

Pekeliling Kemajuan Pengurusan Pentadbiran Tanah
Bilangan 1/2023

PELAKSANAAN PENARAFAN BINTANG DI PENTADBIRAN TANAH

Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan
Kementerian Sumber Asli, Alam Sekitar dan Perubahan Iklim
Putrajaya
2023

© Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan, 2023

Hak cipta terpelihara. Tiada mana-mana bahagian jua daripada penerbitan ini boleh diterbitkan semula atau disimpan dalam bentuk yang boleh diperoleh 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 2023
Disediakan oleh	Bahagian Standard dan Inspektorat, Sektor Kemajuan Pengurusan dan Perundangan, Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan
Alamat	Aras 3, Wisma Sumber Asli, No. 25, Persiaran Perdana, Presint 4, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62574 Putrajaya.
Telefon	03-8871 2788
Faks	03-8890 2340
E-mel	bsi@jkptg.gov.my
Kategori dokumen	Terbuka
Tarikh kuat kuasa	

Kawalan Versi Dokumen

Versi	Tarikh	Ringkasan Pindaan
1.	14/5/2013	-
	10/8/2015	Mewujudkan syarat tambahan dan prosedur carta aliran kerja yang baharu serta penyusunan semula kriteria
	8/10/2019	1. Pindaan tujuh (7) syarat tambahan berhubung syarat tujuh (7) hari berkursus dan penarafan portal/website oleh MDEC bertaraf lima (5) bintang yang tidak lagi dikuatkuasakan. 2. Pindaan struktur Panel Perunding
	15/03/2023	1. Pindaan terhadap enam (6) syarat tambahan bagi SSR di Pejabat Tanah.

Versi	Tarikh	Ringkasan Pindaan
		2. Penambahan Kriteria sempena Pelaksanaan SSR di Pejabat Pengarah Tanah dan Galian (PPTG) mulai 2023 dan semakan semula Kriteria SSR bagi Pejabat Tanah. 3. Pindaan struktur Panel Perunding sempena Pelaksanaan SSR di PPTG

PEKELILING KEMAJUAN PENGURUSAN PENTADBIRAN TANAH BILANGAN 1/2023

Pelaksanaan Penarafan Bintang Di Pentadbiran Tanah

TUJUAN

Pekeliling ini bertujuan untuk memberi panduan kepada semua Pengarah Tanah dan Galian Negeri serta semua Pentadbir Tanah mengenai pelaksanaan Penarafan Bintang di Pentadbiran Tanah.

LATAR BELAKANG

2. Penarafan Bintang Agensi Sektor Awam merupakan salah satu mekanisme penilaian dan pengukuran prestasi agensi Kerajaan dan inisiatif ini dicetuskan oleh YAB Perdana Menteri Malaysia dalam Mesyuarat Jemaah Menteri bertarikh 2 Februari 2005. Penarafan Bintang ini dilaksanakan kepada kesemua Kementerian dan Agensi Kerajaan Pusat Persekutuan mulai tahun 2008 dan telah diperkembangkan kepada Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri serta agensi-agensi barisan hadapan mulai tahun 2009.

3. Mesyuarat Ketua Setiausaha Negara (KSN) bersama Pengarah Tanah dan Galian Negeri dan Pengarah Ukur dan Pemetaan Negeri pada 30 April 2009 telah memutuskan bahawa Penarafan Bintang atau Sistem *Star Rating* (SSR) diperluaskan ke Pentadbiran Tanah di Semenanjung Malaysia. Beberapa sesi libat urus antara agensi-agensi Persekutuan seperti Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Arkib Negara Malaysia (ANM) serta pegawai-pegawai dari Pentadbiran Tanah negeri telah diadakan bagi menjayakan pelaksanaan SSR ini di Pentadbiran Tanah.

4. Mesyuarat Pengarah-Pengarah Tanah Malaysia Bil. 1/2012 pada 17 Mei 2012 telah bersetuju supaya SSR Pentadbiran Tanah dilaksanakan di **semua Pejabat Daerah dan Tanah (PDT), Pejabat Tanah dan Jajahan (PTJ) dan Pejabat Tanah (PT) di Semenanjung Malaysia** terlebih dahulu. Pelaksanaan SSR ini diperkembangkan kepada **Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Negeri** melalui persetujuan Mesyuarat Pengarah-pengarah Tanah Malaysia Bil. 2/2020 pada 16 November 2020 bagi mencapai matlamat seperti berikut:

i. Menilai dan mengukur prestasi Pentadbiran Tanah yang berada pada tahap cemerlang;

ii. Pengiktirafan secara formal kepada Pentadbiran Tanah cemerlang;

iii. Memberi publisiti yang meluas mengenai dasar, strategi dan amalan terbaik yang dilaksanakan oleh Pentadbiran Tanah;

iv. Menggalakkan persaingan yang sihat di kalangan Pentadbiran Tanah; dan

v. Mengukur kemajuan dalam Pentadbiran Tanah.

5. SSR Pentadbiran Tanah menekankan konsep integriti dan kecekapan (*efficiency*) dalam usaha untuk menginstitusikan elemen akauntabiliti, ketelusan (*transparency*), kualiti dan keyakinan (*certainty*) dalam penyampaian perkhidmatan urusan tanah bagi memenuhi kehendak dan harapan (*expectation*) rakyat termasuk pemegang taruh (*stakeholder*).

GLOSARI

6. Istilah 'Pentadbiran Tanah' yang diguna pakai di dalam pekeliling ini adalah bermaksud semua **Pejabat Pengarah Tanah dan Galian (PPTG) Negeri dan Wilayah Persekutuan**, **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 penyampaian perkhidmatan Pentadbiran Tanah dinilai berasaskan tiga (3) komponen utama iaitu **(i) Pengurusan, (ii) Perkhidmatan Teras dan (iii) Pengurusan Pelanggan** seperti kriteria-kriteria di **LAMPIRAN 1.** Urusan-urusan tanah yang menjadi asas kepada komponen Perkhidmatan Teras merupakan perkhidmatan tanah yang memerlukan pematuhan perundangan, bersifat '*touch points*' bagi memenuhi kehendak rakyat serta mudah dinilai dan dibuat penambahbaikan. Perubahan atau penambahbaikan kepada kriteria-kriteria penilaian dalam **LAMPIRAN 1** sekiranya ada, akan dilaksanakan oleh Panel Perunding SSR Pentadbiran Tanah dan dipersetujui oleh Mesyuarat Pengarah-Pengarah Tanah Malaysia (PTM).

8. Penarafan SSR sesebuah **PPTG/PDT/PTJ/PT** adalah berasaskan jumlah peratusan markah yang diperolehi 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 Sistem Star Rating (SSR)*

9. Dimaklumkan bahawa bagi sesebuah **PDT/PTJ/PT** yang layak mendapat penarafan **lima (5) bintang**, selain mendapat jumlah markah kriteria **SSR 90 peratus dan ke atas**, pejabat berkaitan juga perlu mematuhi **enam (6) syarat tambahan** seperti berikut:

i. kesemua Sub-Komponen Perkhidmatan Teras (Pelupusan, Pendaftaran, Pembangunan, Hasil serta Penguatkuasaan dan Teknikal) memperolehi pemarkahan 90 peratus dan ke atas;

ii. Komponen A (Pengurusan) dan Komponen C (Pengurusan Pelanggan) memperolehi markah purata 90 peratus dan ke atas;

iii. mendapat Sijil/Surat Pengurusan Kewangan bertaraf Cemerlang daripada Pejabat Kewangan Negeri/Audit Dalam SUK Negeri;

iv. *Key Performance Indicator* (KPI) hasil tanah mencapai sasaran 100 peratus;

v. pengemaskinian HRMIS berada di tahap 95 peratus ke atas; dan

vi. *Key Performance Indicator* (KPI) kutipan tunggakan cukai tanah mencapai sasaran 25 peratus dan ke atas.

10. Untuk sesebuah PPTG yang layak mendapat penarafan **lima (5) bintang**, selain mendapat jumlah markah kriteria **SSR 90 peratus dan ke atas**, pejabat berkaitan juga perlu mematuhi **empat (4) syarat tambahan** seperti berikut:

i. kesemua Sub-Komponen Perkhidmatan Teras (Pelupusan, Pendaftaran, Pembangunan, Hasil serta Penguatkuasaan dan Teknikal) memperolehi pemarkahan 90 peratus dan ke atas;

ii. Komponen A (Pengurusan) dan Komponen C (Pengurusan Pelanggan) memperolehi markah purata 90 peratus dan ke atas;

iii. mendapat Sijil/Surat Pengurusan Kewangan bertaraf Cemerlang daripada Pejabat Kewangan Negeri/Audit Dalam SUK Negeri; dan

iv. pengemaskinian HRMIS berada di tahap 95 peratus ke atas.

11. Keputusan penarafan lima (5) bintang yang muktamad adalah tertakluk kepada persetujuan dan perakuan Majlis Konsultasi Panel Perunding Sistem Penarafan Bintang Pentadbiran Tanah.

PELAKSANAAN PENARAFAN BINTANG

12. Pentadbiran Tanah digalakkan untuk mewujudkan suatu Jawatankuasa/Unit SSR di organisasi masing-masing bagi memastikan SSR Pentadbiran Tanah dapat dilaksanakan dan dibudayakan di seluruh Pentadbiran Tanah secara terancang dan konsisten.

13. Jawatankuasa/Unit SSR hendaklah diketuai oleh Pengarah/Timbalan Pengarah di PPTG atau Pegawai Daerah/Pentadbir Tanah/Ketua Penolong Pegawai Daerah (Tanah) di PDT/PTJ/PT yang bertanggungjawab bagi menyelaras aktiviti perancangan, pelaksanaan dan penilaian SSR di Pentadbiran Tanah masing-masing. Jawatankuasa/Unit ini terbahagi kepada Sektor Operasi dan Sektor Audit yang diketuai oleh Ketua Penolong Pengarah/Penolong Pengarah di PPTG atau Penolong Pentadbir Tanah/Penolong Pegawai Daerah (Tanah) di PDT/PTJ/PT.

14. Sektor Operasi berfungsi untuk menyelaras pelaksanaan perkhidmatan supaya mematuhi keperluan SSR manakala Sektor Audit melaksanakan penilaian/pemantauan terhadap pematuhan kriteria SSR di Pentadbiran Tanah masing-masing. Struktur Jawatankuasa/Unit SSR di Pentadbiran Tanah adalah seperti di **Lampiran 2**.

15. Jawatankuasa/Unit SSR hendaklah merancang supaya penilaian/auditan dalaman dilaksanakan secara berkala supaya sebarang ketidakpatuhan kriteria akan dibentangkan dalam mana-mana Mesyuarat Jawatankuasa SSR atau Mesyuarat Pengurusan di pejabat masing-masing dan ketidakpatuhan tersebut perlu diperbaiki/ditambah baik sebelum pasukan Panel Penilai melaksanakan penilaian penarafan.

16. Penilaian SSR Pentadbiran Tanah dilaksanakan oleh pasukan Panel Penilai SSR yang dianggotai oleh pegawai Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan (JKPTG), Unit Audit di Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Negeri dan pegawai-pegawai berkaitan dan lawatan ke Pentadbiran Tanah negeri adalah mengikut jadual yang telah dipersetujui bersama.

17. Penilaian akan dilaksanakan ke atas kesemua aktiviti berdasarkan tiga (3) komponen tahun sebelumnya iaitu tahun yang dinilai.

18. Urus Setia SSR Pentadbiran Tanah akan mengadakan sesi penerangan (*roadshow*) bagi tujuan pembiasaan (*familiarisation*) dan sebagai persediaan kepada Pentadbiran Tanah yang berkaitan sebelum pasukan Panel Penilai SSR melaksanakan penilaian untuk penarafan.

19. Pemarkahan SSR Pentadbiran Tanah akan dibentangkan di dalam Mesyuarat Majlis Konsultasi Panel Perunding Sistem Penarafan Bintang Pentadbiran Tanah (keanggotaan seperti di **Lampiran 3**) untuk diperhalusi dan dimuktamadkan. Seterusnya, Mesyuarat Pengarah-pengarah Tanah Malaysia (PTM) akan dimaklumkan mengenai keputusan penarafan bintang tersebut dan keputusan penilaian SSR Pentadbiran Tanah turut akan dibentangkan dalam Mesyuarat Majlis Tanah Negara (MTN) tertakluk kepada keperluan dari semasa ke semasa. Carta aliran proses pelaksanaan SSR Pentadbiran Tanah adalah seperti di **Lampiran 4**.

PEMBATALAN

20. Pekeliling Kemajuan Pengurusan Pentadbiran Tanah Bilangan 1 Tahun 2019 bertajuk Pelaksanaan Penarafan Bintang Di Pentadbiran Tanah adalah dengan ini dibatalkan.

PEMAKAIAN DAN TARIKH KUAT KUASA

21. Pekeliling ini dikeluarkan dengan persetujuan semua Pengarah Tanah dan Galian Negeri dan berkuat kuasa pada tarikh Pekeliling ini ditandatangani oleh Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan.

(DATUK MUHAMMAD AZMI BIN MOHD ZAIN)
KETUA PENGARAH TANAH DAN GALIAN PERSEKUTUAN
No. Fail : JKPTG.BSI.100-1/3/1 (9)
Tarikh : 15/03/2023

Lampiran 1

KOMPONEN UTAMA
PENILAIAN SSR PENTADBIRAN TANAH DI PEJABAT DAERAH DAN TANAH (PDT), PEJABAT TANAH DAN JAJAHAN (PTJ) DAN PEJABAT TANAH (PT)
&
PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN NEGERI (PPTG)

Komponen	Wajaran		PDT/ PTJ/ PT	PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN NEGERI (PPTG)
A Pengurusan	**20%**	**A1**	Pengurusan Organisasi	
		A2	Pengurusan Kewangan	
		A3	Pengurusan Sumber Manusia	
		A4	Pengurusan ICT	
		A5	Pengurusan Rekod	
B Perkhidmatan Teras	**65%**	**B1**	Pelupusan	
		B2	Pendaftaran	
		B3	Pembangunan	**Pengurusan Permohonan Kebenaran Urus Niaga Dan Pemajuan Tanah**
		B4	Hasil	
		B5	Penguatkuasaan dan Teknikal	
		B6	-	**Permohonan Dan Pendaftaran Hakmilik Strata**
C Pengurusan Pelanggan	**15%**	**C1**	Perancangan Pengurusan Pelanggan	
		C2	Interaksi Dengan Pelanggan	
		C3	Prestasi Pengurusan Pelanggan	
		C4	Promosi Perkhidmatan Pelanggan	

Lampiran 1

KRITERIA PENARAFAN BINTANG (SSR) PENTADBIRAN TANAH

KOMPONEN A : PENGURUSAN

A	PDT/ PTJ/ PT	PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN NEGERI (PPTG)
A1 Pengurusan Organisasi		
	A1.1 Perekayasaan Proses dan Prosedur Kerja (PPPK)	
	A1.2 Pembudayaan Organisasi Cemerlang	
	A1.3 Hubungan Harmoni Majikan dan Anggota Organisasi	
	A1.4 Organisasi Pembelajaran	
	A1.5 Pemantauan Keputusan Pengurusan	
	A1.6 Komitmen Agensi	
A2 Pengurusan Kewangan		
	A2.1 Tempoh Bayaran Bil	
	A2.2 Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan Dan Akaun (JPKA)	
	A2.3 Pengurusan Aset	
	A2.4 Tindakan Ke Atas Laporan Audit	
	A2.5 Pemeriksaan Mengejut	
	A2.6 Perolehan	
	A2.7 Prestasi Perbelanjaan	
	A2.8 Inisiatif Mengurangkan Pembaziran	

KOMPONEN A : PENGURUSAN

A	PDT/ PTJ/ PT	PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN NEGERI (PPTG)
A3 Pengurusan Sumber Manusia		
	A3.1 Pengurusan Panel Pembangunan Sumber Manusia	
	A3.2 Pengiktirafan/Penghargaan	
	A3.3 Pengurusan Nilai Dan Etika	
	A3.4 Program Kaunseling	
	A3.5 Maklumat Sumber Manusia	
A4 Pengurusan ICT		
	A4.1 Tadbir Urus ICT	
	A4.2 Pengurusan dan pentadbiran Info-Struktur ICT	
	A4.3 Pengurusan Keselamatan ICT	
A5 Pengurusan Rekod		
	A5.1 Komitmen Agensi	
	A5.2 Pelaksanaan Program dan Aktiviti Pengurusan Rekod	
	A5.3 Pelupusan Rekod	

KOMPONEN B : PERKHIDMATAN TERAS

B	PDT/ PTJ/ PT	PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN NEGERI (PPTG)
B1 Pelupusan		
		Pengurusan Permohonan Pelupusan Tanah
	B1.1 Permohonan Pemberimilikan (Seksyen 76 KTN)	B1.1 Perizaban Tanah - Seksyen 62 KTN
	B1.2 Permohonan Pelanjutan Tempoh Pajakan Tanah (Seksyen 90A KTN)	B1.2 Pajakan Tanah Rizab - Seksyen 63 KTN
	B1.3 Permohonan Lesen Pendudukan Sementara (Seksyen 65 KTN)	B1.3 Lesen Pendudukan Sementara - Seksyen 65 KTN
	B1.4 Permohonan Permit Bahan Batuan (Seksyen 69 dan 70 KTN)	B1.4 Permit Bahan Batuan Bersekali Lesen Pendudukan Sementara - Seksyen 69 KTN
	B1.5 Permohonan Perizaban (Seksyen 62 KTN)	B1.5 Permit Bahan Batuan - Seksyen 70 KTN
	B1.6 Pajakan Tanah Rizab (Seksyen 63 KTN)	B1.6 Permit Ruang Udara - Seksyen 75A KTN
	B1.7 Pengurusan Mesyuarat Wajib : Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Tindakan Daerah (JKTD)	B1.7 Pemberimilikan - Seksyen 76 KTN
		B1.8 Pelanjutan Tempoh Pegangan - Seksyen 90A KTN
		B1.9 Mesyuarat Lembaga Tanah Ladang (LTL)

***KTN : Kanun Tanah Negara**

KOMPONEN B : PERKHIDMATAN TERAS

B	PDT/ PTJ/ PT	PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN NEGERI (PPTG)
	B2 Pendaftaran	
	B2.1 Pendaftaran Hakmilik Tanah (QT) di Pejabat Tanah	B2.1 Pendaftaran Hakmilik Tanah (QT) di Pejabat Pendaftaran
	B2.2 Pendaftaran Penukaran Hakmilik Sementara (QT) kepada Hakmilik Tetap (FT)	B2.2 Pendaftaran Penukaran Hakmilik Sementara (QT) kepada Hakmilik Tetap (FT)
	B2.3 Pendaftaran Urusniaga / Bukan Urusniaga	B2.3 Pendaftaran Urusniaga
	B2.4 Lelongan awam	B2.4 Pendaftaran Bukan Urusniaga
	B2.5 Pengurusan Bilik Kebal	B2.5 Pengurusan Pendaftaran Pengambilan Tanah
	B2.6 Pengurusan Bilik Server SPTB /E-tanah	B2.6 Pengurusan Bilik Kebal
	B2.7 Pengurusan Keselamatan Pendaftaran	B2.7 Pengurusan Bilik Server SPTB / e-Tanah
	B2.8 Pengeluaran Hak Milik Gantian (hak milik sambungan atau hak milik pendua)	B2.8 Pengurusan Keselamatan Pendaftaran
	B2.9 Pendaftaran Perintah (Perintah Pusaka, Mahkamah Sivil dan Mahkamah Syariah)	
	B2.10 Pendaftaran Peletakhakan Berkanun	

***KTN : Kanun Tanah Negara**

KOMPONEN B : PERKHIDMATAN TERAS

B	PDT/ PTJ/ PT	PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN NEGERI (PPTG)
	B3 Pembangunan	**B3 Pengurusan Permohonan Kebenaran Urus Niaga Dan Pemajuan Tanah**
	B3.1 Permohonan Serah Balik Dan Berimilik Semula di bawah Seksyen 204D KTN **(Selain Negeri Johor)**	B3.1 Kebenaran Urus Niaga
	B3.2 Permohonan Serentak pecah Sempadan Dan Tukar Syarat Tanah Di Bawah Seksyen Seksyen 124A KTN	B3.2 Ubah Kategori / Syarat / Sekatan Kepentingan - Seksyen 124 KTN
	B3.3 Permohonan Pecah Sempadan (Seksyen 137 KTN)	B3.3 Pecah Sempadan dan Ubah Kategori / Syarat Serentak - Seksyen 124A KTN
	B3.4 Permohonan Serah Balik (Seksyen 197/200 KTN) dan Berimilik Semula (Seksyen 76 KTN) **(Johor Sahaja)**	B3.4 Serah Balik dan Beri Milik Semula- Seksyen 204A-H KTN **(Selain Johor)**
	B3.5 Permohonan Pecah Bahagian (Seksyen 142 KTN)	B3.5 Serah Balik dan Beri Milik Semula - Seksyen 197 & 76 KTN **(Johor Sahaja)**
	B3.6 Permohonan Penyatuan Tanah (Seksyen 148 KTN)	B3.6 Permohonan Pecah Sempadan Hak Milik Pejabat Pendaftaran (Seksyen 137 KTN)
	B3.7 Permohonan Tukar Syarat Tanah (Seksyen 124 KTN)	B3.7 Permohonan Serah Balik Keseluruhan / Sebahagian (Seksyen 197/200) Hak Milik Pejabat Pendaftaran
	B3.8 Pengambilan Tanah Di Bawah Seksyen 3(1)(a) Akta Pengambilan Tanah 1960 [Akta 486] (APT)	B3.8 Permohonan Pecah Bahagian Hak Milik Pejabat Pendaftaran (Seksyen 142 KTN)
	B3.9 Pengurusan Pendaftaran Pengambilan Tanah	B3.9 Permohonan Penyatuan Tanah Hak Milik Pejabat Pendaftaran dan Hak Milik Pejabat Tanah Melebihi 4 Hektar (Seksyen 146 KTN)
		B3.10 Pengurusan Permohonan Pengambilan Tanah di bawah Sub Seksyen 3(1)(a) APT 1960
		B3.11 Pengurusan Mesyuarat Jawatankuasa Khas Pengambilan Tanah bagi Permohonan di bawah Sub Seksyen 3(1)(b) / (c) APT 1960

***KTN : Kanun Tanah Negara**

KOMPONEN B : PERKHIDMATAN TERAS

B	PDT/ PTJ/ PT	PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN NEGERI (PPTG)
	B4 Hasil	
	B4.1 Pentadbiran Urusan Cukai (A.P 69)	B4.1 Pentadbiran Urusan Cukai (A.P 69)
	B4.2 Pengurusan Cukai Tahun Semasa (Seksyen 94 KTN)	B4.2 Pengurusan Cukai
	B4.3 Pengurusan Tunggakan Cukai (Seksyen 97 KTN)	B4.3 Pengurusan Tunggakan Cukai (Seksyen 97 KTN)
	B4.4 Pengurusan Hasil	
	B5 Teknikal dan Penguatkuasaan	
	B5.1 Penguatkuasaan Di Bawah Seksyen 425 KTN (**selain Negeri Pahang dan Kelantan)**	B5.1 Penguatkuasaan Di Bawah Seksyen 426A KTN
	B5.2 Penguatkuasaan Di Bawah Seksyen 426 KTN (**selain Negeri Pahang dan Kelantan)**	B5.2 Penguatkuasaan Di Bawah Seksyen 426 KTN
	B5.3 Pengurusan Pelanggaran Syarat Di bawah Seksyen 127 KTN (**selain Negeri Pahang dan Kelantan)**	B5.3 Penyediaan Rekod Berdasarkan Pekeliling KPTG Bil 12/1977 (Disemak 2007)
	B5.4 Penyediaan Laporan Tanah	
	B5.5 Penyediaan Rekod Berdasarkan Pekeliling KPTG Bil. 12/1977	
	B5.6 Penyediaan Permintaan Ukur (PU)	
	-	**B6 Permohonan Dan Pendaftaran Hakmilik Strata**
	-	B6.1 Permohonan Pecah Bahagi Bangunan dan Pendaftaran Hakmilik Strata
	-	B6.2 Pemantauan dan Penguatkuasaan

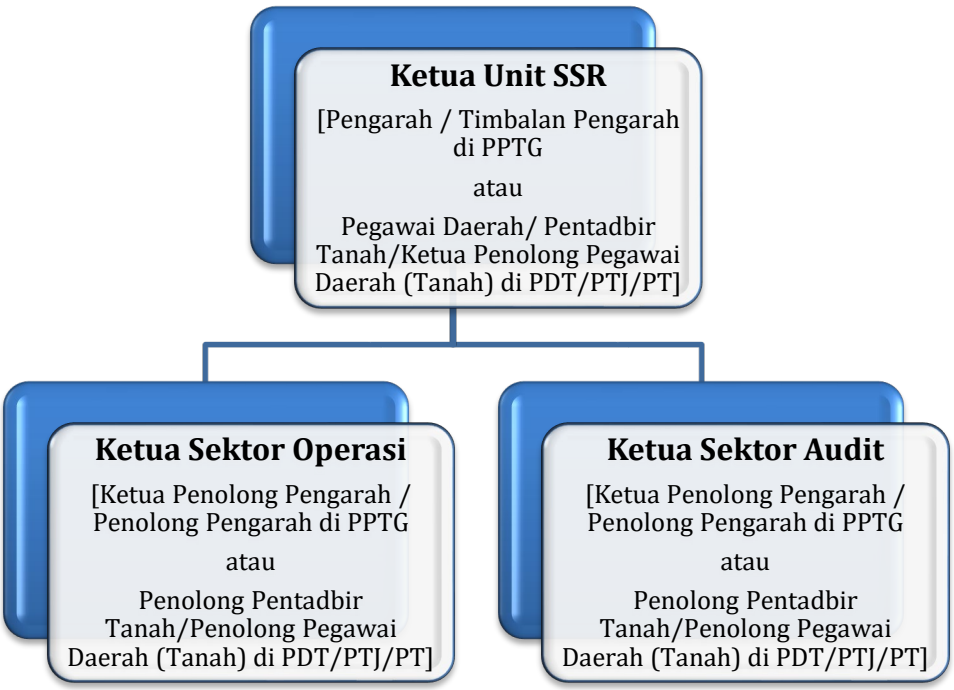
***KTN : Kanun Tanah Negara**

KOMPONEN C : PENGURUSAN PELANGGAN

C	PDT/ PTJ/ PT	PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN NEGERI (PPTG)
C1 Perancangan Pengurusan Pelanggan		
	C1.1 Strategi Tumpuan Pelanggan	
	C1.2 Piagam Pelanggan	
C2 Interaksi Dengan Pelanggan		
	C2.1 Usaha-usaha Delighting Customer	
C3 Prestasi Pengurusan Pelanggan		
	C3.1 Pengurusan Aduan	
	C3.2 Kepuasan Pelanggan	
C4 Promosi Perkhidmatan Pelanggan		
	C4.1 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

Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan
atau
Timbalan Ketua Pengarah Tanah dan Galian (Sektor Kemajuan Pengurusan dan Perundangan), JKPTG (Pengerusi Ganti)

Ahli-ahli

Pengarah Bahagian Standard dan Inspektorat, JKPTG
Pengarah Bahagian Pengurusan dan Perundangan Tanah, JKPTG
Pengarah Bahagian Dasar dan Konsultasi, JKPTG
Pengarah Bahagian Pengurusan ICT Pentadbiran Tanah, JKPTG
Pengarah Bahagian Hakmilik Strata dan Stratum, JKPTG
Pengarah Bahagian Pengambilan Tanah, JKPTG
Pengarah Bahagian Khidmat Pengurusan, JKPTG
Timbalan -Timbalan Pengarah Talian dan Galian Negeri
Wakil Arkib Negara Malaysia (ANM)

Ahli-ahli lain yang dikenalpasti dan dilantik oleh Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan di atas kapasiti peribadi untuk tempoh selama dua (2) tahun

Ahli-ahli Jemputan / Turut Hadir

Wakil Kementerian Kewangan Malaysia (MOF)
Wakil Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)
Wakil Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)

Urus Setia

Bahagian Standard dan Inspektorat (BSI), JKPTG

Lampiran 3

FUNGSI DAN PERANAN PANEL PERUNDING PENARAFAN BINTANG PENTADBIRAN TANAH

- Memuktamadkan pemarkahan SSR terutama yang dicalonkan untuk penarafan 5 bintang;

- Memuktamadkan atau menentukan jumlah untuk maksud pemberian insentif (tertakluk kepada peruntukan yang diluluskan pada tahun semasa) kepada Pejabat Pengarah Tanah dan Galian (PPTG) serta Pejabat Tanah (PT) yang dianugerah penarafan 5 Bintang dan yang mendapat markah 90% dan ke atas;

- Menganalisa penemuan SSR termasuk inovasi dan amalan terbaik *(best practices)* untuk ditambahbaik dan digunapakai 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; dan

- Meneliti dan memperakukan apa-apa cadangan yang dikemukakan oleh pasukan kerja.

Lampiran 4

CARTA ALIR PELAKSANAAN PENARAFAN BINTANG (SSR) DI PENTADBIRAN TANAH

