

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA  
BULAN .....FEBRUARI..... TAHUN .....2023.....

Laporan Maklum Balas Dari : ....JKR NEGERI KEDAH.....

1.0 PENGURUSAN PROJEK

1.1 FASA PRA-PEMBINAAN

1.1.1 Perancangan & Rekabentuk

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

Tertakluk kepada kepada syarat-syarat tiada masalah tapak, peruntukan yang mencukupi, skop projek yang diluluskan oleh 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 – <b>6 bulan</b> |                                       |             | 1   | 100         | 1      |
| ii) Lain-lain – <b>10 bulan</b>             | 1                                     | 50          | 1   | 50          | 2      |
| iii) Reka dan Bina – <b>4 bulan</b>         |                                       |             |   |             |        |
| <b>b. Jalan dan Infrastruktur</b>           |                                       |             |   |             |        |
| i) Kurang dari RM 50 juta – <b>8 bulan</b>  |                                       |             |   |             |        |
| ii) Melebihi RM 50 juta – <b>12 bulan</b>   |                                       |             |   |             |        |
| iii) Reka dan Bina – <b>4 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><br>(Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara, Maritim, Pengangkutan Darat, Kerja-kerja menaiktaraf, Pemuliharaan (Conservation) dll.)<br><br><b>Tempoh yang dipersetujui bersama pelanggan.</b> |                                       |             |   |             |        |
| <b>d. Hospital</b><br><br>i) 76 katil (Konvensional) – <b>13 bulan</b>   |                                       |             |   |             |        |
| 76 katil (Reka dan Bina) – <b>6 bulan</b>  |                                       |             |   |             |        |
| ii) 77 hingga 300 katil (Reka dan Bina) – <b>6 bulan</b>   |                                       |             |   |             |        |
| iii) Lebih 300 katil (Reka dan Bina) – <b>6 bulan</b>  |                                       |             |   |             |        |

**RUJUKAN DESKOFFICER:**

Semua Cawangan yang merupakan HOPT  
 Semua JKR Negeri (Melaporkan Projek Persekutuan dan Negeri jika HOPT)  
 JKR KESEDAR (Jika HOPT)  
 JKR Wilayah Persekutuan (Jika HOPT)

**Tempoh Masa** diambil kira dari **Tarikh Capai Kategori 3** di SKALA sehingga tarikh pelaporan bulanan piagam ini disediakan.

### 1.1.2 Perolehan

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

Tempoh daripada tarikh tutup iklan sehingga tarikh Surat Setuju Terima Tender dan tarikh Letter of Intent (LOI) adalah seperti berikut:

| Janji                               | Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan |             | Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan |             | Jumlah |
|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------|---|-------------|--------|
|                                     | Bilangan Projek                       | Peratus (%) | Bilangan Projek                             | Peratus (%) |        |
| Perolehan (Konvensional) – 3 bulan  |                                       |             |   |             |        |
| Perolehan (Reka dan Bina) – 6 bulan |                                       |             |   |             |        |

(tertakluk bagi projek-projek yang tiada pindaan tempoh tender, LP/MOF bersidang mengikut jadual, peruntukan mencukupi, isu tapak selesai dan mendapat kelulusan Kebenaran Merancang).

#### RUJUKAN DESKOFFICER:

Semua Cawangan yang merupakan HOPT  
Semua JKR Negeri ( Melaporkan Projek Persekutuan dan Negeri jika HOPT)  
JKR KESEDAR (Jika HOPT)  
JKR Wilayah Persekutuan (Jika HOPT)

**Tempoh Masa** diambil kira dari **Tarikh Tutup Iklan** di SKALA sehingga tarikh pelaporan bulanan piagam ini disediakan.

## 1.2 FASA PEMBINAAN

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

Tertakluk kepada 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> | 12                                    | 63          | 7   | 37          | 19     |
| iii) Melebihi RM 20 juta – <b>36 bulan</b>          | 7                                     | 58          | 5   | 42          | 12     |
| <b>b. Jalan dan Infrastruktur</b>                   |                                       |             |   |             |        |
| i) RM 500 ribu ke bawah – <b>9 bulan</b>            |                                       |             |   |             |        |
| ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – <b>22 bulan</b> | 3                                     | 30          | 6   | 70          | 9      |
| iii) RM 20 juta hingga RM 50 juta – <b>36 bulan</b> | 2                                     | 100         |   |             | 2      |
| iv) Melebihi RM 50 juta – <b>42 bulan</b>           | 1                                     | 33          | 2   | 67          | 3      |

| Janji   | Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan |             | Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan |             | Jumlah |
|---|---------------------------------------|-------------|---|-------------|--------|
|   | Bilangan Projek                       | Peratus (%) | Bilangan Projek                             | Peratus (%) |        |
| <b>c. Projek Kompleks</b><br>(Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara, Maritim, Pengangkutan Darat, Kerja-kerja menaiktaraf, Pemuliharaan (Conservation) dll.)<br><b>Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan</b> |                                       |             |   |             |        |
| <b>d. Hospital</b><br><br>i) 76 katil (Konvensional) – <b>39 bulan</b>  |                                       |             |   |             |        |
| 76 katil (Reka dan Bina) – <b>45 bulan</b>  |                                       |             |   |             |        |
| ii) 77 hingga 300 katil (Reka dan Bina) - <b>57 bulan</b>   |                                       |             |   |             |        |
| iii) Lebih 300 katil (Reka dan Bina) –<br><b>Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan</b>   |                                       |             |   |             |        |

**RUJUKAN DESKOFFICER:**

Semua Cawangan yang merupakan HOPT (Melaporkan Projek Persekutuan Sahaja)  
 Semua JKR Negeri ( Melaporkan Projek Persekutuan dan Negeri jika HOPT)  
 JKR KESEDAR (Jika HOPT)  
 JKR Wilayah Persekutuan (Jika HOPT)

**Tempoh Masa** diambil kira dari **Tarikh Milik Tapak** di SKALA sehingga tarikh pelaporan bulanan piagam ini disediakan.

## 2.0 PENGURUSAN ASET

### 2.1 JALAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

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

| 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) selepas dikenal pasti atau aduan diterima – <b>1 hari</b>                                      | 7                                     | 100         |   |             | 4      |
| b. Tindakan pembaikan kekal lubang-lubang (potholes) sahaja dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – <b>3 hari</b>                      |                                       |             |   |             |        |
| c. Memastikan tindakan kawalan lalu lintas trafik disediakan dalam tempoh satu (1) jam bagi kerja-kerja kecemasan selepas aduan diterima – <b>1 jam</b> | 32                                    | 100         |   |             | 32     |
| d. Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sebelum kerja-kerja dijalankan – <b>3 hari</b>   | 1                                     | 100         |   |             | 1      |

#### RUJUKAN DESKOFFICER:

Cawangan Senggara Fasiliti Jalan (Melaporkan Jalan Persekutuan sahaja)  
Semua JKR Negeri ( Melaporkan Jalan Negeri sahaja)  
JKR KESEDAR (Jika Menerima Peruntukan Berasingan)

## 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 yang mana mendatangkan bahaya kepada keselamatan dan kesihatan pengguna atau mengganggu operasi premis dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – <b>1 hari</b> |                                       |             |   |             |        |
| b. Tindakan pembaikan kerosakan biasa dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima bagi kerja-kerja yang di bawah kontrak Pengurusan Fasiliti (FM) dan Senggara Berkala – <b>1 bulan</b>                     |                                       |             |   |             |        |
| c. Bangunan Milik Kerajaan yang di Bawah Tanggungjawab JKR:  |                                       |             |   |             |        |
| i. Fasa Operasi & Penyenggaraan Aset (Perolehan & Perlantikan Kontraktor) – <b>6 bulan</b>   |                                       |             |   |             |        |
| ii. Fasa Pemulihan, Ubahsuai, Naik Taraf (PUN) (Dalam Tahun Semasa) - <b>10 bulan</b>  |                                       |             |   |             |        |

### RUJUKAN DESKOFFICER:

Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan (Melaporkan Bangunan Persekutuan Sahaja)  
 Semua JKR Negeri ( Melaporkan Bangunan Negeri sahaja)  
 JKR KESEDAR (Jika Menerima Peruntukan Berasingan)  
 JKR Wilayah Persekutuan (Jika Menerima Peruntukan Berasingan)

### 2.3 MEKANIKAL

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Mekanikal Ibu Pejabat)

| 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>        |                                       |             |   |             |        |
| b. Kerja pembaikan besar ( <i>major overhaul</i> )/ pembaikan badan kenderaan – <b>3 bulan</b> | 1                                     |             |   |             | 1      |
| c. Kerja pembaikan kecil kenderaan – <b>3 minggu</b>   | 15                                    | 100         |   |             | 15     |
| d. Penggantian pendingin ( <i>chiller</i> ) – <b>1 tahun</b>                                   | 1                                     |             |   |             | 1      |
| e. Penggantian lif bagi satu fasa – <b>1 tahun</b>   |                                       |             |   |             |        |

### 2.4 ELEKTRIK

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Elektrik Ibu Pejabat)

| Janji  | Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan |             | Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan |             | Jumlah |
|--|---------------------------------------|-------------|---|-------------|--------|
|  | Bilangan Aktiviti                     | Peratus (%) | Bilangan Aktiviti                           | Peratus (%) |        |
| a. Aduan penerimaan aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan dalam tempoh satu (1) hari bekerja – <b>1 hari</b>            | 245                                   | 100         |   |             | 245    |
| b. Mengambil tindakan pembaikan ke atas kerosakan kecil elektrik secara tenaga jabatan dalam tempoh 7 hari bekerja – <b>7 hari</b> |                                       |             |   |             |        |



### 3.0 PERKHIDMATAN KEJURUTERAAN

#### 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.   |                                       |             |   |             |        |
| ii) Laporan awal disediakan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh lawatan tapak.  |                                       |             |   |             |        |
| 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.   |                                       |             |   |             |        |
| 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. |                                       |             |   |             |        |

#### RUJUKAN DESKOFFICER:

Cawangan Kejuruteraan Cerun (Melaporkan Projek Persekutuan Sahaja)  
 Semua JKR Negeri ( Melaporkan Projek Negeri Sahaja)  
 JKR KESEDAR (Jika Menjalankan Siasatan)  
 JKR Wilayah Persekutuan (Jika Menjalankan Siasatan)

### 3.2 KEJURUTERAAN SENGGARA

(Catatan: Diisi oleh Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan & JKR Negeri)

| Janji  | Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan |             | Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan |             | Jumlah |
|--|---------------------------------------|-------------|---|-------------|--------|
|  | Bilangan Aktiviti                     | Peratus (%) | Bilangan Aktiviti                           | Peratus (%) |        |
| a) Bangunan:<br>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. |                                       |             |   |             |        |
| ii) Mengemukakan laporan penilaian keadaan/prestasi aset dalam tempoh <b>6 bulan</b> daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.   |                                       |             |   |             |        |
| b) Jalan:<br>Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh <b>2 minggu</b> selepas dokumen permohonan lengkap diterima.   |                                       |             |   |             |        |

#### RUJUKAN DESKOFFICER:

Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan (Melaporkan Bangunan Persekutuan sahaja)  
Semua JKR Negeri ( Melaporkan Jalan Persekutuan dan Negeri)

### 3.3 KEJURUTERAAN FORENSIK

(Catatan : Diisi oleh Caw. Kej. Awam & Struktur, Caw. Kej. Geoteknik, Cawangan Kejuruteraan Infrastruktur & Pengangkutan, Caw. Jalan)

| Janji  | Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan |             | Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan |             | Jumlah |
|--|---------------------------------------|-------------|---|-------------|--------|
|  | Bilangan Aktiviti                     | Peratus (%) | Bilangan Aktiviti                           | Peratus (%) |        |
| <p>a. Bagi kerja-kerja forensik struktur dan sivil, geoteknik, jalan, maritim, lapangan terbang dan pengangkutan darat:<br/>(*Nota: Sila ✓ kotak yang berkenaan)</p> <p>Struktur <input type="checkbox"/> Sivil <input type="checkbox"/> Geoteknik <input type="checkbox"/><br/>           Jalan <input type="checkbox"/> Maritim <input type="checkbox"/><br/>           Lapangan Terbang <input type="checkbox"/><br/>           Pengangkutan Darat <input type="checkbox"/></p> |                                       |             |   |             |        |
| <p>i) Maklumbalas awalan hasil pemeriksaan yang dijalankan di tapak disediakan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> selepas tarikh lawatan tapak.</p>  |                                       |             |   |             |        |
| <p>ii) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak bagi kegagalan <b>berimpak besar disediakan dalam tempoh 7 hari bekerja</b> manakala bagi kegagalan <b>berimpak kecil dalam tempoh 21 hari</b> dari tarikh lawatan tapak masing-masing.</p>  |                                       |             |   |             |        |
| <p>iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.</p>   |                                       |             |   |             |        |

#### RUJUKAN DESKOFFICER:

Caw. Kejuruteraan Awam & Struktur (Melaporkan bagi Projek Persekutuan dan Negeri)

Caw. Kejuruteraan Geoteknik (Melaporkan bagi Projek Persekutuan dan Negeri)

Caw. Jalan (Melaporkan bagi Projek Persekutuan dan Negeri)

Cawangan Kejuruteraan Infrastruktur & Pengangkutan (Melaporkan bagi Projek Persekutuan dan Negeri)

#### 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> | 68                                    | 100         |   |             | 68     |
| b. Maklum balas aduan – <b>7 hari bekerja</b>     | 68                                    | 100         |   |             | 68     |
| c. Penutupan aduan – <b>30 hari</b>               | 68                                    | 100         |   |             | 68     |

##### 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 :                      |                                       |             |   |             |        |
| Aduan penerimaan aduan – <b>1 hari bekerja</b> | 12                                    | 100         |   |             | 12     |

#### RUJUKAN DESKOFFICER:

BKK,CDPK (Aduan yang diterima dari Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)  
Semua Cawangan (Aduan yang diterima terus ke Cawangan, bukan dari BKK)  
Semua JKR Negeri (Aduan yang diterima terus ke Negeri, bukan dari BKK)  
JKR KESEDAR (Aduan yang diterima terus ke JKR KESEDAR, bukan dari BKK)  
JKR Wilayah Persekutuan (Aduan yang diterima terus ke JKR WP, bukan dari BKK)

## 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. |                                       |             |   |             |        |

**Tempoh Masa** diambil kira dari **Tarikh dokumen lengkap diterima** sehingga tarikh bayaran bil dibuat.