



**MAJLIS PERSADA INOVASI PERKHIDMATAN
AWAM PERINGKAT NEGERI SELANGOR
MAJLIS BANDARAYA SUBANG JAYA
TAHUN 2022**



**SISTEM PENGURUSAN
BERSEPADU (SPB)**



KANDUNGAN

RINGKASAN EKSEKUTIF	2 - 3
BAB 1 PENGLIBATAN PIHAK PENGURUSAN	4
1.1 Surat Arahkan Pembentukan Kumpulan	
1.2 Maklumat Berkaitan Kumpulan	
BAB 2 SIGNIFIKAN PEMILIHAN PROJEK DAN PEMBUKTIAN	5 - 8
2.1 Kriteria Pemilihan Projek	
2.2 Kaitan Dengan Fungsi Organisasi	
2.3 Memenuhi Kehendak Warga Kerja	
2.4 Kaitan Dengan Agenda Nasional	
BAB 3 TINDAKAN PENYELESAIAN	9-17
3.1 Cadangan Penyelesaian dan Pembuktian (Ideate)	
3.2 Analisa Penyelesaian (Define)	
BAB 4 OUTCOME DAN IMPAK PROJEK	19-28
4.1 Kesan Jangka Pendek	
4.2 Kesan Jangka Panjang	
4.3 Outcome / Faedah	
4.4 Keberkesanan Projek	
4.5 Pencapaian Berdasarkan ' <i>Global Indicator Framework for SDGs</i> '	
4.6 Impak Keseluruhan	
BAB 5 POTENSI PENGEMBANGAN PROJEK	29-30
6.1 Keboleh Pindahan & Replikasi dan Inovasi	
6.2 Pengkomersialan	
6.3 Pengiktirafan	
BAB 6 PENUTUP	30

RINGKASAN EKSEKUTIF

Majlis Bandaraya Subang Jaya (MBSJ) telah melaksanakan pelbagai inisiatif demi memastikan sistem penyampaian perkhidmatan dapat dilaksanakan dengan cekap dan berkesan. Inisiatif utama yang telah dilaksanakan ialah **Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB)** iaitu pemakaian **Standard Pengurusan Antarabangsa (ISO)** dalam skop perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan melalui integrasi empat (4) skim utama standard (ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013, ISO 37001:2016 dan MS 1900:2014) dan tiga (3) skim amalan terbaik (SIRIM 6:2016 Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan (CSM), SIRIM 7:2016 Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA)).

SPB adalah sebagai bukti untuk menunjukkan kesungguhan pihak Majlis bagi menyediakan perkhidmatan yang berkualiti, berintegriti dan menjamin keselamatan maklumat untuk memenuhi keperluan pelanggan. Matlamat MBSJ adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pihak berkepentingan melalui pemakaian sistem pengurusan yang cekap dan berkesan. SPB juga adalah sebagai jaminan MBSJ terhadap pematuhan kehendak pelanggan dan perundangan bagi penyampaian perkhidmatan.

SPB telah diuji cuba dan dikuatkuasakan pada 15 April 2022. Namun begitu, sistem ini telah mengalami evolusi pesat yang unik; dikenali dengan nama Sistem Pengurusan Standard (sebelum tahun 2018) dan Sistem Pengurusan Bersepadu (di antara 2018-2021). Kedinamikan sistem ini dapat dilihat dengan nyata apabila elemen pengurusan risiko, pencapaian objektif dan piagam pelanggan diwajibkan dengan polisi utama (SDG/ Smart Selangor) bagi menetapkan matlamat dan hala tuju yang jelas serta menyumbang kepada pengukuhan proses penyampaian perkhidmatan.

Walau bagaimanapun, pemantauan dan penambahbaikan yang berterusan tetap dilaksanakan supaya pihak pengurusan dan warga kerja sentiasa berada dalam keadaan yang bersiap sedia, dan memastikan kelancaran bagi setiap proses kerja. Audit kualiti dalaman diadakan secara berkala, iaitu sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam tempoh satu (1) tahun ke atas setiap jabatan. Seramai tiga belas (13) orang pegawai Inspektorat Kualiti Dalaman (IKD) yang terlibat untuk melaksanakan auditan bagi semua skim auditan.

Keberkesanan pelaksanaan SPB dapat dilihat melalui pelaksanaan auditan secara berjadual dan tersusun, serta memberi ruang kepada penjimatan sumber, tenaga, masa

dan kos secara keseluruhannya. Pelaksanaan SPB adalah memastikan penyampaian perkhidmatan dilaksanakan secara efektif dan efisien. SPB juga memastikan

penggunaan sumber yang minimal dengan penghasilan kerja (*output*) yang maksimum. Berikut adalah kesan kepada pelaksanaan SPB di organisasi :

	2017	2018	2019	2020	2021
Kos	RM 69,000	RM 47000	RM 47000	RM 47000	RM 37000
Tenaga	2520 org	882 org	882 org	882 org	392 org
Method	4 siri	1 siri	1 siri	1 siri	1 siri
Masa	182 jam (4 siri)	45.5 jam (1 siri)	45.5 jam (1 siri)	45.5 jam (1 siri)	45.5 jam (1 siri)

Pelaksanaan SPB membolehkan data dikongsi dan diagihkan mengikut keperluan pada bila-bila masa. Ia juga membolehkan organisasi berhubung dengan pelanggan, pengurusan dan warga kerja secara lebih pantas dan efisien.

Pelaksanaan SPB juga telah dapat mengurangkan penggunaan dokumen melalui penyediaan satu (1) manual sahaja yang merangkumi empat (4) skim. Pengurusan audit dalaman juga menjadi lebih mudah apabila empat (4) skim auditan hanya dilaksanakan satu (1) kali sahaja yang melibatkan jabatan dalaman, berbanding empat (4) kali auditan sebelum ini. Keseluruhannya, projek SPB adalah projek yang terbaik dan menjadi projek perintis bagi system integrasi dalam ISO.

1. PENGLIBATAN PIHAK PENGURUSAN

1.1 SURAT ARAHAN PEMBENTUKAN KUMPULAN



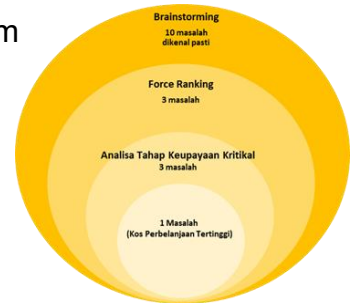
1.2MAKLUMAT BERKAITAN KUMPULAN

Tarikh Penubuhan Kumpulan	Bilangan ahli	Alamat Organisasi	Nama Kumpulan
2 Januari 2018	7 orang 1. Azizah binti Idris 2. Noorsuhaila binti Mokhtar 3. Noor Jiha binti Yusof 4. Fazlinda binti Abdul Rahman 5. Azlina binti Mohamad 6. Zulia Shakila binti Salehuddin 7. Norfazilah binti Md. Tayet	Jabatan Korporat & Pengurusan Strategik Majlis Perbandaran Subang Jaya Persiaran Perpaduan, USJ 5 47610 Subang Jaya Selangor Darul Ehsan	Corp Dynamic 

2. SIGNIFIKAN PROJEK & PEMBUKTIAN

2.1 KRITERIA PEMILIHAN PROJEK (EMPHATY)

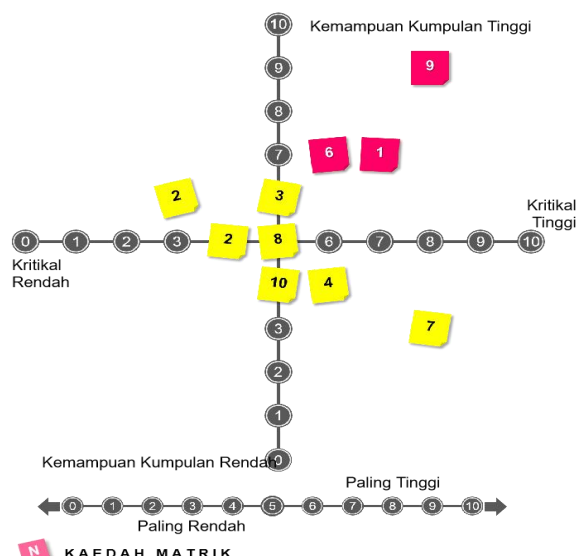
Kumpulan Corp Dynamic telah menggunakan 4 Alat Kawalan Kualiti dalam mengenalpasti masalah iaitu kaedah pemerhatian, 'brainstorming', 'force ranking', dan 'analisa tahap keupayaan kritikal'. Didapati 'pembaziran sumber akibat pelaksanaan Sistem Pengurusan Standard yang kurang cekap' adalah paling kritikal dan telah dipilih sebagai permasalahan utama.



KAEDAH UNDIAN & DATA ANALISA MATRIK

Kritikal
Rendah

Bil	Masalah		AZIZAH		SUHAILA		JIHA		LINDA		FAZILAH		AZLINA		ZULIA		JUMLAH	
			K	U	K	U	K	U	K	U	K	U	K	U	K	U	K	U
1.	Masalah ketiadaan medium maklumat berkenaan bencana	SUHAILA	6	5	9	9	5	9	7	5	8	6	6	6	8	7	7	7
2.	Permohonan bahan terbitan yang tidak mengikut SOP	JIHA	3	4	4	3	3	4	2	8	5	6	6	5	5	5	4	5
3.	Pengumpulan maklumat yang tidak bersistematik	AZLINA	5	4	5	6	6	5	8	8	4	7	3	6	4	6	5	6
4.	Ketidakpatuhan SOP Lawatan Penandaarasan daripada Agensi Luar	ZULIA	8	8	6	5	7	6	6	5	5	4	6	3	4	4	6	4
5.	Pengurusan cenderamata MBSJ yang kurang bersistematik	FAZILAH	2	5	3	6	1	8	2	4	3	3	8	4	2	5	3	6
6.	Terbitan buletin bulanan MBSJ masih menggunakan kaedah Konvensional	JIHA	4	5	6	4	5	4	6	3	7	8	6	6	8	5	6	7
7.	Masalah pemantauan aduan di Jabatan	ZULIA	8	2	9	6	7	2	8	2	8	4	7	2	9	3	8	3
8.	Maklumat pelan operasi bajet tahunan yang sukar didapati	LINDA	4	4	5	3	6	6	7	7	6	3	3	5	4	4	5	5
9.	Pembaziran sumber akibat pelaksanaan sistem pengurusan standard kurang cekap	AZIZAH	9	9	7	9	8	9	8	9	7	9	9	9	8	9	8	9
10.	Mengenalpasti sistem prosedur setiap jabatan	SUHAILA	6	6	3	5	4	5	4	4	5	2	7	3	6	3	5	4



SENARAI PENDEK 3 MASALAH UTAMA YANG KRITIKAL

1

Masalah Ketidadaan Medium Maklumat Berkenaan Bencana

6

Terbitan Buletin Bulanan MBSJ masih menggunakan kaedah Konvensional

9

Pembaziran pelbagai sumber akibat pelaksanaan Sistem Pengurusan Standard yang kurang cekap

Seterusnya, Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB) telah menjadi kunci kepada penyelesaian masalah dan diperincikan dengan kaedah 5W + 1H.

What? Sistem Pengurusan Bersepadu

Where? Organisasi MBSJ

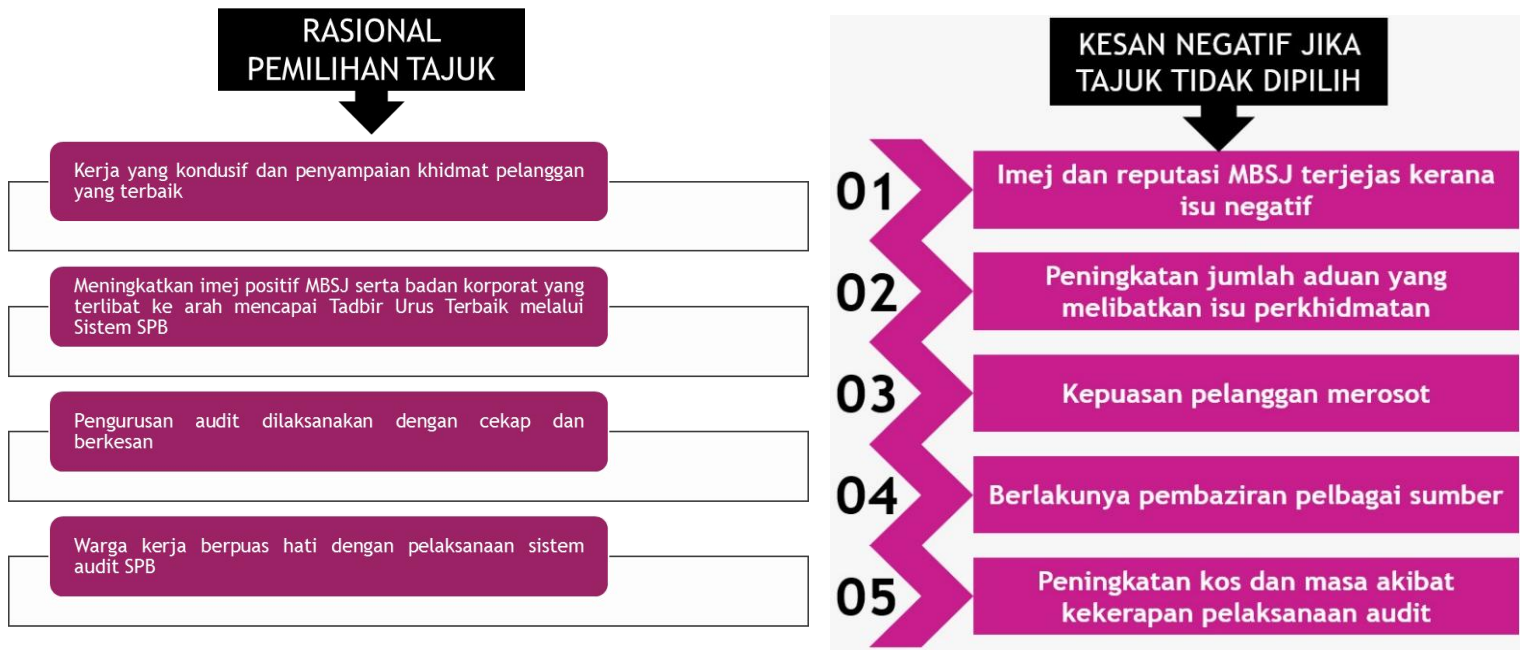
When? Sistem Pengurusan Standard - Sebelum Tahun 2018
Sistem Pengurusan Bersepadu - April 2018 - Disember 2020

Who? Pengurusan Atasan dan Warga kerja

Why? Menangani masalah pembaziran sumber akibat pelaksanaan Sistem Pengurusan Standard yang tidak cekap

How? SPB melalui integrasi 4 skim pensijilan ISO

Justifikasi kepada pemilihan tajuk adalah seperti berikut dan turut mempunyai kesan sekiranya ianya tidak dilaksanakan.



2.2 KAITAN DENGAN FUNGSI ORGANISASI

Kaitan projek ini dengan Misi dan Visi organisasi dapat difahami dengan visual berikut:



2.3 MEMENUHI KEHENDAK WARGA KERJA

Melalui projek ini, pengurusan audit dilaksanakan dengan lebih cekap dan efisien. Projek ini juga dapat menyumbang penyampaian perkhidmatan yang lebih baik kepada pelanggan dan juga pihak Majlis. Seluruh warga kerja menyokong dan telah memberikan kerjasama yang baik dalam memastikan pelaksanaan SPB mencapai matlamat sebagaimana yang ditetapkan.

2.4 KAITAN DENGAN AGENDA NASIONAL

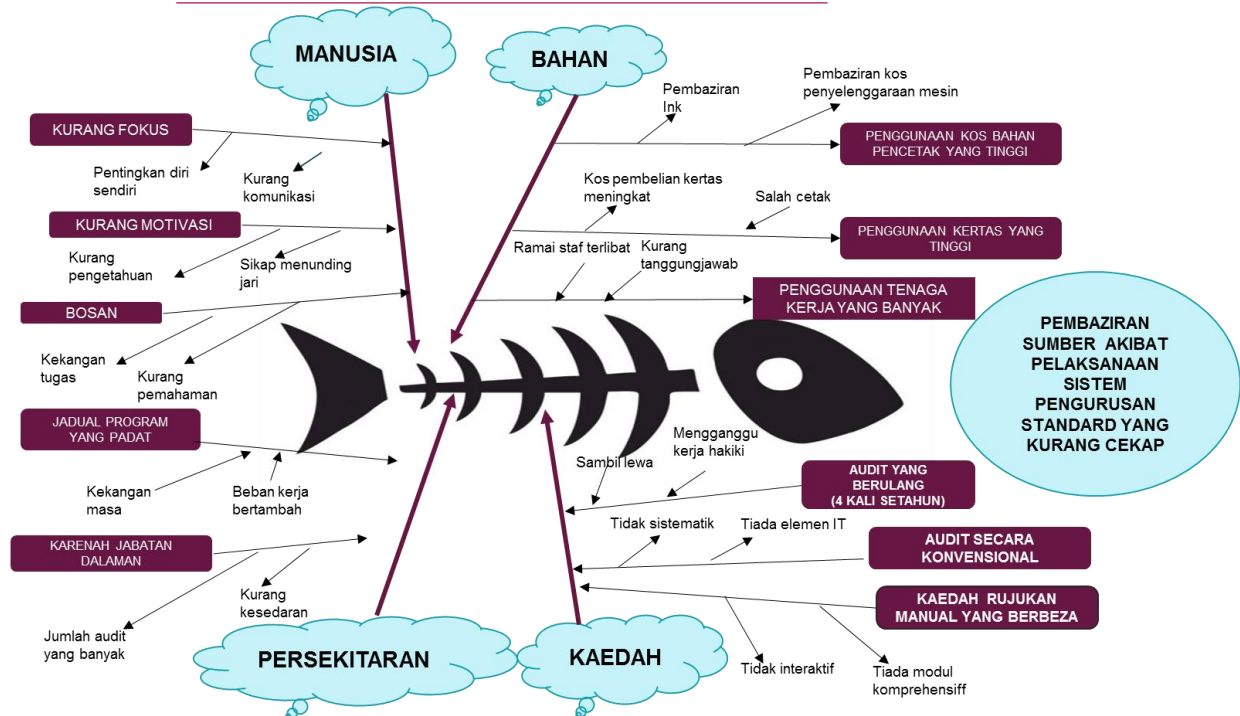
Terdapat perkaitan signifikan Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB) dengan agenda tempatan, negeri, nasional dan antarabangsa seperti berikut:



3. TINDAKAN PENYELESAIAN

3.1 CADANGAN PENYELESAIAN DAN

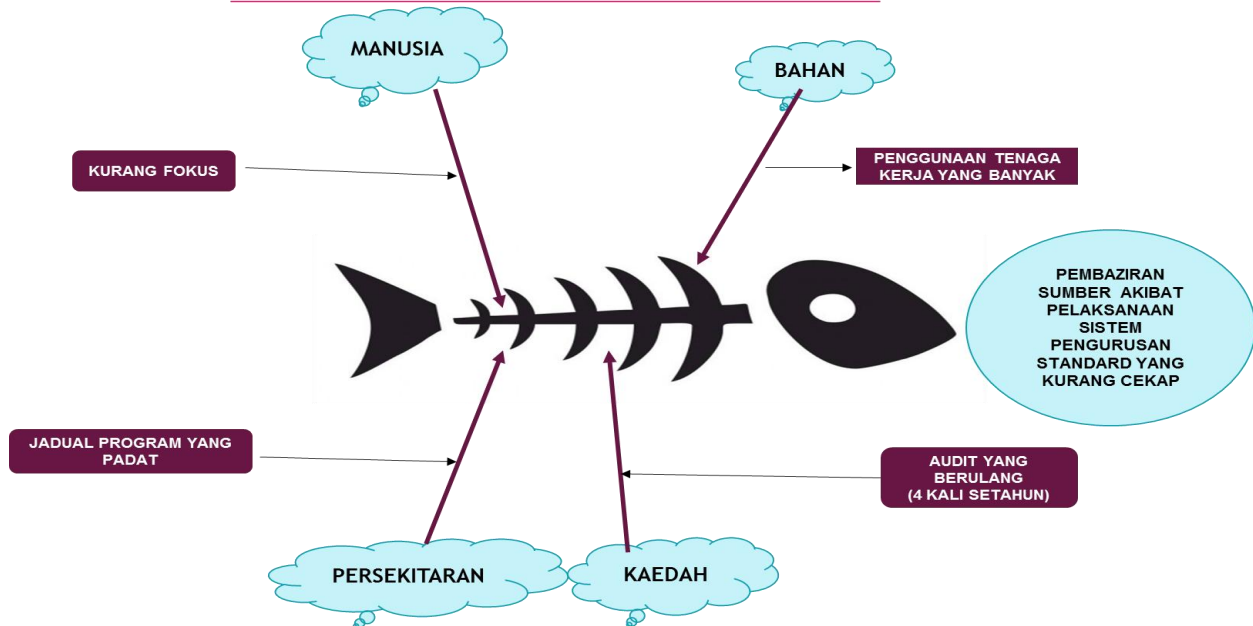
RAJAH ISHIKAWA 1



ANALISA PUNCA – FAKTOR MANUSIA

PUNCA 1	SUMBER	PENEMUAN	SIAPA	SYOR
Kurang Fokus	Jumlah siri auditan yang banyak yang menyebabkan kakitangan kurang fokus.	Aduan dan keluhan kakitangan dalam persediaan bagi setiap siri auditan.	Noorsuhaila	

RAJAH ISHIKAWA 2



ANALISA PUNCA – BAHAN

PUNCA 2	SUMBER	PENEMUAN	SIAPA	SYOR
Penggunaan Tenaga Kerja Yang Banyak	Penglibatan tenaga kerja yang banyak dalam setiap siri auditan.	Setiap kali audit memerlukan persediaan dokumen untuk 4 skim yang berlainan.	Noor Jiha	

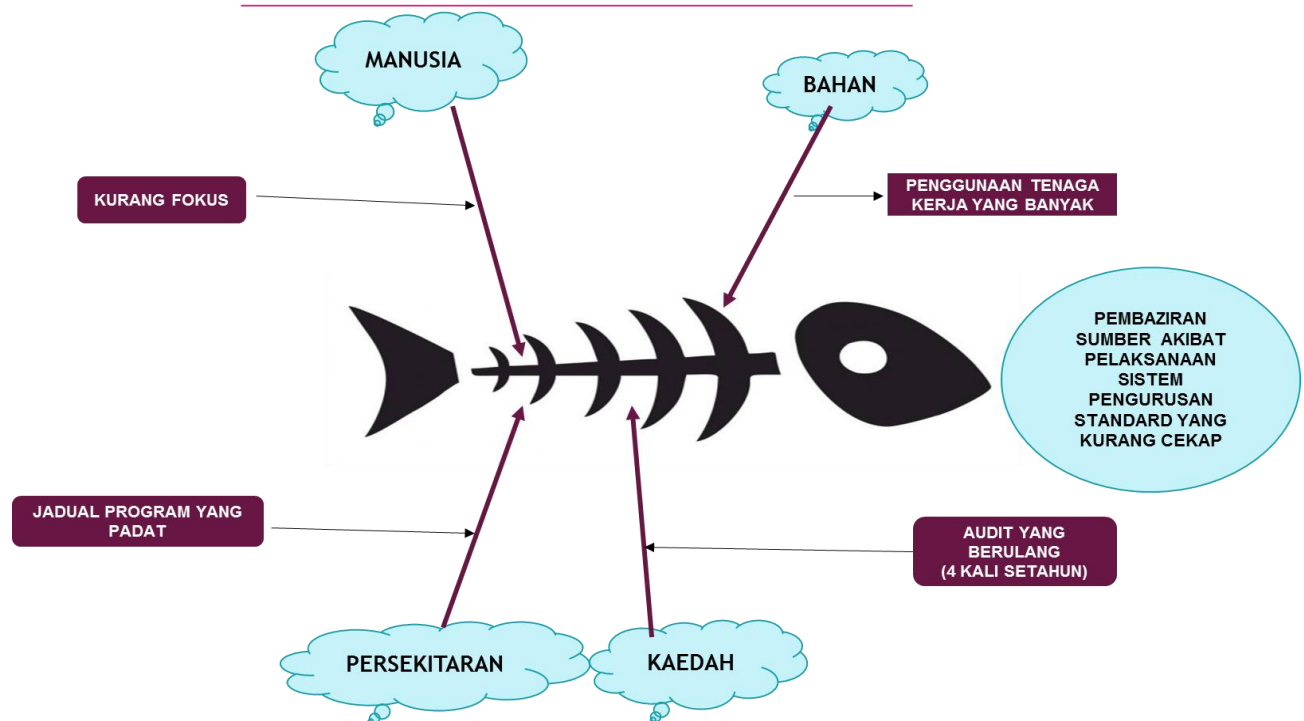
ANALISA PUNCA – FAKTOR KAEDAH

PUNCA 3	SUMBER	PENEMUAN	SIAPA	SYOR
Audit yang Berulang (4 kali setahun)	Sesi audtan yang diadakan pada tarikh yang berlainan.	Bagi memenuhi keperluan pensijilan, sesi auditan perlu dilaksanakan mengikut skim pada setiap tahun.	Azizah	

ANALISA PUNCA – FAKTOR PERSEKITARAN

PUNCA 4	SUMBER	PENEMUAN	SIAPA	SYOR
JADUAL PROGRAM YANG PADAT	Keperluan sasaran kerja tahunan.	Program dilaksanakan mengikut keperluan semasa dan tidak mengikut jadual yang ditetapkan.	Zulia	

RAJAH ISHIKAWA 3



ANALISA CADANGAN - SWOT

PUNCA 1 : KURANG FOKUS

CADANGAN PENYELESAIAN	SIAPA	KEKUATAN	KELEMAHAN	PELUANG	ANCAMAN	SYOR
Menyediakan satu platform untuk semua siri auditan dijalankan secara serentak	FAZLINDA	Bagi memudahkan kakitangan memberi fokus kepada satu sesi auditan secara berkelompok. Ini membolehkan mereka untuk memberi fokus yang penuh kepada siri auditan tersebut.	Menyebabkan kerja hakiki tidak dapat dilaksanakan dengan baik.	Proses penyediaan dokumen dapat diselaraskan dengan lebih efisien oleh kakitangan tersebut.	Berkemungkinan berlaku kecuaiian dalam penyediaan dokumen pada siri auditan keseluruhan tersebut.	TERIMA

PUNCA 2 : PENGGUNAAN TENAGA KERJA YANG BANYAK

CADANGAN PENYELESAIAN	SIAPA	KEKUATAN	KELEMAHAN	PELUANG	ANCAMAN	SYOR
Melaksanakan auditan sekali sahaja dalam tempoh setahun	Nor Fazillah	Mengurangkan penggunaan tenaga kerja bagi setiap kali audit.	Kakitangan terbeban dengan dokumen pada setiap kali auditan.	Kakitangan dapat menyediakan keseluruhan audit dengan tersusun dan sistematik.	Kakitangan melaksanakan kerja sambil lewa dan berkemungkinan kecuaiian.	TERIMA

PUNCA 3 : AUDIT BERULANG (4 KALI SETAHUN)

CADANGAN PENYELESAIAN	SIAPA	KEKUATAN	KELEMAHAN	PELUANG	ANCAMAN	SYOR
Mengintegrasikan 4 skim kepada 1 skim sahaja dibawah Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB).	Zulia	Memastikan penyampaian perkhidmatan dilaksanakan secara berkesan dan sistematik.	Kurang pemahaman kakitangan terhadap pelaksanaan sistem integrasi.	Pelaksanaan audit yang cekap dan menjimatkan masa.	Kurang kesedaran kakitangan terhadap proses auditan.	TERIMA

PUNCA 4 : JADUAL PROGRAM YANG PADAT

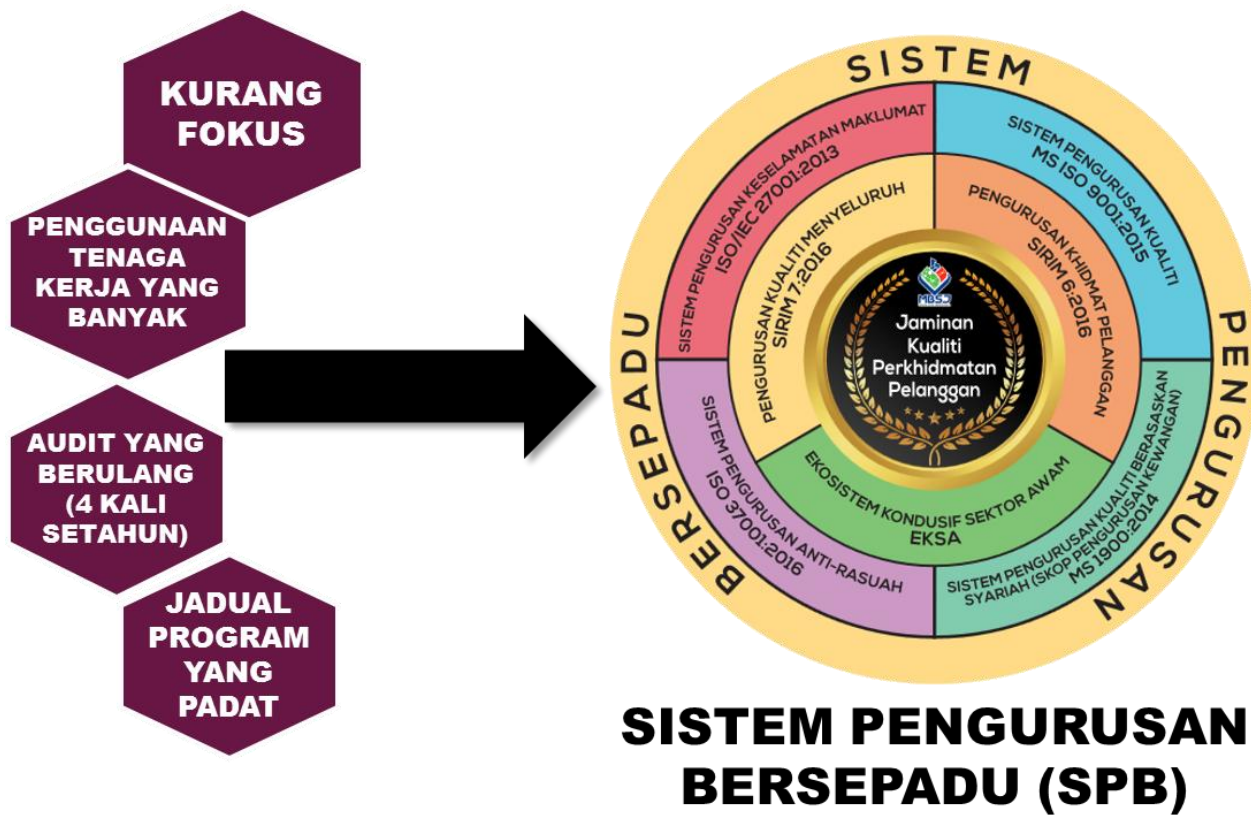
CADANGAN PENYELESAIAN	SIAPA	KEKUATAN	KELEMAHAN	PELUANG	ANCAMAN	SYOR
Menstrukturkan semula program-program tahunan.	Azlina	Setiap program dapat dilaksanakan sebagaimana jadual yang ditetapkan.	Berkemungkinan program tidak dapat dilaksanakan kerana terdapat kekangan dari aspek bajet, tenaga pengajar dan arahan semasa kerajaan.	Kakitangan mendapat manfaat daripada program yang dilaksanakan.	Berlaku pertindihan program di waktu yang sama.	TERIMA

PELAKSANAAN CADANGAN

Cadangan Penyelesaian:

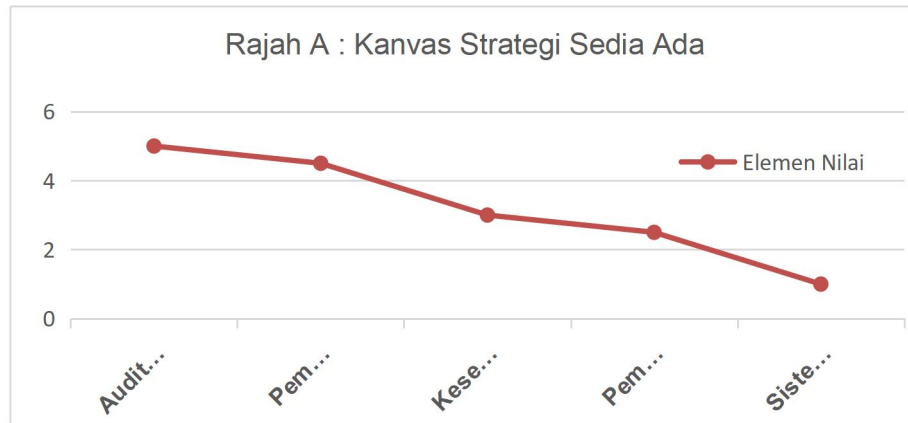
- Menyediakan satu platform untuk semua siri auditan dijalankan secara serentak
- Melaksanakan auditan sekali sahaja dalam tempoh setahun
- Mengintegrasikan 4 skim kepada 1 skim sahaja dibawah Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB).
Menstrukturkan semula program-program tahunan.

WHAT	WHO	WHEN	WHERE	WHY	HOW
Sistem Pengurusan Bersepadu	Pengurusan Atasan dan Warga Kerja	April 2018 - Disember 2020	Organisasi MBSJ	Menangani Masalah Pembaziran Sumber Akibat Pelaksanaan Sistem Pengurusan Standard yang Kurang Cekap	SPB melalui integrasi 4 skim pensijilan ISO

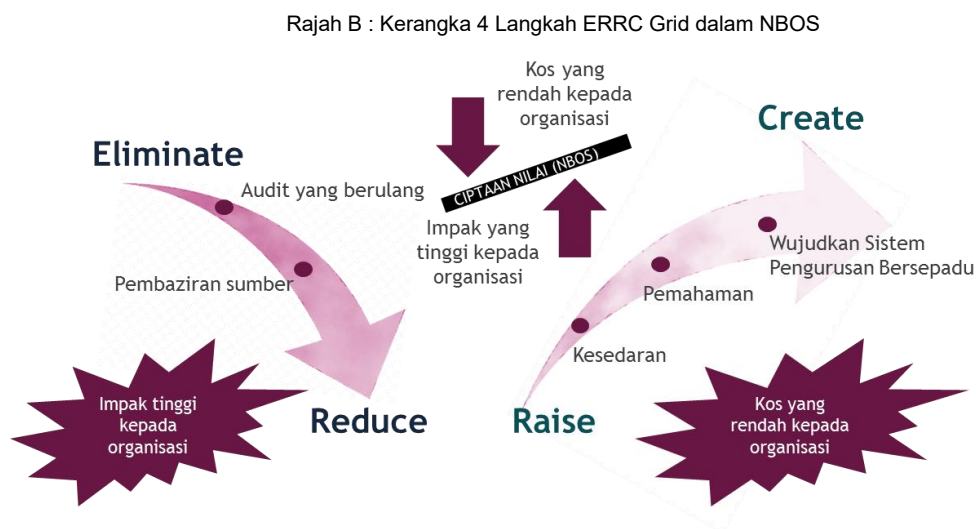


3.2 ANALISIS PENYELESAIAN (DEFINE)

Ekosistem semasa digambarkan melalui Kanvas Strategi Sedia Ada seperti Rajah A



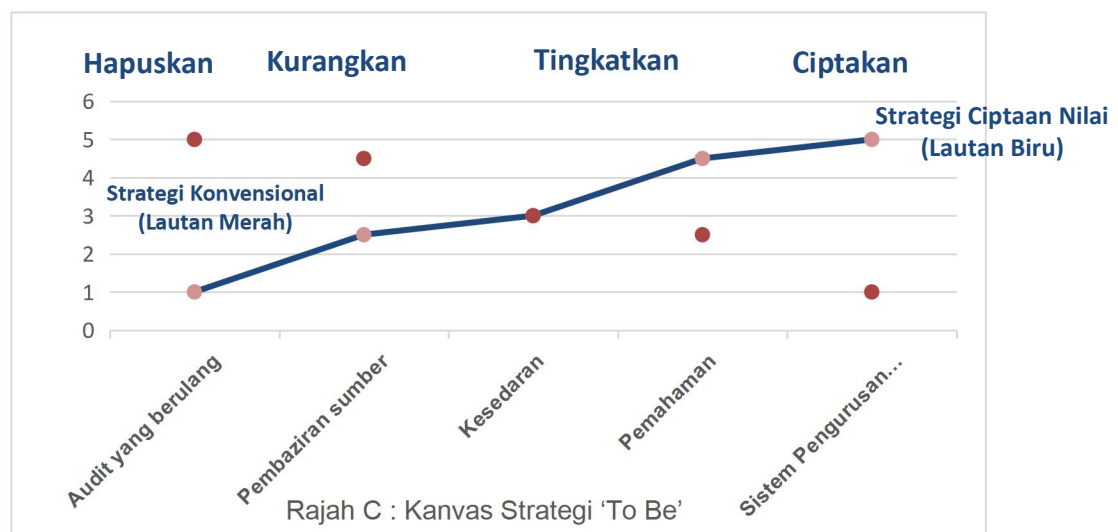
Rajah B menggambarkan langkah-langkah yang akan diambil sebagai strategi untuk mengatasi isu-isu yang menjadi penyebab kepada permasalahan pembaziran sumber akibat Pelaksanaan Sistem Pengurusan Standard yang kurang cekap.



PEMBUKTIAN : Berikutnya, data dikumpulkan dan langkah strategik dirangka untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Perincian strategi dan sasaran penambahbaikan ditunjukkan dalam jadual berikut.

Strategi	Langkah Errc	Penambahbaikan	SEMASA (Asas)	Sasaran	% Sasaran
Strategi 1	Eliminate	Audit yang berulang	182	91	50% ↓
Strategi 2	Reduce	Pembaziran sumber	RM 39,956.00	RM 7,991.20	80% ↓
Strategi 3	Raise	Kesedaran	2	11	100% ↑
Strategi 4	Raise	Pemahaman	3	11	266% ↑
Strategi 5	Create	Wujudkan Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB)			

Berdasarkan jadual sasaran penambahbaikan di atas, Kumpulan Corp Dynamic telah menetapkan cadangan strategi mengikut kanvas 'Strategi To-Be' seperti Rajah C di bawah.



4. OUTCOME DAN IMPAK PROJEK

4.1 KESAN JANGKA PENDEK

- i) Penjimatan Perbelanjaan Pengurusan Bandaraya
 - Pengurangan Kos bagi pelaksanaan Audit Dalaman dan luaran
- ii) Produktiviti Warga Kerja meningkat
 - Penyampaian Perkhidmatan Pelanggan

4.2 KESAN JANGKA PANJANG (IMPAK)



4.3 OUTCOME / FAEDAH

1. Efisien (Sumber)

Pelaksanaan SPB adalah memastikan penyampaian perkhidmatan dilaksanakan secara efektif dan efisien. SPB juga memastikan penggunaan sumber yang minimal dengan penghasilan kerja (output) yg maksimum. Berikut adalah outcome daripada analisa 4M :

SUMBER	2018	2021	FINDINGS
MAN	882 WARGA KERJA	392 WARGA KERJA	PENURUNAN SEBANYAK 56 %

SUMBER : MAN

SEBELUM PELAKSANAAN SPB, ORGANISASI MELIBATKAN LEBIH KURANG 882 WARGA KERJA KETIKA MENJALANKAN SESI AUDITAN (AUDITAN DALAMAN DAN LUARAN). SETELAH SPB DILAKSANAKAN PENGLIBATAN BERKURANG KEPADA 392 WARGA KERJA. INI ADALAH EKORAN SESI AUDIT DIJALANKAN HANYA SEKALI BAGI EMPAT (4) SKIM.



SUMBER	2018	2021	FINDINGS
MATERIAL	5 SKIM : RM47,000.00 1 SKIM : RM 9,400.00	6 SKIM : RM 49,000.00 1 SKIM 8,100.00	PENURUNAN SEBANYAK RM 1,300.00

SUMBER : MATERIAL

PERBELANJAAN MENGURUS ORGANISASI DAPAT DIJIMATKAN SEBANYAK RM 1,300.00 DENGAN 6 SKIM.



SUMBER	2018	2021	FINDINGS
METHOD	SIRI AUDIT : 4 SIRI	SIRI AUDIT :1 SIRI	PELAKSANAAN SIRI AUDIT BERKURANG

SUMBER : METHOD

SIRI AUDIT DILAKSANAKAN SATU (1) SIRI SAHAJA SETELAH GABUNGAN SEMUA SKIM ISO DI BAWAH SPB.



SUMBER	2018	2021	FINDINGS
MACHINE	DOKUMENTASI SECARA KONVENSIONAL DAN HARDCOPY	DOKUMENTASI SECARA ONLINE	CAPAIAN DOKUMEN LEBIH CEPAT

SUMBER : MACHINE

MEMBOLEHKAN DATA DIKONGSI DAN DIAGIHKAN MENGIKUT KEPERLUAN PADA BILA-BILA MASA. IA JUGA MEMBOLEHKAN ORGANISASI BERHUBUNG DENGAN PELANGGAN, PENGURUSAN DAN WARGA KERJA SECARA LEBIH PANTAS DAN EFISIEN.



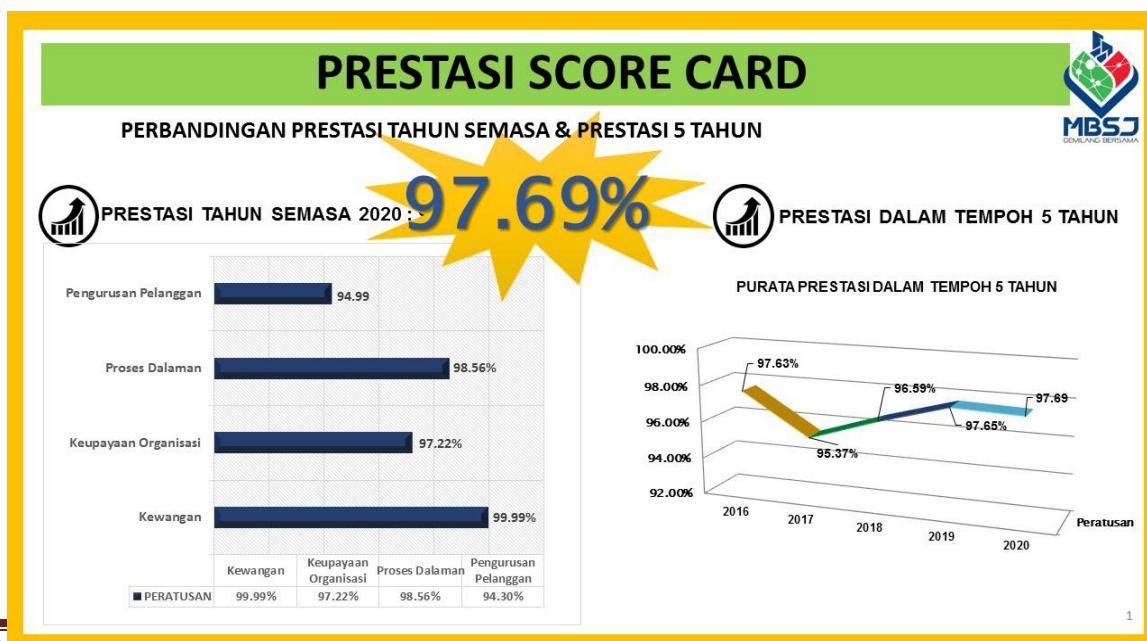
	3 Tahun (semasa)	5 Tahun	10 Tahun
Masa	4 Siri Audit Dalam 182 Jam Setahun x 3 tahun = 546 Jam	4 Siri Audit Dalam 182 Jam Setahun x 5 tahun = 910 Jam	4 Siri Audit Dalam 182 Jam Setahun x 10 tahun = 1820 Jam
Kos	Kos Audit RM 47, 000 Setahun x 3 Tahun = RM 141, 000	Kos Audit RM 47, 000 Setahun x 5 Tahun = RM 235, 000	Kos Audit RM 47, 000 Setahun x 10 Tahun = RM 470,000.00
Tenaga	Sumber Manusia 882 Orang Setahun x 3 Tahun = 2646 Orang	Sumber Manusia 882 Orang Setahun x 5 Tahun = 4410 Orang	Sumber Manusia 882 Orang Setahun x 10 Tahun = 8820 Orang

2. Penjimatan Kos

3. Efektif (Objektif)

Pelaksanaan SPB dapat meningkatkan kecekapan dan keberkesanan organisasi Majlis Bandaraya Subang Jaya (MBSJ) melalui pencapaian pada tahun 2020 iaitu

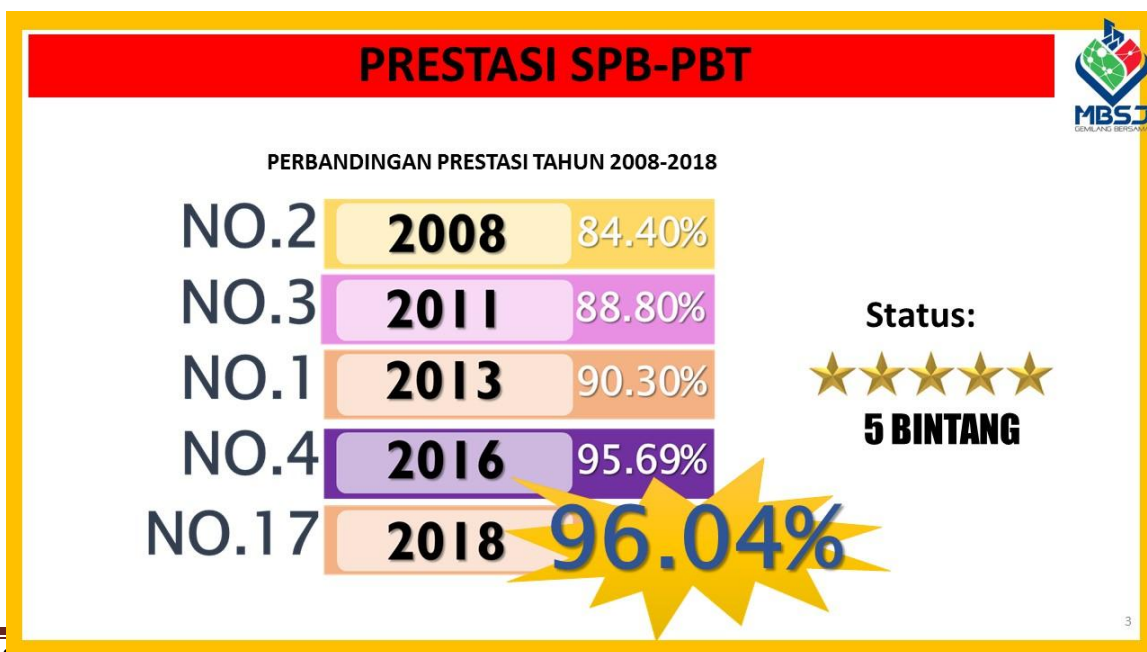
- **Kad Score MBSJ sebanyak 97.69%**



- Anugerah Pengurusan Pejabat Cemerlang (APPC) sebanyak 96.04%



- Anugerah Sistem Penarafan Bintang Pihak Berkuasa Tempatan (SPB-PBT) sebanyak 96.04%



4.4 KEBERKESANAN (IMPAK) PROJEK

- a. Kepuasan warga kerja serta meningkatkan kompetensi dan produktiviti (Kaji Selidik-Survey Monkey)

KAJI SELIDIK

KEBERKESANAN SISTEM PENGURUSAN BERSEPADU (SPB)



KAJI SELIDIK

MAKLUMBALAS WARGA KERJA TERHADAP SISTEM PENGURUSAN BERSEPADU (SPB)



KAJI SELIDIK

KEBERKESANAN SISTEM PENGURUSAN BERSEPADU (SPB)

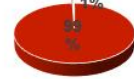


YA TIDAK



ADAKAH PELAKSANAAN SPB INI TELAH MEMBERI KESAN YANG POSITIF KEPADA WARGA KERJA?

Seramai 151 orang (96%) warga kerja bersetuju dengan pelaksanaan SPB telah memberi kesan positif

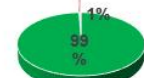


YA TIDAK



ADAKAH PELAKSANAAN SPB INI TELAH MEMPERCEPATKAN PROSES KERJA?

Seramai 157 orang (99%) warga kerja bersetuju dengan pelaksanaan SPB telah mempercepatkan proses kerja



YA TIDAK



ADAKAH PELAKSANAAN SPB INI MENINGKATKAN PRODUKTIVITI DAN MUTU KERJA?

Seramai 156 orang (99%) warga kerja bersetuju dengan pelaksanaan SPB telah meningkatkan produktiviti dan mutu kerja



YA TIDAK



ADAKAH PELAKSANAAN SPB INI MEMBANTU DALAM MEMUDAHKAN TUGAS ANDA?

Seramai 151 orang (96%) warga kerja bersetuju dengan pelaksanaan SPB telah memudahkan dalam menialankan tugas



YA TIDAK



ADAKAH PELAKSANAAN SPB INI DAPAT MENYELESAIKAN MASALAH DENGAN CEPAT DAN TEPAT MENGIKUT ARAHAN YANG DIBERIKAN?

Seramai 150 orang (95%) warga kerja bersetuju dengan pelaksanaan SPB telah menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat menikut arahan yang diberikan



YA TIDAK



ADAKAH PELAKSANAAN SPB INI DAPAT MENGURANGKAN PENGGUNAAN SUMBER YANG BERLEBIHAN?

Seramai 146 orang (92%) warga kerja bersetuju dengan pelaksanaan dapat mengurangkan penggunaan sumber yang berlebihan



YA TIDAK



ADAKAH PELAKSANAAN SPB INI BERJAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PIAWAIAN (KPI YANG DITETAPKAN)?

Seramai 156 orang (99%) warga kerja bersetuju dengan pelaksanaan SPB telah meningkatkan kepuasan pelanggan melalui piawaian yang ditetapkan



YA TIDAK



ADAKAH PELAKSANAAN SPB INI MEMBANTU KEFAHAMAN ANDA TENTANG KONSEP ISO?

Seramai 152 orang (96%) warga kerja bersetuju dengan pelaksanaan SPB telah membantu kefahaman tentang konsep ISO



YA TIDAK



ADAKAH PROGRAM INI PERLU DITERUSKAN DI PERINGKAT SETERUSNYA BAGI PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN YANG BAIK PADA MASA AKAN DATANG?

Seramai 154 orang (97%) warga kerja bersetuju program ini perlu diteruskan di peringkat seterusnya bagi penyampaian yang baik pada masa akan datang

b. World Class Organization
i) Anugerah Un-Habitat

BIL	ANUGERAH	GAMBAR ANUGERAH
1.	'2020 <i>UN-Habitat Scroll of Honour Award</i> ' pada Majlis Sambutan Hari Habitat Sedunia Tahun 2020 Peringkat Antarabangsa	
2.	Anugerah National Scroll Of Honour For Human Settlements 2019 Sempena Sambutan Hari Habitat Sedunia Peringkat Malaysia Tahun 2019. Sijil Penghargaan Khas : Majlis Perbandaran Subang Jaya (Edible Garden, USJ 14) Dari Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) Peringkat kebangsaan	
3.	Anugerah National Scroll Of Honour For Human Settlements 2019 Sempena Sambutan Hari Habitat Sedunia Peringkat Malaysia Tahun 2019. Sijil Penghargaan Khas : Majlis Perbandaran Subang Jaya (Waste Wise City) Dari Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) Peringkat kebangsaan	

c. Memperkasakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan Majlis



Contoh e-mel daripada pelanggan berhubung kepuasan perkhidmatan yang diberikan oleh warga kerja Majlis

- d. Tadbir urus yang cekap dan terbaik dalam penyampaian perkhidmatan yang efektif dan efisien :
- Anugerah Pengurusan Pejabat Cemerlang (APPC) &
 - Anugerah Sistem Penarafan Bintang Pihak Berkuasa Tempatan (SPB-PBT)



4.5 PENCAPAIAN BERDASARKAN 'GLOBAL INDICATOR FRAMEWORK for SDGs'

Indicator SDGs

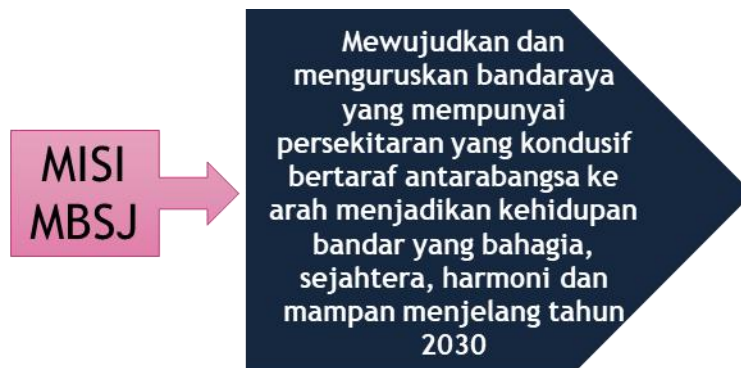


Indicators		UNSD Indicator Codes*	Initiative Done
16.6.1	Primary government expenditures as a proportion of original approved budget, by sector (or by budget codes or similar)	C160601	☐ Mesyuarat Pelan Operasi Bajet Tahunan (POBT) dilaksanakan dua kali setahun bagi memantau dan menyelaras perbelanjaan setiap jabatan
17.1.2	Proportion of domestic budget funded by domestic taxes	C170102	☐ Penjimatan kos Majlis melalui pelaksanaan audit secara integrasi
17.6.1	Number of science and/or technology cooperation agreements and programmes between countries, by type of cooperation	C170601	☐ Kerjasama bersama pihak SIRIM bagi pelaksanaan latihan dan auditan bagi memantapkan pengetahuan dan kemahiran warga kerja.

4.6 IMPAK KESELURUHAN

√ Impak Keseluruhan

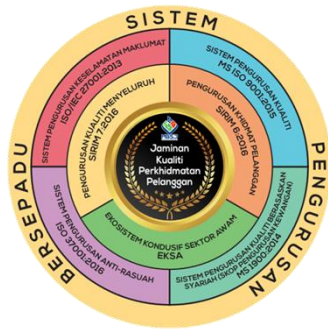
Berdasarkan outcome/faedah projek dan penilaian impak yang dilakukan, Program Sistem Pengurusan Bersepadu adalah merupakan kunci kepada penyelesaian cabaran pengurusan yang dihadapi oleh bandaraya masa kini dan strategi MBSJ dalam mencapai Tadbir Urus Terbaik





IMPAK KESELURUHAN

- Berdasarkan outcome/faedah projek dan penilaian impak yang dilakukan, Program Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB) adalah merupakan kunci kepada penyelesaian cabaran pengurusan yang dihadapi oleh perbandaran masa kini dan strategi MBSJ dalam mencapai Tadbir Urus Terbaik.

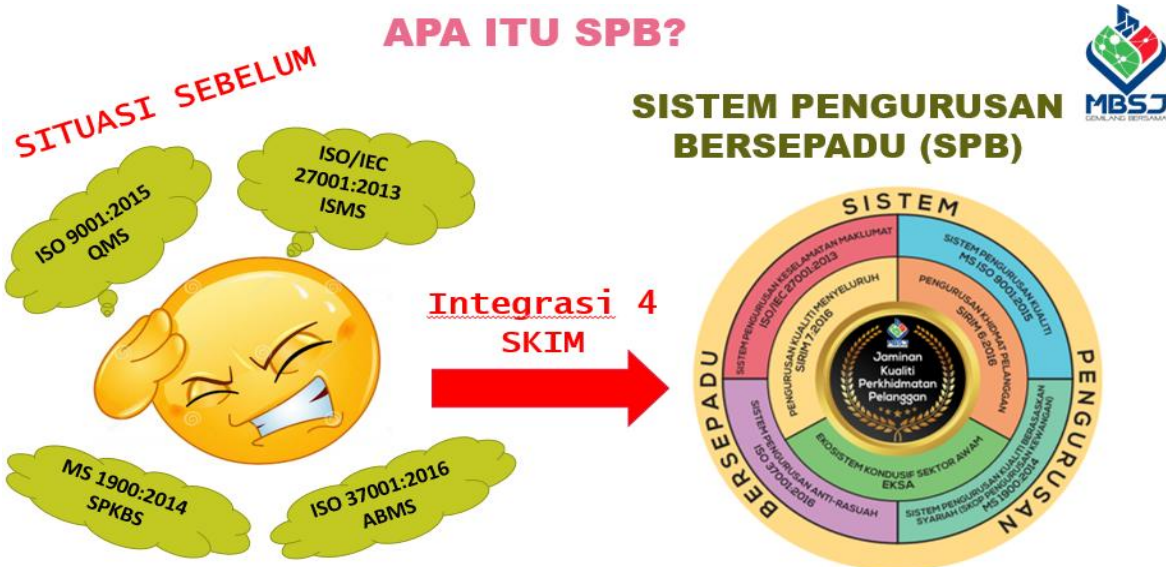


Program Sistem Pengurusan Bersepadu



5. POTENSI PENGEMBANGAN PROJEK

5.1 Kebolehpindaan & Replikasi dan Inovasi



5.2 Pengkomersialan

Kriteria yang boleh dikomersialkan

- i. Buku panduan Sistem Pengurusan Bersepadu

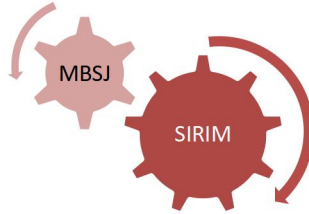


Agensi yang boleh memberi pengkomersialan

- i. SIRIM STS Sdn Bhd

RAKAN SINERGI

1. Program Sistem Pengurusan Bersepadu melibatkan agensi yang berperanan seperti berikut :
 - Melaksanakan audit Sistem Pengurusan Bersepadu



- Memberi latihan pemahaman berkaitan Pelan Pengurusan Risiko

2. Peranan :

- Melaksanakan audit Sistem Pengurusan Bersepadu
- Memberi latihan kesedaran dan pemahaman berkenaan perkara berikut :
 - Pelan Pengurusan Risiko
 - Skop Pensijilan dan Pelaksanaan di Organisasi

5.3 Pengiktirafan





6. PENUTUP

Secara keseluruhannya, pelaksanaan Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB) adalah langkah proaktif MBSJ dalam menjadikan Majlis sebagai bandaraya 'smart vibrant'. Pihak Majlis juga sentiasa memastikan perkhidmatan yang terbaik, bagi memenuhi kehendak pelanggan bersesuaian dengan peredaran zaman teknologi dan cabaran perbandaran masa kini.

SPB adalah merupakan inisiatif yang dianggap sebagai pencetus kepada perubahan dalam melaksanakan pengurusan dan perkhidmatan, bagi memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan masa kini.

