



KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN
PARAS 2-7, BLOK K, PUSAT BANDAR DAMANSARA
50782 KUALA LUMPUR

Telefon : 03-2094 7033
Fax : 03-2094 0892

Rujukan Kami : KPKT(02) 799/6 Klt.7 (37)

Tarikh : 1 April 2008

PEKELILING KETUA SETIAUSAHA
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN
BILANGAN 1 TAHUN 2008

PELAKSANAAN SISTEM STAR RATING
PIHAK BERKUASA TEMPATAN

TUJUAN

Pekeliling ini bertujuan memberi panduan kepada semua Pihak Berkuasa Negeri (PBN) dan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) tentang pelaksanaan Sistem *Star Rating* PBT (SSR-PBT).

LATAR BELAKANG

2. Fungsi dan peranan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) sentiasa mendapat perhatian umum. Beberapa masalah pelaksanaan dasar-dasar Kerajaan yang berlaku di PBT adalah berpunca daripada beberapa kekangan organisasi yang dihadapi oleh PBT. Akibat daripada itu, sistem penyampaian perkhidmatan oleh PBT dikatakan lemah dan tidak bermaya. Keadaan ini telah berlanjutan sehingga menimbulkan kebimbangan bahawa sekiranya ia tidak ditangani dengan segera maka ia akan memberi kesan ke atas daya saing negara.

3. Bagi memperkemas lagi peranan dan fungsi PBT tersebut, Mesyuarat Majlis Negara Bagi Kerajaan Tempatan (MNKT) Ke-57 pada 2 Oktober 2007 telah bersetuju supaya SSR-PBT dilaksanakan dengan tujuan seperti berikut :

- (i) menilai tahap pencapaian penyampaian perkhidmatan PBT;
- (ii) meletakkan PBT pada tahap kedudukan yang sesuai mengikut *ranking* agar PBT dapat meningkatkan daya saing masing-masing; dan
- (iii) mengemaskini ciri-ciri PBT yang berprestasi tinggi supaya sentiasa menjaga dan memelihara tahap kecekapan dan keberkesanan organisasi.

PELAKSANAAN

4. Sistem penggredan ini bertujuan untuk menggredkan tahap penyampaian perkhidmatan yang disediakan oleh setiap PBT. Penggredan ini akan dilaksanakan dengan berdasarkan penilaian ke atas empat (4) kriteria seperti berikut:

- (i) Pengurusan (30%);
- (ii) Perkhidmatan-Perkhidmatan Teras (35%);
- (iii) Pengurusan Pelanggan (15%); dan
- (iv) Penyertaan Komuniti dan Pandangan Penduduk
 - (a) Penglibatan komuniti (10%)
 - (b) Pandangan penduduk - Soal Selidik (10%)

Kriteria-kriteria ini mengandungi angkubah-angkubah (*variables*) yang tertakluk kepada perubahan dari masa ke semasa. Penggredan ini juga mengambil kira pandangan dan penilaian penduduk sebagai pengguna perkhidmatan dan pembayar cukai.

5. Senarai angkubah adalah seperti di **Lampiran 1**. Jumlah markah yang diperolehi oleh PBT akan menentukan taraf bintang seperti berikut:

Jumlah Markah	Taraf Bintang
90-100	☆☆☆☆☆
75-89	☆☆☆☆
60-74	☆☆☆
46-59	☆☆
45 dan ke bawah	☆

Jadual 1: Julat pemarkahan

6. Panel Penilai yang diterajui oleh Bahagian Inspektorat, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) yang dilantik akan membuat lawatan ke PBT mengikut jadual yang dipersetujui bersama PBT. Penilaian akan dilakukan sepanjang tahun. Panel Penilai akan mengumpul semua markah yang diperolehi oleh PBT ke dalam Sistem Aplikasi SSR-PBT untuk dijumlahkan pemarkahan.

7. Pada asasnya penggredan akan dilakukan setiap 2 tahun sekali. Walau bagaimanapun, penggredan semula boleh dilakukan pada tahun berikutnya (1 tahun) ke atas PBT yang memperolehi taraf antara 1 hingga 2 bintang bagi memberi peluang kepada PBT tersebut melakukan penambahbaikan dalam tempoh tersebut agar taraf bintang itu dapat dipertingkatkan. Bagi PBT yang memperolehi antara 3 hingga 4 bintang, mereka akan dinilai berdasarkan kepada permintaan seawal-awal 6 bulan selepas penggredan dilakukan. Bagi pemegang taraf 5 bintang, mereka dibenarkan memegang taraf tersebut selama 2 tahun dan selepas itu tertakluk kepada penilaian semula.

8. Bagi PBT yang memperolehi 2 bintang ke bawah, pemantauan dan bimbingan berterusan akan diberikan bagi membantu PBT tersebut memperbaiki dan mempertingkatkan prestasi untuk memenuhi keperluan kriteria dan indikator SSR-PBT. Bagi PBT yang memperoleh taraf bintang yang paling baik iaitu 5 bintang,

pihak Kementerian akan menimbangkan beberapa bentuk ganjaran supaya PBT ini dapat meneruskan kesinambungan prestasi yang cemerlang itu pada masa akan datang.

9. Laporan penggredan yang mengandungi senarai PBT mengikut gred masing-masing akan dibentangkan di dalam mesyuarat Jawatankuasa Pemandu SSR-PBT di KPKT untuk dimuktamadkan. Selain daripada itu, senarai SSR-PBT ini juga akan dimaklumkan kepada semua PBT yang berkenaan serta dimuatkan ke dalam laman web KPKT. Carta aliran proses pelaksanaan SSR-PBT adalah seperti di **Lampiran 2**.

TARIKH KUATKUASA

10. Pekeliling ini berkuatkuasa mulai 1 April 2008. Pemakaian peruntukan Pekeliling ini dipanjangkan kepada semua PBT di Semenanjung, Sabah dan Sarawak.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



(DATO' AHMAD FUAD BIN ISMAIL)

Ketua Setiausaha
Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan

1 April 2008

Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri

Semua Datuk Bandar / Yang Dipertua
Pihak Berkuasa Tempatan