

Lampiran 1

KRITERIA PENARAFAN BINTANG (SSR) PENTADBIRAN TANAH

Sub-kriteria	
A	Pengurusan
A1 Pengurusan Organisasi	
A1.1	Perekayasaan Proses dan Prosedur Kerja (PPPK) <ul style="list-style-type: none"> • Skop pelaksanaan PPPK • Mekanisme pemantauan dan pelaporan PPPK • Penilaian keberkesanan PPPK • Keberkesanan pelaksanaan PPPK
A1.2	Pembudayaan Organisasi Cemerlang <ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme mendapatkan cadangan inovasi • Pelaksanaan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) • Bilangan inovasi yang dihasilkan • Pelaksanaan promosi terhadap hasil inovasi • Amalan baik yang dicontohi oleh organisasi lain • Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 • Bilangan urusan tanah yang dipersijilkan • Penyediaan dokumen rujukan berkaitan pentadbiran tanah • Pengemaskinian Manual Prosedur Kerja (MPK) • Pengemaskinian Fail Meja (FM) • Pengiktirafan
A1.3	Hubungan Harmoni Majikan dan Anggota Organisasi <ul style="list-style-type: none"> • Liputan elemen sukan, kerohanian, sosial, dan wanita dalam program agensi • Peratus liputan kajian kepuasan pekerja • Peratus pekerja yang berpuas hati • Peratus tindakan susulan yang dilaksanakan
A1.4	Organisasi Pembelajaran <ul style="list-style-type: none"> • Perancangan, pelaksanaan dan pemantauan program pembudayaan ilmu • Bilangan aktiviti pembudayaan ilmu • Tempoh pelaksanaan aktiviti pembudayaan ilmu • Penilaian keberkesanan
A1.5	Pemantauan Keputusan Pengurusan <ul style="list-style-type: none"> • Pemantauan pelaksanaan keputusan/arahan penting <i>stakeholders</i> • Peratusan tindakan segera ke atas keputusan/arahan penting <i>stakeholders</i> • Pelaksanaan Mesyuarat Pengurusan 6 kali setahun • Peratus minit mesyuarat dalam masa 7 hari

A2 Pengurusan Kewangan	
A2.1	Tempoh Bayaran Bil <ul style="list-style-type: none"> • Peratus pencapaian pembayaran bil dalam tempoh 14 hari • Peratus pencapaian pembayaran bil dalam tempoh 7 hari
A2.2	Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan Dan Akaun (JPKA) <ul style="list-style-type: none"> • Bilangan mesyuarat JPKA setahun • Pengerusi mesyuarat JPKA • Bilangan laporan JPKA yang dikemukakan kepada SUK • Pematuhan terhadap perkara-perkara yang perlu ada dalam Laporan suku tahun JPKA
A2.3	Pengurusan Aset <ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme pengurusan aset • Surat pelantikan pegawai-pegawai aset • Pematuhan terhadap perkara-perkara yang perlu ada dalam Laporan Tahunan Pengurusan Aset Kerajaan yang dikemukakan kepada Pejabat Kewangan Negeri • Pengerusi JKPAK
A2.4	Tindakan Ke Atas Laporan Audit <ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan tempoh masa maklum balas teguran audit • Pencapaian penyelesaian teguran audit
A2.5	Pemeriksaan Mengejut <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan secara berkala
A2.6	Perolehan <ul style="list-style-type: none"> • Peratus perbelanjaan berbanding peruntukan • Tahap liputan analisis prestasi pembekal • Tahap liputan kajian pasaran • Tahap pemeriksaan aset sebelum tamat tempoh jaminan • Tahap pelaksanaan ePerolehan dan seumpamanya
A2.7	Prestasi Perbelanjaan <ul style="list-style-type: none"> • Prestasi perbelanjaan bajet mengurus
A2.8	Inisiatif Mengurangkan Pembaziran <ul style="list-style-type: none"> • Inisiatif perbelanjaan berhemah
A3 Pengurusan Sumber Manusia	
A3.1	Pengurusan Panel Pembangunan Sumber Manusia <ul style="list-style-type: none"> • Aspek-aspek sumber manusia dalam Jawatankuasa yang dipengerusikan oleh Ketua Agensi • Pelaksanaan analisis keperluan latihan dan tahap liputan • Pelaksanaan Pelan Operasi Latihan (POL) • Peratus pematuhan terhadap latihan 7 hari setahun • Peratus pematuhan terhadap latihan/<i>Refresher Course</i> berkaitan urusan tanah sekurang-kurangnya 3 hari setahun (Individu) • Peratus pematuhan terhadap latihan berkaitan urusan tanah untuk pegawai

<ul style="list-style-type: none"> • baru dalam tempoh 1 tahun di INSTUN • Peratus pematuhan terhadap latihan berkaitan rekod • Mekanisme pemantauan pelaksanaan POL • Penilaian tahap kompetensi sebelum dan selepas menghadiri latihan • Pelaksanaan program pementoran
A3.2 Pengiktirafan/Penghargaan <ul style="list-style-type: none"> • Inisiatif perakuan warga organisasi secara terancang bagi penerimaan Pingat/Bintang • Tahap liputan bagi program pengiktirafan lain di peringkat Jabatan
A3.3 Pengurusan Nilai Dan Etika <ul style="list-style-type: none"> • Program pengurusan integriti • Bilangan program pengurusan integriti • Pemantauan pelaksanaan program pengurusan integriti • Kajian semula program pengurusan integriti • Peratus nilai komposit audit nilai • Tempoh bagi penyelesaian kes-kes tatatertib biasa • Peratus penyelesaian kes-kes tatatertib yang tertunggak • Peratus warga agensi yang telah mengisytiharkan harta
A3.4 Program Kaunseling <ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme pelaksanaan program kaunseling/rakan pembimbing • Bilangan aktiviti/program kaunseling
A3.5 Maklumat Sumber Manusia <ul style="list-style-type: none"> • Tahap pengemaskinian maklumat dalam Buku Perkhidmatan warga agensi • Peratus pengemaskinian maklumat sumber manusia dalam HRMIS

A4 Pengurusan ICT
A4.1 Tadbir Urus ICT <ul style="list-style-type: none"> • Lantikan Pegawai Keselamatan Maklumat (ICTSO) • Pelaksanaan pembedayaan Dasar Keselamatan (DKICT) di Agensi
A4.2 Pembangunan dan Pelaksanaan ICT <ul style="list-style-type: none"> • Keputusan penarafan laman web dan portal agensi oleh <i>Malaysia Development Corporation (MDeC)</i>
A4.3 Pengurusan dan pentadbiran Info-Struktur ICT <ul style="list-style-type: none"> • Pengurusan aset ICT Agensi • Penggunaan internet • Kemudahan <i>e-mel</i> • Pelaksanaan penyelenggaraan ICT
A4.4 Pengurusan Keselamatan ICT <ul style="list-style-type: none"> • Keselamatan Sumber Manusia • Pengurusan insiden keselamatan ICT

A5 Pengurusan Rekod
A5.1 Komitmen Agensi <ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan dokumen-dokumen yang berkaitan pengurusan rekod sebagai bahan rujukan • Khidmat nasihat Pengurusan Rekod Kerajaan dari Arkib Negara Malaysia (ANM) • Pelantikan Pegawai Rekod Jabatan (PRJ) dan makluman kepada ANM • Pematuhan penghantaran salinan laporan rasmi kepada ANM
A5.2 Pelaksanaan Program dan Aktiviti Pengurusan Rekod <ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan Rekod Daftar Surat Masuk/ Surat Keluar • Pematuhan terhadap prosedur pengurusan fail • Pematuhan terhadap pewujudan Registri yang bertanggungjawab ke atas rekod aktif jabatan
A5.3 Pelupusan Rekod <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan pelupusan rekod tidak aktif/tamat tindakan

B Perkhidmatan Teras
B1 Pelupusan
B1.1 Permohonan Pemberimilikan (Seksyen 76 KTN) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan terhadap senarai semak dan lengkap • Permohonan didaftarkan dalam Buku Daftar Permohonan (<i>Record of Applications</i>) • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan penolakan ringkas (<i>summary rejection</i>) • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan prosedur terhadap keputusan permohonan • Pencapaian sasaran kerja tahunan bagi penyelesaian penolakan ringkas • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan berkelompok (terancang) • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan berkelompok (bebas) • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan individu • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan agensi kerajaan • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan syarikat swasta • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan yang telah ada kelulusan dasar
B1.2 Permohonan Lesen Pendudukan Sementara (Seksyen 65 KTN) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan terhadap senarai semak dan lengkap • Pematuhan prosedur bagi pemprosesan permohonan • Pematuhan prosedur bagi kelulusan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan baru (untuk jangka masa pendek) • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan (untuk jangka masa panjang) • Pematuhan tempoh masa bagi pengeluaran Borang 4A • Pematuhan tempoh masa bagi penolakan ringkas • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan bagi tujuan

pembaharuan
B1.3 Permohonan Permit Bahan Batuan (Seksyen 69 dan 70 KTN) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan terhadap senarai semak dan lengkap • Pematuhan prosedur bagi pemrosesan permohonan • Pematuhan prosedur bagi kelulusan permohonan • Pengeluaran Borang 4B atau 4C (jika diperlukan) • Pelaksanaan semakan semula pengiraan (jika diperlukan) • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan baru • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian pembaharuan permit
B1.4 Permohonan Perizaban (Seksyen 62 KTN) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan terhadap senarai semak dan lengkap • Pematuhan prosedur bagi pemrosesan permohonan • Pematuhan prosedur bagi kelulusan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian tolak ringkas • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan
B1.5 Pajakan tanah Rizab (Seksyen 63 KTN) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan terhadap senarai semak dan lengkap • Pematuhan prosedur bagi pemrosesan permohonan • Pematuhan prosedur bagi kelulusan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian tolak ringkas • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan
B1.6 Pengurusan Mesyuarat Wajib: Jawatankuasa Tanah Daerah (JKTD) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang menguruskan mesyuarat • Penyediaan takwim/jadual mesyuarat • Pengendalian dan kawalan minit mesyuarat mengikut Akta Rahsia Rasmi 1986 • Pelaksanaan mesyuarat mengikut takwim/jadual

B2 Pendaftaran
B2.1 Pendaftaran Hakmilik Sementara (Qualified Title - QT) di Pejabat Tanah <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa Pendaftar • Pematuhan prosedur bagi pendaftaran • Pematuhan tempoh masa bagi pendaftaran QT • Prestasi penyelesaian pendaftaran
B2.2 Pendaftaran Penukaran QT kepada Hakmilik Tetap (Final Title - FT) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa Pendaftar • Pematuhan prosedur bagi proses penukaran QT kepada FT • Prestasi penyelesaian pendaftaran • Pematuhan tempoh masa bagi pendaftaran FT
B2.3 Pendaftaran Urusniaga / Bukan Urusniaga <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa Pendaftar • Pematuhan prosedur penerimaan perserahan

<ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan prosedur bagi pendaftaran urusniaga/bukan urusniaga • Prestasi pendaftaran perserahan • Pematuhan tempoh masa bagi pendaftaran semua jenis urusniaga/bukan urusniaga
B2.4 Lelongan awam <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang membuat lelongan • Pematuhan prosedur bagi lelongan awam • Pematuhan prosedur bagi penghantaran notis kepada pihak berkepentingan • Pematuhan prosedur bagi pembatalan/penangguhan tarikh lelongan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian lelongan awam • Pematuhan tempoh masa bagi pengeluaran notis siasatan lelongan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian siasatan lelongan
B2.5 Pengurusan Bilik Kebal <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pengurus bilik kebal • Pematuhan prosedur kawalan akses bagi individu dan dokumen • Pematuhan prosedur kawalan fizikal daripada kebakaran, air, persekitaran dan kebersihan • Pelaksanaan 5S di bilik kebal
B2.6 Pengurusan Bilik Server SPTB /E-tanah <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pengurus bilik server • Pematuhan prosedur kawalan akses bagi individu dan perkakasan • Pematuhan prosedur keselamatan bagi backup data • Pematuhan prosedur keselamatan bagi pembedulan data • Pematuhan prosedur kawalan fizikal daripada kebakaran, air, persekitaran dan kebersihan • Pelaksanaan 5S dalam bilik server
B2.7 Pengurusan Keselamatan Pendaftaran <ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan prosedur kawalan akses ruang pendaftaran • Pematuhan prosedur sistem Biometrik Secured Land Management System (SELAMAT)

B3 Pembangunan
B3.1 Permohonan Serah Balik Dan Bermilik Semula di bawah Seksyen 204D KTN (selain Negeri Johor) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan yang dibawa ke PTG • Pematuhan tempoh masa bagi makluman keputusan dasar • Pematuhan tempoh masa bagi makluman keputusan penuh
B3.2 Permohonan Serentak pecah Sempadan Dan Tukar Syarat Tanah di bawah Seksyen 124A KTN <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemrosesan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan yang dibawa ke PTG • Pematuhan tempoh masa bagi makluman keputusan dasar

<ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan tempoh masa bagi makluman keputusan penuh
B3.3 Permohonan Pecah Sempadan (Seksyen 137 KTN) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemrosesan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan ulasan teknikal • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan kelulusan PTD • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan dibawa ke PTG
B3.4 Permohonan Serah Balik (Seksyen 197/200 KTN) dan Berimilik Semula (Seksyen 76 KTN) (Negeri Johor sahaja) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemrosesan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan biasa • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan projek berimpak tinggi
B3.5 Permohonan Pecah Bahagian (Seksyen 142 KTN) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemrosesan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan ulasan teknikal • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan kelulusan PTD • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan dibawa ke PTG
B3.6 Permohonan Penyatuan Tanah (Seksyen 148 KTN) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemrosesan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan ulasan teknikal • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan kelulusan PTD • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan dibawa ke PTG
B3.7 Permohonan Tukar Syarat Tanah (Seksyen 124 KTN) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemrosesan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi mendapatkan kelulusan PTD • Pematuhan tempoh masa bagi permohonan dibawa ke PTG
B3.8 Pengambilan Tanah di bawah Seksyen 3(1)(a) Akta Pengambilan Tanah 1960 <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang meluluskan permohonan • Pematuhan prosedur bagi penerimaan permohonan • Pematuhan prosedur bagi pemrosesan permohonan • Pematuhan prosedur bagi kelulusan permohonan • Pematuhan tempoh masa bagi penyelesaian permohonan pengambilan tanah

B4 Hasil
B4.1 Pentadbiran Urusan Cukai (A.P 69) <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pegawai yang menguruskan cukai • Penerimaan dasar kutipan cukai PTG/PBN • Penyediaan maklumat/panduan remisyen dan fi bagi pengecualian
B4.2 Pengurusan Cukai Tahun Semasa (Seksyen 94 KTN) <ul style="list-style-type: none"> • Penghantaran bil cukai tahun semasa • Pelan Tindakan Kutipan Tahunan • Komitmen Pentadbir Tanah di peringkat negeri dan daerah • Pemantauan laporan bulanan kutipan hasil • Inisiatif peningkatan kutipan cukai • Pencapaian sasaran kerja tahunan bagi penghantaran bil cukai tahun semasa • Pematuhan tempoh masa perkhidmatan di kaunter hasil
B4.3 Pengurusan Tunggakan Cukai (Seksyen 97 KTN) <ul style="list-style-type: none"> • Operasi pembersihan data • Perancangan penyelesaian tunggakan cukai • Inisiatif galakan penyelesaian tunggakan • Pencapaian sasaran kerja tahunan kutipan tunggakan cukai • Pemantauan status kes perampasan • Pencapaian sasaran kerja tahunan pengeluaran notis 6A • Pematuhan prosedur pengeluaran notis 6A • Pencapaian sasaran kerja tahunan pengeluaran notis 8A • Pematuhan prosedur pengeluaran notis 8A • Pematuhan prosedur pembatalan hakmilik dalam SPTB • Pematuhan prosedur pembatalan akaun cukai dalam sistem pengurusan hasil • Pematuhan tempoh masa penyelesaian kes perampasan
B5. Penguatkuasaan dan Teknikal
B5.1 Penguatkuasaan di bawah Seksyen 425 KTN <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang melaksanakan penguatkuasaan • Pematuhan prosedur bagi pelaksanaan tindakan penguatkuasaan • Pencapaian sasaran kerja tahunan bagi penyelesaian kes • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan laporan tanah • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan kertas siasatan
B5.2 Penguatkuasaan di bawah Seksyen 426 KTN <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang melaksanakan penguatkuasaan • Pematuhan prosedur bagi pelaksanaan tindakan penguatkuasaan • Pencapaian sasaran kerja tahunan bagi rondaan • Pencapaian sasaran kerja tahunan bagi penyelesaian kes • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan laporan aduan Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan kertas siasatan
B5.3 Pengurusan Pelanggaran Syarat di bawah Seksyen 127 KTN <ul style="list-style-type: none"> • Kuasa pihak yang melaksanakan penguatkuasaan • Pematuhan prosedur bagi pelaksanaan tindakan penguatkuasaan • Pematuhan prosedur bagi pengeluaran notis remedi

	<ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan prosedur bagi pelaksanaan remedi • Pematuhan prosedur bagi kes pelucuthakan • Pencapaian sasaran kerja tahunan bagi kes pelanggaran syarat
B5.4 Penyediaan Laporan Tanah	<ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan prosedur bagi penyediaan laporan tanah • Pematuhan prosedur pelaksanaan <i>demarcation</i> • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan laporan tanah melalui OSC • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan laporan tanah yang diproses di Pejabat Tanah
B5.5 Penyediaan Rekod berkaitan urusan Tanah	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan Rekod pemberitahuan dalam warta berkaitan dengan tanah di sesebuah daerah berdasarkan Pekeliling KPTG Bil. 12/1977 • Penyediaan rekod daftar tindakan terhadap permohonan urusan tanah • Pelaksanaan Jadual Pelupusan Rekod Tanah Negara 2004-Arkib Negara Malaysia dan JKPTG yang dikeluarkan pada 30 Disember 2004
B5.6 Penyediaan Permintaan Ukur (PU)	<ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan prosedur bagi penyediaan PU • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan PU untuk pelan pra-hitungan oleh Juruukur Berlesen • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan PU untuk tanah-tanah yang tidak memerlukan kerja-kerja <i>demarcation</i> atas tanah • Pematuhan tempoh masa bagi penyediaan PU untuk tanah-tanah yang memerlukan kerja-kerja <i>demarcation</i> atas tanah

C	PENGURUSAN PELANGGAN
C1 Perancangan Pengurusan Pelanggan	
C1.1 Strategi Tumpuan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Pernyataan khusus misi perkhidmatan pelanggan (<i>tagline</i>) disediakan agensi • Penyediaan maklumat kategori pelanggan • Perancangan reka bentuk perkhidmatan yang ditawarkan
C1.2 Piagam Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Hebahan • Mekanisme pemantauan • Tindakan pemulihan perkhidmatan (<i>service recovery</i>) • Pencapaian • Paparan pencapaian dalam laman web

C2 Interaksi Dengan Pelanggan	
C2.1 Usaha-usaha <i>Delighting The Customer</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Usaha-usaha tambahan melebihi ekspektasi pelanggan • Kaedah mengukur ekspektasi pelanggan • Tempoh masa menjawab panggilan telefon • Tahap layanan panggilan telefon

C3 Prestasi Pengurusan Pelanggan	
C3.1 Pengurusan Aduan	<ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme • Pengerusi Jawatankuasa Aduan • Tempoh masa akuan terima diberikan kepada pelanggan • Status tindakan susulan/penyelesaian aduan kepada pelanggan • Aduan sebagai agenda tetap dalam mesyuarat pengurusan utama • Peratus penyelesaian aduan • Inisiatif untuk mengelakkan aduan jenis berulang • Surat penghargaan dari BPA/agensi Kerajaan/agensi swasta/orang awam • Petugas Kaunter yang menghadiri latihan
C3.2 Kepuasan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan kajian kepuasan pelanggan • Kekekapan kajian kepuasan pelanggan • Tahap kepuasan pelanggan • Kajian meliputi perkhidmatan teras • Usaha-usaha penambahbaikan hasil kajian • Kajian secara <i>online</i>

C4 Promosi Perkhidmatan Pelanggan	
C4.1 Usaha-usaha Promosi	<ul style="list-style-type: none"> • Kaedah-kaedah penghebahan • Keberkesanan usaha-usaha promosi