

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR ADUAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen	: JKR.PK(P).11-1
		No. Keluaran	: 05
		No. Pindaan	: 00
		Tarikh	: 1 Jun 2017
		Muka Surat	: 1/1

LAMPIRAN 1

JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

BORANG ADUAN

Nama Pelanggan/Pengadu : en jalaluddin bin abdul hamid

Organisasi/Bahagian :

No. Telefon : 07-9312512

NO.DPA : LISAN59988

Tarikh/Masa : 26-03-2019

Mod Aduan : Lisan

Aduan berkaitan dengan :	☐	Kualiti	☐	Alam Sekitar
	☐	Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	☐	Pengurusan Tenaga
	☐	Lain-lain		

CATATAN ADUAN

Kerosakan pintu grill di kuaters.

PENERIMA	SA'DON BIN MD ATAN
JAWATAN	PENOLONG JURUTERA (AWAM)



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
ADUAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN**

No. Dokumen : JKR.PK(P).11-3
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 1/2

LAMPIRAN 3

FORMAT ARAHAN SIASATAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

No. Rujukan :
Tarikh : 10-03-2019
Nama Petugas : MOHD ZAFFERI BIN ISMAIL

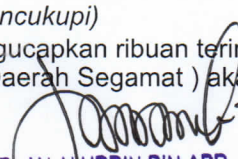
BAHAGIAN A: BUTIRAN MAKLUMBALAS (Untuk diisi oleh PB/KUB)

(Sila gunakan lampiran jika ruangan tidak mencukupi)

10/03/2019- Terlebih dahulu pihak kami mengucapkan ribuan terima kasih di atas permohonan dan keperihatinan pihak tuan. Pihak kami (JKR Daerah Segamat) akan melakukan siasatan berkenaan permohonan tersebut.

PB/KUB

(t.t,Nama,Cap,Tarikh):


MOHD. JALALUDDIN BIN ABD. HAMID
PENOLONG JURUTERA JA36
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

BAHAGIAN B: HASIL SIASATAN (Untuk diisi oleh PDT)

Hasil siasatan didapati bahawa aduan / maklumbalas di atas adalah:

10/03/2019- Siasatan telah dilakukan dan Pembaikan telah dilaksanakan oleh pihak Bahagian Senggara Bangunan JKR D Segamat

Bentuk maklumbalas adalah

☐	Tidak berkaitan dengan jabatan ini (untuk tindakan pelanggan selanjutnya)
☒	Perlukan tindakan jabatan ini
☐	Perlukan tindakan pihak atasan jabatan ini

Jenis / Kategori punca aduan / maklumbalas pelanggan adalah:

☐	Kelemahan rekabentuk
☐	Kecacatan pembinaan
☒	Kelemahan penyenggaraan
☐	Salahguna pengguna
☐	Kelemahan dasar/prosedur/sistem kerja jabatan

PDT

(t.t,Nama,Cap,Tarikh):


MOHD. ZAFFERI BIN ISMAIL
PENOLONG JURUTERA
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
ADUAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN**

No. Dokumen : JKR.PK(P).11-3
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 2/2

BAHAGIAN C: ARAHAN TINDAKAN PEMBETULAN (Untuk diisi oleh PB/KUB)

Nama Petugas : MOHD ZAFFERI BIN ISMAIL

Sila ambil tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas sebagaimana berikut:

☐	Tidak berkaitan dengan jabatan ini, dan maklumkan kepada pengadu/pelanggan
☒	Perlu tindakan pejabat ini, tindakan secara tenaga jabatan/kontraktor
☐	Majukan kepada pihak atasan jabatan untuk tindakan lanjut

PB/KUB

(t.t,Nama,Cap,Tarikh):

MOHD. JALALUDDIN BIN ABD. HAMID
PENOLONG JURUTERA JA36
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

BAHAGIAN D: TINDAKAN PEMBAIKAN / PENCEGAHAN (Untuk diisi oleh PDT)

1. Dengan ini saya mengesahkan tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas telah dibaiki dengan sempurna pada 10-03-2019.
2. Cadangan tindakan pencegahan adalah seperti berikut:

PDT

(t.t,Nama,Cap,Tarikh):

MOHD. ZAFFERI BIN ISMAIL
PENOLONG JURUTERA
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

BAHAGIAN E: PENGESAHAN PELANGGAN (Jika pelanggan dapat dikenalpasti)

Tindakan pembetulan diatas telah dilaksanakan dengan memuaskan.

Tarikh pemeriksaan:

Wakil Pelanggan/Pengadu

MOHD. JALALUDDIN BIN ABD. HAMID
(t.t,Nama,Cap)
PENOLONG JURUTERA JA36
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

@HAKCIPTA JKR MALAYSIA

DOKUMEN TERKAWAL

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR ADUAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen	: JKR.PK(P).11-1
		No. Keluaran	: 05
		No. Pindaan	: 00
		Tarikh	: 1 Jun 2017
		Muka Surat	: 1/1

LAMPIRAN 1

JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

BORANG ADUAN

Nama Pelanggan/Pengadu : en jalaluddin bin abdul hamid

Organisasi/Bahagian :

No. Telefon : 07-9312512

NO.DPA : LISAN59986

Tarikh/Masa : 26-03-2019

Mod Aduan : Lisan

Aduan berkaitan dengan :	☐	Kualiti	☐	Alam Sekitar
	☐	Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	☐	Pengurusan Tenaga
	☐	Lain-lain	☐	

CATATAN ADUAN

Kerosakan kunci tombol di kediaman JKR

PENERIMA	SA'DON BIN MD ATAN
JAWATAN	PENOLONG JURUTERA (AWAM)



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
ADUAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN**

No. Dokumen : JKR.PK(P).11-3
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 1/2

LAMPIRAN 3

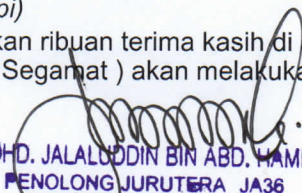
FORMAT ARAHAN SIASATAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

No. Rujukan :
Tarikh : 10-03-2019
Nama Petugas : MOHD ZAFFERI BIN ISMAIL

BAHAGIAN A: BUTIRAN MAKLUMBALAS (Untuk diisi oleh PB/KUB)

(Sila gunakan lampiran jika ruangan tidak mencukupi)

10/03/2019- Terlebih dahulu pihak kami mengucapkan ribuan terima kasih di atas permohonan dan keperihatinan pihak tuan. Pihak kami (JKR Daerah Segamat) akan melakukan siasatan berkenaan permohonan tersebut.


MOHD. JALALUDDIN BIN ABD. HAMID
PENOLONG JURUTERA JA36
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

PB/KUB

(t.t, Nama, Cap, Tarikh):

BAHAGIAN B: HASIL SIASATAN (Untuk diisi oleh PDT)

Hasil siasatan didapati bahawa aduan / maklumbalas di atas adalah:

10/03/2019- Siasatan telah dilakukan dan Pembaikan telah dilaksanakan oleh pihak Bahagian Senggara Bangunan JKR D Segamat

Bentuk maklumbalas adalah

☐	Tidak berkaitan dengan jabatan ini (untuk tindakan pelanggan selanjutnya)
☒	Perlukan tindakan jabatan ini
☐	Perlukan tindakan pihak atasan jabatan ini

Jenis / Kategori punca aduan / maklumbalas pelanggan adalah:

☐	Kelemahan rekabentuk
☐	Kecacatan pembinaan
☒	Kelemahan penyenggaraan
☐	Salahguna pengguna
☐	Kelemahan dasar/prosedur/sistem kerja jabatan

PDT

(t.t, Nama, Cap, Tarikh):


MOHD. ZAFFERI BIN ISMAIL
PENOLONG JURUTERA
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
ADUAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN**

No. Dokumen : JKR.PK(P).11-3
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 2/2

BAHAGIAN C: ARAHAN TINDAKAN PEMBETULAN (Untuk diisi oleh PB/KUB)

Nama Petugas : MOHD ZAFFERI BIN ISMAIL

Sila ambil tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas sebagaimana berikut:

☐	Tidak berkaitan dengan jabatan ini, dan maklumkan kepada pengadu/pelanggan
☒	Perlu tindakan pejabat ini, tindakan secara tenaga jabatan/kontraktor
☐	Majukan kepada pihak atasan jabatan untuk tindakan lanjut

MOHD. JALAUDDIN BIN ABD. HAMID
PENOLONG JURUTERA JA36
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

PB/KUB

(t.t,Nama,Cap,Tarikh):

BAHAGIAN D: TINDAKAN PEMBAIKAN / PENCEGAHAN (Untuk diisi oleh PDT)

1. Dengan ini saya mengesahkan tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas telah dibaiki dengan sempurna pada 10-03-2019.
2. Cadangan tindakan pencegahan adalah seperti berikut:

PDT

(t.t,Nama,Cap,Tarikh):

MOHD. ZAFFERI BIN ISMAIL
PENOLONG JURUTERA
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

BAHAGIAN E: PENGESAHAN PELANGGAN (Jika pelanggan dapat dikenalpasti)

Tindakan pembetulan diatas telah dilaksanakan dengan memuaskan.

Tarikh pemeriksaan:

Wakil Pelanggan/Pengadu

MOHD. JALAUDDIN BIN ABD. HAMID
(t.t,Nama,Cap)
PENOLONG JURUTERA JA36
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

@HAKCIPTA JKR MALAYSIA

DOKUMEN TERKAWAL

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR ADUAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-1 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 1/1
---	--	--

LAMPIRAN 1

JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

BORANG ADUAN

Nama Pelanggan/Pengadu : en jalaluddin bin abdul hamid

Organisasi/Bahagian :

No. Telefon : 07-9312512

NO.DPA : LISAN59998

Tarikh/Masa : 27-03-2019

Mod Aduan : Lisan

Aduan berkaitan dengan :		Kualiti	Alam Sekitar
		Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Pengurusan Tenaga
		Lain-lain	

CATATAN ADUAN

kerosakkan tombol pintu bilik mesyuarat di bahagian senggara bangunan.

PENERIMA	SA'DON BIN MD ATAN
JAWATAN	PENOLONG JURUTERA (AWAM)



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
ADUAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN**

No. Dokumen : JKR.PK(P).11-3
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 1/2

LAMPIRAN 3

FORMAT ARAHAN SIASATAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

No. Rujukan :
Tarikh : 27-03-2019
Nama Petugas : MOHD ZAFFERI BIN ISMAIL

BAHAGIAN A: BUTIRAN MAKLUMBALAS (Untuk diisi oleh PB/KUB)

(Sila gunakan lampiran jika ruangan tidak mencukupi)

27/03/2019- Terlebih dahulu pihak kami mengucapkan ribuan terima kasih di atas permohonan dan keperihatinan pihak tuan. Pihak kami (JKR Daerah Segamat) akan melakukan siasatan berkenaan permohonan tersebut.

PB/KUB

(t.t, Nama, Cap, Tarikh):

MOHD. JALALUDDIN BIN ABD. HAMID
PENOLONG JURUTERA JA36
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

BAHAGIAN B: HASIL SIASATAN (Untuk diisi oleh PDT)

Hasil siasatan didapati bahawa aduan / maklumbalas di atas adalah:

27/03/2019- Siasatan telah dilakukan dan Pembaikan telah dilaksanakan oleh pihak Bahagian Senggara Bangunan JKR D Segamat

Bentuk maklumbalas adalah

☐	Tidak berkaitan dengan jabatan ini (untuk tindakan pelanggan selanjutnya)
☒	Perlukan tindakan jabatan ini
☐	Perlukan tindakan pihak atasan jabatan ini

Jenis / Kategori punca aduan / maklumbalas pelanggan adalah:

☐	Kelemahan rekabentuk
☐	Kecacatan pembinaan
☒	Kelemahan penyenggaraan
☐	Salahguna pengguna
☐	Kelemahan dasar/prosedur/sistem kerja jabatan

PDT

(t.t, Nama, Cap, Tarikh):

MOHD. ZAFFERI BIN ISMAIL
PENOLONG JURUTERA
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
ADUAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN**

No. Dokumen : JKR.PK(P).11-3
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 2/2

BAHAGIAN C: ARAHAN TINDAKAN PEMBETULAN (Untuk diisi oleh PB/KUB)

Nama Petugas : MOHD ZAFFERI BIN ISMAIL

Sila ambil tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas sebagaimana berikut:

☐	Tidak berkaitan dengan jabatan ini, dan maklumkan kepada pengadu/pelanggan
☒	Perlu tindakan pejabat ini, tindakan secara tenaga jabatan/kontraktor
☐	Majukan kepada pihak atasan jabatan untuk tindakan lanjut

PB/KUB

(t.t, Nama, Cap, Tarikh):

MOHD. JALALUDDIN BIN ABD. HAMID
PENOLONG JURUTERA JA36
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

BAHAGIAN D: TINDAKAN PEMBAIKAN / PENCEGAHAN (Untuk diisi oleh PDT)

1. Dengan ini saya mengesahkan tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas telah dibaiki dengan sempurna pada 27-03-2019.
2. Cadangan tindakan pencegahan adalah seperti berikut:

PDT

(t.t, Nama, Cap, Tarikh):

MOHD. ZAFFERI BIN ISMAIL
PENOLONG JURUTERA
JABATAN KERJA RAYA
11AT

BAHAGIAN E: PENGESAHAN PELANGGAN (Jika pelanggan dapat dikenalpasti)

Tindakan pembetulan diatas telah dilaksanakan dengan memuaskan.
Tarikh pemeriksaan:

Waktu Pelanggan/Pengadu

MOHD. JALALUDDIN BIN ABD. HAMID
(t.t, Nama, Cap)
PENOLONG JURUTERA JA36
JABATAN KERJA RAYA
SEGAMAT

@HAKCIPTA JKR MALAYSIA

DOKUMEN TERKAWAL