

MAJLIS PERSADA INOVASI
PERKHIDMATAN AWAM
PERINGKAT NEGERI
SELANGOR TAHUN 2025

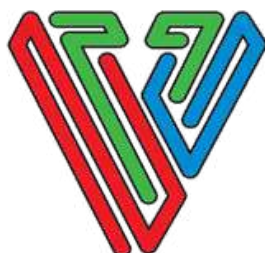
**MAJLIS PERBANDARAN
KAJANG**

**PENGURUSAN
BANTAHAN CUKAI
TAKSIRAN
MENGAMBIL MASA
YANG LAMA**

META-ASSESS



Oleh Kumpulan :



QUEST



**BORANG PENYERTAAN MAJLIS PERSADA INOVASI PERKHIDMATAN
AWAM PERINGKAT NEGERI SELANGOR TAHUN 2025**

LATAR BELAKANG KUMPULAN

Nama Kumpulan	V-QUEST
Nama Organisasi	MAJLIS PERBANDARAN KAJANG
Alamat	MENARA MPKj, JALAN CEMPAKA PUTIH, OFF JALAN SEMENYIH, 43000 KAJANG, SELANGOR.
No Telefon & Faks	013-3056515
E - Mel	razali_kamaruddin@mpkj.gov.my
Tarikh kumpulan ditubuhkan	19 JANUARI 2023
Bilangan ahli	6 ORANG
Nama Ketua Kumpulan	Sr. MOHAMAD RAZALI BIN KAMARUDDIN
Nama Ahli	1. PN ANITA BINTI DOLLAH KOSNAN 2. PN NURSYAZA FAZREEN BINTI ABD WAHAB 3. PN SHAFINAS BINTI MOHAMMAD NASIR 4. EN MOHD BURHAN BIN ABDUL RAHMAN 5. EN ZULHELMI BIN AZIZAN
Nama Fasilitator (sekiranya ada)	
Nama projek	PENGURUSAN BANTAHAN CUKAI TAKSIRAN MENGAMBIL MASA YANG LAMA
Bidang inovasi	BIDANG PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN
Kategori inovasi	KATEGORI INOVASI PENCIPTAAN
Tarikh mula projek	19 JANUARI 2023
Tarikh siap projek	6 NOVEMBER 2023

PENGESAHAN KETUA JABATAN

Pengesahan Ketua Jabatan / Agensi :

i) Saya mengesahkan bahawa segala maklumat yang dikemukakan adalah benar dan projek ini telah diluluskan oleh Jawatankuasa Pemandu Inovasi pada... 21/12/2022.

ii) Projek ini telah dipertandingkan diperingkat jabatan pada 15 November 2023

Tandatangan Ketua Jabatan / Agensi

Cop Jabatan / Agensi

MOHD FAREEZ BIN MOHD KRIS @ MOHD HATTA A.M.S.
Timbalan Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Kajang

Tarikh : 24/12/2022

PENGESAHAN PANEL PENILAI (JIKA BERKAITAN)

Pengesahan

Panel :

Saya mengesahkan bahawa projek ini telah melalui proses penilaian pada..... dan memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Tandatangan Panel Penilai

Nama :

No. Kad Pengenalan:

Jawatan/Gred:

Jabatan/Agensi:

No.Siri:

Tarikh:



RINGKASAN PROJEK

Majlis Perbandaran Kajang (MPKj) merupakan sebuah Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di dalam Selangor yang mengenakan cukai taksiran ke atas hartanah di dalam kawasan seliaan selaras kehendak Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171). MPKj merupakan PBT di dalam Selangor yang mempunyai pegangan bercukai tertinggi iaitu hampir 400 ribu pegangan. Mana- mana pemilik harta yang tidak berpuas hati terhadap cukai taksiran yang dikenakan boleh membuat permohonan bantahan pada satu tempoh masa yang telah ditetapkan. Terdapat 3 keadaan dimana Notis Cukai Taksiran akan dikeluarkan dan pemilik harta boleh membuat permohonan bantahan cukai taksiran.

- a) **Pertama** : Pemilik harta menerima pindahmilik pertama pembelian hartanah daripada pemaju (contoh pembelian rumah baru)
- b) **Kedua** : Ketika mana PBT membuat pindaan cukai taksiran keatas harta tersebut seperti pindaan cukai taksiran tanah kosong kepada bangunan kediaman atau pindaan cukai taksiran akibat pertambahan ruang bangunan (renovation).
- c) **Ketiga** : Penilaian semula cukai taksiran iaitu semakan semula senarai nilai ke atas keseluruhan pegangan bercukai di dalam kawasan pentadbiran PBT tersebut.

Terdahulu, proses penerimaan permohonan bantahan Cukai Taksiran daripada pemilik harta adalah melalui surat-menyurat mengikut prosedur kerja yang kompleks dan sangat panjang. Kumpulan V-QUEST telah membuat satu alternatif penambahbaikan bagi prosedur kerja sediaada menjadi lebih efisien dan efektif dengan menggunakan teknologi IT.

Objektif inovasi ini adalah bagi memudahkan pemilik harta membuat permohonan Bantahan Cukai Taksiran, menjimatkan masa dan mempercepatkan proses kerja, menambahbaik prosedur Pengurusan Bantahan Cukai Taksiran, memelihara alam sekitar dengan mengurangkan penggunaan kertas dan petrol, meningkatkan imej organisasi Majlis Perbandaran Kajang (MPKj) serta perkongsian hasil inovasi dengan semua Pihak Berkuasa Tempatan di Malaysia. Keunikan inovasi ini dilaksanakan secara “in-house” menggunakan gabungan teknologi sedia ada dengan kebolehan dan kepakaran kakitangan sendiri dengan kos sifar (Zero cost) pelantikan vendor serta memanfaatkan sepenuhnya teknologi sediaada, antaranya penggunaan kod imbas, google form, google sheet, emel dan mesyuarat dalam talian.

Inovasi ini memberikan impak kepada masyarakat dengan membudayakan masyarakat ke arah celik digital, menjimatkan masa dan kos seperti kos pengangkutan untuk hadir mesyuarat, mesra pelanggan kerana hanya memerlukan peranti mudah alih sahaja (telefon pintar/tablet/komputer riba dan jaringan internet) bagi permohonan bantahan Cukai Taksiran.





ISI KANDUNGAN

1.0 PENGENALAN

- 1.1 LATAR BELAKANG PROJEK
- 1.2 LATAR BELAKANG KUMPULAN
- 1.3 LATAR BELAKANG PROJEK

2.0 SIGNIFIKASI PEMILIHAN PROJEK

- 2.1 KAITAN DENGAN FUNGSI UTAMA JABATAN DAN ORGANISASI
- 2.2 MEMENUHI KEHENDAK PELANGGAN
- 2.3 SEJAJAR DENGAN AGENDA DAN MATLAMAT NASIONAL
- 2.4 KAITAN DENGAN KEADAAN EKOSISTEM SEMASA
- 2.5 KAEDAH PEMILIHAN PROJEK DAN ANALISIS
- 2.6 PENYATAAN SASARAN OUTCOME DAN IMPAK

3.0 TINDAKAN PENYELESAIAN

- 3.1 PENYELESAIAN DAN PEMBUKTIAN (APLIKASI PENGGUNAAN TOOLS)
 - 3.1.1 KAEDAH PERCAMBAHAN IDEA
- 3.2 PENGHASILAN & PENGUJIAN PROTOTAIP
- 3.3 PERAKUAN DARIPADA PIHAK BERTAULIAH /BERKUASA
- 3.4 PELAKSANAAN INOVASI

4.0 KEBERHASILAN PROJEK

- 4.1 OUTCOME PROJEK DAN PEMBUKTIAN
- 4.2 FAEDAH SAMPINGAN OUTCOME (LUAR JANGKA)
- 4.3 PENCAPAIAN IMPAK DAN PEMBUKTIAN
- 4.4 FAEDAH SAMPINGAN IMPAK (LUAR JANGKA)

5.0 POTENSI PENGEMBANGAN PROJEK

- 5.1 TAHAP KETERSEDIAAN TEKNOLOGI/SISTEM/PROSES
- 5.2 TAHAP REPLIKASI ATAU PENGKOMERSIALAN
- 5.3 PENUTUP

6.0 LAMPIRAN



1.0 PENGENALAN

1.1 LATAR BELAKANG ORGANISASI

Majlis Perbandaran Kajang (MPKj) adalah suatu organisasi yang dikenali sebagai Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Objektif utama penubuhan PBT adalah untuk menyediakan perkhidmatan serta kemudahan-kemudahan awam kepada semua penduduk di dalam kawasan pentadbirannya bagi meningkatkan kesejahteraan dan keselesaan penduduk dan bukannya bertujuan membuat keuntungan.

Pendapatan Pihak Berkuasa Tempatan adalah berasaskan tiga sumber iaitu hasil cukai, hasil bukan cukai dan terimaan bukan hasil. Caj yang dikenakan ke atas sewaan harta seperti dewan, gelanggang dan sebagainya adalah termasuk dalam kategori hasil bukan cukai. Kenaan sewaan harta ini bukan untuk mendapatkan keuntungan, sebaliknya kos yang dikenakan bagi sewaan adalah sangat minimum. Caj yang minimum ini dikenakan untuk memastikan bangunan-bangunan kerajaan dapat di selenggara dan dijaga dengan baik. Setiap hasil yang dikutip oleh PBT seterusnya akan dikembalikan kepada rakyat dengan memberikan perkhidmatan seperti penyelenggaraan jalan dan bangunan, kutipan sampah, pembersihan longkang, pemotongan rumput dan sebagainya

Kumpulan ini ditubuhkan di bawah pentadbiran organisasi MPKj yang terdahulunya dikenali sebagai Majlis Daerah Hulu Langat. Ianya telah beroperasi sejak 1hb. Januari 1986 dan seterusnya ditubuhkan secara rasmi pada 1hb. Januari 1997 sebagai Majlis Perbandaran Kajang (MPKj).

- Kawasan pentadbiran MPKj meliputi Mukim Kajang, Mukim Cheras, Mukim Semenyih, Mukim Beranang dan Mukim Hulu Langat.
- Visi : Bandaraya berdaya huni menjana ekonomi negara.
- Misi : Pembangunan seimbang yang menekankan konsep daya huni serta kehidupan lestari penajaan ekonomi setempat ke arah bandaraya sejahtera

1.2 LATAR BELAKANG KUMPULAN

Penubuhan kumpulan KIK yang diberi nama V-QUEST telah ditubuhkan pada 19hb. Januari 2023. V-Quest adalah singkatan daripada perkataan "Vision Quest" yang bermaksud Misi Pencarian. Ini bermaksud kumpulan ini mempunyai misi bagi mencari titik pertemuan bagi memenuhi kepuasan pelanggan organisasi. Kumpulan ini dianggotai oleh 6 orang ahli kumpulan. **(Lampiran 1)**

1.3 LATAR BELAKANG PROJEK

Secara umumnya, penguatkuasaan Cukai Taksiran oleh PBT melalui 2 kaedah, iaitu penguatkuasaan bagi tiap-tiap 5 tahun menurut Seksyen 137, Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171) dan penguatkuasaan 2 kali setahun bagi tiap-tiap tahun menurut Seksyen 127 & Seksyen 133, Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171).

Bagi tiap-tiap 5 tahun atau suatu tempoh masa yang ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Negeri, pihak PBT hendaklah menyediakan dan menyiapkan Senarai Nilai Baru. Senarai Nilai Baru ini disediakan bagi meminda Senarai Nilai sedia ada yang telah digunakan oleh PBT. Bagi MPKj, dianggarkan jumlah pegangan harta bercukai di MPKj telah mencecah hampir 400,000 pegangan (**Lampiran 2**), menjadikannya yang tertinggi di antara PBT di Negeri Selangor.

Manakala, bagi penguatkuasaan Cukai Taksiran 2 kali setahun iaitu pada Penggal Januari dan Julai bagi tiap-tiap tahun adalah lebih kurang purata sebanyak 5,000 pegangan (**Lampiran 3**). MPKj diantara PBT yang sedang pesat pembangunan yang kini pembangunannya adalah sedang tertumpu di Mukim Semenyih dan Beranang. Pertambahan pegangan ini dijangka akan terus meningkat dari masa ke semasa.

Oleh yang demikian, mana pemilik harta yang berasa terkilan atau tidak berpuas hati dengan penaksiran cukai yang dikenakan tersebut boleh mengemukakan permohonan bantahan cukai taksiran berdasarkan Seksyen 142, Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171).

Kerajaan negeri juga telah memberikan kelulusan untuk penilaian semula cukai taksiran yang menjadi faktor pendorong bagi MPKj untuk meningkatkan perkhidmatan kepada pelanggan. Tambahan pula, berdasarkan piagam pelanggan dan sasaran perkhidmatan, kaji selidik yang dijalankan di kalangan kakitangan mendapati bahawa proses pengurusan bantahan cukai mengambil masa yang agak lama dan rumit serta penggunaan bahan seperti kertas yang banyak.

Bagi meningkatkan pengalaman pelanggan berurusan dengan MPKj serta memudahkan pengendalian proses kerja oleh kakitangan MPKj, suatu projek yang diberi nama **Meta-Assess** telah diwujudkan yang bertujuan untuk mempercepatkan proses permohonan bantahan cukai taksiran. Proses ini memudahkan pemilik harta yang membuat bantahan yang mana permohonan bantahan hanya boleh dibuat secara dalam talian dan pengurusan bantahan menjadi lebih efektif kerana melibatkan penjimatan masa, tenaga kerja, kos seperti sumber kertas, bahan api, setem dan lain-lain sumber yang terlibat.

Justeru itu, Kumpulan V-Quest telah merangka carta perbatuan yang menerangkan dengan lebih terperinci mengenai projek ini (**Lampiran 4**).

2.0 SIGNIFIKASI PEMILIHAN PROJEK

2.1 KAITAN DENGAN FUNGSI UTAMA JABATAN/ ORGANISASI

Meta-Assess memenuhi salah satu objektif organisasi Majlis Perbandaran Kajang, iaitu “Majlis Perbandaran Kajang (MPKj) komited dalam memberi perkhidmatan pengurusan perbandaran yang efisien, berkualiti dan bertanggungjawab bagi memastikan kepuasan pelanggan. Dalam konteks inovasi ini, pelanggan adalah merujuk kepada kakitangan MPKj.(**Lampiran 5**)

2.2 MEMENUHI KEHENDAK PELANGGAN

Berdasarkan hasil kaji selidik yang dijalankan terhadap pelanggan, iaitu kakitangan Jabatan Penilaian MPKj, didapati bahawa 90% daripada mereka tidak berpuas hati dengan prosedur kerja sedia ada yang dianggap rumit dan memakan masa yang lama untuk diselesaikan.

2.3 SEJAJAR DENGAN AGENDA DAN MATLAMAT NASIONAL

Meta-Assess mengemaskini proses kerja sedia ada bagi memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan seperti pemilik harta yang membuat bantahan cukai taksiran, ahli majlis dan lain-lain. Ini sejajar dengan **RMKe-12 (2021-2025)**, Pemangkin Dasar 4 iaitu memperkukuh perkhidmatan awam. Dasar ini menekankan transformasi perkhidmatan awam bagi mewujudkan organisasi yang lebih mendatar sekaligus mengurangkan karenah birokrasi, meningkatkan ketelusan serta menggunakan sumber secara optimum(**Lampiran 6**)

Selain itu, berdasarkan **Rangka Kerja Pemerkasaan Pihak Berkuasa Tempatan (2022-2030)**, menyatakan “Dalam mendepani cabaran era globalisasi ini, pihak berkuasa tempatan (PBT) perlu melaksanakan peranan yang lebih besar dalam menyediakan kualiti perkhidmatan perbandaran yang terbaik dalam lokaliti masing-masing”. PBT perlu menyediakan dan memperbaiki dari masa ke semasa kualiti perkhidmatan yang disampaikan bagi memenuhi kepuasan dan pengalaman pelanggan berurusan dengan pihak PBT. (**Lampiran 7**)

Meta-Assess juga menyokong Garis Panduan ‘**Sustainable Development Goals oleh “United Nation”**’ yang mana ianya menekankan “Goal 13: Climate Action” iaitu Inovasi dan Teknologi: Kemajuan dalam teknologi, seperti penangkapan dan penyimpanan karbon, kenderaan elektrik dan sistem grid pintar, adalah penting untuk memudahkan peralihan kepada ekonomi rendah karbon. Selain itu, ianya juga bertepatan dengan “Goal 15: Life of Land” iaitu Ekosistem Hutan: Kawasan padat dengan pelbagai pokok, tumbuhan dan haiwan. Contohnya termasuk hutan hujan tropika dan hutan sederhana (**Lampiran 8**)

2.4 KAITAN DENGAN KEADAAN EKOSISTEM SEMASA

Bertepatan dengan ucapan Perdana Menteri, Datuk Seri Anwar Ibrahim pada 7hb Mei 2024 menyatakan “**Penjawat awam cekap, pantas bantu lonjak kemajuan negara**”, Meta-Assess menekankan penambahbaikan prosedur kerja sediada bagi merealisasikan amanat ini. **(Lampiran 9)**

Berdasarkan keratan akhbar tempatan Bernama pada 10hb September 2024, Ketua Setiausaha Negara (KSN) menyatakan **kewujudan ‘Little Napoleon’, budaya kerja ‘in-silo’ belunggu utama perkhidmatan awam**. Petikan dari akhbar tersebut menyatakan antara cabaran dalam perkhidmatan awam ialah mentaliti bekerja secara in-silo dan birokrasi yang masih kuat mengakar dan berumbi, dalam sesetengah agensi kerajaan. Bagi mana-mana permohonan mengambil masa yang lama dan panjang yang akhirnya ekspektasi pihak berkepentingan dan pelanggan tidak dapat dipenuhi. **(Lampiran 10)**

Selain itu, berdasarkan keratan akhbar tempatan MyMetro pada 17hb Disember 2024, ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Tan Sri Mohamad Zabidi Zainal berkata, tanggapan negatif boleh diubah jika semua penjawat awam di kaunter perkhidmatan dapat melaksanakan tugas mereka serta sensitif dengan keadaan sekeliling serta memastikan khidmat kaunter terpuji. **(Lampiran 11)**

2.5 KAEDAH PEMILIHAN PROJEK DAN ANALISIS

Ahli Kumpulan V-Quest telah mengadakan sesi perbincangan dan percambahan idea bagi mengenalpasti isu yang perlu diketengahkan dan ditambahbaik. Isu-isu yang telah dikenal pasti dengan menggunakan kaedah “**Brainstorming**” bagi mengenal pasti punca masalah **(Lampiran 12)** dan seterusnya menggunakan **Analisis Data Metrik** bagi serta merangka penyelesaian yang berkesan. **(Lampiran 13)**

Setelah meneliti permasalahan secara terperinci, beberapa peluang penambahbaikan telah dikenalpasti. Bagi menyokong usaha penyelesaian yang lebih efektif dan kreatif, pendekatan “**5W+1H**” **(Lampiran 14)** dan **Analisa Proses Kerja** **(Lampiran 15)**

2.6 PENYATAAN SASARAN OUTCOME DAN IMPAK (PROSES KERJA MASA)

Kumpulan V-QUEST menyasarkan beberapa outcome untuk dicapai berdasarkan Kaedah **SMART (Lampiran 16)**. Hasil dari kaedah itu, telah mendapati sasaran berikut:

Sasaran Outcome

1. Mempercepatkan proses pengurusan bantahan cukai taksiran daripada 272 jam kepada 120 jam.
2. Pengurangan beban kerja kakitangan bagi proses permohonan bantahan daripada 9 kepada 7 langkah.
3. Penjimatan kos urusan pelanggan sebanyak 20% daripada RM 11,700/400 pelanggan
(RM 29.40/pelanggan)

Sasaran Impak

1. Penjimatan kos pengurusan organisasi sebanyak 50% daripada RM2,628.00 setahun.
2. Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan sebanyak 20% daripada hasil kaji selidik sebanyak 15 orang

3.0 TINDAKAN PENYELESAIAN DAN PEMBUKTIAN

3.1 PENYELESAIAN DAN PEMBUKTIAN (APLIKASI PENGGUNAAN TOOLS)

Kaedah temubual dijalankan pada 19hb Februari 2023 dengan melibatkan seramai 10 orang responden yang mana 6 orang kakitangan Jabatan Penilaian dan 4 orang awam. Hasil daripada temubual kepada kakitangan jabatan penilaian menyatakan ketidakpuasan hati mengenai kesukaran menyediakan jadual permohonan bantahan cukai taksiran, tempoh masa yang lama bagi urusan surat-menyurat permohonan bantahan, lambakan kertas serta ketiadaan maklumat lengkap bagi memproses permohonan bantahan cukai taksiran. Manakala hasil daripada temubual kepada orang awam mendapati kesukaran membuat surat permohonan bantahan cukai taksiran, kekangan bagi hadir Mesyuarat Mendengar Bantahan Cukai Taksiran MPKj dan lain-lain .

Seterusnya, **kaedah “Point Of View (POV)”**(Lampiran 17) mendapati objektif Meta-Assess adalah:

- a. Membantu mewujudkan proses bantahan yang lebih cepat
- b. Memendekkan sela waktu setiap proses bantahan
- c. Menyediakan borang standard yang memenuhi kehendak permohonan
- d. Membuat proses kerja secara atas talian
- e. Membuat permohonan secara atas talian

Berdasarkan objektif tersebut, kaedah “**Gambar Rajah Pokok (Tree Diagram)”** mendapati cadangan penyelesaian paling ideal adalah: (Lampiran 18).

- a. Mewujudkan kod imbas
- b. Membangunkan sistem
- c. Mengkaji semula proses kerja
- d. Melaksanakan proses kerja secara atas talian
- e. Melaksanakan permohonan bantahan secara atas talian
- f. Menyediakan ruangan mandatori bagi permohonan bantahan
- g. Menolak permohonan yang tidak lengkap

3.1.1 KAEDAH PERCAMBAHAN IDEA

Kumpulan V-QUEST melaksanakan percambahan fikiran mengenalpasti cadangan penyelesaian atau inovasi bagi mengatasi setiap sebab/punca paling mungkin yang mengakibatkan masalah menggunakan kaedah Rajah Pokok (Tree Diagram) . Berdasarkan cadangan penyelesaian yang di senaraikan, dua (2) tindakan penyelesaian yang ditentukan adalah mencipta kod imbas bagi permohonan bantahan cukai taksiran dan menyediakan prosedur kerja yang lebih efektif.

3.2 PENGHASILAN DAN PENGUJIAN PROTOTAIP

PROTOTAIP 1

Kumpulan V-QUEST telah mewujudkan Kod QR di dalam notis yang disampaikan kepada para pembantah. Pembantah perlu mengimbas Kod QR tersebut dan perlu memuat turun borang permohonan bantahan. Selepas memuat turun pembantah perlu mengisi borang tersebut dan menyerahkan kembali kepada kakitangan melalui pos/email. **Borang Permohonan Bantahan (Lampiran 19)**

UJI CUBA 1

PERKARA	TARIKH UJI CUBA	RESPONDAN	SASARAN	KEPUTUSAN
Mewujudkan Kod QR dan Borang permohonan	9 Jun 2023	10 Orang Kakitangan memuat turun borang, mengisi dan menghantar semula melalui pos.	1. Mempercepatkan proses pengurusan bantahan cukai taksiran daripada 272 jam kepada 120 jam. 2. Pengurangan beban kerja kakitangan bagi proses permohonan bantahan daripada 9 kepada 7 langkah 3. Penjimatan kos urusan pelanggan sebanyak 20%	GAGAL 1. Terdapat 3 borang yang diterima melalui pos melebihi 120 jam. 2. Tiada pengurangan beban kerja 3. Pelanggan perlu mengeluarkan kos untuk pos kembali borang permohonan

PROTOTAIP 2

Kumpulan V-QUEST telah mewujudkan Kod QR di dalam notis yang disampaikan kepada para pembantah dan menghubungkan kepada Borang Google. Pembantah perlu mengimbas Kod QR tersebut dan menekan pautan yang diberikan untuk masuk ke dalam Borang Google dan mengisi Borang Google tersebut. (Lampiran 20)

UJI CUBA 2

PERKARA	TARIKH UJI CUBA	RESPONDAN	SASARAN	KEPUTUSAN
Mewujudkan Kod QR dan pautan Borang permohonan di dalam Borang Google.	3 Julai 2023	10 Orang Kakitangan memuat turun dan mengisi Borang Google.	1. Mempercepatkan proses pengurusan bantahan cukai taksiran daripada 272 jam kepada 120 jam. 2. Pengurangan beban kerja kakitangan bagi proses permohonan bantahan daripada 9 kepada 7 langkah 3. Penjimatan kos urusan pelanggan sebanyak 20%	LULUS 1. kesemua permohonan melepasi tempoh sasaran malah lebih rendah 64 jam 2. Beban kerja kakitangan dapat dikurangkan kepada 7 langkah. 3. Penjimat kos urusan pelanggan dapat diijimatkan sebanyak 100%



TAMBAH NILAI

Kumpulan V-QUEST turut menambah nilai dengan menjadikan Borang Google sebagai platform untuk pengesahan kehadiran ke Mesyuarat Mendengar Bantahan. Para pembantah juga diberikan pilihan untuk menghadiri mesyuarat tersebut sama ada secara bersemuka atau dalam talian.

RINGKASAN HASIL INOVASI

Ringkasan hasil inovasi Meta- Assess ini adalah seperti pada **(Lampiran 20)**.

3.2 PERAKUAN DARIPADA PIHAK BERTAULIAH /BERKUASA

Pihak pentadbiran MPKj memperakukan Meta-Assess telah berjaya mempercepatkan proses permohonan bantahan. Pihak pentadbiran juga menyokong inisiatif jabatan dalam penjimatan penggunaan sumber kertas dalam prosedur bantahan cukai taksiran. Selain dari itu, inovasi Meta-Assess adalah model terbaik amalan dalam pengurusan bantahan dan pemangkin kepada budaya inovasi dalam perkhidmatan awam.

3.3 PELAKSANAAN INOVASI

Inovasi ini dijangka bersedia untuk dikembangkan penggunaannya kepada Pihak Berkuasa Tempatan seluruh selangor dan seterusnya seluruh negara. Selepas pelaksanaan Meta-Assess ini, pihak organisasi mendapat kunjungan daripada beberapa buah PBT seperti Majlis Bandaraya Pulau Pinang dan Majlis Perbandaran Ampang Jaya bagi mempelajari proses kerja yang telah dilaksanakan ini. **(Lampiran 21)**

4.0 KEBERHASILAN PROJEK

4.1 OUTCOME PROJEK DAN PEMBUKTIAN

SASARAN 1:

Mempercepatkan proses pengurusan bantahan cukai taksiran daripada 272 jam kepada 120 jam.

Pencapaian :

Kumpulan V-QUEST menyasarkan proses kerja dapat diselesaikan dalam masa 120 jam, namun ianya dapat diselesaikan dalam masa 64 jam sahaja. Oleh itu, ianya melebihi sasaran yang dikehendaki.

- Proses diselesaikan dalam 64 jam (66.67% lebih pantas daripada sasaran)

Pembuktian:

Carta Alir Proses Kerja perbandingan masa proses sebelum dan selepas inovasi.

(Lampiran 22)

Faktor Kejayaan:

- Penggantian borang fizikal dengan sistem digital (Google Form + QR code) menjadikan proses kerja lebih mudah.
- Data diproses daripada Google Form untuk menyediakan jadual bantahan. Tiada lagi lambakan surat-menyurat yang melambatkan proses pengurusan bantahan.
- Proses maklumbalas permohonan dilaksanakan secara dalam talian (e mel)

SASARAN 2:

Pengurangan beban kerja kakitangan bagi proses permohonan bantahan daripada 9 kepada 7 langkah.

Pencapaian:

Meta-Asses berjaya memendekkan proses kerja sediaada kepada 7 langkah. Proses kerja minit dan pengasingan permohonan bantahan dimansuhkan.

- Pengurangan beban Kerja yang mana sistem automatik menghapuskan tugas manual (contoh: penginputan data, pengesahan dokumen)
- Kakitangan boleh fokus pada tugas analitik bernilai tinggi

SASARAN 3:

Penjimatan kos urusan pelanggan(pembantah) sebanyak 20% daripada RM 11,700 per 400 pelanggan (RM 29.40 per pelanggan)

Pencapaian:

- Projek ini telah berjaya menurunkan kos pelanggan kepada sifar.
- Penjimatan Kos : Tiada kos cetak, pos, atau pengangkutan fizikal

Pembuktian:

- Jadual penjimatan kos perjalanan pelanggan.(**Lampiran 23**)
- Jadual penjimatan kos pos permohonan bantahan.(**Lampiran 24**)

4.2 FAEDAH SAMPINGAN OUTCOME (LUAR JANGKA)

- Proses oleh pelanggan lebih mudah dan cepat. Penggantian borang fizikal dengan sistem digital (Google Form + QR code)
- Mesyuarat dalam talian (Google Meet) bersekali mesyuarat secara fizikal dapat mempercepatkan masa perjalanan mesyuarat bantahan.
- Dapat menjimatkan kos pelantikan vendor kerana inovasi Meta-Asses dilaksanakan dengan kemahiran kakitangan sendiri
- Imej Majlis dapat dipertingkatkan

4.3 PENCAPAIAN IMPAK

SASARAN IMPAK 1:

Penjimatan kos pengurusan organisasi sebanyak 50% daripada RM2,628.00 setahun.

Pencapaian:

- Projek ini telah berjaya menurunkan kos pengurusan organisasi kepada RM 147.36. Penjimatan kos sebanyak **RM2,480.64** iaitu **94.39%** penjimatan daripada kos asal. **44.39%** melebihi sasaran.
- Penjimatan Kos - Tiada kos cetak dan pos.

Pembuktian:

Jadual penjimatan kos pengurusan.(**Lampiran 25**)

SASARAN IMPAK 2:

Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan sebanyak 20% daripada hasil kaji selidik sebanyak 15 orang

Pencapaian:

Tinjauan pelanggan(kakitangan Jabatan Penilaian MPKj) secara rawak telah menunjukkan 93.33% iaitu 14 orang daripada kakitangan berpuas hati dengan inovasi Meta-Asses dan bersetuju proses kerja pengurusan bantahan menjadi lebih mudah dan cepat.

Pembuktian:

Borang soal selidik (**Lampiran 26**)

4.4 FAEDAH SAMPINGAN IMPAK (LUAR JANGKA)

- Penjimatan penggunaan kertas membantu memelihara alam sekitar dengan mengurangkan pembalakan dan pencemaran. (**Lampiran 27**)
- Pengurangan pelepasan karbon daripada penggunaan bahan api seperti petrol menyumbang secara langsung kepada usaha membendung perubahan iklim yang semakin membimbangkan. (**Lampiran 27**)
- Menyokong Matlamat Pembangunan Mampan PBB (UN SDG) 13: Tindakan terhadap Perubahan Iklim (Climate Action) dan 15: Kehidupan di Darat (Life on Land). (**Lampiran 27**)

5.0 POTENSI PENGEMBANGAN PROJEK

5.1 TAHAP KETERSEDIAAN TEKNOLOGI / SISTEM / PROSES

Inovasi *Meta-Assess* telah mencapai tahap kesediaan teknologi yang tinggi dengan:

- Infrastruktur Sedia Ada - berasaskan platform *Google Workspace* (Form, Sheet, Meet) yang stabil dan selamat.
- Kematangan Proses - mempunyai SOP lengkap untuk operasi harian ,dilengkapi manual pengguna dan pentadbir, sistem sokongan teknikal dalaman yang berfungsi baik.
- Kemampuan Skalabiliti - boleh menampung sehingga 10,000 permohonan/bulan tanpa peningkatan infrastruktur, reka bentuk modular membolehkan penambahan fungsi baru
- Membuat carta alir kerja atau manual kerja baru

Cadangan Penambahbaikan:

- Integrasi dengan sistem ePBT Online
- Pembangunan dashboard analitik real-time dan data visualisasi.

5.2 TAHAP REPLIKASI ATAU PENGKOMERSIALAN

Projek ini mempunyai potensi replikasi yang tinggi antaranya replikasi dalam organisasi sendiri. Sebagai contoh Jabatan Perlesenan MPKj telah mengadaptasi inovasi *Meta-Assess* untuk:

- Permohonan lesen perniagaan dalam talian
- Pengurusan bantahan lesen

Selain itu, berdasarkan pencapaian yang telah diperoleh dapat menjadi garis panduan kepada pihak berkuasa tempatan dan sektor lain bagi melaksanakan proses bantahan dengan lebih efisien dan mudah.

5.3 PENUTUP

Inovasi *Meta-Assess* telah membuktikan keberkesanannya sebagai penyelesaian kos efektif untuk transformasi digital PBT. Ianya juga model terbaik amalan (*best practice*) dalam pengurusan bantahan cukai taksiran. Selain itu juga, ianya boleh menjadi pemangkin kepada budaya inovasi dalam perkhidmatan awam.

LAMPIRAN 1

SURAT LANTIKAN



JABATAN PENILAIAN MAJLIS PERBANDARAN KAJANG	
MEMO ANTARA JABATAN/BAHAGIAN/UNIT	
" BERETIKA KEHIDUPAN BERKUALITI "	
#KitaSelangor	
Kepada : Senarat Edaran	Ruj. Kami : MPKj.40/JPN/KIK/Jld.1 ()
Pengarah	
Daripada : Jabatan Penilaian, MPKj (JPN)	Tarikh : 19 hb. Januari 2023

Tuan/Puan,

PERLANTIKAN SEBAGAI AHLI KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF (KIK) JABATAN PENILAIAN, MAJLIS PERBANDARAN KAJANG

Dengan segala hormatnya dan sukacitanya dimaklumkan bahawa tuan / puan telah dilantik sebagai Ahli Kumpulan Inovatif Dan Kreatif (KIK) Jabatan Penilaian, Majlis Perbandaran Kajang.

1) Kerjasama dan komitmen tuan / puan amatlah dihargai untuk sama-sama menyumbang penglibatan dalam program ini.

Sekian dimaklumkan.

" SELANGOR MAJU BERSAMA "
" BERKHIDMAT UNTUK NEGARA "

Saya yang menjalankan amanah,



(Sr MOHAMAD ANDREI TAN BIN BIBIT)

PERLANTIKAN SEBAGAI AHLI KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF (KIK) JABATAN PENILAIAN, MAJLIS PERBANDARAN KAJANG

Senara Edaran:

BIL.	NAMA	JAWATAN
1.	Encik Mohamad Razali Bin Kamarudin	Penolong Pengarah Penilaian
2.	Puan Nursyaza Fazreen Binti Abd Wahab	Penolong Pegawai Penilaian
3.	Puan Anita Binti Dollah Kosnan	Pembantu Penilaian Kanan
4.	Puan Shafinas Binti Mohammad Nasir	Pembantu Penilaian
5.	Encik Mohd Burhan Bin Abdul Rahman	Pembantu Penilaian
6.	Encik Zulhelmi Bin Azizan	Pembantu Penilaian



LAMPIRAN 2

SENARAI PEGANGAN MAJLIS PERBANDARAN KAJANG



JENIS HARTA	JUMLAH PEGANGAN
KEDIAMAN	306,759
KEDIAMAN (SIMPANAN MELAYU)	5,177
PERNIAGAAN	52,264
PERNIAGAAN (SIMPANAN MELAYU)	163
PERUSAHAAN	7,909
PERUSAHAAN (SIMPANAN MELAYU)	12
TANAH PERTANIAN	1,710
LAIN-LAIN	824
JUMLAH KESELURUHAN	374,818

LAMPIRAN

LAMPIRAN 3

PENGUATKUASAAN CUKAI TAKSIRAN MPKj MENGIKUT PENGAL

BIL	TARIKH KUATKUASA	PERTAMBAHAN PEGANGAN	PURATA PERTAMBAHAN PEGANGAN PER TAHUN
1	1 JANUARI 2020	8,414	5,259
2	1 JULAI 2020	2,105	
3	1 JANUARI 2021	7,118	5,497
4	1 JULAI 2021	3,876	
5	1 JANUARI 2022	2,616	2,616
6	1 JULAI 2022	0	
7	1 JANUARI 2023	7,177	7,247
8	1 JULAI 2023	7,317	
9	1 JANUARI 2024	0	26,764
10	1 JULAI 2024	26,764	
11	1 JANUARI 2025	4,393	4,393



LAMPIRAN

LAMPIRAN 4

CARTA PERBATUAN

[illegible]

LAMPIRAN 5

OBJEKTIF ORGANISASI MAJLIS PERBANDARAN KAJANG



Misi Visi dan Objektif



Objektif

Majlis Perbandaran Kajang (MPKj) komited dalam memberi perkhidmatan pengurusan perbandaran yang efisien, berkualiti, dan bertanggungjawab bagi memastikan kepuasan pelanggan. Memberikan perkhidmatan pengurusan perbandaran yang terbaik, berkualiti, telus dan efisien selaras dengan **Wawasan Kemakmuran Bersama 2030**. Menjadikan Kajang sebagai perbandaran yang selesa dengan keindahan semulajadi, warga yang bestari ke arah pembangunan mampan serta pusat sate yang terunggul.



Visi

Bandaraya berdaya huni menjana ekonomi negara



Misi

Pembangunan seimbang yang menekankan konsep dayahuni serta kehidupan lestari penjana ekonomi setempat ke arah bandaraya sejahtera



Moto

Perbandaran Harmoni
Memberdaya Ekonomi Mampan

LAMPIRAN 6

RANCANGAN MALAYSIA KE-12 (RMKE-12)

Pemangkin Dasar RMKe-12

Pencapaian sasaran yang ditetapkan di bawah tiga tema menjana semula ekonomi, memperkukuh keselamatan, kesejahteraan dan inklusiviti serta melonjakkan kemampanan disokong oleh empat pemangkin dasar yang difokuskan untuk membangunkan bakat masa hadapan, mempercepat penerimgunaan teknologi dan inovasi, menambah baik ketersambungan dan infrastruktur pengangkutan serta memperkukuh perkhidmatan awam. Pemangkin dasar ini membentuk asas dan komponen penting pembangunan Malaysia sepanjang lima tahun akan datang dan tahun-tahun seterusnya.

Pemangkin Dasar 1



Membangunkan Bakat Masa hadapan

Pemangkin Dasar 2



Mempercepat Penerimgunaan Teknologi dan Inovasi

Pemangkin Dasar 3



Menambah Baik Ketersambungan dan Infrastruktur Pengangkutan

Pemangkin Dasar 4



Memperkukuh Perkhidmatan Awam

Pemangkin Dasar 4: Memperkukuh Perkhidmatan Awam

Pemacu Perubahan XIV: Mentransformasi Perkhidmatan Awam melalui Pendekatan Keseluruhan Kerajaan

Integriti, akauntabiliti dan ketelusan akan dipertingkatkan merentas perkhidmatan awam. Struktur dan fungsi kementerian dan agensi akan dikaji dan disusun semula bagi mewujudkan organisasi yang lebih mendatar, sekali gus mengurangkan kerenah birokrasi, meningkatkan ketelusan serta menggunakan sumber secara optimum. Akta bagi perkhidmatan awam akan diperkenal untuk memperkukuh prinsip pengasingan kuasa antara cabang eksekutif, perundangan dan kehakiman. Kerajaan akan meningkatkan lagi budaya berasaskan prestasi dalam perkhidmatan awam serta memperkukuh mekanisme pemilihan pegawai pengurusan tertinggi. Mekanisme pengambilan pegawai pengurusan dan profesional juga akan ditambah baik dalam memperoleh bakat yang terbaik. Di samping itu, usaha mempercepat pendigitalan dan pelaksanaan inisiatif di bawah Rangka Tindakan (*Blueprint*) Ekonomi Digital Malaysia dalam sektor awam akan meningkatkan lagi penyampaian perkhidmatan awam.



LAMPIRAN 7

KERATAN ARTIKEL RANGKA KERJA PEMERKASAAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN

FOKUS UTAMA RKPBT

RKPBT 2022-2030 membawa aspirasi negara untuk menjadikan Malaysia sebuah negara yang maju dan berdaya saing menjelang tahun 2030. PBT perlu menterjemah Agenda 2030 kepada setiap lokaliti supaya ianya bersejalan dan mempunyai daya capai yang realistik bagi membentuk masa hadapan yang mampan sebagaimana digariskan dalam WKB 2030.

Sebagaimana negara maju yang lain, keunggulan PBT sebagai Kerajaan Tempatan memainkan peranan masing-masing dan bersama-sama berganding bahu dalam memberikan perkhidmatan terbaik kepada masyarakat dalam mewujudkan persekitaran yang mampan demi kesejahteraan kehidupan.

Setiap PBT perlu sentiasa memantau isu serta cabaran yang berlaku dalam kawasan masing-masing. Pendekatan yang lebih meluas dan holistik perlu diambil bagi menangani isu semasa sejajar dengan pelaksanaan SDGs di peringkat tempatan.



Justeru, Rangka Kerja Pemerkasaan PBT digubal untuk menjadi dokumen rujukan utama yang mampu mencorak matlamat dan penetapan hala tuju agar PBT dapat bersama-sama mencapai aspirasi negara. Beberapa isu dan cabaran utama telah dikenalpasti seperti berikut:

01 Kecekapan PBT untuk bertindak terhadap perubahan dengan cepat dan menyediakan perkhidmatan berorientasikan pelanggan secara berkesan

- Persepsi negatif masyarakat terhadap pegawai dan anggota PBT yang mengamalkan rasuah masih tinggi;
- Tenaga kerja PBT yang terhad dari segi jumlah perjawatan, perkembangan karier serta peluang kenaikan pangkat dan kemajuan bakat;
- Penjajaran modal insan yang bersandarkan kepada kepakaran dan kebolehan akademik bagi pengisian perjawatan dalam organisasi masih minima;
- Kesepakatan antara Kerajaan Negeri dan PBT dalam mendapat sokongan serta *political will* bagi mendapat keputusan bersama;
- Permintaan yang mendesak daripada masyarakat kepada PBT dalam memberi perkhidmatan yang berkualiti dan pantas, memberi tekanan kepada PBT untuk memenuhi jangkaan masyarakat sebagai pelanggan; dan
- Cara kerja yang konvensional dan adaptasi kepada teknologi masih rendah serta tidak dimanfaatkan sepenuhnya.



Fokus utama bagi penggubalan RKPBT meliputi aspek berikut:

Organisasi

- Meningkatkan keberkesanan PBT dalam penyampaian perkhidmatan.
- Membentuk PBT yang berdaya saing dan melengkapi antara satu sama lain serta menggunakan teknologi terkini sebagai penggerak ke hadapan.

Alam Sekitar

- Mewujudkan persekitaran mampan.
- Membentuk PBT yang peka dengan kemampan alam sekitar dalam melaksanakan pembangunan dan pengurusan perbandaran.

Ekonomi

- Pembangunan berlandaskan konteks tempatan.
- PBT membangunkan kelebihan daya tarikan setempat dan memenuhi ekspektasi masyarakat serta mempunyai matlamat yang berfokus kepada isu dalam kawasan lokaliti.

Komuniti

- Membentuk komuniti berdaya tahan.
- PBT yang mementingkan penglibatan masyarakat dan kepakaran yang wujud di kalangan masyarakat setempat dalam usaha pembangunan dan penyelesaian masalah perbandaran.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 8

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS OLEH UNITED NATIONS



LAMPIRAN 9

KERATAN AKHBAR BERITA HARIAN PADA 7/5/2024 BERTAJUK KEWUJUDAN 'PENJAWAT AWAM CEKAP, PANTAS BANTU LONJAK KEMAJUAN NEGARA' – PM

Penjawat awam cekap, pantas bantu lonjak kemajuan negara - PM

Oleh Mohd Iskandar Ibrahim - Mei 7, 2024 @ 9:23am
bhnews@bh.com.my



PUTRAJAYA: Datuk Seri Anwar Ibrahim yakin peta dan landskap ekonomi Malaysia akan berubah ke arah lebih baik jika penjawat awam mengamalkan kecekapan dan melaksanakan tugas dengan pantas.

Perdana Menteri menegaskan, jika penjawat awam memberi tumpuan dalam perkara terbabit, Malaysia akan terus menjadi perhatian dunia dari segi pelaburan.

"Jadi saudara, tumpu ini dan saudara lihat, peta ekonomi, landskap ekonomi kita akan berubah dan saya yakin. Penjawat awam mesti tumpu perkara itu, yang lain simpang siur sepak terajang (politik), itu serah kepada saya dan kawan-kawan.

"Saudara tumpu (hal) ini, kerana Malaysia ada keupayaan sekarang bukan sahaja dari segi pertimbangan antarabangsa tetapi harapan dari segi pelaburan," katanya.

DISYORKAN

- Kejutan, angin perubahan pemilihan PKR peringkat cabang
- Pemilihan PKR: Maszlee kekal Ketua Cabang Simpang Renggam
- Pelajar UUM maut dihimpit bas: Polis ambil keterangan dua pemandu
- Hujan lebat, ribut petir diramal badai sembilan negeri malam ini

Beliau berkata demikian ketika menyampaikan amanat pada Perhimpunan Warga Kementerian Kewangan bersama Perdana Menteri, hari ini.

Yang turut hadir, Menteri Kewangan II, Datuk Seri Amir Hamzah Azizan dan Ketua Setiausaha Perbendaharaan, Datuk Johan Mahmood Merican.

DSA contoh Malaysia tarikan dunia

Anwar berkata, Defence Services Asia (DSA) dan National Security (NATSEC) Asia 2024 adalah contoh terbaik Malaysia menjadi tarikan dunia.

Katanya, pameran terbabit berjaya menarik minat lebih 1,000 pempamer dari lebih 60 negara.

"Jadi kita dapat perhatian, sebab itu saya keras kadang-kadang dengan segelintir kecil penjawat awam yang menyimpang daripada semangat ini.

"Saya juga gesa masyarakat dan media supaya berlaku adil, jangan umpamanya sikap dan salah laku yang kecil itu menggambarkan disiplin seluruh penjawat awam," katanya.



Perdana Menteri, Datuk Seri Anwar Ibrahim. - Foto fail NSTP/Danial Saad s

LAMPIRAN 10

KERATAN AKHBAR BERNAMA PADA 10/9/2024 BERTAJUK KEWUJUDAN 'LITTLE NAPOLEON', BUDAYA KERJA 'IN-SILO' BELENGGU UTAMA PERKHIDMATAN AWAM – KSN





Rabu, 16 April 2025, 12:12pm
Waktu Solat Kuala Lumpur

Cari kata kunci 

Kewujudan 'Little Napoleon', budaya kerja 'in-silo' belenggu utama perkhidmatan awam - KSN

Putrajaya: Perkhidmatan Awam dibelenggu tiga cabaran utama yang semakin menebal dan memerlukan penambahbaikan perlu dilakukan dengan segera, kata Ketua Setiausaha Negara (KSN) Tan Sri Shamsul Azri Abu Bakar.

Beliau berkata daripada pemerhatian peribadinya, cabaran pertama ialah mentaliti berkerja secara *in-silo* dan birokrasi yang masih kuat mengakar dan berumbi, dalam sesetengah agensi kerajaan.

Shamsul Azri berkata ia berpunca daripada wujudnya perasaan *superior* atau rasa diri berkuasa dan lebih hebat daripada orang lain dalam kalangan petugas agensi, sehingga memikirkan bahawa kuasa mutlak hanya milik agensi itu.

"Jadi, nak luluskan satu-satu projek pembangunan itu, kena lalu proses yang melibatkan semua kementerian dan agensi ini. Betul, masing-masing ada fungsi dan peranannya.

"Namun, sewajarnya itu bukan alasan untuk kita mengambil masa yang lama dan panjang untuk memproses satu-satu projek, sehingga menjadi asbab projek tersebut tidak dapat disiapkan ikut tempoh yang dirancang.... Akhirnya, ekspektasi pihak berkepentingan dan pelanggan tidak dapat dipenuhi," katanya ketika berucap pada Majlis Aspirasi Kepimpinan KSN, di sini hari ini.

Shamsul Azri berkata cabaran kedua ialah penyampaian perkhidmatan yang masih menggunakan kaedah lama, kurang efektif dan tidak berdaya saing.

Beliau berkata cabaran itu selari dengan dapatan laporan Biro Pengaduan Awam, yang menyatakan bahawa kebanyakan aduan yang diterima pada tahun ini berkaitan kegagalan memenuhi ekspektasi pelanggan, aduan mengenai kemudahan dan infrastruktur awam serta penguatkuasaan yang lemah.

"Kita bercakap tentang teknologi yang meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan, tetapi dalam masa yang sama masih terdapat juga rungutan daripada pelanggan seperti 'Kerajaan ini lambat', 'Kerajaan ini tak prihatin' dan 'kaunter ada sepuluh, yang buka hanya satu' dan macam-macam lagi," katanya.

Shamsul Azri berkata untuk menangani cabaran itu, beliau percaya setiap ketua jabatan perlu mengambil pendekatan *Management by Walking Around (MBWA)*, bagi memastikan perkhidmatan kita kepada rakyat sentiasa cekap, pantas dan profesional.

KSN berkata cabaran ketiga ialah isu integriti penjawat awam, dengan tidak menafikan masih wujud *Little Napoleon* dalam organisasi kerajaan.

Beliau berkata perkara itu berdasarkan statistik Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), sejumlah 408 tangkapan melibatkan penjawat awam dilakukan berbanding 318 tangkapan bagi tempoh sama tahun lepas.

"Kita juga mudah berasa selesa dengan apa yang kita sedia ada. *Complacency*.

"Dan ini saya percaya ia terjadi kerana kurangnya penghayatan terhadap nilai-nilai yang menunjangi kita sebagai seorang insan seperti rukun Madani yang digagaskan Perdana Menteri (Datuk Seri Anwar Ibrahim), yang saya perhatikan masih lagi lemah," katanya.

Shamsul Azri berkata untuk mendepani cabaran-cabaran itu, penambahbaikan segera perlu dilakukan seiring hasrat untuk melaksanakan reformasi perkhidmatan awam secara tuntas.

"Ini adalah kritikal agar segala inisiatif yang diketengahkan betul-betul berkualiti dan benar-benar menyentuh denyut nadi rakyat," katanya.

Disiarkan pada: September 10, 2024 @ 6:48pm

LAMPIRAN 11

KERATAN AKHBAR MYMETRO PADA 17/12/2024 BERTAJUK PASTIKAN KHIDMAT KAUNTER TERPUJI





Rabu, 16 April 2025, 3:05pm
Waktu Solat Kuala Lumpur

Cari kata kunci 

Pastikan khidmat kaunter terpuji



Kuala Lumpur: Setiap jabatan kerajaan perlu memastikan kaunter perkhidmatan mereka melaksanakan tugas pada tahap tertinggi, sekali gus mampu mengikis tanggapan negatif segelintir orang awam yang mempertikaikan kualiti perkhidmatan agensi kerajaan.

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Tan Sri Mohamad Zabidi Zainal berkata, tanggapan negatif boleh diubah jika semua penjawat awam di kaunter perkhidmatan dapat melaksanakan tugas mereka serta sensitif dengan keadaan sekeliling.

"Persepsi ini boleh diubah jika semua penjawat awam dapat memainkan peranan dengan berkesan dan sentiasa proaktif setiap kali berdepan masalah terutama membabitkan urusan dengan orang awam.

"Kami akui, urusan lambat kerana beberapa masalah termasuk kekurangan kakitangan, namun ia itu tidak boleh dijadikan alasan.

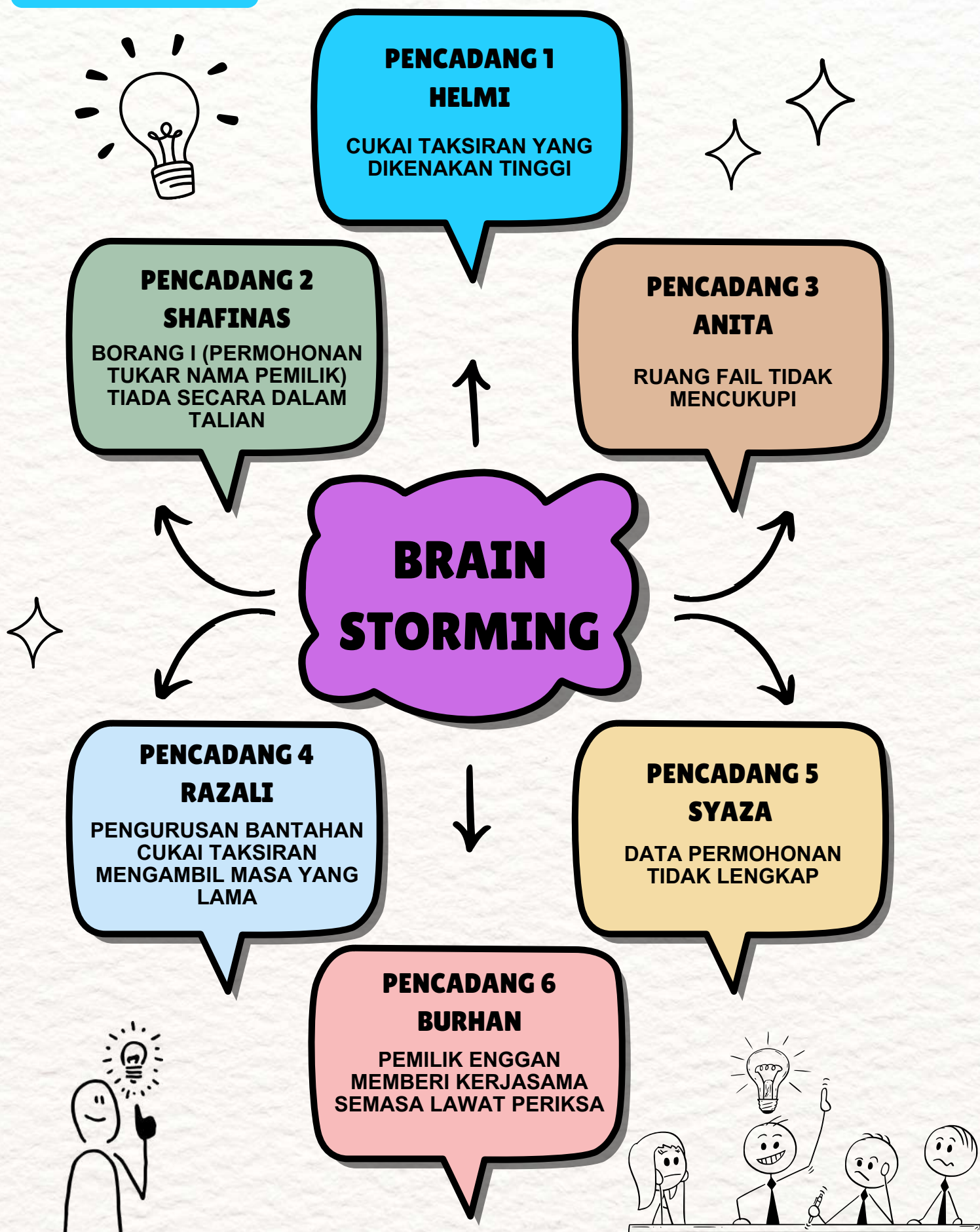
"Setiap daripada kita perlu bijak menanganinya jika berdepan situasi seumpama itu," katanya ketika memberi ucapan perasmian Program Gegar #myGST4U, di sini, semalam.

Turut hadir, Ketua Pengarah Jabatan Kastam Diraja Malaysia (KDRM) Datuk Seri Khazali Ahmad dan Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Operasi) Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) Datuk Seri Zainal Rahim Seman.

Disiarkan pada: Disember 17, 2014 @ 8:28am



LAMPIRAN 12



LAMPIRAN 13

Analisis Data Metrik

BIL	MASALAH	KUALITI	MASA	KOS	JUMLAH	RANKING
		PEMBERAT (5)	PEMBERAT (3)	PEMBERAT (2)		
		AHLI (6)	AHLI (6)	AHLI (6)		
1	BORANG 'I' (PERMOHONAN TUKAR NAMA PEMILIK) TIADA SECARA ATAS TALIAN	20 4 X 5	9 3 X 3	2 1 X 2	31	3
2	PROSES PENGURUSAN BANTAHAN CUKAI TAKSIRAN MENGAMBIL MASA YANG LAMA	30 6 X 5	18 6 X 3	12 6 X 2	60	1
3	DATA PERMOHONAN TIDAK LENGKAP	25 5 X 5	12 4 X 3	4 2 X 2	41	2



LAMPIRAN 14

KAEDAH 5W 1H



WHAT

APAKAH MASALAH YANG BERLAKU?

- PENGURUSAN BANTAHAN CUKAI TAKSIRAN MENGAMBIL MASA YANG LAMA

WHERE

DI MANA MASALAH INI BERLAKU?

- JABATAN PENILAIAN MAJLIS PERBANDARAN KAJANG

WHEN

BILA MASALAH INI BERLAKU?

- KETIKA KUATKUASA CUKAI TAKSIRAN DILAKSANAKAN IAITU SETIAP JANUARI DAN JULAI SETIAP TAHUN.
- KETIKA SENARAI NILAIAN BARU DILAKSANAKAN IAITU SETIAP 5 TAHUN SEKALI TERTAKLUK KEPADA KELULUSAN PIHAK BERKUASA NEGERI

WHO

SIAPAKAH YANG TERLIBAT?

- KAKITANGAN JABATAN PENILAIAN MPKJ
- PENGURUSAN TERTINGGI MPKJ DAN AHLI MAJLIS
- PEMILIK HARTA

WHY

KENAPA MASALAH INI BERLAKU?

- LAMBAKAN KERTAS
- PROSES KERJA YANG PANJANG
- MAKLUMAT TIDAK LENGKAP

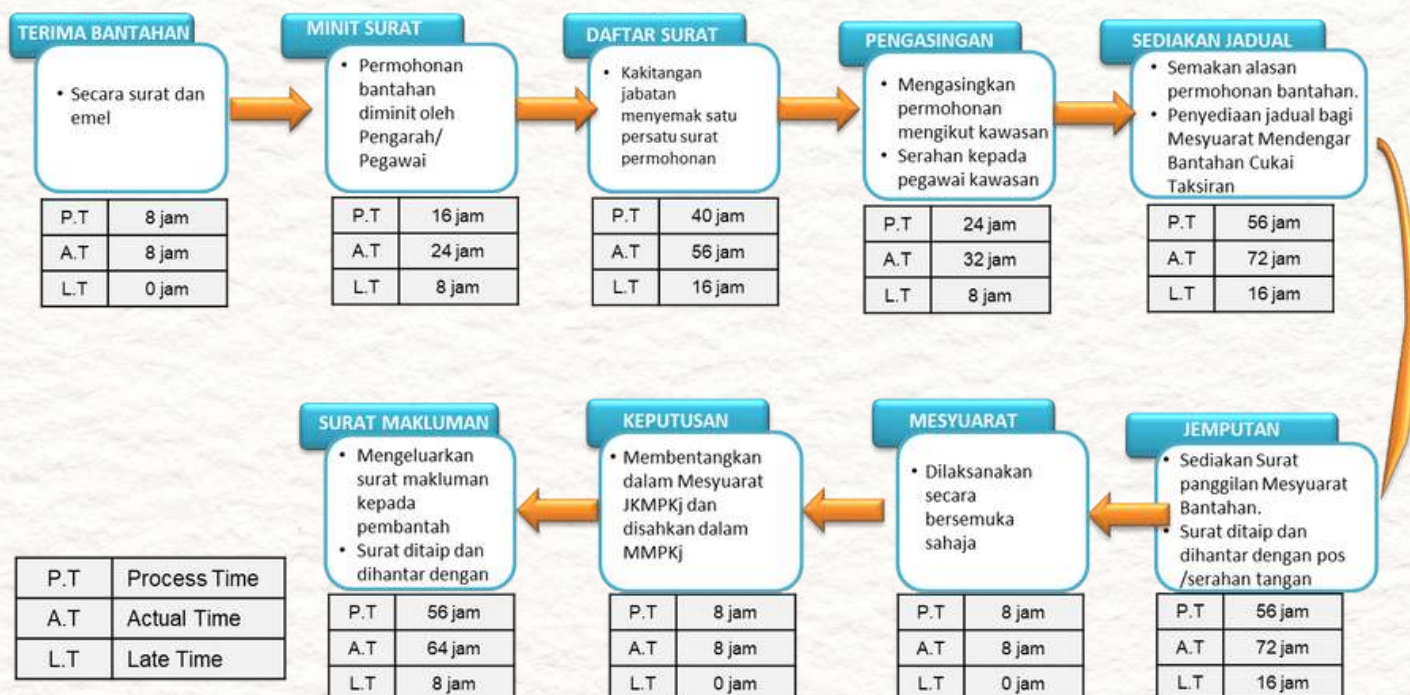
HOW

BAGAIMANA IA MEMBERI KESAN?

- MASA YANG LAMA DIAMBIL OLEH KAKITANGAN UNTUK MEREKOD PERMOHONAN DAN MENYEDIAKAN JADUAL BANTAHAN
- KESUKARAN PEMILIK HARTA UNTUK MEMBUAT PERMOHONAN BANTAHAN CUKAI TAKSIRAN
- KUALITI KEPUASAN PELANGGAN TERJEJAS

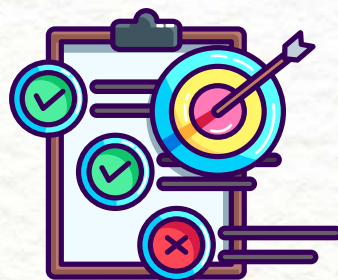
LAMPIRAN 15

ANALISA PROSES KERJA SEBELUM INOVASI



LAMPIRAN 16

KAEDAH SMART BAGI SASARAN OUTCOME



BIL	SASARAN	S (SPECIFIC)	M (MEASUREABLE)	A (ACHIEVEABLE)	R (REALISTIC)	T (TIME FRAME)	KEPUTUSAN
1	MEMPERCEPATKAN PROSES PENGURUSAN BANTAHAN CUKAI TAKSIRAN DARIPADA 272 JAM KEPADA 120 JAM	PIAGAM PELANGGAN JABATAN	PENGUKURAN DIBUAT BERDASARKAN MASA PROSES KERJA DI AMBIL	BOLEH DICAPAI BERDASARKAN PROSES KERJA INI DALAM KAWALAN JABATAN DAN TIDAK MELANGGAR APA2 PERUNDANGAN	BOLEH DIREALISASIKAN DENGAN PERUBAHAN PROSES KERJA DAN PENDIGITALAN KERJA	TEMPOH 6 BULAN	✓
		✓	✓	✓	✓	✓	
2	PENGURANGAN BEBAN KERJA KAKITANGAN BAGI PROSES PERMOHONAN BANTAHAN SEBANYAK 2 LANGKAH DARIPADA 9 KEPADA 7 LANGKAH.	CARTA ALIR PROSES KERJA	PENGUKURAN DIBUAT BERDASARKAN MASA PROSES KERJA YANG DIAMBIL	BOLEH DICAPAI BERDASARKAN PROSES KERJA INI DALAM KAWALAN JABATAN DAN TIDAK MELANGGAR APA-APA PERUNDANGAN	BOLEH DIREALISASIKAN DENGAN PERUBAHAN PROSES KERJA DAN PENDIGITALAN KERJA	TEMPOH 6 BULAN	✓
		✓	✓	✓	✓	✓	
3	PENJIMATAN KOS URUSAN PELANGGAN(ORANG AWAM) SEBANYAK 20% DARIPADA RM 11,700/400 PELANGGAN (RM 29.40/PELANGGAN)	KOS PERJALANAN DAN KOS POS	PENGUKURAN DIBUAT BERDASARKAN KOS YANG DITANGGUNG OLEH PELANGGAN	BOLEH DICAPAI	BOLEH DIREALISASIKAN DENGAN PERUBAHAN PROSES KERJA DAN PENDIGITALAN KERJA		✓
		✓	✓	✓	✓	✓	



LAMPIRAN 16 SAMBUNGAN

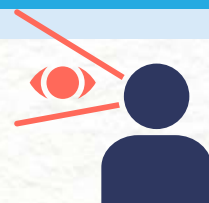
KAEDAH SMART BAGI SASARAN IMPAK



BIL	SASARAN	S (SPECIFIC)	M (MEASUREABLE)	A (ACHIEVEABLE)	R (REALISTIC)	T (TIME FRAME)	KEPUTUSAN
1	PENJIMATAN KOS PENGURUSAN ORGANISASI SEBANYAK 50% DARIPADA RM2,628.00 SETAHUN.	KOS YANG DITANGGUNG OLEH ORGANISASI	PENGUKURAN DIBUAT BERDASARKAN KOS YANG DITANGGUNG OLEH ORGANISASI	BOLEH DICAPAI	BOLEH DIREALISASIKAN DENGAN PERUBAHAN PROSES KERJA DAN PENDIGITALAN KERJA	TEMPOH 6 BULAN	✓
		✓	✓	✓	✓	✓	
2	MENINGKATKAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN (KAKITANGAN JABATAN PENILAIAN MPKJ) SEBANYAK 20% DARIPADA HASIL KAJI SELIDIK SEBANYAK 15 ORANG	CARTA ALIR PROSES KERJA	PENGUKURAN DIBUAT SOAL SELIDIK YANG DILAKUKAN KEPADA KAKITANGAN JABATAN PENILAIAN MPKJ	BOLEH DICAPAI BERDASARKAN PROSES KERJA INI DALAM KAWALAN JABATAN DAN TIDAK MELANGGAR APA-APA PERUNDANGAN	BOLEH DIREALISASIKAN DENGAN PERUBAHAN PROSES KERJA DAN PENDIGITALAN KERJA	TEMPOH 6 BULAN	✓
		✓	✓	✓	✓	✓	



LAMPIRAN 17



KAEDAH POINT OF VIEW (POV)

PENGGUNA	RESPONDEN	PENEMUAN	KITA HENDAK MEMBUAT.....
KAKITANGAN JABATAN PENILAIAN MPKJ	(RESPONDEN 1) MOHAMAD FAUZI BIN SABTANI UMUR : 45 TAHUN PENOLONG PEGAWAI PENILAIAN	- JADUAL BANTAHAN SUKAR DIBUAT - MAKLUMAT BANTAHAN TIDAK LENGKAP	- MEMBANTU MEWUJUDKAN PROSES BANTAHAN YANG LEBIH CEPAT - MEMENDEKKAN SELA WAKTU SETIAP PROSES BANTAHAN. - MENYEDIAKAN BORANG STANDARD YANG MEMENUHI KEHENDAK PERMOHONAN. - MEMBUAT PROSES KERJA SECARA ATAS TALIAN. - MEMBUAT PERMOHONAN SECARA ATAS TALIAN.
	(RESPONDEN 2) SITI AMINAH BINTI JUNID UMUR : 47 TAHUN PEMBANTU PENILAIAN	- MASA YANG LAMA DIAMBIL UNTUK MEMBACA / MENGABSTRAK MAKLUMAT DARIPADA SURAT BANTAHAN - MENGAMBIL MASA YANG LAMA UNTUK MEMBALAS SURAT KEPADA PEMBANTAH.	
	(RESPONDEN 3) MAZMIRA NADIA BINTI MUHAMMAD IDRIS UMUR : 37 TAHUN PEMBANTU PENILAIAN	- MAKLUMAT TIDAK LENGKAP KERANA TIADA SEMAKAN DI KAUNTER. - MELAMBATKAN PROSES KERJA KERANA MENDAPATKAN MAKLUMAT YANG LENGKAP	
	(RESPONDEN 4) ATIQA BINTI RAZALI UMUR : 37 TAHUN PEMBANTU PENILAIAN	- LAMBAKKAN SURAT-SURAT FIZIKAL - SURAT-SURAT TIDAK DIMASUKKAN KE DALAM FAIL SEPATUTNYA.	
	(RESPONDEN 5) RAHIMAH BINTI ANUAR UMUR : 41 TAHUN PEMBANTU TADBIR (KAUNTER)	- TERLALU RAMAI ORANG AWAM DIKAUNTER. - RAMAI YANG MEMBUAT ADUAN BERBANDING BANTAHAN CUKAI SEPATUTNYA.	

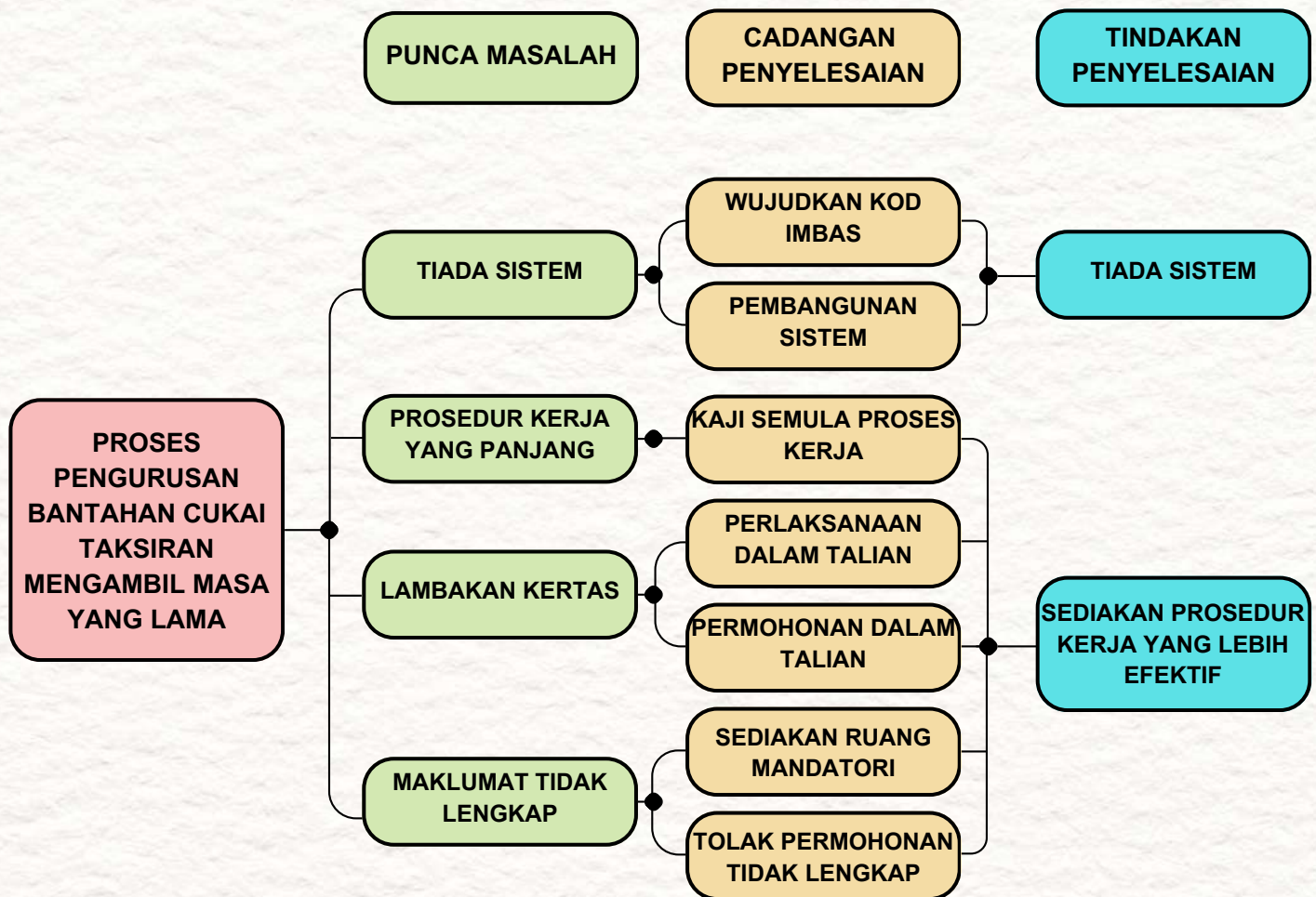


LAMPIRAN 17 SAMBUNGAN KAEDAH POINT OF VIEW (POV)

PENGGUNA	RESPONDEN	PENEMUAN	KITA HENDAK MEMBUAT.....
KAKITANGAN JABATAN PENILAIAN MPKJ	(RESPONDEN 6) NOR KAMARUZAMAN BIN ABDULLAH JAWAWI UMUR : 37 TAHUN PEMBANTU TADBIR (KAUNTER)	• MAKLUMAT TIDAK LENGKAP KERANA TIADA SEMAKAN DI KAUNTER. • LAMBAKKAN SURAT-SURAT FIZIKAL	• MEMBANTU MEWUJUDKAN PROSES BANTAHAN YANG LEBIH CEPAT • MEMENDEKKAN SELA WAKTU SETIAP PROSES BANTAHAN. • MENYEDIAKAN BORANG STANDARD YANG MEMENUHI KEHENDAK PERMOHONAN. • MEMBUAT PROSES KERJA SECARA ATAS TALIAN. • MEMBUAT PERMOHONAN SECARA ATAS TALIAN.
	(RESPONDEN 7) CHOW KIM ANN UMUR : 39 TAHUN PEMBANTAH/ PEMILIK HARTA	• MENGAMBIL MASA UNTUK MENGHANTAR SURAT BANTAHAN SECARA "WALK-IN" ATAU POS.	
	(RESPONDEN 8) SYAFIQ AZRI BIN SUHAIMI UMUR : 30 TAHUN PEMBANTAH/ PEMILIK HARTA	• MENANGGUNG KOS POS DAN PENGANGKUTAN. • PERLU MENULIS SURAT BANTAHAN DENGAN PANJANG.	
	(RESPONDEN 9) NURUL AZREEN BIN SAMAH UMUR : 38 TAHUN PEMBANTAH/ PEMILIK HARTA	• SUKAR UNTUK MENGHADIRI MESYUARAT SECARA FIZIKAL KERANA WAKTU BEKERJA. • PERLU MENULIS SURAT BANTAHAN DENGAN PANJANG.	
PEMBANTAH / PEMILIK HARTA	(RESPONDEN 10) ROCHI ANAK BAKEL UMUR : 38 TAHUN PEMBANTAH/ PEMILIK HARTA	• MENANGGUNG KOS POS DAN PENGANGKUTAN. • SUKAR UNTUK MENGHADIRI MESYUARAT SECARA FIZIKAL KERANA WAKTU BEKERJA.	

LAMPIRAN 18

GAMBAR RAJAH POKOK TREE DIAGRAM



LAMPIRAN 19

BORANG PERMOHONAN BANTAHAN (MANUAL)



MAJLIS PERBANDARAN KAJANG

Hanya pemilik
berdaftar seperti di
dalam Bil Cukai
Taksiran dibenarkan
membuat permohonan
Bantahan



Untuk kegunaan MPKj

Bilangan :	/
No Akaun Lama :	
Kod Jalan :	
Mukim :	

BORANG BANTAHAN SENARAI NILAIAN BAHARU

No. Akaun Cukai Taksiran :
Nama Pemilik Harta :
No. Kad Pengenalan :
No. Telefon :
Email :
Alamat Surat-menyurat :

Alamat Harta :

Mukim/Kawasan : ☐ Semenyih
☐ Hulu Semenyih
☐ Beranang
☐ Kajang
☐ Bandar Baru Bangi
☐ Cheras
☐ Hulu Langat

MAJLIS PERBANDARAN KAJANG

Alasan Bantahan Diperuntukan di bawah Akta Kerajaan Tempatan 1976 seksyen 141 (1) seperti yang tertera di dalam Notis pemberitahuan tersebut dibenarkan untuk membuat bantahan ke atas Senarai Nilai jika terkilan atas sebab-sebab berikut:

Sila Tandakan (/) :

- ☐ Bahawa sesuatu pegangan yang baginya dia dikenakan kadar adalah dinilai lebih daripada nilainya yang boleh dikenakan kadar, (Cukai Taksiran dinilai oleh MPKj lebih dari sepatutnya. (Mahal))
- ☐ Bahawa sesuatu pegangan yang dinilai adalah pegangan yang tidak boleh dikenakan kadar, (Cukai Taksiran tidak sepatutnya dikenakan ke atas pegangan tersebut).
- ☐ Bahawa seseorang atau sesuatu pegangan yang sepatutnya termasuk dalam Senarai Nilai itu adalah ditinggalkan daripadanya, (Pegangan tersebut sepatutnya dikenakan Cukai Taksiran tetapi tidak dikenakan oleh MPKj.)
- ☐ Bahawa sesuatu pegangan adalah dinilai kurang daripada nilainya yang boleh dikenakan kadar; (Cukai Taksiran dinilai oleh MPKj kurang dari yang sepatutnya. (Murah)) atau
- ☐ Bahawa sesuatu pegangan atau pegangan-pegangan yang telah dinilai secara bersejajarnya atau berasingan sepatutnya dinilai secara lain. (Pegangan tersebut perlu dikenakan Cukai Taksiran secara berasingan atau bersejajarnya.).

Yang Benar,

Tarikh:

(.....)



LAMPIRAN 20

RINGKASAN HASIL PROJEK (META-ASSES)



MEMAPARKAN KOD IMBAS PADA NOTIS CUKAI TAKSIRAN

CONTOH

MAJLIS PERBANDARAN KAJANG
Jalan Kajang 1, Kajang, Selangor 43000

Notis ini mengandungi maklumat yang berkaitan dengan projek pembangunan di kawasan yang ditandakan dengan garisan merah di bawah ini.

NO. LOT	SEKSYEN	ALANAT LOKASI HARTA
1	1	1. RANGSAPURI (DAMAI ABADI)
2	2	2. SETHA ECOMILL 2
3	3	3. TAMAN RAJANG EAST
4	4	4. TROPICANA HEIGHTS
5	5	5. TAMAN SENYIYU (DAMAI)
6	6	6. SERENI HEIGHTS

QR Code

1

PERMOHONAN BANTAHAN MELALUI KOD IMBAS(GOOGLE FORM)

**PERMOHONAN BANTAHAN
CUKAI TAKSIRAN**

PERMOHONAN BANTAHAN CUKAI TAKSIRAN

PENGISHTIHARAN PELANGGAN/ CUSTOMER DECLARATION

Dengan menghantar borang permohonan ini secara dalam talian, saya/kami dengan ini menyatakan bahawa saya/kami telah membaca dan memahami sepenuhnya mengenai semua maklumat yang terkandung dalam borang permohonan ini dan saya/kami berjanji untuk mematuhi semua peraturan yang ditetapkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) yang berkaitan dengan projek pembangunan ini.

By submitting this online application form, I/we hereby expressly agree and give to Kajang Municipal Council (MPC) to collect, keep, use, disclose and process my/our information stated in the form/document and/or otherwise provided by me/us or us (MPC) (Personal Data) for one or more permitted purposes (Purposes) as stated in the Privacy Notice statement which can be accessed.

2

PENGURUSAN DATA DAN PENYEDIAAN JADUAL BANTAHAN MELALUI 'GOOGLE SHEET'

5 KEHADIRAN 28 JULAI 2022 (KHAMIS) (Responses)

NO. LOT	SEKSYEN	ALANAT LOKASI HARTA
022 8 47 42		
022 9 00 58		
022 9 02 11		
022 9 03 33		
022 9 06 04		
022 9 08 02		
022 9 09 30		
022 9 10 55		
022 9 18 15		
022 9 18 31		
022 9 18 47		
022 9 20 09		
022 9 21 19		
022 9 22 38		
022 9 23 03		
022 9 23 54		
022 9 24 36		
022 9 24 57		

3

MAKLUMBALAS PERMOHONAN MELALUI EMAIL

MESYUARAT MENDENGAR BANTAHAN CUKAI
1/2023 MAJLIS PERBANDARAN KAJANG

KEPADA SESIAPA YANG BERKENAAN

Tuan / Puan,

MESYUARAT MENDENGAR BANTAHAN CUKAI
BIL. 1/2023

NO. LOT	SEKSYEN	ALANAT LOKASI HARTA
1	1	1. RANGSAPURI (DAMAI ABADI)
2	2	2. SETHA ECOMILL 2
3	3	3. TAMAN RAJANG EAST
4	4	4. TROPICANA HEIGHTS
5	5	5. TAMAN SENYIYU (DAMAI)
6	6	6. SERENI HEIGHTS

4

MESYUARAT BANTAHAN SECARA BERSEMUKA DAN DALAM TALIAN



5



LAMPIRAN 21

LAWATAN PERKONGSIAN PROSES KERJA OLEH PIHAK BERKUASA TEMPATAN KE ORGANISASI (MAJLIS BANDARAYA PULAU PINANG)

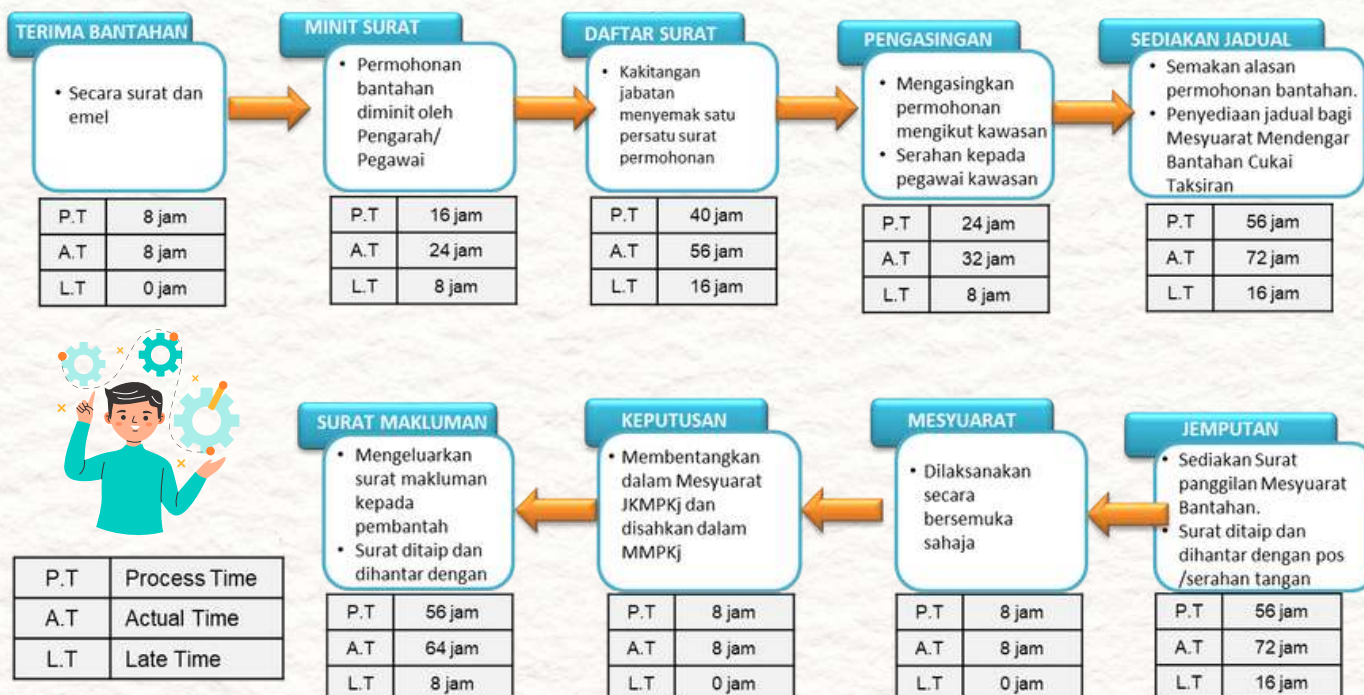


LAWATAN PERKONGSIAN PROSES KERJA OLEH PIHAK BERKUASA TEMPATAN KE ORGANISASI (MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA)

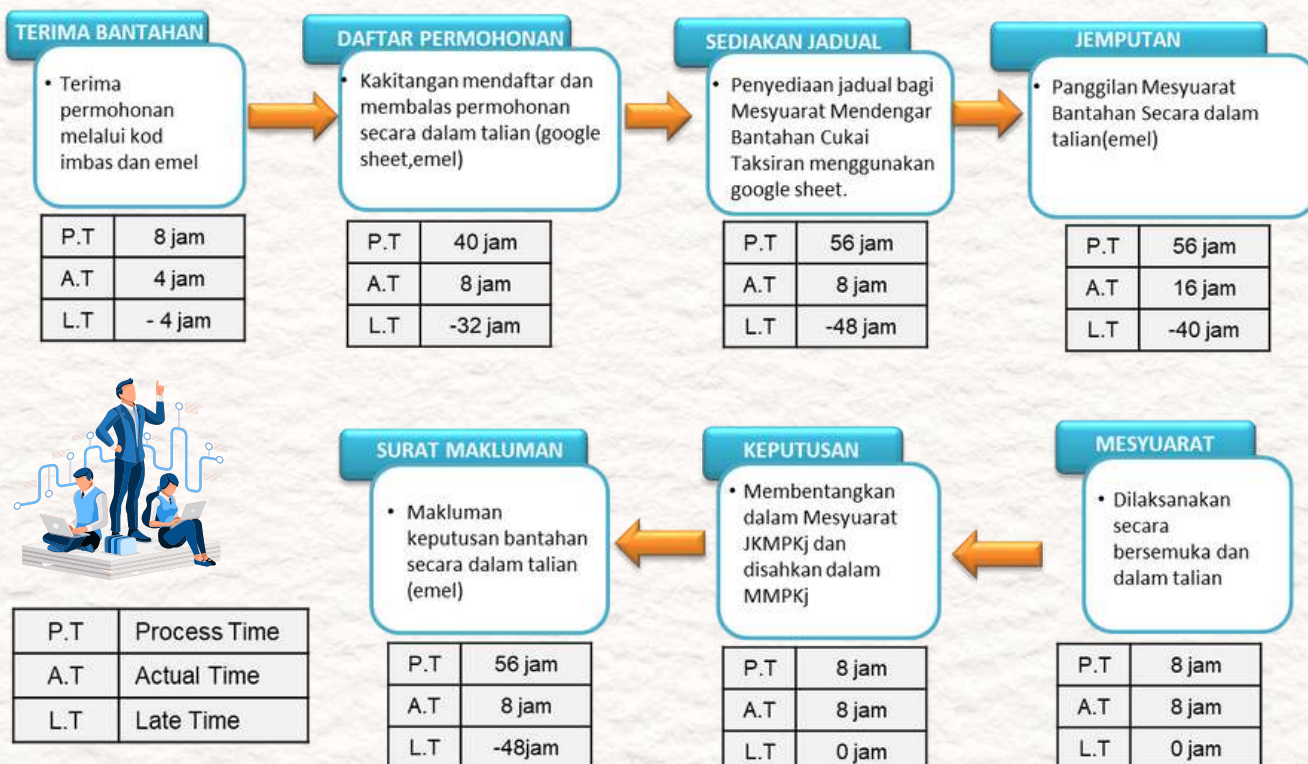


LAMPIRAN 22

CARTA ALIR PROSES KERJA SEBELUM PROJEK



SELEPAS PROJEK





LAMPIRAN 23

JADUAL PENJIMATAN KOS PERJALANAN PELANGGAN (PEMBANTAH)

BIL.	KAWASAN	ANGGARAN JARAK SEHALA	KOS PERGI DAN BALIK	JUMLAH KOS PERJALANAN
1.	Kajang Contoh taman : Bandar Seri Putra	21.00 km x RM 0.80 = RM 16.80	RM 16.80 x 2 (pergi balik)	RM 33.60
2.	Cheras Contoh taman : Taman Simfoni	9.70 km x RM 0.80 = RM 7.76	RM 7.76 x 2 (pergi balik)	RM 15.50
3.	Semenyih Contoh taman : Eco Majestic	17.40 km x RM 0.80 = RM 13.92	RM 13.92 x 2 (pergi balik)	RM 27.80
4.	Beranang Contoh taman : Bandar Tasik Kesuma	14.50 km x RM 0.80 = RM 11.60	RM 11.60 x 2 (pergi balik)	RM 23.20
5.	Hulu Langat Contoh taman : Taman Cempaka Lui	24.8 km x RM 0.80 = RM 19.84	RM 19.84 x 2 (pergi balik)	RM 39.70
Kiraan kos purata perjalanan pemohon bantahan ke MPKj $RM\ 139.80 / 5\ \text{mukim} = RM\ 28.00 \times 400\ (\text{purata bantahan setahun})$ $= RM\ 11,200$				$\frac{RM\ 139.80}{5\ \text{MUKIM}}$ $= RM\ 28.00 \times 400$ $= RM\ 11,200$

- Kiraan jarak perjalanan adalah berdasarkan kepada nilai tuntutan perjalanan anggaran minimum RM 0.80 / km
- Purata anggaran kos perjalanan pemohon bantahan adalah sebanyak RM 28 tidak termasuk kos tol dan lain-lain kos.

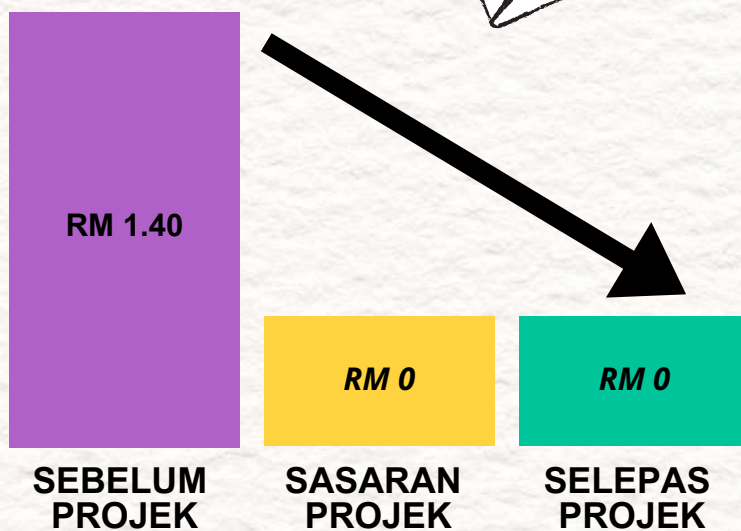


LAMPIRAN 24

JADUAL PENJIMATAN KOS POS PELANGGAN (PEMBANTAH)



JENIS	KOS	JUMLAH KOS
Kertas	RM 0.05 x 2 helai	RM 0.10
Setem	RM 1.30	RM 1.30
Purata kos hantar surat ke MPKj		RM 1.40

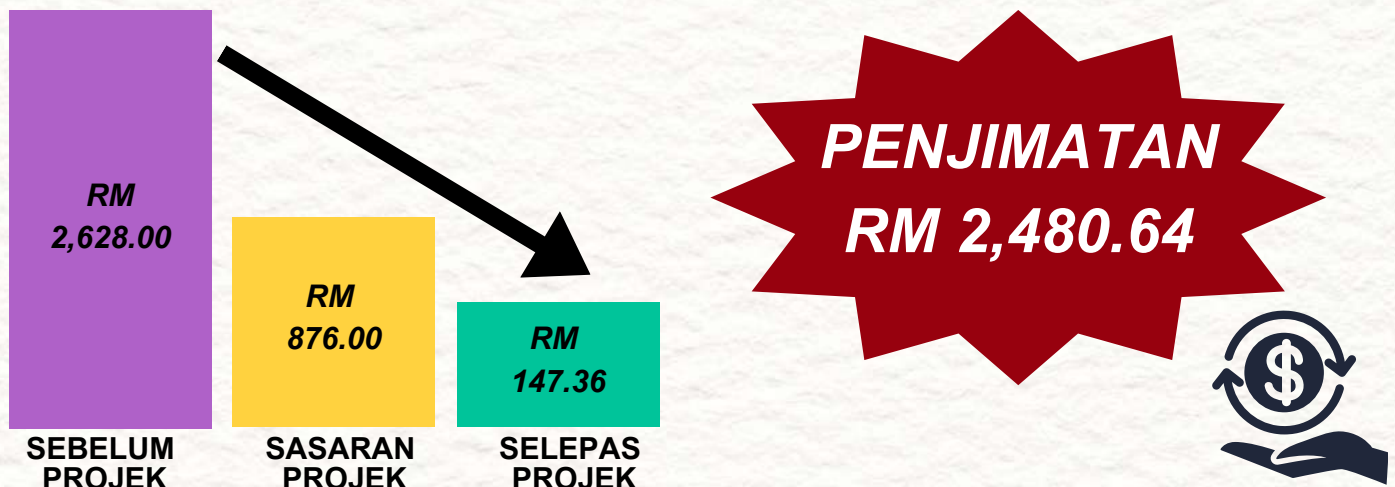


**Penjimatan
RM 1.40**



LAMPIRAN 25

JADUAL PENJIMATAN KOS PENGURUSAN ORGANISASI

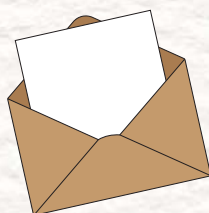


PERKARA	KOS PER BANTAHAN	KOS SEBELUM PROJEK (SETAHUN)	KOS SASARAN PER BANTAHAN	KOS SASARAN PROJEK (SETAHUN)	KOS SELEPAS PROJEK (SETAHUN)
Kertas	RM 0.10 x 3 helai = RM 0.30	RM 0.30 x 400* = RM 120.00	RM 0.10 x 1 helai = RM 0.10	RM 0.10 x 400* = RM 40.00	RM 0.10 x 4** = RM 0.40
Sampul Surat Bertingkap	RM 0.24 x 3 unit = RM 0.72	RM 0.72 x 400* = RM 288.00	RM 0.24 x 1 unit = RM 0.24	RM 0.24 x 400* = RM 96.00	RM 0.24 x 4** = RM 0.96
Setem	RM 1.50 x 3 setem = RM 4.50	RM 4.50 x 400* = RM 1,800.00	RM 1.50 x 1 setem = RM 1.50	RM 1.50 x 400* = RM 600	RM 1.50 x 4** = RM 6.00
Telefon	RM 0.35 x 3 minit *** = RM 1.05	RM 1.05 x 400* = RM 420.00	RM 0.35 x 1 minit = RM 0.35	RM 0.35 x 400* = RM 140.00	RM 0.35 x 400* = RM 140.00
Jumlah	RM 6.57	RM 2,628.00	RM 2.19	RM 876.00	RM 147.36

* Anggaran 400 = adalah berdasarkan purata jumlah permohonan bantahan dalam Tahun 2021 hingga Tahun 2023

** Anggaran 4= 1% daripada purata jumlah permohonan bantahan dalam Tahun 2021 hingga Tahun 2023

*** Anggaran 3 minit = adalah berdasarkan anggaran panggilan telefon setiap pertanyaan berkenaan permohonan bantahan



LAMPIRAN 26

Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan



MAJLIS
PERBANDARAN
KAJANG

Butiran Diri

Nama Penuh : _____ Umur : _____ Kategori : Kakitangan _____

Jawatan (kakitangan sahaja) : _____ Jantina : ☐ Lelaki ☐ Perempuan

Soalan

Adakah anda merasakan prosedur permohonan bantahan terlalu panjang dan rumit?

☐ Sangat Tidak Bersetuju ☐ Tidak Bersetuju ☐ Tidak Pasti ☐ Bersetuju ☐ Sangat Bersetuju

Adakah maklumbalas permohonan bantahan menyukarkan?

☐ Sangat Tidak Bersetuju ☐ Tidak Bersetuju ☐ Tidak Pasti ☐ Bersetuju ☐ Sangat Bersetuju

Prosedur bantahan cukai taksiran melibatkan penggunaan kertas yang banyak?

☐ Sangat Tidak Bersetuju ☐ Tidak Bersetuju ☐ Tidak Pasti ☐ Bersetuju ☐ Sangat Bersetuju

Adakah anda berpuas hati dengan prosedur permohonan bantahan?

☐ Sangat Tidak Bersetuju ☐ Tidak Bersetuju ☐ Tidak Pasti ☐ Bersetuju ☐ Sangat Bersetuju

Adakah proses penyediaan jadual bantahan rumit?

☐ Sangat Tidak Bersetuju ☐ Tidak Bersetuju ☐ Tidak Pasti ☐ Bersetuju ☐ Sangat Bersetuju

Sekiranya anda mempunyai cadangan lain, sila nyatakan.

Terima Kasih

LAMPIRAN 27

PENJIMATAN KERTAS SEKALIGUS DAPAT MEMELIHARA ALAM SEKITAR

a) Permohonan Bantahan Tahunan

Anggaran 1 tahun permohonan bantahan secara bertulis diterima, adalah sebanyak 400 permohonan (purata 3 tahun bermula tahun 2021 hingga 2023) bersamaan dengan:



b) Permohonan Bantahan Semakan Senarai Nilai Baru (5 tahun sekali)

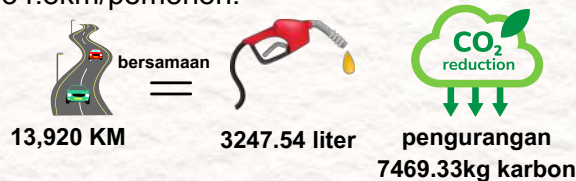
Anggaran permohonan bantahan secara bertulis diterima, adalah sebanyak 22,343 permohonan (berdasarkan permohonan tahun 2022) bersamaan dengan:



Penjimatan pelepasan karbon daripada bahan api.

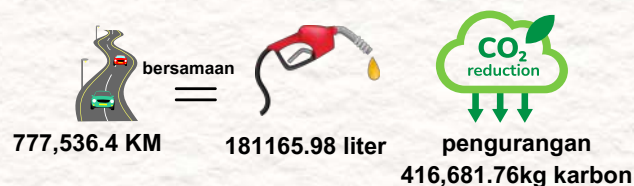
a) Permohonan Bantahan Tahunan

Anggaran 1 tahun permohonan bantahan adalah sebanyak 400 permohonan (purata 3 tahun bermula tahun 2021 hingga 2023) dengan anggaran purata perjalanan pergi dan balik ke MPKj 34.8km/pemohon:



b) Permohonan Bantahan Semakan Senarai Nilai Baru (5 tahun sekali)

Anggaran permohonan bantahan secara bertulis diterima, adalah sebanyak 22,343 permohonan (berdasarkan permohonan tahun 2022) bersamaan dengan:



MENYOKONG UN SDG 17



Inovasi dan Teknologi:
Kemajuan dalam teknologi, seperti penangkapan dan penyimpanan karbon, kenderaan elektrik dan sistem grid pintar, adalah penting untuk memudahkan peralihan kepada ekonomi rendah karbon.



Ekosistem Hutan:
Kawasan padat dengan pelbagai pokok, tumbuhan dan haiwan. Contohnya termasuk hutan hujan tropika dan hutan sederhana.