

PROJECT LESSON LEARN

BAHAGIAN RESIDENSI
KERAJAAN (BRK)



JKR PUTRAJAYA



KANDUNGAN

Ringkasan
eksekutif

01

02

pengenalan

paparan
sistem

03

04

AAR

kesimpulan

05

SAKU

RINGKASAN EKSEKUTIF

Tujuan

- Pendokumentasian PLL bagi sistem aduan kuarters oleh BRK, JKR WP Putrajaya.
- SAKU merupakan satu kaedah pengurusan aduan dalam menyelesaikan aduan penghuni kuarters di Putrajaya. Dokumentasi PLL bertujuan untuk mengenalpasti kelemahan dan menambah baik sistem sedia ada pada masa akan datang.

Elemen yang dinilai dalam pelaporan ini:

- What was supposed to happened?
- What actually happened?
- Why did it happen?
- What are the consequences?
- What are the key lessons?
- Suggestions for action

SAKU

PENGENALAN

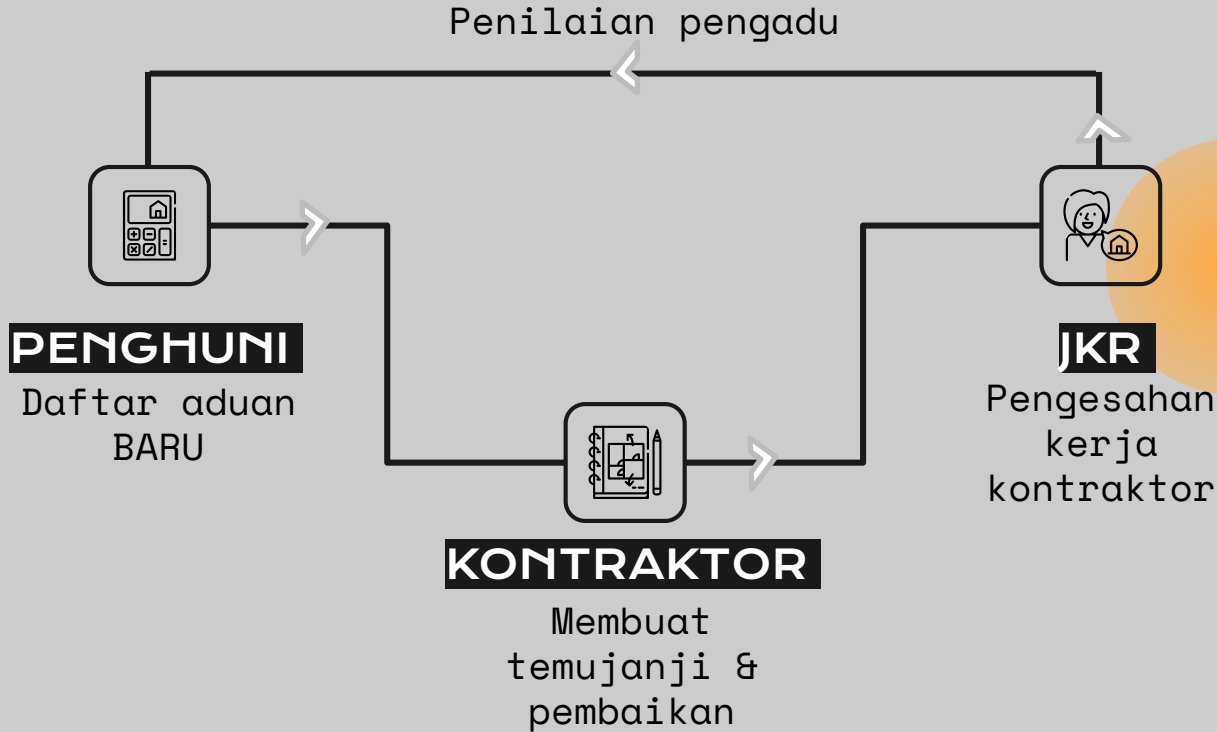
- Platform digital yang dibangun oleh BRK, JKR WPP pada 2017
- Semua aduan daripada penghuni mesti didaftarkan di dalam **SAKU** sebelum *work order* dikeluarkan dan kerja-kerja tersebut dilakukan oleh kontraktor di tapak
- Semua aduan yang telah diselesaikan akan ditutup oleh kontraktor melalui **PENGESAHAN SIAP KERJA** oleh penghuni
- Selain JKR, sistem ini boleh diakses oleh pihak pelanggan, kontraktor dan penghuni kuarters.

4,753

UNIT KUARTERS

2021

CARTA ALIR



PENCAPAIAN



KIK JKR 2017

1-2 OKTOBER 2017

JOHAN- kategori pengurusan



ITEX' 18

9-12 MEI 2018

GOLD MEDAL



MTE 2019

21-23 FEBRUARI 2019

GOLD MEDAL - public service
innovation award



iCompEX 2021

1-2 OKTOBER 2017

GOLD MEDAL

GOLD MEDAL - invention &
innovation award



KIK 2017
-MELAKA



ITEX '18
-KLCC

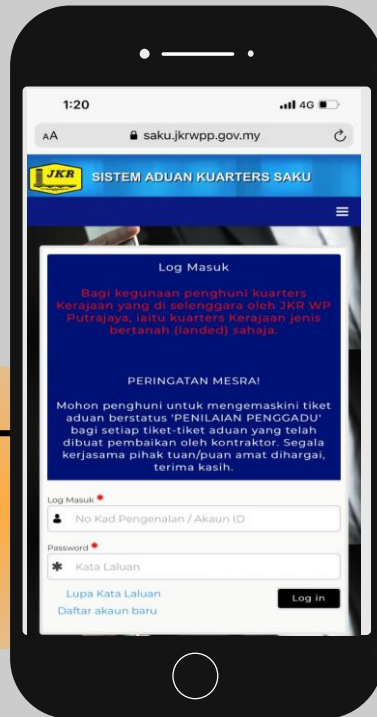
MTE 2019
-PWTC



KIK 2020
- CREATE



PAPARAN TELEFON



 **SISTEM ADUAN KUARTERS SAKU**

Home / Senarai Aduan

Daftar Aduan

Tiket

No Rumah

Kawasan / Jalan

- Any -

Kontraktor

Nkz

Status Terkini Aduan

- Any -

Kategori Aduan

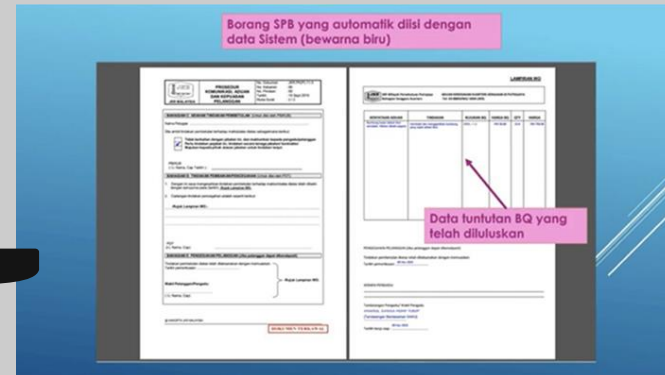
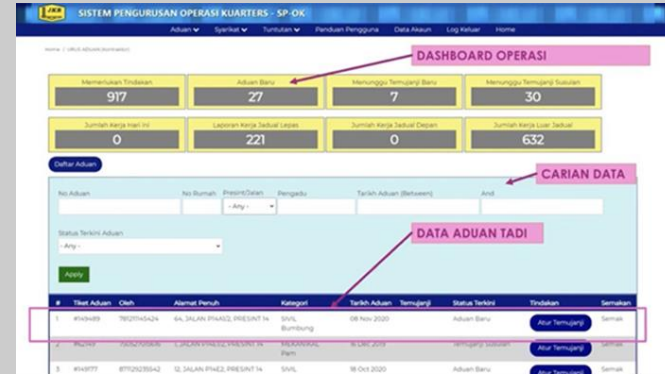
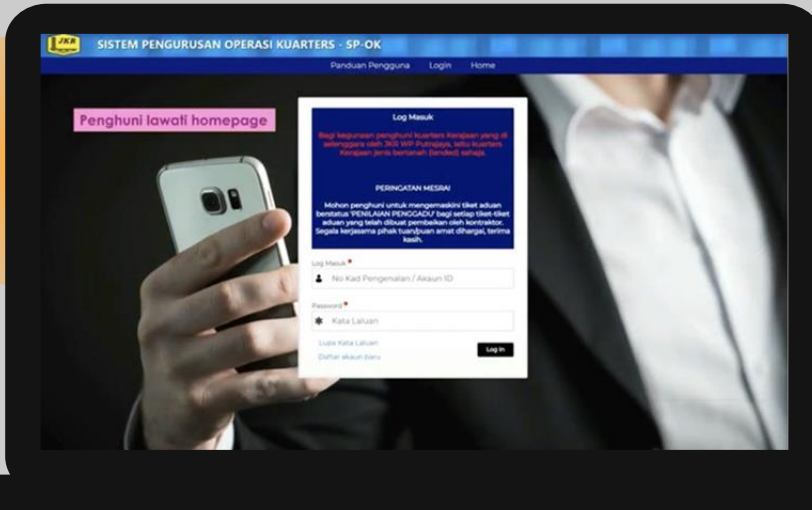
- Any -

Pengadu

Tarikh Aduan (Mula)

And

PAPARAN WEB



Sesi Bengkel **PLL** 2021

Bil.	Nama
1	Ir. Zamri Bin Mohd Nor
2	Izzuadi Bin Ishak
3	Noor Arfizah Binti Abdullah Arif
4	Mohd Hafiz Bin Md Izuddin
5	Zulkefli Bin Zainal
6	Nur Najeeha Binti Mohd Nooran
7	Azzhariff Bin Awang Hazizan

Bengkel PLL telah diadakan secara hybrid bertempat di JKR Wilayah Persekutuan Putrajaya pada 1-2 September 2021. Bahagian Residensi Kerajaan telah terlibat sebagai salah satu kumpulan dalam pengumpulan maklumat bagi Project Lesson Learnt (PLL) ini.

Fasilitator:

1. Sr. Dr. Khairil Hizar Md Khuzaimah
2. Mohammad Syahmi Bin Abdullah



AAR

The image features a minimalist design with a light gray background. A black rectangular box contains the letters 'AAR' in white, bold, sans-serif font. Below this box, the words 'After Action Review' are written in a smaller, black, sans-serif font. The entire composition is framed by a thin black border. Two large, semi-transparent orange circles are positioned in the background: one behind the 'AAR' box and another on the right side of the frame.

After Action Review

- Penghuni mendapat notifikasi temujanji terperinci dan akuan siap kerja setelah kontraktor *update* di dalam SAKU

Apakah yang sepatutnya berlaku?

1

- Penghuni tidak mendapat notifikasi terperinci berkaitan temujanji dan akuan siap kerja

Apakah yang sebenarnya berlaku?

2

- Buat masa sekarang sistem menyalurkan notifikasi melalui emel.
- Walaubagaimanapun, kandungan emel yang tidak memberi maklumat lengkap berkaitan aduan.

Kenapakah ianya berlaku?

3

- Penghuni terlepas tarikh temujanji
- Aduan lambat diselesaikan

Apakah kesannya?

4

- Mengenal pasti kaedah yang bersesuaian supaya penghuni mendapat notifikasi
- Memastikan notifikasi lengkap dihantar kepada penghuni melalui emel

Apakah pembelajaran yang diperolehi?

5

- Menambahbaik sistem notifikasi melalui pembangunan aplikasi telefon pintar - "*push notification*"

Cadangan tindakan

6

- Kontraktor memuat naik laporan siap kerja di dalam SAKU setelah selesai kerja di tapak.

Apakah yang sepatutnya berlaku?

1

- Kontraktor lewat mengemaskini status aduan semasa

Apakah yang sebenarnya berlaku?

2

- Kekurangan kakitangan di pihak kontraktor

Kenapakah ianya berlaku?

3

- Maklumat di dalam sistem tidak selari dengan tindakan yang telah diambil di tapak.
- Implikasi kepada pembayaran interim sekiranya aduan tidak dikemaskini di dalam SAKU.

Apakah kesannya?

4

- Memastikan pihak kontraktor mengemaskini laporan status aduan dalam tempoh yang ditetapkan sebaik sahaja aduan selesai di tapak

Apakah pembelajaran yang diperolehi?

5

- Pengurusan kontraktor perlu memastikan kakitangan mengemaskini laporan status aduan sebaik aduan selesai di tapak
- Penambahan bilangan kakitangan di pihak kontraktor.
- Alert system kepada kontraktor sekiranya lebih dari tempoh yang ditetapkan.

Cadangan tindakan

6

- Senarai penghuni yang telah berpindah dikemaskini dalam SAKU

Apakah yang sepatutnya berlaku?

1

- Tiada maklumat penghuni yang telah keluar kuarters

Apakah yang sebenarnya berlaku?

2

- Sistem sedia ada tidak mampu mengemaskini data maklumat penghuni secara automatik.

Kenapakah ianya berlaku?

3

- Tiada maklumbalas dari penghuni yang telah keluar kuarters dan menyebabkan aduan tertunggak.
- Implikasi kepada pembayaran interim sekiranya aduan tidak dikemaskini di dalam SAKU.

Apakah kesannya?

4

- Memastikan data terkini diperolehi dari pihak pelanggan

Apakah pembelajaran yang diperolehi?

5

- Memohon data dari pihak pelanggan bagi tujuan pengemaskinian secara bulanan.

Cadangan tindakan

6

- Dashboard SAKU yang lebih mesra pengguna dan mudah difahami.

Apakah yang sepatutnya berlaku?

1

- Dashboard SAKU tidak mesra pengguna untuk pemantauan oleh agensi pelaksana.
- SAKU tidak menyediakan fungsi menyusun aduan mengikut jenis aduan.

Apakah yang sebenarnya berlaku?

2

- Peringkat awal pembangunan, sistem hanya fokus kepada pemantauan aduan di tapak.

Kenapakah ianya berlaku?

3

- Menyukarkan pemantauan status terkini mengikut jenis aduan.
- Contoh: Aduan Sivil > Bumbung, Lantai, dll.

Apakah kesannya?

4

- Memastikan dashboard adalah mesra pelanggan dan mudah difahami.

Apakah pembelajaran yang diperolehi?

5

- Menambahbaik dashboard SAKU ke arah lebih interaktif dan mesra pengguna

Cadangan tindakan

6

- Kontraktor perlu memuat naik gambar laporan kerja pembaikan berdasarkan kerja-kerja yang telah dilaksanakan di tapak

Apakah yang sepatutnya berlaku?



- Kontraktor memuat naik gambar yang tidak lengkap di dalam SAKU untuk tujuan penilaian

Apakah yang sebenarnya berlaku?



- Penghuni membuat banyak aduan di dalam satu tiket aduan.
- Menyebabkan kapasiti untuk memuat naik gambar laporan tidak mencukupi (5 gambar / aduan)

Kenapakah ianya berlaku?



- Menyukarkan pengesahan terhadap pembaikain yang telah dilaksanakan di tapak bagi tujuan pembayaran.

Apakah kesannya?



- Memastikan penghuni membuat satu aduan sahaja dalam satu tiket.

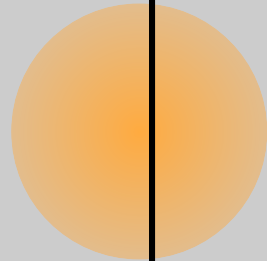
Apakah pembelajaran yang diperolehi?



- Menyediakan fungsi 'drop down' untuk memastikan satu aduan didaftarkan dalam satu tiket

- Menyediakan notifikasi pada paparan dashboard

Cadangan tindakan



SAKU

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa PLL:

5 Penemuan telah dikenalpasti bagi tujuan penambahbaikan pelaksanaan projek pada masa akan datang:

- Menambahbaik sistem notifikasi melalui pembangunan aplikasi telefon pintar - "*push notification*"
- Menambahbaik dashboard SAKU ke arah lebih interaktif dan mesra pengguna
- Memastikan pengurusan kakitangan kontraktor yang lebih berkesan
- Bekerjasama dengan pihak pelanggan dalam mengemaskini data penghuni.

Thanks!



@BRBK4_JKRWPP



- ir.zamri – izzuadi – hafiz – ejat – zul – jee – zharif -