



TAKLIMAT PENILAIAN *STAR RATING* TAHUN 2010

KEMENTERIAN, AGENSI PUSAT DAN
JABATAN-JABATAN UTAMA



19 NOVEMBER 2009



Latar Belakang *Star Rating*

- ❖ Disarankan oleh Y.A.B. Perdana Menteri pada 1 Disember 2006 di Mesyuarat Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKKMKPK)
- ❖ Mesyuarat Panel Pentadbiran Awam (PANEL) pada 8 Februari 2007, memutuskan supaya *Star Rating* dilaksanakan bagi menggredkan tahap prestasi agensi-agensi Sektor Awam



Objektif *Star Rating*

- ❖ **Menilai dan mengukur prestasi agensi Kerajaan berada pada tahap yang cemerlang**
- ❖ **Memberi pengiktirafan secara formal kepada agensi-agensi cemerlang**
- ❖ **Memberi publisiti yang meluas mengenai dasar, strategi dan amalan baik yang dilaksanakan**
- ❖ **Menggalakkan persaingan yang sihat di kalangan agensi Sektor Awam**



Peringkat Penilaian *Star Rating*

Kekerapan penilaian
2 tahun sekali

Tahun Penilaian

2010

Agensi - Agensi
Lain

2009

Pejabat Setiausaha
Kerajaan Negeri

2009

Agensi Barisan
Hadapan

2010

2008

Agensi Pusat
dan
Jabatan Utama

Kementerian



Online Self- Assessment
system star rating

UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN
PERANCANGAN PENGURUSAN MALAYSIA

Tahun 2007

1. Kepimpinan dan Pengurusan Organisasi	20%
2. Pengurusan Sumber Manusia	20%
3. Perkhidmatan Pelanggan	15%
4. Pengurusan Kewangan	15%
5. Pengurusan Projek	10%
6. Dasar ICT	10%
7. Pengurusan Laman Web	10%

Tahun 2008

	KEM.	APJU
Pengurusan	50%	40%
1. Pengurusan Organisasi	12%	10%
2. Pengurusan Kewangan	12%	10%
3. Pengurusan Sumber Manusia	10%	8%
4. Pengurusan Projek Pembangunan	8%	6%
5. Pengurusan ICT	8%	6%
Perkhidmatan Teras	25%	35%
1. Penggubalan Dasar/Program	6%	8.50%
2. Pelaksanaan Dasar/Program	7%	9.50%
3. Pemantauan Dasar/Program	6%	8.50%
4. Keberkesanan Dasar/Program	6%	8.50%
Pengurusan Pelanggan	25%	25%
1. Piagam Pelanggan	3%	3%
2. Pengurusan Aduan	4%	4%
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15%	15%
4. Usaha-usaha Promosi	3%	3%

Nota:

KEM- Kementerian

APJU - Agensi Pusat dan Jabatan Utama

Evolusi Penilaian

Tahun 2010

	KEM.	APJU
Pengurusan	50%	40%
1. Pengurusan Organisasi	12%	10%
2. Pengurusan Kewangan	11%	10%
3. Pengurusan Sumber Manusia	11%	8%
4. Pengurusan Projek Pembangunan	8%	6%
5. Pengurusan ICT	8%	6%
Perkhidmatan Teras	25%	35%
1. Penggubalan Dasar/Program	4%	8.50%
2. Pelaksanaan Dasar/Program	9%	9.50%
3. Pemantauan Dasar/Program	4%	8.50%
4. Keberkesanan Dasar/Program	8%	8.50%
Pengurusan Pelanggan	25%	25%
1. Perancangan Pengurusan Pelanggan	2%	2%
2. Piagam Pelanggan	3%	3%
3. Usaha-usaha <i>Delighting The Customers</i>	3%	3%
4. Pengurusan Aduan	4%	4%
5. Kepuasan Pelanggan	10%	10%
6. Usaha-usaha Promosi	3%	3%

Wajaran Mengikut Agensi Pusat dan Jabatan Utama

	Komponen Pengurusan (%)	Komponen Perkhidmatan Teras (%)	Komponen Pengurusan Pelanggan (%)	Jumlah Wajaran (%)
JKR	30	35	35	100
JPA	30	35	35	100
KPK	30	35	35	100
KPPM	30	35	35	100
PDRM	30	35	35	100
AGC	40	35	25	100
EPU	40	35	25	100
ICU	40	35	25	100
JANM	40	35	25	100
MAMPU	40	35	25	100
ATM	60	35	5	100



WAJARAN MENGIKUT PERINGKAT PENILAIAN

KEMENTERIAN

JPA dan EPU

Peringkat
Ibu Pejabat

Wajaran
100%

KPK, ATM, AGC
JANM, ICU dan
MAMPU

Peringkat
Ibu Pejabat

Wajaran
90%

Peringkat
Negeri

Wajaran
10%

PDRM, KPPM
dan JKR

Peringkat
Ibu Pejabat

Wajaran
85%

Peringkat
Negeri

Wajaran
10%

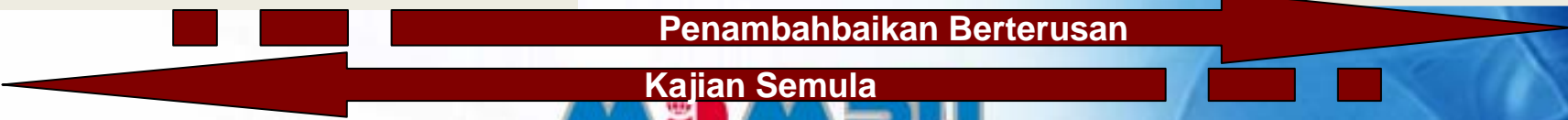
Peringkat
Daerah

Wajaran
5%





Model Star Rating





Penarafan Bintang

Peratusan	Taraf Bintang
90.0% – 100%	
80.0% – 89.9%	
70.0% – 79.9%	
60.0% – 69.9%	
50.0% – 59.9%	
$\leq 49.9\%$	Tiada Bintang



Perubahan Bilangan Kriteria Penilaian

Tahun Penilaian	Kriteria Penilaian			Jumlah
	Komponen A Pengurusan	Komponen B Perkhidmatan Teras	Komponen C Pengurusan Pelanggan	
2010	152	15	42	209
2008 (Kementerian)	118	11	19	148
2008 (Agensi Pusat dan Jabatan- jabatan Utama)	114	11	19	144



Penambahbaikan Penilaian *Star Rating*

Melibatkan perkara-perkara berikut:

- aspek-aspek penilaian
 - Kriteria baru
 - Penambahbaikan kriteria sedia ada
- skala *Likert*
 - Baru
 - Diperjelaskan
- wajaran penilaian
 - Diubahsuai



Aspek Baru Penilaian *Star Rating*

- Perekayasaan Proses Kerja
- Organisasi Pembelajaran
- Pengurusan Risiko
- Pemantauan Keputusan Pengurusan
- Pelan Integriti Organisasi
- Pemantauan Prestasi Rendah
- Perancangan Pengurusan Pelanggan
- Usaha-usaha *Delighting The Customers*



Penambahbaikan Penilaian *Star Rating*

Penambahbaikan kepada kriteria sedia ada dan perubahan kepada skala pemarkahan akan diperjelaskan secara terperinci dalam pembentangan mengenai kriteria penilaian

Pengubahsuaian Wajaran Kriteria dan Subkriteria *Star Rating*

Kriteria/Subkriteria		2008		2010	
		KEM	APJU	KEM	APJU
		100.00	100.00	100.00	100.00
A	Pengurusan	50.00	40.00	50.00	40.00
A1	Pengurusan Organisasi	12.00	10.00	12.00	10.00
	A1.1 Pengurusan Strategik	3.00	2.50	2.00	2.00
	A1.2 Program Perekrutanan Proses Kerja	2.50	2.00	2.00	1.50
	A1.3 Usaha-usaha Ke Arah Pembudayaan Kualiti	3.50	3.00	3.00	2.00
	A1.4 Usaha Ke Arah Mewujudkan Hubungan Harmoni Majikan Dan Anggota Organisasi	3.00	2.50	2.00	1.50
	A1.5 Organisasi Pembelajaran			1.00	1.00
	A1.6 Pengurusan Risiko			1.00	1.00
	A1.7 Pemantauan Keputusan Pengurusan			1.00	1.00
A2	Pengurusan Kewangan	12.00	10.00	11.00	10.00
	A2.1 Bayaran Dalam Tempoh 14 Hari	1.50	1.20	1.50	1.20
	A2.2 Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan Dan Akaun	2.50	2.00	2.50	2.00
	A2.3 Pengurusan Aset	2.00	1.80	1.70	1.80
	A2.4 Tindakan Ke Atas Laporan Audit	2.00	1.60	1.50	1.60
	A2.5 Pemeriksaan Mengejut	0.50	0.40	0.50	0.40
	A2.6 Perolehan	1.00	1.00	1.30	1.00
	A2.7 Prestasi Perbelanjaan	2.00	1.60	1.50	1.60
	A2.8 Inisiatif Mengurangkan Pembaziran	0.50	0.40	0.50	0.40
A3	Pengurusan Sumber Manusia	10.00	8.00	11.00	8.00
	A3.1 Dasar/Strategi Pengurusan Sumber Manusia	2.00	1.60	2.00	1.50
	A3.2 Pengurusan Panel Pembangunan Sumber Manusia	2.50	2.00	2.50	2.00
	A3.3 Pelan Penggantian	1.00	0.80	1.50	0.50
	A3.4 Pengiktirafan/Penghargaan	1.00	0.80	1.00	0.80
	A3.5 Pengurusan Nilai Dan Etika	2.00	1.50	2.00	1.40
	A3.6 Program Kaunseling/Motivasi	1.00	0.80	1.00	0.80
	A3.7 Maklumat Sumber Manusia	0.50	0.50	0.50	0.50
	A3.8 Pemantauan Prestasi Rendah			0.50	0.50

Nota:

KEM- Kementerian
APJU - Agensi Pusat dan Jabatan Utama

Pengubahsuaian Wajaran Kriteria dan Subkriteria *Star Rating*

Kriteria/Subkriteria		2008		2010	
		KEM	APJU	KEM	APJU
		100.00	100.00	100.00	100.00
A	Pengurusan	50.00	40.00	50.00	40.00
A4	Pengurusan Projek Pembangunan	8.00	6.00	8.00	6.00
	A4.1 Perancangan Sistem Pengurusan, Pemantauan dan Penilaian Projek	4.00	4.00	4.00	4.00
	A4.2 Pengendalian Jawatankuasa Tindakan Pembangunan	2.00		2.00	
	A4.3 Penggunaan Sistem Pemantauan Projek (SPP II)	2.00	2.00	2.00	2.00
A5	Pengurusan ICT	8.00	6.00	8.00	6.00
	A5.1 Pelaksanaan Pelan Strategi ICT / Polisi			3.20	2.00
	A5.2 Pelaksanaan Tadbir Urus ICT			1.90	1.50
	A5.3 Pengurusan Laman web/Portal Agensi			1.70	1.50
	A5.4 Pembudayaan IT Dalam Agensi			1.20	1.00
B	PERKHIDMATAN TERAS	25.00	35.00	25.00	35.00
B1	Penggubalan Dasar/Program	6.00	8.50	4.00	8.50
	B1.1 <i>Stakeholders/customer engagement</i>	2.00	3.00	1.00	1.50
	B1.2 Tempoh Penggubalan			1.00	1.50
	B1.3 Fokus Kepada Isu Strategik	2.00	3.00	1.00	3.00
	B1.4 Penggubalan Secara Proaktif/Reaktif	2.00	2.50	1.00	2.50
B2	Pelaksanaan Dasar/Program	7.00	9.50	9.00	9.50
	B2.1 Penetapan Sasaran Pelaksanaan	3.50	5.00	4.00	4.50
	B2.2 Tahap Pencapaian Pelaksanaan	3.50	4.50	5.00	5.00
B3	Pemantauan Dasar/Program	6.00	8.50	4.00	8.50
	B3.1 Sistem Pemantauan Bersepadu	3.00	4.50	2.00	4.50
	B3.2 Penggunaan Maklumat oleh Pengurusan Atasan	3.00	4.00	1.00	2.00
	B3.3 Kaedah Pemantauan <i>Online</i>			1.00	2.00
B4	Keberkesanan Dasar/Program	6.00	8.50	8.00	8.50
	B4.1 Kajian Semula	2.50	3.50	4.00	4.00
	B4.2 Kajian Impak	3.50	5.00	4.00	4.50

Nota:

KEM- Kementerian

APJU - Agensi Pusat dan Jabatan Utama

Pengubahsuaian Wajaran Kriteria dan Subkriteria *Star Rating*

Kriteria/Subkriteria		2008		2010	
		KEM	APJU	KEM	APJU
		100.00	100.00	100.00	100.00
C	PENGURUSAN PELANGGAN	25.00	25.00	25.00	25.00
C1	Perancangan Pengurusan Pelanggan			2.00	2.00
	C1.1 Kenyataan Misi Pelanggan			0.60	0.60
	C1.2 Maklumat Profail Pelanggan			0.70	0.70
	C1.3 Strategi Pengurusan Kehendak Pelanggan			0.70	0.70
C2	Piagam Pelanggan	3.00	3.00	3.00	3.00
	C2.1 Mekanisme Penyelarasan Piagam Pelanggan			0.50	0.50
	C2.2 Ciri-ciri Piagam Pelanggan	0.50	0.50	0.50	0.50
	C2.3 Promosi Piagam Pelanggan	0.40	0.40	0.20	0.20
	C2.4 Pemantauan Piagam Pelanggan	0.80	0.80	0.40	0.40
	C2.5 Pemulihan Penyampaian Perkhidmatan	0.50	0.50	0.50	0.50
	C2.6 Pencapaian Piagam Pelanggan			0.50	0.50
	C2.7 Penilaian dan Penambahbaikan	0.80	0.80	0.40	0.40
C3	Usaha-usaha <i>Delighting the Customers</i>			3.00	3.00
	C3.1 Kemudahan-kemudahan yang Disediakan			0.30	0.30
	C3.2 Usaha-usaha Tambahan Melebihi Ekspektasi Pelanggan			0.40	0.40
	C3.3 Perkhidmatan <i>Online</i>			1.05	1.05
	C3.4 Layanan Melalui Telefon			0.50	0.50
	C3.5 Perkhidmatan <i>HelpDesk</i>			0.25	0.25
	C3.6 Pelaksanaan <i>Mystery Shopping</i>			0.50	0.50
C4	Pengurusan Aduan	4.00	4.00	4.00	4.00
	C4.1 Mekanime Pengurusan Aduan	0.30	0.30	0.25	0.25
	C4.2 Jawatankuasa Aduan			0.25	0.25
	C4.3 Akuan Terima	0.50	0.50	0.50	0.50
	C4.4 Tindakan Susulan Penyelesaian	0.50	0.50	0.50	0.50

Nota:

KEM- Kementerian
APJU - Agensi Pusat dan Jabatan Utama

Pengubahsuaian Wajaran Kriteria dan Subkriteria *Star Rating*

Kriteria/Subkriteria		2008		2010	
		KEM	APJU	KEM	APJU
		100.00	100.00	100.00	100.00
C	PENGURUSAN PELANGGAN	25.00	25.00	25.00	25.00
C4	Pengurusan Aduan	4.00	4.00	4.00	4.00
	C4.5 Pembentangan/Pelaporan Aduan	0.60	0.60	0.50	0.50
	C4.6 Peratus Penyelesaian Aduan	1.00	1.00	0.50	0.50
	C4.7 Laporan Kepada BPA	0.50	0.50	0.25	0.25
	C4.8 Penilaian Kepuasan Pengadu			0.30	0.30
	C4.9 Usaha Mengelakkan Aduan Berulang			0.30	0.30
	C4.10 Surat Penghargaan BPA			0.40	0.40
	C4.11 Latihan Pegawai Khidmat Pelanggan	0.60	0.60	0.25	0.25
C5	Kepuasan Pelanggan	15.00	15.00	10.00	10.00
	C5.1 Kekekapan Pengukuran	3.00	3.00	2.50	2.50
	C5.2 Tahap Kepuasan	5.00	5.00	3.00	3.00
	C5.3 Liputan Kajian Kepuasan Pelanggan	2.00	2.00	1.50	1.50
	C5.4 Usaha-usaha Penambahbaikan	5.00	5.00	2.00	2.00
	C5.5 Kajian Kepuasan Pelanggan <i>Online</i>			1.00	1.00
C6	Usaha-usaha Promosi	3.00	3.00	3.00	3.00
	C6.1 Saluran-saluran Hebahan	2.00	2.00	1.50	1.50
	C6.2 Penilaian Keberkesanan Promosi	1.00	1.00	1.50	1.50

Nota:

KEM- Kementerian

APJU - Agensi Pusat dan Jabatan Utama



Komponen Penilaian



A1.7
Pemantauan
Keputusan
Pengurusan

A1.1
Pengurusan
Strategik

A1.6
Pengurusan
Risiko

**Kriteria 1:
Pengurusan
Organisasi**

A1.2
Program
Perekayasaan
Proses Kerja

A1.5
Organisasi
Pembelajaran

A1.3
Usaha-usaha Ke
Arah Pembudayaan
Kualiti

A1.4
Usaha-usaha
Mewujudkan Hubungan
Harmoni Antara Majikan
Dan Anggota Organisasi



Aspek Penilaian Baru



Perubahan Aspek Penilaian
Sedia Ada



Tiada Perubahan



Aspek Penilaian Baru



Perubahan Aspek Penilaian
Sedia Ada



Tiada Perubahan



A4.1
Sistem Pengurusan,
Pemantauan
Dan Penilaian
Projek

A4.3
Penggunaan Sistem
Pemantauan Projek II
(SPP II)

Kriteria 4:
Pengurusan
Projek
Pembangunan

A4.2
Jawatankuasa
Tindakan
Pembangunan



Aspek Penilaian Baru



Perubahan Aspek Penilaian
Sedia Ada



Tiada Perubahan



A5.1
Pelaksanaan Pelan
Strategik/Polisi

A5.4
Pembudayaan IT
Dalam Agensi

**Kriteria 5:
Pengurusan ICT**

A5.2
Pelaksanaan Tadbir
Urus ICT

A5.3
Pengurusan Laman
Web/Portal Agensi



Aspek Penilaian Baru



Perubahan Aspek Penilaian
Sedia Ada



Tiada Perubahan

B1.1
*Stakeholders/
customers
engagement*

**Kriteria 1:
Penggubalan
Dasar/
Program**

B1.2
Tempoh
Penggubalan

B1.4
Penggubalan Secara
Proaktif/Reaktif

B1.3
Fokus Kepada
Isu Strategik



Aspek Penilaian Baru



Perubahan Aspek Penilaian
Sedia Ada



Tiada Perubahan

B2.2
Tahap Pencapaian
Pelaksanaan

Kriteria 2:
Pelaksanaan
Dasar/Program

B2.1
Penetapan
Sasaran



Aspek Penilaian Baru



Perubahan Aspek Penilaian
Sedia Ada



Tiada Perubahan

B3.1
Sistem Pemantauan
Bersepadu

B3.3
Kaedah
Pemantauan

Kriteria 3:
Pemantauan
Dasar/Program

B3.2
Penggunaan
Maklumat
Oleh Pengurusan



Aspek Penilaian Baru



Perubahan Aspek Penilaian
Sedia Ada



Tiada Perubahan

B4.2
Kajian Impak

**Kriteria 4:
Keberkesanan
Dasar/Program**

B4.1
Kajian Semula



Aspek Penilaian Baru



Perubahan Aspek Penilaian
Sedia Ada



Tiada Perubahan





C1.1
Komitmen Agensi
Terhadap
Pengurusan
Pelanggan

C1.3
Strategi Pengurusan
Kehendak
Pelanggan

Kriteria 1:
Perancangan
Pengurusan
Pelanggan

C1.2
Profail
Pelanggan

-  Aspek Penilaian Baru
-  Perubahan Aspek Penilaian Sedia Ada
-  Tiada Perubahan



C2.1
Mekanisme
Penyelarasan
Piagam
Pelanggan

C2.2
Ciri-ciri Piagam
Pelanggan

C2.7
Penilaian dan
Penambahbaikan

Kriteria 2:
Piagam
Pelanggan

C2.3
Promosi Piagam
Pelanggan

C2.6
Tahap Pencapaian
Piagam Pelanggan

C2.4
Pemantauan Piagam
Pelanggan

C2.5
Pemulihan
Penyampaian
Perkhidmatan



Aspek Penilaian Baru



Perubahan Aspek Penilaian
Sedia Ada



Tiada Perubahan



C3.1
Kemudahan-
kemudahan
Yang Disediakan

**Kriteria 3:
Usaha-usaha
Delighting
The Customers**



C3.2
Usaha-usaha Tambahan
Melebihi Ekspektasi
Pelanggan

C3.3
Perkhidmatan
Online

C3.4
Layanan Melalui
Telefon

C3.5
Perkhidmatan
Helpdesk

C3.6
Pelaksanaan
Pemantauan Mengejut
(Mystery Shopping)

-  Aspek Penilaian Baru
-  Perubahan Aspek Penilaian Sedia Ada
-  Tiada Perubahan



C4.1
Mekanisme
Pengurusan
Aduan

C4.2
Jawatankuasa
Aduan

**Kriteria 4:
Pengurusan
Aduan**

C4.5
Pembentangan/
Pelaporan Aduan

C4.3
Akuan
Terima

C4.4
Status Tindakan
Susulan
Penyelesaian

-  Aspek Penilaian Baru
-  Perubahan Aspek Penilaian Sedia Ada
-  Tiada Perubahan



C4.6
Peratus
Penyelesaian
Aduan

C4.11
Latihan Pegawai
Khidmat Pelanggan


**Kriteria 4:
Pengurusan
Aduan**

C4.7
Laporan Kepada Biro
Pengaduan Awam
(BPA)

C4.10
Surat Penghargaan
BPA

C4.8
Penilaian Kepuasan
Pengadu

C4.9
Usaha Mengelakkan
Aduan Berulang

-  Aspek Penilaian Baru
-  Perubahan Aspek Penilaian Sedia Ada
-  Tiada Perubahan



C5.1
Kekerapan
Pengukuran




C5.5
Kajian Kepuasan
Pelanggan *Online*

**Kriteria 5:
Kepuasan
Pelanggan**

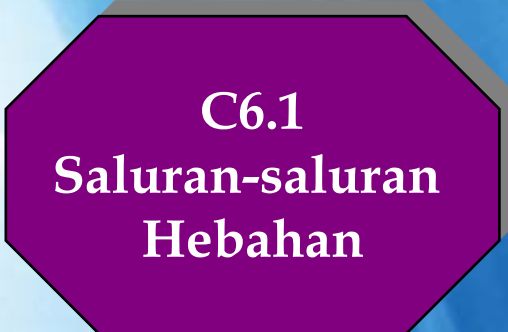
C5.2
Tahap
Kepuasan



C5.4
Usaha-usaha
Penambahbaikan

C5.3
Liputan Kajian
Kepuasan
Pelanggan

-  Aspek Penilaian Baru
-  Perubahan Aspek Penilaian Sedia Ada
-  Tiada Perubahan





-  Aspek Penilaian Baru
-  Perubahan Aspek Penilaian Sedia Ada
-  Tiada Perubahan





Tindakan Susulan

1. Senarai semak boleh berubah untuk memberi tumpuan kepada NKRA, MKRA dan KPI agensi masing-masing
2. Kementerian/Agensi perlu memberi maklumbalas senarai semak kepada urusetia *Star Rating* sebelum 15 Januari 2010
3. Penilaian tahun 2010:
 - Kementerian - April/Mei
 - Agensi Pusat dan Jabatan Utama- Jun/Julai



Tindakan Susulan

4. Kementerian/Agensi perlu memberi tumpuan kepada aspek-aspek kritikal dalam penilaian *Star Rating*
5. Wakil Kementerian/Agensi bertanggungjawab untuk memaklumkan Ketua Jabatan masing-masing dan menyelaraskan penerangan kriteria penilaian berkenaan



TERIMA KASIH

www.mampu.gov.my

“BERSAMA MELAKSANA TRANSFORMASI”

Unit Pemodenan Tadbiran Dan
Perancangan Pengurusan Malaysia
(MAMPU), JPM