

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA
BULANMAC..... TAHUN2025.....

Laporan Maklum Balas Dari :JKR PERAK.....

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 (%)	
A. Bangunan					
i) Pelan PAP (Penuh) – 6 bulan					
ii) Lain-lain (PAP Pindaan, Gabungan, One-off) – 12 bulan	5	100			5
B. Jalan dan Jambatan					
i) Kurang dari RM 50 juta – 8 bulan					
ii) Melebihi RM 50 juta – 12 bulan					

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
C. Kemudahan Infrastruktur					
1. <u>Projek Pangkalan Udara, Maritim dan Darat</u>					
a) Pelan PAP (Penuh) – 6 bulan					
b) Lain-lain (PAP Pindaan, Gabungan, <i>One-off</i>) – 12 bulan					
2. <u>Projek Pembaikan Cerun</u>					
a) Kurang dari 10 juta – 5 bulan					
b) Melebihi dari 10 juta – 7 bulan					
D. Fasiliti Kesihatan					
1. Kursus atau <i>one-off</i> (Selain Hospital dan Klinik Kesihatan) – 13 bulan					
2. Hospital – 13 bulan					
3. Klinik Kesihatan					
a) Pelan (PAP) Penuh – 6 bulan					
b) Lain-lain (PAP Pindaan, Gabungan, <i>One-off</i>) – 12 bulan					
E. Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pakar, Pengangkutan, dan Kemudahan Infrastruktur yang lain)					
Tempoh yang dipersetujui bersama Pelanggan.					

1.1.2 Fasa 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	7	100			7
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 (%)	
A. Bangunan					
i) RM 1 juta ke bawah – 12 bulan					
ii) RM 1 juta hingga RM 25 juta – 24 bulan	9	100			9
iii) Melebihi RM 25 juta – 36 bulan					
B. Jalan dan Infrastruktur					
i) RM 1juta ke bawah – 12 bulan					
ii) RM 1 juta hingga RM 20 juta – 22 bulan	1	100			1
iii) RM20 juta hingga RM 50 juta – 36 bulan					
iv) Melebihi RM 50 juta – 42 bulan					

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
C. Kemudahan Infrastruktur					
1. Projek Pangkalan Maritim Kurang dari RM50 juta* - 30 bulan <i>*projek melebihi RM50 juta dikira projek kompleks</i>					
2. Projek Pangkalan Darat dan Udara					
a) RM5 juta ke bawah – 24 bulan					
b) RM 5 juta hingga 10 juta – 30 bulan					
<i>*projek melebihi RM 10 juta dikira projek kompleks</i>					
3. Pembaikan Cerun					
a) Kurang dari RM 10 juta – 18 bulan					
b) Melehihi RM 10 juta – 24 bulan					
D. Fasiliti Kesihatan					
1. Kursus atau one-off (Selain Hospital dan Klinik Kesihatan)					
a) Konvensional – 48 bulan					
b) Reka dan Bina – 57 bulan					
2. Hospital					
a) 76 katil (Konvensinal) – 36 bulan Termasuk TSA					
b) 76 katil (Reka dan Bina) – 45 bulan Termasuk TSA & RDI					

c) 77 katil hingga 300 katil (Reka dan Bina) – 57 bulan Termasuk TSA & RDI					
d) Melebihi 300 katil (Reka dan Bina) – 60 bulan Termasuk TSA & RDI					
3. Klinik Kesihatan					
a) RM1 juta hingga RM25 juta – 24 bulan	1	100			1
b) RM25 juta hingga 100 juta – 36 bulan					
E. Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pakar, Pengangkutan, dan Kemudahan Infrastrutkur yang lain) Tempoh 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 Fasilitas 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 – 1 hari	430	100			430
b. Tindakan pembaikan kekal lubang-lubang (potholes) sahaja dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – 3 hari	562	100			562
c. Memastikan tindakan kawalan lalu lintas trafik disediakan dalam tempoh satu (1) jam bagi kerja-kerja kecemasan selepas aduan diterima – 1 jam	51	100			51
d. Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sebelum kerja-kerja dijalankan – 3 hari	0	0			0

RUJUKAN DESKOFFICER:

Cawangan Senggara Fasilitas 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	3	100			3
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	3	100			3
c. Bangunan Milik Kerajaan yang di Bawah Tanggungjawab JKR:					
i. Fasa Operasi & Penyenggaraan Aset (Perolehan & Perlantikan Kontraktor) – 6 bulan	0	0			0
ii. Fasa Pemulihan, Ubahsuai, Naik Taraf (PUN) (Dalam Tahun Semasa) - 10 bulan	0	0			0

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

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 – 1 hari					
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	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 24 jam dari maklumat diterima.	0	0			0
ii) Laporan awal disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak.	0	0			0
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.	0	0			0
ii) Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tanah - 2 minggu dari tarikh lawatan tapak.	0	0			0
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.	0	0			0

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: 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 Senggara Fasiliti Bangunan, Ibu Pejabat JKR Malaysia.	0	0			0
ii) Mengemukakan laporan penilaian keadaan/prestasi aset dalam tempoh 6 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	0	0			0
b) Jalan: Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima.	228	100	0	0	228

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 (%)	
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.	0	0			0
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.	0	0			0
iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.	0	0			0

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 – 1 hari bekerja	201	100			201
b. Maklum balas aduan – 7 hari bekerja	73	100			73
c. Penutupan aduan – 30 hari	53	100			53

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 – 1 hari bekerja	29	100			29

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 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.					

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