



# جاتان کرجوای نکری کلنتن

## JABATAN KERJA RAYA NEGERI KELANTAN

BEG BERKUNCIT No. 14 15990 KOTA BHARU KELANTAN Tel : 09-745 5800 Fax : 09-745 5970 e-mail : JKRKEL@tm.net.my	Pengarah Tel : 09-745 5900 Ketua Pen. Pengarah (Pengurusan Korporat) 09-745 5902 Ketua Pen. Pengarah (Pen. & Kew) 09-745 5903 Ketua Pen. Pengarah (Jalan) 09-745 5904 Ketua Pen. Pengarah (Bangunan & Tentera) 09-745 5905 Ketua Pen. Pengarah (Ukur Bahar) 09-745 5906 Ketua Pen. Pengarah (Arkitek) 09-745 5907	Fax : 09-744 7877 09-748 8950 09-745 5972 09-745 5974 09-745 5973
---	---	---



Ruj. Kami : (54) JKR.D (PK) 123/2/A.5 Jld 12  
Tarikh : 11 Muharam 1436H  
: 04 November 2014

Urusetia Penyelarasan dan Pemantauan  
Piagam Pelanggan JKR Malaysia,  
Bahagian Hal Ehwal Komunikasi Korporat,  
Cawangan Pengurusan Korporat,  
Tingkat 2, Blok F,  
Ibu Pejabat JKR Malaysia,  
Jalan Sultan Salahuddin,  
50582 Kuala Lumpur.  
(u.p : Pn. Nor Azizah Binti Mohammed Rum)

Tuan,

## LAPORAN PIAGAM PELANGGAN JKR MALAYSIA TAHUN 2014

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Bersama-sama ini disertakan Laporan Piagam Pelanggan JKR Negeri Kelantan Bagi Bulan Oktober 2014 untuk makluman dan tindakan pihak tuan selanjutnya.

Sekian,terima kasih

**\*\* ISLAM DIHAYATI, RAJA DITAATI, NEGERI DINIAUNGI\*\*  
\*\*MEMBANGUN BERSAMA ISLAM\*\***

Saya yang menurut perintah,

**(HAJI NIK BURHANUDDIN BIN NIK YUSOFF)**  
Ketua Penolong Pengarah  
Bahagian Pengurusan Korporat  
JKR Negeri Kelantan

s.k - YABhg. Dato' Pengarah Kerja Raya, JKR Kelantan

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA (JKR)**  
**BULAN OKTOBER**

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

**1.0 PENGURUSAN PROJEK**

**1.1 Fasa Prapembinaan**

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

**Tempoh fasa prapembinaan ini dikira bermula dari tarikh terakhir di antara tiga (3) pra-syarat (Tapak Projek, Brif Projek dan Peruntukan Projek) disempurnakan oleh pihak pelanggan sehingga SST dikeluarkan (12 hingga 15 bulan).**

	<b>Janji</b>	<b>Menepati Tempoh Masa</b>		<b>Tidak Menepati Tempoh Masa</b>		<b>Jumlah</b>
		<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus (%)</b>	<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus (%)</b>	
	<b>Bilangan Projek</b>		<b>Bilangan Projek</b>			
a) Perancangan dan Rekabentuk – 12 bulan	2	67	1	33		3
b) Perolehan – 3 bulan	0	0	0	0		0

**1.2 Fasa Pembinaan**  
(Catatan: Diisi oleh HODT, JKR Kesedaran, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

	<b>Janji</b>	<b>Menepati Tempoh Masa</b>		<b>Tidak Menepati Tempoh Masa</b>		<b>Jumlah</b>
		<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus (%)</b>	<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus (%)</b>	
	<b>Bilangan Projek</b>		<b>Bilangan Projek</b>			
a) Pelan Piawai : Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim						
i) RM 500 ribu ke bawah – 15 bulan	0	0	0	0	0	0
ii) RM 500 ribu hingga RM 5 juta – 24 bulan	0	0	2	100	2	2
iii) RM 5 juta ke atas – 36 bulan						

	Janji	Menepati Tempoh Masa		Tidak Menepati Tempoh Masa		Jumlah
		Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
b) Pelan Piawai : Jalan dan Infrastruktur						
i) RM 500 ribu ke bawah – 9 bulan	0	0	0	0	0	0
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – 24 bulan	0	0	0	0	0	0
iii) RM 20 juta ke atas – 36 bulan	0	0	0	0	0	0
c) Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim dll)	0	0	0	0	0	0
Disediakan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan.						

## 2.0 SENGGARA ASET

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

Janji	Menepati Tempoh Masa		Tidak Menepati Tempoh Masa		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) i) Pembaikan sementara lubang-lubang (potholes) akan dilaksanakan dalam tempoh <b>1 hari</b> .	0	0	0	0	0
ii) Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan dalam tempoh <b>3 hari</b> setelah aduan diterima.	0	0	0	0	0
b) Sekiranya berlaku keadaan yang mengganggu lalu lintas atau keselamatan awam, seperti pokok tumbang atau tanah runtuh, tindakan akan diambil dalam tempoh <b>24 jam</b> setelah dikenalpasti atau aduan diterima.	13	100	0	0	13
c) Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sekurang-kurangnya <b>3 hari</b> sebelum kerja-kerja dijalankan.	0	0	0	0	0

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

Janji	Bilangan Aktiviti	Menepati Tempoh Masa Pelangganan		Tidak Menepati Tempoh Masa Pelangganan		Jumlah
		Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Aduan kerosakan kritis seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan dalam tempoh <b>1 hari</b> .	64	90.9	1	9.1	65	
b) Tindakan pembaikan kerosakan biasa dalam tempoh <b>1 bulan</b> .	26	100	0	0	26	

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

**Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja mekanikal berikut adalah:**

Janji	Bilangan Aktiviti	Menepati Tempoh Masa Pelangganan		Tidak Menepati Tempoh Masa Pelangganan		Jumlah
		Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Tindakan awal terhadap aduan kerrosakan alatan perkhidmatan mekanikal dalam tempoh <b>1 hari</b> .						
b) Kerja pembalikan besar (major overhaul)/ pembalikan badan kenderaan dalam tempoh <b>3 bulan</b> .						
c) Kerja pembalikan kecil kenderaan dalam tempoh <b>3 minggu</b> .						
d) Penggantian pendingin (chiller) dalam tempoh <b>1 tahun</b> .						
e) Penggantian lif dalam tempoh <b>1 tahun</b> .						

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

**Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja elektrik berikut adalah:**

Janji	Bilangan Aktiviti	Menepati Tempoh Masa Pelangganan		Tidak Menepati Tempoh Masa Pelangganan		Jumlah
		Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Tindakan awal terhadap aduan kerrosakan elektrik dan membuat penyiasatan kerosakan elektrik dalam tempoh <b>1 hari</b> .						
b) Mengambil tindakan pembalikan kerosakan elektrik dalam tempoh <b>7 hari</b> .						

### 3.0 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL

#### 3.1 Kejuruteraan Cerun

(Cattatan: Diisi oleh Caw. Kej. Cerun, JKR Kesedaran, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Jantina	Bilangan Aktiviti	Bilangan (%)	Tidak Menepati Masa Piagam Pelanggan (%)	Menepati Masa Piagam Pelanggan	Jumlah
				Tidak Menepati Masa	Menepati Masa
a) Runtuhan cerun berimpak besar :					
i) Lawatan tapak hendaklah dibuat dalam tempoh <b>1 hari</b> dari hari kejadian.					
ii) Laporan awal disediakan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja dari tarikh lawatan tapak.					
b) Runtuhan cerun berimpak kecil :					
Syar pembakaian akan disediakan dalam tempoh berikut:					
i) Keadaan memerlukan penyiasatan tapak - <b>1 bulan</b> selepas laporan penyiasatan tapak diperoleh.	0	0	0		
ii) Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tapak - <b>2 minggu</b> dari tarikh lawatan tapak.	0	0	0		
c) Ulasan teknikal Laporan Geoteknik daripada Pintak Berkuala Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh <b>1 minggu</b> selepas lawatan dibuat.					

### 3.2 Kejuruteraan Senggara

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

Janji	Menepati Tempoh Masa			Tidak Menepati Tempoh Masa		
	Piagam Pelanggan		Jumlah	Piagam Pelanggan		Jumlah
Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Proses kelulusan pelupusan asset kerajaan diberi dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh permohonan pengesyuran lengkap diterima.				1	100	1
b) Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkusa Tempatan dalam tempoh <b>2 minggu</b> selepas dokumen permohonan lengkap diterima.	70 (Negeri) 23 (Persekutuan)	100	0	0	0	93

### 3.3 Kejuruteraan Forensik

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

Janji	Menepati Tempoh Masa			Tidak Menepati Tempoh Masa		
	Piagam Pelanggan		Jumlah	Piagam Pelanggan		Jumlah
Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	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) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal bagi kegagalan berimpak kecil dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh bekerja.						
ii) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal bagi kegagalan berimpak besar disediakan dalam tempoh <b>5 hari</b> bekerja.						

Jantina	Bilangan Aktiviti	Menepati Tempoh Masa		Tidak Menepati Tempoh Masa	
		Bilangan Aktiviti Peratus (%)	Bilangan Aktiviti Peratus (%)	Bilangan Pelangganan Piagam Pelanggan	Jumlah
iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.	0	0	0	0	0
b) Bagi kerja-kerja forensik maritim dan lapangan terbang :					
i) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal berimpak besar dan berimpak kecil disediakan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh lawatan tapak.					
ii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.					

**4.0 PENGURUSAN ADUAN**  
(Catatan: Diisi oleh JKR Cawangan IP/JKR, JKR Kesedaran, JKR Negeri, JKR Wilayah Persekutuan & BKK, Caw. Dasar & Pengurusan Korporat)

#### 4.1 Pengurusan Aduan Di Bawah Tanggungjawab JKR

Bilangan Aduan	Menepati Tempoh Masa		Tidak Menepati Tempoh Masa	
	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)
a) Akuar penerimaan aduan dalam tempoh <b>1 hingga 3 hari</b>	13	86.67	2	13.33
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh <b>7 hari</b>	15	100	0	0
c) Penutupan aduan dalam tempoh <b>45 hari</b>	15	100	0	0

#### 4.2 Pengurusan Aduan Bukan Di Bawah Tanggungjawab JKR : No Wrong Door Policy

Janji	Menepati Tempoh Masa			Tidak Menepati Tempoh Masa		
	Piagam Pelanggan		Piagam Pelanggan		Jumlah	
	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)
Akuan penerimaan aduan dalam tempoh	1	100				1
a) Akuan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	0	0				0
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari			1	100		1

#### 5.0 PENGURUSAN KEWANGAN

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

Janji	Menepati Tempoh Masa			Tidak Menepati Tempoh Masa		
	Piagam Pelanggan		Piagam Pelanggan		Jumlah	
	Bilangan Bil/ Invois	Peratus (%)	Bilangan Bil/ Invois	Peratus (%)	Bilangan Bil/ Invois	Peratus (%)
Bayaran bil dan invois dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.						
i) Ibu Pejabat JKR Malaysia						
ii) JKR Negeri dan Daerah/ Wilayah Perekutuan/ JKR Cawangan Negeri						