

Pelan Strategik

Majlis Daerah Besut

2010-2015



Pengenalan



Dalam menyediakan sebuah komuniti yang sejahtera, MDBesut telah meningkatkan keupayaan dalam memberikan perkhidmatan perbandaran yang efisien dan memenuhi kehendak pelanggan dalam penyediaan bandar yang indah, bersih dan selesa.

Menyedari kepentingan masyarakat sebagai pembayar cukai, MDBesut juga berfungsi dalam membangunkan ekonomi tempatan dengan meransang pertumbuhan sosio ekonomi bagi meningkatkan taraf hidup dan menghapuskan kemiskinan tegar selaras dengan rancangan-rancangan pembangunan negara yang sedang berlangsung.

Hasrat dan pelaksanaan fungsi MDBesut tersebut digariskan dalam penyediaan Pelan Strategik dengan memastikan strategi-strategi yang telah disediakan terus relevan, berada di landasan dan halatuju yang betul bagi mencapai Visi yang ditetapkan.

Prakata Yang Dipertua MDB



Assalamualaikum w.b.t...

*T*erlebih dahulu saya ingin memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T. kerana dengan izin dan limpah kurniaNya jua Majlis Daerah Besut dapat merangka Pelan Strategik Majlis Daerah Besut 2010-2015 ini. Dalam usaha menjadikan Daerah Besut sebuah perbandaran yang membangun dan sejahtera, Majlis Daerah Besut telah mengariskan visi yang lebih jelas sehingga tahun 2015 iaitu "Menjadikan Besut sebuah perbandaran yang cemerlang, dinamik dan sejahtera berasaskan pelancongan menjelang tahun 2015".

Justeru, Pelan Strategik 2010-2015 ini amat kritikal dalam menentu arah dan memastikan kelancaran perjalanan Visi 2015 Majlis Daerah Besut. Insya Allah, dengan adanya Pelan Strategik yang jelas akan dapat memberikan kefahaman dan panduan kepada seluruh warga Majlis Daerah Besut dalam menyampaikan perkhidmatan terbaik ke arah wawasan yang ditujui.

Pelan strategik kini merupakan sebuah dokumen halatuju Majlis Daerah Besut yang amat penting untuk dijadikan garis panduan bagi mencapai matlamat yang telah ditetapkan. Dokumen ini juga merupakan salah satu daripada usaha Majlis Daerah Besut dalam mencipta dan membentuk hala tuju, budaya kerja dan identitinya tersendiri. Hasrat Majlis adalah untuk mewujudkan persekitaran perbandaran yang terbaik melalui perkhidmatan perbandaran yang berkualiti, telus dan cekap melalui penggembelangan tenaga dan sumber secara efisien.

Semoga segala apa yang dirancang dan dilaksanakan ini memperolehi keberkatan dan keizinan Allah S.W.T., agar lanya dapat memberikan manfaat dan kesejahteraan kepada seluruh warga Daerah Besut dan pewarisnya.

HAJI WAN MUSTAFA BIN WAN HASAN
Mac 2010

Ringkasan Eksekutif



Pelan Strategik **Majlis Daerah Besut 2010-2015** ini merupakan sebuah dokumen halatuju MDBesut yang menyediakan rangka kerja kepada pihak pengurusan dan panduan kepada semua warga pentadbiran daerah, yang berhasrat untuk membentuk MD Besut sebuah organisasi yang berpandangan jauh dan fokus kepada pencapaian visi yang ditetapkan.

Dokumen ini merupakan salah satu usaha MDBesut dalam mencipta dan membentuk hala tuju, budaya kerja, identiti serta mengenalpasti keutamaan sumber dan tindakan bagi meningkatkan prestasi dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti. Selaras dengan hasrat **"Menjadikan Besut sebuah perbandaran yang cemerlang, dinamik dan sejahtera berasaskan pelancongan menjelang tahun 2015"** pelan ini menggariskan tindakan tersusun melalui strategi dan pelan tindakan yang dinamik.

Pelan Strategik ini menggariskan enam (6) Teras Strategik, strategi dan pelan tindakan yang ditetapkan bagi membantu warga kerja menjalankan tugas yang dipertanggungjawabkan demi memenuhi kehendak stakeholders dan ekspektasi pelanggan yang kian meningkat. Nilai-nilai bersama yang dikenalpasti menjadi pemangkin kepada kebolehlaksanaan pelan tindakan yang digariskan dengan usaha meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan yang berkualiti.

Bagi merealisasikan visi dan misi yang digariskan, 50 Pelan tindakan telah dibentuk dan keberkesanan pelaksanaannya akan disemak dan dikemaskini melalui kaedah pemantauan yang sistematik. Dalam memberikan gambaran menyeluruh terhadap strategi-strategi yang dilaksanakan, satu peta strategik yang dibahagikan kepada 4 perspektif iaitu Perspektif Pelanggan, Perspektif Kewangan, Perspektif Dalaman serta Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (*learning and growth*).

Kesimpulannya, Pelan Strategik ini dapat menjadi pemangkin kepada sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap sekaligus menjamin kelancaran dan keberkesanan pelaksanaan dasar dan strategi pembangunan terancang yang dibangunkan oleh MDBesut dan Negeri Terengganu Darul Iman.

Sejarah Penubuhan MDBesut



Majlis Daerah Besut ditubuhkan hasil penyusunan semula penguasa-penguasa tempatan di negeri Terengganu yang bertujuan memastikan wujudnya sistem pentadbiran kerajaan tempatan yang unggul dan berkeupayaan untuk memberikan perkhidmatan Kerajaan Tempatan yang maksima supaya tujuan asas penubuhan dan pentadbiran Kerajaan Tempatan iaitu menghasilkan mutu kehidupan yang tinggi bagi rakyat dapat dicapai. Majlis Daerah Besut adalah hasil percantuman dua penguasa tempatan sedia ada iaitu Jumaah Bandaran Besut dan Majlis Mesyuarat Tempatan Besut.

i. Jumaah Bandaran Besut

Jumaah Bandaran Besut mempunyai keluasan kira-kira 3.3.6 batu persegi berbanding dengan keluasan Daerah Besut. Jumaah Bandaran Besut tidak mempunyai taraf bersuwantantra kewangan sendiri (financially non-autonomous). Hasilnya dicantumkan kepada Perbendaharaan Negeri dan Kerajaan Negeri menyediakan peruntukan kewangan untuk memenuhi perbelanjaannya.

Jumaah Bandaran Besut ditadbir oleh sebuah Jumaah yang mempunyai seramai 17 orang Ahli yang terdiri daripada berbagai kelayakan dan latar belakang termasuk 5 orang Ahli ex-officio yang dilantik oleh Pihak Berkuasa Negeri.

Jumaah diketuai oleh seorang Yang Dipertua yang bertindak sebagai Ketua Eksekutif dan dibantu oleh seorang Timbalan Yang Dipertua. Yang Dipertua Jumaah Bandaran Besut adalah juga Pegawai Daerah Besut.

Sejarah Penubuhan MDBesut



i. Majlis Mesyuarat Tempatan (local Council)

Di daerah Besut hanya terdapat sebuah Majlis Mesyuarat Tempatan iaitu Majlis Mesyuarat Tempatan Besut yang beribu pejabat di Pekan Jabi. Kawasan pentadbiran Majlis ini berkeluasan lebih kurang 4.56 batu persegi yang meliputi kawasan pekan Kg. Buluh, Pasir Akar, Jabi dan Apal.

Majlis Mesyuarat Tempatan Besut mempunyai seramai 8 orang Ahli Majlis yang dipilih melalui pilihanraya. Terdapat seramai 6 orang kakitangan di Majlis Mesyuarat Tempatan Besut yang terdiri daripada seorang SU, seorang kerani dan 4 orang buruh. Kewujudan Majlis mesyuarat tempatan tidak begitu dirasai oleh penduduk setempat kerana majlis tidak dapat memberikan perkhidmatan yang bermakna kepada mereka kerana tidak mempunyai pendapatan yang cukup.

Langkah penubuhan Majlis Daerah Besut

Kelemahan-kelemahan yang terdapat di dalam Jumaah Bandaran Besut dan Majlis Mesyuarat Tempatan Besut pada hakikatnya berkisar dalam satu "vicious circle" yang mengongkong penguasa-penguasa tempatan tersebut iaitu:

- i. Kawasan Majlis Tempatan yang tidak bersambung dan bertaburan;
- ii. Perkhidmatan yang tidak memuaskan; dan
- iii. Kekurangan kakitangan yang mahir untuk menjalankan tugas-tugas perancangan dan pembangunan;

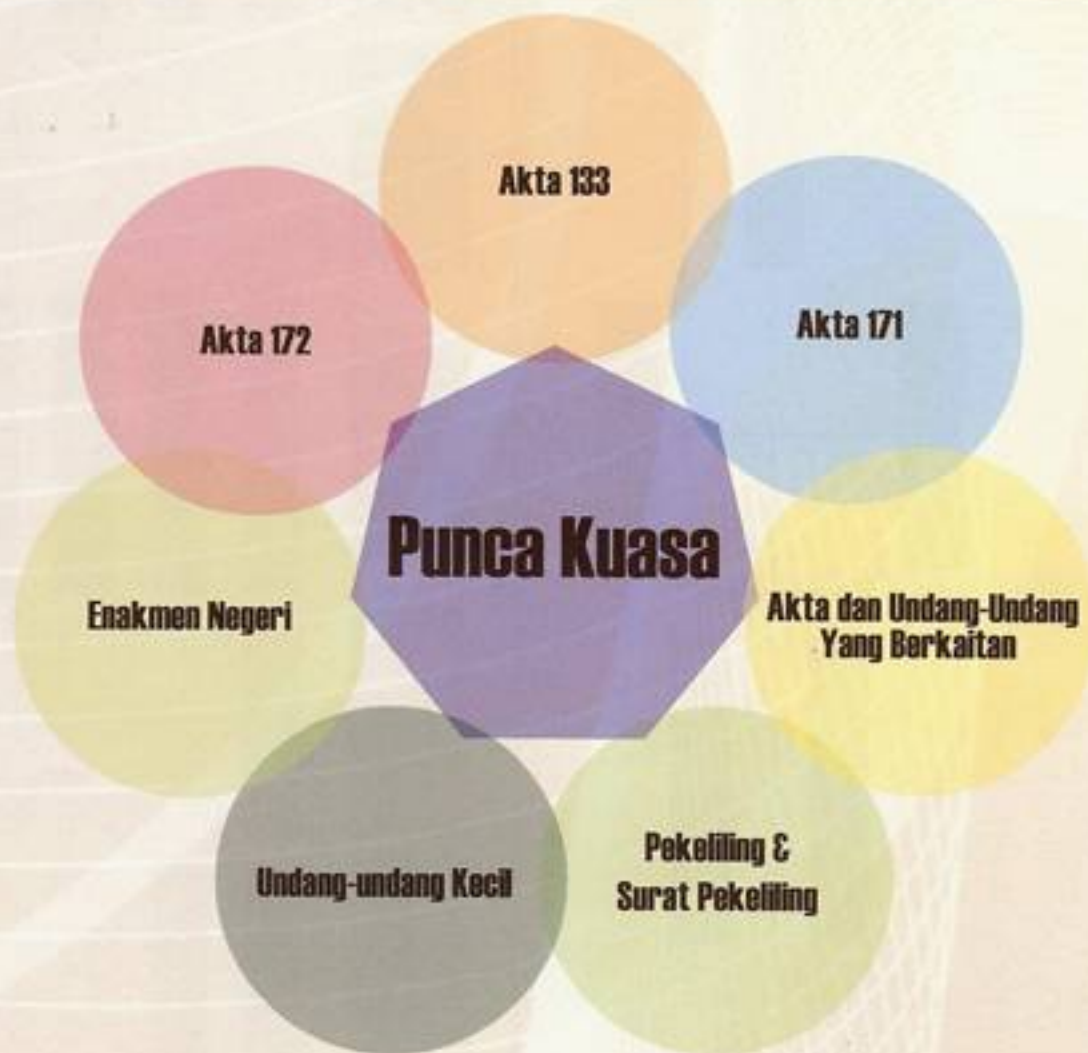


Sejarah Penubuhan MDBesut

Justeru itu, penubuhan sebuah Pihak Berkuasa Tempatan yang benar-benar dinamik, progresif, functional dan mampu memenuhi kehendak serta cabaran pembangunan semasa dan akan datang perlu ditubuhkan dan dengan demikian tertubuhlah Majlis Daerah Besut pada 1 Januari 1981.

Pada awal penubuhannya Majlis Daerah Besut mempunyai keluasan 81.92 km persegi (31.63 batu persegi) atau kira-kira 7% daripada keseluruhan luas Daerah Besut. Perluasan kawasan Majlis Daerah Besut telah diwartakan pada 18 Julai 1996 melalui Warta Kerajaan No. 908 yang menjadikan keluasan kawasan bertambah kepada 123,367.8 hektar.

Punca Kuasa



Fungsi Dan Peranan



- » Merancang dan mengawal pemajuan serta melaksanakan projek-projek pembangunan berpandukan kepada rancangan pemajuan.
- » Memproses, melulus dan mengawal pelan-pelan pembangunan selaras dengan peruntukan perundangan dan polisi yang telah ditetapkan.
- » Memantapkan pembangunan organisasi dan tadbir urus yang cekap serta menyelaraskan aduan-aduan awam demi kepentingan dan kepuasan pelanggan.
- » Mengurus pendapatan dan mengawal perbelanjaan berdasarkan sumber hasil yang diterima daripada cukai, lesen, sewaan, geran dan sumber-sumber lain.
- » Mengurus perkhidmatan sisa pepejal, kebersihan dan keindahan, menyelenggara kemudahan dan tempat-tempat awam, mengawal dan meningkatkan kesihatan awam.
- » Mengawalselia dan menguatkuasakan undang-undang dan peraturan berkaitan dengan aktiviti pihak berkuasa tempatan.

Stakeholders dan Pelanggan



Stakeholders

KPKT

Menteri Besar

Exco

Setiausaha Kerajaan

Ahli Majlis

Pelanggan

Komuniti Pelajar

Penduduk

Pelawat/Pelancong

Kakitangan Kerajaan dan Swasta

Pemilik Kediaman dan Premis

NGO

Komuniti Perniagaan

Analisis Persekitaran



Kekuatan

- » Kuasa autonomi dan peruntukan Akta
- » Sumber kewangan yang kukuh & dalam Kawalan
- » Sumber manusia yang kompeten, profesional dan berintegriti
- » Pemilikan Aset
- » Kemudahan ICT
- » Sikap Untuk Berdaya Saing
- » Kerjasama Bistari
- » Pengurusan Yang Cepak
- » Sistem yang Komprehensif
- » Staf yang Mencukupi Dan Berpengalaman
- » Kepimpinan Yang Dinamik
- » Pelan Pembangunan yang Mencukupi
- » Teamwork dan komitmen kakitangan yang tinggi
- » Bilangan kakitangan yang mencukupi
- » 'Transformational Leadership'
- » Sistem elektronik Pihak Berkuasa Tempatan (ePBT)
- » MS ISO 9001:2008 (International Standard)
- » 5S
- » Sistem Star Rating

Analisis Persekitaran

Kelemahan

- »»» Kepimpinan Sentiasa Berubah
- »»» Tiada Unit Perancangan Strategik (Sumber manusia)
- »»» Undang-Undang Kecil yang lapuk
- »»» Kurang kerjasama antara jabatan
- »»» Sumber Kewangan Yang Terhad
- »»» Tiada Insentif Untuk Menggalakkan Pelaburan
- »»» Masih menggunakan kadar lama Untuk Penilaian Cukai
- »»» Penguatkuasaan Yang Tidak Efektif
- »»» Sumber hasil yang terhad
- »»» Kakitangan Yang Kurang mahir
- »»» Kekurangan Penggunaan Teknologi Terkini
- »»» Ruang pejabat yang Sempit dan Terhad
- »»» Prospek Kerjaya Yang terhad
- »»» Peralatan kerja yang terhad
- »»» Tiada Perancangan Strategik IT

Analisis Persekitaran



Peluang

- » Sokongan Kerajaan
- » Sumber Kewangan / Hasil baru
- » Kawasan-kawasan Yang Berpotensi
- » Peluang Pelaburan
- » Penglibatan Penduduk
- » Pulau Pelancongan
- » Sistem politik yang stabil
- » Masyarakat yang responsif
- » Kewujudan Akta dan Undang-Undang
- » Sokongan pemimpin politik dan pentadbiran
- » Lokasi yang strategik
- » Termasuk dalam kawasan ECER
- » Peluang pekerjaan yang luas
- » Potensi pelaburan yang tinggi
- » Pusat pertumbuhan institusi pengajian tinggi

Analisis Persekitaran

Ancaman (Threat)

- » Persepsi negatif masyarakat
- » Pelaburan asing (FDI) yang rendah
- » Industri tidak sah
- » Kebanjiran pekerja asing
- » Kegawatan ekonomi yang menjejaskan pelaburan
- » Persaingan negeri jiran
- » Masalah sosial
- » Imigrasi generasi muda ke bandar
- » Tahap kesedaran ICT yang rendah
- » Campur tangan politik dalam pelaksanaan dasar secara keterlaluan
- » Kurang kerjasama
- » Pertindihan bidang tugas
- » Penerapan nilai yang rendah
- » Rendah produktiviti
- » Masyarakat minda kelas ketiga
- » Tiada Inisiatif Kewangan Swasta (PFI)

Berasaskan analisis persekitaran, MDBesut merumuskan terdapat beberapa cabaran kritikal yang perlu ditangani secara strategik dalam usaha mencapai Visi jabatan:

ISU-ISU DAN CABARAN-CABARAN KRITIKAL

Perubahan persekitaran yang didorong oleh faktor-faktor luaran dan dalaman termasuk pelbagai isu pengurusan dan pentadbiran daerah telah memberi impak secara langsung kepada tanggapan dan persepsi masyarakat umum terhadap keberkesanan pelaksanaan fungsi dan tanggungjawab yang dimainkan oleh MDBesut. Keadaan ini perlu ditangani secara terancang, bijaksana dan berhemah. Di antara cabaran tersebut adalah seperti berikut:

- » Daya saing Pengurusan Sumber Manusia
- » Keutuhan Pentadbiran MDBesut
- » Infrastruktur dan Kesejahteraan Sosial
- » Lonjakan Ekspektasi Rakyat
- » Persekitaran Jalinan Kerjasama Perkhidmatan Awam-Swasta-Rakyat
- » Limpahan dan Lantunan Pembangunan Wilayah

1 DAYA SAING PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

Kemajuan dan keupayaan untuk menerajui suatu Pentadbiran Majlis yang cemerlang amat bergantung kepada keupayaan sumber manusia yang dinamik yang dimiliki oleh MDBesut. Perancangan Pengurusan Sumber Manusia yang lemah akan menyebabkan kelesuan tenaga dan pembaziran sumber serta masa yang akan membawa kepada prestasi yang menyimpang dari visi dan misi MDBesut. Sesungguhnya, harapan tinggi dan ekspektasi rakyat dari pelbagai lapisan pelanggan MDBesut, menuntut agar MDBesut segera mengambil tindakan bagi memantapkan pengurusan sumber manusia di MDBesut. Tindakan penyesuaian telah , sedang dan akan terus dilaksanakan dari masa ke semasa berdasarkan keperluan.

Isu & Cabaran Kritikal



2 KEUTUHAN PENTADBIRAN MAJLIS

Tadbir urus yang mantap merupakan asas kepada keutuhan pentadbiran Majlis yang kukuh dan berintegriti. Pelan Integriti Nasional (PIN) telah menyediakan rangka kerja yang menyeluruh bagi pelaksanaan tadbir urus yang baik. Penekanan kepada pengamalan sistem dan prosedur kerja yang cekap dan berkesan bagi menutup ruang dan peluang untuk penyelewengan dan salah guna kuasa telah diberikan oleh pelan ini. Ketelusan pematuhan kepada peraturan dan undang-undang akan memastikan semua keputusan dan tindakan dibuat dengan penuh integriti selain tumpuan turut diberi kepada pembangunan modal insan melalui penerapan nilai-nilai murni dan etika kerja yang positif. Dalam usaha melaksanakan tadbir urus yang baik, beberapa program berkaitan pengurusan dan kepimpinan MDBesut akan dilaksanakan iaitu merangkumi:

- » Pelaksanaan Sistem Kualiti;
- » Penguatkuasaan Undang-Undang;
- » Program Mesra Rakyat;
- » Pembangunan Sistem Maklumat ICT;
- » Meningkatkan Hasil;
- » Kursus dan Latihan; dan
- » E-government.

3 INFRASTRUKTUR DAN KESEJAHTERAAN SOSIAL

Sebagai sebuah agensi yang terhampir dengan orang awam, pihak MDBesut perlu bersedia dalam menangani permasalahan yang dihadapi oleh warga perbandaran dalam mewujudkan perbandaran yang selesa, selamat, maju dan aktif. Dengan adanya Pelan Strategik ini, usaha meningkatkan mutu dan kualiti penyampaian sektor awam merangkumi pelbagai aspek dapat dilakukan. Persekitaran berkualiti adalah penting dalam mencapai kesejahteraan rakyat. Program-program bagi mencapai persekitaran berkualiti akan difokuskan terutama dari segi pemantapan sistem perancangan, persekitaran yang bersih dan indah, penyediaan kemudahan rekreasi yang pelbagai dan juga pemantauan berterusan.

4 LONJAKAN EKSPEKTASI RAKYAT

Perkembangan teknologi dan pendidikan pesat di negara ini memberi kesan kepada peningkatan tahap kesedaran dan ekspektasi rakyat kepada perkhidmatan MDBesut sebagai Pihak Berkuasa Tempatan. Rakyat sentiasa mengharapkan mutu penyampaian perkhidmatan dipertingkatkan dari masa ke semasa dengan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai KPI yang mesti dicapai oleh MDBesut. Justeru itu MDBesut menjadikan lonjakan ekspektasi rakyat sebagai satu cabaran yang akan ditangani secara strategik bagi memastikan Visi yang ditetapkan tercapai.

5 PERSEKITARAN JALINAN KERJASAMA PERKHIDMATAN AWAM-SWASTA-RAKYAT

Keupayaan mewujudkan persekitaran jalinan Kerjasama Perkhidmatan Awam-Swasta-Rakyat merupakan satu cabaran kepada MDBesut yang perlu diuruskan secara strategik dengan memberi galakan dan sokongan pertumbuhan bisnes global dan tempatan termasuk pembangunan industri kecil dan sederhana IKS. Pembangunan pengangkutan dan komunikasi yang cekap adalah penting dalam menyokong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan kehidupan.

6 LIMPAHAN DAN LANTUNAN PEMBANGUNAN WILAYAH

Perubahan persekitaran ekoran pembangunan dan kemajuan akan memperlihatkan keupayaan sebenar MDBesut dalam usahanya untuk menjadi sebuah organisasi yang memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada masyarakat setempat. Kesedaran untuk bersaing dengan perkembangan persekitaran yang mencabar amat diperlukan supaya MDBesut tidak ketinggalan dalam arus pembangunan tersebut. Menyedari hakikat ini, perancangan yang begitu strategik perlu dibentuk dan dilaksanakan dengan sebaik mungkin sejajar dengan perkembangan dan lantunan Pembangunan Wilayah supaya seiring dan berada dalam suasana pembangunan yang harmoni.

Visi dan Misi

Visi

Menjadikan **Besut** sebuah perbandaran yang cemerlang, dinamik dan sejahtera berasaskan **pelancongan** menjelang tahun **2015**.

Perbandaran yang cemerlang : Sebuah perbandaran yang sentiasa berada satu langkah di hadapan dalam keseluruhan aspek PBT.

Dinamik : sentiasa peka dengan perubahan ke aras penambahbaikan nilai dan bersedia untuk suatu anjakan paradigma yang berkualiti.

Sejahtera : sejahtera dalam aspek bandar yang berkualiti, efisien, keharmonian integrasi antara kaum, pembangunan ekonomi yang stabil, nilai kebersihan yang tinggi dan kesejahteraan hidup yang optimum.

2 0 1 5 : tahun sasaran pencapaian VISI dengan mengambilkira kemampuan organisasi dan cabaran yang ada. Tempoh masa 6 tahun dianggap suatu tempoh yang sesuai dalam mengukur kebolehcapaian objektif strategik yang digariskan.

Misi

Komited dalam menyediakan perkhidmatan perbandaran yang cekap, mesra dan berkualiti melalui penggembelengan tenaga dan sumber secara **optimum**.



Teras Strategik



- Teras 1 **»»»** **MEMPERTINGKATKAN KEUPAYAAN DAN KAPASITI MAJLIS**
- Teras 2 **»»»** **MEMPERKASAKAN TADBIR URUS MAJLIS**
- Teras 3 **»»»** **MEMPERKUKUH DAN MEMANTAPKAN SUMBER HASIL MAJLIS**
- Teras 4 **»»»** **MEMPERTINGKATKAN KUALITI HIDUP KOMUNITI**
- Teras 5 **»»»** **MEMANTAPKAN KOLABORASI STRATEGIK**
- Teras 6 **»»»** **MEMPERKASAKAN SEKTOR PELANCONGAN BERASASKAN ALAM SEMULAJADI**

Strategi Pelan Tindakan & KPI

Strategi, Pelan Tindakan & KPI

1. Mempertingkatkan Keupayaan Dan Kapasiti Majlis

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	KPI	INDIKATOR/ TAHUN SASARAN
Memantapkan pembangunan organisasi	- Memperkuatkan struktur dan skim perkhidmatan organisasi - Memantapkan penghayatan budaya organisasi cemerlang	Penarafan dalam " <i>Star Rating</i> " Pihak Berkuasa Tempatan	2012 – 4 bintang 2015 – 5 bintang
Memantapkan pelaksanaan Piagam Pelanggan	- Mengadakan program-program kualiti seperti KPI, 5s, MS ISO - Memantapkan dokumen pentadbiran seperti Manual Prosedur Kerja, Fail meja	Tahap kepuasan pelanggan dan tatacara kerja yang bersestematik	Tahap kepuasan pelanggan berdasarkan mutu penyampaian perkhidmatan melebihi 90% setahun
Mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif	- Mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam penyampaian perkhidmatan - Mempertingkatkan jalinan hubungan antara pihak pengurusan-pekerja - Meningkatkan kemudahan dan fasiliti pejabat	Tahap kepuasan hati pekerja Mesyuarat Bersama Jabatan Tahap kepuasan hati pekerja	Penggunaan e-PBT sepenuhnya pada 2012 Mengadakan mesyuarat sekurang-kurangnya 4 kali setahun Ruang lantai mengikut grad jawatan. Setiap kakitangan dalam dibekalkan sebuah komputer pada tahun 2015

Strategi, Pelan Tindakan & KPI

Teras 1

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	KPI	INDIKATOR/ TAHUN SASARAN
Memantapkan pengurusan sumber manusia	❖ Mewujudkan pelan komprehensif sumber manusia ❖ Mempertingkatkan kompetensi pegawai ❖ Memantapkan pengurusan prestasi ❖ Mengadakan bengkel kod etika dan seminar integriti ❖ Mengadakan program pembelajaran sepanjang hayat	Tahap kompetensi pegawai	Tahap kompetensi pegawai yang mendapat aras III dan IV melebihi 20% setiap tahun, Markah Laporan Penilaian Prestasi Tahunan melebihi 85% setahun pada 2015

Strategi, Pelan Tindakan & KPI

2. Memperkasakan Tadbir Urus Majlis

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	KPI	INDIKATOR/ TAHUN SASARAN
Meningkatkan kecekapan pengurusan kawalan dalaman	➤ Memperkukuh dan melaksanakan sistem pemantauan pengurusan ➤ Mempertingkatkan penerapan dan penghayatan nilai-nilai murni ➤ Mengoptimumkan kos operasi Majlis	◆ Indeks Akauntabiliti yang diberi penarafan oleh Audit Negara - Tindakan Tatatertib ◆ Prestasi perbelanjaan	- Mendapat penarafan 4 bintang pada tahun 2015 - Sifar tatatertib - Sentiasa mencapai perbelanjaan seimbang antara hasil dan perbelanjaan seimbang pada tahun 2015.
Memantapkan sistem dan prosedur kerja	➤ Menyemak pemakaian dan keberkesanan peraturan/undang-undang sedia ada ➤ Merekayasa dan menambah baik sistem dan prosedur kerja	- Tahap kepuasan hati pelanggan - Persijilan ISO	- Tahap kepuasan hati pelanggan melebihi 90% setiap tahun - Mendapat persijilan MS ISO 9001:2008 pada tahun 2010
Mempertingkatkan keberkesanan penguatkuasaan	➤ Mewujudkan kod etika dan amalan terbaik penguatkuasaan ➤ Melaksanakan tindakan penguatkuasaan secara bersepadu ➤ Mempertingkatkan kemahiran dan keupayaan anggota penguatkuasaan	- Peningkatan jumlah kes yang disabitkan - Operasi bersama agensi - Kursus dan latihan penguatkuasaan /Perundangan	- Jumlah kes berulang tidak melebihi 5% setahun - Mencapai sekurang-kurangnya 12 kali setahun - Setiap anggota mesti menghadiri sekurang-kurangnya 8 hari setahun

Strategi, Pelan Tindakan & KPI

3. Memperkukuhkan Memantapkan Sumber Hasil Majlis

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	KPI	INDIKATOR/ TAHUN SASARAN
Memantapkan keupayaan kutipan hasil	•Mempelbagikan kaedah kutipan dan saluran pembayaran hasil: mewujudkan kaunter bergerak, kutipan di Pejabat Pos, Kad Kredit, wang tunai/cek, mesin deposit, kutipan terus kepada pembayar cukai/pelesen (kew. 38)	♦Jumlah kutipan hasil	Jumlah kutipan hasil melebihi 90% dari anggaran pada tahun 2012 dan mencapai 95% pada tahun 2015.
		Jumlah peningkatan hasil	Peningkatan hasil 8% setahun
	•Meningkatkan kecekapan sistem pemantauan kutipan hasil melalui JK Kewangan dan Pengurusan Akaun	Kekerapan mesyuarat JK Kewangan dan Pengurusan Akaun	4 kali setahun
	•Mempertingkatkan keberkesanan kutipan hasil tertunggak dengan mewujudkan Kumpulan Kerja Kutipan Hasil Secara Bersepadu	Bilangan operasi	2 kali seminggu
	Mempergiatkan usaha-usaha untuk mendapatkan tunggakan cukai/sewa	Bilangan operasi	2 kali seminggu
	Menfalkan kes ke mahkamah bagi tunggakan cukai dan sewa	Bilangan kes didaftarkan	2 kes setahun
	•Mempercepatkan pengeluaran lesen	Bilangan lesen lulus	30 permohonan dalam tempoh sebulan

Strategi, Pelan Tindakan & KPI

2010-2015

Pelan Strategik Majlis Daerah Besut

Teras 3

Teras 3

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	KPI	INDIKATOR/ TAHUN SASARAN
Mempelbagikan sumber hasil	•Memperkasa dan memperhebatkan kegiatan ekonomi dan pelaburan yang berimpak tinggi	❖Jumlah hasil dari sumber	Jumlah hasil meningkat sebanyak 20% setiap tahun
	•Meningkatkan kemudahan dan peluang kegiatan sosio ekonomi bandar	❖Pertumbuhan ekonomi penduduk	Peningkatan 5% pertumbuhan ekonomi penduduk pada tahun 2015.
	•Mewujudkan menggalakkan peluang-peluang perniagaan melalui pembangunan kawasan penempatan baru	❖Peratusan kawasan perniagaan di projek-projek baru	10% daripada kawasan pembangunan diwujudkan Kawasan perniagaan

Strategi, Pelan Tindakan & KPI

4. MEMPERTINGKATKAN KUALITI HIDUP KOMUNITI

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	KPI	INDIKATOR/ TAHUN SASARAN
Mempertingkatkan kemudahan dan infrastruktur awam	➢ Membangunkan Pelan Pembangunan Kemudahan dan Infrastruktur Awam yang komprehensif supaya berada di tahap kepenggunaan yang baik ➢ Mempermudahkan proses penyediaan kemudahan dan infrastruktur oleh jabatan/agensi Kerajaan dan pihak-pihak berkepentingan melalui sistem penyampaian yang berkualiti	Tahap kepuasan hati pelanggan/ bilangan aduan Bilangan aduan	Tahap kepuasan hati pelanggan melebihi 95% setiap tahun/ < 10 aduan sebulan <2 aduan sebulan
Mempertingkatkan kualiti perkhidmatan perbandaran	➢ Mempertingkatkan pengawalseliaan terhadap syarikat konsesi yang menjalankan kerja-kerja penyelenggaraan: • pemotongan rumput • Pembersihan longkang • Pungutan sampah ➢ Mewujudkan mekanisme maklum Balas Komuniti dan Jawatankuasa Perhubungan Komuniti (cth: JKKK)	❖ Tahap kepuasan hati pelanggan ❖ Bilangan aduan • Bilangan mesyuarat • Aduan komuniti	Tahap kepuasan hati pelanggan melebihi 95% setiap tahun <5 aduan sebulan bagi setiap aktiviti Sekali sebulan Aduan diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan

Strategi, Pelan Tindakan & KPI

4. MEMPERTINGKATKAN KUALITI HIDUP KOMUNITI

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	KPI	INDIKATOR/ TAHUN SASARAN
Mempertingkatkan kemudahan dan infrastruktur awam	➢ Membangunkan Pelan Pembangunan Kemudahan dan Infrastruktur Awam yang komprehensif supaya berada di tahap kepenggunaan yang baik ➢ Mempermudahkan proses penyediaan kemudahan dan infrastruktur oleh jabatan/agensi Kerajaan dan pihak-pihak berkepentingan melalui sistem penyampaian yang berkualiti	Tahap kepuasan hati pelanggan/ bilangan aduan Bilangan aduan	Tahap kepuasan hati pelanggan melebihi 95% setiap tahun/ < 10 aduan sebulan <2 aduan sebulan
Mempertingkatkan kualiti perkhidmatan perbandaran	➢ Mempertingkatkan pengawalseliaan terhadap syarikat konsesi yang menjalankan kerja-kerja penyelenggaraan: • pemotongan rumput • Pembersihan longkang • Pungutan sampah ➢ Mewujudkan mekanisme maklum Balas Komuniti dan Jawatankuasa Perhubungan Komuniti (cth: JKKK)	❖ Tahap kepuasan hati pelanggan ❖ Bilangan aduan • Bilangan mesyuarat • Aduan komuniti	Tahap kepuasan hati pelanggan melebihi 95% setiap tahun <5 aduan sebulan bagi setiap aktiviti Sekali sebulan Aduan diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan

Strategi, Pelan Tindakan & KPI

Teras 4

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	KPI	INDIKATOR/ TAHUN SASARAN
Mewujudkan persekitaran yang indah, bersih, selamat dan selesa	➤ Memastikan pelaksanaan projek pembangunan selaras dengan kelulusan yang diberi	Penguatkuasaan peraturan / undang-undang	Pemantauan secara berkala setiap minggu
	➤ Meningkatkan kesedaran dan menerapkan budaya kebersihan persekitaran	Bilangan gotong royong/kempen kebersihan	Sekali seminggu
	➤ Membangunkan Pelan Pembangunan Landskap	Bilangan taman permainan / taman riadah	Satu taman riadah / taman permainan bagi setiap taman perumahan
	➤ Meningkatkan penghayatan dan kesedaran gaya hidup sihat	Kempen kesedaran / program kesihatan	3 bulan sekali 2 kali setahun
	➤ Meningkatkan kesedaran penjagaan alam sekitar (kempen tanam pokok, pertandingan keceriaan, halaman cantik dsb)	Indeks Kualiti Persekitaran / bilangan kempen	
Memperkuhkan pengurusan aset dan fasiliti awam	➤ Membangunkan mekanisme Penyelenggaraan Fasiliti Awam yang berkesan	❖ Kos penyelenggaraan	Penurunan 30% kos penyelenggaraan setiap tahun
	➤ Mempertingkatkan Penggunaan Sistem Pengurusan Aset, harta modal (jentera, alatan permainan)	❖ Jangka hayat aset dan kemudahan	Jangka hayat 10 tahun setiap aset dan kemudahan

Strategi, Pelan Tindakan & KPI

2010-2015

Pelan Strategik Majlis Daerah Besut

Teras 5

Teras 5

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	KPI	INDIKATOR/ TAHUN SASARAN
Memperkuhkan jalinan dan penyertaan komuniti dalam aktiviti dan program Majlis	➤ Memperingkatkan penglibatan komuniti dalam perancangan dan pelaksanaan program Majlis melalui: • JK penduduk • Program Mesra Rakyat • Program Turun Padang • menyediakan saluran perhubungan PBT yang jelas dan senang dihubungi	Penyertaan komuniti Bilangan program Kepuasan hati pelanggan	Peningkatan sebanyak 30% penglibatan komuniti dalam perancangan program dan aktiviti MDBesut 2 kali setahun Tahap kepuasan hati pelanggan melebihi 90%

Strategi, Pelan Tindakan & KPI

Teras 5

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	KPI	INDIKATOR/ TAHUN SASARAN
Memperkasa imej Majlis	➤ Membangunkan Mekanisme Penjenamaan Semula Majlis	Persepsi masyarakat	2015 - 90% masyarakat berpandangan positif terhadap MDBesut
	➤ Mempertingkatkan penyebaran maklumat melalui kerjasama dengan rakan media	Bilangan kekerapan berita	4 kali sebulan
	➤ Mempertingkatkan keberkesanan program promosi jabatan ke persada nasional dan antarabangsa	Menyertai promosi pelancongan	2 kali setahun (nasional) 1 kali setahun (antarabangsa)
	➤ Membangunkan program-program korporat bagi meningkatkan imej spt: baju korporat, nilai korporat	Persepsi masyarakat	2015 - 90% masyarakat berpandangan positif terhadap MDBesut
	➤ Memantapkan penyertaan jabatan dalam apa-apa aktiviti pertandingan	Jumlah penyertaan dan pencapaian	3 penyertaan/1 kemenangan setiap tahun

Strategi, Pelan Tindakan & KPI



6. MEMPERKASAKAN SEKTOR PELANCONGAN BERASASKAN ALAM SEMULAJADI

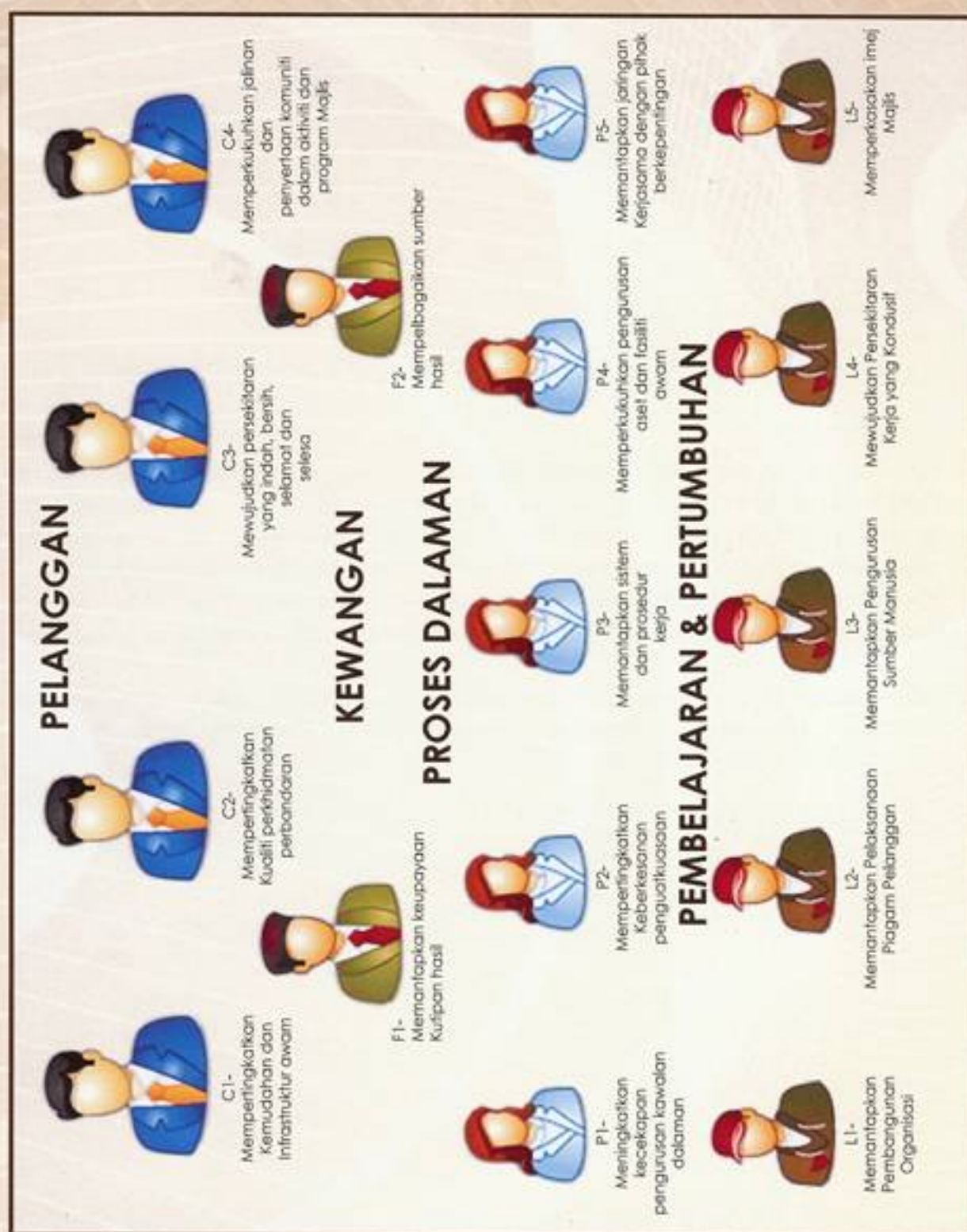
STRATEGI	PELAN TINDAKAN	KPI	INDIKATOR/ TAHUN SASARAN
Membangunkan sektor pelancongan secara komprehensif	➤ Menyediakan Pelan Tindakan Pelancongan	Pembangunan sektor pelancongan yang terancang	2015 - 90% masyarakat berpandangan positif terhadap MDBesut
	➤ Mengeksploitasi sumber pelancongan tempatan secara menyeluruh (pulau pelancongan, pantai, gunung, bukit, air terjun, air panas)	Jumlah kehadiran pelancong	Peningkatan 10% jumlah pelancong asing dan tempatan setahun
	➤ Menaiktaraf infrastruktur dan prasarana di kawasan pelancongan melalui pelan pembangunan yang terancang	Kepuasan pelanggan dan jumlah kehadiran pelancong	Peningkatan 10% jumlah pelancong asing dan tempatan setahun
	➤ Memperhebatkan industri dan penghasilan produk berasaskan pelancongan	Pusat IKS	Pertumbuhan 2 pusat IKS berasaskan pelancongan setahun
	➤ Mempertingkatkan program promosi dan menggalakkan penganjuran program peringkat nasional/antarabangsa (PIC)	Jumlah program promosi Jumlah penganjuran	3 program promosi setahun 2 penganjuran setahun

Peta Strategik

Peta Strategi (Strategy Map) memberi gambaran menyeluruh terhadap strategi-strategi yang akan dilaksanakan bagi mencapai objektif dan matlamat sebagaimana yang ditetapkan. Terdapat 16 bulatan (bubble) dalam peta strategi dan setiap bulatan merupakan strategi yang perlu dilaksanakan bagi mencapai objektif strategik yang telah ditetapkan dalam tempoh masa pelaksanaan Pelan Strategik ini. Pencapaian strategi dan objektif strategik ini boleh diukur berdasarkan KPI yang telah ditetapkan.

Peta strategi ini dibahagikan kepada empat (4) perspektif utama iaitu Perspektif Pelanggan, Perspektif Kewangan, Perspektif Proses Dalaman serta Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

Peta Strategik



Elemen Penentu Kejayaan

i. Struktur Organisasi

Struktur organisasi MDBesut akan terus diperkukuhkan agar dapat melaksanakan bidang fokus baru ke arah mencapai matlamat strategik yang ditentukan. Struktur organisasi yang mantap dan pelaksanaan tugas secara fleksibel seperti kerja berpasukan, matriks dan berasaskan projek.

ii. Pengurusan Pengetahuan (Knowledge Management (KM))

Pengetahuan, pengalaman, kemahiran dan amalan terbaik berkaitan pemodenan pentadbiran serta sistem penyampaian perkhidmatan akan dikongsi dan ditambah nilai melalui penggunaan sistem Pengurusan Pengetahuan atau Knowledge Management (KM) MD Besut. Penggunaan optimum KM akan memastikan penggunaan sumber pengetahuan dan ilmu secara berkesan dalam mencapai objektif-objektif strategik MDBesut yang dinyatakan di atas.

iii. Pembangunan Modal Insan (K-Worker)

Tumpuan akan diberikan kepada peningkatan ilmu dan kepakaran dan kemahiran modal insan melalui program pembangunan kompetensi yang sesuai dalam bidang-bidang kritikal dan strategik. Ini termasuk perancangan strategik, proses perekayasaan, perancangan dan pengurusan teknologi maklumat dan komunikasi serta pengurusan prestasi. Pembangunan modal insan secara menyeluruh merangkumi IQ dan EQ akan dilaksanakan melalui pendekatan mentor-mentee, coaching, on the job training, kaunseling dan pengurusan pembangunan kerjaya akan turut dilaksanakan bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan kerja serta mengekalkan "institutional memory" dan menjadikan MD Besut sebagai knowledge-based organisation.



iv. Kajian Semula Pelan Strategik

Kajian Semula Pelan Strategik MDBesut akan dijalankan pada tahun 2012 untuk menentukan keberkesanan pelaksanaan teras strategik dan tahap penyampaian sasaran prestasi yang ditetapkan. Kajian Semula tersebut akan turut mengambil kira senario baru perubahan persekitaran dan tumpuan strategik MDBesut.

Mekanisme Pelaksanaan

Bagi memastikan setiap unit/bahagian di MDBesut memainkan peranan dan tanggungjawab masing-masing dalam tempoh 6 tahun ini (2010 -2015), strategi dan pelan tindakan di dalam pelan ini akan dipantau dan dibuat kajian semula mengikut jadual perancangan seperti Jadual di bawah. Penilaian pencapaian Pelan Strategik ini akan dijalankan pada setiap hujung tahun. Bagi menentukan keberkesanan pelaksanaan objektif strategik, strategi, program dan tahap penyampaian sasaran prestasi yang ditetapkan, Penilaian Keberkesanan dan Kajian Semula Pelan Strategik akan dibuat pada tahun 2012. Kajian ini akan memberi fokus kepada rangka serta intipati pelan strategik yang disediakan tersebut serta mengambil kira senario baru perubahan persekitaran MDBesut.

Jadual Perancangan Pemantauan dan Penilaian Pelan Strategik Majlis Daerah Besut

Bil	Perkara	Tarikh Cadangan
1	Mesyuarat Pemantauan Pelan Strategik	Setiap 2 bulan
2	Penilaian Pencapaian	Setiap Tahun
3	Penilaian keberkesanan dan Kajian Semula Pelan Strategik	2012

Disamping itu, bagi memantapkan tadbir urus dan memastikan pelaksanaan Pelan Strategik ini dilaksanakan dengan berkesan, Jawatankuasa Transformasi Pengurusan MDBesut akan ditubuhkan. Keahlian jawatankuasa ini adalah seperti di Jadual di bawah.

Jawatankuasa Transformasi Pengurusan Majlis Daerah Besut

Pengerusi	Yang Dipertua
Timbalan Pengerusi	Setiausaha
Ahli	Ketua Jabatan / Bahagian / Unit
Urus setia	Bahagian Pembangunan Korporat

Jawatankuasa ini akan bertindak sebagai penyelaras utama di dalam pemantauan, penilaian dan kajian semula Pelan Strategik MDBesut berdasarkan kepada pengukuran dan pelan tindakan yang ditetapkan.

The Way Forward



Selepas perancangan strategik ini dilaksanakan yang berakhir pada tahun 2015, fungsi dan peranan MD Besut lebih menyerlah dalam aspek pengurusan dan pentadbiran Majlis, khususnya dalam tiga aspek utama iaitu;

- a) perkhidmatan Perbandaran,
- b) sumber dan kewangan Majlis, dan
- c) kemajuan, pembangunan dan keselamatan sosial.

Oleh kerana agenda pengurusan dan pentadbiran Majlis adalah agenda yang berterusan, maka perancangan strategik MD Besut untuk tempoh 2010 -2015 bukanlah suatu tempoh yang secukupnya untuk mengukur pencapaian secara holistik. Akan tetapi perancangan ini perlu diteruskan lagi bagi membangunkan dan memantapkan lagi transformasi pengurusan dan pentadbiran MD Besut berdasarkan kepada keperluan dan kehendak semasa.

Selepas tahun 2015, MD Besut mempunyai gagasan dan berwawasan untuk mencapai ke tahap seperti berikut:

- i. menjadi sebuah institusi yang unggul dan ternama serta 'public friendly' ;
- ii. semua jenis perkhidmatan yang sesuai akan ditawarkan secara on-line dalam usaha memberi perkhidmatan terbaik kepada masyarakat umum; dan
- iii. menjadi Majlis Perbandaran.

Penutup

Sistem penyampaian perkhidmatan awam yang cekap amat diperlukan bagi menjamin kelancaran dan keberkesanan pelaksanaan dasar dan strategi pembangunan negara. Ia juga bagi memenuhi tuntutan dan ekspektasi rakyat dan masyarakat perniagaan yang terus meningkat.

Justeru, Pelan Strategik telah menggariskan beberapa Teras strategik dan strategi serta pelan tindakan yang perlu dilaksanakan. Tumpuan akan diberikan kepada usaha penambahbaikan mekanisme pelaksanaan, penyelarasan, pemantauan dan penilaian agar program yang dirancang dapat dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan berdasarkan kesediaan dan kesanggupan organisasi serta pencapaiannya dapat diukur berdasarkan KPI berkaitan.

Pelan Strategik ini juga akan dijadikan sebagai rangka kerja kepada pihak pengurusan untuk memantau hala tuju organisasi serta meningkatkan keupayaan dalamannya bagi merealisasikan matlamat strategik MD Besut.



Pusat-Pusat Pelancongan



Tempat Menarik dan Makanan Di Daerah Besut



Keropak Lakor



Nasi Dagang



Nasi Kerabu



Batik



Elok



Ikan Kering



Bukit Keluang



Lata Tembakoh



La Hot Spring



Jeti Kuala Besut



Pulau Perhentian



Dera Ukiran



Gunung Tabu



**MAJLIS DAERAH BESUT
22200 BESUT
TERENGGANU**

Tel : 09-6956388

Faks: 09-6956199

mdb@terengganu.gov.my

<http://mdb.terengganu.gov.my>

