

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA  
SUKUAN PERTAMA (JAN-MAC) TAHUN 2019**

Laporan Maklum Balas Dari : **JKR NEGERI SEMBILAN**

**1.0 PENGURUSAN PROJEK**

**1.1 FASA PRA-PEMBINAAN**

**1.1.1 Perancangan & Rekabentuk**

*(Catatan: Diisi oleh HODT, JKR KESEDAR, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)*

Tertakluk kepada syarat-syarat tiada masalah tapak, peruntukan yang mencukupi, skop projek yang diluluskan oleh Unit Perancang Ekonomi (EPU), JPM dan kelulusan *Value Assessment (VA)* telah diperolehi.

Tempoh perancangan hingga iklan adalah seperti berikut:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
<b>a. Bangunan</b>					
i) Pelan PAP tanpa pindaan – 4 bulan	-	-	-	-	-
ii) Lain-lain – 10 bulan ( <i>Konvensional /PAP Pinda/ PAP Gabung</i> )	1	25%	3	75%	4
iii) Reka dan Bina – 4 bulan	1	100%	-	-	1
<b>b. Jalan dan Infrastruktur</b>					
i) Kurang dari RM 50 juta – 10 bulan	4	100%	-	-	4
ii) Melebihi RM 50 juta – 14 bulan	-	-	-	-	-
iii) Reka dan Bina – 4 bulan	-	-	-	-	-

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
<b>c. Projek Kompleks</b> (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara, Maritim, Pengangkutan Darat dll.)  Tempoh yang dipersetujui bersama pelanggan.	-	-	-	-	-

Tertakluk kepada syarat-syarat tiada masalah tapak, peruntukan yang mencukupi, skop projek yang diluluskan oleh Unit Perancang Ekonomi (EPU), JPM , kelulusan *Value Assessment* (VA) dan kelulusan Kementerian Kewangan Malaysia telah diperolehi.

Tempoh perancangan hingga iklan adalah seperti berikut:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
<b>d. Hospital</b>					
i) 76 katil – <b>10 bulan</b>	-	-	-	-	-
ii) 120 dan 200 katil – <b>15 bulan</b>	-	-	-	-	-
iii) 300 katil (Reka dan Bina) – <b>4 bulan</b>	-	-	-	-	-

### 1.1.2 Perolehan

(Catatan: Diisi oleh HODT, JKR KESEDAR, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Tempoh maksimum daripada tarikh iklan sehingga tarikh Surat Setuju Terima Tender adalah seperti berikut:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
Perolehan – <b>3 bulan</b>	-	-	-	-	-

## 1.2 FASA PEMBINAAN

(Catatan: Diisi oleh HOPT, JKR KESEDAR, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Tertakluk kepada syarat-syarat semua pengambilan balik tanah telah selesai, tiada halangan di atas tapak projek dan peruntukan disediakan mencukupi dalam tempoh kontrak, projek dalam pembinaan akan disiapkan seperti berikut:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
<b>a. Bangunan</b>					
i) RM 500 ribu ke bawah – <b>12 bulan</b>	-	-	-	-	-
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – <b>24 bulan</b>	2	100%	0	0	2
iii) Melebihi RM 20 juta – <b>36 bulan</b>	2	100%	0	0	2
<b>b. Jalan dan Infrastruktur</b>					
i) RM 500 ribu ke bawah – <b>9 bulan</b>	1	100%	-	-	1
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – <b>22 bulan</b>	36	100%	0	0	36
iii) RM 20 juta hingga RM 50 juta – <b>36 bulan</b>	-	-	-	-	-
iv) Melebihi RM 50 juta – <b>42 bulan</b>	-	-	-	-	-

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
<b>c. Projek Kompleks</b> (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara, Maritim, Pengangkutan Darat dll.)  Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan.	-	-	-	-	-
<b>d. Hospital</b>  i) 76 katil – <b>36 bulan</b>	-	-	-	-	-
ii) 120 dan 200 katil – <b>42 bulan</b>	-	-	-	-	-
iii) 300 katil (Reka dan Bina) – <b>48 bulan</b>	-	-	-	-	-

## 2.0 SENGGARA ASET

### 2.1 JALAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

(Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Jalan, JKR KESEDAR, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Tindakan pembaikan sementara lubang-lubang (potholes) – <b>1 hari</b>	716	100%	0	0	716
b. Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – <b>3 hari</b>	716	100%	0	0	716
c. Sekiranya berlaku keadaan yang mengganggu lalu lintas atau keselamatan awam, seperti pokok tumbang atau tanah runtuh, tindakan akan diambil selepas dikenal pasti atau aduan diterima – <b>24 jam</b>	26	100%	0	0	26
d. Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sebelum kerja-kerja dijalankan – <b>3 hari</b>	-	-	-	-	-

## 2.2 BANGUNAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

(Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Bangunan, JKR KESEDAR, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Tindakan pembaikan kerosakan kritikal seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – <b>1 hari</b>	-	-	-	-	-
b. Tindakan pembaikan kerosakan biasa akan diambil selepas dikenal pasti atau aduan diterima – <b>1 bulan</b>	-	-	-	-	-

## 2.3 MEKANIKAL

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Mekanikal Ibu Pejabat, Caw. Kej. Mekanikal Negeri, JKR KESEDAR & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Tindakan awal terhadap aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal – <b>1 hari</b>	24	100%	0	0	24
b. Kerja pembaikan besar ( <i>major overhaul</i> )/ pembaikan badan kenderaan – <b>3 bulan</b>	-	-	-	-	-
c. Kerja pembaikan kecil kenderaan – <b>3 minggu</b>	15	100%	0	0	0
d. Penggantian pendingin ( <i>chiller</i> ) – <b>1 tahun</b>	-	-	-	-	-
e. Penggantian lif bagi satu fasa – <b>1 tahun</b>	-	-	-	-	-

## 2.4 ELEKTRIK

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Elektrik Ibu Pejabat & Caw. Kej. Elektrik Negeri, JKR KESEDAR & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Tindakan awal terhadap aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan kerosakan elektrik – <b>1 hari</b>	1228	100%	0	0	1228
b. Mengambil tindakan pembaikan kerosakan elektrik – <b>7 hari</b>	1228	100%	0	0	1228

## 3.0 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL

### 3.1 KEJURUTERAAN CERUN

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Cerun, JKR KESEDAR, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan )

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Runtuhan cerun berimpak besar : i) Lawatan tapak hendaklah dibuat dalam tempoh <b>24 jam</b> dari maklumat diterima.	1	100%	0	0	1
ii) Laporan awal disediakan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh lawatan tapak.	1	100%	0	0	1
b. Runtuhan cerun berimpak kecil : Laporan syor pembaikan akan disediakan dalam tempoh berikut: i) Keadaan memerlukan penyiasatan tapak - <b>1 bulan</b> selepas laporan penyiasatan tanah diperolehi.	-	-	-	-	-

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
ii) Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tanah - <b>2 minggu</b> dari tarikh lawatan tapak.	-	-	-	-	-
c. <b>Ulasan teknikal</b> kepada permohonan pembangunan melalui Laporan Geoteknik yang diterima daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> selepas dokumen lengkap permohonan diterima.	-	-	-	-	-

### 3.2 KEJURUTERAAN SENGGARA

(Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Bangunan, JKR KESEDAR, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Bangunan: i) Keputusan kelulusan syor meroboh untuk pelupusan aset tak alih struktur bangunan Kerajaan Persekutuan diberi dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh permohonan pengesyoran yang lengkap diterima oleh Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan, Ibu Pejabat JKR Malaysia.	-	-	-	-	-
b) Jalan: i) Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh <b>2 minggu</b> selepas dokumen permohonan lengkap diterima.	17	100%	0	0	17



### 3.3 KEJURUTERAAN FORENSIK

(Catatan : Diisi oleh Caw. Kej. Awam & Struktur, Caw. Kej. Geoteknik, Caw. Kej. Cerun, Caw. Pangkalan Udara & Maritim, Caw. Jalan, JKR KESEDAR, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Bagi kerja-kerja forensik struktur, geoteknik dan jalan : (*Nota: Sila ✓ kotak yang berkenaan) Struktur <input type="checkbox"/> Geoteknik <input type="checkbox"/> Jalan <input type="checkbox"/>	-	-	-	-	-
i) Maklumbalas awalan hasil pemeriksaan yang dijalankan di tapak disediakan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> selepas tarikh lawatan tapak.	-	-	-	-	-
ii) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak bagi kegagalan berimpak besar disediakan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dan berimpak kecil dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh lawatan tapak masing-masing.	-	-	-	-	-
iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.	-	-	-	-	-

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
b. Bagi kerja-kerja forensik maritim, lapangan terbang dan pengangkutan darat :	-	-	-	-	-
i) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak bagi kerja forensik berimpak besar dan berimpak kecil disediakan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh lawatan tapak.					
ii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> .	-	-	-	-	-

#### 4.0 PENGURUSAN ADUAN

(Catatan: Diisi oleh JKR Cawangan, JKR KESEDAR, JKR Negeri, JKR Wilayah Persekutuan & BKK, Caw. Dasar & Pengurusan Korporat)

#### 4.1 PENGURUSAN ADUAN DI BAWAH TANGGUNGJAWAB JKR

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)	
Tempoh tindakan diambil :					
a. Aduan penerimaan aduan – <b>1 hari bekerja</b>	89	100%	0	0	89
b. Maklum balas aduan – <b>7 hari bekerja</b>	89	100%	0	0	89
c. Penutupan aduan – <b>30 hari</b>	89	100%	0	0	89

#### 4.2 PENGURUSAN ADUAN BUKAN DI BAWAH TANGGUNGJAWAB JKR (NO WRONG DOOR POLICY)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)	
Tempoh tindakan diambil :					
a. Akuan penerimaan aduan – <b>1 hari bekerja</b>	17	100%	0	0	17
b. Maklum balas aduan – <b>7 hari bekerja</b>	17	100%	0	0	17

#### 5.0 PENGURUSAN KEWANGAN

(Catatan: Diisi oleh BKA, Caw. Dasar & Pengurusan Korporat)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Bil	Peratus (%)	Bilangan Bil	Peratus (%)	
Bayaran bil dibuat dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh dokumen lengkap diterima.	-	-	-	-	-