

INFO SISTEM 
STAR RATING

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA SEMENANJUNG MALAYSIA



KANDUNGAN

- 2 **APA ITU SSR?**
- 2 **OBJEKTIF SSR**
- 3 **LATAR BELAKANG**
- 4 **MODEL *STAR RATING***
- 6 **PENARAFAN BINTANG**
- 6 **KOMPONEN PENILAIAN *STAR RATING***
- 7 **KOMPONEN PENGURUSAN**
- 15 **KOMPONEN PERKHIDMATAN TERAS**
- 16 **KOMPONEN PENGURUSAN PELANGGAN**
- 18 **PENILAIAN *STAR RATING* 2009**
- 20 **USAHA-USAHA PENAMBAHBAIKAN**
- 24 **BUTIR DIRI**

APA ITU SSR?

Sistem *Star Rating* merupakan satu kaedah penarafan bintang yang dijalankan oleh MAMPU kepada agensi barisan hadapan.

OBJEKTIF SSR

- i Menilai dan mengukur prestasi agensi-agensi Kerajaan berada pada tahap yang cemerlang.
- ii Memberi pengiktirafan secara formal kepada agensi-agensi cemerlang.
- iii Memberi publisiti yang meluas mengenai dasar, strategi dan amalan terbaik yang dilaksanakan.
- iv Menggalakkan persaingan yang sihat di kalangan agensi Sektor Awam.

LATAR BELAKANG

- i Disarankan oleh Y.A.B Perdana Menteri pada 1 Disember 2006 di Mesyuarat Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKKMKPK) supaya *Star Rating* dilaksanakan.
- ii Pada 8 Februari 2007, Mesyuarat Panel Pentadbiran Awam (PANEL) telah memutuskan supaya *Star Rating* dilaksanakan bagi menggredkan tahap prestasi Agensi-agensi Kerajaan ke arah meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.
- iii SSR di peringkat Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) telah diperkenalkan sebagai usaha kerajaan untuk membudayakan sistem penyampaian perkhidmatan yang berkualiti.
- iv Penilaian ini dilaksanakan oleh pihak MAMPU.
- v Pada tahun 2006, KPKT telah diberi taraf 4 bintang oleh pihak MAMPU.

MODEL STAR RATING

ASPEK PENILAIAN

PENGURUSAN

1. Pengurusan Organisasi
2. Pengurusan Kewangan
3. Pengurusan Sumber Manusia
4. Pengurusan Projek Pembangunan
5. Pengurusan ICT

PERKHIDMATAN TERAS

1. Penggubalan Dasar/Program
2. Pelaksanaan Dasar/Program
3. Pemantauan Dasar/Program
4. Keberkesanan Dasar/Program

PENGURUSAN PELANGGAN

1. Pernyataan Pengurusan Pelanggan
2. Piagam Pelanggan
3. Usaha-usaha *Delighting the Customers*
4. Pengurusan Aduan
5. Kepuasan Pelanggan
6. Usaha-usaha Promosi

STRATEGI PELAKSANAAN

Sebelum

- Persediaan Awal
- Taklimat kepada Agensi
- Pengumpulan Maklumat secara *online*

Semasa Lawatan

- Lawatan Penilaian
- Semakan ke atas Laporan dan Dokumen Berkaitan

Selepas Lawatan

- Penyelarasan Pemarkahan
- Pembentangan Laporan

HASIL (*OUTCOME*)

**Penarafan
Bintang
Agensi
Kerajaan**



PENARAFAN BINTANG

Peratusan	Taraf Bintang	
90% - 100%	★★★★★	Prestasi Cemerlang
80% - 89.9%	★★★★	
70% - 79.9%	★★★	
60% - 69.9%	★★	
50% - 59.9%	★	
≤49.9%	Tiada Bintang	Prestasi Lemah

KOMPONEN PENILAIAN STAR RATING



A. KOMPONEN
PENGURUSAN

B. KOMPONEN
PERKHIDMATAN
TERAS

C. KOMPONEN
PENGURUSAN
PELANGGAN

KOMPONEN PENGURUSAN

KRITERIA A1: PENGURUSAN ORGANISASI

A1.1 Pengurusan Strategik

- 7 ciri mandatori
- Tempoh pelan strategik
- Status pelaksanaan
- Kajian semula PS dan tindakan susulan

A1.2 Program Perekayasaan Proses Kerja (*Business Process Reengineering*)

- Skop BPR
- Pemantauan Program BPR
- Keberkesanan Program BPR
- Usaha Mengurangkan Karenah Birokrasi
- Keberkesanan Usaha
- Pelaksanaan OSC
- Gerbang MURNI.net

A1.3 Usaha-Usaha Ke Arah Pembudayaan Berkualiti

- Program Penambahbaikan Kualiti
 - Mandatori (Ceramah Q, Hari Kualiti, KMK)
 - Tambahan – Debat, Info *Hunt*, Kuiz, Amalan 5S
- Pemantauan Program Kualiti
- Bilangan Amalan Terbaik
- Status Pelaksanaan MSISO
- Pengemaskinian MPK & FM
- Pengiktirafan (dalam negara dan luar negara)
- E-Publisiti
- Analisis Cerun, pelaksanaan SIP 3
- Lawatan Delegasi

A1.4 Usaha-Usaha Mewujudkan Hubungan Harmoni Antara Majikan dan Anggota Organisasi

- Mekanisme
- Program lain
- Kepuasan pekerja (SSS)
- *Staf Satisfaction Survey*

A1.5 Learning Organization

- Program Peningkatan Ilmu
- Dilaksanakan secara sistematik
- Skop/liputan program
- Pembudayaan membaca
- Program Mentor-mentee

A1.6 Pengurusan Risiko

- Analisa Risiko
- Struktur/Pelan pengurusan risiko
- Liputan Pelaksanaan
- Tahap Pemantauan
- Pembentukan JK Pengurusan Risiko
- Pelan Pengurusan Risiko

A1.7 Pemantauan Keputusan Pengurusan

- Sistem Pemantauan
- Pemantauan Pelaksanaan sistem
- Minit Mesyuarat dalam 3 hari
- Aplikasi *MyMeeting* dalam mesyuarat



KOMPONEN PENGURUSAN

KRITERIA A2: PENGURUSAN KEWANGAN

A2.1 Pembayaran Bil

- Bayaran dalam masa 14 hari
- Bayaran dalam masa 7 hari

A2.2 Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun (JPKA)

- Kekерapan mesyuarat JPKA
- Pengerusi (KSU/KP) atau pengganti (TKSU,TKP)
- Bilangan laporan kepada pembendaharaan
- Laporan dikemukakan sebelum tarikh yang ditetapkan

A2.3 Pengurusan Aset

- Mekanisme pengurusan aset
- Perlantikan pegawai aset, pemeriksa stok
- Tarikh JKPAK ditubuhkan

A2.4 Tindakan Ke Atas Laporan Audit

- Tarikh Laporan Audit diterima
- Tempoh masa maklum balas
- Status tindakan penyelesaian

A2.5 Pemeriksaan Mengejut

- Pemeriksaan mengejut dijalankan 6 bulan sekali
- Tarikh pemeriksaan dan hasil penemuan

A2.6 Perolehan

- Peratus Perbelanjaan Perolehan
- Kajian analisis Pembekal
- Kajian Pasaran
- Pemeriksaan terhadap aset sebelum tamat tempoh
- E-Perolehan

A2.7 Prestasi Perbelanjaan

- Perbelanjaan bajet mengurus
- Perbelanjaan bajet pembangunan

A2.8 Inisiatif Mengurangkan Pembaziran

- Inisiatif yang diambil sebagai langkah belanja berhemah



KOMPONEN PENGURUSAN

KRITERIA A3: PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

A3.1 Dasar/Strategi Pengurusan Sumber Manusia

- Mempunyai Pelan Strategik Sumber Manusia
- Tahap liputan pegawai
- Pelaksanaan program mengikut Pelan Strategik Sumber Manusia

A3.2 Panel Pembangunan Sumber Manusia

- Keberkesanan PPSM
- Pelaksanaan POL
- Keberkesanan latihan
- *Mentoring/Coaching*

A3.3 Pelan Penggantian

- Struktur
- Program Pembangunan Kepimpinan
- Penilaian Keberkesanan
- Pencapaian Program Pembangunan Kepimpinan
- Dokumentasi Pelan Penggantian

A3.4 Pengiktirafan dan Pencapaian

- Garis Panduan Pengiktirafan/Penghargaan
- Pelaksanaan dasar

A3.5 Pengurusan Nilai dan Etika

- Pelan integriti Organisasi (PIO)
- Usaha Meningkatkan Keutuhan Pengurusan
- Pengurusan Audit Nilai
- Pengurusan tatatertib
- Pengisytiharan Harta

A3.6 Program Kaunseling/Motivasi

- Program Kaunseling/Motivasi
- Program Pencegahan/Motivasi
- Aplikasi Psikologi dalam pengurusan sumber manusia
- (contoh: MBTI, TAJMA)
- Kursus Rakan Pembimbing

A3.7 Maklumat Sumber Manusia

- Pengemaskinian maklumat
- Maklumat Strategik Sumber yang digunakan oleh pengurusan atasan

A3.8 Pemantauan Prestasi Rendah

- Warga Berprestasi Rendah
- Program pembangunan yang dilaksanakan



KOMPONEN PENGURUSAN

KRITERIA A4: PENGURUSAN PROJEK PEMBANGUNAN

A4.1 Sistem Pengurusan, Pemantauan dan Penilaian Projek

- Mekanisme dan sistem perancangan yang diwujudkan
- Brief projek yang disediakan
- Alat-alat pengurusan projek
- Bilangan projek yang memohon VO
- Pengenalpastian projek pembangunan untuk dinilai
- Pembentangan penilaian dalam mesyuarat utama
- Penggunaan hasil penilaian dalam Kajian Separuh Penggal

A4.2 Jawatankuasa Tindakan Pembangunan

- Mekanisme untuk menyelaraskan Jawatankuasa Tindakan Pembangunan
- Takwim Mesyuarat Jawatankuasa Tindakan Pembangunan
- Bilangan Jawatankuasa Tindakan Pembangunan yang diadakan
- Bilangan Projek Sakit

A4.3 Penggunaan Sistem Pemantauan Projek (SPP II)

- Penggunaan secara langsung dalam mesyuarat
- Status pelaksanaan fizikal
- Tahap pengemaskinian maklumat kewangan
- Tahap pengemaskinian maklumat aktiviti
- Tahap pengemaskinian maklumat am
- Peratus kekerapan *log in id*
- Latihan pegawai/kakitangan baru dalam penggunaan SPP II

KOMPONEN PENGURUSAN

KRITERIA A5: PENGURUSAN ICT

A5.1	<p>Pelaksanaan Pelan Strategik ICT/Polisi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelan Strategik ICT (ISP) • Dasar Pemantauan ICT (DKICT) • Pematuhan
A5.2	<p>Pelaksanaan Tadbir Urus ICT/Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jawatankuasa Pemandu ICT • Ketua Pegawai Maklumat (CIO) • Jawatankuasa Keselamatan ICT • Pegawai Keselamatan ICT (ICTSO) • Keselamatan Sumber Manusia • Pasukan Tadbir Urus Laman Web dan Portal
A5.3	<p>Kemudahan ICT yang Menyokong Sistem Penyampaian Perkhidmatan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengurusan Aset ICT • Keselamatan Fizikal dan Persekitaran
A5.4	<p>Pelaksanaan Pengurusan Teknologi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pegurusan Komunikasi dan Operasi • Kawalan Akses • Tatacara Penggunaan Internet dan Emel • Perolehan, pembangunan dan Penyelenggaraan Sistem ICT
A5.5	<p>Pengurusan Keselamatan ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengurusan Insiden Keselamatan ICT • Penilaian Risiko Keselamatan Maklumat • Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan • Tindakan Pengukuhan Keselamatan ICT

KOMPONEN PERKHIDMATAN TERAS

B1 Penggubalan Dasar/Program

- Merangkumi proses pengenalpastian keperluan sedia ada
- Mendapatkan input daripada *stakeholder*
- Tempoh masa penggubalan dasar/program
- Perancangan dasar/program fokus kepada isu-isu strategik
- Peratus dasar digubal secara proaktif/reaktif

B2 Pelaksanaan Dasar/Program

- Dasar/program mempunyai sasaran
- Peratus pencapaian dasar/program

B3 Pemantauan Dasar/Program

- Peratus mekanisme pemantauan yang diwujudkan secara *integrated*
- Tahap penggunaan maklumat oleh pengurusan atasan untuk membuat keputusan
- Kaedah pemantauan yang digunakan

B4 Keberkesanan Dasar/Program

- Kajian Semula (KS) – (Penetapan KS, Pelaksanaan KS, Tindakan Susulan KS)
- Kajian Impak (KI) – (Penetapan KI, Pelaksanaan KI, Tindakan Susulan KI)

KOMPONEN PENGURUSAN PELANGGAN

C1 Pernyataan Pengurusan Pelanggan

- Kenyataan misi perkhidmatan pelanggan
- Jayakan Perkhidmatan Berkualiti dan Dinamik

C2 Piagam Pelanggan

- Mekanisme penyelarasan piagam pelanggan
- Penggubalan piagam pelanggan
- Promosi piagam pelanggan dan pemantauan
- Pelaksanaan pemulihan penyampaian perkhidmatan
- Penilaian & penambahbaikan piagam pelanggan

C3 Usaha-Usaha *Delighting The Customers*

- Kemudahan yang disediakan
- Usaha-usaha tambahan yang melebihi eketapi pelanggan
- Perkhidmatan secara *online*
- Usaha menggalakkan perkhidmatan secara *online*
- Layanan melalui telefon
- Perkhidmatan *helpdesk*
- Pelaksanaan *mystery shopping*
- Kemudahan OKU

C4 Pengurusan Aduan

- Mekanisme pengurusan aduan
- Perlantikan Pengerusi Jawatankuasa Aduan
- Aduan terima dalam tempoh yang ditetapkan
- Pemakluman status penyelesaian aduan
- Tempoh memberikan jawapan kepada Pelanggan
- Peratus penyelesaian aduan
- Laporan kepada BPA
- Tahap kepuasan penyelesaian masalah pengadu dinilai
- Surat penghargaan daripada BPA latihan berjadual kepada Pegawai Khidmat Pelanggan

C5 Kepuasan Pelanggan

- Pengukuran kepuasan pelanggan
- Kekkerapan pengunjung CSS
- Tahap kepuasan pelanggan
- Liputan kajian kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan teras
- Usaha penambahbaikan hasil dari CSS
- Adakah usaha melaksanakan CSS secara *online*

C6 Usaha-Usaha Promosi

- Penghebahan usaha-usaha promosi melalui media massa dan saluran lain
- Keberkesanan usaha-usaha dinilai

PENILAIAN STAR RATING 2009

A KOMPONEN PENGURUSAN (5 Kriteria, 203 Sub-Kriteria)

1. Organisasi
2. Kewangan
3. Sumber Manusia
4. Projek Pembangunan
5. ICT – 5 Sub-Kriteria Baru

Pengurusan Organisasi – tambahan 4 sub-kriteria iaitu:

- Program Perekayasaan Proses Kerja
(*Business Process-Reengineering*)
- Organisasi Pembelajaran
- Pengurusan Risiko
- Pemantauan Keputusan Pengurusan

Pengurusan Sumber Manusia – tambahan 1 sub-kriteria iaitu:

- Pemantauan Prestasi Rendah



B PERKHIDMATAN TERAS
(4 Kriteria, 15 Sub-Kriteria)

1. Penggubalan Dasar/Program
2. Pelaksanaan Dasar/Program
3. Pemantauan Dasar/Program
4. Keberkesanan Dasar/Program

C PENGURUSAN PELANGGAN
(6 Kriteria, 36 Sub-Kriteria)

1. Pernyataan Pengurusan Pelanggan
2. Piagam Pelanggan
3. Usaha-Usaha *Delighting The Customers*
4. Pengurusan Aduan
5. Kepuasan Pelanggan
6. Usaha-Usaha Promosi

TINDAKAN SUSULAN

- Semakan terperinci semua 254 sub-kriteria
- Mendapatkan bukti pelaksanaan program dan pematuhan kriteria dalam bentuk dokumen, minit mesyuarat dan sebagainya

USAHA-USAHA PENAMBAHBAIKAN

Tindakan untuk melaksanakan sub-kriteria yang masih tiada di Jabatan dalam jangkamasa 6 bulan persediaan sebelum Audit SR oleh MAMPU pada Februari 2010.

Penilaian di peringkat JPBD (IP) menyumbang 85% dan JPBD Negeri 15%.



PENELITIAN KEPADA BUKTI-BUKTI:

a. Program perancangan (*Business Process Reengineering*) proses kerja

- OSC, MURNI.net, FIRDAUS.net digunakan bagi JPBD Ibu Pejabat
- SISIP/aplikasi *E-Submission* bagi negeri-negeri

b. *Learning Organisation* membuktikan:

- JPBD sebagai *Centre for Knowledge (Knowledge Repository)*
- Pembangunan Pembudayaan membaca buku dan membuat *Book Review* bagi setiap bahagian
- Program Mentor-mentee

c. Pengurusan risiko

- Pembentukan JK Pengurusan Risiko dan Pelan Pengurusan Risiko

d. Pemantauan keputusan pengurusan

- Aplikasi *My.Meeting* digunakan untuk pemantauan semua mesyuarat utama JPP/JP/Mesyuarat Pagi/JKPAK/JK Kewangan/Audit

e. Pemantauan prestasi rendah

f. Kriteria pengurusan ICT

- Adakan Mesyuarat Khas bagi membincang perkara ini, isu utama adalah berkaitan dengan pembangunan, perkhidmatan dan keselamatan ICT.
- Usaha-usaha “*delighting the customers*”

USAHA-USAHA PENAMBAHBAIKAN

2

KAJIAN IMPAK BAGI BPP/BMGN/BPKS/RANCANGAN
PEMAJUAN PERLU DILAKSANAKAN SEGERA

3

SEMUA KAJISELIDIK SEPERTI *STAFF SATISFACTION SURVEY (SSS)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION SURVEY* DIANALISA DAN PENAMBAHBAIKAN DIAMBIL SEBELUM NOVEMBER 2009

4

MENDAPATKAN APA-APA PENGIKTIRAFAN UNTUK 2009

5

SEMUA PENAMBAHBAIKAN ATAU PEWUJUDAN LANGKAH/
TINDAKAN BARU PERLU DIMULA PADA SEPTEMBER 2009
DIKAJI SEMULA DAN MENDAPAT MAKLUMBALAS PADA
DISEMBER 2009

6

**PERLU MENDOKUMENTASIKAN PELAN STRATEGIK
PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA**

7

MENYEDIAKAN PELAN INTEGRITI ORGANISASI (PIO)

8

**PELAKSANAAN PENILAIAN SR DIBUAT BERDASARKAN
PEMBUKTIAN BAHAWA PEMANTAUAN/MAKLUM
BALAS DAN TINDAKAN-TINDAKAN SUSULAN TELAH
DILAKSANAKAN - BUKTI PERLU DIDOKUMENKAN-
MENINGKATKAN DOKUMENTASI PERINGKAT NEGERI**

BUTIR DIRI

Nama :

Jawatan :

Alamat :

No tel :

JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA
SEMENANJUNG MALAYSIA
JALAN CENDERASARI, 50646 KUALA LUMPUR



Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa
Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
Jalan Cenderasari, 50646, Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: +603 26989211 Fax: +603 2693 1128
Laman Web: www.townplan.gov.my