

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

Laporan Maklum Balas Dari : JKR KELANTAN.....

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 Kementerian Ekonomi 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, Baru, Gabungan, <i>One-off</i> – 12 bulan	9	100	0	0	9
B. Jalan dan Jambatan					
i) Kurang dari RM 50 juta – 8 bulan					
ii) Melebihi RM 50 juta – 12 bulan					

C. Kemudahan Infrastruktur 1. <u>Projek Pangkalan Udara, Maritim & Darat</u> a. Pelan PAP (Penuh) – 6 bulan					
b. Lain-lain (PAP Pindaan, Baru, Gabungan, <i>One-off</i>) – 12 bulan					
2. <u>Projek Pembaikan Cerun</u> a. Kurang dari RM 10 juta – 5 bulan					
b. Melebihi RM 10 juta – 7 bulan					
D. Fasiliti Kesihatan 1. Khusus 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, Baru, Gabungan, <i>One-off</i>) – 12 bulan					

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
E. Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pakar, Pengangkutan, dan Kemudahan Infrastruktur yang lain) Tempoh yang dipersetujui bersama pelanggan.					

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 Rekabentuk Konsep** di muktamad sehingga tarikh projek diiklan.

1.1.2 Perolehan

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

- i) Tertakluk bagi projek –projek yang tiada pindaan takwim LP/ MOF, peruntukan mencukupi, isu tapak selesai dan mendapat kelulusan Kebenaran Merancang (KM) dari Pihak Berkuasa Tempatan (PBT).
- ii) Pengecualian diberikan kepada projek yang tertakluk kepada perolehan secara Free Trade Agreement (FTA).

Tempoh daripada tarikh tutup iklan hingga 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	3	100	0	0	3
Perolehan (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: i) Tarikh tutup pelawaan tender sehingga tarikh SST dikeluarkan (Konvensional)
 ii) Tarikh tutup pelawaan pra-bida sehingga LOI dikeluarkan (Reka dan Bina)

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) RM1 juta ke bawah – 12 bulan					
ii) RM1 juta hingga RM25 juta – 24 bulan	36	85.7	6	14.3	42
iii) Melebihi RM25 juta – 36 bulan	5	100			5
B. Jalan dan Jambatan					
i) RM1 juta ke bawah – 12 bulan					
ii) RM1 juta hingga RM20 juta – 22 bulan	3	100	0	0	3
iii) RM20 juta hingga RM50 juta – 36 bulan	6	100	0	0	6
iv) Melebihi RM50 juta – 42 bulan	1	100	0	0	1

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. RM5 juta hingga RM10 juta – 30 bulan <i>*Projek melebihi RM10 juta dikira projek kompleks</i>					
3. Projek Pembaikan Cerun a. Kurang dari RM10 juta – 18 bulan					
b. Melebihi RM10 juta – 24 bulan					
D. Fasiliti kesihatan					
1. Khusus atau One off (Selain Hospital dan Klinik Kesihatan) a. Konvensional – 48 bulan					
b. Reka dan Bina – 57 bulan					

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
2. Hospital					
a. 76 Katil (Konvensional) – 39 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					
b. RM25 juta hingga RM100 juta – 36 bulan					
E. Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pakar, Pengangkutan dan Kemudahan Infrastruktur yang lain) Disiapkan dalam 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** sehingga projek siap.

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 – 1 hari	36	100			36
b. Tindakan pembaikan kekal lubang-lubang (potholes) dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – 3 hari					
c. Memastikan tindakan kawalan lalu lintas trafik disediakan bagi kerja-kerja kecemasan selepas dikenalpasti atau aduan diterima – 1 jam	65	100			65
d. Setiap penutupan berjadual akan dihebahkan melalui media massa atau media sosial rasmi 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)

2.2 BANGUNAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

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

Perancangan & perolehan selepas mendapat pengesahan skop dan kos.

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Tindakan awalan 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. Bangunan Milik Kerajaan yang di Bawah Tanggungjawab JKR: i. Operasi & Penyenggaraan Aset – 6 bulan * Perancangan & Perolehan					
ii. Pemulihan, Pemuliharaan, Ubahsuai & Naik Taraf (PPUN)* - 10 bulan (dalam tahun semasa) * Perancangan dan Perolehan selepas mendapat pengesahan skop dan kos					

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. Tindakan awal terhadap aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan. – 1 hari bekerja					
b. Mengambil tindakan pembaikan ke atas kerosakan kecil elektrik secara tenaga jabatan. – 7 hari bekerja					

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 selepas maklumat diterima. – 24 jam					
ii. Laporan awalan akan disediakan selepas dari tarikh lawatan tapak. – 3 hari bekerja					
B. Runtuhan cerun berimpak kecil : i. Keadaan memerlukan penyiasatan tanah - Penyediaan laporan syor pembaikan selepas Laporan penyiasatan tanah diperolehi - 1 bulan					
ii. Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tanah - Penyediaan laporan syor pembaikan selepas tarikh lawatan tapak - 2 minggu					
C. Ulasan teknikal geoteknik Ulasan teknikal kepada permohonan pembangunan melalui Laporan Geoteknik yang diterima daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) akan disediakan selepas dokumen lengkap permohonan diterima. - 14 hari					

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 akan dikeluarkan selepas dari tarikh permohonan pengesyoran yang lengkap diterima dari Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan, Ibu Pejabat JKR Malaysia. - 14 hari					
ii) Mengemukakan laporan penilaian keadaan/prestasi aset selepas tarikh permohonan yang lengkap diterima. - 6 bulan					
B. Jalan: Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) selepas dokumen permohonan lengkap diterima. - 2 minggu					

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 (%)	
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 akan disediakan selepas tarikh lawatan tapak. - 3 hari bekerja					
ii. Penyediaan laporan awal (berdasarkan penyiasatan tapak) dibuat selepas tarikh lawatan tapak bagi: - Kegagalan berimpak kecil - 21 hari bekerja - Kegagalan berimpak besar - 7 hari bekerja.					
iii. Penyediaan laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima. - 2 bulan					

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					
b. Maklum balas aduan – 7 hari bekerja					
c. Penutupan aduan – 30 hari bekerja					

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					

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 (%)	
Bil dibuat bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan bil yang lengkap dan sempurna.					

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