumat dalam Buku Perkhidmatan warga agensi • Peratus pengemaskinian maklumat sumber manusia dalam HRMIS

A4 Pengurusan ICT	
	<p>A4.1 Tadbir Urus ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lantikan Pegawai Keselamatan Maklumat (ICTSO) • Pelaksanaan pembudayaan Dasar Keselamatan (DKICT) di Agensi
	<p>A4.2 Pembangunan dan Pelaksanaan ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keputusan penarafan laman web dan portal agensi oleh <i>Malaysia Development Corporation</i> (MDeC)
	<p>A4.3 Pengurusan dan pentadbiran Info-Struktur ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengurusan aset ICT Agensi • Penggunaan internet • Kemudahan <i>e-mel</i> • Pelaksanaan penyelenggaraan ICT
	<p>A4.4 Pengurusan Keselamatan ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keselamatan Sumber Manusia • Pengurusan insiden keselamatan ICT

A5 Pengurusan Rekod	
	A5.1 Komitmen Agensi <ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan dokumen-dokumen yang berkaitan pengurusan rekod sebagai bahan rujukan • Khidmat nasihat Pengurusan Rekod Kerajaan dari Arkib Negara Malaysia (ANM) • Pelantikan Pegawai Rekod Jabatan (PRJ) dan makluman kepada ANM • Pematuhan penghantaran salinan laporan rasmi kepada ANM
	A5.2 Pelaksanaan Program dan Aktiviti Pengurusan Rekod <ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan Rekod Daftar Surat Masuk/ Surat Keluar • Pematuhan terhadap prosedur pengurusan fail • Pematuhan terhadap pewujudan Registri yang bertanggungjawab ke atas rekod aktif jabatan
	A5.3 Pelupusan Rekod <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan pelupusan rekod tidak aktif/tamat tindakan
B Perkhidmatan Teras	
B1 Pelupusan	
	B1.1 Permohonan Pemberimilikan (Seksyen 76 KTN) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan terhadap senarai semak dan lengkap • Permohonan didaftarkan dalam Buku Daftar Permohonan (<i>Record of Applications</i>) • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan penolakan ringkas (<i>summary rejection</i>) • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan prosedur terhadap keputusan permohonan • Pencapaian sasaran kerja tahunan bagi penyelesaian penolakan ringkas • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan berkelompok (terancang) • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan berkelompok (bebas) • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan individu • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan agensi kerajaan • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan syarikat swasta • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan yang telah ada kelulusan dasar
	B1.2 Permohonan Lesen Pendudukan Sementara (Seksyen 65 KTN) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan terhadap senarai semak dan lengkap • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan prosedur bagi kelulusan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan baru (untuk jangka masa pendek) • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan (untuk jangka masa panjang) • Pematuhan tempoh masa bagi pengeluaran Borang 4A • Pematuhan tempoh masa bagi penolakan ringkas • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan bagi tujuan

	pembaharuan
	<p>B1.3 Permohonan Permit Bahan Batuan (Seksyen 69 dan 70 KTN)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan terhadap senarai semak dan lengkap • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan prosedur bagi kelulusan permohonan • Pengeluaran Borang 4B atau 4C (jika diperlukan) • Pelaksanaan semakan semula pengiraan (jika diperlukan) • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan baru • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian pembaharuan permit
	<p>B1.4 Permohonan Perizaban (Seksyen 62 KTN)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan terhadap senarai semak dan lengkap • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan prosedur bagi kelulusan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian tolak ringkas • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan
	<p>B1.5 Pajakan tanah Rizab (Seksyen 63 KTN)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan terhadap senarai semak dan lengkap • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan prosedur bagi kelulusan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian tolak ringkas • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan
	<p>B1.6 Pengurusan Mesyuarat Wajib: Jawatankuasa Tanah Daerah (JKTD)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang menguruskan mesyuarat • Penyediaan takwim/jadual mesyuarat • Pengendalian dan kawalan minit mesyuarat mengikut Akta Rahsia Rasmi 1986 • Pelaksanaan mesyuarat mengikut takwim/jadual
B2 Pendaftaran	
	<p>B2.1 Pendaftaran Hakmilik Sementara (<i>Qualified Title</i> - QT) di Pejabat Tanah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa Pendaftar • Pematuhan prosedur bagi pendaftaran • Pematuhan tempoh masa bagi pendaftaran QT • Prestasi penyelesaian pendaftaran
	<p>B2.2 Pendaftaran Penukaran QT kepada Hakmilik Tetap (<i>Final Title</i> - FT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa Pendaftar • Pematuhan prosedur bagi proses penukaran QT kepada FT • Prestasi penyelesaian pendaftaran • Pematuhan tempoh masa bagi pendaftaran FT
	<p>B2.3 Pendaftaran Urusniaga / Bukan Urusniaga</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa Pendaftar • Pematuhan prosedur penerimaan perserahan

	<ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan prosedur bagi pendaftaran urusniaga/bukan urusniaga • Prestasi pendaftaran perserahan • Pematuhan tempoh masa bagi pendaftaran semua jenis urusniaga/bukan urusniaga
	B2.4 Lelongan awam <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang membuat lelongan • Pematuhan prosedur bagi lelongan awam • Pematuhan prosedur bagi penghantaran notis kepada pihak berkepentingan • Pematuhan prosedur bagi pembatalan/penangguhan tarikh lelongan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian lelongan awam • Pematuhan tempoh masa bagi pengeluaran notis siasatan lelongan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian siasatan lelongan
	B2.5 Pengurusan Bilik Kebal <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pengurus bilik kebal • Pematuhan prosedur kawalan akses bagi individu dan dokumen • Pematuhan prosedur kawalan fizikal daripada kebakaran, air, persekitaran dan kebersihan • Pelaksanaan 5S di bilik kebal
	B2.6 Pengurusan Bilik Server SPTB /E-tanah <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pengurus bilik server • Pematuhan prosedur kawalan akses bagi individu dan perkakasan • Pematuhan prosedur keselamatan bagi <i>backup</i> data • Pematuhan prosedur keselamatan bagi pembetulan data • Pematuhan prosedur kawalan fizikal daripada kebakaran, air, persekitaran dan kebersihan • Pelaksanaan 5S dalam bilik server
	B2.7 Pengurusan Keselamatan Pendaftaran <ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan prosedur kawalan akses ruang pendaftaran • Pematuhan prosedur sistem Biometrik <i>Secured Land Management System</i> (SELAMAT)

B3 Pembangunan	
	B3.1 Permohonan Serah Balik Dan Berimilik Semula di bawah Seksyen 204D KTN (selain Negeri Johor) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan yang dibawa ke PTG • Pematuhan tempoh masa bagi makluman keputusan dasar • Pematuhan tempoh masa bagi makluman keputusan penuh
	B3.2 Permohonan Serentak pecah Sempadan Dan Tukar Syarat Tanah di bawah Seksyen 124A KTN <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan yang dibawa ke PTG • Pematuhan tempoh masa bagi makluman keputusan dasar

	<ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan tempoh masa bagi makluman keputusan penuh
	<p>B3.3 Permohonan Pecah Sempadan (Seksyen 137 KTN)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan ulasan teknikal • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan kelulusan PTD • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan dibawa ke PTG
	<p>B3.4 Permohonan Serah Balik (Seksyen 197/200 KTN) dan Berimilik Semula (Seksyen 76 KTN) (Negeri Johor sahaja)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan biasa • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan projek berimpak tinggi
	<p>B3.5 Permohonan Pecah Bahagian (Seksyen 142 KTN)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan ulasan teknikal • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan kelulusan PTD • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan dibawa ke PTG
	<p>B3.6 Permohonan Penyatuan Tanah (Seksyen 148 KTN)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan ulasan teknikal • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan kelulusan PTD • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan dibawa ke PTG
	<p>B3.7 Permohonan Tukar Syarat Tanah (Seksyen 124 KTN)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan kelulusan PTD • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan dibawa ke PTG
	<p>B3.8 Pengambilan Tanah di bawah Seksyen 3(1)(a) Akta Pengambilan Tanah 1960</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan prosedur bagi kelulusan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan pengambilan tanah

B4 Hasil	
B4.1 Pentadbiran Urusan Cukai (A.P 69)	<ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pegawai yang menguruskan cukai • Penerimaan dasar kutipan cukai PTG/PBN • Penyediaan maklumat/panduan remisyen dan fi bagi pengecualian
B4.2 Pengurusan Cukai Tahun Semasa (Seksyen 94 KTN)	<ul style="list-style-type: none"> • Penghantaran bil cukai tahun semasa • Pelan Tindakan Kutipan Tahunan • Komitmen Pentadbir Tanah di peringkat negeri dan daerah • Pemantauan laporan bulanan kutipan hasil • Inisiatif peningkatan kutipan cukai • Pencapaian sasaran kerja tahunan bagi penghantaran bil cukai tahun semasa • Pematuhan tempoh masa perkhidmatan di kaunter hasil
B4.3 Pengurusan Tunggakan Cukai (Seksyen 97 KTN)	<ul style="list-style-type: none"> • Operasi pembersihan data • Perancangan penyelesaian tunggakan cukai • Inisiatif galakan penyelesaian tunggakan • Pencapaian sasaran kerja tahunan kutipan tunggakan cukai • Pemantauan status kes perampasan • Pencapaian sasaran kerja tahunan pengeluaran notis 6A • Pematuhan prosedur pengeluaran notis 6A • Pencapaian sasaran kerja tahunan pengeluaran notis 8A • Pematuhan prosedur pengeluaran notis 8A • Pematuhan prosedur pembatalan hakmilik dalam SPTB • Pematuhan prosedur pembatalan akaun cukai dalam sistem pengurusan hasil • Pematuhan tempoh masa penyelesaian kes perampasan

B5. Penguatkuasaan dan Teknikal	
B5.1 Penguatkuasaan di bawah Seksyen 425 KTN	<ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang melaksanakan penguatkuasaan • Pematuhan prosedur bagi pelaksanaan tindakan penguatkuasaan • Pencapaian sasaran kerja tahunan bagi penyelesaian kes • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan laporan tanah • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan kertas siasatan
B5.2 Penguatkuasaan di bawah Seksyen 426 KTN	<ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang melaksanakan penguatkuasaan • Pematuhan prosedur bagi pelaksanaan tindakan penguatkuasaan • Pencapaian sasaran kerja tahunan bagi rondaan • Pencapaian sasaran kerja tahunan bagi penyelesaian kes • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan laporan aduan Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan kertas siasatan
B5.3 Pengurusan Pelanggaran Syarat di bawah Seksyen 127 KTN	<ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang melaksanakan penguatkuasaan • Pematuhan prosedur bagi pelaksanaan tindakan penguatkuasaan • Pematuhan prosedur bagi pengeluaran notis remedi

	<ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan prosedur bagi pelaksanaan remedi • Pematuhan prosedur bagi kes pelucuthakan • Pencapaian sasaran kerja tahunan bagi kes pelanggaran syarat
	B5.4 Penyediaan Laporan Tanah <ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan prosedur bagi penyediaan laporan tanah • Pematuhan prosedur pelaksanaan <i>demarcation</i> • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan laporan tanah melalui OSC • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan laporan tanah yang diproses di Pejabat Tanah
	B5.5 Penyediaan Rekod berkaitan urusan Tanah <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan Rekod pemberitahuan dalam warta berkaitan dengan tanah di sesebuah daerah berdasarkan Pekeliling KPTG Bil. 12/1977 • Penyediaan rekod daftar tindakan terhadap permohonan urusan tanah • Pelaksanaan Jadual Pelupusan Rekod Tanah Negara 2004-Arkib Negara Malaysia dan JKPTG yang dikeluarkan pada 30 Disember 2004
	B5.6 Penyediaan Permintaan Ukur (PU) <ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan prosedur bagi penyediaan PU • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan PU untuk pelan pra-hitungan oleh Juruukur Berlesen • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan PU untuk tanah-tanah yang tidak memerlukan kerja-kerja <i>demarcation</i> atas tanah • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan PU untuk tanah-tanah yang memerlukan kerja-kerja <i>demarcation</i> atas tanah

C	PENGURUSAN PELANGGAN
	C1 Perancangan Pengurusan Pelanggan
	C1.1 Strategi Tumpuan Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Pernyataan khusus misi perkhidmatan pelanggan (<i>tagline</i>) disediakan agensi • Penyediaan maklumat kategori pelanggan • Perancangan reka bentuk perkhidmatan yang ditawarkan
	C1.2 Piagam Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Hebahan • Mekanisme pemantauan • Tindakan pemulihan perkhidmatan (<i>service recovery</i>) • Pencapaian • Paparan pencapaian dalam laman web

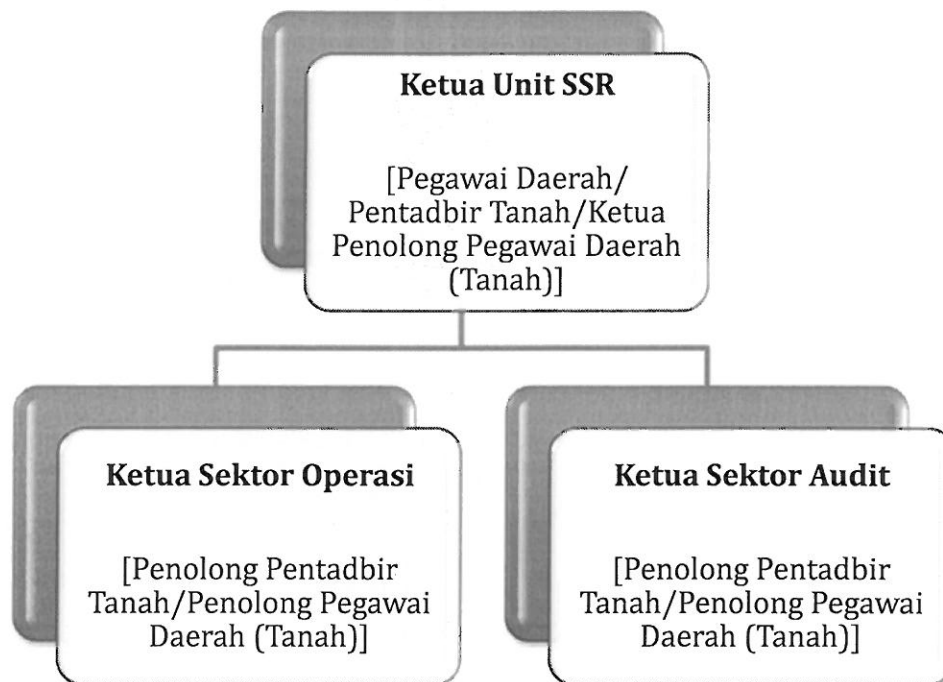
C2 Interaksi Dengan Pelanggan	
	C2.1 Usaha-usaha <i>Delighting The Customer</i> <ul style="list-style-type: none"> • Usaha-usaha tambahan melebihi ekspektasi pelanggan • Kaedah mengukur ekspektasi pelanggan • Tempoh masa menjawab panggilan telefon • Tahap layanan panggilan telefon

C3 Prestasi Pengurusan Pelanggan	
	C3.1 Pengurusan Aduan <ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme • Pengerusi Jawatankuasa Aduan • Tempoh masa aduan diterima diberikan kepada pelanggan • Status tindakan susulan/penyelesaian aduan kepada pelanggan • Aduan sebagai agenda tetap dalam mesyuarat pengurusan utama • Peratus penyelesaian aduan • Inisiatif untuk mengelakkan aduan jenis berulang • Surat penghargaan dari BPA/agensi Kerajaan/agensi swasta/orang awam • Petugas Kaunter yang menghadiri latihan
	C3.2 Kepuasan Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan kajian kepuasan pelanggan • Kekerapan kajian kepuasan pelanggan • Tahap kepuasan pelanggan • Kajian meliputi perkhidmatan teras • Usaha-usaha penambahbaikan hasil kajian • Kajian secara <i>online</i>

C4 Promosi Perkhidmatan Pelanggan	
	C4.1 Usaha-usaha Promosi <ul style="list-style-type: none"> • Kaedah-kaedah penghebahan • Keberkesanan usaha-usaha promosi

Lampiran 2

STRUKTUR JAWATANKUASA SSR PENTADBIRAN TANAH



PERANAN JAWATANKUASA SSR DI PENTADBIRAN TANAH NEGERI:

- Menyelaras perancangan, pelaksanaan dan penilaian SSR di organisasi masing-masing.
- Menyelaras pelaksanaan perkhidmatan supaya mematuhi keperluan SSR.
- Melaksanakan penilaian/pemantauan terhadap pematuhan kriteria SSR.

Lampiran 3

PANEL PERUNDING PENARAFAN BINTANG (SSR) PENTADBIRAN TANAH

Pengerusi

Timbalan Ketua Pengarah Tanah dan Galian (Sektor Kemajuan Pengurusan dan Perundangan), JKPTG

Ahli-ahli

Pengarah Bahagian Pengurusan ICT Pentadbiran Tanah, JKPTG
Pengarah Bahagian Harta Tanah Persekutuan, JKPTG
Pengarah Bahagian Dasar dan Konsultasi, JKPTG
Pengarah Bahagian Pengambilan Tanah, JKPTG
Pengarah Bahagian Standard dan Inspektorat, JKPTG
Pengarah Bahagian Pengurusan dan Perundangan Tanah, JKPTG
Pengarah Bahagian Khidmat Pengurusan, JKPTG
Pengarah INSTUN
Wakil Arkib Negara Malaysia

Ahli-ahli lain yang dikenalpasti dan dilantik oleh Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan di atas kapasiti peribadi untuk tempoh selama setahun

Urus Setia

Bahagian Standard dan Inspektorat (BSI), JKPTG

FUNGSI DAN PERANAN PANEL PERUNDING PENARAFAN BINTANG PENTADBIRAN TANAH

- Memuktamadkan pemarkahan SSR terutama yang dicalonkan untuk penarafan 5 bintang;
- Menganalisis penemuan SSR termasuk inovasi dan amalan terbaik (best practices) untuk ditambah baik dan diguna pakai di Pentadbiran Tanah serta mencadangkan tindakan pelaksanaan bagi meningkatkan mutu dan kualiti penyampaian perkhidmatan tanah di Pentadbiran Tanah;
- Mengkaji, menilai dan mencadangkan penambahbaikan kriteria dan kaedah penilaian SSR Pentadbiran Tanah;
- Menilai cadangan baharu kriteria SSR Pentadbiran Tanah selaras dengan keperluan semasa;
- Menubuhkan pasukan kerja (working group) untuk menyediakan standard MS ISO 9001:2008 bagi urusan perkhidmatan teras Pejabat Tanah dan tugas lain yang ditentukan oleh Panel Perunding SSR Pentadbiran Tanah; dan
- Meneliti dan memperakukan apa-apa cadangan yang dikemukakan oleh pasukan kerja.

CARTA ALIR PELAKSANAAN
PENARAFAN BINTANG (SSR) DI PENTADBIRAN TANAH

