

KEBERKESANAN PUSAT SETEMPAT (OSC) DI PIHAK BERKUASA
TEMPATAN

AHMAD FADZLI REZA BIN ABDUL RASHID

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi
sebahagian daripada syarat penganugerahan Ijazah
Sarjana Kejuruteraan (Pengurusan Pembinaan)

Sekolah Kejuruteraan Awam
Fakulti Kejuruteraan
Universiti Teknologi Malaysia

DISEMBER 2019

DEDIKASI

Teristimewa buat ayah dan bonda yang tersayang Abdul Rashid Bin Kulub Shariff dan Latipah Binti Yusoff, sekalung penghargaan diucapkan atas segala sokongan yang diberikan.

Khas buat isteri tersayang Noor Hafiza Binti Abdul Hamid serta anak-anak tercinta yang menjadi pembakar semangat demi meneruskan perjuangan ini.

Buat sahabat-sahabat terima kasih kerana menjadi peneman setia sepanjang perjuangan ini.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadrat ilahi dengan limpah kurniaNya dapat saya menyempurnakan laporan projek sarjana ini dan membolehkan saya untuk menyempurnakan pengajian saya di peringkat sarjana ini.

Penghargaan ini juga dirakamkan buat penyelia Projek Sarjana iaitu AP Dr. Aminah Md. Yusof yang banyak memberikan panduan dan tunjuk ajar. Terima kasih yang terhingga diucapkan kerana sentiasa memberikan sokongan dan dorongan sehingga siapnya laporan akhir Projek Sarjana ini.

Buat pensyarah UTM dan rakan seperjuangan Program Pesisir Ipoh, terima kasih kerana banyak memberi semangat dan tunjuk ajar sepanjang perjalanan program.

ABSTRAK

Banyak masalah yang dihadapi oleh pihak berkuasa tempatan, seperti kelewatan dalam mendapatkan kelulusan bagi permohonan kebenaran tanah dan beberapa masalah berkaitan yang lain. Bagi memendekkan tempoh masa menyelesaikan masalah yang dihadapi, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) telah memperkenalkan prosedur pengurusan kelulusan permohonan baru yang dikenali sebagai Unit Pusat Stempat (OSC). OSC telah ditubuhkan di setiap Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) untuk menyelaras dan mempercepatkan proses cadangan pemajuan. Fungsi utama OSC adalah menguruskan permohonan Kebenaran Merancang, Kelulusan Pelan Bangunan dan Penukaran Syarat Tanah, Pecah Bahagian dan Pemberimilikan Semula, dengan objektif utama adalah untuk memendekkan masa bagi proses kelulusan. Kelewatan yang berlaku adakalanya disebabkan oleh prosedur OSC itu sendiri di samping masalah kerenah birokrasi. Terdapat juga Para Profesional (PSP) yang beserta dokumen yang tidak lengkap justeru ia turut menyumbang kepada kelewatan. Selain itu, kelewatan adalah disebabkan oleh kekurangan tenaga kerja dan kepakaran dalam mengendalikan kaunter OSC. Kajian yang dilakukan menunjukkan bahawa OSC telah membantu dalam mengurangkan jumlah permohonan berulang dan meningkatkan tempoh kelulusan permohonan. Analisis yang dilakukan hasil daripada data – data yang diperolehi menunjukkan walaupun penyerahan dan kelulusan masa mengulangi telah dipertingkatkan, proses permohonan masih tidak berjalan dengan lancar. Justeru, responden telah memilih untuk mengadakan prosedur pra-rundingan sebagai cadangan penambahbaikan untuk memendekkan tempoh kelulusan. Kajian juga menunjukkan bahawa pelaksanaan OSC telah memberi impak positif dalam beberapa aspek seperti memudahkan dan mempercepatkan proses kelulusan. Walaubagaimanapun masih terdapat ruang penambahbaikan agar pelaksanaan OSC ini dapat dipertingkatkan.

ABSTRACT

Local authority faces a lot of problem when dealing with submission and approvals such as delays in obtaining approval for land clearance applications and a number of other related issues. Ministry of Housing and Local Government trying to solve these problems by introducing a new system for application for approval known as One Stop Centre (OSC). OSC were then established and implemented in every local authority to solve the issues. OSC's main functions are managing applications for Planning Permits, Building Plan Approval and Land Requirements, subdivisions and re-ownership, with the main objective of shortening the process of approval and reduce the repetitive submission. The delays in time of approving were contributed by a lot of internal and external problems such Principal Submitting Person (PSP) submitting incomplete documents and the local authority office's lacking in manpower. The findings form this study has shown that OSC have been helping greatly in reducing the number of repetitive submission and improve the time taken in approving the documents. The findings shows that even though the time has improved and the delay's been reduced, the whole procedure itself is still not running as smooth as they have expected. In this paper, it also found that the user of the system were favouring the suggestion for OSC to held a pre discussion before any submission done in order to shorten the time and smoothen the process. It is found that OSC have a great positive impact in few aspect in OSC's system such as making the approval process fast and easy. Although the feedback was great, OSC still have a lot of improvement to be done.

SENARAI KANDUNGAN

	TAJUK	MUKA SURAT
	PENGAKUAN	iii
	DEDIKASI	iv
	PENGHARGAAN	v
	ABSTRAK	vi
	ABSTRACT	vii
	SENARAI KANDUNGAN	viii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xiii
	SENARAI SINGKATAN	xiv
	SENARAI LAMPIRAN	xv
BAB 1	Pengenalan	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Penyataan Masalah	2
	1.3 Matlamat Dan Objektif	4
	1.4 Skop Kajian	4
	1.5 Metodologi Kajian	5
BAB 2	KELULUSAN PEMBANGUNAN	7
	2.1 Pengenalan	7
	2.2 Proses Pembangunan	7
	2.3 Kelulusan Cadangan Pemajuan	9
	2.4 Permohonan Tukar Syarat dan Pecah Sempadan	10
	2.5 Kebenaran Merancang	10
	2.6 Permohonan Pelan Bangunan	11
	2.7 Pengeluaran Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC)	12
	2.7.1 Pelaksanaan Sistem Pengeluaran CCC	13

2.7.2	Kelulusan Kebenaran Merancang dan Pelan Bangunan	14
2.7.3	Syarat - Syarat Teknikal dan Bukan Teknikal	14
2.7.4	Proses Pengeluaran CCC	14
2.7.5	Peranan Dan Tanggungjawab PBT Serta PSP	17
2.7.6	Proses Perakuan Berperingkat	18
2.7.7	Borang – Borang Yang Digunakan	19
2.7.8	Penalti – Penalti yang Dikenakan	21
2.7.9	Kekecualian dalam Pelaksanaan Sistem CCC	22
2.8	Pihak Terlibat	23
2.8.1	Pihak Berkuasa Negeri	24
2.8.2	Pihak Berkuasa Tempatan	24
2.8.3	Orang Yang Mengemukakan (PSP)	25
2.8.3.1	Arkitek	26
2.8.3.2	Jurutera	26
2.8.3.3	Juruukur Bahan	27
2.8.3.4	Juruukur Tanah	28
2.8.3.5	Pemaju	28
2.8.3.6	Kontraktor	28
2.9	Rumusan	29
BAB 3	UNIT PUSAT SETEMPAT	31
3.1	Pengenalan	31
3.2	Sejarah Unit Pusat Setempat (OSC)	32
3.3	Matlamat dan Objektif OSC	34
3.4	Peranan OSC	34
3.5	Fungsi Jawatankuasa OSC	35
3.6	Keahlian Jawatankuasa	36
3.7	Urusetia Pusat Setempat	37
3.8	Perjalanan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat	38
3.9	Pasukan Pemantauan Peringkat Nasional di Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan	40

3.10	Penambahbaikan Sistem Penyampaian Prosedur Dan Proses Serta Pelaksanaan Pusat Setempat Bagi Cadangan Pemajuan	41
3.11	Rumusan	48
BAB 4	PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS AWAL	49
4.1	Pengenalan	49
4.2	Pengumpulan Maklumat	49
4.3	Kajian Literatur	50
4.4	Kaedah Soal Selidik	51
4.5	Analisis Data	53
4.6	Soal Selidik	54
4.7	Rumusan	55
BAB 5	ANALISIS DAN PERBINCANGAN	57
5.1	Pengenalan	57
5.2	Latarbelakang	57
5.3	Data Analisis	58
5.4	Latarbelakang Responden	59
5.5	Penilaian Umum Terhadap Aspek OSC	65
5.5.1	Penilaian Umum	66
5.5.2	Penilaian Melalui Kacamata Pelanggan	69
5.5.3	Penilaian Mengikut Pengalaman	72
5.5.4	Penilaian Mengikut Kategori Responden	73
5.5.5	Penilaian Mengikut Jenis Perkhidmatan Yang Digunakan	76
5.6	Penambahbaikan Perkhidmatan OSC	79
5.6.1	Penambahbaikan Umum	80
5.6.2	Cadangan Penambahbaikan Mengikut Pelanggan	81
5.6.3	Cadangan Penambahbaikan Mengikut Pengalaman	83
5.6.4	Cadangan Mengikut Kategori Responden	84
5.6.5	Cadangan Mengikut Khidmat Yang Digunakan	86

5.7	Rumusan	89
BAB 6	DAPATAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	91
6.1	Pengenalan	91
6.2	Dapatan	91
6.2.1	Objektif (I): Proses permohonan dalam mendapatkan kelulusan permohonan melalui OSC	91
6.2.2	Objektif (II): Keberkesanan OSC dalam meluluskan permohonan pembangunan	92
6.2.3	Objektif (III): Cadangan bagi mengatasi kelewatan dalam proses kelulusan pelan pembangunan di OSC	93
6.3	Cadangan Penambahbaikan	94
6.4	Kesimpulan	94
	RUJUKAN	95

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
Jadual 2.1	Peranan dan Tanggungjawab PBT Dan PSP	17
Jadual 2.2	Proses Perakuan Berperingkat	19
Jadual 2.3	Borang – Borang Yang Digunakan Dalam Sistem Pengeluaran CCC	20
Jadual 2.4	Proses Perakuan Berperingkat	21
Jadual 2.5	Kekecualian Dalam Pemakaian Sistem CCC	23
Jadual 3. 1	Peranan Pasukan Pemantau	40
Jadual 3. 2	Tempoh masa yang diambil bagi konsep BKJ	47
Jadual 4. 3	Skala dan Purata Mata	53
Jadual 5. 1	Profil Responden	60
Jadual 5. 2	Statistik Responden	61
Jadual 5. 3	Pengalaman Bekerja Responden	62
Jadual 5. 4	Jenis Perkhidmatan	63
Jadual 5. 5	Penilaian Umum Responden	66
Jadual 5. 6	Min Data antara Pengguna dan Pengurusan	69
Jadual 5. 7	Penilaian Mengikut Pengalaman	72
Jadual 5. 8	Penilaian Mengikut Pelanggan OSC	74
Jadual 5. 9	Penilaian Mengikut Jenis Permohonan	76
Jadual 5. 10	Cadangan Penambahbaikan Mengikut Jenis Pengguna	82
Jadual 5. 11	Cadangan Penambahbaikan Mengikut Tahun Pengalaman	83
Jadual 5. 12	Cadangan Penambahbaikan Mengikut Jenis Pelanggan	85
Jadual 5. 13	Cadangan Penambahbaikan Mengikut Jenis Permohonan	87

SENARAI RAJAH

NO.RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
Rajah 2. 1	Carta Aliran ‘A’	16
Rajah 4. 1	Carta Alir Kaedah Kajian	54
Rajah 5. 1	Statistik Responden Mengikut Jenis Pelanggan	60
Rajah 5. 2	Statistik Responden Mengikut Jenis Pengguna	61
Rajah 5. 3	Pengalaman Bersama OSC	63
Rajah 5. 4	Jenis Perkhidmatan Yang Digunakan	64
Rajah 5. 5	Min Bagi Respon Lapan (8) Aspek OSC	68
Rajah 5. 6	Min Bagi Pengguna dan Pengurusan	70
Rajah 5. 7	Penilaian Mengikut Pengalaman	73
Rajah 5. 8	Penilaian Mengikut Pelanggan OSC	74
Rajah 5. 9	Penilaian Mengikut Jenis Permohonan	77
Rajah 5. 10	Min Cadangan Penambahbaikan	80
Rajah 5. 11	Cadangan Penambahbaikan Mengikut Jenis Pengguna	82
Rajah 5. 12	Cadangan Penambahbaikan Mengikut Tahun Pengalaman	84
Rajah 5. 13	Cadangan Penambahbaikan Mengikut Jenis Pelanggan	85
Rajah 5. 14	Cadangan Penambahbaikan Mengikut Jenis Permohonan	87

SENARAI SINGKATAN

CCC	-	Sijil Perakuan Penyiapan dan Pematuhan (<i>Certificate Completion and Compliance</i>)
OSC	-	One Stop Centre
PSP	-	Orang Utama Yang Mengemukakan (<i>Prinsipal Submitted Person</i>)
PBT	-	Pihak Berkuasa Tempatan
PBN	-	Pihak Berkuasa Negeri
SPSS	-	Statistic Package for Social Science

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
Lampiran A	Borang Soal Selidik	97

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Kelambatan dalam mendapatkan kebenaran daripada Pihak Berkuasa Tempatan untuk permohonan kebenaran tanah merupakan isu yang sering timbul di dalam sektor pembinaan di Malaysia. Secara amnya, proses mendapatkan kebenaran dan kelulusan adalah sinonim dengan proses yang panjang dan memakan masa yang lama. Dalam mengatasi masalah ini, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan telah memperkenalkan prosedur pengurusan kelulusan permohonan dengan menubuhkan sebuah unit yang dikenali sebagai Unit Pusat Setempat ataupun One Stop Center (OSC).

Penubuhan OSC di setiap Pihak Berkuasa Tempatan adalah untuk menguruskan dan mempercepatkan lagi proses kebenaran dan kelulusan pembinaan. OSC merupakan satu inisiatif daripada kerajaan pusat yang dilancarkan pada 2007. Fungsi utama OSC adalah untuk menguruskan permohonan bagi permohonan merancang, pelan bangunan dan permohonan pembangunan tanah dengan objektif utama bagi mempercepatkan dan memendekkan proses kelulusan.

Sebelum penubuhan OSC pada 1 Oktober 2003, proses dan prosedur bagi mendapatkan kelulusan pembangunan adalah di bawah bidang kuasa Council Secretary. Ini sejajar dengan arahan daripada Kerajaan Negeri agar menepati matlamat penubuhan OSC di setiap PBT iaitu menerima dan mempercepatkan proses kelulusan bangunan dan Sijil Layak Menduduki.

Pada Jun 2007, fungsi OSC telah ditambah baik iaitu selaras dengan pengumuman oleh Perdana Menteri supaya OSC ditubuhkan di semua PBT di

Malaysia. Pada tahun 2009, status OSC telah ditukar menjadi jabatan dan dinaiktaraf di atas sebab peningkatan beban kerja dan permintaan daripada pihak yang berurusan dengan OSC agar OSC dapat meningkatkan lagi mutu perkhidmatan terutama dalam mendapatkan kelulusan permohonan.

1.2 Penyataan Masalah

Kelambatan mendapatkan kelulusan daripada Pihak Berkuasa Tempatan adalah isu penting yang dibangkitkan oleh ramai penyelidik dan pemaju berkaitan dengan pembangunan hartanah khususnya di dalam bandar (Adams and Watkins, 2002; Evans, 2004; Ratcliffe dan Stubbs, 2003). Beberapa penyelidik berpendapat bahawa kelewatan dalam mendapatkan kelulusan perancangan adalah faktor utama yang mempengaruhi kos pembangunan termasuk kos yang terlibat dalam pegangan tanah, pekerjaan, sumber bahan binaan, jentera, penyewaan pejabat, dan kepentingan bank (berdasarkan jumlah komited pinjaman). Oleh itu, pemendekkan masa bagi proses kelulusan perancangan dapat mengurangkan kos pembangunan (Harvey, 2002; Buietlaar, 2004, Tiesdel dan Allmendinger, 2005).

Di bawah pelaksanaan Unit Pusat Setempat (OSC), permohonan - permohonan pembangunan tanah (seksyen 124A dan 204D KTN), kebenaran merancang dan pelan bangunan boleh dilakukan serentak oleh PSP untuk merancang susun atur dan pembangunan daripada Pihak Berkuasa Tempatan. Ia digunakan dengan menjadikan perihal tanah sebagai proses yang pertama diikuti dengan pelan susun atur dan kemudian kebenaran merancang bagi sesuatu pembangunan. Kesan negatif pemprosesan serentak ialah jika permohonan penukaran tanah tidak diluluskan, usaha dan masa dalam menyediakan rancangan susun atur, kebenaran merancang dan pelan bangunan akan menjadi sia-sia. Sekiranya pelan susun atur perlu dipinda, pelan bangunan perlu diputuskan semula.

Pembangunan tanah di Malaysia beroperasi dalam persekitaran yang tidak menentu kerana ketiadaan perancangan tempatan di mana penggunaan tanah dan penggunaan intensif dinyatakan dengan jelas pada suatu masa dahulu. Namun pihak

kerajaan terutamanya pihak kerajaan negeri telah menggariskan supaya setiap daerah perlu mengemukakan draf Rancangan Tempatan Daerah melalui Jabatan Perancang Negeri dan seterusnya diluluskan oleh Kerajaan Negeri. Untuk tidak merumitkan setiap permohonan, pemaju dengan bantuan perunding, memperincikan semua aspek termasuk mengenai perkara-perkara seperti ketinggian bangunan, campuran penggunaan tanah dan jenis dan tata letak bangunan.

Di dalam sistem lama, kelewatan dan ketidakpastian menimbulkan kemunculan orang berpengaruh yang menyulitkan dan memberi kesan terhadap kelewatan setiap permohonan. Setelah sistem baru diperkenalkan, banyak masalah birokrasi yang menyebabkan masalah kelewatan permohonan pemajuan dapat diselesaikan. Walaubagaimanapun, ia memberi lebih kuasa kepada ahli politik negeri. Keputusan Jawatankuasa OSC akan dikemukakan kepada Majlis Eksekutif Negeri untuk dipertimbangkan. Ini membuka permainan bola baru dalam proses kawalan pembangunan. Walaupun OSC adalah langkah positif ke arah penyeragaman proses kelulusan dan meminimumkan pengaruh yang tidak wajar oleh broker kuasa tempatan, ia juga membuka soalan lanjut mengenai peranan kerajaan tempatan dalam bergerak maju dengan rancangan dan projek yang mereka mempunyai peranan terhad dalam meluluskan. Proses ini boleh menjadi opaquer dan membawa akibat yang tidak diingini. (Dunia, Dasar, & Tanda-tanda, 2019).

Terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh ‘Orang Yang Mengemukakan’ di dalam proses kelulusan pelan-pelan pembangunan. Kelewatan memperolehi kelulusan daripada Pihak Berkuasa Tempatan hangat diperkatakan suatu ketika dahulu. Di samping itu tiada tata atur atau garis panduan yang piawai ditetapkan bagi menyelaraskan proses ini di peringkat Pihak Berkuasa Tempatan.

Inisiatif penubuhan Unit Pusat Setempat (OSC) merupakan langkah yang diambil oleh kerajaan untuk menambahbaik perkhidmatan sektor awam yang sering menjadi rungutan daripada orang awam. Di bawah inisiatif OSC, beberapa permohonan kelulusan disekalikan untuk memudahkan dan mempercepatkan kelulusan. Setelah 12 tahun inisiatif ini diperkenalkan, sudah tiba masanya sistem ini dinilai. Apakah sistem ini berkesan dan adakah ia memerlukan penambahbaikan?

Apakah penambahbaikan telah dibuat dan sejauh manakah ia membantu keberkesanan OSC? Kajian perlu dibuat untuk melihat perkara ini.

1.3 Matlamat Dan Objektif

Matlamat utama kajian adalah untuk mengkaji keberkesanan sistem OSC sejak diperkenalkan di PBT. Daripada itu, tiga objektif digariskan bagi mencapai matlamat tersebut:

- (a) Mengenalpasti proses permohonan dalam mendapatkan kelulusan permohonan melalui OSC
- (b) Mengkaji keberkesanan OSC dalam meluluskan permohonan pembangunan
- (c) Memberikan cadangan bagi mengatasi kelewatan dalam proses kelulusan pelan pembangunan di OSC

1.4 Skop Kajian

Kajian ini akan menilai keberkesanan OSC yang telah dilancarkan pada 2007 yang mana pada awal perlaksanaannya lebih banyak kajian untuk mengkaji apakah yang terkandung dalam proses OSC sahaja. Setelah 12 tahun OSC diperkenalkan, satu kajian perlu dilakukan bagi melihat semula dan menilai apakah matlamat OSC yang ditetapkan kerajaan bagi memastikan setiap proses kelulusan berkaitan pembangunan dapat dipercepatkan di Malaysia dapat dicapai. Kajian ini akan memfokuskan kepada 4 kelulusan iaitu Permohonan Tukar Syarat Dan Pecah Sempadan, Permohonan Kebenaran Merancang, Permohonan Pelan Bangunan Dan Pegeluaran Sijil Siap Dan Pematuhan (CCC).

Skop kajian ini hanyalah tertumpu kepada:

- (a) OSC yang terlibat adalah OSC tempatan, dan ini sekaligus menjadikan kajian ini relevan di Malaysia dan hanya boleh digunapakai sebagai rujukan bagi negara lain.
- (b) Bagi memusatkan data, responden dipilih secara rawak daripada OSC sekitar Ipoh dan ini menjadikan data yang diterima lebih mudah diproses.
- (c) Kajian ini juga akan meneliti dan mengkaji proses-proses yang terlibat di dalam bidang kuasa Unit Pusat Setempat (OSC).

1.5 Metodologi Kajian

Bagi mencapai matlamat dan objektif kajian ini, fasa dan aktiviti berikut akan dijalankan:

i) Kajian Literatur

Kajian literatur digunakan bagi mendalami dan memahami dengan lebih baik objektif kajian. Kajian Literatur dilakukan dengan membaca buku-buku berkaitan, sebarang penerbitan dan juga jurnal berkaitan OSC dan proses mendapatkan CCC. Memandangkan kajian ilmiah agak kurang dibuat berkaitan dengan OSC, kajian ini akan menggunakan penerbitan dan bahan yang dikeluarkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dan juga Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT).

Bahan daripada kajian literatur ini akan digunakan untuk menyediakan kaji selidik di kalangan pihak yang terlibat dengan pelaksanaan OSC seperti Pemaju, Orang Yang Mengemukakan (PSP), Agensi teknikal Dalaman dan Luaran dan Pemilik Tanah. Selain mendalami perkara-perkara berkaitan OSC, kajian literatur juga dijadikan dapatan dalam kajian bagi menyokong dan memberikan kredibiliti kepada kajian.

ii) Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data perlu dilakukan di mana data yang diperlukan dalam kajian ini adalah pendapat daripada pihak yang terlibat dalam proses kerja OSC iaitu pemaju, perunding, PSP, jabatan teknikal dalaman dan luaran, serta pegawai-pegawai OSC sendiri selaku pemproses permohonan-permohonan di OSC.

Pengumpulan data dilakukan dengan mengedarkan borang soal jawab kepada pengguna OSC dan juga pihak yang terlibat. Borang soal jawab tersebut bakal bertanyakan soalan-soalan yang dapat mengkaji keberkesanan OSC dan impaknya proses OSC kepada pihak yang menggunakan perkhidmatan tersebut.

iii) Analisis data

Setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan, data analisis akan dilakukan. Data akan dimasukkan di dalam jadual dan analisis secara kuantitatif akan dilakukan bagi memberikan satu penjelasan mengenai keberkesanan OSC melalui maklumat yg diberikan oleh responden.

RUJUKAN

- Abdullah, A. A., Harun, Z., & Rahman, H. A. (2011). Planning process of development project in the Malaysian context: A crucial brief overview. *International Journal of Applied Science and Technology*, 1(2), 74-81.
- Ahmad, I., Ahmad, F., & Arbi, E. (2011). One Stop Centre as a boon to property development approval process. A case study: City Hall of Kuala Lumpur. Retrieved from <http://mjs.um.edu.my/index.php/jdbe/article/download/5308/3101>
- Board of Architect Malaysia (2007). Certificate of Completion and Compliance. General Circular No. 1/2008 Retrieved on 19 th April 2010 from http://www.lam.gov.my/download/1_2008.pdf.
- City, S., Lumpur, K., Ahmad, I. M., Ahmad, F., & Arbi, E. (2011). One Stop Centre as a Boon to Property Development Approval Process . A Case One Stop Centre as a Boon to Property Development Approval Process . A Case Study : City Hall of Kuala Lumpur Author, (February 2014).
- Department of Town and Country Planning, Selangor (2005). National Physical Plan. Ministry of Housing and Local Government Malaysia, Malaysia.
- Department of Town and Country Planning, Selangor, (2007). Manual for Standard Procedures and Guidelines (3rd ed.). State Government of Selangor, Malaysia.
- Development Plan Process and the Implementation of the One Stop Centre (2nd ed.). Pusat Bandar Damansara, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Division, G. A., Approval, P., Division, P., Division, L. P., & Division, E. P. (2019). One Stop Centre Department (OSC) | Official Portal of Klang Municipal Council (MPK) One Stop Centre Department (OSC) One Stop Centre Department (OSC) | Official Portal of Klang Municipal Council (MPK), 1–2.
- Housing Development Act (2010). Housing Development (Control and Licensing) Act, 1966 (Act 188)

- Ibrahim, R., & Kweku, H. N. (2018). Streamlining the Planning Approval Process for a Sustainable Urban Development – A Case Study for Unwinding Manmade Complexities, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.22034/saues.2018.01.01>
- Kamarudin, N., Zakaria, Z., & Mustaffa, J. (2011). The future challenges of local authorities in Malaysia : A case study in Seberang The future challenges of local authorities in Malaysia : A case study in Seberang Perai , Penang, (October 2015). <https://doi.org/10.5897/AJBM11.1445>
- Maidin, A. J. (2012). Malaysian Town and Country Planning: Law and Procedure. Malaysia: CLJ Publication.
- Ministry of Housing and Local Government, Malaysia (2008). Upgrading of the Procedure On The Delivery System And Development Plan Process And The Implementation Of The One Stop Centre (2nd ed.). Kuala Lumpur: Author
- Ministry of Housing and Local Government – MHLG (2008). Guidebook: Improving the delivery system procedure and process of development proposal and implementation of One-Stop- Center, 2nd Edition, MHLG.
- Mohamed Afandi, 1989. Local Government Restructuring in Peninsular Malaysia: A Review of the Local Authority Function and Capacity, in Planning and Administration, Volume 16 No. 2, Autumn, IULA: The Hague, p. 125.
- Mohd. Razali Agus (2002). PerumahanAwam di Malaysia: Dasar dan Amalan. Malaysia: Utusan Publications & Distributors. Sdn. Bhd.
- Nyuk-lai, A. A. N. G. (2019). The Malaysian Bar - LAW & REALTY : Understanding the new CCC Malaysian Bar : Unnecessary detenti ... Bar Council to govt: Discuss IPCMC with The Malaysian Bar - LAW & REALTY : Understanding the new CCC, 22–24.
- Town and Country Planning Act 1976 (2009) (Malaysia)
- World, W. U. S., Policy, P., & Alerts, S. M. S. (2019). Review how one stop centres work, 2019, 1–3.