



**SMARTBOX  
SELANGOR**

**Contactless Land Transaction System**

 <https://smartbox.selangor.gov.my>





# SMARTBOX SELANGOR



**PENASIHAT**  
Hizan bin Wahed



**FASILITATOR**  
Liyana Azira binti  
Mohammad Azmi



**KETUA KUMPULAN**  
Mohd Alihanafi  
bin Mohd Yunus



**PEN. KETUA KUMPULAN**  
Mohd Khairul Azhar  
bin Abdul Samat



**SETIAUSAHA &  
BENDAHARI**  
Nurul Elliza binti Jasmin



**TEKNIKAL & LOGISTIK**  
Hafizullah bin Mohd  
Hussin



**KETUA DOKUMENTASI**  
Ezrin Edzuin binti  
Meor Kamaruddin



**PENGUMPUL DATA**  
Amiezah binti Mohd Tap



**PENGUMPUL DATA**  
Muhammad Dzulfikrie bin  
Mohd Fareed

## **ISI KANDUNGAN**

|                                                                                   |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>RINGKASAN EKSEKUTIF.....</b>                                                   | <b>2</b> |
| <b>1. PENGLIBATAN PIHAK PENGURUSAN</b>                                            |          |
| 1.1 Pengenalan Kumpulan .....                                                     | 4        |
| 1.2 Nama Projek / Inovasi.....                                                    | 5        |
| 1.3 Bidang dan Kategori Projek.....                                               | 5        |
| 1.4 Sokongan dan kelulusan pihak pengurusan tertinggi setiap agensi terlibat..... | 5        |
| <b>2. SIGNIFIKASI PROJEK DAN PEMBUKTIAN</b>                                       |          |
| 2.1 Kaitan Dengan Fungsi Utama Jabatan Dan / Organisasi.....                      | 9        |
| 2.2 Memenuhi Kehendak Pelanggan Dan Pemegang Taruh.....                           | 9        |
| 2.3 Sejajar dengan Agenda dan Matlamat Nasional.....                              | 9        |
| 2.4 Kaitan dengan keadaan dan ekosistem semasa.....                               | 10       |
| 2.5 Kaedah Pemilihan Projek Dan Analisis.....                                     | 11       |
| 2.6 Penyataan Sasaran Outcome Dan Impak.....                                      | 12       |
| <b>3. TINDAKAN PENYELESAIAN</b>                                                   |          |
| 3.1 Strategi Penyelesaian Kreatif Termasuk Aplikasi Penggunaan Tools.....         | 12       |
| 3.2 Penghasilan Dan Pengujian Prototaip.....                                      | 14       |
| 3.3 Perakuan daripada pihak bertaualiah/pihak berkuasa.....                       | 20       |
| 3.4 Pelaksanaan Inovasi.....                                                      | 21       |
| <b>4. KEBERKESANAN PROJEK</b>                                                     |          |
| 4.1 Outcome projek dan Pembuktian.....                                            | 23       |
| 4.1.1 Pencapaian Outcome dan Pembuktian.....                                      | 23       |
| 4.1.2 Faedah sampingan (Luar jangka) .....                                        | 24       |
| 4.2 Impak Projek Dan Pembuktian.....                                              | 25       |
| 4.2.1 Penilaian Impak dan Pembuktian.....                                         | 25       |
| 4.2.2 Faedah sampingan (Luar jangka).....                                         | 26       |
| <b>5.0 POTENSI PENGEMBANGAN INOVASI</b>                                           |          |
| 5.1 Tahap ketersediaan teknologi/ sistem/proses.....                              | 27       |
| 5.2 Tahap Replikasi atau Pengkomersialan .....                                    | 28       |
| 5.3 Penyiaran Sistem Smartbox Di Saluran Buletin Utama TV3.....                   | 28       |
| 5.4 Lawatan Kerja Pejabat Tanah dari Negeri – Negeri Lain ke PTGS.....            | 29       |
| 5.5 Peluasan Sistem Smartbox ke Seluruh Pejabat Daerah dan Tanah Selangor.....    | 31       |



# RINGKASAN EKSEKUTIF

Sistem Smartbox merupakan sebuah sistem yang ditambahbaik daripada Sistem Dropbox yang digunakan untuk pelanggan menghantar dokumen tanpa perlu melalui proses di kaunter. Sistem Smartbox ini merupakan sebuah aspirasi daripada mantan Dato' Setiausaha Kerajaan Selangor, iaitu Dato' Mohd Amin Bin Ahmad Ahya, yang telah berjaya direalisasikan bermula pada Ogos 2020.

Menyahut saranan Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) supaya berurusan tanpa sentuhan (*contactless*) bagi mencegah wabak Covid -19 terus menular, jabatan ini telah mengambil langkah proaktif dengan membangunkan Sistem Smartbox tepat pada masanya. Selaras dengan penularan wabak ini yang telah melanda negara kita dan seluruh dunia, Sektor Awam telah disarankan untuk menjalani norma baharu dalam perkhidmatan bagi memastikan perkhidmatan kepada rakyat tidak terputus di samping memastikan kebajikan pwnjawat awam terus terjamin dari penularan wabak Covid-19.

Sistem Smartbox yang telah dirasmikan oleh Mantan Setiausaha Kerajaan Selangor, iaitu Dato' Mohd Amin Bin Ahmad Ahya pada 24 Julai 2020 yang lalu, merupakan gaya masa hadapan bagi pentadbiran tanah di Malaysia yang menggunakan sistem atas talian dan mesin kiosk layan diri bagi mengurangkan kebergantungan orang awam untuk hadir berurusan di kaunter. Negeri Selangor telah menjadi peneraju dalam bidang pentadbiran tanah dengan melaksanakan sistem perserahan secara layan diri atau dikenali sebagai **SMARTBOX SELANGOR Contactless Land Transaction System** yang pertama di Malaysia.

Sistem Smartbox mempunyai tiga elemen utama iaitu:

- i. Kiosk Perserahan  
Memudahkan pelanggan untuk menyerahkan dokumen tanpa melalui proses di kaunter
- ii. Kiosk Pungutan  
Pelanggan hanya perlu menunggu notifikasi pungutan dokumen melalui emel yang berdaftar dan memungut dokumen di kiosk pungutan pada masa yang ditetapkan
- iii. Pembayaran Secara Atas Talian  
Pelanggan boleh membayar urusan perserahan menggunakan pembayaran secara *Financial Process Exchange (FPX)* dengan mudah tanpa perlu hadir ke kaunter bayaran





Perasmian Sistem Smartbox yang dirasmikan oleh Mantan YB Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor, Dato' Mohd Amin Bin Ahmad Ahya pada 24 Julai 2020



Perasmian Sistem Smartbox yang dirasmikan oleh Mantan YB Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor, Dato' Azmie Diron pada 9 Mac 2021

Selaras dengan slogan **'The New Era of Land Administration'**, Sistem Smartbox Selangor merupakan era baharu bagi pentadbiran tanah di Malaysia. Seiring dengan kecanggihan teknologi, yang kian pesat membangun, PTGS melancarkan sistem ini sebagai pemudahcara kedua – dua pihak iaitu pelanggan dan kakitangan untuk melaksanakan tugas. Ke arah memenuhi ekspektasi pelanggan dan *stakeholder*, PTGS mengambil langkah proaktif dan responsif, dengan menyediakan perkhidmatan yang selari dengan kehendak pelanggan. Dengan pembangunan sistem ini PTGS mensasarkan penyampaian perkhidmatan awam sentiasa berada di tahap yang baik dan efektif, sekali gus dapat memberikan impak positif kepada Negeri Selangor sebagai peneraju pentadbiran tanah di Malaysia.

## 1. PENGLIBATAN PIHAK PENGURUSAN

### 1.1 Pengenalan Kumpulan



|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Projek   | Sistem pembayaran secara atas talian bagi perserahan serta pungutan dokumen secara layan diri melibatkan urusan tadbir tanah dan petak untuk urusan urusan niaga dan urusan bukan urusan niaga.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nama Kumpulan | <b>SMARTBOX SELANGOR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Logo Kumpulan | Logo ini direka untuk menekankan konsep penerimaan dokumen di kotak “smartbox” secara layan diri. Logo yang seolah-olah mengarahkan pergerakan ke bawah memberikan ilustrasi dokumen yang dimasukkan ke dalam smartbox. Bahagian tengah logo yang melambangkan huruf ‘S’ memberikan maksud Smartbox dan juga Negeri Selangor. Pilihan warna merah kuning melambangkan pengaruh ideologi Kerajaan Negeri Selangor di dalam mengaplikasikan Sistem Smartbox. |

|                    |                                                                                           |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Organisasi    | Pejabat Tanah dan Galian Selangor                                                         |
| Alamat             | Tingkat LG, G,1,3,4 Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah ,40576 Shah Alam, Selangor |
| Tarikh mula projek | 22 Jun 2020                                                                               |
| Tarikh siap projek | 27 Julai 2020                                                                             |
| No Telefon & Faks  | 03-55447417 & 03-55102658                                                                 |
| Emel               | <a href="mailto:ptgs@selangor.gov.my">ptgs@selangor.gov.my</a>                            |

## 1.2 Nama Projek / Inovasi

|                            |                                                                        |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Nama Projek                | <b>SMARTBOX SELANGOR</b><br><b>Contactless Land Transaction System</b> |
| Tarikh kumpulan ditubuhkan | 14 Februari 2022                                                       |
| Bilangan ahli              | 7 orang                                                                |

## 1.3 Bidang dan Kategori Projek

|                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| Bidang Inovasi   | Penyampaian Perkhidmatan |
| Kategori Inovasi | Penambahbaikan           |

## 1.4 Sokongan dan kelulusan pihak pengurusan tertinggi setiap agensi terlibat

### 1.4.1 Mesyuarat Taklimat Pelaksanaan Kaunter Layan Diri Dropbox dan Pembayaran Urusniaga Dan Bukan Urusniaga Secara Atas Talian

Mesyuarat Taklimat Pelaksanaan Kaunter Layan Diri Dropbox yang dipengerusikan oleh Y.B Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor, Dato Mohd Amin Bin Ahmad Ahya menyatakan Sistem Dropbox perlu dilaksanakan ketika itu kerana negara sedang melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP). Beliau menekankan kaedah perserahan dokumen tanpa sentuhan oleh pelanggan dengan petugas kaunter bagi mengekang penularan wabak Covid-19. Bertitik tolak daripada situasi tersebut, tercetusnya idea untuk membangunkan Sistem Smartbox yang telah dinaiktaraf daripada Sistem Dropbox.

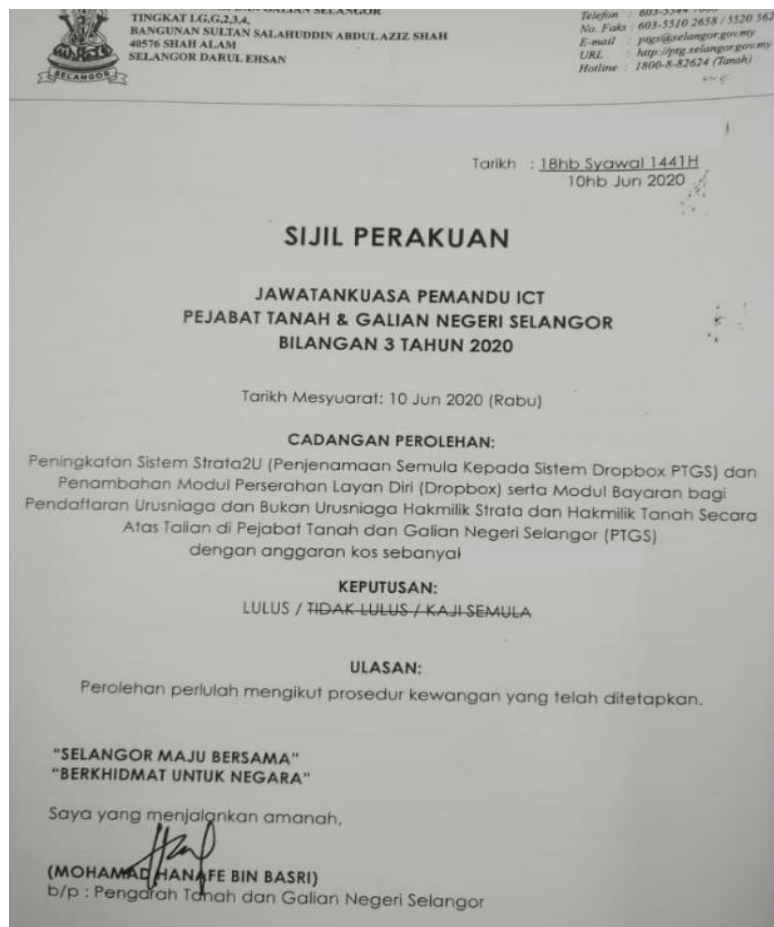
### 1.4.2 Majlis Tindakan Ekonomi Selangor (MTES)

Kertas Ringkasan untuk mendapatkan pertimbangan Majlis Tindakan Ekonomi Selangor (MTES) mengenai cadangan Pelaksanaan Perkhidmatan Bayaran (Atas Talian), Perserahan dan Pungutan Layan Diri Smartbox di PTGS telah diluluskan pada Jun 2020.



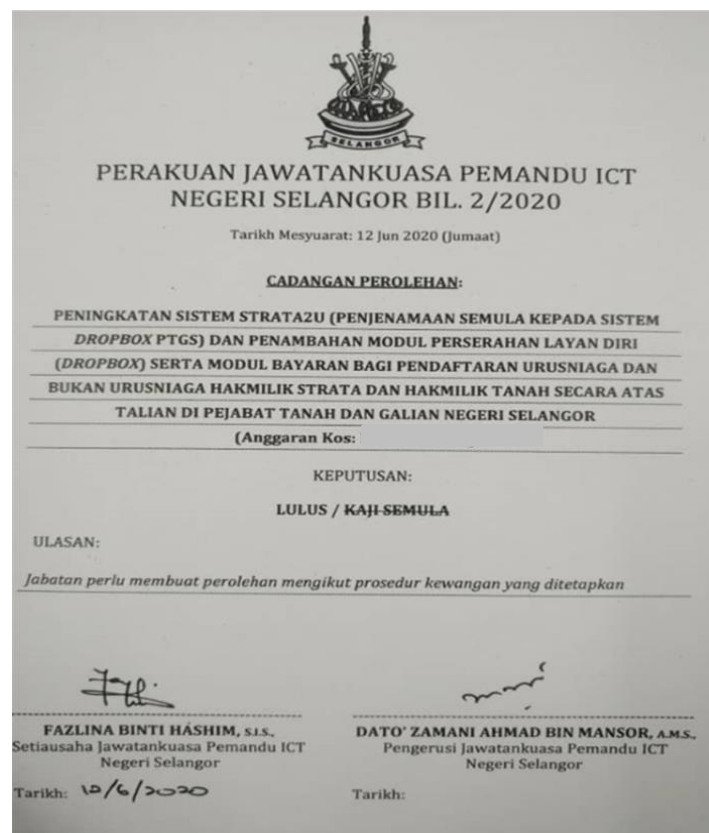
### 1.4.3 Jawatankuasa Pemandu ICT Pejabat Tanah dan Galian Selangor (JPICT)

Jawatankuasa Pemandu ICT Pejabat Tanah dan Galian Selangor (JPICT) yang diketuai oleh Ketua – Ketua Bahagian di PTGS bersetuju dengan permohonan untuk pembangunan Sistem Smartbox setelah mengambil kira faktor yang mendesak kerana pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang menyebabkan jabatan dan agensi kerajaan tidak dapat beroperasi. Justeru itu, Ahli Jawatankuasa Pemandu ICT Pejabat Tanah dan Galian Selangor (JPICT) menyokong akan perancangan pembangunan Sistem Smartbox yang bakal memberi faedah kepada jabatan dan juga kepada pelanggan PTGS



#### 1.4.4 Jawatankuasa Teknikal ICT Negeri Selangor (JTICT) dan Jawatankuasa Pemandu ICT Negeri Selangor (JPICT)

Proses Pendaftaran Urusniaga dan Bukan Urusniaga yang berlaku di PTGS sebelum ini menggunakan Sistem eStrata dan SPTB melalui Modul Kaunter dan pelanggan perlu hadir ke pejabat untuk berurusan di kaunter. Dengan pelaksanaan norma baharu yang disarankan oleh kerajaan, PTGS telah mengambil langkah proaktif dengan membangunkan Sistem Smartbox bagi mengekang penularan wabak Covid-19. Mengambil kira faktor dan faedah tersebut, Jawatankuasa Teknikal dan Pemandu ICT Negeri Selangor (JPICT) telah bersetuju dengan permohonan PTGS untuk melaksanakan **Smartbox Selangor Contactless Land Transaction System** bermula pada Ogos 2020.



### 1.4.5 Perbendaharaan Negeri Selangor

Mengambil kira nilai dan faedah yang bakal diperolehi Kerajaan Negeri, Perbendaharaan Negeri Selangor telah bersetuju dengan Permohonan untuk Perolehan Peningkatan Sistem Smartbox bagi Modul Perserahan serta Modul Bayaran, yang telah diluluskan pada 20 Jun 2020.

Cadangan pembangunan sistem ini telah dipersetujui oleh Y.B Pegawai Kewangan Negeri dan berhasrat untuk membantu mempercepatkan proses perolehan atas keperluan mendesak jabatan ketika itu bagi memastikan sistem penyampaian perkhidmatan PTGS terhadap pelanggan berjalan lancar.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>PERBENDAHARAAN NEGERI SELANGOR</b><br><b>SELANGOR STATE TREASURY</b><br>Tingkat 2, 8-12<br>Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah<br>40592 SHAH ALAM<br>SELANGOR DARUL EHSAN<br>MALAYSIA |  |
| No. Tel : 603-5544 7000<br>No. Faks : 603-5515 8255 (P.B. PKN)<br>603-5544 7297 (TPWH)<br>603-5512 1054 (BA)<br>603-5521 2333 (SKP)<br>Laman Web : <a href="http://pwn.selangor.gov.my">http://pwn.selangor.gov.my</a><br>E-mel : <a href="mailto:pwn_helpdesk@selangor.gov.my">pwn_helpdesk@selangor.gov.my</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |
| Ruj. Kami<br>Tarikh : <u>24 Syawal 1441H</u><br>16 Jun 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |
| Pengarah<br>Pejabat Tanah Dan Galian Negeri Selangor<br>Tingkat LG,G,2,3,4,<br>Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah,<br>40576 SHAH ALAM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |
| Tuan,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |
| <b>PERMOHONAN UNTUK PEROLEHAN PENINGKATAN SISTEM STRATA2U (PENJENAMAAN SEMULA KEPADA SISTEM DROPBOX PTGS) DAN PENAMBAHAN MODUL PERSERAHAN LAYAN DIRI (DROPBOX) SERTA MODUL BAYARAN BAGI PENDAFTARAN URUSNIAGA DAN BUKAN URUSNIAGA HAKMILIK STRATA DAN HAKMILIK TANAH SECARA ATAS TALIAN DI PEJABAT TANAH DAN GALIAN SELANGOR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |
| Dengan segala hormatnya saya diarah untuk merujuk kepada perkara di atas dan surat daripada pihak tuan dengan rujukan BIL.(28)PTGS/FN19/00/2000 Jld.41 bertarikh 16 Jun 2020 adalah berkaitan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |
| 2. Perbendaharaan Negeri Selangor (PNS) tiada halangan dan meluluskan permohonan secara [redacted] kepada Syarikat Cahaya Dimaju Sdn Bhd bagi perolehan peningkatan Sistem Strata2U (penjenamaan semula kepada Sistem Dropbox PTGS) dan penambahan Modul Perserahan Layan Diri (Dropbox) serta Modul Bayaran bagi Pendaftaran Urusniaga dan Bukan Urusniaga Hakmilik Strata dan Hakmilik Tanah Secara Atas Talian di Pejabat Tanah Dan Galian Selangor dengan anggaran kos keseluruhan berjumlah [redacted] menggunakan peruntukan di bawah Vot B09/511000/29000 bagi tahun 2020 sebanyak [redacted] dan peruntukan secara one-off 2021 sebanyak [redacted] |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |

## 2. SIGNIFIKASI PROJEK DAN PEMBUKTIAN

### 2.1 Kaitan Dengan Fungsi Utama Jabatan Dan / Organisasi

SMARTBOX SELANGOR Contactless Land Transaction System adalah kolaborasi Bahagian Hakmilik Strata, Bahagian Pendaftaran Hakmilik dan Bahagian Hasil dan disokong oleh Bahagian Teknologi Maklumat berkait rapat dengan misi Jabatan iaitu mentadbir urus tanah Negeri Selangor selaras dengan dasar – dasar kerajaan melalui perkhidmatan yang cekap dan inovatif kepada pelanggan. Ini juga selaras dengan visi Jabatan iaitu menjadi peneraju perkhidmatan tadbir urus tanah yang terbaik dan cemerlang di Malaysia menjelang 2025

#### Pelan Startegik Jabatan 2017-2025

(Teras Stratategik 5- Memperkukuhkan Pengurusan Oranisasi Dan ICT Secara Holistik Untuk Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian [Strategi 3, Program 7])

Teras strategik Jabatan dapat dicapai dengan pelaksanaan projek ini. Projek ini berkesan dalam membenarkan bayaran urusniaga dan bukan urusniaga dilaksanakan secara atas talian. Secara tidak langsung projek ini dapat meningkatkan pendapatan hasil negeri.

### 2.2 Memenuhi Kehendak Pelanggan Dan Pemegang Taruh

SMARTBOX SELANGOR Contactless Land Transaction System dengan moto New Era of Land Administration merupakan alternatif baru untuk membuat urusan di Pejabat Tanah dan Galian Selangor. Dengan perlaksanaan norma baharu yang disarankan oleh kerajaan bagi menyekat penularan wabak COVID -19 agar keselamatan dan kesihatan petugas dan orang awam yang berurusan terjaminProjek ini dapat meningkatkan dan memantapkan imej Kerajaan Negeri dalam menambahbaik sistem penyampaian perkhidmatan pelanggan melalui tadbir urus hakmilik strata dan hakmilik tanah.

### 2.3 Sejajar dengan Agenda dan Matlamat Nasional

Pandemik Covid -19 yang telah melanda dunia termasuk negara ini membuatkan kerajaan merangka pelan strategi transformasi perkhidmatan awam ke arah pendigitalan. Mantan Perdana Menteri, Tan Sri Muhyiddin Yassin melalui Pelan MyDigital dan Rangka Tindakan atau *Blueprint Ekonomi Digital Malaysia* yang telah dirasmikan pada 19 Februari 2021 yang lalu, menyatakan salah satu kaedah untuk mempercepat pemulihan ekonomi adalah dengan menggunakan teknologi baharu. Pandemik ini menunjukkan pentingnya peningkatan dan pengukuhan teknologi dan infrastruktur digital kita untuk memudahkan pengurusan kerja.





**Perdana Menteri Mengajak Budayakan Urusan Harian Secara Digital**

Ia juga telah menimbulkan rasa “urgency” atau pentingnya agenda kemasukan digital, untuk membolehkan berjuta-juta orang melakukan pekerjaan, menjalankan sebarang urusan, belajar dan berhubung secara digital. Antara sasarannya ialah untuk memacu transformasi digital sektor awam. Ini termasuklah usaha untuk melahirkan 100 peratus penjawat awam yang celik digital dan 80 peratus perkhidmatan kerajaan secara dalam talian dari peringkat awal ke akhir menjelang tahun 2025.

Projek ini bertepatan dengan usaha kerajaan untuk beralih ke fasa pendigitalan perkhidmatan melalui teknologi terkini dari aspek prosedur dan proses kerja yang tidak memerlukan kontak antara pelanggan dengan petugas kaunter (contactless). Sistem Smartbox tidak memerlukan pelanggan menunggu giliran di kaunter untuk perserahan dan pungutan dokumen sebaliknya hanya perlu membuat pembayaran secara atas talian dan menghantar dokumen ke dalam kiosk perserahan yang terletak di Tingkat LG, PTGS. Bagi urusan pungutan dokumen juga tidak memerlukan urusan di kaunter sebaliknya dokumen hanya perlu dipungut di kiosk pungutan apabila pelanggan mendapat notifikasi pungutan melalui email.

## **2.4 Kaitan dengan keadaan dan ekosistem semasa**

Malaysia kini berada di fasa pembangunan berbeza sejajar peralihan negara ke arah teknologi tinggi, berintensifkan pengetahuan, nilai tambah tinggi serta usaha teroka berintensifkan modal. Pandemik COVID-19 bukan hanya satu krisis kesihatan yang melanda dunia, bahkan ia turut memberi indikasi bahawa setiap rakyat perlu mula mesra digital. Kerajaan juga telah melaksanakan dasar Bekerja Dari Rumah (BDR) semasa pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) di seluruh negara.

Pembangunan Sistem Smartbox ini bertepatan dengan peralihan teknologi yang menggunakan kaedah bayaran melalui sistem perbankan atas talian (online) dan

penghantaran serta pungutan dokumen perserahan tanpa sentuhan (contactless). Alternatif ini disambut baik oleh pelanggan kerana tidak perlu beratur menunggu giliran yang sangat lama untuk berurusan di kaunter. Seain itu, kaedah yang digunakan dalam

Sistem Smartbox diyakini lebih efisien memandangkan pengguna boleh membuat pembayaran pada bila-bila masa dan di mana sahaja mereka berada. Ia sudah pasti meringankan beban pengguna apatah lagi bagi mereka yang sibuk dengan urusan kerja seharian di samping dapat menjimatkan masa. Selain dapat memantau rekod kewangan secara sistematik, pelanggan tidak perlu menanggung risiko membawa wang tunai dalam jumlah yang banyak kerana pembayaran dapat dilakukan terus menerusi platform perbankan pilihan pelanggan. Sistem Smartbox terbukti lebih efisien pada masa kini kerana urusan perserahan dokumen hanya perlu melalui kiosk perserahan tanpa perlu melalui proses di kaunter dalam tempoh masa yang lama. Manakala bagi urusan pungutan dokumen pula pelanggan hanya perlu menunggu notifikasi melalui email yang berdaftar dan dokumen boleh dipungut di kiosk pungutan tanpa perlu bersesak di kaunter.

## 2.5 Kaedah Pemilihan Projek Dan Analisis

Bagi membantu kumpulan menjelaskan penyelesaian masalah yang dipilih, kumpulan telah menggunakan kaedah 5W + 1H bagi membuktikan analisa seperti di bawah

- |              |                                                                                                                                                                                            |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>WHAT</b>  | ➤ Sistem pembayaran secara atas talian bagi perserahan serta pungutan dokumen secara layan diri melibatkan urusan tadbir tanah dan petak untuk urusan urusniaga dan urusan bukan urusniaga |
| <b>WHY</b>   | ➤ Mengurangkan kebergantungan orang awam untuk hadir berurusan di kaunter dan menyekat penularan jangkitan wabak                                                                           |
| <b>WHERE</b> | ➤ Pembayaran secara atas talian dan kiosk layan diri                                                                                                                                       |
| <b>WHEN</b>  | ➤ Bila – bila masa yang sesuai untuk membuat pembayaran iaitu tidak terikat dengan waktu kaunter dan pelanggan boleh memilih waktu mengikut kesesuaian dan situasi pelanggan itu sendiri.  |
| <b>WHO</b>   | ➤ Pihak berkepentingan iaitu pemilik tanah, pemilik petak, pihak peguam, agensi kerajaan, syarikat swasta dan orang awam                                                                   |
| <b>HOW</b>   | ➤ Mewujudkan satu platform untuk memudahkan pihak berkepentingan berurusan menggunakan konsep teknologi terkini                                                                            |



## 2.6 Penyataan Sasaran Outcome Dan Impak

Pihak berkepentingan iaitu pemilik tanah, pemilik petak, pihak peguam, agensi kerajaan, syarikat swasta dan orang awam dapat berurusan dengan mudah tanpa beratur panjang dan menjimatkan masa kerana sistem ini ini diciptakan bagi memudahkan mereka berurusan dengan lebih cepat. Pihak berkepentingan juga boleh melayari sistem ini

dimana sahaja dengan keselesaan tersendiri menggunakan sistem diatas talian dan hanya perlu datang ke Pejabat Tanah Galian Selangor untuk *drop* dan kutip dokumen sahaja melalui kiosk yang disediakan. Bayaran secara atas talian lebih memudahkan dan dilakukan secara pantas tanpa perlu bersesak di kaunter. Keselamatan dokumen lebih terjamin dengan ciri-ciri keselamatan yang diwujudkan melalui sistem smartbox iaitu kiosk perserahan dan kiosk pungutan layan diri. Di samping itu juga ia memudahkan untuk menyemak status perserahan urusan urusan urusniaga dan bukan urusniaga serta permohonan hakmilik tanpa perlu hadir ke kaunter. Pendaftaran firma dan penyerah lebih mudah tanpa perlu hadir ke kaunter bagi firma yang berada di luar Negeri Selangor. Ianya juga sebagai projek perintis yang boleh digunapakai ke daerah di Negeri Selangor sekaligus dapat meningkatkan integriti serta kecekapan sistem pengurusan PTGS dan juga meningkatkan jumlah hasil kutipan Kerajaan Negeri.

## 3. TINDAKAN PENYELESAIAN

### 3.1 Strategi Penyelesaian Kreatif Termasuk Aplikasi Penggunaan Tools

Untuk projek ini kami telah memilih Pemikiran Reka Bentuk (*Design Thinking*) sebagai kaedah penyelesaian ke atas permasalahan seperti berikut:

#### 3.1.1 Empathiza – Empati

- PUNCA UTAMA** : Pelaksanaan norma baharu yang disarankan oleh kerajaan.
- KAJIAN MASALAH** : PTGS menambahbaik sistem penyampaian pekhidmatan bagi menyekat penularan wabak covid 19 agar keselamatan dan kesihatan petugas dan orang awam yang berurusan terjamin
- HASIL KAJIAN** : Cadangan untuk proses kerja perserahan serta pungutan dilaksanakan secara layan diri dan atas talian bagi mengurangkan kebergantungan orang awam untuk hadir berurusan di kaunter



### 3.1.2 Define – Pernyataan Masalah

Kami telah mengenal pasti hasil kajian masalah melalui pemerhatian pemilik tanah, pemilik petak, pihak peguam, agensi kerajaan, syarikat swasta dan orang awam sukar untuk berurusan dan menghantar dokumen dengan PTGS ketika penularan covid -19. Situasi tersebut menjejaskan imej PTGS.

### 3.1.3 Reframe The problem – Merangka Semula Masalah

Hasil kajian tersebut dan analisa dibuat cadangan untuk tambah baik proses sedia ada dari urusan secara manual iaitu dikaunter ke proses secara atas talian dan melalui kiosk perserahan serta kiosk pungutan. Tiada pertemuan secara bersemuka.

### 3.1.4 Ideate – Menjana Alternatif Untuk Diuji Cuba

Kumpulan telah membuat perbandingan kaedah yang sedia ada iaitu urusan melalui kaunter dengan cadangan penambahbaikan bagi mengatasi masalah yang dihadapi seterusnya digabungkan menjadi satu cadangan penyelesaian yang menyeluruh.

| Bil | Kaedah Lama                                                                                                  | Pembahbaikan                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Pelanggan hadir ke kaunter untuk dapatkan bil bayaran                                                        | Permohonan dan bayaran melalui atas talian Sistem Smartbox                                                                      |
| 2.  | Pelanggan perlu membuat bayaran di kaunter Hasil yang berada di tingkat LG                                   | Dokumen yang lengkap akan diserahkan ke dalam kiosk                                                                             |
| 3.  | Pelanggan akan ke kaunter bagi semula bagi tujuan semakan dokumen dan resit bayaran                          | Pengambilan dan semakan dokumen perserahan disusun mengikut turutan masa <i>first come first served</i>                         |
| 4.  | Proses janaan penyata serahan oleh kerani kaunter (secara bersemuka) Tarikh dan masa serahan akan direkodkan | Proses janaan penyata serahan oleh kerani dan diemelkan kepada penyerah (contact less). Tarikh dan masa serahan akan direkodkan |



### 3.2 Penghasilan Dan Pengujian Prototaip

#### 3.2.1 Carta Alir Kiosk Perserahan

**CARTA ALIR  
PERSERAHAN DOKUMEN LAYAN DIRI (SMARTBOX)  
PEJABAT TANAH & GALIAN SELANGOR**



### 3.2.2 Panduan Perserahan Dokumen Layan Diri

- I. Urusan Perserahan Pejabat Tanah dan Galian Selangor telah beroperasi secara layan diri (smartbox). Tiada urusan perserahan melibatkan kaunter serahan kecuali urusan yang melibatkan kelulusan pegawai.
- II. Panduan ini hanyalah bagi perserahan Hakmilik Strata dan Hakmilik Tanah di Pejabat Tanah dan Galian Selangor sahaja. Bagi perserahan di Pejabat Tanah dan Daerah sila rujuk ke pentadbiran tersebut bagi maklumat lanjut.
- III. Perserahan yang dibuat adalah melalui perkhidmatan kiosk smartbox. Penyerah boleh melayari portal Smartbox <https://smartbox.selangor.gov.my> bagi mendapatkan manual pengguna perserahan sebagai rujukan penggunaan sistem ini.
- IV. Penyerah perlu menyerahkan dokumen beserta Borang Permohonan Perserahan Layan Diri (smartbox) yang dikepilkan di luar sampul dan Salinan Resit Bayaran Atas Talian (FPX) dimasukkan bersama dokumen dan hakmilik terlibat ke dalam sampul (1 sampul 1 hakmilik) seterusnya sampul tersebut dimasukkan ke dalam kiosk perserahan yang disediakan di Tingkat LG.
- V. Penyerah perlu merujuk senarai semak yang disediakan oleh Bahagian Pendaftaran Hakmilik dan Bahagian Hakmilik Strata di Portal PTGS bagi memastikan dokumen serahan lengkap dan teratur. Kegagalan penyerah berbuat demikian akan menyebabkan urusan tersebut tidak akan diproses serta di TOLAK.
- VI. Kaedah bayaran yang boleh dilakukan oleh penyerah bagi tujuan perserahan layan diri adalah dengan menggunakan Bayaran Secara Atas Talian (Online) melalui portal smartbox PTGS <http://smartbox.selangor.gov.my>. Penyerah perlu membuat bayaran mengikut jumlah bayaran yang tepat dan memasukkan Salinan Resit Bayaran ke dalam sampul bersama dokumen
- VII. Waktu serahan kiosk smartbox di PTGS adalah bermula jam 8.30 pagi sehingga 3.30 petang manakala waktu operasi bagi permohonan dan bayaran atas talian melalui sistem smartbox adalah bermula pada jam 6.00 pagi sehingga 8.00 malam.
- VIII. Penyata perserahan yang diemel kepada penyerah adalah bukti terimaan secara rasmi selepas dokumen diserahkan manakala bukti serahan dokumen akan diberi melalui cetakan slip terimaan smartbox selepas imbasan BarCode pada Borang Permohonan Perserahan Layan Diri.



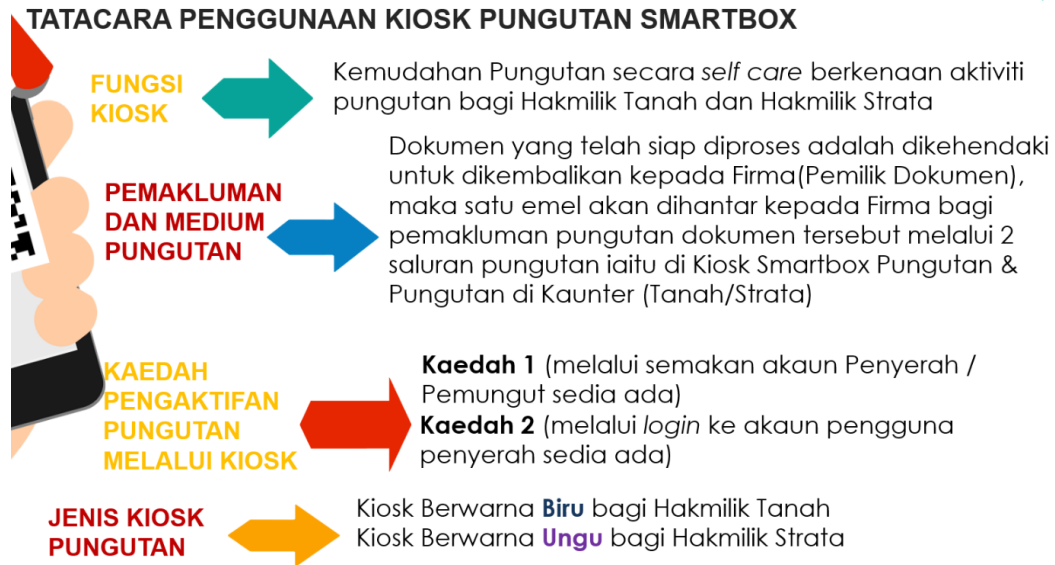
- IX. Dokumen yang lengkap sahaja akan diproses untuk janaan penyata serahan. Penyata serahan yang telah dijana oleh Bahagian Pendaftaran Hakmilik dan Bahagian Hakmilik Strata akan diserahkan kepada penyerah melalui email dan Penyata Perserahan ASAL akan diserahkan kepada penyerah semasa proses pungutan dilakukan melalui kaunter.
- X. Penyerah atau firma boleh melakukan urusan pungutan setelah menerima email temujanji atau panggilan telefon bagi tujuan pungutan dan perlu hadir ke pejabat ini mengikut tarikh dan masa yang telah ditetapkan.
- XI. Bagi mana-mana perserahan yang terkurang bayaran serta dokumen perserahan yang tidak lengkap untuk didaftarkan, perserahan tersebut akan DITOLAK dan dimaklumkan melalui email atau panggilan telefon.
- XII. Penyerah perlu memastikan permohonan melibatkan urusan Carian Persendirian, Carian Rasmi, Carian Salinan Diakui Sah dan Carian Daftarai Strata (Strata Roll), diisi secara berasingan mengikut jenis carian yang dimohon. Pelbagai jenis Permohonan Carian di dalam satu (1) Bil Bayaran adalah DILARANG dan permohonan tersebut akan DITOLAK serta bayaran tidak dikembalikan. Carian Persendirian Strata boleh dicetak terus secara atas talian melalui Sistem Smartbox.
- XIII. Urusan permohonan hakmilik hilang/hancur dan rosak, penyerah perlu menjelaskan bayaran melalui system smartbox terlebih dahulu sebelum hadir ke kaunter berkaitan bagi tujuan thumbprint dan perserahan dikaunter.
- XIV. Semakkan status permohonan dan perserahan secara atas talian melalui <http://smartbox.selangor.gov.my> boleh dilakukan bagi memudahkan penyerah serta orang awam mengetahui status perserahan.
- XV. Penyerah perlu memastikan bayaran cukai tanah dan cukai petak telah dijelaskan sepenuhnya bagi mengelak daripada dokumen tersebut ditolak. Semakan dan bayaran cukai boleh dibuat melalui portal hasil PTGS <https://ehasil.selangor.gov.my>.



### 3.2.3 Gambar Kiosk Perserahan Smartbox



### 3.2.4 Tatacara Penggunaan Kiosk Pungutan Smartbox



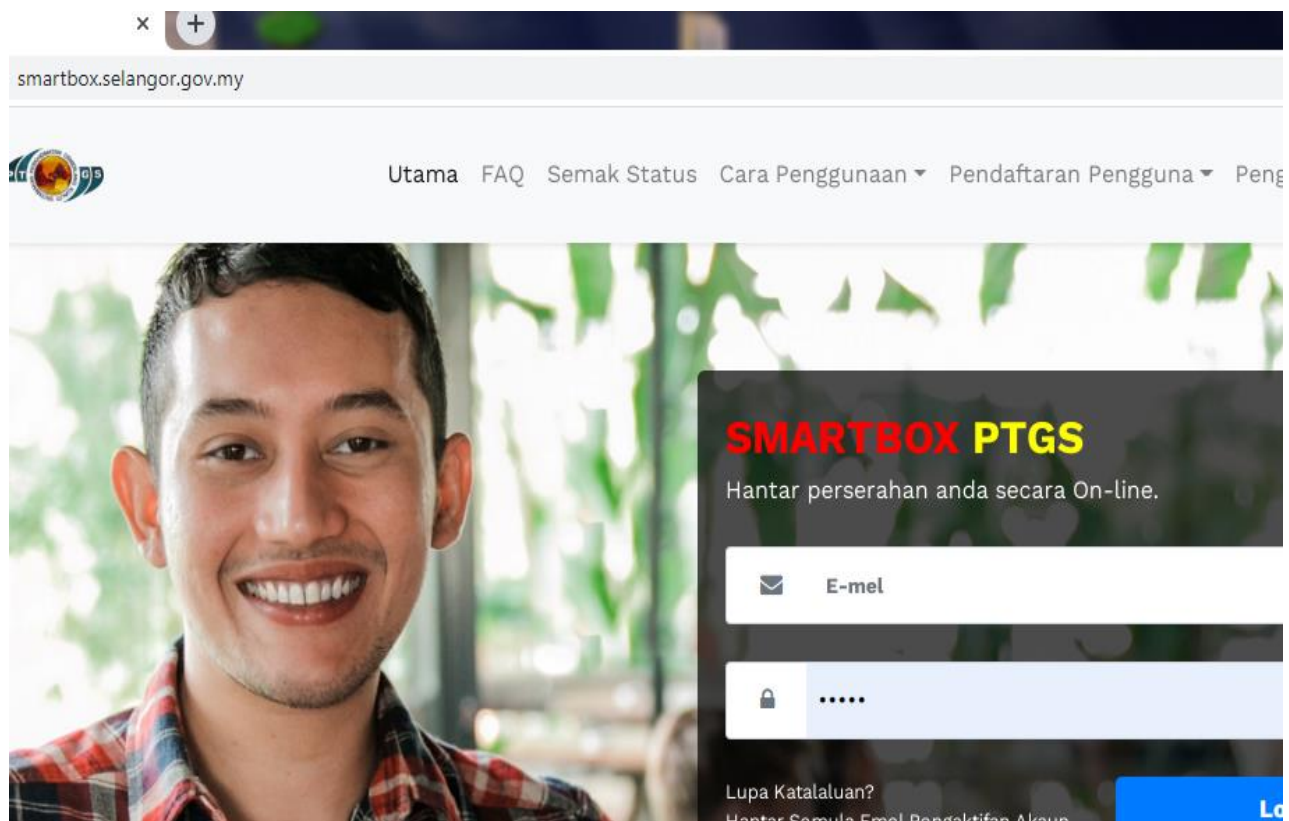
### 3.2.5 Gambar Kiosk Pungutan



### 3.2.6 Sesi Penerangan Sistem Smartbox

Pihak pentadbiran PTGS telah mengadakan 2 Sesi Taklimat Penggunaan Sistem Smartbox Perserahan secara percuma pada wakil – wakil firma di Negeri Selangor pada 18 Ogos 2020 dan 1 September 2020 bertempat di Ballroom, Dewan Jubli Perak, Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz.

Pihak pentadbiran PTGS juga telah mengadakan Sesi Demonstrasi & Taklimat Kiosk pungutan pada 5 Mac 2021 bertempat di Ruang Legar Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz.



Laman Utama Sistem Smartbox

### 3.3 Perakuan daripada pihak bertaualiah/pihak berkuasa

#### 3.3.1 Pembentangan Belanjawan Negeri Selangor bagi Tahun 2020 dan 2021

Pembangunan Sistem Smartbox telah mendapat pengiktirafan daripada Kerajaan Negeri Selangor melalui Pembentangan Belanjawan Negeri pada tahun 2020 dan 2021. Melalui **Inisiatif Digital Government Approval**, Pejabat Tanah dan Galian Selangor telah membangunkan digitalisasi operasi untuk mengurangkan tempoh masa penghantaran dokumen pindahmilik dan juga Pusat Pemulihan Data (**Data Recovery Centre**). Sehingga Disember 2021, Smartbox PTGS telah mencatat kutipan berjumlah RM67,482,325 bersamaan dengan 677,330 transaksi direkodkan, satu angka yang belum pernah dicapai melalui sistem di kaunter – kaunter hadapan. Pencapaian ini sekali gus meletakkan Negeri Selangor sebagai negeri pertama melaksanakan pendigitalan operasi dan sebagai peneraju pentadbiran tanah di Malaysia.



Pembentangan Belanjawan Negeri Tahun 2020



Pembentangan Belanjawan Negeri Tahun 2021

### 3.3.2 Ulasan Kamar Penasihat Undang – Undang

Pihak Kamar berpandangan bahawa pelaksanaan Sistem Smartbox tidak bertentangan dengan kehendak Kanun Tanah Negara (KTN) sama ada dari segi waktu perserahan dokumen dan medium penyimpanan instrument. Kamar turut menyatakan tiada keperluan untuk meminda Kaedah Tanah Selangor (KTS) kerana kriteria pelaksanaan Sistem Smartbox telah memenuhi kehendak KTS serta KTN. Pandangan dan nasihat pihak Kamar supaya pentadbiran PTGS dapat mematuhi ulasan Kamar agar pelaksanaan Sistem Smartbox ini tidak menimbulkan sebarang konflik berkaitan perundangan serta tidak menimbulkan isu tuntutan kerugian daripada pihak ketiga kepada PTGS mahu pun Kerajaan Negeri Selangor.

### 3.3.3 Ulasan Jabatan Peguam Negara

Jabatan Peguam Negara melalui Kamar Penasihat Undang – Undang Negeri Selangor turut bersetuju berkenaan penggunaan Peti Smartbox sebagai medium penyerahan dan penerimaan instrumen kerana tidak bertentangan dan memenuhi kehendak subseksyen 292(2) Kanun Tanah Negara.

Jabatan ini turut menyatakan adalah menjadi tanggungjawab pihak PTGS untuk memastikan segala pelaksanaan dan pengendalian Sistem Smartbox ini dapat dijalankan secara teratur, selaras dengan peruntukan KTN dan undang – undang yang sedang berkuatkuasa demi memastikan segala tatacara yang ditetapkan dan amalan tadbir urus baik (*good governance practies*) dipatuhi dengan wajar.

## 3.4 Pelaksanaan Inovasi

Susulan daripada pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang telah dilaksanakan oleh Kerajaan bermula pada 18 Mac 2020, pelbagai jabatan dan agensi kerajaan tidak dapat beroperasi sekali gus mengakibatkan orang awam tidak dapat melakukan pelbagai urusan di kaunter – kaunter kerajaan. Bermula pada 6 Mei 2020, PTGS telah mengambil inisiatif untuk melancarkan Sistem Dropbox, yang memerlukan pelanggan memasukkan dokumen ke dalam kotak serta mengimbas QR Kod sebagai bukti penghantaran dokumen, manakala pembayaran dilaksanakan secara atas talian sahaja.

Melalui Mesyuarat Pelaksanaan Kaunter Layan Diri Dropbox dan Pembayaran Urusniaga dan Bukan Urusniaga Secara Atas Talian yang dipengerusikan oleh Mantan YB. Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor, Dato' Mohd Amin Bin Ahmad Ahya pada 9 Jun 2020, beliau menggesa bahawa pelaksanaan Sistem Dropbox bagi semua urusan di PTGS perlu dilaksanakan berkuatkuasa pada 10 Jun 2020. Manakala bagi urusan pungutan dokumen masih dilakukan di kaunter secara manual tetapi dikawal secara berperingkat melalui bilangan temu janji dan nombor giliran. Hal ini berikutan norma kerja baharu yang disarankan oleh kerajaan bagi memastikan orang ramai tidak berkumpul di



jabatan kerajaan bagi mengekang wabak Covid-19. Bertitik tolak daripada itu, PTGS telah menggunakan Sistem Dropbox mulai dari 6 Mei 2020 sehingga 31 Julai 2020.

Namun begitu, PTGS sekali lagi mengambil langkah proaktif dengan menambahbaik Sistem Dropbox kepada Sistem Smartbox dengan penambahan modul, mod pembayaran serta pelaksanaan pungutan dokumen melalui kiosk pungutan. Bermula pada 3 Ogos 2020 Sistem Smartbox telah beroperasi sepenuhnya dan Sistem Dropbox telah ditamatkan.



**Sistem Dropbox yang digunakan mulai 6 Mei 2020**



**Peralihan daripada Sistem Dropbox kepada Sistem Smartbox yang dirasmikan pada 24 Julai 2020**



**Kiosk Pungutan yang dirasmikan pada 9 Mac 2021**

Sistem ini lebih efektif untuk pelanggan kerana memudahkan urusan penyerah bagi melakukan semakan dan merekod dengan pantas dan cekap. Bermula dengan urusan pembayaran secara atas talian, penyerahan dokumen melalui kiosk penyerahan, semakan status penyerahan atas talian dan berakhir dengan pungutan dokumen di kiosk pungutan, segala urusan berjalan tanpa kontak antara pelanggan dan petugas. Capaian sistem ini juga boleh diakses dimana jua oleh pelanggan dan pentadbir. PTGS melancarkan sistem ini bertepatan dengan situasi negara yang dilanda pandemik, sebagai pemudahcara kedua – dua pihak, iaitu pelanggan dan kakitangan untuk melaksanakan tugas.

## 4. KEBERKESANAN PROJEK

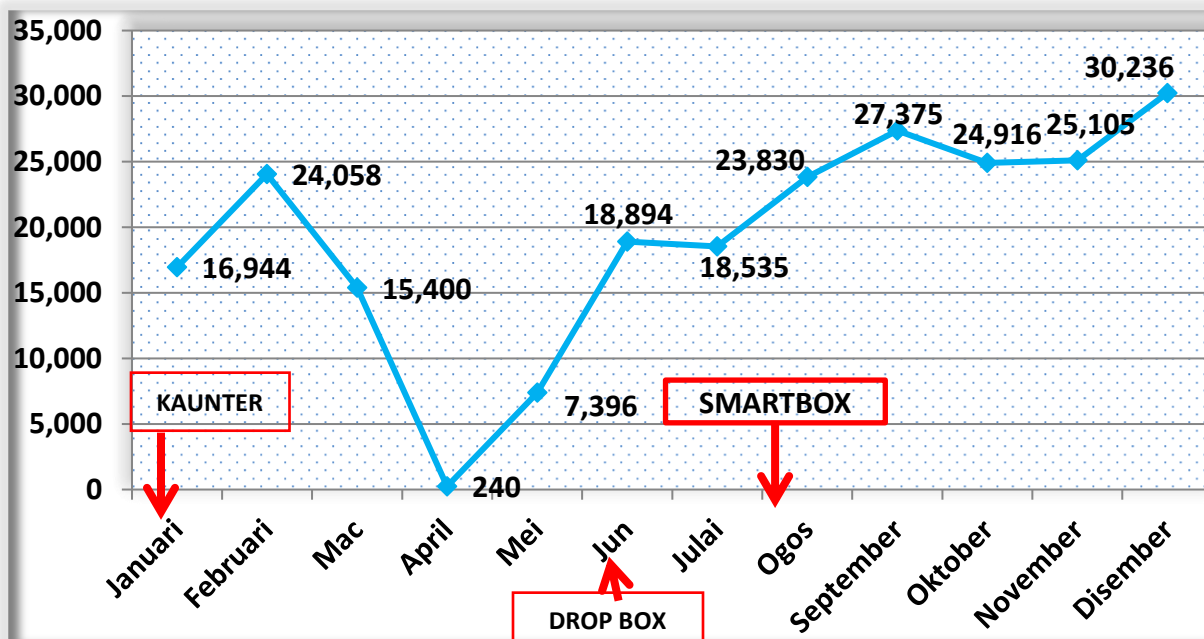
### 4.1 Outcome projek dan Pembuktian

#### 4.1.1 Pencapaian Outcome dan Pembuktian

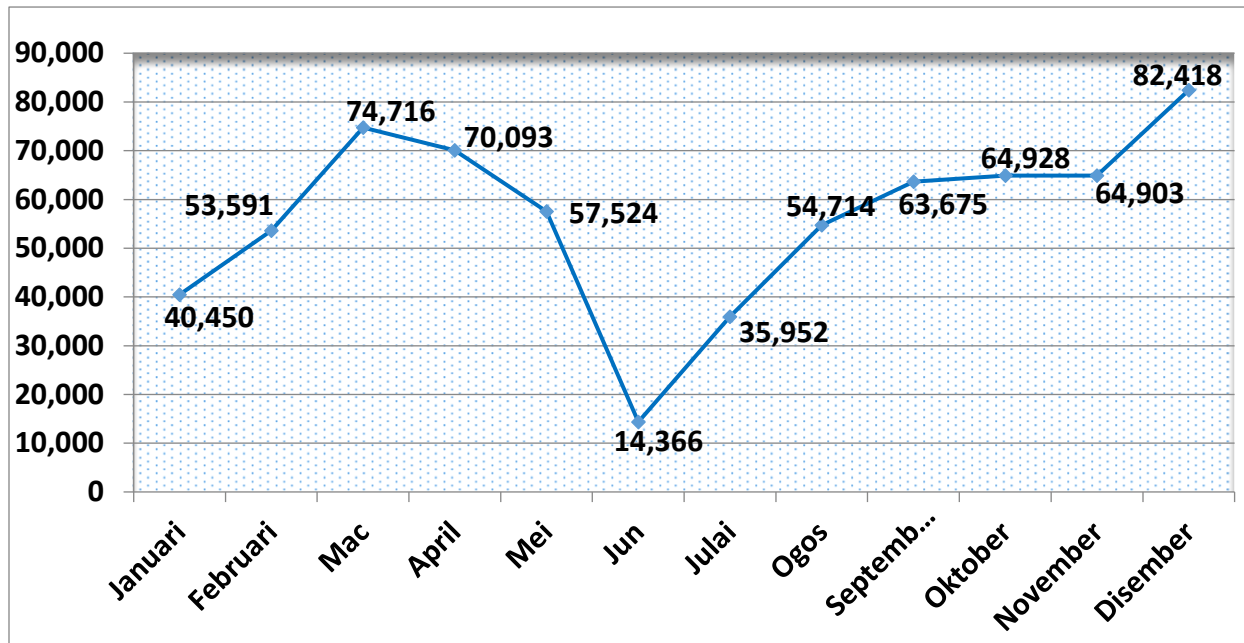
Merujuk kepada laporan transaksi smartbox ini sangat jelas bahawa Sistem Smartbox dapat meningkatkan jumlah penerimaan dokumen hakmilik strata dan hakmilik tanah sejak pelaksanaan Smartbox bermula Ogos 2020 dan terus meningkat pada tahun 2021. Sebelum sistem Smartbox ini dilaksanakan kaedah penyerahan dokumen yang digunakan adalah secara kaunter dan dropbox, jumlah penerimaan kurang berbanding sistem Smartbox.

#### Laporan Penerimaan Perserahan Urusniaga Dan Urusniaga Hakmilik Tanah dan Strata

TRANSAKSI SMARTBOX 2020



### TRANSAKSI SMARTBOX 2021



#### 4.1.2 Faedah sampingan (Luar jangka)

Antara faedah sampingan di luar jangka yang telah dicapai dengan pelaksanaan konsep perserahan layan diri secara smartbox ini telah berjaya mengurangkan kehadiran orang awam hadir ke kaunter untuk urusan permohonan dan penyerahan dokumen. Ini kerana permohonan, perserahan dan pungutan bagi urusan urusan niaga dan bukan urusan niaga hakmilik strata dan hakmilik tanah dapat disemak oleh orang awam secara atas talian.

Perlaksanaan perkakasan Smartbox dan perkakasan kiosk pungutan dapat memudahkan orang awam menyerahkan dokumen instrumen perserahan dan pungutan secara layan diri. Kaedah pembayaran urusan niaga dan bukan urusan niaga dilaksanakan secara atas talian dan integrasi dengan Sistem eHasil dapat memudahkan proses janaan laporan hasil bagi penyediaan penyata pungutan yang melibatkan keperluan Bahagian Hasil.

Kejayaan inovasi Smartbox yang telah dilaksanakan diperingkat PTGS dapat meningkatkan imej Kerajaan Negeri dalam menambahbaik sistem penyampaian perkhidmatan pelanggan melalui tadbir urus hakmilik strata dan hakmilik tanah.

## 4.2 IMPAK PROJEK DAN PEMBUKTIAN

### 4.2.1 Penilaian Impak dan Pembuktian

#### LAPORAN KUTIPAN BAYARAN URUSNIAGA DAN BUKAN URUSNIAGA SMARTBOX 2020

| BULAN     | TANAH (A)      | STRATA (B)    | JUMLAH KUTIPAN (A+B) |
|-----------|----------------|---------------|----------------------|
| JANUARI   | TANAH & STRATA |               | RM 4,965,039         |
| FEBRUARI  | TANAH & STRATA |               | RM 6,486,281         |
| MAC       | TANAH & STRATA |               | RM 3,518,201         |
| APRIL     | TANAH & STRATA |               | RM 13,600            |
| MEI       | TANAH & STRATA |               | RM 2,543,016         |
| JUN       | TANAH & STRATA |               | RM 5,667,606         |
| JULAI     | TANAH & STRATA |               | RM 5,684,065         |
| OGOS      | RM 2,601,700   | RM 1,841,364  | RM 4,443,064         |
| SEPTEMBER | RM 3,900,930   | RM 2,377,000  | RM 6,277,930         |
| OKTOBER   | RM 3,582,740   | RM 2,370,050  | RM 5,952,790         |
| NOVEMBER  | RM 4,129,140   | RM 2,775,310  | RM 6,904,450         |
| DISEMBER  | RM 11,653,630  | RM 8,925,790  | RM 20,579,420        |
| JUMLAH    | RM 25,868,140  | RM 18,289,514 | RM 44,157,654        |



**LAPORAN KUTIPAN BAYARAN URUSNIAGA DAN BUKAN  
URUSNIAGA SMARTBOX 2021**

| BULAN         | TANAH (A)            | STRATA (B)           | JUMLAH KUTIPAN (A+B) |
|---------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| JANUARI       | RM 2,424,140         | RM 1,320,720         | <b>RM 3,744,860</b>  |
| FEBRUARI      | RM 3,147,790         | RM 1,956,190         | <b>RM 5,103,980</b>  |
| MAR           | RM 4,607,130         | RM 2,771,830         | <b>RM 7,378,960</b>  |
| APRIL         | RM 4,092,010         | RM 2,676,530         | <b>RM 6,768,540</b>  |
| MEI           | RM 3,407,040         | RM 2,319,610         | <b>RM 5,726,650</b>  |
| JUN           | RM 900,590           | RM 543,460           | <b>RM 1,444,050</b>  |
| JULAI         | RM 2,475,609         | RM 1,280,502         | <b>RM 3,756,111</b>  |
| OGOS          | RM 3,553,300         | RM 1,977,401         | <b>RM 5,530,701</b>  |
| SEPTEMBER     | RM 4,031,740         | RM 2,167,720         | <b>RM 6,199,460</b>  |
| OKTOBER       | RM 3,917,600         | RM 2,404,913         | <b>RM 6,322,513</b>  |
| NOVEMBER      | RM 4,157,084         | RM 2,612,171         | <b>RM 6,769,255</b>  |
| DISEMBER      | RM 5,072,630         | RM 3,664,615         | <b>RM 8,737,245</b>  |
| <b>JUMLAH</b> | <b>RM 41,786,663</b> | <b>RM 25,695,662</b> | <b>RM 67,482,325</b> |

#### 4.2.2 Faedah sampingan (Luar jangka)

Walaupun kerajaan Malaysia melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan Penuh (PKP) dan pejabat-pejabat kerajaan tidak beroperasi, namun Kerajaan Negeri Selangor masih dapat menjana income dan meningkatkan hasil negeri dengan hasil kutipan sebanyak **RM 1,444,050** pada bulan Jun 2021. Hasil penambahbaikan mutu perkhidmatan penyampaian pelanggan PTGS dalam norma baharu bagi menyekat penularan wabak COVID-19 dan mengurangkan kontek di antara petugas kaunter dan orang awam di samping berjaya mengawal jumlah orang awam yang hadir ke PTGS dan penjarakan sosial dapat diamalkan dengan lebih baik. Di samping itu dapat mengurangkan aduan pelanggan atas kelewatan memberikan khidmat pelanggan akibat kehadiran orang awam yang ramai dalam satu masa. Ia juga dapat meningkatkan integriti kakitangan yang terlibat. Terhasilnya sistem Smartbox ini mendapat pujian dari Pihak Firma guaman, jabatan-jabatan kerajaan, dan orang awam.



## 5.0 POTENSI PENGEMBANGAN INOVASI

### 5.1 Tahap ketersediaan teknologi/ sistem/proses

Pelaksanaan Sistem Smartbox secara atas talian bagi Urusan Urusniaga dan Bukan Urusniaga di PTGS secara tidak langsung telah memberi beberapa impak positif seperti berikut:

| Bil | Perkara                                               | Sebelum                                                                                                                                                                                                   | Selepas                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Bebanan kakitangan dikurangkan                        | Tugas kakitangan di kaunter memerlukan masa dan tenaga kerja bagi memberikan khidmat pelanggan terbaik dan kepuasan orang awam semasa berurusan.                                                          | Kuantiti kakitangan di kaunter dapat dikurangkan dengan memberikan fokus bagi proses kemasukan data dan pendaftaran perserahan.                                                                                   |
| 2.  | Pengurangan kos                                       | Kos- kos terlibat:<br>Menjimatkan kertas, toner dan lain-lain yang berkaitan khidmat kaunter.<br><br>Penyelenggaraan set komputer di kaunter.                                                             | Maklumat penyata perserahan di hantar secara email dan perlu di cetak sendiri oleh pihak pemohon dan penyerah.                                                                                                    |
| 3.  | Cara penyampaian urusan kerja lebih cekap dan efisien | Urusan kerja yang terlibat di kaunter dilakukan sepenuhnya oleh petugas di kaunter seperti semakan dokumen, pengesahan wakil firma, buka bil bayaran, dan jana penyata perserahan serta pungutan dokumen. | Sistem Smartbox boleh dilakukan oleh pihak firma guaman dan orang awam dari proses permohonan borang serahan daa bayaran secara atas talian pada bila-bila masa tanpa terikat pada waktu operasi kaunter di PTGS. |
| 4.  | Penambahbaikan terhadap sistem penyampaian jabatan    | Petugas kaunter memerlukan ketepatan maklumat bagi penyampaian sebarang pertanyaan orang awam dan memerlukan tempoh masa tertentu dalam menyampaikan maklumat setiap orang awam yang hadir                | Sistem Smartbox sangat membantu kakitangan PTGS dalam proses penambakan urusan urusniaga dan bukan urusniaga dan akan diperluaskan kepada pejabat-pejabat daerah di Negeri Selangor.                              |

## 5.2 Tahap Replikasi atau Pengkomersialan

Secara prinsipnya terdapat beberapa faktor kelebihan penggunaan Sistem Smartbox yang seiring dengan kemajuan teknologi masa kini. PTGS mengambil inisiatif dengan melakukan hebahan serta promosi bagi memberi info lebih meluas kepada pelanggan khususnya di Negeri Selangor. Aktiviti ini meliputi mencipta dan meletakkan iklan di dalam televisyen, internet dan lain – lain media, menyediakan video promosi menarik serta dapat difahami dengan mudah oleh pelanggan.



## 5.3 Penyiaran Sistem Smartbox Di Saluran Buletin Utama TV3

Hebahan berkenaan pelancaran Sistem Smartbox di PTGS telah dilaporkan dalam Segmen Detik Niaga, Buletin Utama pada 13 Disember 2020 jam 8.30 malam. Melalui hebahan ini sedikit sebanyak membantu para pelanggan memahami dengan lebih mendalam fungsi Sistem Smartbox sekali gus dapat mempromosikan produk yang telah dibangunkan oleh PTGS. Maklum balas daripada pelanggan juga menunjukkan impak positif kerana sistem ini dapat menjimatkan masa mereka kerana tidak perlu lagi beratur panjang dan menunggu dalam tempoh masa yang lama.

Hebahan ini sedikit sebanyak membuka mata jabatan dan agensi daripada negeri lain akan kelebihan Sistem Smartbox sekali gus dapat menarik minat mereka terhadap sistem ini untuk diaplikasikan di jabatan mereka.



## 5.4 Lawatan Kerja Pejabat Tanah dari Negeri – Negeri Lain ke PTGS

**5.4.1** Perlaksanaan Smartbox yang telah diterajui oleh PTGS telah menarik minat pejabat- pejabat Tanah di seluruh Malaysia. Pihak PTGS telah menerima lawatan kerja dari Pejabat Tanah Negeri Pulau Pinang pada 21 Oktober 2021, Negeri Johor pada 28 Oktober 2021 dan Negeri Sembilan pada 14 Februari 2022.

Lawatan kerja ini dapat meningkatkan imej kerajaan negeri di peringkat yang lebih tinggi serta dapat menunjukkan kecekapan kakitangan awam di Negeri Selangor. Lawatan daripada negeri-negeri ini juga dapat memberi peluang kepada kedua-dua jabatan untuk membincangkan isu-isu dan kerjasama dua hala yang berkepentingan bersama serta meneroka kerjasama baharu pasca COVID-19 dalam menangani cabaran masa kini.

- 5.4.2** Lawatan dari Pejabat Tanah dan Galian Pulau Pinang. Lawatan dimulakan dengan sesi perbincangan yang dipengerusikan oleh Tuan Hizan bin Wahed, Timbalan Pengarah Tanah dan Galian Negeri Selangor (Pendaftaran) dan pembentangan oleh wakil Bahagian Hakmilik Strata dan wakil Bahagian Pendaftaran Hakmilik serta Sesi lawatan Bahagian Hakmilik Strata, kiosk perserahan dan pungutan.



- 5.4.3** PTGS telah menerima kunjungan dari Pejabat Tanah dan Galian Johor. Kunjungan ini diketuai oleh Tuan Syed Muhamad Khalil bin Syed Ahmad dan beberapa orang pegawai. Para delegasi dibawa melawat kiosk-kiosk Smartbox perserahan dan pungutan serta ke Bahagian Hakmilik Strata untuk melihat proses kerja dilakukan.



- 5.4.4** PTGS menerima kunjungan daripada Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Negeri Sembilan yang di ketuai oleh Puan Norfazrin binti Mohamad Noh, Timbalan Pengarah (Pendaftaran) dan beberapa orang pegawai. Sesi lawatan ke Bahagian Strata, kiosk perserahan dan kiosk pungutan diadakan bagi memberi gambaran yang lebih jelas berkenaan sistem Smartbox.



## **5.5 Peluasan Sistem Smartbox ke Seluruh Pejabat Daerah dan Tanah Selangor**

Setelah dilihat dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan ini serta pelaksanaan di perigkat PTGS, didapati bahawa konsep perserahan secara layan diri “Smartbox” yang dilaksanakan di PTGS ini telah mendapat sambutan yang sangat menggalakan. Justeru itu, Sistem Smartbox ini akan diperluaskan ke seluruh Pejabat Daerah dan Tanah Negeri Selangor melibatkan urusan bayaran (atas talian), perserahan dan pungutan layan diri.

Kejayaan Sistem Smartbox oleh PTGS ini, akan diperluaskan juga ke pejabat-pejabat Daerah dan Tanah Negeri Selangor pada masa terdekat bagi meningkatkan lagi keberhasilan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti dan mejimatkan masa seiring saranan kerajaan.

Perluasan Smartbox ini mendapat sokongan dan disambut baik oleh pentadbir- pentadbir Daerah Negeri Selangor untuk dilaksanakan keseluruh pejabat-pejabat daerah di Negeri Selangor.



## Contactless Land Transaction System

Pejabat Tanah dan Galian Selangor

Tel : 03-5544 7000 Email : [ptgs@selangor.gov.my](mailto:ptgs@selangor.gov.my)

<https://smartbox.selangor.gov.my>