

Laporan Kumpulan **Inovatif Dan Kreatif** (KIK)
Cawangan Kerja Kesihatan

eCSI

iPRO JKR 

Sistem Pengurusan

Kajian Kepuasan Pelanggan

Electronic Customer Satisfaction Index

Penaung



CAWANGAN KERJA KESIHATAN

Dibangunkan oleh



PEMBANGUNAN INOVASI & TRANSFORMASI

Dibangunkan untuk



JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA



Electronic Customer Satisfaction Index
SISTEM PENGURUSAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

LAPORAN KUMPULAN INOVASI DAN
KREATIF (KIK)
CAWANGAN KERJA KESIHATAN





RINGKASAN EKSEKUTIF

JKR sebagai rakan kongsi strategik kepada pelanggan dalam mencapai keberhasilan polisi kerajaan telah berikrar memberikan perkhidmatan yang cemerlang. Justeru, kepuasan pelanggan telah diangkat sebagai salah satu tema dalam Pelan Strategik Jabatan iaitu Tema 2: Pengalaman Ko- Kreatif Bersama Pelanggan dan dijadikan sebagai Penunjuk Prestasi Utama (KPI) bagi Pengurusan Atasan JKR.

Kepentingan maklum balas kepuasan pelanggan telah mencetus idea kepada Kumpulan DoIT dari Cawangan Kerja Kesihatan (CKK) untuk membangunkan Sistem eCSI iaitu Sistem Pengurusan Kajian Kepuasan Pelanggan secara digital. Sistem ini merupakan penciptaan baru di bawah skop pengurusan dan telah dibangunkan sendiri oleh Kumpulan DoIT dengan mengambilkira prosedur kerja semasa di samping menerapkan ciri-ciri mesra pengguna dan lestari.

Sistem eCSI boleh dicapai oleh pengguna berdaftar melalui laman web <https://iprojkr.gov.my>. Sistem ini bukan sahaja mempercepatkan pengemukaan dan penilaian borang melalui aplikasi digital malah menjadi satu platform data berpusat bagi Kajian Kepuasan Pelanggan dalam memenuhi KPI Jabatan. Impak jangka panjang turut merangkumi penjimatan kos dan pembangunan kompetensi pegawai selaras dengan hasrat Jabatan untuk memperkayakan ilmu pengetahuan organisasi dan menguruskannya dengan lebih sistematik melalui penggunaan kaedah inovatif dan teknologi terkini.

Justeru, penggunaan eCSI dilihat berpotensi untuk dikembangkan ke cawangan JKR di Ibu Pejabat dan JKR Negeri sekiranya diserapkan sebagai satu sistem bersepadu di bawah sistem sedia ada Jabatan. Jabatan sudah tentu boleh merangka strategi sewajarnya dalam menambahbaik penyampaian perkhidmatan melalui hasil penilaian yang diperolehi dengan cepat dan efisien.



ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
RINGKASAN EKSEKUTIF	i
1.0 PENGENALAN	
1.1 Penglibatan pihak pengurusan	1
1.2 Kumpulan DoiT	1
2.0 SIGNIFIKASI PEMILIHAN PROJEK	
2.1 Kriteria pemilihan projek	2
2.2 Kaedah pemilihan projek	3
2.3 Kajian Cadangan Inovasi “CKK Work Smart”	
Dalam Pengurusan Projek Kesihatan	4
2.4 Penyataan Sasaran <i>Outcome</i> dan Impak	5
3.0 TINDAKAN PENYELESAIAN	
3.1 Strategi Penyelesaian	5
3.2 Pelan Tindakan	7
3.3 Penghasilan Sistem dan Pengujian	
3.3.1 Penghasilan Sistem	7
3.3.2 Pembangunan 6 Modul eCSI	8
3.3.3 Pengujian dan Penambahbaikan Berterusan	9
3.4 Ciri-Ciri Sistem Yang Lestari	10

4.0	KEBERHASILAN PROJEK / IMPAK PROJEK	
4.1	<i>Outcome</i> Projek dan Pembuktian	10
4.1.1	Pencapaian	10
4.1.2	Faedah Sampingan (Luar Jangka)	13
4.2	Impak Projek dan Pembuktian	13
5.0	POTENSI PENGEMBANGAN INOVASI	
5.1	Tahap Ketersediaan Sistem	14
5.2	Cadangan Penambahbaikan Sistem eCSI	14
5.3	Tahap Replikasi dan Pengkomersialan	15
6.0	KESIMPULAN DAN PENUTUP	15

SINGKATAN

KIK	-	Kumpulan Inovatif dan Kreatif
DoiT	-	Pembangunan Inovasi & Transformasi (<i>Development of Innovation & Transformation</i>)
CKK	-	Cawangan Kerja Kesihatan
CKS	-	Cawangan Kerja Keselamatan
CKBA1	-	Cawangan Kerja Bangunan Am 1
CKBA2	-	Cawangan Kerja Bangunan Am 2
CDPK	-	Cawangan Dasar dan Pengurusan Korporat
KKM	-	Kementerian Kesihatan Malaysia
CSI	-	Kajian Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction Index</i>)
eCSI	-	Sistem Pengurusan Kajian Kepuasan Pelanggan (<i>Electronic Customer Satisfaction Index</i>)
KPI	-	Petunjuk Prestasi Utama (<i>Key Performance Index</i>)
IR4.0	-	Revolusi Perindustrian 4.0 (<i>Industrial Revolution 4.0</i>)
FAT	-	Pengujian Penerimaan Akhir (<i>Final Acceptance Test</i>)
UAT	-	Pengujian Penerimaan Pengguna (<i>User Acceptance Test</i>)
SST	-	Surat Setuju Terima
CPC	-	Sijil Perakuan Siap Kerja (<i>Certificate of Practical Completion</i>)
DLP	-	Tempoh Tanggungan Kecacatan (<i>Defect Liability Period</i>)
SPB	-	Sistem Pengurusan Bersepadu
PIC	-	<i>Person In Charge</i>
HOPT	-	Ketua Pasukan Projek (<i>Head of Project Team</i>)
PB	-	Pengarah Berkenaan
PP	-	Pegawai Penguasa
WPP	-	Wakil Pegawai Penguasa
PMO	-	Bahagian Pengurusan Portfolio
BPKS	-	Bahagian Penyelarasan dan Khidmat Sokongan
RDI	-	<i>Room Data Interaction</i>
VPS	-	<i>Virtual Private Server</i>
SSL	-	<i>Secure Sockets Layer</i>
SKALA	-	Sistem Kawal dan Lapar

1.0 PENGENALAN

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) merupakan satu aspek penting yang sering diberi perhatian oleh penyedia perkhidmatan. Ini adalah kerana kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi dapat dinilai dan ditambah baik berdasarkan pandangan yang diperoleh daripada pelanggan. Perbezaan penilaian kepuasan oleh pelanggan dapat memberikan gambaran keseluruhan prestasi sesuatu organisasi terhadap perkhidmatan yang diberikan. Oleh itu, cadangan inovasi ini adalah sebagai pemudah cara bagi sesebuah organisasi mendapatkan maklum balas daripada pihak pelanggan dengan cara interaktif, mudah dan cepat.

1.1 PENGLIBATAN PIHAK PENGURUSAN

Penubuhan DoiT telah diilhamkan oleh Pengarah Cawangan Kerja Kesihatan (CKK), **YBrs. Ar. Idr. Azman bin Md Hashim** dan disokong penuh oleh pihak pengurusan tertinggi CKK. Ahli-ahli DoiT **telah dipilih dan dilantik** melalui memo rujukan JKRCKK.BPKS.500-1/4/1 pada 6 Jun 2020 (Lampiran 1). Mesyuarat pertama DoiT berjaya diadakan pada 2 Julai 2020 (Lampiran 2). Perancangan asal DoiT adalah untuk menyertai Konvensyen KIK JKR 2020 namun oleh kerana kekangan masa dan situasi semasa pandemik COVID 19, pihak pengurusan tertinggi CKK bersetuju agar penyertaan dibuat pada tahun ini bagi Konvensyen KIK JKR 2021.

1.2 PASUKAN

Butang papan kekunci melambangkan inisiatif dan kerjasama ahli pasukan

Warna yang dipilih melambangkan perkongsian kebijaksanaan dan kreativiti di kalangan ahli pasukan



Wajah Manusia melambangkan sentuhan manusia dalam membangunkan teknologi informasi

DoiT singkatan bagi *Development of Innovation & Transformation*

Rajah 1 : Definisi Logo Pasukan

DoiT diinspirasi dari sesi *Punching Bag* yang dianjurkan oleh CKK pada 26 Februari 2020 bagi mengenalpasti corak permasalahan yang dihadapi oleh CKK dan seterusnya menjadi cadangan penyelesaian inovasi oleh CKK (Lampiran 3). Pemilihan singkatan DoiT membawa maksud Pembangunan Inovasi & Transformasi, menjadi teras pembentukan pasukan dengan kekuatan sembilan (9) orang pegawai Pengurusan & Profesional dan pegawai Pelaksana dari pelbagai bahagian dan disiplin ini dengan matlamat, membawa perubahan ke arah rutin kerja **Work Smart**.



2.0 SIGNIFIKASI PEMILIHAN PROJEK

2.1 Kriteria Pemilihan projek

Pemilihan awal cadangan inovasi CKK adalah berkenaan masalah kelewatan menyediakan minit mesyuarat. Walau bagaimanapun cadangan ini tidak diteruskan kerana didapati sistem penyediaan minit mesyuarat telah wujud dan digunapakai oleh pelbagai agensi kerajaan. **Soal selidik kedua** telah dijalankan dengan olahan *questionnaires* yang lebih jelas ke atas 114 responden di CKK dan keputusan menunjukkan permasalahan utama adalah kelewatan mengemukakan dan mendapatkan Borang Maklum Balas Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Projek (Lampiran 4).

Atas dasar itu, cadangan konsep untuk membangunkan prototaip dibentangkan dan pihak pengurusan tertinggi CKK bersetuju agar DoiT **menyahut cabaran** membangunkan Sistem Pengurusan Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Projek atau singkatannya eCSI (Lampiran 5) melalui kriteria pemilihan seperti berikut:

a) Fungsi utama Jabatan

Pembangunan sistem dilihat selaras dengan Visi JKR terutamanya dari aspek pemberi perkhidmatan bertaraf dunia melalui modal insan yang kreatif dan inovatif serta teknologi terkini. Penilaian oleh pihak pelanggan mengikut fasa bagi setiap projek digunakan untuk menilai prestasi kualiti perkhidmatan agar penambahbaikan perkhidmatan dapat dilaksanakan secara berterusan.

b) Kehendak pelanggan dan pemegang taruh

Penerimaan maklum balas dalam tempoh yang ditetapkan akan memudahkan Jabatan mengenalpasti aspek perkhidmatan untuk ditambahbaik. Justeru, pembangunan sistem dilihat sebagai satu inisiatif interaktif dalam memenuhi sasaran Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Pelan Strategik JKR 2021-2025 di bawah Tema 2: Pengalaman Ko-Kreatif Bersama Pelanggan, kerana aplikasi digital memberi kemudahan capaian akses pengguna dari segi tempat dan masa.

c) Agenda dan matlamat nasional

Pendekatan pembangunan sistem merupakan salah satu usaha untuk menyahut saranan negara dalam membudayakan kemahiran baru berasaskan teknologi maklumat, Revolusi Perindustrian (IR 4.0).

d) Keadaan dan ekosistem semasa

Di samping membudayakan era IR4.0 dan menyahut inisiatif lestari, aplikasi digital juga dilihat menepati frasa 'Bekerja Dalam Norma Baru' seperti yang diwar-warkan melalui media massa dalam keadaan semasa negara dilanda pandemik.

2.2 Kaedah pemilihan projek

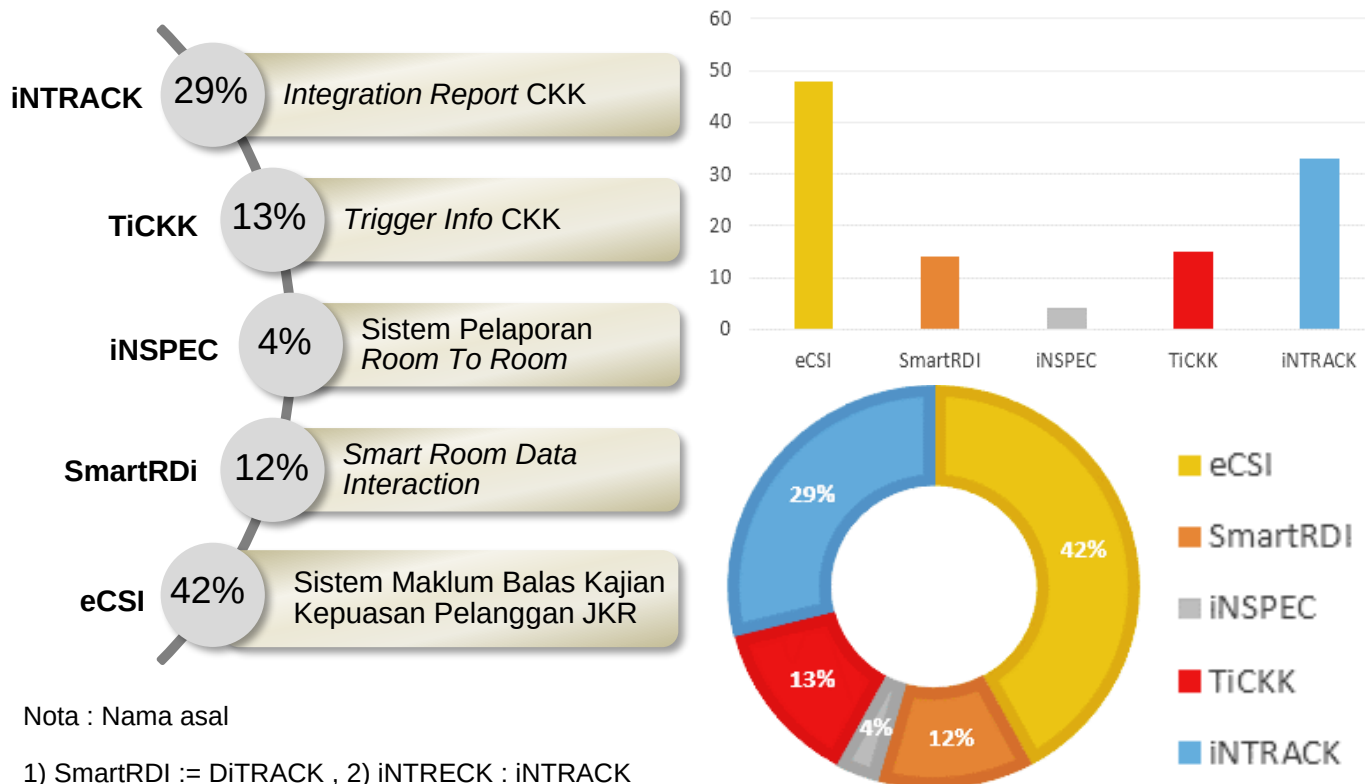
Pemilihan tajuk eCSI telah dibuat melalui proses dan kaedah seperti berikut:

<i>Punching Bag</i> 25.02.2020	<i>Brainstorming</i> 5W1H 07.08.2020	<i>Pembentangan</i> Ahli 14.08.2020	<i>Soal Selidik</i> 17.02.2021	<i>Pembentangan</i> kepada Pengarah 22.03.2021
Sesi 'Pengenalan Inovasi' kepada warga CKK untuk mengenalpasti masalah yang dihadapi di cawangan	Mengadakan sesi Perbincangan Kajian Permasalahan Tugasan Harian Jabatan bersama ahli kumpulan	Mengadakan sesi Pembentangan (5 tajuk) bersama ahli kumpulan	Membuat soal selidik ke atas semua kakitangan CKK (5 Kriteria pemilihan tajuk)	Persetujuan pengurusan atasan berkenaan pemilihan tajuk yang dicadangkan

Rajah 3 : Kaedah pemilihan projek

2.3 Kajian Cadangan Inovasi Dalam Pengurusan Projek Kesihatan

Satu soal selidik telah dilaksanakan berdasarkan lima (5) tajuk yang disenaraipendek daripada kajian “CKK Work Smart”. Seterusnya pemilihan inovasi dibuat dengan merujuk kepada *ranking* pertama daripada hasil soal selidik tersebut (Lampiran 6). Tajuk-tajuk juga telah diperkemaskan sepanjang pembangunan inovasi di mana tajuk terkini adalah seperti berikut:



Rajah 4 : Kajian permasalahan



Rajah 5 : Cadangan yang dirangka mengikut turutan bagi mencapai rutin kerja *work smart*

2.4 Penyataan Sasaran *Outcome* dan Impak

Melalui keputusan kajian di Rajah 4, sebanyak **tujuh (7) sasaran** telah dihasilkan sebagai tumpuan utama inovasi terhadap masalah Maklum Balas Kepuasan Pelanggan yang telah mendapat undian pilihan **Ranking** tertinggi.

Rajah 6 : Sasaran *Outcome* dan Impak



3.0 TINDAKAN PENYELESAIAN

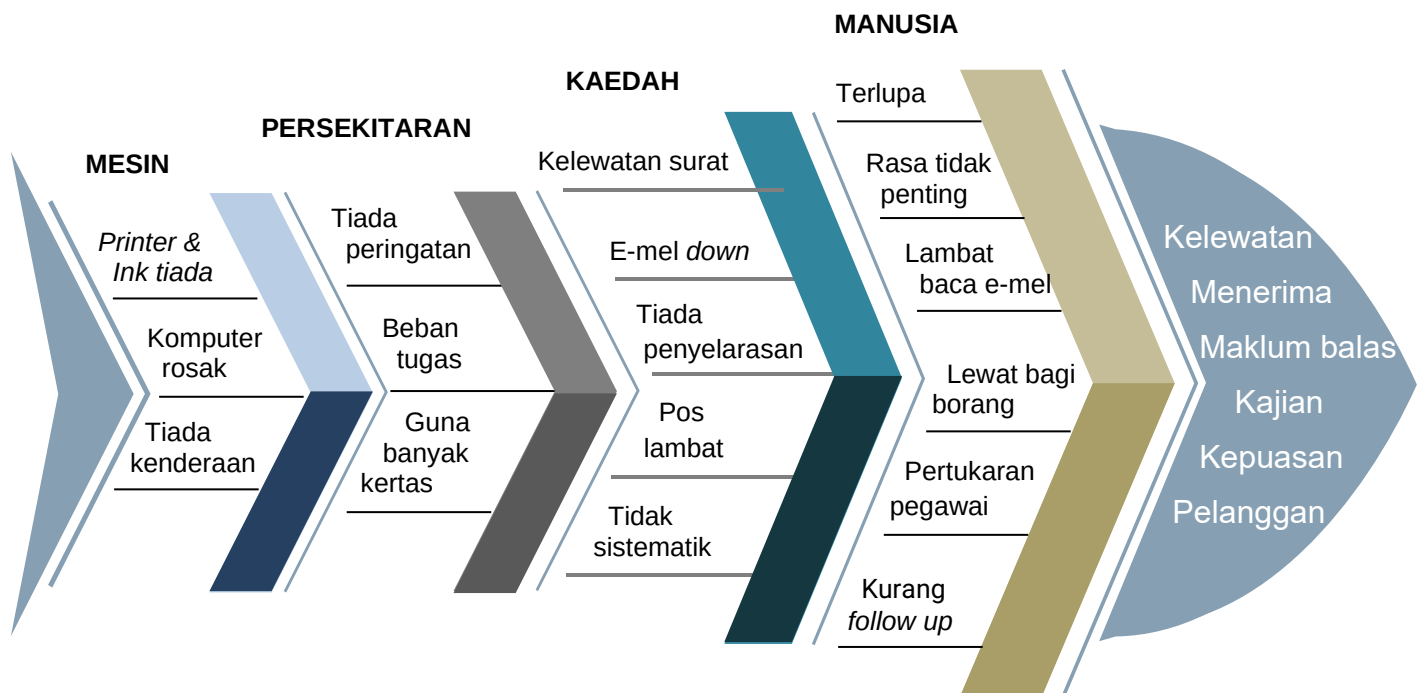
3.1 Strategi Penyelesaian

Pengembangan idea daripada masalah yang telah dikenal pasti merupakan salah satu proses dalam *Design Thinking* yang dilalui oleh Kumpulan DoiT sebelum menghasilkan prototaip. Kaedah yang digunakan untuk mengetahui masalah kelewatan maklum balas kajian kepuasan pelanggan dimulai dengan 5W1H.

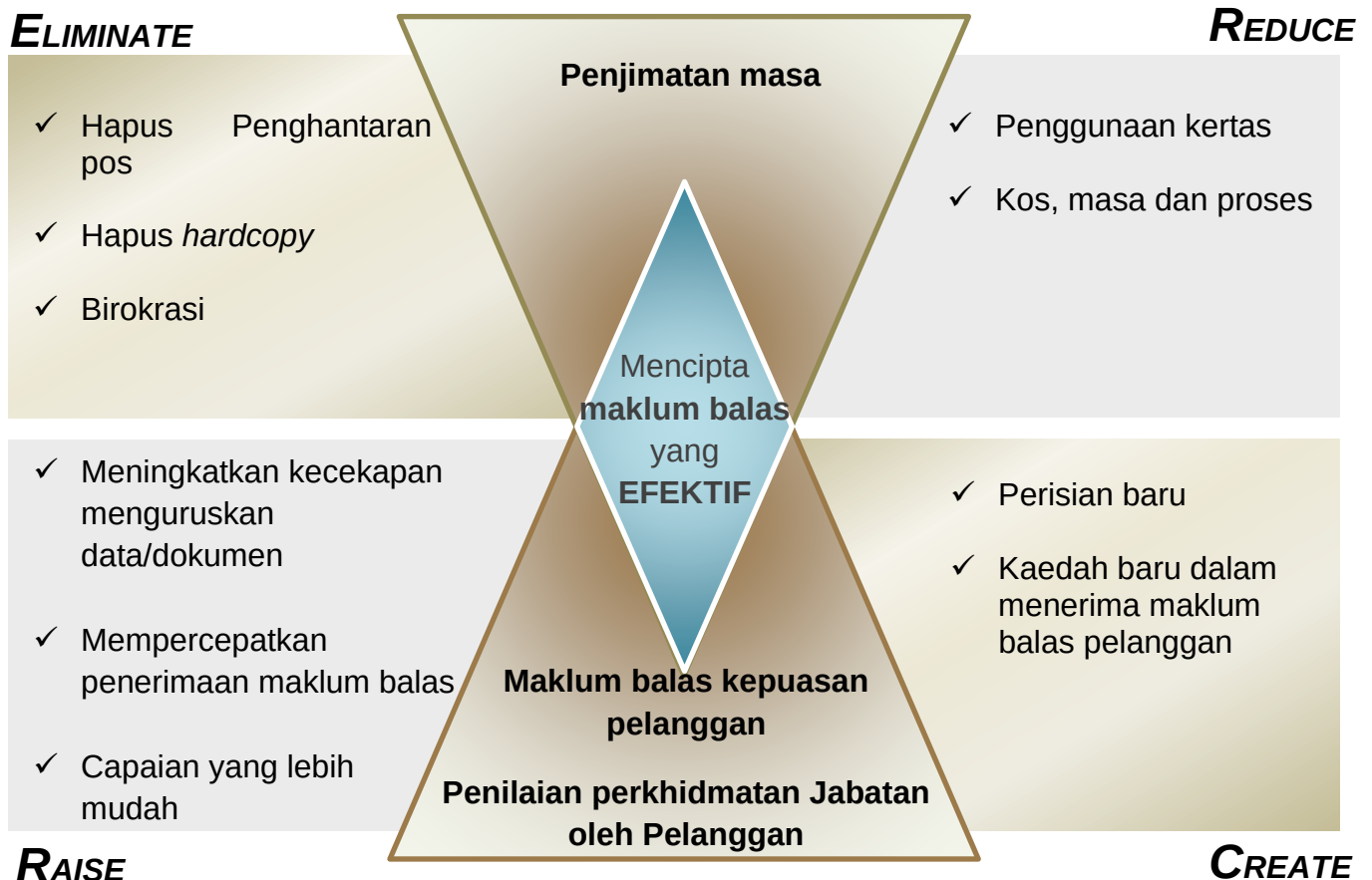


Rajah 7 : Perincian 5W1H

Seterusnya Rajah Ishikawa digunakan untuk memperincikan masalah-masalah yang berkaitan dengan kelewatan menerima maklum balas manakala *National Blue Ocean Strategy* (NBOS) digunakan dalam menentukan jalan penyelesaian terbaik iaitu sistem eCSI.



Rajah 8 : Perincian Ishikawa



Rajah 9 : Perincian NBOS

3.2 Pelan Tindakan

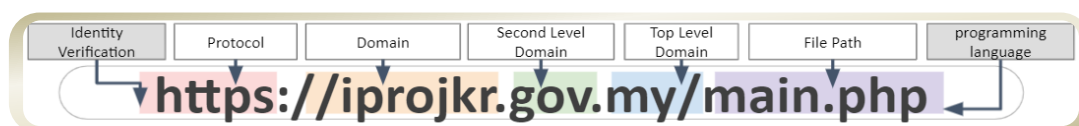


Rajah 10 : Pelan tindakan

3.3 Penghasilan Sistem dan Pengujian

3.3.1 Penghasilan Sistem

Sistem eCSI merupakan **modul pertama** di bawah portal Sistem Pengurusan Projek Interaktif (iPROJKR) yang dibangunkan sendiri oleh Pasukan DoiT dengan konsep hubungan kerja yang Interaktif. Sistem eCSI juga merupakan **SISTEM PERTAMA** yang berjaya menepati konteks penggunaan **borang SPB JKR – Kajian Kepuasan Pelanggan (Projek)** secara digital untuk paparan mesra media elektronik seperti telefon pintar dan komputer. Pada 31 Mei 2021, sistem ini telah dilancarkan dan diaktifkan (*live online*) di portal **iprojkr.gov.my** dengan kelengkapan tapisan keselamatan rangkaian melalui sijil SSL berdaftar, **https** serta *domain* berdaftar sebagai badan kerajaan, **gov dot my**.



Selaras dengan IR4.0, sistem ini menggunakan teknologi *cloud computing* dimana semua maklumat yang diterima akan disimpan, diproses dan dianalisa melalui aplikasi digital yang ditempatkan di **Virtual Private Server (VPS)** yang berdaftar di dalam negara. Inisiatif ini berpotensi membangunkan *big data analytics* bagi tujuan menambah baik mutu perkhidmatan (*service delivery*). Bagi memastikan keselamatan penyimpanan data, **salinan pendua data** akan disimpan setiap hari dan ditempatkan di *cloud storage* di luar VPS.

3.3.2 Pembangunan 6 Modul eCSI



Modul Pengguna

- Kawalan Akses :**
 - Super Admin (Pentadbir iPRO)
 - Admin Pengurusan
 - Admin Cawangan / JKR Negeri
 - Admin Bahagian / Daerah
- Tambah Pengguna**
- Senarai Direktori Pegawai**

1



Modul Projek

- Tambah Projek**
- Kemaskini Projek**
- Fungsi Tapisan Interaktif :**
 - Cawangan / JKR Negeri
 - Bahagian / Daerah
 - Negeri, Tahun & Bulan
 - Taip dan Cari

2



Modul Status Maklum Balas

- Status Pada Setiap Fasa:**
 - Belum Mula (Tiada Tarikh)
 - Belum Hantar
 - Telah Hantar & Tarikh
 - Belum Terima & Tarikh Tamat
 - Selesai & Tarikh
- Paparan Skor Setiap Fasa**
- Cetakan SPB format PDF**

3



Modul Hantar Email



- Tindakan Emeil Melalui Sistem Menggunakan E-mel Template :**
 - Edaran pautan borang digital
 - Makluman berjaya hantar
 - Peringatan tarikh tamat pautan
 - Makluman selesai beserta PDF
 - Makluman pengguna baru
 - Tetapan kata laluan baru

4

Modul Paparan Borang



- Borang Digital JKR.PK(P).11-6**
Paparan digital Bahagian A dan B (Fasa 1 – Fasa 5) berbeza dengan cetakan SPB bagi mencapai konsep mesra pengguna & telefon pintar
- Janaan pautan unik** setiap borang dan setiap pelanggan tanpa perlu kata laluan

5

Modul Analisis



- Jana Laporan KPI**
- Jana Laporan CSI**
- Jana Laporan Cadangan / Luahan Pelanggan**
- Carta Statistik CSI & KPI secara Tahunan**

6

Rajah 11 : Pembangunan 6 Modul eCSI

Pentadbir iPRO

Pentadbiran Sistem

Super Admin

Pengurusan

CDPK

Peneraju / Pemilik KPI

Admin Cawangan / Negeri

Pengurus Program

HOPT

PP / WPP

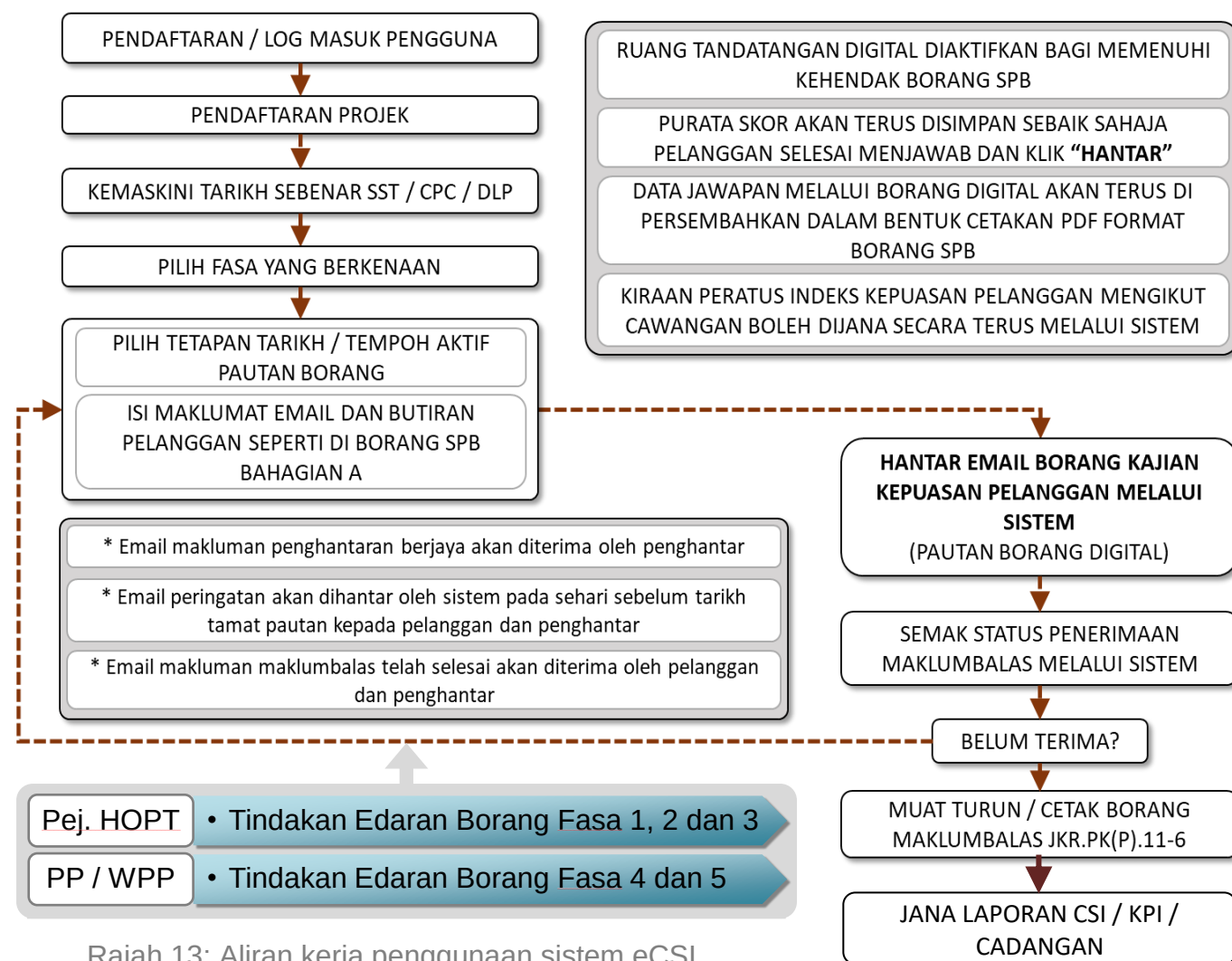
Admin Bahagian / Daerah

HOPT

PP / WPP

- | | | | |
|--------------------------|----------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| ■ Paparan menyeluruh | ■ Paparan Semua | ■ Tambah Pengguna | ■ Tambah Projek |
| ■ Semua fungsi aktif | ■ Pelaporan Jabatan | ■ Kemaskini Pengguna | ■ Kemaskini Projek |
| ■ Ringkasan log aktiviti | ■ Tambah Pengguna | ■ Tambah Projek | ■ Direktori caw/negeri sendiri |
| ■ Log Maklum Balas | ■ Kemaskini Pengguna | ■ Kemaskini Projek | |
| ■ Template E-mel | ■ Direktori semua | ■ Direktori caw/negeri sendiri | |

Rajah 12 : Penetapan 4 jenis kawalan akses eCSI



Rajah 13: Aliran kerja penggunaan sistem eCSI

3.3.3 Pengujian dan Penambahbaikan Berterusan

Penambahbaikan sistem secara berterusan telah diterapkan melalui pengujian penerimaan pengguna (*User Acceptance Test - UAT*) dan taklimat secara *hands-on* kepada cawangan lain bermula Mei 2021 sehingga kini bagi berkongsi pendapat serta mengenalpasti masalah-masalah luar jangka oleh pengguna di luar CKK untuk mengatasi kelemahan sistem.



Rajah 14: Beberapa penambahbaikan dilakukan hasil cadangan pengguna

3.4 Ciri-ciri Sistem yang Lestari



- Pengurangan penggunaan kertas
- Penjimatan tenaga (*less printing from machine*)
- Pengurangan bahan buangan/sisa (kesilapan cetakan, cetakan yang tidak cantik dan kertas tersekat di dalam mesin)

4.0 KEBERHASILAN PROJEK/IMPAK PROJEK

4.1 Outcome Projek dan Pembuktian

Penghasilan projek ini menambahbaik *business model* Jabatan sedia ada iaitu dari segi penyampaian perkhidmatan melalui keputusan digital dan pembangunan sistem digital dengan teknologi *cloud computing*. Projek ini telah diuji dari segi kesahihan penerimaan data dan kebolehpercayaan data melalui keputusan digital daripada Pemegang Taruh. Pautan penilaian akan dimajukan terus melalui sistem kepada *Person-in-Charge* (PIC) oleh pegawai JKR supaya maklum balas dapat diterima mengikut tempoh yang ditetapkan berdasarkan keadaan semasa.

4.1.1 Pencapaian

(a) Proses Pelaksanaan	MANUAL	eCSI
1 MASA Tempoh mohon & tempoh menilai	30 hari (CKK)	12 hari (CKK) 
2 KOS Kos operasi	Penyediaan borang, cetakan dan pengeposan dokumen	Melalui sistem atas talian 
3 TENAGA MANUSIA Sediakan, edaran, follow-up, kemaskini & laporan	Pegawai yang terlibat dalam edaran, follow-up, pengemaskini, laporan	Laporan akan dikemukakan melalui sistem dan disimpan dalam cloud 
4 PRODUKTIVITI Sebagai tugas hakiki pekerja	Pegawai perlu menyediakan, menghantar dan pengisian borang	<i>Person-in-Charge</i> (PIC) diisi atas talian 
5 KEPUTUSAN Pengesahan oleh Pemegang Taruh	Keputusan melalui surat	Keputusan atas talian 
6 BIROKRASI Proses Kerja	6 proses	2 proses 

Rajah 15 : Keberhasilan Projek

Melalui eCSI, proses pelaksanaan kajian kepuasan pelanggan yang merangkumi ketetapan pengisian, kesahihan maklumat, tempoh penghantaran, penilaian, pengesahan pengurusan Pemegang Taruh dan analisa dapat dilaksanakan dengan cekap, cepat, mudah dan efisien.

(b) Penerimaan Data yang Cepat, Sahih dan Efisien



Edaran pautan borang akan dimaklumkan melalui emel agensi pelanggan untuk memudahkan pihak pelanggan membuat **penilaian online secara terus**. Sistem ini di dapati mampu mempercepatkan tempoh maklum balas kepada sifar (0) hari (Lampiran 7). E-mel peringatan akan dihantar pada satu (1) hari sebelum tamat pautan sekiranya borang masih belum dijawab.

(c) Penjimatan Tenaga dan Kos



Dengan adanya eCSI, kos operasi pejabat, pencetakan borang serta tenaga pekerja untuk penghantaran dan penerimaan borang dapat dijimatkan. Penjimatan kos dan penggunaan penjawatan yang optimum adalah sejajar dengan saranan kerajaan dalam mengawal perbelanjaan awam (Lampiran 8).

(d) Aplikasi Digital



Penilaian eCSI dapat dilaksanakan tanpa mengira tempat dan masa melalui penggunaan *single touch* dengan telefon pintar. Ini sekaligus mengelakkan kebocoran data kerajaan serta meningkatkan penerimaan dan kebolehpercayaan penghantaran maklumat secara digital daripada Pemegang Taruh (Lampiran 9).

(e) Penyediaan Laporan yang Cepat



Penyediaan laporan tahap kepuasan pelanggan dijana secara automatik melalui eCSI sekaligus menambahbaik sistem pelaporan sediaada dengan **lebih pantas, tepat dan seragam**. Laporan kepuasan pelanggan secara berpusat inilah yang dapat mencerminkan tahap kredibiliti dan prestasi mutu penyampaian perkhidmatan jabatan kepada pihak pelanggan (Lampiran 10).

(g) Teknologi *Cloud Computing*



Data-data yang diperolehi disimpan dalam *cloud* dan berupaya memastikan data tidak hilang serta memudahkan capaian data (*data retrieval*). Malahan penerapan *big data analytics* dapat dibangunkan bagi peningkatan dan pembaikan mutu perkhidmatan (*service delivery*) kepada pihak pelanggan.

(f) Keputusan Digital

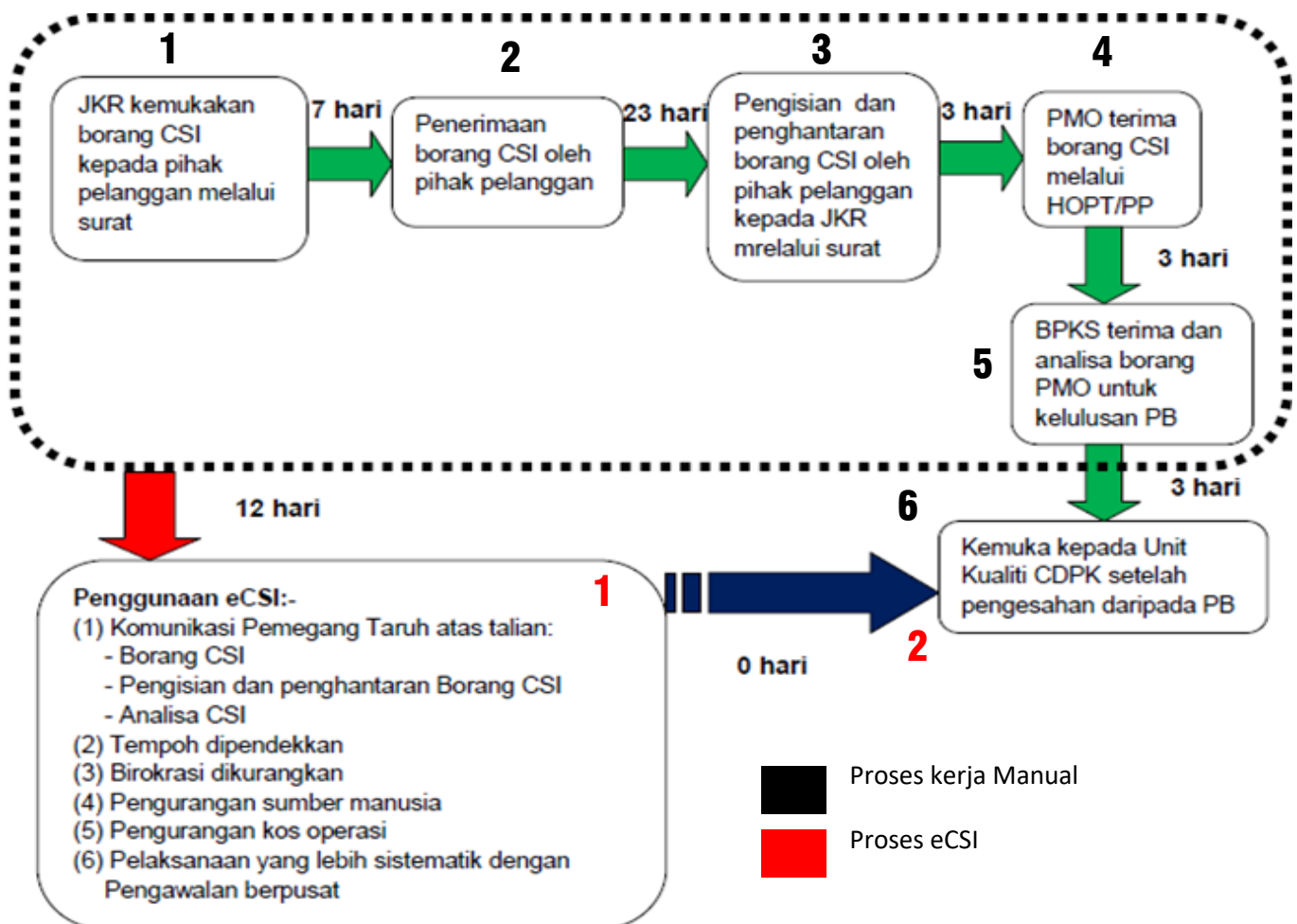


Dengan eCSI, data yang diperolehi dapat menunjukkan prestasi perkhidmatan setiap bulan sepanjang tahun. Statistik bagi bulan Mei hingga Ogos 2021 menunjukkan pencapaian prestasi meningkat secara *gradual* (Lampiran 11) dan menggambarkan kesinambungan tugas tidak terjejas sekiranya berlaku pertukaran pegawai. Keputusan digital dapat membantu Ketua Jabatan membuat keputusan (*decision making*) dalam penyampaian mutu perkhidmatan.

(h) Pengurangan Proses Kerja



Sistem digital ini berjaya mengurangkan proses kerja daripada 6 proses kerja secara manual kepada **hanya 2 proses kerja** sahaja jika dilaksanakan secara atas talian.



Rajah 16 : Perbandingan carta alir proses kerja manual dan eCSI

4.1.2 Faedah Sampingan (Luar Jangka)

Tahap kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh pertukaran pegawai sepertimana polisi Jabatan yang menetapkan pertukaran pegawai dilaksanakan setiap tiga tahun. Justeru pelaksanaan sistem ini dapat membantu kompetensi pegawai dan kepuasan pekerja secara tidak langsung memberi impak kepada mutu perkhidmatan (*service delivery*).

4.2 Impak Projek dan Pembuktian



Impak terhadap Negara

- Memberi khidmat nasihat teknikal kepada Pemegang Taruh selaku Agensi Teknikal Negara
- Pencapaian dan penyerahan produk sejajar dengan kefungsan dan kehendak Pemegang Taruh



Impak kepada Organisasi

- Meningkatkan penyampaian kepada pelanggan selaras dengan Pelan Strategik JKR (2021-2025)
- Membantu organisasi mengenal pasti kelemahan dan penambahbaikan kepada mutu perkhidmatan.
- Meningkatkan produktiviti perkhidmatan organisasi yang lebih efisien
- Menjadikan JKR sebagai peneraju *Industrial Revolution 4.0*
- Merealisasikan pencapaian JKR ke arah memperkasa AP182 selaku agensi teknikal Malaysia

Impak Luar Jangka

Masyarakat

- Penyampaian projek yang berkesan kepada masyarakat

Organisasi

- Persekitaran yang harmoni
- Perhubungan yang baik sesama Pemegang Taruh
- Mengurangkan gejala permasalahan di kalangan pekerja

Individu

- Keseronokan bekerja dan emosi pekerja yang stabil
- Hubungan kekeluargaan pegawai yang harmoni

Rajah 17 : Penilaian Impak

5.0 POTENSI PENGEMBANGAN INOVASI

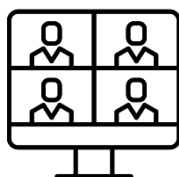
5.1 Tahap Ketersediaan Sistem



- ✓ Sistem eCSI sedia digunakan bagi maklum balas kajian kepuasan pelanggan projek melalui laman web iPROJKR (aplikasi *web-based*).



- ✓ Sistem eCSI telah digunapakai di CKK bagi fasa perancangan di mana bahagian di CKK dilantik sebagai HOPT.



- ✓ Buat masa ini, penggunaan sistem eCSI di luar CKK terbuka kepada cawangan dan JKR Negeri yang berminat sahaja.
- ✓ Taklimat penggunaan sistem telah diberikan kepada beberapa cawangan iaitu CKBA1, CKBA2, CKS, JKR WPKL dan JKR Selangor.



- ✓ Sistem telah sedia digunakan dengan tetapan telefon pintar (*mobile friendly*).
- ✓ Salinan sandaran (*back up*) bagi maklumat dalam sistem dilaksanakan setiap hari.
- ✓ Modul penggunaan sistem boleh dimuat turun dari laman web iPROJKR.

5.2 Cadangan penambahbaikan sistem eCSI

Antara cadangan penambahbaikan yang dikenalpasti melalui siri ujicuba eCSI bersama cawangan lain (Lampiran 12) adalah seperti berikut:

1. Analisis dikembangkan supaya perincian analisa merangkumi perkara berikut:
 - Perincian analisa mengikut fasa berdasarkan penilaian bagi setiap soalan.
 - Perincian analisa terhadap ulasan yang diberikan mengikut kategori.
 - Pencapaian prestasi Jabatan melangkaui tahun (contoh: bagi tempoh lima tahun)
2. Modul Status Maklum balas bagi setiap projek dibenarkan mempunyai lebih dari satu responden.
3. Modul peringatan emel dikembangkan supaya peringatan dikeluarkan kepada pengguna JKR apabila menghampiri tarikh patut kemuka maklum balas bagi fasa yang terlibat.

5.3 Tahap Replikasi dan Pengkomersialan



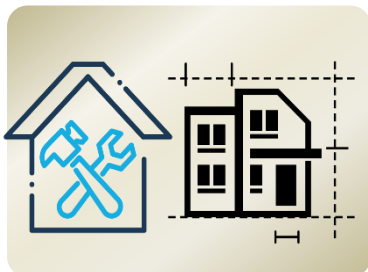
a. Penggunaan di Peringkat Jabatan

Sistem eCSI digunakan secara menyeluruh oleh cawangan dan JKR Negeri tertakluk kepada kelulusan pihak pengurusan tertinggi Jabatan.



b. Integrasi Sistem

Integrasi sistem eCSI ke dalam Sistem Bersepadu Jabatan (seperti SKALA) yang dikawal selia oleh Bahagian Teknologi Maklumat (BTM), Cawangan Dasar dan Pengurusan Korporat (CDPK).



c. Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan bagi selenggara/aset dan perkhidmatan pakar/teknikal

Selain projek, sistem eCSI turut diperluas kepada dua (2) perkhidmatan utama Jabatan yang lain iaitu selenggara/aset dan perkhidmatan pakar/teknikal.



d. Pangkalan Data Berpusat

Sistem dijadikan pangkalan data berpusat bagi maklum balas kajian kepuasan pelanggan projek, selenggara/aset dan perkhidmatan teknikal/pakar.



e. Template Bersesuaian mengikut Kefungsian Agensi

eCSI ini boleh dikomersialkan sebagai *template* yang bersesuaian dengan kefungsian jabatan-jabatan/ agensi-agensi lain.

6.0 KESIMPULAN DAN PENUTUP

Sistem eCSI merupakan satu transformasi digital yang menjadi pemudahcara kepada Jabatan dalam mengenalpasti kelemahan dan kekuatan terhadap perkhidmatan yang disampaikan. Menambah baik perkhidmatan dengan mengambilkira keperluan persekitaran dinamik dilihat selaras dengan ikrar Jabatan untuk memberi perkhidmatan cemerlang di samping mencapai kepuasan pelanggan yang optimum. Sistem ini juga berpotensi menjadi inspirasi dan rujukan kepada agensi lain dalam memperkasa sektor perkhidmatan awam.

LAPORAN TAMAT



APENDIKS



**CAWANGAN KERJA KESIHATAN
IBU PEJABAT JKR MALAYSIA
(MEMO DALAMAN)**

Fail : () dlm. JKRCKK.BPKS.500-1/4/1

Tarikh:

6 Jun 2020

TAJUK	PELANTIKAN RASMI SEBAGAI AHLI JAWATANKUASA INOVASI, CAWANGAN KERJA KESIHATAN	
DARIPADA	Pengarah	SALINAN: 1. Ketua Bahagian 2. Fail Jawatankuasa
KEPADA	Senarai Seperti Lampiran 1	

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa tuan/ puan telah dilantik sebagai Ahli Jawatankuasa Inovasi, Cawangan Kerja Kesihatan sebagaimana keperluan penglibatan Cawangan dalam perkara ini.

3. Semoga tuan/ puan dapat melaksanakan amanah dan tanggungjawab ini dengan penuh komitmen dan cemerlang.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

(Ar. IDr. AZMAN BIN MD. HASHIM)

Pengarah

W Cawangan Kerja Kesihatan
Ibu Pejabat JKR Malaysia
Kuala Lumpur

SENARAI JAWATANKUASA

Pengerusi : Puan Norlina Binti Awang

Timbalan : Zurina Binti Elyas

Urusetia : Mohd Sharizan Bin Samsudin

Ahli Jawatankuasa :

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| 1. Affizad Herwady Bin Ahamad | - Duta Inovasi/ Fasilitator KIK |
| 2. Nur Aireen Binti Shamsudin | - Kumpulan Inovasi dan Kreatif |
| 3. Izzyanna Binti Idris | |
| 4. Mohd Suhaili Bin Ismail | |
| 5. Norliza Binti Razali | |
| 6. Abdul Hafiz Bin Yakub | |
| 7. Ir. Ts. Asrimayanti Binti Chi Ari | |
| 8. Ahmad Salman Bin Ibrahim Elmi | |
| 9. Mohd Syazwan Bin Md Raus | |
| 10. Mazwan Bin Abdullah | |
| 11. Mohammad Khairul Niza Bin Mohji | |
| 12. Ir. Dr. Ts. Gs. Ting Sie Chun | |
| 13. Muhammad Fathi Bin Ilias@Zahari | |

TARIKH : 2 JULAI 2020
MASA : 3.30 - 5.30 PETANG
TEMPAT : BILIK MESYUARAT BAIDURI 2, ARAS 2, MENARA KERJA RAYA
IBU PEJABAT JKR MALAYSIA

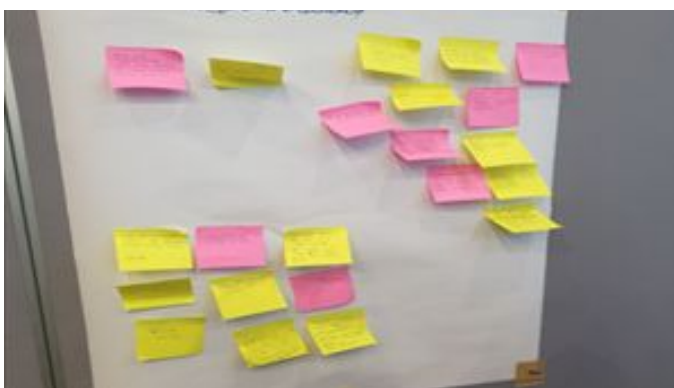


Kursus Horizon Baharu Kumpulan Inovatif Dan Kreatif (KIK) Cawangan Kerja Kesihatan

Tarikh : 25 Februari 2020

Masa : 9.00 pagi - 2.00 petang

Tempat : Bilik Mesyuarat Delima 5, Aras 1, Blok G, Menara Kerja Raya



**CAWANGAN KERJA KESIHATAN
IBU PEJABAT JKR MALAYSIA
(MEMO DALAMAN)**

Fail: (8) dlm.JKR CKK.BPKS.500-8/5/1

Tarikh: 25 Februari 2020

TAJUK	JEMPUTAN KE KURSUS HORIZON BAHARU KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF (KIK) CAWANGAN KERJA KESIHATAN PADA 25 FEBRUARI 2020	
DARIPADA	Arkitek Penguasa Kanan BPKS	SALINAN: Fail Kursus Dalamn
KEPADA	Senarai Edaran Senarai Peserta	

Tuan/Puan,

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Untuk makluman Cawangan Kerja Kesihatan akan mengadakan kursus sepertimana di atas pada ketetapan berikut:

Tarikh : 25 Februari 2020
Masa : 9.00 pagi – 2.00 petang
Tempat : Bilik Mesyuarat Delima 5, Aras 1, Blok G, Menara Kerja Raya

3. Sehubungan dengan itu, tuan/puan telah dicalonkan sebagai peserta kursus tersebut dan pegawai-pegawai yang telah dicalonkan adalah diwajibkan hadir. Mohon Ketua Bahagian memberi pelepasan kepada pegawai-pegawai yang telah dicalonkan.

4. Sekiranya tuan/puan tidak dapat hadir atas sebab yang penting dan mendesak, maka pengesahan Ketua Bahagian terhadap sebab ketidakhadiran hendaklah dikemukakan kepada Pejabat ini untuk direkodkan.

5. Oleh itu, untuk keterangan lanjut boleh menghubungi pegawai seperti berikut :

1. Norliza binti Razali
Penolong Pegawai Senibina
No. Tel : 03-2618 9362
Lizazr.jkr@1govuc.gov.my
2. Mohd Sharizan bin Samsudin
Penolong Jurutera Awam
No. Tel : 03-2618 9359
Sharizans.jkr@1govuc.gov.my

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

Norlina Binti Awang
(NORLINA BINTI AWANG)
 Arkitek Penguasa Kanan
 Bahagian Penyelarasan Dan Khidmat Sokongan
 Cawangan Kerja Kesihatan

ZURINA BINTI ELYAS
 Jurutera Awam Kanan
 Cawangan Kerja Kesihatan
 Ibu Pejabat JKR Malaysia
 Kuala Lumpur

Tarikh : 17 Februari 2021

Masa : 3.30 petang

Tempat : Bilik Bincang Aras 23, Blok G, Menara Kerja Raya



1) Integration Report CKK (iR / INTREC)

DATABASE PELAPORAN STATUS PROJEK DALAMAN SECARA BERPUSAT

PENYATAAN MASALAH

MASALAH 1 : MEDIUM LAPORAN

Permintaan status laporan projek yang berulang untuk dimasukkan ke dalam pelbagai medium templete di saat-saat akhir

MASALAH 2 : PELAPORAN TIDAK INTERAKTIF

Kesukaran mendapatkan status laporan projek yang terkini tanpa melibatkan pegawai bertugas atau pada bila-bila masa yang perlu bagi melakukan tindakan maklumbalas segera

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

SOLUSI MASALAH 1

Mewujudkan satu template status laporan dalaman secara One Stop Centre bagi memudahkan penjaan bentuk laporan secara automatik oleh pelapor, contoh seperti Kanban view, Gantt view, Graph view atau Chart view

SOLUSI MASALAH 2

Membangunkan database CKK bagi pemengemaskinian laporan secara bersama oleh pegawai-pegawai yang dilantik sebagai rujukan pantas bagi semua pelapor secara online

SASARAN PENGGUNA

Pegawai dalaman CKK

KAJIAN PASARAN SISTEM APLIKASI SEDIA ADA

On Monday | Wrike | Google Sheets

Melalui cadangan penambahbaikan sistem pelaporan di atas, MASALAH manakah yang perlu ditekankan dalam tugas PELAPORAN? *

MASALAH 1 : MEDIUM LAPORAN

2) Trigger Info CKK (TikToK / TICKK)

PERINGATAN PENJADUALAN PROJEK

PENYATAAN MASALAH

MASALAH 1 : PERINGATAN TARIKH PENTING

Pegawai sering terlepas tarikh-tarikh penting dalam memastikan kelancaran penjadualan projek

MASALAH 2 : KESUKARAN PEMANTAUAN

Pegawai sukar untuk memantau penjadualan secara terperinci bagi setiap projek memandangkan tiada tools atau kaedah yang sesuai untuk tujuan pemantauan

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

SOLUSI MASALAH 1

Membangunkan sistem Reminder berdasarkan input tarikh kemajuan penjadualan projek yang sebenar

SOLUSI MASALAH 2

Mewujudkan satu template standard bagi penjadualan projek di peringkat Pra Pembinaan sehingga penutupan akaun

SASARAN PENGGUNA

Pegawai dalaman CKK

KAJIAN PASARAN SISTEM APLIKASI SEDIA ADA

Appsheets | Tick Tick | To Do Reminder with Alarm | Microsoft Project | Gantt Chart | Quire Apps

Melalui cadangan penambahbaikan sistem pelaporan di atas, MASALAH manakah yang perlu lebih ditekankan dalam tugas PENJADUALAN? *

MASALAH 1 : PERINGATAN TARIKH PENTING

SOAL SELIDIK

LAMPIRAN 4

CADANGAN INOVASI “CKK WORK SMART” DALAM PENGURUSAN PROJEK KESIHATAN



Cadangan Inovasi "CKK WORK SMART" Dalam Pengurusan Projek Kesihatan

LANJUTAN daripada survey mengenai Permasalahan Tugas Harian CKK sebelum ini, 5 kertas kerja daripada Ahli Pasukan Inovasi CKK (DOIT) telah dicadangkan dan dibentangkan melalui mesyuarat dalaman ahli pasukan DOIT, iaitu :

- 1) Integration Report CKK (iR / INTREC)
- 2) Trigger Info CKK (TikToK / TICKK)
- 3) Sistem Pelaporan Room To Room (RTR / INSPEC)
- 4) Smart Room Data Interaction (Smart RDi / DITREK)
- 5) Sistem Maklumbalas Kepuasan Pelanggan JKR (eCSI)

Bagi merealisasikan cadangan ini, semua pegawai CKK diWAJIBKAN untuk memberi penilaian mengikut tahap keperluan dan kepentingan inovasi yang dicadangkan dalam usaha meningkatkan kualiti / memperbaiki tugas pengurusan projek kesihatan.

TERIMA KASIH DAN SELAMAT MENJAWAB!!

Pasukan DOIT
Cawangan Kerja Kesihatan JKR Malaysia 2021

3) Sistem Pelaporan Room To Room (RTR / INSPEC)

SISTEM PELAPORAN INTERAKTIF BAGI PROSES ROOM TO ROOM INSPECTION

PENYATAAN MASALAH

MASALAH 1 : PROSES PENYEDIAAN LAPORAN

Mengambil tempoh masa yang lama untuk menyediakan dan membuat edaran Laporan Pemeriksaan Bilik ke Bilik

MASALAH 2 : KEKELIRUAN MAKLUMAT GAMBAR

Kekeliruan ketepatan lokasi dan butiran terperinci bagi sesuatu kecacatan/ kerosakan yang ditemui melalui gambar yang telah diambil di tapak dalam jumlah yang banyak sehingga menyukarkan rujukan pihak kontraktor untuk tujuan pembaikan

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

SOLUSI MASALAH 1

Mewujudkan sistem laporan interaktif yang dapat disediakan dan dikemaskini oleh beberapa pihak yang terlibat secara serentak

SOLUSI MASALAH 2

Mewujudkan data entry bagi setiap gambar yang diambil bagi memastikan maklumat yang disediakan dalam Laporan Pemeriksaan Bilik ke Bilik adalah tepat

TARGET PENGGUNA

Pegawai dalaman CKK | Pihak Pelanggan, KKM | Kontraktor | Perunding | Seluruh Jabatan

KAJIAN PASARAN SISTEM APLIKASI SEDIA ADA

Report & Run | Easy Report | Photo ID - Property Inspection Photo Report Labeller

Melalui cadangan penambahbaikan sistem pelaporan di atas, MASALAH manakah yang perlu lebih ditekankan dalam tugas "ROOM TO ROOM INSPECTION"? *

MASALAH 2 : KEKELIRUAN MAKLUMAT GAMBAR

4) Smart Room Data Interaction (Smart RDi / DITREK)

RUJUKAN PANGKALAN DATA DIGITAL SEMASA SESI ROOM DATA INTERACTION

PENYATAAN MASALAH

MASALAH 1 : TEGURAN AUDIT BERULANG

Terlalu banyak kesalahan dan teguran melalui audit projek kesihatan yang berulang akibat daripada kelemahan proses di peringkat RDI

MASALAH 2 : KELEWATAN MINIT MESYUARAT RDI

Kekeliruan dalam menghasilkan minit mesyuarat RDI kerana melibatkan banyak pindaan semasa sesi RDI berlangsung

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

SOLUSI MASALAH 1

Mewujudkan pangkalan data terperinci secara digital bagi contoh-contoh layout dan rekod data ruang terbaik bagi setiap bilik ke bilik sebagai rujukan dan lessons learned

SOLUSI MASALAH 2

Mewujudkan template dan menjana minit mesyuarat dengan membangunkan sistem data entry pada layout plan secara terus

TARGET PENGGUNA

Pegawai dalaman CKK | Pihak Pelanggan, KKM | Kontraktor | Perunding

KAJIAN PASARAN SISTEM APLIKASI SEDIA ADA

Standardised Room Data for Health Facility (buku keluaran Caw. Arkitek)

Melalui cadangan penambahbaikan sistem pelaporan di atas, MASALAH manakah yang perlu lebih ditekankan dalam tugas RDI? *

MASALAH 1 : TEGURAN AUDIT BERULANG

5) Sistem Maklumbalas Kepuasan Pelanggan JKR (eCSI)

PENGISIAN MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN SECARA ONLINE

PENYATAAN MASALAH

MASALAH 1 : TIADA KAWALAN BERPUSAT

Kesukaran mengenalpasti status maklumbalas bagi 5 fasa berasingan dalam setiap projek untuk dianalisa data CSI (Customer Satisfaction Index) bagi KPI jabatan

MASALAH 2 : MASIH MANUAL

Penggunaan borang maklumbalas pelanggan masih secara manual dan tidak bersistematik

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

SOLUSI MASALAH 1

Membangunkan sistem berpusat bagi memudahkan kawalan maklumbalas kepuasan pelanggan dalam pengurusan projek

SOLUSI MASALAH 2

Mewujudkan sistem web-based bagi pengisian borang maklumbalas secara online melalui pautan mudah di laman web

TARGET PENGGUNA

Pegawai dalaman CKK | Pihak Pelanggan, KKM

KAJIAN PASARAN SISTEM APLIKASI SEDIA ADA

Jabatan Akauntan Negara & Majlis Perbandaran Teluk Intan – Google Sheet

Pejabat Pendaftaran UPM- SKKP (Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan) – Web-based system

Kementerian Kesihatan Malaysia – Web-based system

Melalui cadangan penambahbaikan sistem pelaporan di atas, MASALAH manakah yang perlu lebih ditekankan dalam tugas MAKLUMBALAS PELANGGAN? *

MASALAH 1 : TIADA KAWALAN BERPUSAT

SOAL SELIDIK

LAMPIRAN 4



Cadangan Inovasi "CKK WORK SMART" Dalam Pengurusan Projek Kesihatan

hefamjkr@gmail.com (not shared) [Switch accounts](#)

*Required

PILIHAN INOVASI

SILA PILIH KEUTAMAAN INOVASI yang anda rasakan paling BERPOTENSI dan PRAKTIKAL untuk dilaksanakan bagi meningkatkan kecemerlangan CKK

PILIHAN INOVASI MENGIKUT "RANKING" 1 HINGGA 5 *

(Nota : 1 - laksanakan dahulu, 5 - pelaksanaan terakhir)

	1	2	3	4	5
Sistem Maklumbalas Kepuasan Pelanggan JKR (eCSI)	☐	☐	☐	☐	☐
Smart Room Data Interaction (Smart RDi / DITREK)	☐	☐	☐	☐	☐
Sistem Pelaporan Room To Room (RTR / INSPEC)	☐	☐	☐	☐	☐
Trigger Info CKK (TikTok / TICKK)	☐	☐	☐	☐	☐
Integration Report CKK (iR / INTREC)	☐	☐	☐	☐	☐

Sekiranya terdapat sebarang cadangan lain atau ulasan, sila nyatakan secara ringkas. *

Choose

This is a required question



Perjumpaan Pasukan Inovasi Ckk Bersama Pengarah CKK Dan Persetujuan Pengurusan Atasannya Berkenaan Pemilihan Tajuk Yang Dicadangkan

Tarikh : 23 Mac 2021

Masa : 3.30 petang

Tempat : Bilik Bincang Aras 23, Blok G, Menara Kerja Raya





**CAWANGAN KERJA KESIHATAN
IBU PEJABAT JKR MALAYSIA**

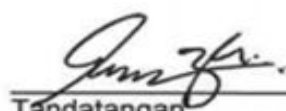
MINIT MESYUARAT

Tajuk Mesyuarat	PEMBENTANGAN TAJUK KUMPULAN INOVASI DAN KREATIF CAWANGAN KERJA KESIHATAN	
Tarikh	22 Mac 2021	
Masa	4.00 Petang	
Tempat	Bilik Bincang 3, Aras 23, Menara Kerja Raya, Ibu Pejabat JKR Malaysia	
Pegawai Yang Hadir	<u>HOPT/HODT</u> 1. Ar. IDr. Azman bin Md. Hashim - Pengerusi 2. Cik Izziyanna binti Idris 3. En. Afizad Herwady bin Ahamad 4. Pn. Nur Aireen binti Shamsudin 5. En. Mohd. Suhaili bin Ismail 6. Ir. Ts. Asrimayanti binti Chi Ari 7. En. Ahmad Salman bin Ibrahim Elmi 8. En. Mazwan bin Abdullah 9. Pn. Norliza binti Razali 10. En. Mohammad Khairul Niza bin Mohji	Pengarah CKK Jurutera Awam Kanan – PMO Jurutera Awam Kanan– HOPT2 Jurukur Bahan – UKP UB Arkitek – HOPT 2 Jurutera Awam – HOPT 4 Jurutera Awam – J41 Pen. Jurutera Awam JA36 Pen. Peg. Senibina JA29 Pen. Peg. Senibina JA29
Tidak hadir Dengan Maaf	-	

Bil.	Perkara	Tindakan
1.0	<u>KATA KATA ALUAN DAN UCAPAN PENGARAH</u>	
1.1	Pengarah mengucapkan terima kasih atas kehadiran ahli-ahli mesyuarat.	Makluman
2.0	<u>PERKARA YANG DIBINCANGKAN</u>	
2.1	<u>Pembentangan Idea Kumpulan KIK CKK</u>	
2.1.1	Ketua Kumpulan membentangkan kepada PCKK bahawa tajuk-tajuk projek yang telah dibincangkan adalah seperti berikut :- i. <i>Integration Report CKK (iR/INTREC)</i> ii. <i>Trigger Info CKK (TikTok/TiCKK)</i> iii. <i>Sistem Pelaporan Room To Room (RTR/INSPEC)</i> iv. <i>Smart Room Data Interaction (Smart RDI/DITREK)</i> v. <i>Sistem Maklumbalas Kepuasan Pelanggan JKR (eCSI)</i>	Makluman
2.1.2	Ketua Kumpulan juga memaklumkan bahawa satu maklumbalas melalui aplikasi <i>Google Form</i> telah dibuat di kalangan staf di CKK bagi mendapatkan maklumbalas bagi tajuk projek yang akan dipilih.	Makluman

Bil.	Perkara	Tindakan
2.1.3	Berdasarkan undian dan maklumbalas yang diterima didapati bahawa Sistem Maklumbalas Kepuasan Pelanggan JKR (eCSI) telah mendapat undian dan maklumbalas tertinggi.	Makluman
2.2	<u>Sistem Maklumbalas Kepuasan Pelanggan JKR (eCSI)</u>	
2.2.1	Ketua Kumpulan membentangkan bahawa sistem eCSI ini adalah satu sistem di mana borang maklumbalas kepuasan pelanggan bagi setiap peringkat projek dapat dikemukakan kepada pihak klien melalui email dan dapat dijawab secara digital sahaja tanpa perlu pengemukaan surat dan borang manual.	Makluman
2.2.2	Sistem ini juga dapat mengumpul data-data markah kepuasan pihak pelanggan terhadap jabatan dalam pelaksanaan projek.	Makluman
2.2.3	Ketua Kumpulan memaklumkan bahawa kumpulan KIK sedang membangunkan sistem tersebut dan dalam proses penyediaan laporan untuk dikemukakan kepada urus setia KIK menjelang tarikh tutup penyertaan.	Makluman
2.3	<u>Rumusan Pembentangan</u>	
2.3.1	PCKK bersetuju dengan tajuk yang akan dilaksanakan oleh kumpulan KIK dan berharap bahawa kumpulan KIK CKK dapat bekerjasama dan dapat mengemukakan penyertaan KIK sebelum tarikh tutup penyertaan.	Makluman
2.3.2	PCKK juga memaklumkan agar kumpulan KIK dapat menyemak dengna urus setia KIK berhubung penyertaan tajuk tersebut di dalam pertandingan KIK sebelum ini.	Ketua Kumpulan KIK
2.3.3	Ketua Kumpulan KIK akan membuat semakan tersebut bersama urus setia KIK.	Makluman
3.0	<u>PENANGGUHAN MESYUARAT</u>	
3.1	Mesyuarat ditangguhkan pada jam 5.00 petang oleh Pengarah dan Pengarah mengucapkan ucapan terima kasih kepada yang hadir	

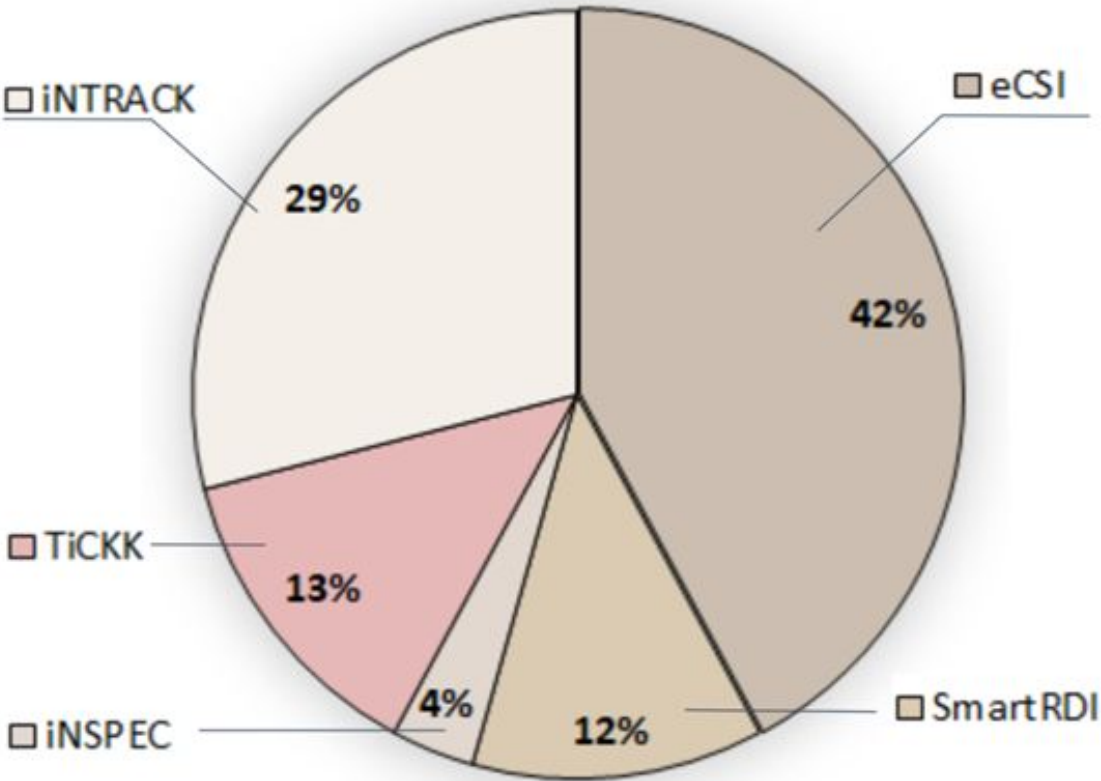
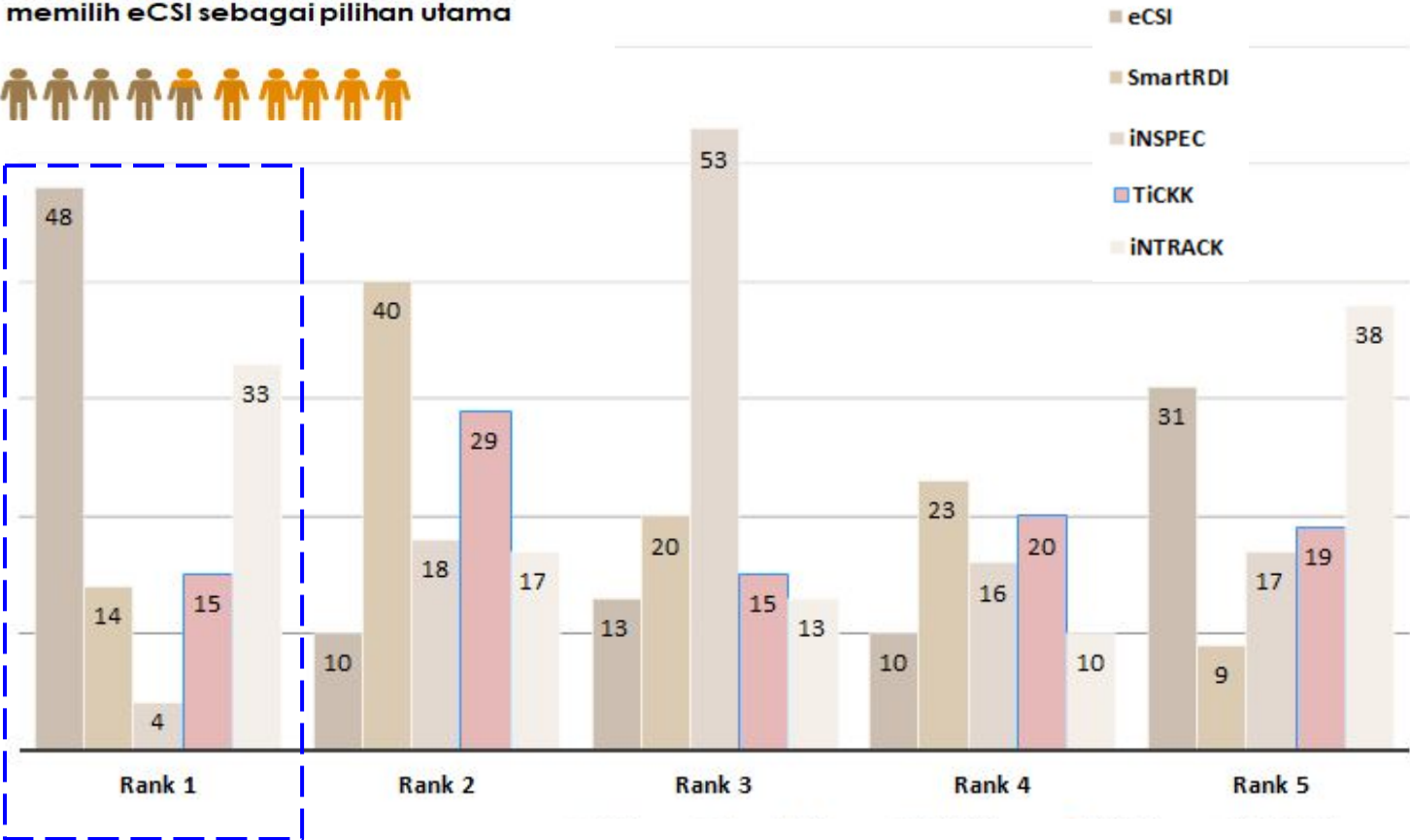
Disediakan bersama oleh,


 Tandatangan:
 Nama: Md. Khairul Niza Mohji
 Penolong Pegawai Senibina
 Ahli Kumpulan KIK CKK

Disemak dan disahkan oleh,


 Tandatangan:
 Nama: Izzyanna Idris
 Jurutera Awam Kanan
 Ketua Kumpulan KIK CKK

48 daripada 114 kakitangan CKK memilih eCSI sebagai pilihan utama



NO	TAJUK PROJEK	HANTAR KEPADA PELANGGAN	TARIKH PENILAIAN OLEH PELANGGAN	TARIKH TERIMA MAKLUMBALAS	Tempoh penilaian oleh pelanggan	Tempoh penerimaan dari pelanggan
1	NAIKTARAF INFRASTRUKTUR HOSPITAL ANGKATAN TENTERA KEM TERENDAK, MELAKA (REKA & BINA).	4-Nov-20	13-Dec-20	13-Dec-20	39	0
2	NAIKTARAF SISTEM BEKALAN ELEKTRIK, HOSPITAL MELAKA, MELAKA (REKA & BINA)	4-Nov-20	30-Nov-20	30-Nov-20	26	0
3	Kuarters Kakitangan Kesihatan W.P Labuan (Tender Semula)	26-Mar-21	31-Mar-21	19-Apr-21	5	19
4	Klinik Kesihatan (Jenis 3) Selayang Baru, Selangor	26-Mar-21	13-Apr-21	13-Apr-21	18	0
5	Menyiapkan Baki Kerja Hospital (40 Katil) Bera, Pahang (Pakej 2 - Kerja Bangunan dan Lain-lain Kerja)	6-Apr-21	13-Apr-21	13-Apr-21	7	0
6	Pembinaan Tempat Letak Kereta Bagi Klinik Kesihatan (Jenis 3) Gomba Setia, Selangor	20-Oct-20	22-Dec-20	22-Dec-20	63	0
7	Klinik Kesihatan (Jenis 2) Taman Batu Muda, Kuala	11-Aug-20	28-Sep-20	28-Sep-20	48	0
8	NAIKTARAF HOSPITAL TAWAU, TAWAU, SABAH (REKA DAN BINA)	1-Nov-19	7-Nov-19	7-Nov-19	6	0
9	NAIKTARAF HOSPITAL PAPAR, SABAH (REKA DAN BINA)	1-Nov-19	7-Nov-19	7-Nov-19	6	0
10	CADANGAN MENYIAPKAN KERJA-KERJA TERBENGKALAI KLINIK KESIHATAN JENIS 4S NABAWAN, DENGAN X-RAY DAN KUARTERS DI NABAWAN, SABAH	1-Nov-19	7-Nov-19	7-Nov-19	6	0
11	PEMBINAAN TEMPAT LETAK KERETA BAGI KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) GOMBAK SETIA, SELANGOR	20-Oct-20	22-Dec-20	22-Dec-20	63	0
12	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7) CHUPING, PERLIS	19-Oct-20	1-Dec-20	1-Dec-20	43	0
13	MEMBINA DAN MENYIAPKAN KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) KG. GIAL, PERLIS.	19-Oct-20	1-Dec-20	1-Dec-20	43	0
14	KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) KUALA KANGSAR, PERAK	19-Oct-20	1-Dec-20	1-Dec-20	43	0
Purata					30	1

Projek terima CSI lebih 6 hari

PROJEK : KUARTERS KAKITANGAN KESIHATAN W.P LABUAN (TENDER SEMULA)

PERKARA : MAKLUMBALAS KAJIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

Dengan hormatnya saya diarah merujuk kepada perkara tersebut di atas dan surat pihak tuan rujukan JKR.CKK.BPP5/3.0/L/2JLD7(14) bertarikh 26 Mac 2021 adalah berkaitan.

2. Bersama-sama ini, dikemukakan borang maklumbalas kajian tahap kepuasan pelanggan bagi projek tersebut untuk tindakan selanjutnya.

Sekian, terima kasih.

"PRIHATIN RAKYAT : DARURAT MEMERANGI COVID-19"
"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

(ABDUL MANAP BIN HAMDI)
Bahagian Pembangunan
b.p Ketua Setiausaha
Kementerian Kesihatan Malaysia

Intan/ZonTengah2020/12.MaklumbalasKajianKepuasan

JAK. In-Shahid

- Sila maklumkan sahkan
kpi- PMO.

o u m f.

2

23/4.

Hazimah
with tindakan
sl

1. Atgah.
- Sila kemukakan kpi
PMO

23/4.

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR KOMUNIKASI, ADUAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-6
		No. Keluaran : 06
		No. Pindaan : 00
		Tarikh : 19 Sept 2019
		Muka Surat : 1 / 21

LAMPIRAN 6

**BORANG KAJIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN
(KEMENTERIAN/JABATAN/AGENSI/KERAJAAN/BADAN
BERKANUN/ORANG PERSEORANGAN) TERHADAP PERKHIDMATAN YANG
DIBERIKAN OLEH JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA**

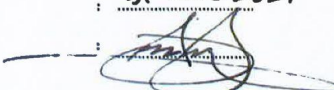
Kajian ini dijalankan bagi mengkaji tahap kepuasan dan pandangan pegawai-pegawai yang terlibat secara langsung terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh JKR bagi projek yang telah dilaksanakan. Segala maklumbalas yang diperolehi akan digunakan untuk menilai prestasi kualiti perkhidmatan (service quality) agar pihak JKR dapat melaksanakan penambahbaikan perkhidmatan secara berterusan. Maklumbalas anda amat penting dan hendaklah mencerminkan pandangan Kementerian/Jabatan/Agensi yang anda wakil.

Nota: Bagi Penilaian Pengurusan Projek, soal selidik diedar oleh:

- HOPT (fasa perancangan, rekabentuk & perolehan) selepas SST dikeluarkan
- PP/WPP (fasa pembinaan) selepas CPC dikeluarkan
- PP/WPP (fasa penyerahan) selepas tamat DLP

Sila isi pada butiran-butiran berkenaan diri anda.

BAHAGIAN A : BUTIRAN RESPONDEN

- Nama : Abdul Muzaffar bin Haniff
- Jawatan Disandang : Ketua Pengerusi, Galiana Kanan
- Kementerian/Jabatan/Agensi yang Anda Wakil : Kementerian Kesihatan Malaysia
- Alamat Pejabat : Kompleks G. Putrajaya
- Tarikh : 31 Mac 2021
- Tandatangan : 

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR KOMUNIKASI, ADUAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-6
		No. Keluaran : 06
		No. Pindaan : 00
		Tarikh : 19 Sept 2019
		Muka Surat : 3 / 21

BAHAGIAN B : PENILAIAN PENGURUSAN PROJEK

Arahan :

Sila bulatkan pada angka yang disediakan bagi menggambarkan Tahap Kepuasan anda terhadap pernyataan yang diberikan. JIKA anda tidak terlibat dalam pernyataan tersebut, sila tandakan TB (TIDAK BERKENAAN).

- Nama Projek (Disisi oleh JKR)
- Kaedah pelaksanaan projek oleh JKR: (Disisi oleh JKR)
 - ☐ 1 Konvensional (Dalaman)
 - ☐ 2 Konvensional (Perunding)
 - ☐ 3 Reka & Bina (Tender)
 - ☐ 4 Reka & Bina (Rundingan Terus)

Maklumat projek tidak diisi oleh pihak JKR

1. FASA PERANCANGAN (Perlu dihantar & dikumpulkan oleh HOPT)

Perlu diisi oleh Pelanggan (Agensi Pelanggan)	
PERNYATAAN	SKALA PENGUKURAN
	Amat tidak puas hati Tahap Kepuasan Amat Puas hati
	1 2 3 4 5 6 7
1. Ketepatan masa oleh pegawai bagi urusan bersama:	
▪ Mesyuarat & Koordinasi & Penyelaras Projek	1 2 3 4 5 6 7 TB
▪ Lawatan tapak oleh Pasukan Rekabentuk JKR	1 2 3 4 5 6 7 TB
2. Kos projek yang dikemukakan oleh pihak JKR berpatutan dengan rekabentuk & spesifikasi dikehendaki (value for money).	1 2 3 4 5 6 7 TB
3. Cadangan rekabentuk & Pelan konsep projek yang disediakan adalah:	
▪ Mengikut brief projek dan mudah difahami	1 2 3 4 5 6 7 TB
4. Anda berpuas hati dengan aspek berikut yang disediakan.	
▪ Pelantikan Perunding (Jika berkenaan)	1 2 3 4 5 6 7 TB
5. JKR memberi tumpuan kepada isu berkaitan alam sekitar.	1 2 3 4 5 6 7 TB
6. JKR memberi tumpuan kepada keperluan keselamatan.	1 2 3 4 5 6 7 TB
7. Pegawai JKR bersikap profesional dan memberi kerjasama sepanjang Fasa Perancangan Projek.	1 2 3 4 5 6 7 TB
8. Secara keseluruhannya adakah prestasi pengurusan dan perkhidmatan di Fasa Perancangan Projek memenuhi jangkaan anda?	1 2 3 4 5 6 7 TB

Jika anda mempunyai pandangan atau cadangan bagi membantu memperbaiki mutu perkhidmatan JKR, sila kemukakan di bawah:

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR KOMUNIKASI, ADUAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-6
		No. Keluaran : 06
		No. Pindaan : 00
		Tarikh : 19 Sept 2019
		Muka Surat : 4 / 21

BAHAGIAN B : PENILAIAN PENGURUSAN PROJEK

Arahan :

Sila bulatkan pada angka yang disediakan bagi menggambarkan Tahap Kepuasan anda terhadap pernyataan yang diberikan. JIKA anda tidak terlibat dalam pernyataan tersebut, sila tandakan TB (TIDAK BERKENAAN).

- Nama Projek (Disisi oleh JKR)
- Kaedah pelaksanaan projek oleh JKR: (Disisi oleh JKR)
 - ☐ 1 Konvensional (Dalaman)
 - ☐ 2 Konvensional (Perunding)
 - ☐ 3 Reka & Bina (Tender)
 - ☐ 4 Reka & Bina (Rundingan Terus)

2. FASA REKABENTUK (Perlu dihantar & dikumpulkan oleh HOPT)

Perlu diisi oleh Pelanggan (Agensi Pelanggan)

PERNYATAAN	SKALA PENGUKURAN
	Amat tidak puas hati Tahap Kepuasan Amat Puas hati
	1 2 3 4 5 6 7
1. Ketepatan masa oleh pegawai bagi urusan Mesyuarat Koordinasi Rekabentuk	1 2 3 4 5 6 7 TB
2. Pegawai JKR responsif sekiranya anda memerlukan perubahan dalam rekabentuk.	1 2 3 4 5 6 7 TB
3. Anggaran kos projek telah mengambil kira keperluan dalam brif yang telah diluluskan.	1 2 3 4 5 6 7 TB
4. Pihak JKR melibatkan anda sepanjang Fasa Rekabentuk	1 2 3 4 5 6 7 TB
5. Adakah pengurusan di Fasa Rekabentuk Projek memenuhi jangkaan anda mengikut aspek :	
i) Masa	1 2 3 4 5 6 7 TB
ii) Skop	1 2 3 4 5 6 7 TB
6. Secara keseluruhannya sejauh mana anda menilai tahap prestasi perkhidmatan di Fasa Rekabentuk bagi projek anda?	1 2 3 4 5 6 7 TB

Jika anda mempunyai pandangan atau cadangan bagi membantu memperbaiki mutu perkhidmatan JKR, sila kemukakan di bawah:

----- SOALAN FASA REKABENTUK TAMAT DI SINI -----
TERIMA KASIH

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR KOMUNIKASI, ADUAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-6
		No. Keluaran : 06
		No. Pindaan : 00
		Tarikh : 19 Sept 2019
		Muka Surat : 5 / 21

BAHAGIAN B : PENILAIAN PENGURUSAN PROJEK

Arahan :

Sila bulatkan pada angka yang disediakan bagi menggambarkan Tahap Kepuasan anda terhadap pernyataan yang diberikan. JIKA anda tidak terlibat dalam pernyataan tersebut, sila tandakan TB (TIDAK BERKENAAN).

- Nama Projek (Disisi oleh JKR)
- Kaedah pelaksanaan projek oleh JKR: (Disisi oleh JKR)
 - ☐ 1 Konvensional (Dalaman)
 - ☐ 2 Konvensional (Perunding)
 - ☐ 3 Reka & Bina (Tender)
 - ☐ 4 Reka & Bina (Rundingan Terus)

Maklumat projek tidak diisi oleh pihak JKR

3. FASA PEROLEHAN (Perlu dihantar & dikumpulkan oleh HOPT)

Perlu diisi oleh Pelanggan (Agensi Pelanggan)

PERNYATAAN	SKALA PENGUKURAN
	Amat tidak puas hati Tahap Kepuasan Amat Puas hati
	1 2 3 4 5 6 7
1. Secara keseluruhannya adakah prestasi pengurusan dan perkhidmatan di Fasa Perolehan Projek memenuhi jangkaan anda?	1 2 3 4 5 6 7 TB

Jika anda mempunyai pandangan atau cadangan bagi membantu memperbaiki mutu perkhidmatan JKR, sila kemukakan di bawah:

----- SOALAN FASA PEROLEHAN TAMAT DI SINI -----
TERIMA KASIH

Projek		Fasa	Daripada → Kepada		Hantar	Terima
CAWANGAN KERJA KESIHATAN						
1	CADANGAN MENAMBAHBAIK HIASAN DALAMAN & KERJA-KERJA YANG BERKAITAN BAGI WAD DIRAJA HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II, KOTA BHARU, KELANTAN	1	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	25.08.21 1 hari
2	CADANGAN MENAMBAHBAIK HIASAN DALAMAN & KERJA-KERJA YANG BERKAITAN BAGI WAD DIRAJA HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II, KOTA BHARU, KELANTAN	2	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	25.08.21 1 hari
3	CADANGAN MENAMBAHBAIK HIASAN DALAMAN & KERJA-KERJA YANG BERKAITAN BAGI WAD DIRAJA HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II, KOTA BHARU, KELANTAN	3	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	25.08.21 1 hari
4	CADANGAN MEROBOH DAN MEMBINA SEBUAH BANGUNAN TAMBAHAN JABATAN PERUBATAN TRANSFUSI, HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II, KOTA BHARU, KELANTAN	1	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	25.08.21 1 hari
5	CADANGAN MEROBOH DAN MEMBINA SEBUAH BANGUNAN TAMBAHAN JABATAN PERUBATAN TRANSFUSI, HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II, KOTA BHARU, KELANTAN	2	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	25.08.21 1 hari
6	CADANGAN MEROBOH DAN MEMBINA SEBUAH BANGUNAN TAMBAHAN JABATAN PERUBATAN TRANSFUSI, HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II, KOTA BHARU, KELANTAN	3	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	25.08.21 1 hari
7	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) JOH, MACHANG, KELANTAN.	2	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	26.08.21 2 hari
8	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) JOH, MACHANG, KELANTAN.	3	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	26.08.21 2 hari
9	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) KERILLA, MACHANG, KELANTAN	2	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	26.08.21 2 hari
10	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) KERILLA, MACHANG, KELANTAN	3	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	26.08.21 2 hari
11	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) MATA AYER, MACHANG , KELANTAN	2	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	26.08.21 2 hari
12	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) MATA AYER, MACHANG , KELANTAN	3	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	26.08.21 2 hari
13	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) PERIA, KUALA KRAI, KELANTAN	2	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	26.08.21 2 hari
14	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) PERIA, KUALA KRAI, KELANTAN	3	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	26.08.21 2 hari
15	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) SOKOR, TANAH MERAH, KELANTAN	2	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	25.08.21 1 hari
16	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) SOKOR, TANAH MERAH, KELANTAN	3	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	26.08.21 2 hari
17	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) SUNGAI KELADI, PASIR MAS, KELANTAN	2	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	25.08.21 1 hari
18	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) SUNGAI KELADI, PASIR MAS, KELANTAN	3	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	25.08.21 1 hari
19	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) TELOK JERING, TUMPAT, KELANTAN	2	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	26.08.21 2 hari
20	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) TELOK JERING, TUMPAT, KELANTAN	3	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	26.08.21 2 hari
21	PEJABAT KESIHATAN DAERAH JELI, KELANTAN	1	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	25.08.21 1 hari
22	PEJABAT KESIHATAN DAERAH JELI, KELANTAN	2	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	25.08.21 1 hari
23	PEJABAT KESIHATAN DAERAH JELI, KELANTAN	3	JKR(KEL) LATIFAH BT MD.ZIN latifahmz@jkr.gov.my	KKM LIM SOON HOCK soonhock@moh.gov.my	24.08.21 15.09.21	25.08.21 1 hari
24	PUSAT DARAH WILAYAH UTARA, SUNGAI PETANI, KEDAH (PDWU)	1	CKK MUHAMMAD FATHI BIN ILIAS@ZAHARI mfathi@jkr.gov.my	KKM DR. ZULKARNAIN BIN MOHD NOOR zulkar9@moh.gov.my	17.08.21 31.08.21	17.08.21 0 hari

Fail: (30) dlm.PKR(CKK)PK/011/KEW/0036 Jld.8

Tarikh: // September 2019

TAJUK	ARAHAN LANGKAH PENJIMATAN PENGGUNAAN MESIN PENYALIN	
DARIPADA	Jurutera Mekanikal Penguasa Bahagian Penyelarasan dan Khidmat Sokongan	SALINAN: 1. Fail
KEPADA	Senarai Edaran	

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Semakan Unit Pentadbiran mendapati bermula Mac 2019 penggunaan mesin penyalin telah meningkat 100% berbanding rekod penggunaan pada tahun sebelumnya. Lanjutan daripada peningkatan penggunaan tersebut, CKK terpaksa menampung kos yang tinggi bagi urusan pembayaran perkhidmatan meter caj dengan pihak pembekal.

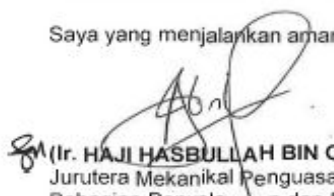
3. Sehubungan itu, bagi mengoptimumkan penggunaan mesin penyalin, setiap pegawai diminta mengambil langkah-langkah penjimatan bagi penggunaan mesin penyalin seperti berikut:

- Memastikan hanya surat keluar dari cawangan dengan "letter head" sahaja dibenarkan bercetak bewarna;
- Memastikan hanya memo dalaman, borang keluar pejabat dan lain-lain dokumen untuk kegunaan dalaman TIDAK dicetak bewarna;
- Buku laporan mesyuarat atau laporan bergambar yang perlu dicetak bewarna hanya dibenarkan bagi keperluan mustahak untuk dicetak bewarna;
- Pegawai diminta menyemak terlebih dahulu setiap dokumen dan dipastikan betul sebelum mencetak bagi mengelakkan cetakan berulang.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,


 Ir. HAJI HASBULLAH BIN OSMAN)
 Jurutera Mekanikal Penguasa
 Bahagian Penyelarasan dan Khidmat Sokongan

KOS POS LAJU

	Document (below 2kg)	
	First 500gm	Subsequent 250gm
Zone 1	4.90	0.80
Zone 2	5.40	1.00
Zone 3	6.90	1.50
Zone 4	7.40	1.50
Zone 5	7.90	2.00

	Merchandise (above 2kg)	
	2.001 - 2.5kg	Subsequent 500gm
Zone 1	10.50	0.50
Zone 2	16.00	2.00
Zone 3	21.00	3.00
Zone 4	26.00	3.50
Zone 5	31.00	4.00

KOS UNTUK MANUAL vs eCSI

Kos untuk 1 Fasa/ Projek

Item	Kos (RM)	
	Manual	eCSI
Percetakan	0.03	-
Kertas	0.02	-
Pos	4.90	-
Sampul	1.00	-
Jumlah	5.95	0

Kos untuk 5 Fasa/Projek

*Tidak termasuk kos penyediaan laporan analisa dan laporan KPI

$$= \text{RM}5.95 \times 5 = \text{RM}29.75/\text{Projek}$$

Bilangan Keseluruhan Projek Di CKK 82 Projek

$$= \text{RM}29.75 \times 82 = \underline{\text{RM}2,439.50}$$

Kos Penyelenggaraan Sistem dibayar RM400.00/tahun

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR KOMUNIKASI, ADUAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-6 No. Keluaran : 06 No. Pindaan : 00 Tarikh : 19 Sept 2019 Muka Surat : 1 / 21
--	--	---

LAMPIRAN 6

**BORANG KAJIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN
(KEMENTERIAN / JABATAN/AGENSII / KERAJAAN/BADAN BERKANUN / ORANG
PERSEORANGAN) TERHADAP PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN OLEH
JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA**

Kajian ini dijalankan bagi mengkaji tahap kepuasan dan pandangan pegawai-pegawai yang terlibat secara langsung terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh JKR bagi projek yang telah dilaksanakan. Segala maklumbalas yang diperolehi akan digunakan untuk menilai prestasi kualiti perkhidmatan (service quality) agar pihak JKR dapat melaksanakan penambahbaikan perkhidmatan secara berterusan. Maklumbalas anda amat penting dan hendaklah mencerminkan pandangan Kementerian/Jabatan/Agensi yang anda wakili.

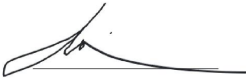
Nota: Bagi **Penilaian Pengurusan Projek**, soal selidik diedar oleh:

- 1. HOPT (fasa perancangan, rekabentuk & perolehan) selepas SST dikeluarkan
- 2. PP/WPP (fasa pembinaan) selepas CPC dikeluarkan
- 3. PP/WPP (fasa penyerahan) selepas tamat DLP

Sila isi pada butiran-butiran berkenaan diri anda.

BAHAGIAN A : BUTIRAN RESPONDEN

1. Nama	: LIM SOON HOCK
2. Jawatan Disandang	: KETUA PENOLONG PENGARAH (PEMBANGUNAN)
3. Kementerian/Jabatan/Agensi yang Anda Wakili	: KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
4. Alamat Pejabat	: JABATAN KESIHATAN NEGERI KELANTAN ARAS 5, WISMA PERSEKUTUAN, JALAN BAYAM, 15590, KOTA BHARU, KELANTAN
5. Tarikh	: 25-08-2021
6. Tandatangan	:


(LIM SOON HOCK)

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR KOMUNIKASI, ADUAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-6 No. Keluaran : 06 No. Pindaan : 00 Tarikh : 19 Sept 2019 Muka Surat : 4 / 21
--	--	---

BAHAGIAN B : PENILAIAN PENGURUSAN PROJEK

Arahan :
Sila bulatkan pada angka yang disediakan bagi menggambarkan Tahap Kepuasan anda terhadap pernyataan yang diberikan. **JIKA** anda tidak terlibat dalam pernyataan tersebut, sila tandakan **TB (TIDAK BERKENAAN)**.

1. Nama Projek (Diisi oleh JKR)	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) SOKOR, TANAH MERAH, KELANTAN
2. Kaedah pelaksanaan projek oleh JKR: (Diisi oleh JKR)	☒ 1. Konvensional (Dalaman) ☐ 2. Konvensional (Perunding) ☐ 3. Reka & Bina (Tender) ☐ 4. Reka & Bina (Rundingan Terus)

2. FASA REKABENTUK (Perlu dihantar & dikumpulkan oleh HOPT)

Perlu diisi oleh Pelanggan (Agensi Pelanggan)

PERNYATAAN	SKALA PENGUKURAN							
	Amat tidak puas hati	Memuaskan	Amat puas hati					
1. Ketepatan masa oleh pegawai bagi urusan Mesyuarat Koordinasi Rekabentuk	1	2	3	4	5	6	7	TB
2. Pegawai JKR responsif sekiranya anda memerlukan perubahan dalam rekabentuk	1	2	3	4	5	6	7	TB
3. Anggaran kos projek telah mengambilkira keperluan dalam brif yang telah diluluskan	1	2	3	4	5	6	7	TB
4. Pihak JKR melibatkan anda sepanjang Fasa Rekabentuk	1	2	3	4	5	6	7	TB
5. Adakah pengurusan di Fasa Rekabentuk Projek memenuhi jangkaan anda mengikut aspek :								
i) Masa	1	2	3	4	5	6	7	TB
ii) Skop	1	2	3	4	5	6	7	TB
6. Secara keseluruhannya sejauh mana anda menilai tahap prestasi perkhidmatan di Fasa Rekabentuk bagi projek anda?	1	2	3	4	5	6	7	TB
Jika anda mempunyai pandangan atau cadangan bagi membantu memperbaiki mutu perkhidmatan JKR, sila kemukakan di bawah:								
Tiada Ulasan								

----- SOALAN FASA REKABENTUK TAMAT DI SINI -----
TERIMA KASIH

BAHAGIAN B : PENILAIAN PENGURUSAN PROJEK

2. FASA REKABENTUK

Arahan :
Sila nilaikan mengikut angka yang disediakan bagi menggambarkan Tahap Kepuasan anda terhadap pernyataan yang diberikan. **JIKA** anda tidak terlibat dalam pernyataan tersebut, sila tandakan **TB (TIDAK BERKENAAN)**

1	2	3	4	5	6	7
Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Agak tidak berpuas hati	Neutral	Agak berpuas hati	Berpuas hati	Sangat berpuas hati

1 Ketepatan masa oleh pegawai bagi urusan Mesyuarat Koordinasi Rekabentuk

1 2 3 4 5 6 7 TB

2 Pegawai JKR responsif sekiranya anda memerlukan perubahan dalam rekabentuk

1 2 3 4 5 6 7 TB

3 Anggaran kos projek telah mengambilkira keperluan dalam brif yang telah diluluskan

1 2 3 4 5 6 7 TB

4 Pihak JKR melibatkan anda sepanjang Fasa Rekabentuk

1 2 3 4 5 6 7 TB

5 Adakah pengurusan di Fasa Rekabentuk Projek memenuhi jangkaan anda mengikut aspek :

Masa

1 2 3 4 5 6 7 TB

Skop

1 2 3 4 5 6 7 TB

6 Secara keseluruhannya sejauh mana anda menilai tahap prestasi perkhidmatan di Fasa Rekabentuk bagi projek anda?

1 2 3 4 5 6 7 TB

Jika anda mempunyai pandangan atau cadangan bagi membantu memperbaiki mutu perkhidmatan JKR, sila kemukakan di bawah:

Sila tandatangan di ruang yang disediakan, (boleh menggunakan mouse di komputer atau jari di telefon bimbit)

☐ Saya akui bahawa saya telah menandatangani borang ini secara digital dan mengesahkan semua yang telah dijawab.



Analisa dibuat merangkumi aspek berikut:-

1. Memendekkan proses kerja
2. Tempoh masa
3. *Workload*
4. *Man power*
5. Birokrasi

TEMPOH PENYEDIAAN ANALISA

TAHUN	BULAN	BPKS TERIMA BORANG-BORANG CSI DARI PMO	PENYEDIAAN ANALISA OLEH BPKS	KEMUKA PADA CDPK
2021	JANUARI	20/1/2021	12/2/2021	15/2/2021
	FEBRUARI	20/1/2021	12/2/2021	3/3/2021
		27/1/2021		
	MAC	14/4/2021	14/4/2021	7/4/2021
	APRIL	4/5/2021	5/5/2021	6/5/2021
		5/5/2021		6/5/2021

From: MOHD SHARIZAN BIN SAMSUDIN (sharizans@jkr.gov.my)

Date: 03/03/2021 03:50 pm

To: Bahagian Kualiti (kualiti@jkr.gov.my)

Cc: NORLINA BT AWANG (norlina@jkr.gov.my), zurina.elyas (zurina.elyas@jkr.gov.my), IANA AIRIN BINTI ABDUL HALIM (iana@jkr.gov.my)

Subject: **LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PENGURUSAN PROJEK BULAN FEBRUARI 2021 CAWANGAN KERJA KESIHATAN**

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera,

Tuan/Puan,

Dengan segala hormatnya saya diarah merujuk kepada perkara di atas.

2. Bersama-sama ini dikemukakan Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan Pengurusan Projek Bulan Februari 2021 bagi Cawangan Kerja Kesihatan (**Lampiran A**) untuk makluman dan tindakan Tuan/Puan selanjutnya.

Sekian, terima kasih.

"PRIHATIN RAKYAT : DARURAT MEMERANGI COVID-19"

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

MOHD SHARIZAN BIN SAMSUDIN

Penolong Jurutera Awam

Bahagian Penyelarasan dan Khidmat Sokongan

Cawangan Kerja Kesihatan

No. Tel : 03-26189359

No. h/p : 014-6849520

Date: 07/04/2021 04:45 pm

To: Bahagian Kualiti (kualiti@jkr.gov.my)

Cc: NORLINA BT AWANG (norlina@jkr.gov.my), zurina.elyas (zurina.elyas@jkr.gov.my), NURHAZWANI AKMAL BT MD ZAIN (anurhazwani@jkr.gov.my)

Subject: **LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PENGURUSAN PROJEK BULAN MAC 2021 CAWANGAN KERJA KESIHATAN**

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera,

Tuan/Puan,

Dengan segala hormatnya saya diarah merujuk kepada perkara di atas.

2. Bersama-sama ini dikemukakan Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan Pengurusan Projek Bulan Mac 2021 bagi Cawangan Kerja Kesihatan (**Lampiran A**) untuk makluman dan tindakan Tuan/Puan selanjutnya.

Sekian, terima kasih.

"PRIHATIN RAKYAT : DARURAT MEMERANGI COVID-19"

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

MOHD SHARIZAN BIN SAMSUDIN

Penolong Jurutera Awam

Bahagian Penyelarasan dan Khidmat Sokongan

Cawangan Kerja Kesihatan

No. Tel : 03-26189359

No. h/p : 014-6849520

From: MOHD SHARIZAN BIN SAMSUDIN (sharizans@jkr.gov.my)

Date: 08/06/2021 09:48 pm

To: Bahagian Kualiti (kualiti@jkr.gov.my)

Cc: NORLINA BT AWANG (norlina@jkr.gov.my), ZURINA BT ELYAS (zurina.elyas@jkr.gov.my), NURHAZWANI AKMAL BT MD ZAIN (anurhazwani@jkr.gov.my)

Subject: **LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PENGURUSAN PROJEK BULAN MEI 2021 CAWANGAN KERJA KESIHATAN**

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera,

Tuan/Puan,

Dengan segala hormatnya saya diarah merujuk kepada perkara di atas.

2. Bersama-sama ini dikemukakan Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan Pengurusan Projek Bulan Mei 2021 bagi Cawangan Kerja Kesihatan (**Lampiran A**) untuk makluman dan tindakan Tuan/Puan selanjutnya.

Sekian, terima kasih.

"PRIHATIN RAKYAT : DARURAT MEMERANGI COVID-19"

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

MOHD SHARIZAN BIN SAMSUDIN

Penolong Jurutera Awam

Bahagian Penyelarasan dan Khidmat Sokongan

Cawangan Kerja Kesihatan

No. Tel : 03-26189359

No. h/p : 014-6849520

**CAWANGAN KERJA KESIHATAN
IBU PEJABAT JKR MALAYSIA
(MEMO DALAMAN)**



Ruj. Kami: JKR(CKK).BPP5/3.0/L/2 JILID 7 (16)

Tarikh: 26 April 2021

TAJUK	KUARTERS KAKITANGAN KESIHATAN LABUAN, W.P LABUAN (TENDER SEMULA) - Pengemukakan Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan	
DARIPADA	Bahagian Pengurusan Projek 5	SALINAN: 1. Fail
KEPADA	Bahagian Pengurusan Portfolio	

Adalah dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara tersebut di atas dan surat berikut adalah berkaitan;

- Surat daripada Kementerian Kesihatan Malaysia bernombor rujukan: KKM.200-26/3/17 (39) bertarikh 19 April 2021.
- Memo daripada Bahagian Pengurusan Portfolio bernombor rujukan: JKRCKK.PMO.Y2/02/10 (35) bertarikh 14 Februari 2021.

2. Bersama-sama ini dimajukan **Borang Kajian Kepuasan Pelanggan** bagi projek tersebut diatas untuk makluman dan tindakan pihak tuan selanjutnya.

Perhatian dan kerjasama pihak tuan berhubung perkara di atas amat dihargai.

Sekian, terima kasih.

"PRIHATIN RAKYAT : DARURAT MEMERANGI COVID-19"

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

CAWANGAN KERJA KESIHATAN	
BAHAGIAN PENGURUSAN P	
☐ JAP (UPD)	
☐ JA (UPD)	
☐ PJA (UPD)	
☒ JAK (UAT)	
☐ PPS (UAT)	
☐ Bincang	☒
☐ Makluman	

(Ir. ABDUL DAN BIN ADTONG)
Jurutera Mekanikal Penguasa Kanan
Bahagian Pengurusan Projek 5
Cawangan Kerja Kesihatan
Ibu Pejabat JKR Malaysia

**BAHAGIAN PENGURUSAN PORTFOLIO
CAWANGAN KERJA KESIHATAN
IBU PEJABAT JKR MALAYSIA
MEMO**

Ruj. Kami: JKRCKK.PMO.Y2/02/10 (43)

Tarikh : 4 Mei 2021

Tajuk	Borang Maklum balas Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan	
Daripada	Jurutera Awam Penguasa Kanan Bahagian Pengurusan Portfolio (PMO) Cawangan Kerja Kesihatan	Salinan : 1. Pengarah, CKK 2. Fail
Kepada	Arkitek Penguasa Kanan Bahagian Penyelaras dan Khidmat Sokongan (BPKS) Cawangan Kerja Kesihatan (u/p : Pn. Iana Airin Binti Ab. Halim)	

Puan,

Dengan segala hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

2. Bersama-sama ini disertakan borang kepuasan pelanggan (SPB) bagi projek seperti di **Lampiran A** yang telah diisi lengkap untuk makluman dan tindakan pihak tuan selanjutnya

Kerjasama pihak tuan berhubung perkara ini amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih.

"PRIHATIN RAKYAT : DARURAT MEMERANGI COVID-19"

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

(HAMIDAH BINTI MAT RASID)
Jurutera Awam Penguasa Kanan
Bahagian Pengurusan Portfolio
Cawangan Kerja Kesihatan
Ibu Pejabat JKR Malaysia

3. Bersama-sama ini dimajukan **Status Penghantaran Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan (Projek)** bulan Januari sehingga April 2021 yang telah diterima oleh pejabat ini seperti jadual di bawah:

No	Cawangan / Negeri	Januari	Februari	Mac	April
Sektor Pakar (HOPT)					
1	CKE	3-Mar	3-Mar	2-Apr	
2	CKM	3-Feb	3-Mar	2-Apr	3-May
Sektor Bangunan					
1	CKBA 1	17-Feb	26-Feb	x	28-Apr
2	CKBA 2	1-Feb	x	21-Apr	4-May
3	CKK	15-Feb	3-Mar	7-Apr	6-May
4	CKP	8-Feb	8-Mar	6-Apr	5-May
5	CKS	10-Mar	10-Mar	23-Apr	23-Apr
Sektor Infrastruktur					
1	CKIP				
2	CKC	5-Feb	4-Mar	6-Apr	5-May
3	CJ	3-Mar	3-Mar	8-Apr	
JKR NEGERI					
1	JKR Johor	9-Mar	7-Mar		
2	JKR Kedah	11-Feb	x	x	4-May
3	JKR Selangor				
4	JKR Kelantan				
5	JKR Melaka	26-Mar	26-Mar	23-Apr	5-May
6	JKR Negeri Sembilan	23-Feb	23-Feb		
7	JKR Pahang	2-Feb	1-Mar	1-Apr	
8	JKR Perak	12-Apr	12-Apr		
9	JKR Perlis	9-Feb	24-Feb		
10	JKR Pulau Pinang	11-Feb	5-Mar	4-May	4-May
11	JKR Terengganu	16-Feb	11-Mar	11-Apr	
12	JKR WP Kuala Lumpur	27-Jan	4-Mar	5-Apr	28-Apr
13	JKR WP Labuan	15-Mar	15-Mar	15-Mar	
14	JKR WP Putrajaya				
15	JKR Kesedar	4-Feb	3-Mar	1-Apr	5-May

Petunjuk : ☐ Tarikh terima laporan
Petunjuk : ☒ Tiada laporan diterima

Proses surat menyurat yang terlalu banyak bagi setiap projek dan fasa untuk mengemukakan borang kajian kepuasan pelanggan kepada penyelaras CSI cawangan untuk kiraan manual dari borang-borang yang diterima di dalam Laporan CSI format Microsoft Excel



**CAWANGAN KERJA KESIHATAN
IBU PEJABAT JKR MALAYSIA
(MEMO DALAMAN)**

Fail: (15) dlm.PKR(CKK)HOPT5.Y8/14/1.13 JLD 1

Tarikh: 6 Januari 2021

TAJUK	Maklumbalas Pelanggan Bagi Penilaian Pengurusan Projek :	
	1. Pembinaan Bangunan Tambahan Hospital Miri, Sarawak (Tender Semula) 2. Cadangan Pembinaan Hospital Lawas, Sarawak (76 katil)	
DARIPADA	Jurutera Mekanikal Penguasa Kanan Bahagian Pengurusan Projek 5	SALINAN: 1. Fail
KEPADA	Unit Pemantauan Prestasi Projek Bahagian Pengurusan Portfolio (PMO) Pn Nurul Akmal binti Mohamad Ramli	

Dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas dan surat dari pihak Kementerian Kesihatan Malaysia rujukan KKM-BPP.UPP.700-1/1/2/6/ SRWK JLD.12 bertarikh 9 Disember 2020 adalah berkaitan.

2. Bersama-sama ini di majukan sesalinan maklumbalas daripada pihak pelanggan bagi Penilaian Pengurusan Projek untuk tindakan pihak tuan selanjutnya.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

Ir. ABDUL DAN BIN ADTONG
Jurutera Mekanikal Penguasa Kanan
Bahagian Pengurusan Projek 5
Cawangan Kerja Kesihatan
Ibu Pejabat JKR Malaysia
Kuala Lumpur

CAWANGAN KERJA KESIHATAN BAHAGIAN PENGURUSAN PORTFOLIO	
JAP (UPD)	JE (U)
JA (UPD)	PPSK (U)
PJA (UPD)	PJA (U)
JAK (UAT)	PJA (U)
PPS (UAT)	PA
Bincang	Tindakan
Makluman	Fail

Pn. Nurul Akmal binti Mohamad Ramli



**MEMO DALAMAN
BAHAGIAN PENGURUSAN PROJEK 3
CAWANGAN KERJA KESIHATAN
IBU PEJABAT JKR MALAYSIA**

Daripada	Jurutera Awam Penguasa BPP3
Kepada	Jurutera Awam Penguasa Kanan Bahagian Pengurusan Portfolio (PMO)
Salinan Kepada	1. Pengarah, Cawangan Kerja Kesihatan 2. Fail Projek Umum (K)
Rujukan Kami	(32) dlm.JKRCKK.BPP3 D/20 UMUM (K) JLD.8
Tarikh	14 April 2021

Puan,

Adalah saya dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara tersebut di atas.

2. Untuk makluman puan, dikemukakan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan bagi Fasa Perancangan, Rekabentuk, Perolehan, Pembinaan dan Penyerahan yang telah dikemukakan oleh pihak KKM adalah seperti berikut :-

Bil.	Nama Projek	Tarikh SST	Tarikh Serahan
1.	Kuarters Klinik Kesihatan Aring, Gua Musang, Kelantan	23-12-2020	TB
2.	Projek Pejabat Kesihatan Daerah (PKD) Jeli, Kelantan	TB	31-12-2020
3.	Cadangan Meroboh Dan Membina Sebuah Bangunan Tambahan Jabatan Perubatan Transfusi, Hospital Raja Perempuan Zainab II, Kota Bharu, Kelantan	TB	11-05-2020

3. Kerjasama dan perhatian pihak puan amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih.

"PRIHATIN RAKYAT : DARURAT MEMERANGI COVID - 19"

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

(HASLINA BINTI SALIM)
Jurutera Awam Penguasa
Bahagian Pengurusan Projek 3

CAWANGAN KERJA KESIHATAN BAHAGIAN PENGURUSAN PORTFOLIO	
JAP (UPD)	JE (U)
JA (UPD)	PPSK (U)
PJA (UPD)	PJA (U)
JAK (UAT)	PJA (U)
PPS (UAT)	PA
Bincang	Tindakan
Makluman	Fail

Pn. Nurul Akmal binti Mohamad Ramli



**CAWANGAN KERJA KESIHATAN
IBU PEJABAT JKR MALAYSIA
(MEMO DALAMAN)**

Fail: JKRCKK.BPP5/4.0/Q/3 Jld 38(18)

Tarikh: 26 April 2021

PROJEK	Menyiapkan Baki Kerja Terbangkalai Bagi Cadangan Pembinaan Hospital Petra Jaya (300 Katil), Petra Jaya Sarawak-Tender Semula	
PERKARA	Pengemukaan Borang Kepuasan Pelanggan Fasa Perancangan, Rekabentuk dan Perolehan	
DARIPADA	Ir Abdul dan Bin Adtong Bahagian Pengurusan Projek 5	SALINAN: 1. Fail projek
KEPADA	Pn Hamidah Binti Mat Rasid Bahagian Pengurusan Portfolio	

Dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara tersebut di atas, memo rujukan tuan JKRCKK.PMO.Y2/02/10(35) bertarikh 14 April 2021. dan surat adalah berkaitan.

2. Bersama-sama ini dimajukan maklumbalas Borang Kepuasan Pelanggan daripada Kementerian Kesihatan Malaysia Bahagian Pembinaan rujukan KKM-BPP.UPP.700-3-4/1/13/5 JLD 8(89) bertarikh 22 April 2021 untuk makluman dan tindakan selanjutnya oleh pihak tuan.

Sekian, terima kasih.

"PRIHATIN RAKYAT:DARURAT MEMERANGI COVID-19"

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

(Ir ABDUL DAN BIN ADTONG)
Jurutera Mekanikal Penguasa Kanan
Bahagian Pengurusan Projek 5
Cawangan Kerja Kesihatan
Ibu Pejabat JKR Malaysia

CAWANGAN KERJA KESIHATAN BAHAGIAN PENGURUSAN PORTFOLIO	
JAP (UPD)	JE (UPP)
JA (UPD)	PPSK (UPP)
PJA (UPD)	PJA (UPP)
JAK (UAT)	PJA (UPP)
PPS (UAT)	PA
Bincang	Tindakan
Makluman	Fail

Pn. Nurul Akmal binti Mohamad Ramli



**BAHAGIAN PENGURUSAN PORTFOLIO
CAWANGAN KERJA KESIHATAN
IBU PEJABAT JKR MALAYSIA
MEMO**

Ruj. Kami:JKRCKK.PMO.Y2/02/10 (35)

Tarikh : 20 Januari 2021

Tajuk	i. Pembinaan Bangunan Tambahan Hospital Miri, Sarawak (Tender Semula) ii. Cadangan Pembinaan Hospital Lawas, Sarawak (76 Katil) -Maklumbalas dan Tindakan Tahap Kepuasan Pelanggan	
Daripada	Jurutera Awam Penguasa Kanan Bahagian Pengurusan Portfolio (PMO) Cawangan Kerja Kesihatan	Salinan :
Kepada	Arkitek Penguasa Kanan Bahagian Penyelaras Khidmat Sokongan (BPKS) Cawangan Kerja Kesihatan (u/p : Pn. Iana Airin Binti Ab. Halim)	1. Pengarah, CKK 2. Fail

Puan,

Dengan segala hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

2. Bersama-sama ini disertakan borang kepuasan pelanggan (SPB) yang telah diisi lengkap untuk makluman dan tindakan pihak puan selanjutnya.

Kerjasama pihak puan berhubung perkara ini amatlah dihargai.

Sekian,terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,

(HAMIDAH BINTI MAT RASID)
Jurutera Awam Penguasa Kanan
Bahagian Pengurusan Portfolio
Cawangan Kerja Kesihatan
Ibu Pejabat JKR Malaysia

**MELIBATKAN BANYAK
PIHAK SEBELUM
DIPANJANGKAN LAPORAN
KEPADA PENYELARAS CSI
CAWANGAN**

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN - PENGURUSAN PROJEK

CAWANGAN / NEGERI : CAWANGAN KERJA KESIHATAN

Bulan : OGOS 2021

CAWANGAN KERJA KESIHATAN				Bilangan soal selidik yang diterima = Z					Bilangan *Purata Melebihi Skala 5=Y					*Purata Skor Setiap Fasa (1 hingga 7) = X					Catatan Justifikasi
Bil	Projek	Pelanggan	Jumlah Terima	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Sekiranya skor tidak mencapai 5
1	CADANGAN PEMBINAAN HOSPITAL LAWAS (76 KATIL)	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.00	6.00	0	0	
2	PEMBINAAN BANGUNAN TAMBAHAN HOSPITAL MIRI, SARAWAK (TENDER SEMULA)	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.00	6.00	0	0	
3	KLINIK PERGIGIAN TANJUNG KARANG, SELANGOR - FASA 1 (KERJA-KERJA TANAH)	KKM	4	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	5.44	5.60	6.00	5.60	0	
4	KLINIK PERGIGIAN TANJUNG KARANG, KUALA SELANGOR, SELANGOR (FASA 2-KERJA BANGUNAN DAN KERJA-KERJA BERKAITAN)	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5.80	5.42	5.00	0	0	
5	TENDER SEMULA HOSPITAL TANJUNG KARANG (REKA & BINA)	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5.44	6.00	6.00	0	0	
6	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7) KAMPUNG PASIR RAJA, DUNGUN, TERENGGANU	KKM	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	6.90	7.00	
7	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7) SEBERANG TAYOR, KEMAMAN, TERENGGANU	KKM	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	6.70	6.60	
8	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7), PASIR GAJAH, KEMAMAN, TERENGGANU	KKM	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	6.70	6.62	

Mukasurat 1 daripada 7

LAMPIRAN A

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN - PENGURUSAN PROJEK

CAWANGAN / NEGERI : CAWANGAN KERJA KESIHATAN

Bulan : OGOS 2021

CAWANGAN KERJA KESIHATAN				Bilangan soal selidik yang diterima = Z					Bilangan *Purata Melebihi Skala 5=Y					*Purata Skor Setiap Fasa (1 hingga 7) = X					Catatan Justifikasi
Bil	Projek	Pelanggan	Jumlah Terima	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Sekiranya skor tidak mencapai 5
9	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7) DENGAN KUARTERS KARANGAN, KUALA KRAI, KELANTAN	KKM	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6.00	0	0	0	0	
10	HOSPITAL PASIR GUDANG (REKA & BINA) (TENDER SEMULA)	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.00	6.00	0	0	
11	PEMBINAAN BARU KUARTERS KLINIK KESIHATAN BAYU DAMAI, Pengerang, Kota Tinggi, JOHOR	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.00	6.00	0	0	
12	KLINIK KESIHATAN (JENIS 5) DAN KUARTERS 16G SERTA LAIN-LAIN KERJA YANG BERKAITAN DI FELDA PALONG TIMUR, SEGAMAT, JOHOR	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.00	6.00	0	0	
13	MENYIAPKAN BAKI KERJA BAGI PEMBINAAN BANGUNAN BARU MAKMAL PATOLOGI, HOSPITAL SULTANAH AMINAH, JOHOR BAHRU	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5.78	6.00	6.00	0	0	
14	MENYIAPKAN BAKI KERJA KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) DAN KUARTERS TAMAN UNGKU TUN AMINAH, JOHOR BAHRU, JOHOR	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.00	6.00	0	0	

Mukasurat 2 daripada 7

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN - PENGURUSAN PROJEK

CAWANGAN / NEGERI : CAWANGAN KERJA KESIHATAN

Bulan : OGOS 2021

CAWANGAN KERJA KESIHATAN				Bilangan soal selidik yang diterima = Z					Bilangan *Purata Melebihi Skala 5=Y					*Purata Skor Setiap Fasa (1 hingga 7) = X					Catatan Justifikasi
Bil	Projek	Pelanggan	Jumlah Terima	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Sekiranya skor tidak mencapai 5
15	MENAIKTARAF PUSAT PENGUMPULAN DARAH DI HOSPITAL SULTANAH AMINAH (FASA 2), JOHOR BAHRU.	KKM	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6.10	0	
16	NAIKTARAF SISTEM GAS PERUBATAN HOSPITAL PONTIAN, JOHOR (TENDER SEMULA)	KKM	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	6.10	6.00	
17	MENYIAPKAN BAKI KERJA BAGI KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) DENGAN KUARTERS BENUT, PONTIAN, JOHOR - (FASA 2)	KKM	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6.00	0	
18	KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) BUKIT INDAH, JOHOR BAHRU, JOHOR	KKM	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7.00	0	
19	KUARTERS KAKITANGAN KESIHATAN W.P. LABUAN (TENDER SEMULA)	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.00	6.00	0	0	
20	KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) SELAYANG BARU, SELANGOR	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.00	6.00	0	0	
21	MENYIAPKAN BAKI KERJA BAGI HOSPITAL (40 KATIL) BERA, PAHANG (PAKEJ 2 - KERJA BANGUNAN DAN LAIN-LAIN KERJA BERKAITAN)	KKM	4	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	6.44	6.29	7.00	6.30	0	

Mukasurat 3 daripada 7

LAMPIRAN A

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN - PENGURUSAN PROJEK

CAWANGAN / NEGERI : CAWANGAN KERJA KESIHATAN

Bulan : OGOS 2021

CAWANGAN KERJA KESIHATAN				Bilangan soal selidik yang diterima = Z					Bilangan *Purata Melebihi Skala 5=Y					*Purata Skor Setiap Fasa (1 hingga 7) = X					Catatan Justifikasi
Bil	Projek	Pelanggan	Jumlah Terima	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Sekiranya skor tidak mencapai 5
22	KUARTERS KLINIK KESIHATAN ARING, GUA MUSANG, KELANTAN	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.13	6.17	6.00	0	0	
23	MENYIAPKAN BAKI KERJA TERBENGKALAI BAGI CADANGAN PEMBINAAN HOSPITAL PETRAJAYA (300 KATIL) PETRAJAYA SARAWAK-TENDER SEMULA	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.25	6.00	6.00	0	0	
24	PUSAT PAKAR PERGIGIAN SEREMBAN, NEGERI SEMBILAN	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	7.00	7.00	7.00	0	0	
25	BLOK TAMBAHAN HOSPITAL TUANKU AMPUAN NAJIHAH, KUALA PILAH, NEGERI SEMBILAN (REKA & BINA)	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	7.00	7.00	7.00	0	0	
26	KLINIK KESIHATAN (JENIS 2) TAMPIN, DAERAH TAMPIN, NEGERI SEMBILAN	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.67	7.00	6.00	0	0	
27	KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) DENGAN KUARTERS KAPAR, KLANG	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.00	6.00	0	0	
28	KUARTERS INTEGRASI KLINIK KESIHATAN SOEHARTO, SELANGOR	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.00	6.00	0	0	

Mukasurat 4 daripada 7

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN - PENGURUSAN PROJEK

CAWANGAN / NEGERI : CAWANGAN KERJA KESIHATAN
Bulan : OGOS 2021

CAWANGAN KERJA KESIHATAN				Bilangan soal selidik yang diterima = Z					Bilangan *Purata Melebihi Skala 5=Y					*Purata Skor Setiap Fasa (1 hingga 7) = X					Catatan Justifikasi
Bil	Projek	Pelanggan	Jumlah Terima	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Sekiranya skor tidak mencapai 5
29	CADANGAN MEMBINA DAN MENYIAPKAN KLINIK KESIHATAN (JENIS 5) DAN KUARTERS KESIHATAN (KELAS 2D, 8F DAN 8G) SERTA LAIN-LAIN KERJA BERKAITAN DI TEMBANGAU, DAERAH BERA, PAHANG DARUL MAKMUR.	KKM	4	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	6.44	6.29	7.00	6.30	0	
30	PROJEK NAIKTARAF JABATAN KECEMASAN DAN TRAUMA SERTA JABATAN PERGIGIAN PEDIATRIK, HOSPITAL MELAKA (REKA & BINA) - (TENDER SEMULA)	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	7.00	7.00	7.00	0	0	
31	KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) AYER TAWAR, MANJUNG, PERAK	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.00	6.00	0	0	
32	PUSAT DARAH WILAYAH UTARA, SUNGAI PETANI, KEDAH (PDWU)	KKM	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6.00	0	0	0	0	
33	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) SUNGAI KELADI, PASIR MAS, KELANTAN	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.57	6.00	0	0	
34	PEJABAT KESIHATAN DAERAH JELI, KELANTAN	KKM	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6.88	6.43	6.00	6.10	6.13	

Mukasurat 5 daripada 7

LAMPIRAN A

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN - PENGURUSAN PROJEK

CAWANGAN / NEGERI : CAWANGAN KERJA KESIHATAN
Bulan : OGOS 2021

CAWANGAN KERJA KESIHATAN				Bilangan soal selidik yang diterima = Z					Bilangan *Purata Melebihi Skala 5=Y					*Purata Skor Setiap Fasa (1 hingga 7) = X					Catatan Justifikasi
Bil	Projek	Pelanggan	Jumlah Terima	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Sekiranya skor tidak mencapai 5
35	CADANGAN MEROBOH DAN MEMBINA SEBUAH BANGUNAN TAMBAHAN JABATAN PERUBATAN TRANSFUSI, HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II, KOTA BHARU, KELANTAN	KKM	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6.50	5.71	6.00	6.00	6.13	
36	CADANGAN MENAMBAHBAIK HIASAN DALAMAN & KERJA-KERJA YANG BERKAITAN BAGI WAD DIRAJA HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II, KOTA BHARU, KELANTAN	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.29	6.14	6.00	0	0	
37	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) JOH, MACHANG, KELANTAN.	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.43	6.00	0	0	
38	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) KERILLA, MACHANG, KELANTAN	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.43	6.00	0	0	
39	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) MATA AYER, MACHANG, KELANTAN	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.43	6.00	0	0	
40	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) TELOK JERING, TUMPAT, KELANTAN	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.43	6.00	0	0	
41	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) PERIA, KUALA KRAI, KELANTAN	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.43	6.00	0	0	

Mukasurat 6 daripada 7

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN - PENGURUSAN PROJEK

CAWANGAN / NEGERI : CAWANGAN KERJA KESIHATAN
Bulan : OGOS 2021

CAWANGAN KERJA KESIHATAN				Bilangan soal selidik yang diterima = Z					Bilangan *Purata Melebihi Skala 5=Y					*Purata Skor Setiap Fasa (1 hingga 7) = X					Catatan Justifikasi
Bil	Projek	Pelanggan	Jumlah Terima	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Sekiranya skor tidak mencapai 5
42	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) SOKOR, TANAH MERAH, KELANTAN	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.00	6.71	6.00	0	0	
Keseluruhan			119	35	33	33	12	6	35	33	33	12	6	6.14	6.23	6.12	6.32	6.41	
Peratus Skor (%) = $X/7 \times 100\%$														88%	89%	87%	90%	92%	
CSI (%) = $Y/Z \times 100\% = W$														100%	100%	100%	100%	100%	
CSI Keseluruhan (%) = Purata W														100%					

Nota:

*Data-data diperolehi berdasarkan daripada Borang Kajian Pelanggan (JKR.PK(P).11-6)

Disediakan oleh :

Disahkan oleh :

Urusetia SPB

Tarikh :

Pengarah

Tarikh :

Mukasurat 7 daripada 7

CETAKAN LAPORAN KPI JANAAN SISTEM

KPI PELAN STRATEGIK TEMA 2

T2.1.7 - Indeks Kepuasan Pelanggan – Berdasarkan Projek

Bulan : OGOS 2021

Projek	Jumlah Skor (a)	Jumlah Terima (b)	Skor Penuh (c) = $b \times 7$	% Indeks $(a/c) \times 100$
CAWANGAN KERJA KESIHATAN				
1 CADANGAN PEMBINAAN HOSPITAL LAWAS (76 KATIL)	18.00	3	21	86%
2 PEMBINAAN BANGUNAN TAMBAHAN HOSPITAL MIRI, SARAWAK (TENDER SEMULA)	18.00	3	21	86%
3 KLINIK PERGIGIAN TANJUNG KARANG, SELANGOR - FASA 1 (KERJA-KERJA TANAH)	22.64	4	28	81%
4 KLINIK PERGIGIAN TANJUNG KARANG, KUALA SELANGOR, SELANGOR (FASA 2-KERJA BANGUNAN DAN KERJA-KERJA BERKAITAN)	16.22	3	21	77%
5 TENDER SEMULA HOSPITAL TANJUNG KARANG (REKA & BINA)	17.44	3	21	83%
6 KLINIK KESIHATAN (JENIS 7) KAMPUNG PASIR RAJA, DUNGUN, TERENGGANU	13.90	2	14	99%
7 KLINIK KESIHATAN (JENIS 7) SEBERANG TAYOR, KEMAMAN, TERENGGANU	13.30	2	14	95%
8 KLINIK KESIHATAN (JENIS 7), PASIR GAJAH, KEMAMAN, TERENGGANU	13.32	2	14	95%
9 KLINIK KESIHATAN (JENIS 7) DENGAN KUARTERS KARANGAN, KUALA KRAI, KELANTAN	6.00	1	7	86%
10 HOSPITAL PASIR GUDANG (REKA & BINA) (TENDER SEMULA)	18.00	3	21	86%
11 PEMBINAAN BARU KUARTERS KLINIK KESIHATAN BAYU DAMAI, Pengerang, Kota Tinggi, JOHOR	18.00	3	21	86%
12 KLINIK KESIHATAN (JENIS 5) DAN KUARTERS 16G SERTA LAIN-LAIN KERJA YANG BERKAITAN DI FELDA PALONG TIMUR, SEGAMAT, JOHOR	18.00	3	21	86%
13 MENYIAPKAN BAKI KERJA BAGI PEMBINAAN BANGUNAN BARU MAKMAL PATOLOGI, HOSPITAL SULTANAH AMINAH, JOHOR BAHRU	17.78	3	21	85%

14	MENYIAPKAN BAKI KERJA KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) DAN KUARTERS TAMAN UNGKU TUN AMINAH, JOHOR BAHRU, JOHOR	18.00	3	21	86%
15	MENAIKTARAF PUSAT PENGUMPULAN DARAH DI HOSPITAL SULTANAH AMINAH (FASA 2), JOHOR BAHRU.	6.10	1	7	87%
16	NAIKTARAF SISTEM GAS PERUBATAN HOSPITAL PONTIAN, JOHOR (TENDER SEMULA)	12.10	2	14	86%
17	MENYIAPKAN BAKI KERJA BAGI KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) DENGAN KUARTERS BENUT, PONTIAN, JOHOR - (FASA 2)	6.00	1	7	86%
18	KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) BUKIT INDAH, JOHOR BAHRU, JOHOR	7.00	1	7	100%
19	KUARTERS KAKITANGAN KESIHATAN W.P. LABUAN (TENDER SEMULA)	18.00	3	21	86%
20	KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) SELAYANG BARU, SELANGOR	18.00	3	21	86%
21	MENYIAPKAN BAKI KERJA BAGI HOSPITAL (40 KATIL) BERA, PAHANG (PAKEJ 2 - KERJA BANGUNAN DAN LAIN-LAIN KERJA BERKAITAN)	26.03	4	28	93%
22	KUARTERS KLINIK KESIHATAN ARING, GUA MUSANG, KELANTAN	18.30	3	21	87%
23	MENYIAPKAN BAKI KERJA TERBENGKALAI BAGI CADANGAN PEMBINAAN HOSPITAL PETRAJAYA (300 KATIL) PETRAJAYA SARAWAK-TENDER SEMULA	18.25	3	21	87%
24	PUSAT PAKAR PERGIGIAN SEREMBAN, NEGERI SEMBILAN	21.00	3	21	100%
25	BLOK TAMBAHAN HOSPITAL TUANKU AMPUAN NAJIHAH, KUALA PILAH, NEGERI SEMBILAN (REKA & BINA)	21.00	3	21	100%
26	KLINIK KESIHATAN (JENIS 2) TAMPIN, DAERAH TAMPIN, NEGERI SEMBILAN	19.67	3	21	94%
27	KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) DENGAN KUARTERS KAPAR, KLANG	18.00	3	21	86%
28	KUARTERS INTEGRASI KLINIK KESIHATAN SOEHARTO, SELANGOR	18.00	3	21	86%
29	CADANGAN MEMBINA DAN MENYIAPKAN KLINIK KESIHATAN (JENIS 5) DAN KUARTERS KESIHATAN (KELAS 2D,8F DAN 8G) SERTA LAIN-LAIN KERJA BERKAITAN DI TEMBANGAU,DAERAH BERA,PAHANG DARUL MAKMUR.	26.03	4	28	93%
30	PROJEK NAIKTARAF JABATAN KECEMASAN DAN TRAUMA SERTA JABATAN PERGIGIAN PEDIATRIK, HOSPITAL MELAKA (REKA & BINA) - (TENDER SEMULA)	21.00	3	21	100%
31	KLINIK KESIHATAN (JENIS 3) AYER TAWAR, MANJUNG, PERAK	18.00	3	21	86%
32	PUSAT DARAH WILAYAH UTARA, SUNGAI PETANI, KEDAH (PDWU)	6.00	1	7	86%
33	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) SUNGAI KELADI, PASIR MAS, KELANTAN	18.57	3	21	88%
34	PEJABAT KESIHATAN DAERAH JELI, KELANTAN	31.54	5	35	90%
35	CADANGAN MEROBOH DAN MEMBINA SEBUAH BANGUNAN TAMBAHAN JABATAN PERUBATAN TRANSFUSI, HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II, KOTA BHARU, KELANTAN	30.34	5	35	87%
36	CADANGAN MENAMBAHBAIK HIASAN DALAMAN & KERJA-KERJA YANG BERKAITAN BAGI WAD DIRAJA HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II, KOTA BHARU, KELANTAN	18.43	3	21	88%
37	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) JOH, MACHANG, KELANTAN.	18.43	3	21	88%
38	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) KERILLA, MACHANG, KELANTAN	18.43	3	21	88%
39	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) MATA AYER, MACHANG, KELANTAN	18.43	3	21	88%
40	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) TELOK JERING, TUMPAT, KELANTAN	18.43	3	21	88%
41	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) PERIA, KUALA KRAI, KELANTAN	18.43	3	21	88%
42	KLINIK KESIHATAN (JENIS 7 TERATAI) SOKOR, TANAH MERAH, KELANTAN	18.71	3	21	89%
JUMLAH KESELURUHAN		736.82	119	833	88%

Menu

iPROJIKR

JANAAN LAPORAN STATISTIK

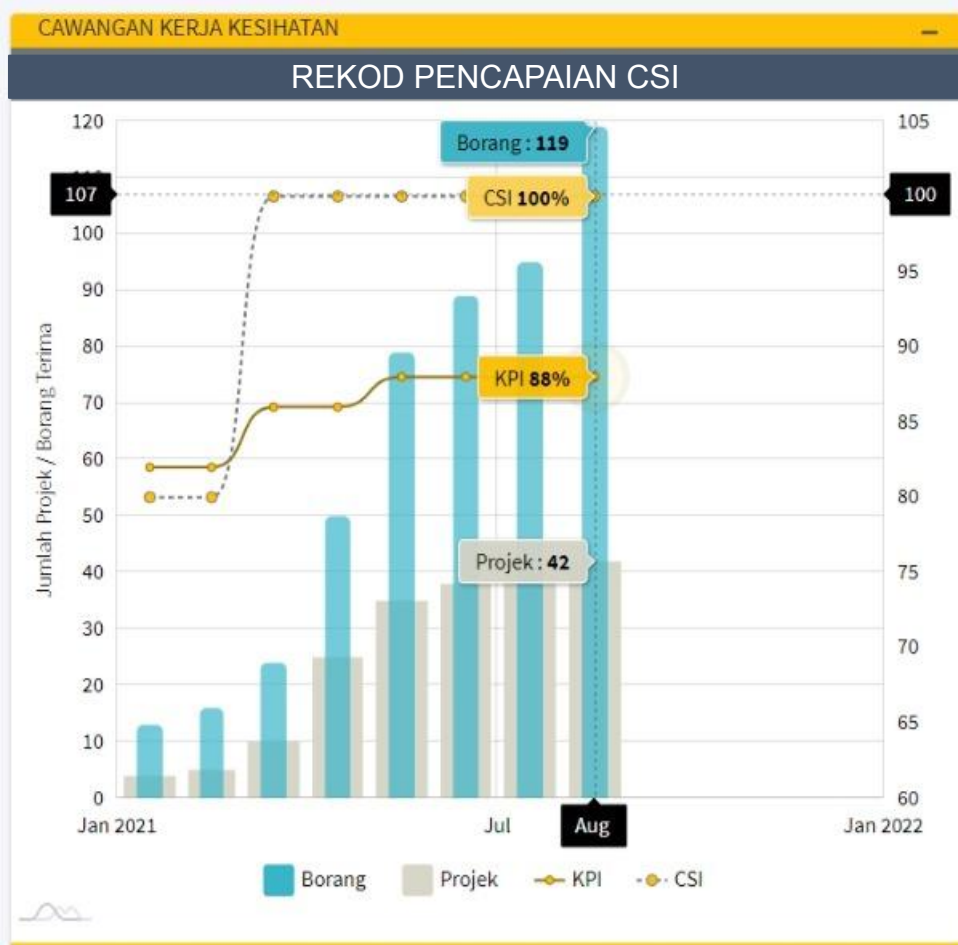
Cawangan

2021

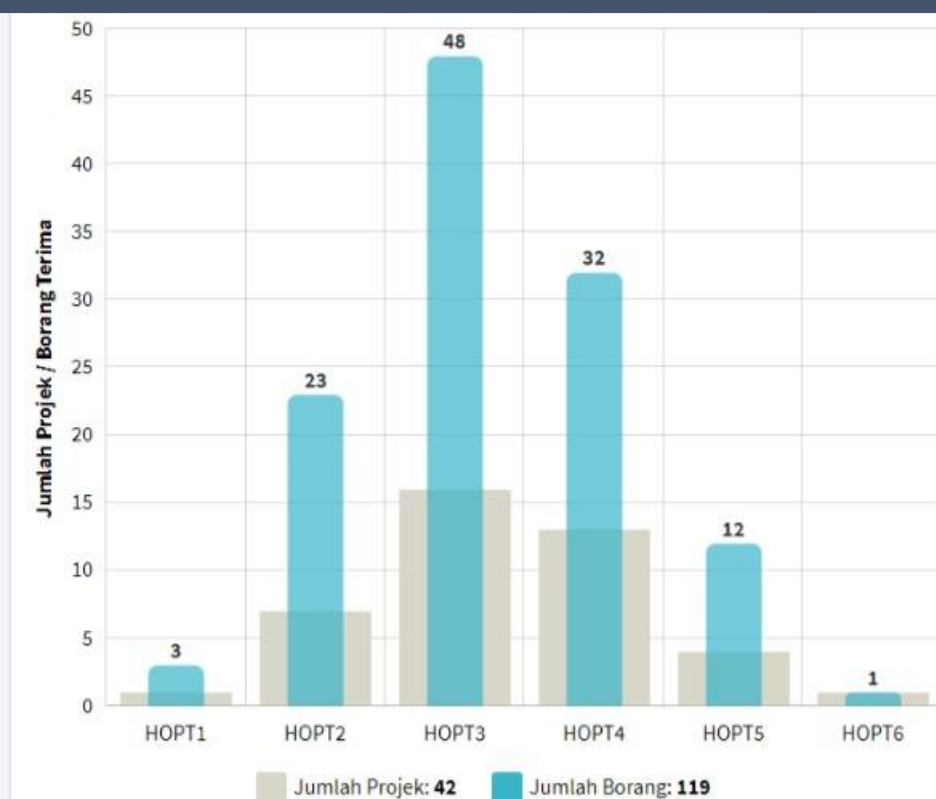
-- Pilih Laporan --

Jana Laporan

**Nota : Paparan ini adalah Pilot Data bagi pelaporan data secara tahunan Cawangan Kerja Kesihatan. Paparan bagi data pelaporan Cawangan lain ATAU JKR Negeri akan dilaksanakan secara berperingkat. Harap maklum.*



PENYUMBANG DATA PENCAPAIAN eCSI Setakat 27.08.2021



Menu

iPROJIKR

STATISTIK

LAMPIRAN 11

eCSI

Menu

iPROJIKR

eCSI Analisis

REKOD PELAPORAN

Caw

2021

Jul

Sedia Laporan

Data ini direkodkan secara kumulatif setakat pada bulan borang kajian kepuasan pelanggan diterima. **Sila klik** pada ruang barisan jadual untuk papar sumber data mengikut bahagian.

CAWANGAN KERJA KESIHATAN					
Bulan	Jumlah Projek	Jumlah Borang	KPI	CSI	Status
Jan	4	13	82%	80%	✓ B
Feb	5	16	82%	80%	✓ B
Mac	10	24	86%	100%	✓ B
Apr	25	50	86%	100%	✓ B
BPP2					
BPP3					
BPP4					
BPP5					
Mei	35	79	88%	100%	✓ B
BPP2					
BPP3					
BPP4					
BPP5					
Jun	38	89	88%	100%	✓ B
BPP2					
BPP3					
BPP4					
BPP5					
Jul	40	95	88%	100%	! B
BPP1					
BPP2					
BPP3					
BPP4					
BPP5					
Ogos	42	119	88%	100%	! B
BPP1					
BPP2					
BPP3					
BPP4					
BPP5					
BPP6					

**Nota : Paparan ini adalah Pilot Data bagi pelaporan data secara tahunan Cawangan Kerja Kesihatan. Paparan bagi data pelaporan Cawangan lain ATAU JKR Negeri akan dilaksanakan secara berperingkat. Harap maklum.*

CADANGAN BAGI MENINGKATKAN MUTU PENGGUNAAN IPROJKR (CSI)

TAKLIMAT UJICUBA PENGGUNAAN BORANG KEPUASAN PELANGGAN SECARA DIGITAL MELALUI SISTEM ECSI BERSAMA

JKR WILAYA KUALA LUMPUR, JKR SELANGOR DAN CAWANGAN KERJA KESELAMATAN

TARIKH: 26 JUN 2021 (ISNIN)

MESYUARAT ONLINE SECARA GOOGLE MEET

BIL	CADANGAN	PENCADANG	ULASAN
1	Memastikan setiap fasa dapat "generate" secara berasingan (perancangan, rekabentuk, perolehan, pembinaan, serahan) untuk pemarkahan serta purata untuk semua fasa.	Ir. Maria Marcus	
2	Setiap fasa perlu dilakukan sebaik sahaja peringkat tersebut selesai tanpa hanya meletakkan SST sebagai tanda aras. Penilaian mengikut fasa akan memberikan keputusan dan gambaran sebenar prestasi semasa. Walau bagaimanapun cadangan tersebut tidak selari dengan prosedur SPB semasa. Beliau juga mencadangkan kepada CDPK agar SPB di kaji semula	Ir. Maria Marcus	Nota: Bagi Penilaian Pengurusan Projek, soal selidik diedar oleh: i. HOPT (fasa perancangan, rekabentuk & perolehan) selepas SST dikeluarkan ii. PP/WPP (fasa pembinaan) selepas CPC dikeluarkan iii. PP/WPP (fasa penyerahan) selepas tamat DLP
3	Perlu ada fungsi 'edit' pada pengisian nama dan jawatan responden sekiranya ada kesilapan dan sekiranya ada pertukaran pegawai.	Ir. Maria Marcus	
4	Menambahbaik dengan membangunkan analisis daripada data-data yang diperolehi dengan menjana bagi tahun-tahun sebelum dan tahun semasa untuk mencetak kepuasan pelanggan sepanjang pelaksanaan projek tersebut.	Ir. Maria Marcus	

BIL	CADANGAN	PENCADANG	ULASAN
5	Analisa di buat mengikut fasa bagi menjelaskan kedudukan prestasi bagi tujuan penambahbaikan.	Ir. Affizad Herwady	
6	Mencadangkan untuk ruangan catatan/komen pihak responden dalam setiap fasa dikategorikan supaya pihak responden hanya perlu pilih dan tekan sahaja. Contoh kategori masa, kualiti dan komunikasi	Ir. Maria Marcus	
7	Mencadangkan untuk penilaian fasa pembinaan dibolehkan untuk dihantar lebih daripada sekali maklumbalas kepuasan pelanggan	Ir. Maria Marcus	
8	Mencadangkan sistem Ecsi diintegrasikan dengan sistem skala untuk memudahkan meringkaskan proses kerja kepada pengguna dalam proses daftar projek baru dan lain-lain pengisian data.	Ir. Maria Marcus	

Penaung



CAWANGAN KERJA KESIHATAN

Dibangunkan oleh



PEMBANGUNAN INOVASI & TRANSFORMASI

Dibangunkan untuk



JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA