

# **INOVASI &**

**AMALAN TERBAIK DALAM  
PENTADBIRAN TANAH  
TAHUN 2018 - 2022**



# ISI KANDUNGAN

## PENILAIAN SISTEM PENARAFAN BINTANG (SSR) PENTADBIRAN TANAH

1 Latar Belakang

2 Kriteria

## INOVASI DAN AMALAN TERBAIK DALAM PENTADBIRAN TANAH

3 Tujuan/ Objektif

4 Definisi

5 Inovasi dan Amalan Terbaik Pejabat Daerah dan Tanah

- SSR Pentadbiran Tanah Pusingan Kedua Tahun 2018-2022

• **Pejabat Daerah dan Tanah Kuala Muda**

- Sistem Menunggu Angka Giliran Queuebee (2020)

• **Pejabat Daerah Dan Tanah Bandar Baharu**

- Sistem e-Surat

• **Pejabat Daerah Dan Tanah Barat Daya**

- Quick Response (QR) Code,  
- e-Perkhidmatan Pegawai Daerah (e-PDTBD)

• **Pejabat Daerah Dan Tanah Seberang Perai Utara**

- Sistem Maklumat Pengurusan Lesen Pendudukan Sementara Elektronik (MaPLE- SPU)

• **Pejabat Daerah Dan Tanah Besut**

- Sistem Pengurusan Pelanggaran Syarat Tanah (e-Breach)  
- Sistem Penyediaan Permohonan Ukur Berkomputer (SPPUB)

• **Pejabat Daerah dan Tanah Hulu Langat**

- PDTHL SMART CHATBOT (PSC) (2021)

• **Pejabat Daerah Dan Tanah Sabak Bernam**

- Smart Step Registration (SSR)

• **Pejabat Daerah Kecil Dan Tanah Gemas**

- Sistem Pengiraan Fi Permohonan Tanah dan Pembangunan Tanah  
- e-RATING MOBILE (2021)  
- Kit Penyaksian PDKG

• **Pejabat Daerah Dan Tanah Rompin**

- Sistem My File

• **Pejabat Tanah Kulai**

- Mengatasi Kelewatan Menyemak Status Tanah (MAPINFO PLUS)  
- Sistem Inventori Fail

• **Pejabat Tanah Kluang**

- Meningkatkan Kualiti Pengetahuan Sumber Manusia Melalui Sesi "Teach In"  
- Mewujudkan Pasukan Sukarelawan INPRIMA (Insan Prihatin Masyarakat)  
- Mengadakan Program Lawatan Penanda Aras (Benchmarking)  
- Penggunaan Drone Semasa Aktiviti Penguatkuasaan Seksyen 425 KTN  
- Sistem e-Force Mapping

## LAMPIRAN

# PRAKATA

---

**Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.**

**Salam Perpaduan; dan Salam MALAYSIA MADANI**

Segala puji dan syukur ke hadrat Allah s.w.t, atas segala nikmat dan rahmat-Nya, Buku Inovasi dan Amalan Terbaik Dalam Pentadbiran Tanah Tahun 2018 – 2022 telah berjaya diterbitkan. Buku ini dihasilkan sebagai wadah untuk mengetengahkan usaha-usaha yang dilaksanakan oleh pelbagai Pejabat Daerah dan Tanah (PDT) di seluruh Semenanjung Malaysia dalam mencipta produk inovasi dan amalan terbaik dalam pentadbiran tanah.

Hasil inovasi dan amalan terbaik ini merupakan himpunan yang diperoleh melalui Penilaian Sistem Penarafan Bintang (SSR) Pentadbiran Tanah pusingan kedua yang dilaksanakan dari tahun 2018 hingga 2022. Buku ini menghimpunkan sebanyak 19 produk inovasi dan amalan terbaik dengan menunjukkan secara jelas berkaitan inisiatif, ciri-ciri dan impak yang dihasilkan dan diguna pakai di PDT terlibat.

Justeru, buku ini merupakan satu usaha pihak JKPTG bagi berkongsi inovasi dan amalan terbaik yang dilaksanakan oleh PDT terlibat kepada orang awam. Seterusnya, ia juga menggalakkan perkongsian amalan terbaik dalam kalangan sektor awam khususnya dalam bidang pentadbiran tanah bagi menghasilkan perkhidmatan terbaik dan memberi manfaat kepada rakyat.

Akhir kata, terima kasih kepada Bahagian Standard dan Inspektorat kerana julung kalinya buku sebegini dapat dihasilkan. Seterusnya, sekalung tahniah kepada semua PDT yang telah berusaha keras menghasilkan inovasi dan amalan terbaik bagi melancarkan urusan ke arah penyampaian perkhidmatan berkualiti dalam pentadbiran tanah.

Sekian, terima kasih.

**Datuk Muhammad Azmi bin Mohd Zain**  
Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan





---

# PENILAIAN SISTEM PENARAFAN BINTANG (SSR) PENTADBIRAN TANAH

# LATAR BELAKANG

Penarafan Bintang Agensi Sektor Awam merupakan salah satu mekanisme penilaian dan pengukuran prestasi agensi-agensi Kerajaan dalam penyampaian perkhidmatan kepada rakyat. Inisiatif ini dicetuskan oleh Y.A.B. Perdana Menteri Malaysia dalam Mesyuarat Jemaah Menteri pada 2 Februari 2005. Ia mula dilaksanakan ke atas kesemua kementerian dan agensi Kerajaan Pusat Persekutuan sejak tahun 2008 dan diperluaskan ke pejabat-pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dan agensi-agensi barisan hadapan pada tahun 2009.

Selaras dengan matlamat tersebut, Mesyuarat Ketua Setiausaha Negara bersama Pengarah Tanah dan Galian Negeri dan Pengarah Ukur dan Pemetaan Negeri pada 30 April 2009 telah bersetuju supaya Penarafan Bintang atau Sistem Star Rating (SSR) turut diperluaskan pelaksanaannya kepada pentadbiran tanah negeri-negeri di Semenanjung Malaysia. Dengan itu, pentadbiran tanah tidak ketinggalan dalam usaha memastikan peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan urusan tanah secara konsisten kepada rakyat dan *stakeholders*.

SSR Pentadbiran Tanah mula dilaksanakan pada tahun 2013 dan pelaksanaan SSR ini adalah berpandukan kepada Pekeliling Kemajuan Pengurusan Pentadbiran Tanah Bilangan 1 Tahun 2013. Tujuan pelaksanaannya ialah untuk:

- menilai dan mengukur prestasi pentadbiran tanah yang berada pada tahap yang cemerlang;
- memberi pengiktirafan secara formal kepada pentadbiran tanah yang cemerlang;
- memberi publisiti yang meluas mengenai dasar, strategi, dan amalan terbaik yang dilaksanakan;
- menggalakkan persaingan yang sihat di kalangan pentadbiran tanah; dan
- mengukur kemajuan dalam pentadbiran tanah.

## 2 KRITERIA

Bagi menyediakan kriteria yang bersesuaian untuk penarafan bintang ini, sesi konsultasi bersama 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. Kriteria tersebut dipersetujui oleh semua wakil Pengarah Tanah dan Galian Negeri dan diguna pakai bagi penilaian SSR Pentadbiran Tanah di negeri-negeri Semenanjung Malaysia.

Kriteria ini mengandungi tiga (3) komponen utama iaitu:

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

Keseluruhan komponen ini mengandungi 339 soalan di mana soalan-soalan yang berkaitan dengan inovasi dan amalan terbaik terdapat dalam subkomponen A1.1: Perekayasaan Proses dan Prosedur Kerja (PPPK) dan A1.2: Pembudayaan Organisasi Cemerlang. Soalan-soalan ini telah dirangka bagi mendapatkan inovasi dan amalan terbaik yang terhasil atau diamalkan di pejabat-pejabat tanah.



---

# INOVASI DAN AMALAN TERBAIK DALAM PENTADBIRAN TANAH

## 3 OBJEKTIF

Objektif dokumen ini ialah untuk menyebarkan dan berkongsi inovasi dan amalan terbaik yang dihasilkan serta diamalkan oleh beberapa PDT dengan pihak luar khususnya agensi yang terlibat dalam pentadbiran tanah. Ini selaras dengan matlamat SSR Pentadbiran Tanah iaitu Satu Standard dalam pentadbiran tanah.

## 4 DEFINISI

### INOVASI

Inovasi ialah kaedah mencari jalan untuk menghasilkan produk atau perkhidmatan yang lebih baik sama ada melalui pengubahsuaian atau penambahbaikan. Ia adalah hasil cetusan idea-idea yang kreatif dan inovatif dalam mana-mana aspek kerja yang dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti organisasi. Dalam konteks sektor awam, sesuatu ciptaan yang memberi manfaat nyata dan nilai tambah kepada keadaan sedia ada boleh dikategorikan sebagai inovasi.

### AMALAN TERBAIK

Amalan terbaik boleh ditakrifkan sebagai satu set amalan yang diamalkan berdasarkan penanda aras dan piawaian kualiti yang dipercayai mampu memberikan nilai tambah kepada organisasi dan pihak yang berkepentingan dengan adanya peningkatan prestasi. Ia juga boleh didefinisikan sebagai satu "langkah optimum yang dilaksanakan dalam sesuatu pekerjaan bagi mencapai satu tahap prestasi yang tertinggi".



**5**

# **INOVASI DAN AMALAN TERBAIK PEJABAT DAERAH DAN TANAH**

## **SSR PENTADBIRAN TANAH PUSINGAN KEDUA TAHUN 2018 - 2022**

---



# PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUALA MUDA

---



## **SISTEM MENUNGGU ANGKA GILIRAN QUEUEBEE (2020)**

### **INFORMASI**

Aplikasi Android QueueBee telah diperkenalkan oleh QueueBee Developers, berdaftar di bawah Sistem Komunikasi versi 2.62 dan telah dilancarkan pada tahun 2020.

Aplikasi ini merupakan sistem angka giliran di pejabat yang sangat efisien dan mudah untuk digunapakai bagi memudahkan urusan orang awam. Dengan menggunakan aplikasi QueueBee, orang awam tidak perlu bersesak dan beratur ketika menunggu nombor giliran. Sebaliknya, pelanggan dapat mengakses nombor giliran secara langsung melalui smartphone dan paparan skrin LCD yang diletakkan di kafe Kompleks Pentadbiran Kerajaan Daerah Kuala Muda, Kedah.

Pelanggan boleh menunggu nombor giliran di kafe sambil menjamu selera dan pelanggan juga bebas bergerak ke mana sahaja tanpa risau nombor giliran terlepas. QueueBee akan memaklumkan nombor giliran seseorang itu melalui penghantaran notis di telefon dan paparan skrin LCD yang telah disambungkan di Pejabat Tanah Kuala Muda.

### **IMPAK**

- Peningkatan imej pengurusan pelanggan dan pemodenan sistem penyampaian dan komunikasi agensi Kerajaan.
- Mengurangkan tumpuan orang awam di kawasan kaunter Pejabat Tanah.

# PEJABAT DAERAH DAN TANAH BANDAR BAHARU

---



## **SISTEM e-Surat**

### **INFORMASI**

*Tracking* sistem ini dibangunkan untuk mewujudkan pangkalan data yang mudah dan sistematik dalam memantau surat masuk dan keluar di Pejabat Daerah dan Tanah Bandar Baharu, Kedah. Sistem ini direka dengan menggunakan Microsoft Access 2007.

Antara kelebihan sistem ini ialah mempunyai fungsi pelbagai dalam carian maklumat melalui tarikh, nombor rujukan dan nama penerima serta mewujudkan rekod berhubung pengiraan penggunaan sampul, setem dan AR card dalam laporan surat bulanan.

### **IMPAK**

Sistem ini menyelesaikan masalah surat hilang, proses kerja tergendala disebabkan pegawai tiada pengalaman/ baharu bertugas/ bertanggung kerja, surat diambil sebelum diminitkan Ketua Jabatan atau surat bertindih dikeluarkan oleh pelbagai unit.

# PEJABAT DAERAH DAN TANAH BARAT DAYA

---



## **QUICK RESPONSE (QR) CODE**

### **INFORMASI**

Pejabat Daerah dan Tanah Barat Daya (PDTBD) telah mengaplikasikan imbasan penggunaan kod QR dalam pelbagai urusan kerja iaitu edaran kertas mesyuarat, pengesahan kehadiran program dan mesyuarat yang sekaligus menggantikan kaedah manual sedia ada. Tujuan kaedah ini dilaksanakan ialah untuk menyelesaikan isu bebanan penggunaan kertas, di samping dapat meningkatkan produktiviti penyampaian, menjimatkan masa dan kos yang minimum.

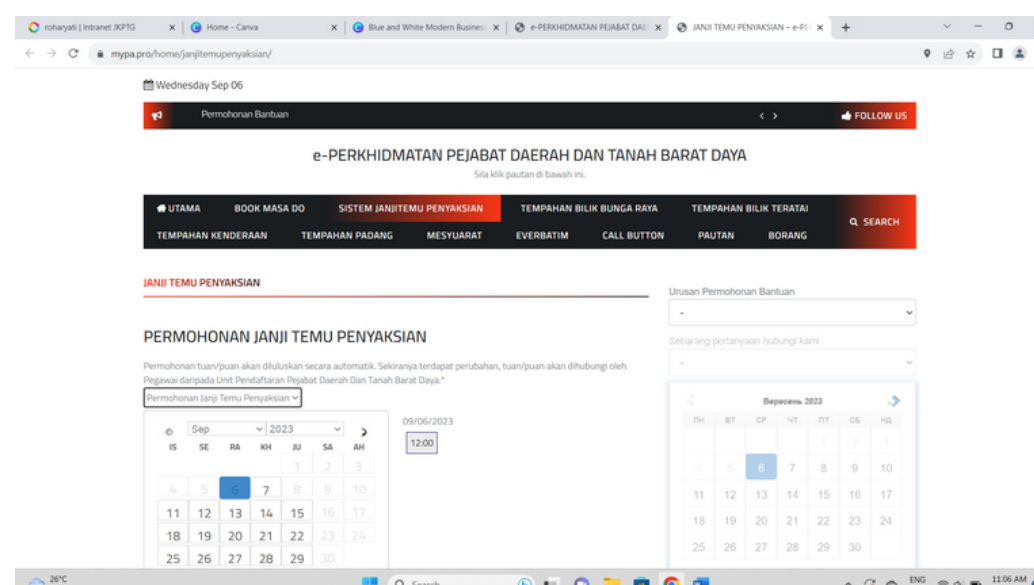
Pelaksanaan projek ini dapat memberi pendedahan kepada pengguna dalam menambah baik perkhidmatan kepada warga kerja serta agensi lain. Penggunaan telefon pintar secara meluas memperlihatkan keupayaan teknologi untuk memudahkan urusan kerja di luar daripada kebiasaannya.

Penggunaan kod QR ini bersifat mesra pengguna dan mudah dimuat naik secara percuma. Berbagai dokumen boleh dijana untuk mendapatkan kod QR dengan syarat penyedia dokumen perlu mencipta pautan (link) terlebih dahulu. Edaran kod QR ini digunakan secara meluas sama ada melalui emel, aplikasi whatsapp atau mencetak kod QR pada sehelai kertas.

### **IMPAK**

- Mengurangkan penggunaan kertas serta dapat meningkatkan produktiviti penyampaian.
- Dapat menjimatkan masa dan memerlukan kos yang minimum.

### e-PERKHIDMATAN PEGAWAI DAERAH (e-PDTBD) (myapa.pro)



### INFORMASI

PDTBD telah memperkenalkan e-PDTBD pada awal Januari 2020 bagi memantapkan penyampaian perkhidmatan kerajaan yang lebih produktif dan berkualiti seiring dengan perancangan Kerajaan Negeri ke arah Kerajaan Digital. Langkah ini dapat mengurangkan isu kebergantungan kepada borang secara manual dalam pelbagai urusan permohonan dan melibatkan penggunaan kertas di tahap maksimum.

Perkhidmatan e-PDTBD ini telah membantu PDTBD dari cara kerja lama ke arah perkhidmatan atas talian yang lebih pantas, efektif dan efisien serta sistem ini boleh diakses pada bila-bila masa dan di mana jua lokasi.

### IMPAK

Sistem e-Perkhidmatan Pegawai Daerah membawa pelbagai impak positif kepada proses pengurusan pejabat daerah. Berikut adalah senarai impak berkaitan:

- **Memudahkan Proses Temujanji dengan Pegawai Daerah:** Sistem ini membolehkan temujanji dengan pegawai daerah diatur dengan lebih mudah dan pantas melalui platform digital.

- **Proses Kerja Berjalan Walaupun Pegawai Tidak di Pejabat:** Dengan sistem ini, proses kerja dapat terus berjalan meskipun pegawai tidak berada di pejabat fizikal. Ini meningkatkan fleksibiliti dan kecekapan dalam pengurusan tugas.
- **Menjimatkan Masa:** Penggunaan platform digital membolehkan urusan dilaksanakan dengan lebih cekap, mengurangkan pembaziran masa dalam urusan yang tidak perlu.
- **Pegawai Dapat Menyemak Maklumat dan Laporan:** Melalui sistem ini, pegawai dapat dengan mudah mengakses maklumat dan laporan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka.
- **Mudah untuk Ketua Jabatan Merujuk dengan Pegawai Berkaitan:** Sistem ini menyediakan saluran komunikasi yang mudah antara ketua jabatan dan pegawai berkaitan, memudahkan proses rujukan dan komunikasi.
- **Akses Mudah Melalui Google Calendar Pegawai dan Lain-lain:** Sistem ini membolehkan akses mudah melalui pelbagai platform termasuk Google Calendar, memastikan pegawai dapat mengakses maklumat yang diperlukan dengan lebih mudah dan cepat.



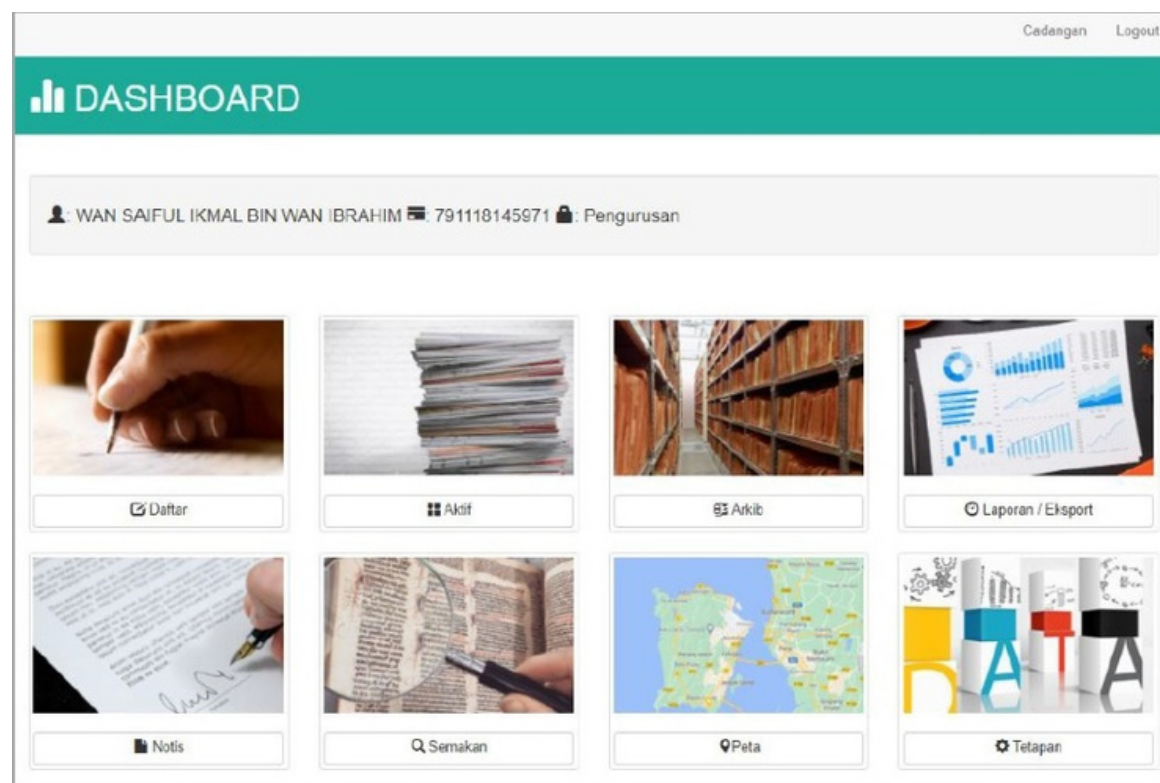


# PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEBERANG PERAI UTARA

---



### SISTEM MAKLUMAT PENGURUSAN LESEN PENDUDUKAN SEMENTARA ELEKTRONIK (MaPLE- SPU)



#### INFORMASI

Objektif pembangunan Sistem MaPLE-SPU adalah sebagai suatu sistem berkomputer yang berkemampuan untuk merekod data Lesen Pendudukan Sementara (LPS), menjana dokumen seperti lesen dan laporan, membantu menambah baik keupayaan pemantauan dan pengurusan LPS. Ia mula diguna pakai pada tahun 2020.

Proses pelaksanaan inovasi ini dijalankan secara *in-house* iaitu melalui kolaborasi di antara Pejabat Daerah dan Tanah Seberang Perai Utara, Pulau Pinang (PDTSPU) dengan Pejabat Tanah dan Galian Negeri Pulau Pinang (PTG). Pembangunan inovasi ini tidak melibatkan sebarang implikasi kewangan kepada Kerajaan Negeri. Pihak PTG menyediakan khidmat kepakaran dalam pembangunan sistem manakala PDTSPU menyediakan maklumat dan maklum balas berkaitan keperluan sistem selain tenaga kerja untuk urusan kemasukan data ke dalam pangkalan data sistem.

#### IMPAK

- Pengurusan LPS menjadi lebih efisien dan efektif melalui pengukuran tempoh pengeluaran lesen LPS yang sebelum ini perlu direkodkan maklumat kelulusan LPS dalam buku rekod LPS dan pengeluarannya memakan masa sekitar 20 minit. Melalui sistem ini, masa bagi pengeluaran lesen LPS telah dapat diturunkan kepada 5 minit.

- Impak kepada kebolehcapaian, di mana, sistem ini boleh dicapai di mana-mana lokasi yang mempunyai akses internet selain ianya *mobile-friendly*.
- Ia mampu mengawal ketirisan hasil dengan adanya fungsi saringan data yang dapat membantu mengenal pasti lesen LPS yang telah tamat tempoh serta tidak diperbaharui oleh pemegang lesen LPS. Ini akan dapat membantu menambah baik tindakan pemantauan dan penguatkuasaan dan seterusnya mengekang ketirisan hasil negeri daripada sumber bayaran pembaharuan lesen LPS.
- Seterusnya, ia dapat mengatasi masalah pertindihan permohonan LPS, contohnya permohonan LPS oleh individu yang sama di mukim/seksyen yang berbeza bagi tujuan menyewakan tapak tersebut kepada orang lain. Kaedah pengurusan LPS yang lama tidak dapat mengenal pasti dan mencegah perkara seperti ini daripada berlaku. Sehubungan itu, fungsi penyaringan dalam sistem MaPLE-SPU akan dapat mengawal pengeluaran LPS kepada rakyat tempatan yang benar-benar layak dan memerlukan sahaja.

# PEJABAT DAERAH DAN TANAH BESUT

---



## **SISTEM PENGURUSAN PELANGGARAN SYARAT TANAH (e-Breach)**



### **INFORMASI**

Sistem Pengurusan Pelanggaran Syarat Tanah (e-Breach) ini dibangunkan bagi tujuan merekod dan memantau kes-kes pelanggaran syarat tanah di daerah Besut, Terengganu.

Maklumat pelanggaran syarat akan direkodkan secara sistematik supaya digunakan untuk membuat analisis seperti mengenal pasti lot-lot dan lokasi yang terlibat.

Ia dapat memudahkan pemantauan proses pelanggaran syarat bermula dari fail kes dibuka sehinggalah fail itu ditutup.

Melalui sistem ini, lot-lot yang terlibat dengan pelanggaran syarat tanah dapat dikenal pasti dan dianalisis mengikut keperluan serta diproses mengikut prosedur dan proses kerja sebagaimana perundangan pelanggaran syarat guna tanah dan penguatkuasaan.

### **IMPAK**

Inisiatif ini memberi impak seperti berikut:

- mempercepatkan capaian maklumat;
- pemantauan dapat dilaksanakan dengan berkesan;
- tiada ketinggalan dalam prosedur kerja; dan
- meningkatkan hasil cukai tanah.

## **SISTEM PENYEDIAAN PERMOHONAN UKUR BERKOMPUTER (SPPUB)**



### **INFORMASI**

Sistem Penyediaan Permohonan Ukur Berkomputer (SSPUB) ini dibangunkan bagi memudahkan dan mempercepatkan proses penyediaan permohonan ukur.

Sistem ini berteraskan konsep “Smart Partnership” di antara manusia, sistem manual sedia ada dan penggunaan ICT.

Ia juga selaras dengan seruan daripada pihak JKPTG & PTG Terengganu untuk transformasi Pejabat Tanah, di mana pentadbiran tanah daerah harus sentiasa meneroka inovasi-inovasi baru yang memudahkan pelanggan serta mempercepatkan proses kerja.

SPPUB mempunyai sistem kawalan keselamatan dengan setiap Penolong Pegawai Tanah dibekalkan dengan ID dan kata laluan.

Dengan adanya sistem SPPUB ini, Penolong Pegawai Tanah boleh menyediakan Permohonan Ukur (PU) sejurus mendapat arahan berminit dari Penolong Pegawai Tanah Kanan.

### **IMPAK**

Inisiatif ini memberi impak seperti berikut:

- Menjimatkan masa (proses pendaftaran hakmilik sementara dipendekkan dari 3 bulan ke 7 hari dan Proses Pendaftaran dalam Buku Daftar PU dipendekkan daripada 1-3 bulan kepada 1-5 hari);
- Mengurangkan penggunaan ruang-penggunaan sistem menyebabkan penggunaan Buku Permintaan Ukur tidak diperlukan; dan
- Keselamatan Rekod/Data-rekod/data hanya boleh dicapai oleh kakitangan yang mempunyai ID.



# PEJABAT DAERAH DAN TANAH HULU LANGAT

---





## **PDTHL SMART CHATBOT (PSC) (2021)**

### **INFORMASI**

PDTHL SMART CHATBOT (PSC) ini adalah sebuah sistem balasan pesanan secara automatik. Sistem ini diperkenalkan bagi memudahkan urusan kakitangan Pejabat Daerah dan Tanah Hulu Langat, Selangor (PDTHL) dan pelanggan untuk berinteraksi secara alam maya yang boleh diakses melalui Portal Rasmi PDTHL dan Facebook. Segala jenis pertanyaan, keraguan dan semakan boleh dibuat melalui sistem ini.

Berdasarkan analisis permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan dan kakitangan PDTHL, Smart ChatBot dibangunkan bagi memudahkan perhubungan pelanggan dan kakitangan. Sistem ini adalah sistem maklumbalas secara automatik yang hanya memerlukan capaian data internet bagi membolehkan perhubungan di antara dua pihak berjalan.

Penghasilan sistem ini memerlukan anggaran satu hingga dua bulan untuk beroperasi sepenuhnya. Sistem ini dibina dengan pendedahan dan pengekodan kepada kecerdasan buatan yang dipanggil sebagai Artificial Intelligence (AI).



AI melibatkan beberapa mekanisme iaitu *Machine Learning* (ML) dan *Natural Language Processing* (NLP) yang membolehkan sistem ini memahami dan menjawab segala pertanyaan yang dilontarkan, berdasarkan *Frequently Ask Questions* (FAQ) yang dipilih oleh pelanggan.

Fungsi NLP adalah untuk menguraikan teks dan kata kunci yang telah ditetapkan serta boleh membuat pengecaman identiti. Manakala fungsi ML pula mampu mamahami pertanyaan dan menjawab pertanyaan dengan tepat dan baik.

### **IMPAK**

- Selari dengan kemajuan teknologi, sistem Smart ChatBot ini sedikit sebanyak dapat membantu mengurangkan aduan dan ketidakpuasan hati pelanggan yang tidak dapat hadir ke PDTHL.
- Sistem ini juga terbukti dapat meningkatkan mutu, kecekapan dan prestasi kakitangan dalam mengendalikan isu yang dibangkitkan dengan lebih efisien.

# PEJABAT DAERAH DAN TANAH SABAK BERNAM

---



**SMART STEP REGISTRATION  
(SSR)**

**INFORMASI**

SSR merupakan satu aplikasi mudah alih yang memberikan panduan kepada pelanggan mengisi borang pindah milik (Borang 14A) dan membuat semakan dokumen yang diperlukan bagi urusan pindahmilik tanah.

Satu (1) tablet khas telah disediakan di Unit Pendaftaran Geran bagi memudahkan pelanggan untuk membuat rujukan sambil mengisi borang pindahmilik (Borang 14A). Selain itu, video ini juga dipaparkan melalui televisyen di ruang menunggu di Unit Pendaftaran Geran. Sekiranya pelanggan mengisi borang di rumah, mereka boleh melihat video ini di laman web Pejabat Daerah dan Tanah Sabak Bernam di <https://www.selangor.gov.my/sabakbernam>

**IMPAK**

- Dengan adanya SSR, kadar kesilapan mengisi Borang 14A telah menurun;
- Berlaku penjimatan masa sebanyak 1.5 jam (daripada 2 jam kepada 30 minit);
- Pematuhan kepada undang-undang (KTN) (Seksyen 207-212 dan Jadual ke-10) - kejelasan dalam penulisan dan susunan ayat yang teratur.
- Merealisasikan inisiatif PRICE2S - SMART Selangor yang memberi fokus kepada meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan awam bagi menambah kecekapan perkhidmatan di samping menyokong hasrat Kerajaan Negeri Selangor untuk meningkatkan kutipan hasil Negeri yang mana salah satunya adalah melalui bayaran cukai tanah semasa proses pindahmilik tanah.



# PEJABAT DAERAH KECIL DAN TANAH GEMAS

---



## **SISTEM PENGIRAAN FI PERMOHONAN TANAH DAN PEMBANGUNAN TANAH**



### **INFORMASI**

Sistem Pengiraan Fi Permohonan Tanah (SPFPT) dibangunkan oleh Pejabat Daerah Kecil dan Tanah Gemas bagi membolehkan jumlah bayaran permohonan yang perlu dibayar oleh pemohon dapat terus dijana tanpa perlu membuat pengiraan secara manual menggunakan kalkulator dan merujuk jadual kadar yang diwartakan dalam Pemberitahu Undangan Negeri Sembilan (N.S.P.U) seperti kelaziman. Pembangunan SPFPT ini adalah menggunakan perisian *Microsoft Office* sedia ada tanpa perlu kos pembangunan yang tinggi.

Dengan SPFPT ini, kerani kaunter hanya perlu memilih jenis tanah dan keluasan yang dipohon pada sistem dan seterusnya sistem tersebut akan menjana amaun yang perlu dibayar secara automatik. Pembangunan SPFPT dengan konsep mesra pengguna ini berupaya meningkatkan kecekapan kakitangan Jabatan dalam menambah baik penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

### **IMPAK**

- Risiko untuk berlakunya kesilapan pada amaun bayaran yang dikenakan dapat dicegah dan kerani kaunter boleh terus menyediakan resit pembayaran tanpa perlu membuat pengiraan berulang kali bagi memastikan amaun yang diperolehi adalah tepat.
- Tempoh masa urusan permohonan di kaunter juga dapat disingkatkan.
- Sistem ini juga sangat membantu pihak pemohon untuk terus mendapatkan jumlah fi yang perlu disediakan bagi permohonan tanah yang hendak dikemukakan.

## **e-RATING MOBILE (2021)**



### **INFORMASI**

Sistem *e-rating mobile* telah mula dilaksanakan oleh Pejabat Daerah Kecil dan Tanah Gemas, Negeri Sembilan ini pada awal tahun 2021 bagi menggantikan penggunaan tablet e-rating yang sedia ada di kaunter. Penggunaan *e-rating mobile* menggunakan kod QR ini mula dilaksanakan setelah mengambil kira penggunaan teknologi semasa oleh rakyat yang menggunakan telefon pintar masing-masing untuk mengimbas kod QR MySejahtera. Penggunaan *e-rating mobile* ini pada ketika itu juga bersesuaian dengan situasi pandemik semasa bagi mengelakkan sebarang risiko penularan jangkitan COVID-19 akibat daripada penggunaan tablet yang sama.

Di samping itu, Jabatan tidak perlu mengeluarkan kos untuk membaiki tablet sedia ada yang kerap kali mengalami kerosakan dan menyebabkan kesukaran kepada pelanggan untuk memberikan penilaian atas perkhidmatan petugas kaunter. Pemakaian *e-rating mobile* oleh Jabatan ini adalah menggunakan kad yang disediakan daripada kertas A4 yang dilaminasi yang mempamerkan gambar dan imej kod QR bagi petugas kaunter yang bertugas.

Penggunaan *e-rating mobile* ini turut diperluaskan kepada Penolong Jurutera dan Penolong Pegawai Tanah yang sering turun ke lokasi untuk menyasiat aduan awam yang diterima oleh Jabatan dan membolehkan maklum balas daripada pelanggan di luar kawasan Pejabat juga dapat diperolehi. Jabatan ini amat menitikberatkan maklum balas pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan agar kualiti penyampaian perkhidmatan Jabatan dapat ditambahbaik dari semasa ke semasa.

### **IMPAK**

- Mengurangkan penggunaan kertas bagi membuat penilaian ke atas petugas kaunter.
- Penyampaian kerajaan lebih cekap dan efisien seiring dengan kemajuan teknologi semasa.

## **KIT PENYAKSIAN PDKG**



### **INFORMASI**

Kit Penyaksian diwujudkan oleh PDKG sebagai kemudahan kepada Penolong-Penolong Pentadbir Tanah yang diwartakan dalam melaksanakan urusan penyaksian termasuklah penyaksian Borang 14A (Pindahmilik tanah) di samping urusan yang diperuntukan di bawah undang-undang lain.

Kit Penyaksian ini mengandungi cop majistret, cop Penolong Pentadbir Tanah, cop bulat Pentadbir Tanah Tampin, *thumbprint pad*, *stamp pad*, pen dakwat basah berwarna hitam dan pembaris.

Dengan penyediaan Kit Penyaksian ini, urusan penyaksian akan menjadi lebih mudah dan teratur serta tidak perlu lagi mencari setiap satu peralatan yang diperlukan semasa hendak membuat penyaksian di kaunter. Kit Penyaksian ini juga digunakan apabila terdapat kes-kes khas melibatkan pelanggan yang uzur dan terlantar di rumah tertakluk jua penggunaannya atas pertimbangan Timbalan Pentadbir Tanah Daerah selanjutnya.

### **IMPAK**

- Tugas penyaksian yang akan dilakukan lebih cekap, berkesan dan teratur.
- Meningkatkan kepercayaan orang awam terhadap penyampaian perkhidmatan sektor awam.

# PEJABAT DAERAH DAN TANAH ROMPIN

---





## **SISTEM *My File***

### **INFORMASI**

Sistem *My File* merupakan sistem dokumen fail atas talian untuk urusan permohonan pemberimilikan tanah individu yang kurang daripada 4 hektar.

Sistem ini dibangunkan oleh Pejabat Daerah dan Tanah Rompin untuk mengurus dan memudahcara carian fail bagi bilangan tunggakan permohonan yang tinggi kerana pengurusan fail secara manual mengambil tempoh yang lama.

Sistem ini menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* dan pangkalan data jabatan. Ia memanfaatkan ciri-ciri keselamatan seperti penggunaan kata laluan dan capaian untuk semakan, kemaskini dan kemasukan data dihadkan mengikut pegawai ditugaskan.

Antara modul yang disediakan ialah pendaftaran permohonan, carian fail, carian mengikut fungsi (nama kawasan, kategori tanah, fail telah dibawa ke JKPT, fail diluluskan/ ditolak MMK dan sebagainya), penyediaan draf Borang 5A, penyediaan surat tolak dan surat kelulusan berserta Borang 5A, penyediaan surat teknikal serta surat kepada Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta.

### **IMPAK**

- Sistem ini dibangunkan secara dalaman dengan kos yang rendah dan mudah ditambahbaik. Ciri-ciri keselamatan seperti kata laluan dan capaian untuk semakan, kemaskini dan kemasukan data akan diberikan kepada pegawai bertugas sahaja.
- Berlaku penjimatan masa bagi pencarian fail.

# PEJABAT TANAH

## KULAI

---



## **MENGATASI KELEWATAN MENYEMAK STATUS TANAH (MAPINFO PLUS)**

### **INFORMASI**

Penambahbaikan dalam sistem Mapinfo telah dibuat oleh Pejabat Tanah Kulai bagi mengetahui status tanah di suatu lokasi tanpa membuat semakan secara manual di dalam Buku Fehrasat, Autocad dan Syit Piawai.

MapInfo Plus telah mendapat pengiktirafan oleh Malaysia Productivity Corporation iaitu Anugerah Industri 4.0 (Regional Innovation Showcase On Team Excellence (RISTEX) 2020, Wilayah Selatan dan Anugerah Emas (5 Bintang) sempena Annual Productivity & Innovation Conference and Exposition (APIC) 2020.

### **IMPAK**

- Penggunaan MapInfo Plus ini menyumbang kepada penjimatan masa sebanyak 53 hari (daripada 56 hari kepada 3 hari).

## **SISTEM INVENTORI FAIL**

### **INFORMASI**

Sistem ini digunakan bagi mendapatkan maklumat fail/status permohonan tanpa melihat kandungan fail.

### **IMPAK**

Ia dapat mengurangkan masa pencarian fail daripada 15 minit kepada 7 saat.

# PEJABAT TANAH KLUANG

---



**MENINGKATKAN KUALITI  
PENGETAHUAN SUMBER  
MANUSIA MELALUI SESI  
“TEACH IN”**

**INFORMASI**

Pejabat Tanah Kluang, Johor telah mewujudkan takwim *Teach-In* mengikut keutamaan isu. Hal ini kerana tahap kefahaman terhadap *core business* dalam organisasi tidak menyeluruh pada semua kakitangan.

Kaedah ini merupakan platform untuk kakitangan berkongsi maklumat dan pengalaman. Pihak urus setia akan memilih tajuk-tajuk kritikal yang rumit untuk dikongsi bersama dengan kakitangan lain.

**IMPAK**

- Kos pengurusan kursus dapat dijimatkan.
- Di samping itu, ia dapat meningkatkan kefahaman serta keyakinan kakitangan dalam menjalankan tugas.

**MEWUJUDKAN PASUKAN  
SUKARELAWAN INPRIMA  
(INSAN PRIHATIN  
MASYARAKAT)**

**INFORMASI**

Inisiatif ini dilaksanakan dengan membentuk satu pasukan yang efisien dari segi intelektual dan fizikal dalam memperkukuhkan hubungan di antara Pejabat Tanah dengan masyarakat.

Antara aktiviti yang telah dilaksanakan:

- Membersihkan rumah ibu tunggal di Flat Taman Bersatu, Kluang;
- Membersihkan kawasan perkuburan Islam Hj Manan; dan
- Program Ramadhan dengan memberi sumbangan kepada 11 keluarga di Perumahan SPKR.

**IMPAK**

Dengan adanya inisiatif ini, ia telah memberi impak positif dengan memupuk semangat berpasukan dan meningkatkan imej jabatan di mata masyarakat.

## **MENGADAKAN PROGRAM LAWATAN PENANDA ARAS (BENCHMARKING)**

### **INFORMASI**

Program Lawatan Penanda Aras adalah bertujuan untuk memberi pendedahan kepada kakitangan berhubung sesuatu proses kerja yang cemerlang. Dengan kaedah ini, ianya memberi kefahaman yang menyeluruh kepada kakitangan dalam mencapai misi dan visi secara bersama.

Antara lawatan *benchmarking* yang telah dilaksanakan:

- Pejabat Tanah dan Galian Perak – ‘Indeks Akauntabiliti (Accountability Index);
- Pejabat Tanah Daerah Kinta – ‘Indeks Akauntabiliti (Accountability Index);
- Pejabat Daerah & Tanah Gombak – Tunggalan Cukai; dan
- Pejabat Daerah & Tanah Melaka Tengah – Anugerah Inovasi Pentadbiran Tanah & Inovasi (AIPDT).

### **IMPAK**

Mewujudkan *standard* proses kerja Jabatan ke tahap yang lebih baik dan kakitangan dapat mempelajari ilmu dan kaedah baharu dalam mengendalikan proses permohonan tanah di setiap negeri yang berbeza.

## **PENGGUNAAN DRONE SEMASA AKTIVITI PENGUATKUASAAN SEKSYEN 425 KTN**

### **INFORMASI**

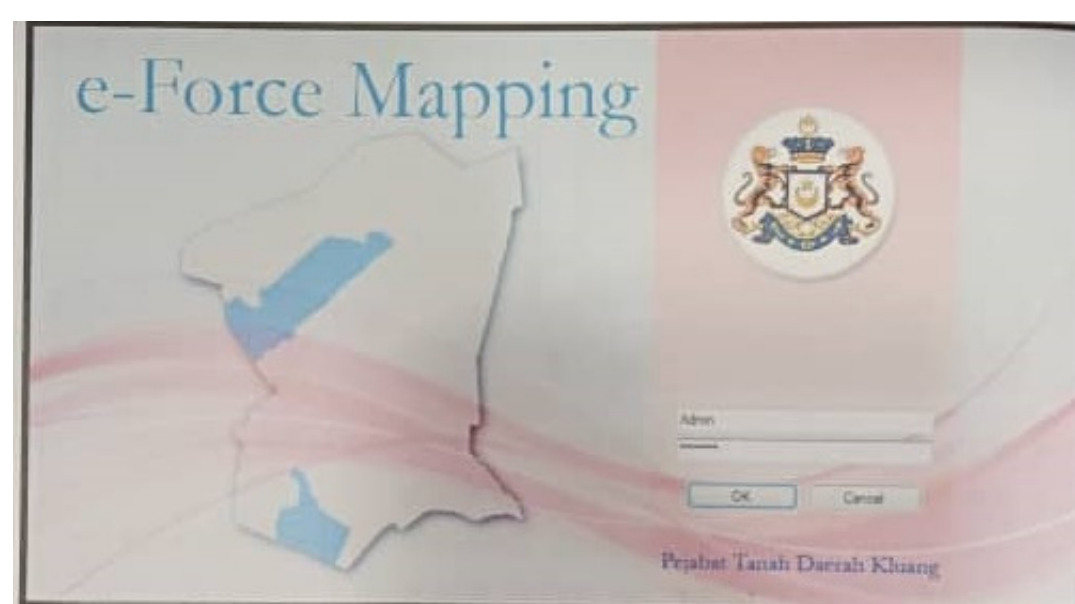
Penggunaan *drone* merupakan salah satu kaedah terbaik yang membolehkan Pejabat Tanah menjalankan operasi dengan masa yang singkat dan memudahkan urusan operasi. Hal ini kerana, Pejabat Tanah sukar untuk membuat siasatan dan pelaporan bagi isu pelanggaran syarat dan pencerobohan di kawasan yang berpagar atau sekiranya tidak mendapat kerjasama dari pihak berkaitan.

Antara operasi penguatkuasaan yang berjaya dilaksanakan dengan bantuan *drone* adalah seperti operasi di Lot 219 Mukim Kahang, PTD 7632 dan PTD 7633 Felcra Sg Mukim Paloh serta PTD 8035 Rizab Hutan Simpan kekal Labis, Mukim Paloh.

### **IMPAK**

Laporan lebih tepat dan jelas khususnya gambaran *topview* yang memperincikan keadaan tanah yang diceroboh membolehkan Pejabat Tanah merancang tindakan sewajarnya sepertimana diperuntukkan di bawah seksyen 425, KTN.

## **SISTEM e-Force Mapping**



### **INFORMASI**

*e-Force Mapping* merupakan medium simpanan data bagi maklumat tanah di Daerah Kluang. Maklumat data merangkumi syarat nyata tanah, kadar cukai yang diperolehi dari pangkalan data SHTJ versi 1.0, nama pemilik tanah berserta gambar di atas tapak.

Ia juga diwujudkan bertujuan untuk kemudahan pengesanan lot tanah yang betul dan pelanggaran syarat di lapangan meliputi maklumat syarat nyata tanah, no. lot, kadar cukai semasa yang diletakkan di dalam *Tough Book* dan gambar yang diperolehi melalui *drone*.

Dengan kemudahan *e-Force Mapping*, status langgar syarat nyata di lapangan dapat dikesan dengan cepat dan tepat seterusnya tindakan seperti pengeluaran Notis 7A, Notis 7B, ubah syarat, perampasan dan sebagainya dapat dilaksanakan.

### **IMPAK**

Dengan adanya *e-Force Mapping* ini, ia memberi impak positif seperti yang berikut:

- Tidak berlaku kesilapan pengesanan lot tanah semasa penguatkuasaan di lapangan.
- Integriti pelaporan penguatkuasaan dapat ditingkatkan.
- Maklumat dan status terkini Notis 7A dan 7B dapat diketahui di lapangan.
- Anggaran ketirisan cukai yang sepatutnya dapat diketahui.
- Perkhidmatan kepada pelanggan berkenaan status guna tanah lebih tepat dan cepat.

# LAMPIRAN



## PELAKSANAAN SISTEM PENARAFAN BINTANG (SSR) PENTADBIRAN TANAH TAHUN 2018-2022 (PUSINGAN KEDUA)



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



## KEPUTUSAN PENILAIAN PENARAFAN BINTANG PENTADBIRAN TANAH (2018-2022)

BIL.	PENARAFAN	PEJABAT TANAH	MARKAH (%)	TAHUN
1	5 Bintang	PDT Seberang Perai Tengah, Pulau Pinang	95.01	2018
2		PT Kemaman, Terengganu	93.61	
3		PTD Kluang, Johor	93.48	
4		PT Marang, Terengganu	95.74	2019
5		PTJ Tumpat, Kelantan	90.64	
6		PTD Jerantut, Pahang	93.44	

### **KEPUTUSAN SSR PENTADBIRAN TANAH (PUSINGAN KEDUA) TAHUN 2018**

*\*Keputusan telah dimuktamadkan semasa Mesyuarat Majlis Konsultasi Panel Perunding Sistem Penarafan Bintang (SSR) Pentadbiran Tanah Bil. 1/2018 pada 27-28 Oktober 2018 di Pulau Langkawi, Kedah serta keputusan telah diumumkan semasa Mesyuarat Majlis Tanah Negara ke-74 pada 3 Disember 2018. Penyampaian Sijil Penganugerahan 5 Bintang SSR Pentadbiran Tanah kepada Pejabat Tanah telah disempurnakan oleh YAB Timbalan Perdana Menteri.*

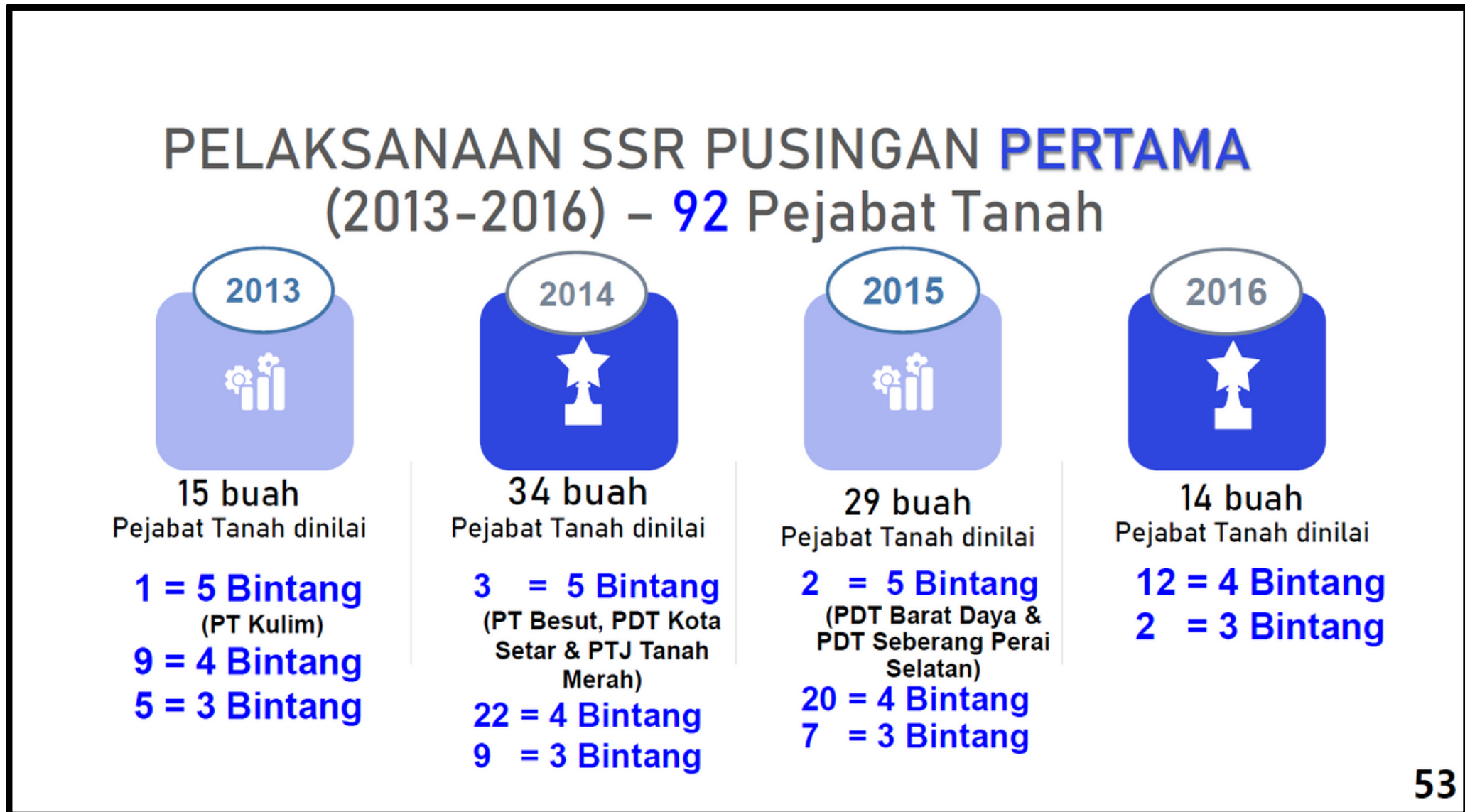
### **KEPUTUSAN SSR PENTADBIRAN TANAH (PUSINGAN KEDUA) TAHUN 2019**

*\*Keputusan telah dimuktamadkan semasa Mesyuarat Majlis Konsultasi Panel Perunding Sistem Penarafan Bintang (SSR) Pentadbiran Tanah Tahun 2019 pada 16-18 Oktober 2019 di Ipoh, Perak. Majlis penyampaian sijil pengiktirafan SSR 5 Bintang Pentadbiran Tanah serta penyampaian mock-up cheque pemberian insentif kepada Pejabat Tanah Marang, Terengganu dan Pejabat Tanah dan Jajahan Tumpat, Kelantan telahpun disempurnakan oleh YAB Timbalan Perdana Menteri Dato' Seri Dr. Wan Azizah Dr. Wan Ismail semasa Mesyuarat Ke-76 Majlis Tanah Negara pada 4 Disember 2019.*

### **KEPUTUSAN SSR PENTADBIRAN TANAH (PUSINGAN KEDUA) TAHUN 2020/2022**

*\*Keputusan telah dimuktamadkan semasa Mesyuarat Majlis Konsultasi Panel Perunding Sistem Penarafan Bintang (SSR) Pentadbiran Tanah Tahun 2022 pada 17-19 Oktober 2022 di Ipoh, Perak. Panel Perunding SSR Pentadbiran Tanah Tahun 2022 setelah berbincang secara mendalam bersetuju sebulat suara menganugerahkan penarafan 5 Bintang kepada Pejabat Tanah yang memenuhi minimum 4 syarat tambahan iaitu syarat 1 (wajib), syarat 2 (wajib), syarat 5 dan syarat 6. Namun begitu, hanya satu (1) Pejabat Tanah daripada sembilan (9) Pejabat Tanah tersebut yang layak dan dianugerahkan penarafan 5 Bintang iaitu PDT Jerantut.*

# PELAKSANAAN SSR PEJABAT TANAH BAGI PUSINGAN PERTAMA DAN PUSINGAN KEDUA (2013 – 2022)





Disediakan oleh:

**BAHAGIAN STANDARD DAN INSPEKTORAT**  
Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan  
Aras 3, Blok Menara  
Wisma Sumber Asli  
No. 25, Persiaran Perdana, Presint 4  
62574 PUTRAJAYA  
[www.jkptg.gov.my](http://www.jkptg.gov.my)