



JABATAN KERJA RAYA SELANGOR

KOMPLEKS IBU PEJABAT JKR NEGERI SELANGOR
PERSIARAN JUBLI PERAK, SEKSYEN 17,
40200 SHAH ALAM, SELANGOR DARUL EHSAN.

NO. TELEFON : 03-5545 9800
NO. FAKS : 03-5545 3858



#KitaSelangor

Ruj Kami : (I) JKR.B.KOP. 100 – 13 Jld.7
Tarikh : 08 Mac 2024

URUSETIA PIAGAM PELANGGAN JKR

Bahagian Komunikasi Korporat
Cawangan Dasar dan Pengurusan Korporat
Ibu Pejabat JKR Malaysia
Tingkat 30 Blok G
Jalan Sultan Salahudin
50480 Kuala Lumpur

Tuan,

MAKLUMBALAS LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2024

Adalah dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Bersama-sama ini disertakan Laporan Maklumbalas Pencapaian Piagam Pelanggan bulan **Februari 2024** bagi Bahagian Pengurusan Projek untuk projek-projek negeri dan Laporan Pengurusan Aduan di JKR Selangor untuk tindakan pihak Tuan selanjutnya.

Sekian, terima kasih.

"#KITASELANGOR MAJU BERSAMA"
"MALAYSIA MADANI"
"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

b.p. *[Signature]*
.....
(Ir. HJ. ROSLAN BIN HJ. IBRAHIM)
Jurutera Awam Penguasa Kanan
Cawangan Perancangan Aset Bersepadu
Jabatan Kerja Raya Negeri
Selangor Darul Ehsan

(SITI FAUZIAH BINTI MOKHTAR)
Pegawai Penerangan
Cawangan Perancangan Aset Bersepadu (Negeri)
JKR Selangor

s.k : Pengarah JKR Selangor
Timbalan Pengarah JKR Selangor



SPK ISO 9001:2015
Cert. No.: QMS 01684



SPAS ISO 14001:2015
Cert. No.: EMS 00227



SPKPP ISO 45001:2018
Cert. No.: OHS 00604



SPT ISO 50001:2018
Cert. No.: EnMS 00111

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA
BULAN FEBRUARI TAHUN 2024

Laporan Maklum Balas Dari : PMO

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 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		Tidak Menepati Tempoh Masa		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
a. Bangunan					
i) Pelan PAP tanpa pindaan – 6 bulan (Lampiran 1)	0	0%	-	-	0
ii) Lain-lain – 10 bulan (Lampiran 1)	0	0%	-	-	0
iii) Reka dan Bina – 4 bulan	-	-	-	-	-
b. Jalan dan Infrastruktur					
i) Kurang dari RM 50 juta – 8 bulan	-	-	-	-	-
ii) Melebihi RM 50 juta – 12 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 (%)	
c. Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara, Maritim, Pengangkutan Darat, Kerja-kerja menaiktaraf, Pemuliharaan (Conservation) dll.) Tempoh yang dipersetujui bersama pelanggan.	-	-	-	-	-
d. Hospital	-	-	-	-	-
i) 76 katil (Konvensional) – 13 bulan	-	-	-	-	-
76 katil (Reka & Bina) – 6 bulan	-	-	-	-	-
ii) 77 hingga 300 katil (Reka & Bina) – 6 bulan	-	-	-	-	-
iii) Lebih 300 katil (Reka dan Bina) – 6 bulan	-	-	-	-	-

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		Tidak Menepati Tempoh Masa		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
Perolehan (Konvensional) – 3 bulan (Lampiran 2)	0	0%	-	-	0
Perolehan (Reka & 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 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 (%)	
a. Bangunan					
i) RM 500 ribu ke bawah – 12 bulan	-	-	-	-	-
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – 24 bulan	-	-	-	-	-
iii) Melebihi RM 20 juta – 36 bulan	-	-	-	-	-
b. Jalan dan Infrastruktur					
i) RM 500 ribu ke bawah – 9 bulan	-	-	-	-	-
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – 22 bulan	-	-	-	-	-
iii) RM 20 juta hingga RM 50 juta – 36 bulan	-	-	-	-	-
iv) Melebihi RM 50 juta – 42 bulan	-	-	-	-	-

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

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)

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

RUJUKAN DESKOFFICER:

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

JALAN NEGERI

Janji	Memenuhi Tempoh Masa Plagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa Plagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
e. Tindakan pembaikan sementara lubang-lubang (potholes) – 1 hari	790	100%	0	0%	790
f. Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – 3 hari	535	100%	0	0%	535
g. 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 – 24 jam	23	100%	0	0%	23
h. Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sebelum kerja-kerja dijalankan – 3 hari	0	0%	0	0%	0

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 – 1 hari	-	-	-	-	-
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 – 1 bulan	-	-	-	-	-
c. Bangunan Milik Kerajaan yang di Bawah Tanggungjawab JKR: i. Fasa Operasi & Penyenggaraan Aset (Perolehan & Perlantikan Kontraktor) – 6 bulan ii. Fasa Pemulihan, Ubahsuai, Naik Taraf (PUN) (Dalam Tahun Semasa) – 10 bulan	-	-	-	-	-

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		Tidak Menepati Tempoh Masa		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Tindakan awal terhadap aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal – 1 hari	3	-	-	-	3
b. Kerja pembaikan besar (<i>major overhaul</i>)/ pembaikan badan kenderaan – 3 bulan	17	100%	-	-	17
c. Kerja pembaikan kecil kenderaan – 3 minggu	37	100%	-	-	37
d. Penggantian pendingin (<i>chiller</i>) – 1 tahun	0	-	-	-	-
e. Penggantian lif bagi satu fasa – 1 tahun	0	-	-	-	-

2.4 ELEKTRIK

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

Janji	Menepati Tempoh Masa		Tidak Menepati Tempoh Masa		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Aduan penerimaan aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan dalam tempoh satu (1) hari bekerja – 1 hari	357	100%	-	-	357
b. Mengambil tindakan pembaikan ke atas kerosakan kecil elektrik secara tenaga jabatan dalam tempoh 7 hari bekerja – 7 hari	-	-	-	-	-

3.0 PERKHIDMATAN KEJURUTERAAN

3.1 KEJURUTERAAN CERUN

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

Janji	Memenuhi Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Runtuhan cerun berimpak besar : i) Lawatan tapak hendaklah dibuat dalam tempoh 24 jam dari maklumat diterima.	-	-	-	-	-
ii) Laporan awal disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak.	-	-	-	-	-
b. Runtuhan cerun berimpak kecil : Laporan syor pembaikan akan disediakan dalam tempoh berikut: i) Keadaan memerlukan penyiasatan tapak - 1 bulan selepas laporan penyiasatan tanah diperolehi.	-	-	-	-	-
ii) Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tanah - 2 minggu dari tarikh lawatan tapak.	-	-	-	-	-
c. Ulasan teknikal kepada permohonan pembangunan melalui Laporan Geoteknik yang diterima daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas dokumen lengkap permohonan diterima.	4	100%	-	0%	4

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 SENGGERA

(Catatan: Diisi oleh Cawangan Senggera 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: i) Keputusan kelulusan syor meroboh untuk pelupusan aset tak alih struktur bangunan Kerajaan Persekutuan diberi dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan pengesyoran yang lengkap diterima oleh Cawangan Senggera Fasiliti Bangunan, Ibu Pejabat JKR Malaysia.	-	-	-	-	-
ii) Mengemukakan laporan penilaian keadaan/prestasi aset dalam tempoh 6 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	-	-	-	-	-
b) Jalan: Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima. (Lampiran 3)	228	100%	0	0%	228

RUJUKAN DESKOFFICER:

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

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 – Diisi oleh Unit Aduan (SISPAA SAHAJA)

(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

Jadual	Menepati tempoh Masa Plagam Pelanggan		Tidak Menepati tempoh Masa Plagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)	
Tempoh tindakan diambil : a. Aduan penerimaan aduan – 1 hari bekerja	535	100%	0	0%	535
b. Maklum balas aduan – 7 hari bekerja	350	65%	185	35%	535
c. Penutupan aduan – 30 hari	266	50%	269	50%	535

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

Jadual	Menepati tempoh Masa Plagam Pelanggan		Tidak Menepati tempoh Masa Plagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)	
Tempoh tindakan diambil : Aduan penerimaan aduan – 1 hari bekerja	158	100%	0	0%	158
Maklum balas aduan – 7 hari bekerja	158	100%	0	0%	158

RUJUKAN DESKOFFICER:

BKK,CDPK (Aduan yang diterima dari Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) Semua Cawangan (Aduan yang diterima terus ke Cawangan, bukan dari BKK) H 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 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima. (Lampiran 4)	1541	100%	0	100%	1541

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

Tarikh Laporan: 04.03.2024

Nama Penyedia/ UNIT PMO, CPAB JKR SELANGOR
Pejabat:

Bil.	Nama Projek	Pengurus Program	Fasa	Peringkat	Kategori	Piagam Pelanggan	Tempoh Piagam Pelanggan	Tempoh Sebenar	Status	Isu Berbangkit	Tindakan
	TIADA		Pra-Pembinaan	Perancangan & Rekabentuk							
				Perolehan							

LAPORAN PEMULIHAN PENCAPAIAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN

Laporan maklum balas dari : Bahagian Bangunan Bulan: Februari 2024

Bidang : ~~Pengurusan Projek / Pengurusan Aset / Perkhidmatan Kejuruteraan /~~
~~Pengurusan Aduan / Pengurusan Kewangan~~

Pengurusan Projek
Sub-bidang :

BIL.	PERKARA	KETERANGAN
1.	Punca masalah	Tiada
2.	Langkah-langkah penyelesaian yang diambil	
3.	Mekanisme penjelasan pemulihan kepada pelanggan (Melalui mesyuarat, laman web, paparan di papan kenyataan, laporan dan sebagainya)	
4.	Ulasan pelanggan	