

BUKU PANDUAN JKR 29300-0078-21

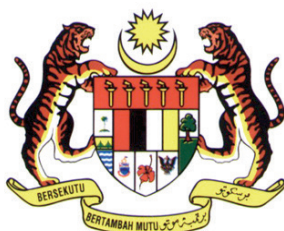


PENGUKURAN TAHAP PRESTASI PENYENGGAARAAN ASET



EDISI 2021

KERAJAAN MALAYSIA



**BUKU PANDUAN PENGUKURAN
TAHAP PRESTASI PENYENGGAHAAN ASET
(TPPA)**

**BAHAGIAN PERUNDINGAN PENGURUSAN ASET
CAWANGAN PERANCANGAN ASET BERSEPADU
JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA
TEL : 03- 2610 7501 FAKS: 03-2692 6511**

CETAKAN PERTAMA MAC 2016

BAHAGIAN PERUNDINGAN PENGURUSAN ASET

© HAK CIPTA TERPELIHARA

Tiada Bahagian daripada terbitan ini boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau ditukarkan ke dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang alat juga pun, sama ada dengan cara elektronik, gambar, serta rakaman dan sebagainya tanpa kebenaran bertulis daripada **Ketua Pengarah Jabatan Kerja Raya, Ibu Pejabat JKR Malaysia** terlebih dahulu.

SEBUAH TERBITAN



CAWANGAN PERANCANGAN ASET BERSEPADU
JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

Butiran Pejabat Pengeluar:

PENGARAH KANAN

Cawangan Perancangan Aset Bersepadu
Tingkat 5, Blok F
Ibu Pejabat JKR Malaysia
Jalan Sultan Salahuddin
50582 Kuala Lumpur

Telefon : 03-2610 7003

Faks : 03-4041 1940

Perpustakaan Negara Malaysia

Data Pengkatalogan-dalam-Penerbitan

BUKU PANDUAN PENGUKURAN TAHAP PRESTASI PENYENGGARAAN ASET (TPPA) /
BAHAGIAN PERUNDINGAN PENGURUSAN ASET.

ISBN 978-967-19782-1-4

1. Inventory control--Malaysia.

2. Inventories--Malaysia.

3. Government publications--Malaysia.

I. Malaysia. Jabatan Kerja Raya. Cawangan Perancangan Aset Bersepadu. Bahagian Perundingan Pengurusan Aset.

352.5409595

KAWALAN VERSI

NO. VERSI	TARIKH	BUTIRAN PINDAAN
Versi 1.0	16 MAC 2016	NA
Versi 2.0	30 MAC 2018	i. Pindaan unit pengukuran penyenggaraan ii. Pindaan keterangan KPI Penyenggaraan lebih jelas
Versi 3.0	30 April 2019	i. Pindaan berdasarkan pengemaskinian dokumen TPATA versi terkini
Versi 4.0	27 Mei 2021	i. Pindaan Kata-Kata Aluan ii. Pindaan Keterangan Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset

PENGHARGAAN

Dokumen Buku Panduan Pengukuran Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset ini telah disiapkan dengan hasil usaha yang berterusan dan dinamik oleh pegawai-pegawai dari Unit Perundingan Pengurusan Fasilitas (UPPF), Bahagian Perundingan Pengurusan Aset (BPPA), Cawangan Perancangan Pengurusan Aset (CPAB), Jabatan Kerja Raya.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Jawatankuasa Penggubal dan semua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam menjayakan penyediaan dokumen ini.

Pengerusi Jawatankuasa Penggubal:

Pengarah, Bahagian Perundingan Pengurusan Aset

Ahli Jawatankuasa Penggubal:

1. Ir. Hj. Mohd Sabri B. Mat Deris
2. Ir. Azizul Bin Ariffin
3. Ir. Harjit Singh a/l Inder Singh
4. Ir. Saiful Muzamir Bin Ismail
5. En. Norrasmi Bin Mohamed
6. Pn. Fadzilah Binti Sulaiman
7. Pn. Maznida Shahila Bt. Mat Salleh
8. Pn. Maziah Binti Abu Hassan
9. Ir. Riduan Bin Osman
10. Pn. Siti Maisarah Binti Nahrawi
11. Pn. Nurhayati Bt. Abdul Hamid
12. Ir. Ilias Bin Abdullah
13. Pn. Roziana Bt. Mahmood
14. Sr. Shahrul Effendy Bin Ahmad Shahrum
15. En. Azfar Abid Bin Nawawi
16. En. Zulzani Bin Ebon
17. Pn. Rozia Hanim Bt. Mohd Daim
18. En. Muhammad Razman Bin Rasul

SEKAPUR SIREH

Dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang.

Assalamualaikum dan Selamat Sejahtera,



Syukur kehadiran Illahi kerana dengan limpah kurnia, taufik, hidayah dan inayahNya kita masih berada dalam keadaan sihat dan sejahtera dalam lindunganNya.

Terlebih dahulu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada seluruh warga Bahagian Perundingan Pengurusan Aset (BPPA) yang telah memberikan komitmen yang tinggi dalam menjayakan semua aktiviti dan sasaran kerja yang telah ditetapkan dan dirancang sepanjang tahun 2021.

Dalam usaha memastikan hasrat BPPA dicapai, Dokumen Buku Panduan Pengukuran Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (TPPA) ini haruslah digunakan bersama Garis Panduan Pengurusan Operasi dan Penyenggaraan (GPOP) untuk dijadikan rujukan bagi menjalankan aktiviti operasi dan penyenggaraan di dalam fasa operasi dan penyenggaraan selaras dengan keperluan Dasar Pengurusan Aset Kerajaan (DPAK), Garis Panduan Pengurusan Aset Menyeluruh (MPAM) dan Tatacara Pengurusan Aset Tak Alih (TPATA).

Akhir kata, saya ingin merakamkan setinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang memberi sumbangan ke arah penerbitan Garis Panduan ini dan semoga BPPA akan terus cemerlang pada tahun-tahun akan datang.

Sekian, terima kasih.

YBrs. Ir. Hj. BADIOEZAMAN BIN AB. KHALIK

Pengarah Kanan

Cawangan Perancangan Aset Bersepadu

Ibu Pejabat JKR Malaysia

G L O S A R I

<i>Agreed Service Level (ASL)</i>	: Tahap prestasi atau tahap perkhidmatan yang perlu diberikan oleh pemberi perkhidmatan.
Jangka Hayat Berguna	: Jangkaan tempoh sesuatu aset berupaya berfungsi dalam memberi tahap perkhidmatan/ prestasi yang ditetapkan.
KPI Penyenggaraan	: <i>Key Performance Indicator</i> Penyenggaraan, petunjuk pengukuran terhadap prestasi penyenggaraan yang terhasil dari gabungan prestasi beberapa elemen penyenggaraan.
<i>Lagging Indicator</i>	: Petunjuk pengukuran terhadap sesuatu hasil/ output.
<i>Lagging Measure</i>	: Parameter yang digunakan untuk mengukur sesuatu hasil/ output.
<i>Leading Indicator</i>	: Petunjuk pengukuran terhadap pelaksanaan sesuatu aktiviti/ program/ proses.
<i>Leading Measure</i>	: Parameter yang digunakan untuk mengukur pelaksanaan sesuatu aktiviti/ program/ proses.
Operasi Aset	: Aktiviti yang dilaksanakan untuk mengekalkan kebersihan, keselamatan, estetik dan mengoptimumkan penggunaan utiliti premis.
Penyenggaraan	: Satu gabungan semua aspek teknikal, tindakan pentadbiran dan pengurusan di sepanjang kitaran hayat aset bagi tujuan mengekalkan atau menjaga sesuatu aset supaya beroperasi mengikut fungsi yang ditetapkan (BS: 3811).
Pelanggan	: Individu yang mengunjungi premis atas urusan rasmi.
Penyenggaraan Pembaikan (PyB)	: Kerja pembaikan bagi aset mekanikal, elektrik, sivil & struktur dan senibina yang di kategorikan sebagai <i>run-to-failure</i> melalui analisis <i>Reliability Centered Maintenance</i> , kerosakan aset yang diterima melalui aduan atau <i>self-finding</i> untuk mengembalikan semula fungsi sesuatu aset

- mengikut piawaian dan ketetapan *Key Performance Indicator* apabila berlaku kerosakan/ kegagalan
- Penyenggaraan Pencegahan (PyC) : Kerja penyenggaraan bagi aset yang kritikal yang dikenalpasti melalui analisis *Reliability Centered Maintenance*. Kerja pemeriksaan secara berkala bagi mengenalpasti keadaan serta potensi kegagalan aset mekanikal, elektrik, sivil & struktur dan senibina dan seterusnya membaiki dan mengambil tindakan awalan (contoh kerja mengetatkan skru, penambahan minyak gris dan lain-lain. Ia juga dilaksanakan untuk mengelakkan kerosakan yang lebih besar daripada berlaku yang boleh memberi pendedahan risiko yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan. Kerja penyenggaraan dilaksanakan secara berkala/berjadual dan *Government Building Schedule Maintenance Guidelines (GBSMG)* boleh digunakan sebagai rujukan.
- Performance Indicator (PI)* : Petunjuk pengukuran terhadap prestasi sesuatu elemen.
- Service Level Agreement (SLA)* : Perjanjian Tahap Perkhidmatan ialah komponen kontrak perkhidmatan antara pembekal perkhidmatan dan pelanggan yang melibatkan penyediaan aspek khusus dan terukur yang berkaitan dengan penawaran perkhidmatan.
- Staf : Kakitangan yang bekerja di premis.
- Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (TPPA) : Status/ kedudukan pencapaian prestasi penyenggaraan aset secara strategik di peringkat perancangan dan di peringkat pelaksanaan

SINGKATAN

AP	-	Arahan Perbendaharaan
ASL	-	<i>Agreed Service Level</i> (Tahap Perkhidmatan Dipersetujui)
CSI	-	<i>Customer Satisfaction Index</i> (Indeks Kepuasan Pelanggan)
JHB	-	Jangka Hayat Berguna
JKPAK	-	Jawatankuasa Pengurusan Aset kerajaan Peringkat Agensi
JKR	-	Jabatan Kerja Raya
JPAK	-	Jawatankuasa Pengurusan Aset Kerajaan
KK	-	Kajian Kepuasan
KPI	-	<i>Key Performance Indicator</i> (Petunjuk Prestasi Utama)
MKSP	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
MPAM	-	Manual Pengurusan Aset Menyeluruh
OA	-	Operasi Aset
OPA	-	Operasi Dan Penyenggaraan Aset
PAM	-	Pengurusan Aset Menyeluruh
PATA	-	Pengurusan Aset Tak Alih
PI	-	<i>Performance Indicator</i> (Petunjuk Prestasi)
POF	-	Pegawai Operasi Fasiliti
PP	-	Pegawai Pengawal
PPM	-	<i>Planned Preventive Maintenance</i>
PSPA (Operasi)	-	Pelan Strategi Pengurusan Aset (Operasi)
PTF	-	Pegawai Teknikal Fasiliti
PyB	-	Penyenggaraan Pembaikan
PyC	-	Penyenggaraan Pencegahan
SLA	-	<i>Service Level Agreement</i>
SPB	-	Sistem Pengurusan Bersepadu
SSI	-	<i>Staff Satisfaction Index</i> (Indeks Kepuasan Staf)
TPATA	-	Tatacara Pengurusan Aset Tak Alih
TPPA	-	Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset

KANDUNGAN

1.0	PENDAHULUAN	1
1.1	Latarbelakang.....	2
1.2	Objektif	4
1.3	Skop	4
2.0	KEPERLUAN MENGUKUR PRESTASI PENYENGGAARAAN	5
2.1	Konsep Pengukuran Prestasi Penyenggaraan Aset Berdasarkan TPATA	6
2.2	Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (TPPA).....	6
3.0	PETUNJUK PRESTASI UTAMA PENYENGGAARAAN (KPI PENYENGGAARAAN).....	8
3.1	Petunjuk Prestasi Penyenggaraan (PI Penyenggaraan).....	9
3.2	Peranan dan Tanggungjawab	11
3.3	Pengumpulan Maklumat.....	11
4.0	PROSEDUR PENGUKURAN TAHAP PRESTASI PENYENGGAARAAN ASET... ..	12
4.1	Langkah 1 : Ukur Nilai Setiap Petunjuk Prestasi (PI)	13
4.2	Langkah 2 : Ukur Petunjuk Prestasi Utama (Pencapaian KPI Penyenggaraan).. ..	15
4.3	Langkah 3 : Ukur Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset	16
5.0	RUMUSAN	17
6.0	RUJUKAN	17
7.0	LAMPIRAN	18

1.0 PENDAHULUAN

Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (TPPA) adalah indikator bagi mengetahui pencapaian dan keberkesanan Pelan Operasi dan Penyenggaraan (POPA) secara khusus dan Pelan Strategi Pengurusan Aset (Operasi) secara am bagi sesebuah Agensi Kerajaan. Pencapaian boleh diperolehi melalui status petunjuk prestasi utama (KPI) operasi dan penyenggaraan aset samada Tahap 1, 2, 3, 4 ataupun 5.

Konsep dan kaedah pengukuran TPPA yang seragam perlu dirujuk dan digunakan oleh semua Agensi dalam menjayakan pelaksanaan Pengurusan Aset Tak Alih (PATA) Kerajaan. Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2012, Tatacara Pengurusan Aset Tak Alih (TPATA) Kerajaan telah menetapkan sasaran TPPA setiap Agensi hendaklah sekurang-kurangnya berada pada Tahap 3 dan ke atas. Sekiranya TPPA Agensi berada di bawah Tahap 3, pemilik aset tersebut perlu mengkaji semula strategi pengurusan asetnya.

Pencapaian status TPPA tahun sebelum perlu dilaporkan oleh Agensi kepada Urusetia Jawatankuasa Pengurusan Aset Kerajaan (JPAK) sebelum/ pada 1 April setiap tahun melalui Laporan Pencapaian Keberkesanan Pelan Strategi Pengurusan Aset (Operasi) (JKR. PATA-3E).

1.1 Latarbelakang

Prestasi aset adalah pencapaian keberkesanan objektif aset diwujudkan dan ia boleh dikaitkan dengan kualiti fizikal aset, ketersediaan aset, kepuasan pelanggan, kos operasi, keselamatan dan impaknya kepada alam sekitar. Walaubagaimanapun, parameter utama yang dipilih bagi menunjukkan pencapaian prestasi aset yang cemerlang adalah amalan rekabentuk, amalan operasi dan penyenggaraan.

Amalan rekabentuk yang baik perlu mengambilkira kebolehsenggaraan aset semasa fasa rekabentuk lagi supaya ia boleh disenggara dengan berkesan.

Amalan operasi dan penyenggaraan adalah satu aktiviti berterusan yang memberi kesan paling signifikan kepada aset tak alih di sepanjang usia aset tersebut. Operasi dan penyenggaraan yang berkesan memberi impak kepada penampilan, keselamatan, kesihatan, keselesaan, kecekapan keboleharapan, produktiviti, ketahanan, nilai dan kualiti sesuatu aset.

Kemerosotan prestasi aset akan bermula sebaik sahaja aset siap dibina. Walau bagaimanapun, dengan amalan penyenggaraan yang berkesan perkara-perkara berikut boleh dicapai:

- i) Peningkatan terhadap ketersediaan aset dalam memenuhi fungsinya;
- ii) Peningkatan terhadap Jangka Hayat Berguna (JHB) aset;
- iii) Peningkatan terhadap kecekapan prestasi perkhidmatan aset;
- iv) Pengawalan bajet melalui penambahbaikan kawalan inventori;
- v) Pengurangan kekerapan gangguan operasi aset melalui kawalan terhadap kegagalan aset;
- vi) Penggunaan sumber secara optimum dengan ketersediaan aset yang berterusan; dan
- vii) Peningkatan keselamatan pengguna dan aset.

Pengukuran prestasi merupakan salah satu prinsip asas pengurusan. Pengukuran prestasi terhadap amalan penyenggaraan adalah penting kerana ia dapat mengenalpasti pencapaian prestasi penyenggaraan yang telah dilaksanakan.

Keperluan untuk mengukur prestasi penyenggaraan berbanding hanya melihat kepada keboleharapan dan ketersediaan aset adalah bertujuan untuk mengenalpasti dan memperbaiki mana-mana elemen penyenggaraan yang menyumbang kepada ketidakcapaian prestasi yang diharapkan.

Melalui pengukuran prestasi juga, jurang di antara prestasi penyenggaraan semasa dengan prestasi penyenggaraan yang dirancang dapat dikenalpasti dan diperbaiki bagi menghasilkan perkhidmatan aset yang berprestasi tinggi. Untuk mengukur prestasi penyenggaraan dengan cara yang cekap dan berobjektif, petunjuk prestasi yang boleh diukur dan bersesuaian hendaklah digunakan.

Mengukur prestasi samada di dalam aktiviti pengurusan, pengeluaran dan sebagainya adalah satu fokus utama yang diberi perhatian oleh kebanyakan pemain industri yang besar dan berjaya. Kaedah pengukuran prestasi yang digunakan sesuatu aktiviti dengan melihat kepada dua (2) jenis petunjuk prestasi iaitu petunjuk utama (*leading indicator*) dan petunjuk pembebat (*lagging indicator*). Namun, kita sering keliru antara dua jenis petunjuk ini dan sering menggunakan *lagging indicator* dan memanggilnya *leading indicator* kerana ia senang dikenalpasti.

Lagging indicator sering digunakan untuk menunjukkan hasil sesuatu aktiviti yang telah dijalankan. Ia memberikan data bagi aktiviti yang telah berlaku. Namun ia tidak menunjukkan apakah yang telah dilakukan untuk mengurangkan atau menambahbaik hasil yang dikeluarkan. Sifat *lagging indicator* yang reaktif menjadikan ia kurang sesuai sebagai pengukur langkah pencegahan. Ia hanya mengukur hasil kegagalan sesuatu sistem/proses. Contohnya jumlah kerosakan aset yang direkodkan.

Leading Indicator mengukur kecekapan penyenggaraan dan pelaksanaan melalui pemantauan terhadap prestasi aktiviti/ program/ proses penyenggaraan yang dilaksanakan bagi memastikan perkhidmatan operasi dan penyenggaraan yang terbaik. Contohnya penyediaan pelan penyenggaraan pencegahan.

Sistem pengukuran prestasi terbaik perlu mengandungi kombinasi dua (2) petunjuk di atas.

1.2 Objektif

Dokumen ini dibangunkan sebagai panduan kepada Agensi Kerajaan untuk menentukan Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset yang telah dicapai bagi penambahbaikan dan peningkatan kualiti penyenggaraan di premis-premis Kerajaan.

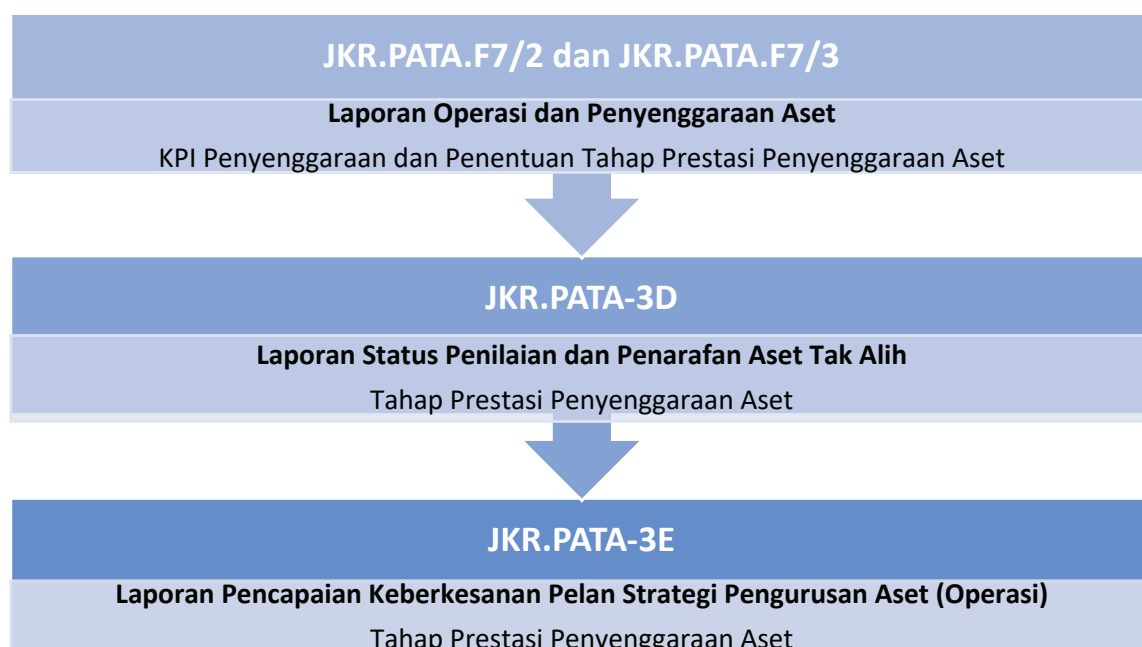
1.3 Skop

Dokumen ini digunakan bagi penilaian prestasi penyenggaraan aset dalam fasa Operasi Dan Penyenggaraan (OPA) oleh Agensi yang melaksanakan pengurusan secara dalaman atau pengurusan secara luaran.

Prestasi Penyenggaraan Aset merangkumi pencapaian tahap prestasi penyenggaraan bagi Operasi Aset, Penyenggaraan Pembaikan (PyB), Penyenggaraan Pencegahan (PyC) dan Kajian Kepuasan dalam menentukan tahap aset yang berkesan dan efisien.

2.0 KEPERLUAN MENGUKUR PRESTASI PENYENGGARAAN

Pengukuran prestasi penyenggaraan adalah penting untuk Agensi dalam menyediakan maklumbalas mengenai tahap prestasi penyenggaraan aset masing-masing selari dengan keperluan Pekeliling Am Bilangan 02 Tahun 2012, Tatacara Pengurusan Aset Tak Alih (TPATA). Pengukuran prestasi penyenggaraan dilaksanakan untuk memastikan perancangan dibuat semasa mengurus aset di fasa Operasi dan Penyenggaraan Aset dilaksanakan mengikut jadual, berkualiti dan mencapai matlamat. Antara maklumbalas yang perlu dikemukakan adalah seperti Rajah 1 di bawah:-

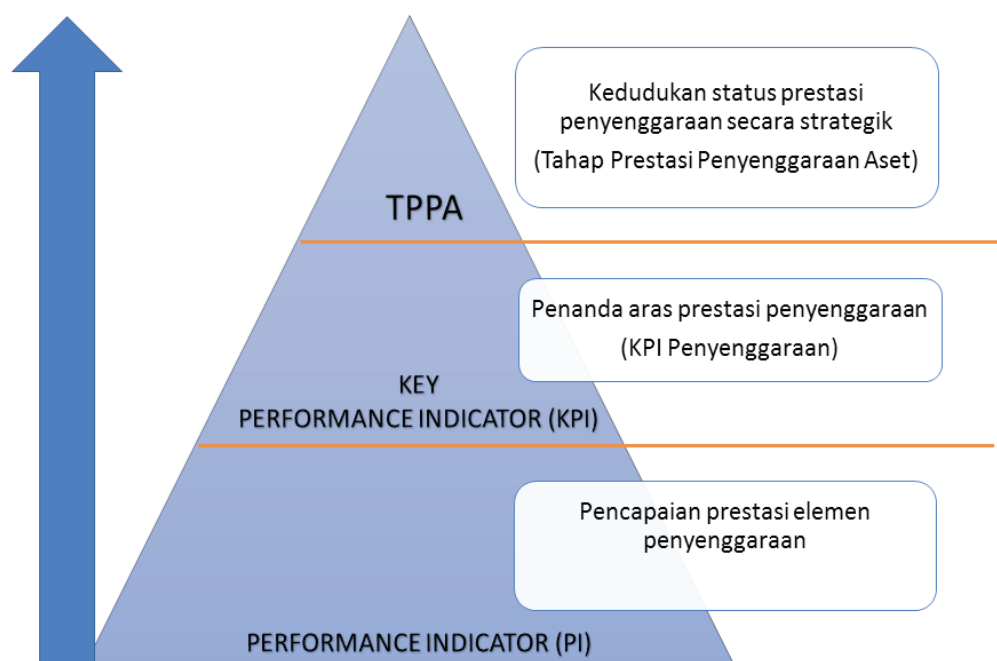


Rajah 1 : Penggunaan maklumat TPPA di dalam TPATA

2.1 Konsep Pengukuran Prestasi Penyenggaraan Aset Berdasarkan

TPATA

Secara umumnya, pendekatan pemantauan prestasi penyenggaraan berdasarkan TPATA adalah seperti Rajah 2 di bawah.



Rajah 2: Konsep Penarafan Prestasi Penyenggaraan Aset Tak Alih Kerajaan

2.2 Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (TPPA)

TPPA adalah merujuk kepada status/ kedudukan pencapaian prestasi operasi dan penyenggaraan aset secara strategik. TPPA dilaporkan melalui Jenis dan Tahap Penilaian di dalam Laporan Status Penilaian dan Penarafan Aset Tak Alih, JKR. PATA – 3D (Sila rujuk Rajah 3).

JKR.PATA-3D

LAPORAN STATUS PENILAIAN DAN PENARAFAN ASET TAK ALIH

(Peringkat Daerah/ Negeri/ Wilayah/ Jabatan/ Agensi/ Kementerian)

Tahun :

Kementerian :

Jabatan/ Agensi :

Negeri/ Wilayah :

Daerah :

Nama Premis	No. DPA	Premis Aset		Kos Perolehan Aset				Nilaian Aset			Jenis Penilaian***	Tahap Penilaian***
		Kategori Premis Aset*	Saiz Premis (luas/panjang)	Kos Perolehan Tanah (RM)	Kos Siap Bina Asal (RM) (a)	Kos Tambahan [PPUN] (RM) (b)	Kos Keseluruhan Aset** (RM) (a) + (b)	Nilaian Semasa Tanah (RM) (a)	Nilaian Semasa Binaan (RM) (b)	Jumlah Nilai Semasa (RM) (a) + (b)		
JUMLAH												

Petunjuk: *Kategori Premis Aset; AB - Aset bangunan, AJ - Aset Jalan, AA - Aset Air, AP - Aset Pembetungan.

** Kos Keseluruhan Aset = Kos Siap Bina Asal + Kos Tambahan [PPUN].

***Jenis dan Tahap Penilaian adalah berdasarkan garis panduan yang berkuatkuasa dan terkini iaitu Penilaian Keadaan Aset (BCA), Penilaian Prestasi Bangunan (BPA), Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (TPPA), Penilaian Pasca Menduduki (POE) dan lain-lain penilaian yang berkaitan.

Disediakan Oleh:

Disahkan Oleh:

.....
(cap nama & jawatan).....
(cap nama & jawatan)

Tarikh:

Tarikh:

Rajah 3: Status Penilaian dan Penarafan Aset Tak Alih

Berdasarkan TPATA (JKR.PATA-3D), terdapat lima (5) kategori status/ kedudukan TPPA yang telah ditetapkan iaitu Tahap 1, Tahap 2, Tahap 3, Tahap 4 & Tahap 5. (Ciri- ciri setiap kategori status/ kedudukan TPPA ditunjukkan di dalam Lampiran 1 : Tahap Prestasi dan KPI Penyenggaraan Aset Tak Alih Kerajaan).

TPPA ditentukan berdasarkan peratus pencapaian yang diperolehi oleh KPI Penyenggaraan. (Rujuk JKR.PATA.F7/2 & JKR.PATA.F7/3).

3.0 PETUNJUK PRESTASI UTAMA PENYENGGARAAN (KPI PENYENGGARAAN)

JKR.PATA.F7/2

LAPORAN PENYENGGARAAN DAN PERBELANJAAN ASET TAK ALIH
(Peringkat Premis)

Bulan : Tahun :

Kementerian : Jabatan/ Agensi :
 Negeri/ Wilayah : Daerah :
 Nama Premis : Saiz Premis (luas/panjang) :
 No. DPA : Populasi (Bil.) :

Skop/ Aktiviti/ Butiran Aktiviti	POPA & Bajet Tahunan						KPI Penyenggaraan													Pencapaian KPI Penyenggaraan			
	Program Operasi dan Penyenggaraan Aset			Anggaran Belanjawan Mengurus Operasi dan Penyenggaraan Aset			Operasi Aset		Penyenggaraan Pembaikan (PyB)				Penyenggaraan Pencegahan (PyC)			Kajian Kepuasan (KK)							
	Rancang (Bil.)	Laksana (Bil.)	% Pencapaian	Mohon (RM)	Terima (RM)	Jumlah Belanja (RM)	% Perbelanjaan	Bil. aktiviti Operasi Aset yang dilaksanakan	Bil. aktiviti Operasi Aset yang dirancang	PI Operasi Aset (OA) (%)	Bil. aduan kerosakan mengikut tempoh respon ASL	Bil. aduan kerosakan ditutup mengikut ASL	Bil. Aduan kerosakan keseluruhan	PI Penyenggaraan Pembaikan (PyB) (%)	Bil. PPM yang dilaksanakan	Bil. PPM yang dijadualkan	PI Penyenggaraan Pencegahan (PyC) (%)	Bil. responden CSS yang berpuas hati	Bil. keseluruhan responden CSS		Bil. responden SSS yang berpuas hati	Bil. keseluruhan responden SSS	PI Kajian Kepuasan (KK) (%)
Jumlah																							

Nota : i) Pengukuran KPI Penyenggaraan dan penentuan Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset hendaklah merujuk Garis Panduan yang berkuatkuasa
 ii) Maklumat pengisian dibawa ke Borang JKR.PATA-3A hingga 3E dan 4A hingga 4D

Disediakan Oleh: Disahkan Oleh:
 (cap nama & jawatan) (PTF)
 Tarikh: Tarikh:

Rajah 4: Pencapaian KPI Penyenggaraan

Petunjuk Prestasi Utama / *Key Performance Indicator (KPI)* adalah:

- Penanda aras prestasi utama yang disasarkan untuk dicapai; atau
- Titik permulaan dalam usaha pembaikan prestasi selaras dengan matlamat / objektif sesuatu organisasi.

Pencapaian KPI penyenggaraan akan menentukan kategori status/ kedudukan TPPA secara strategik. (Sila rujuk Lampiran 1: Tahap Prestasi Dan KPI Penyenggaraan Aset Tak Alih Kerajaan).

KPI penyenggaraan juga turut memberikan petunjuk kemajuan dalam usaha untuk menghapuskan/ meminimumkan jurang pencapaian prestasi seterusnya mengenal pasti dengan tepat apakah tindakan yang perlu diambil untuk memperbaiki dan meningkatkan pencapaian prestasi berkenaan.

Pencapaian KPI Penyenggaraan memberikan maklumat berkenaan:

- i) Penyenggaraan yang dilakukan sama ada berdasarkan sasaran dan matlamat sebenar yang ditetapkan.
- ii) Penyenggaraan yang dilakukan sama ada berprestasi dengan baik atau tidak.
- iii) Aktiviti, program atau proses penyenggaraan yang memerlukan tumpuan tambahan dan keutamaan.

KPI yang tidak mencapai sasaran yang ditetapkan memerlukan sesuatu tindakan dilakukan untuk mengatasinya manakala KPI yang telah mencapai sasaran perlu dikekalkan atau ditingkatkan sasarannya.

Berdasarkan TPATA, KPI Penyenggaraan diukur melalui gabungan EMPAT elemen iaitu Operasi Aset (OA), Penyenggaraan Pembaikan (PyB), Penyenggaraan Pencegahan (PyC) dan Kajian Kepuasan (KK). (Sila rujuk Rajah 4)

3.1 Petunjuk Prestasi Penyenggaraan (PI Penyenggaraan)

Petunjuk Prestasi Penyenggaraan (PI Penyenggaraan) merujuk kepada petunjuk pengukuran terhadap prestasi sesuatu elemen penyenggaraan. Berdasarkan TPATA, PI Penyenggaraan diwakili oleh elemen-elemen penyenggaraan dan merupakan kombinasi *Leading Indicator* dan *Lagging Indicator* sepertimana Rajah 5 berikut :-

- i) Operasi Aset (OA)
 - a. % *Planned Preventive Maintenance (PPM)* mengikut jadual (*Leading Measure*)
- ii) Penyenggaraan Pembaikan (PyB),
 - a. % Tempoh Respon Mengikut ASL (*Leading Measure*)
 - b. % Pembaikan Siap Kerosakan Mengikut ASL (*Leading Measure*)
- iii) Penyenggaraan Pencegahan (PyC), dan
 - a. % *Planned Preventive Maintenance (PPM)* mengikut jadual (*Leading Measure*)
- iv) Kajian Kepuasan (KK)
 - a. % Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) (*Lagging Measure*)
 - b. % Indeks Kepuasan Staf (SSI) (*Lagging Measure*)

(Sila rujuk Lampiran: JKR.PATA F7/2, JKR.PATA F7/3, JKR.PATA-3D & JKR.PATA-3E)

JKR.PATA.F7/2

LAPORAN PENYENGGARAAN DAN PERBELANJAAN ASET TAK ALIH

(Peringkat Premis)

Bulan : Tahun :

Kementerian : Jabatan/ Agensi :
 Negeri/ Wilayah : Daerah :
 Nama Premis : Saiz Premis (luas/panjang) :
 No. DPA : Populasi (Bil.) :

Skop/ Aktiviti/ Butiran Aktiviti	POPA & Bajet Tahunan							KPI Penyenggaraan															
	Program Operasi dan Penyenggaraan Aset			Anggaran Belanjawan Mengurus Operasi dan Penyenggaraan Aset				Operasi Aset		Penyenggaraan Pembaikan (PyB)				Penyenggaraan Pencegahan (PyC)			Kajian Kepuasan (KK)				Pencapaian KPI Penyenggaraan		
	Rancang (Bil.)	Laksana (Bil.)	% Pencapaian	Mohon (RM)	Terima (RM)	Jumlah Belanja (RM)	% Perbelanjaan	Bil. aktiviti Operasi Aset yang dilaksanakan	Bil. aktiviti Operasi Aset yang dirancang	PI Operasi Aset (OA) (%)	Bil. aduan kerosakan mengikut tempoh respon ASL	Bil. aduan kerosakan ditutup mengikut ASL	Bil. Aduan kerosakan keseluruhan	PI Penyenggaraan Pembaikan (PyB) (%)	Bil. PPM yang dilaksanakan	Bil. PPM yang dijadualkan	PI Penyenggaraan Pencegahan (PyC) (%)	Bil. responden CSS yang berpuas hati	Bil. keseluruhan responden CSS	Bil. responden SSS yang berpuas hati	Bil. keseluruhan responden SSS	PI Kajian Kepuasan (KK) (%)	Jumlah markah keseluruhan (%) PI (OA + PyB + PyC + KK)
Jumlah																							

*Nota : i) Pengukuran KPI Penyenggaraan dan penentuan Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset hendaklah merujuk Garis Panduan yang berkuatkuasa
 ii) Maklumat pengisian dibawa ke Borang JKR.PATA-3A hingga 3E dan 4A hingga 4D*

Disediakan Oleh: Disahkan Oleh:
 (cap nama & jawatan) (PTF)
 Tarikh: Tarikh:

Rajah 5: PI Penyenggaraan Aset Tak Alih

3.2 Peranan dan Tanggungjawab

Unit Pengurusan Fasilitas (UPF) premis yang diketuai oleh Pegawai Operasi Fasilitas (POF) bertanggungjawab terhadap tugas-tugas sebagaimana berikut :-

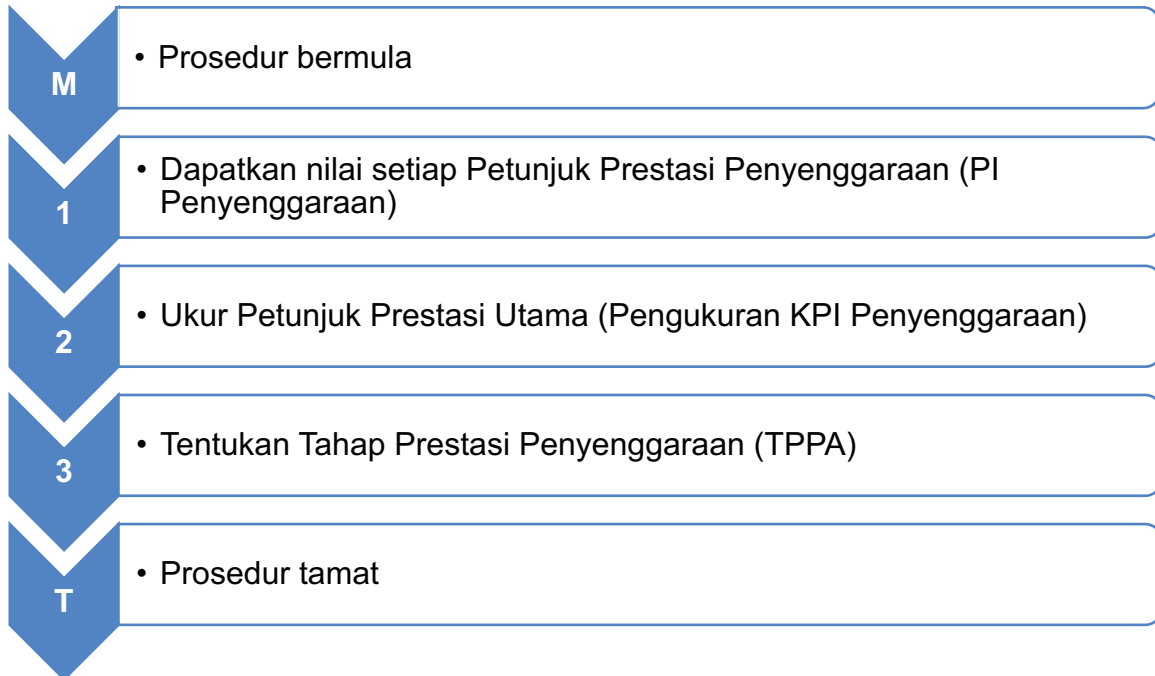
- i) Menetapkan sasaran pencapaian TPPA premis;
- ii) Menyelia dan memantau pencapaian TPPA premis;
- iii) Mengukur dan menilai pencapaian TPPA premis;
- iv) Melaporkan pencapaian TPPA premis kepada PTF;
- v) Mengemaskini pencapaian TPPA dalam pengkalan data premis; dan
- vi) Mencadangkan penambahbaikan TPPA premis kepada PTF

3.3 Pengumpulan Maklumat

Data yang perlu disediakan untuk mengukur TPPA adalah seperti dibawah:

Bil	Indikator Prestasi	Data Diperlukan
1.	Operasi Aset	Bil. Aktiviti Operasi Aset yang dirancang Bil. Aktiviti Operasi Aset yang dilaksana
2.	Penyenggaraan Pembaikan	Bil. Aduan kerosakan keseluruhan Bil. Aduan kerosakan diambil maklum Bil. Aduan kerosakan yang diselesaikan
3.	Penyenggaraan Pencegahan	Bil. PPM yang dijadualkan Bil. PPM yang dilaksanakan
4.	Kajian Kepuasan	Bil. Keseluruhan responden CSS Bil. Responden CSS yang berpuas hati Bil. Keseluruhan responden SSS Bil. Responden SSS yang berpuas hati

4.0 PROSEDUR PENGUKURAN TAHAP PRESTASI PENYENGGERAAN ASET



Rajah 6: Carta Alir Pengukuran Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (TPPA)

Carta di atas menunjukkan aliran prosedur pengukuran Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (TPPA). Setiap POF perlu melakukan tiga (3) langkah di bawah untuk mendapatkan tahap prestasi penyenggaraan bagi premisnya.

4.1 Langkah 1 : Ukur Nilai Setiap Petunjuk Prestasi (PI)

Pengiraan Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (TPPA) merangkumi empat (4) Petunjuk Prestasi yang menghasilkan keputusan pencapaian Petunjuk Prestasi seperti di bawah :-

- i. PI Operasi Aset (OA)
- ii. PI Penyenggaraan Pembaikan (PyB)
- iii. PI Penyenggaraan Pencegahan (PyC)
- iv. PI Kajian Kepuasan (KK)

Setiap PI yang dihasilkan perlu didarab dengan pemberat. Jadual justifikasi pemberat boleh dirujuk di Lampiran 2.

i) PI Operasi Aset (OA)

Pengiraan PI Operasi Aset merangkumi bilangan kerja berjadual bagi aktiviti kerja operasi. Ia adalah pencapaian tindakan pelaksanaan aktiviti operasi aset mengikut ASL. Ia boleh dijelaskan dengan formula berikut :-

$$\text{PI OA} = \frac{\text{Bil. Aktiviti Operasi Aset yang dilaksanakan}}{\text{Bil. Aktiviti Operasi Aset yang dirancang}} \times 0.20$$

Hasil pengiraan tersebut akan digunakan di langkah 2.

ii) PI Penyenggaraan Pembaikan (PyB)

Purata PI Penyenggaraan Pembaikan adalah jumlah pencapaian tempoh respon aduan dan tindakan pelaksanaan penyenggaraan pembaikan mengikut ASL. Ia boleh dijelaskan dengan formula berikut :-

$$\text{PI PyB} = [\text{PI (Respon)} \times 0.05] + [\text{PI (Laksana)} \times 0.15]$$

PI (Respon) PyB adalah bilangan pencapaian tempoh respon aduan penyenggaraan pembaikan mengikut ASL.

$$\text{PI (Respon) PyB} = \frac{\text{Bil. aduan kerosakan mengikut tempoh respon ASL}}{\text{Bil. Aduan kerosakan keseluruhan}}$$

Manakala, PI (Laksana) PyB adalah bilangan pencapaian kerja pembaikan yang telah dilaksanakan mengikut ASL.

$$\text{PI (Laksana) PyB} = \frac{\text{Bil. aduan kerosakan ditutup mengikut ASL}}{\text{Bil. Aduan kerosakan keseluruhan}}$$

iii) PI Penyenggaraan Pencegahan (PyC)

Pengiraan PI Penyenggaraan Pencegahan (PyC) merangkumi bilangan kerja berjadual bagi aktiviti kerja penyenggaraan pencegahan / *Planned Preventive Maintenance (PPM)*. Ia adalah pencapaian tindakan pelaksanaan PPM mengikut ASL. Ia boleh dijelaskan dengan formula berikut :-

$$\text{PI PyC} = \frac{\text{Bil. PPM yang dilaksanakan}}{\text{Bil. PPM yang dijadualkan}} \times 0.20$$

iv) PI Kajian Kepuasan (KK)

Pengiraan Petunjuk Prestasi (PI) Kajian Kepuasan Indeks Pelanggan (*Customer Satisfaction Index (CSI)*) dan Staf (*Staff Satisfaction Index (SSI)*) merangkumi pencapaian kepuasan pelanggan dan staf mengikut ASL yang dinilai melalui pengedaran Borang Kajian Kepuasan Pelanggan / Staf yang dilaksanakan secara berkala atau sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun bagi setiap premis (rujuk Lampiran 6 dan 7).

Ia boleh dijelaskan dengan formula berikut :-

$$\text{PI Kajian Kepuasan (KK)} = [\text{PI (CSI)} \times 0.2] + [\text{PI (SSI)} \times 0.2]$$

$$\text{i. PI (CSI)} = \frac{\text{Bil. Responden CSS yang berpuas hati}^*}{\text{Bil. keseluruhan responden CSS}}$$

$$\text{ii. PI (SSI)} = \frac{\text{Bil. Responden SSS yang berpuas hati}^*}{\text{Bil. keseluruhan responden SSS}}$$

*Skala pengukuran responden berpuas hati bergantung kepada ketetapan setiap Agensi masing-masing.

Hasil dari pengiraan formula (PI Kajian Kepuasan Pelanggan dan Staf) di atas memberikan keputusan dalam peratus (%). Pengecualian bagi pelaksanaan Kajian Kepuasan Pelanggan hanya diberikan kepada Agensi Kerajaan yang tidak menawarkan dasar khidmat pelanggan.

4.2 Langkah 2 : Ukur Petunjuk Prestasi Utama (Pencapaian KPI Penyenggaraan)

Pengiraan dibuat bagi mendapatkan KPI Penyenggaraan (dalam bentuk %) yang diukur dengan mengambil purata setiap PI (Operasi Aset, Penyenggaraan Pembaikan, Penyenggaraan Pencegahan dan Kajian Kepuasan). Hasil dari setiap PI yang telah diperolehi dari Langkah 1 akan dimasukkan ke dalam formula di bawah:

$$\text{Pencapaian KPI Penyenggaraan} = \text{PI OA} + \text{PI PyB} + \text{PI PyC} + \text{PI KK}$$

Hasil keputusan dari pengiraan di atas akan digunakan bagi menentukan Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (TPPA) JKR.PATA.F7/2 pada Langkah 3.

4.3 Langkah 3 : Ukur Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset

Langkah 3 menentukan Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (Tahap 1 hingga Tahap 5). Setelah nilai KPI Penyenggaraan di Langkah 2 diperolehi, padanan terhadap tahap yang sesuai perlu dibuat menggunakan Rajah 7 di bawah :-

TAHAP PRESTASI PENYENGGARAAN ASET (TPPA)		
TAHAP	KENYATAAN	KPI PENYENGGARAAN
1	Penyenggaraan Amat Lemah	0 - 20 %
2	Penyenggaraan Lemah	21 - 40 %
3	Penyenggaraan Sederhana	41 - 60 %
4	Penyenggaraan Baik	61 - 80 %
5	Penyenggaraan Cemerlang	81 - 100 %

Rajah 7 : Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset

Seterusnya, keputusan tahap ini akan diisi pada ruangan “Jenis Penilaian” dan “Tahap Penilaian” dalam Borang JKR.PATA.3D. Keterangan bagi setiap tahap hendaklah rujuk pada Lampiran 1.

5.0 RUMUSAN

Hasil daripada pengukuran ini akan memberikan gambaran sebenar terhadap keputusan prestasi operasi dan penyenggaraan aset yang dicapai Agensi dalam menguruskan aset melalui penyediaan Pelan Operasi dan Penyenggaraan Aset (POPA) dan Pelan Strategi Pengurusan Aset (Operasi) yang telah disediakan terlebih dahulu.

Agensi yang memperolehi TPPA kurang dari tiga (3) harus menambahbaik strategi, proses dan parameter lain bagi meningkatkan TPPA mereka di masa hadapan.

6.0 RUJUKAN

Pembangunan dokumen TPPA ini telah dibuat dengan merujuk dokumen-dokumen berikut:

- i. Pelan Strategi Pengurusan Aset (Operasi);
- ii. Pelan Operasi dan Penyenggaraan Aset (POPA);
- iii. Tatacara Pengurusan Aset Tak Alih Kerajaan (TPATA);
- iv. Arahan Perbendaharaan (AP); dan
- v. Jurnal – jurnal berkaitan

7.0 LAMPIRAN

Lampiran 1 :	Tahap Prestasi Dan KPI Penyenggaraan Aset Tak Alih Kerajaan
Lampiran 2 :	Justifikasi Pemberat Tahap Penyenggaraan & Operasi
Lampiran 3 :	Laporan Status Penilaian dan Penarafan Aset Tak Alih (JKR.PATA-3D)
Lampiran 4 :	Laporan Pencapaian Keberkesanan Pelan Strategi Pengurusan Aset (Operasi) (JKR.PATA-3E)
Lampiran 5 :	Laporan Operasi dan Penyenggaraan Aset (Peringkat Premis) (JKR.PATA.F7/2)
Lampiran 6 :	Laporan Operasi dan Penyenggaraan Aset (Peringkat Daerah/Negeri/Wilayah/Jabatan/Agensi/Kementerian) (JKR.PATA.F7/3)
Lampiran 7 :	Borang Kajian Kepuasan Pelanggan (<i>Customers Satisfaction Survey</i>)
Lampiran 8 :	Borang Kajian Kepuasan Staf (<i>Staff Satisfaction Survey</i>)
Lampiran 9 :	Contoh Templat Pengukuran Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset Premis

LAMPIRAN 1

TAHAP PRESTASI DAN KPI PENYENGGAARAAN ASET TAK ALIH KERAJAAN

TAHAP	KPI PENYENGGAARAAN	KETERANGAN
1	Penyenggaraan Sangat Lemah 0% - 20%	➤ Operasi aset tidak memenuhi SLA sepenuhnya ➤ Aduan diterima tidak diambil tindakan ➤ Aduan tidak disiapkan mengikut tempoh yang ditetapkan ➤ Tiada perancangan penyenggaraan pencegahan (PyC/PPM) ➤ Kajian kepuasan pelanggan dan staf tidak dilaksanakan
2	Penyenggaraan Lemah 21% - 40%	➤ Operasi aset dilaksanakan namun tidak memenuhi SLA sepenuhnya ➤ Aduan diterima diambil tindakan mengikut tempoh respon yang ditetapkan ➤ Aduan disiapkan tidak mengikut tempoh yang ditetapkan ➤ Tiada perancangan penyenggaraan pencegahan (PyC/PPM) ➤ Kajian kepuasan pelanggan dan staf tidak dilaksanakan
3	Penyenggaraan Sederhana 41% - 60%	➤ Operasi aset memenuhi SLA sepenuhnya ➤ Aduan diterima diambil tindakan mengikut tempoh respon yang ditetapkan ➤ Aduan disiapkan mengikut tempoh yang ditetapkan ➤ Perancangan penyenggaraan pencegahan (PyC/PPM) dilaksanakan namun tidak dilaksanakan mengikut SLA yang ditetapkan ➤ Kajian kepuasan pelanggan dan staf tidak dilaksanakan

4	Penyelenggaraan Baik 61% - 80%	➤ Operasi aset memenuhi SLA sepenuhnya ➤ Aduan diterima diambil tindakan mengikut tempoh respon yang ditetapkan ➤ Aduan disiapkan mengikut tempoh yang ditetapkan ➤ Perancangan penyelenggaraan pencegahan (PyC/PPM) dilaksanakan sepenuhnya ➤ Pelanggan dan staf yang menggunakan premis berkenaan tidak sepenuhnya berpuas hati dengan kualiti keseluruhan operasi dan penyelenggaraan bangunan
5	Penyelenggaraan Cemerlang 81% - 100%	➤ Operasi aset memenuhi SLA sepenuhnya ➤ Aduan diterima diambil tindakan mengikut tempoh respon yang ditetapkan ➤ Aduan disiapkan mengikut tempoh yang ditetapkan ➤ Perancangan penyelenggaraan pencegahan (PyC/PPM) dilaksanakan sepenuhnya ➤ Pelanggan dan staf yang menggunakan premis berkenaan berpuas hati sepenuhnya dengan kualiti keseluruhan operasi dan penyelenggaraan bangunan

Nota :

**Nilai sasaran bagi kategori (Umum, Segera, Kecemasan) adalah ditetapkan oleh pihak jabatan mengikut fungsi kepentingan setiap aset.*

JUSTIFIKASI PEMBERAT TAHAP PRESTASI PENYENGKARAAN ASET

Parameter	Jumlah Pemberat	Justifikasi
Operasi Aset	0.20	Memastikan aset dapat beroperasi tanpa gangguan dan mencapai kehendak organisasi.
Bil aduan yang diambil maklum (respon)	0.05	Mengalakkan Agensi menambahbaik pendekatan pengurusan penyenggaraan dari penyenggaraan reaktif kepada proaktif.
Bil aduan yang disiapkan dalam tempoh ditetapkan	0.15	
PPM	0.20	
KK (Staf)	0.20	Memastikan kualiti dan kepuasan pengguna/penghuni menjadi fokus utama penyedia perkhidmatan.
KK (Pelanggan)	0.20	Memastikan imej dan keperluan organisasi tercapai.

JKR.PATA-3D

LAPORAN STATUS PENILAIAN DAN PENARAFAN ASET TAK ALIH

(Peringkat Daerah/ Negeri/ Wilayah/ Jabatan/ Agensi/ Kementerian)

Tahun :

Kementerian		Jabatan/ Agensi	
Negeri/ Wilayah		Daerah	

[illegible]

Petunjuk: *Kategori Premis Aset; AB - Aset bangunan, AJ - Aset Jalan, AA - Aset Air, AP - Aset Pembedanaan.

**** Kos Keseluruhan Aset = Kos Siap Bina Asal + Kos Tambahan [PPUN].**

****Jenis dan Tahap Penilaian adalah berdasarkan garis panduan yang berkuatkuasa dan terkini iaitu Penilaian Keadaan Aset (BCA), Penilaian Prestasi Bangunan (BPA), Tahap Prestasi Penyelenggaraan Aset (TPPA), Penilaian Pasca Menduduki (POE) dan lain-lain penilaian yang berkaitan.

Disediakan Oleh:

Disahkan Oleh:

(cap nama & jawatan)

(cap nama & jawatan)

Tarikh:

Tarikh:

JKR.PATA-3E

LAPORAN PENCAPAIAN KEBERKESANAN PELAN STRATEGI PENGURUSAN ASET (OPERASI)

Tahun : hingga :

Kementerian/ Jabatan/ Agensi :

Aktiviti / Ukuran	Sasaran (%)	PENCAPAIAN									
		Tahun 1		Tahun 2		Tahun 3		Tahun 4		Tahun 5	
		Bil. Aset Semasa		Bil. Aset Semasa		Bil. Aset Semasa		Bil. Aset Semasa		Bil. Aset Semasa	
		Bil. Aset Sebenar	Pencapaian (%)	Bil. Aset Sebenar	Pencapaian (%)	Bil. Aset Sebenar	Pencapaian (%)	Bil. Aset Sebenar	Pencapaian (%)	Bil. Aset Sebenar	Pencapaian (%)
		Pendaftaran Aset (Rujuk JKR.PATA.F6/11)									
		DPA									
		DAK									
		Jenis Penilaian (Rujuk JKR.PATA-3D)									
		Nyatakan Jenis Penilaian yang Dilaksanakan (BCA, BPA, POE, TPPA)									
		Tahap Penilaian (Rujuk JKR.PATA-3D)									
		Kemajuan Aktiviti PATA Tahunan (Rujuk JKR.PATA-3B)									
Kesediaan Sumber PATA (Rujuk JKR.PATA-3A)											
	Tahap kompetensi staf 3 dan ke atas										

Disediakan Oleh:

Disahkan Oleh:

.....
(cap nama & jawatan)
Tarikh:

.....
(cap nama & jawatan)
Tarikh:

JKR.PATA.F7/2

LAPORAN PENYENGGAHAAN DAN PERBELANJAAN ASET TAK ALIH

(Peringkat Premis)

Kementerian : Tahun : Jabatan/ Agensi :
 Negeri/ Wilayah : Daerah :
 Nama Premis : Saiz Premis (luas/panjang) :
 No. DPA : Populasi (Bil.) :

Skop/ Aktiviti/ Butiran Aktiviti	POPA & Bajet Tahunan				KPI Penyenggaraan										Pencapaian KPI Penyenggaraan								
	Program Operasi dan Penyenggaraan Aset		Anqgaran Belanjawan Mengurus Operasi dan Penyenggaraan Aset		Operasi Aset			Penyenggaraan Pembaikan (PyB)				Penyenggaraan Pencegahan (PyC)			Kajian Kepuasan (KK)					Pencapaian KPI Penyenggaraan			
	Rancang (Bil.)	Laksana (Bil.)	% Pencapaian	Mohon (RM)	Terima (RM)	Jumlah Belanja (RM)	% Perbelanjaan	Bil. aktiviti Operasi Aset yang dilaksanakan	Bil. aktiviti Operasi Aset yang dirancang	PI Operasi Aset (OA) (%)	Bil. aduan kerosakan mengikut tempoh respon ASL	Bil. aduan kerosakan ditutup mengikut ASL	Bil. Aduan kerosakan keseluruhan	PI Penyenggaraan Pembaikan (PyB) (%)	Bil. PPM yang dilaksanakan	Bil. PPM yang dijadualkan	PI Pencegahan (PyC) (%)	Bil. responden CSS yang berpuas hati	Bil. keseluruhan responden CSS	Bil. responden SSS yang berpuas hati	Bil. keseluruhan responden SSS	PI Kajian Kepuasan (KK) (%)	Jumlah markah keseluruhan (%) PI (OA + PyB + PyC + KK)
Jumlah																							

Nota : i) Pengukuran KPI Penyenggaraan dan penentuan Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset hendaklah merujuk Garis Panduan yang berkuatkuasa
 ii) Maklumat pengisian dibawa ke Borang JKR.PATA-3A hingga 3E dan 4A hingga 4D

Disediakan Oleh:

Disahkan Oleh:

.....
(cap nama & jawatan).....
(PTF)

Tarikh:

(cap nama & jawatan)

Tarikh:

JKR.PATA.F7/3

LAPORAN PENYENGGAARAAN DAN PERBELANJAAN ASET TAK ALIH
(Peringkat Daerah/ Negeri/ Wilayah/Jabatan/Agensi/Kementerian)

Kementerian :
Negeri/ Wilayah :

Bulan :
Tahun :

Jabatan/ Agensi :
Daerah :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nota : i) Pengukuran KPI Penyenggaraan dan penentuan Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset hendaklah merujuk Garis Panduan yang berkuatkuasa
ii) Maklumat pengisian dibawa ke Borang JKR.PATA-3A hingga 3E dan 4A hingga 4D

Disediakan Oleh:

Disahkan Oleh:

.....

(cap nama & jawatan)
Tarikh:

.....

(PTF)
(cap nama & jawatan)
Tarikh:

BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION SURVEY)																																																																																																																																																																																
Nama	:																																																																																																																																																																															
No. Telefon	:																																																																																																																																																																															
Alamat Emel	:																																																																																																																																																																															
Pejabat	:																																																																																																																																																																															
Jantina	:	L / P																																																																																																																																																																														
Tarikh	:																																																																																																																																																																															
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) SKALA PENGUKURAN Tahap Kepuasan <table style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Amat tidak puashati</td> <td style="text-align: center; width: 50px;">→</td> <td style="text-align: center;">Memuaskan</td> <td style="text-align: center; width: 50px;">→</td> <td style="text-align: center;">Amat puashati</td> </tr> </table> Bagaimanakah anda menilai perkhidmatan berikut dari segi kecekapan dan keberkesanan? <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 5%;">1</th> <th style="width: 5%;">2</th> <th style="width: 5%;">3</th> <th style="width: 5%;">4</th> <th style="width: 5%;">5</th> <th style="width: 5%;">6</th> <th style="width: 5%;">7</th> <th style="width: 10%;">TB</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 . Sistem Penyejukan Udara</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2 . Sistem Lif/Escalator</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3 . Sistem Bekalan Air</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4 . Sistem Elektrik (Pencahayaian dan pendawaian)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5 . Sistem ICT/Internet</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6 . Perkhidmatan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td> a. Pencucian & Kebersihan Tandas</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td> b. Kebersihan Ruang Pejabat</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td> c. Lanskap</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td> d. Kawalan Serangga dan Makhluk Perosak</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td> e. Kawalan Keselamatan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> Bagaimanakah anda menilai perkara berikut dari segi perkhidmatan yang diberikan? <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 5%;">1</th> <th style="width: 5%;">2</th> <th style="width: 5%;">3</th> <th style="width: 5%;">4</th> <th style="width: 5%;">5</th> <th style="width: 5%;">6</th> <th style="width: 5%;">7</th> <th style="width: 10%;">TB</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>i. Khidmat Bantuan/ Penerangan terhadap sesuatu aduan/ isu/ masalah</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>ii. Mesra pelanggan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>iii. Kerjasama kakitangan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>iv. Ketepatan masa</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>v. Kualiti kerja pembaikan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> Bagaimanakah anda menilai kualiti perkhidmatan Operasi dan Penyenggaraan pihak Unit Pengurusan Fasilitas / Kontraktor Fasilitas Komen : _____ _____										Amat tidak puashati	→	Memuaskan	→	Amat puashati		1	2	3	4	5	6	7	TB	1 . Sistem Penyejukan Udara									2 . Sistem Lif/Escalator									3 . Sistem Bekalan Air									4 . Sistem Elektrik (Pencahayaian dan pendawaian)									5 . Sistem ICT/Internet									6 . Perkhidmatan									a. Pencucian & Kebersihan Tandas									b. Kebersihan Ruang Pejabat									c. Lanskap									d. Kawalan Serangga dan Makhluk Perosak									e. Kawalan Keselamatan										1	2	3	4	5	6	7	TB	i. Khidmat Bantuan/ Penerangan terhadap sesuatu aduan/ isu/ masalah									ii. Mesra pelanggan									iii. Kerjasama kakitangan									iv. Ketepatan masa									v. Kualiti kerja pembaikan								
Amat tidak puashati	→	Memuaskan	→	Amat puashati																																																																																																																																																																												
	1	2	3	4	5	6	7	TB																																																																																																																																																																								
1 . Sistem Penyejukan Udara																																																																																																																																																																																
2 . Sistem Lif/Escalator																																																																																																																																																																																
3 . Sistem Bekalan Air																																																																																																																																																																																
4 . Sistem Elektrik (Pencahayaian dan pendawaian)																																																																																																																																																																																
5 . Sistem ICT/Internet																																																																																																																																																																																
6 . Perkhidmatan																																																																																																																																																																																
a. Pencucian & Kebersihan Tandas																																																																																																																																																																																
b. Kebersihan Ruang Pejabat																																																																																																																																																																																
c. Lanskap																																																																																																																																																																																
d. Kawalan Serangga dan Makhluk Perosak																																																																																																																																																																																
e. Kawalan Keselamatan																																																																																																																																																																																
	1	2	3	4	5	6	7	TB																																																																																																																																																																								
i. Khidmat Bantuan/ Penerangan terhadap sesuatu aduan/ isu/ masalah																																																																																																																																																																																
ii. Mesra pelanggan																																																																																																																																																																																
iii. Kerjasama kakitangan																																																																																																																																																																																
iv. Ketepatan masa																																																																																																																																																																																
v. Kualiti kerja pembaikan																																																																																																																																																																																
DIISI OLEH PIHAK PENGURUSAN SAHAJA																																																																																																																																																																																
Perakuan Pegawai Penilai :	:																																																																																																																																																																															
Nama / Cap Tandatangan :	:																																																																																																																																																																															
Tarikh :	:																																																																																																																																																																															

BORANG KAJIAN KEPUASAN STAF (STAFF SATISFACTION SURVEY)																																																																																																																																																																																																															
Nama	:																																																																																																																																																																																																														
No. Telefon	:																																																																																																																																																																																																														
Alamat Emel	:																																																																																																																																																																																																														
Pejabat	:																																																																																																																																																																																																														
Jantina	:	L / P																																																																																																																																																																																																													
Tarikh	:																																																																																																																																																																																																														
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) SKALA PENGUKURAN Tahap Kepuasan Amat tidak puashati Memuaskan Amat Puashati Bagaimanakah anda menilai perkhidmatan berikut dari segi kecekapan dan keberkesanan? <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 5%;">1</th> <th style="width: 5%;">2</th> <th style="width: 5%;">3</th> <th style="width: 5%;">4</th> <th style="width: 5%;">5</th> <th style="width: 5%;">6</th> <th style="width: 5%;">7</th> <th style="width: 10%;">TB</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 . Sistem Penyaman Udara</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2 . Sistem Lif/Escalator</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3 . Sistem Pencegah Kebakaran</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4 . Sistem Bekalan Air</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5 . Sistem Elektrik (Pencahaya dan pendawaian)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6 . Sistem Telefon & Siaraya</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>7 . Sistem ICT/Internet</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>8 . Struktur, Pemasangan dan Kemasan Dalam Bangunan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>9 . Luar Bangunan (Jalan, Longkang dsb)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>10 . Perkhidmatan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td> a. Pencucian & Kebersihan Tandas</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td> b. Kebersihan Ruang Pejabat</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td> c. Lanskap</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td> d. Kawalan Serangga dan Makhluk Perosak</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td> e. Kawalan Keselamatan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> Bagaimanakah anda menilai perkara berikut dari segi perkhidmatan yang diberikan? <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 5%;">1</th> <th style="width: 5%;">2</th> <th style="width: 5%;">3</th> <th style="width: 5%;">4</th> <th style="width: 5%;">5</th> <th style="width: 5%;">6</th> <th style="width: 5%;">7</th> <th style="width: 10%;">TB</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>i. Khidmat Bantuan/ Penerangan terhadap sesuatu aduan/ isu/ masalah</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>ii. Mesra pelanggan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>iii. Kerjasama kakitangan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>iv. Ketepatan masa</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>v. Kualiti kerja pembaikan</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> Bagaimanakah anda menilai kualiti perkhidmatan Operasi dan Penyelenggaraan pihak Unit Pengurusan Fasilitas / Kontraktor Fasilitas secara menyeluruh? Komen : _____ _____											1	2	3	4	5	6	7	TB	1 . Sistem Penyaman Udara									2 . Sistem Lif/Escalator									3 . Sistem Pencegah Kebakaran									4 . Sistem Bekalan Air									5 . Sistem Elektrik (Pencahaya dan pendawaian)									6 . Sistem Telefon & Siaraya									7 . Sistem ICT/Internet									8 . Struktur, Pemasangan dan Kemasan Dalam Bangunan									9 . Luar Bangunan (Jalan, Longkang dsb)									10 . Perkhidmatan									a. Pencucian & Kebersihan Tandas									b. Kebersihan Ruang Pejabat									c. Lanskap									d. Kawalan Serangga dan Makhluk Perosak									e. Kawalan Keselamatan										1	2	3	4	5	6	7	TB	i. Khidmat Bantuan/ Penerangan terhadap sesuatu aduan/ isu/ masalah									ii. Mesra pelanggan									iii. Kerjasama kakitangan									iv. Ketepatan masa									v. Kualiti kerja pembaikan								
	1	2	3	4	5	6	7	TB																																																																																																																																																																																																							
1 . Sistem Penyaman Udara																																																																																																																																																																																																															
2 . Sistem Lif/Escalator																																																																																																																																																																																																															
3 . Sistem Pencegah Kebakaran																																																																																																																																																																																																															
4 . Sistem Bekalan Air																																																																																																																																																																																																															
5 . Sistem Elektrik (Pencahaya dan pendawaian)																																																																																																																																																																																																															
6 . Sistem Telefon & Siaraya																																																																																																																																																																																																															
7 . Sistem ICT/Internet																																																																																																																																																																																																															
8 . Struktur, Pemasangan dan Kemasan Dalam Bangunan																																																																																																																																																																																																															
9 . Luar Bangunan (Jalan, Longkang dsb)																																																																																																																																																																																																															
10 . Perkhidmatan																																																																																																																																																																																																															
a. Pencucian & Kebersihan Tandas																																																																																																																																																																																																															
b. Kebersihan Ruang Pejabat																																																																																																																																																																																																															
c. Lanskap																																																																																																																																																																																																															
d. Kawalan Serangga dan Makhluk Perosak																																																																																																																																																																																																															
e. Kawalan Keselamatan																																																																																																																																																																																																															
	1	2	3	4	5	6	7	TB																																																																																																																																																																																																							
i. Khidmat Bantuan/ Penerangan terhadap sesuatu aduan/ isu/ masalah																																																																																																																																																																																																															
ii. Mesra pelanggan																																																																																																																																																																																																															
iii. Kerjasama kakitangan																																																																																																																																																																																																															
iv. Ketepatan masa																																																																																																																																																																																																															
v. Kualiti kerja pembaikan																																																																																																																																																																																																															
DIISI OLEH PIHAK PENGURUSAN SAHAJA																																																																																																																																																																																																															
Perakuan Pegawai Penilai : _____																																																																																																																																																																																																															
Nama / Cap Tandatangan : _____																																																																																																																																																																																																															
Tarikh : _____																																																																																																																																																																																																															

CONTOH TEMPLAT PENGUKURAN TAHAP PRESTASI PENYENGGARAAN ASET PREMIS

PENGUKURAN TAHAP PRESTASI PENYENGGARAAN ASET (TPPA)

Premis : Mahkamah Syariah Wilayah Kuala Lumpur

Tahun Penilaian : 2018

Bil	Bulan	PI OPERASI ASET (PI OA)				PI PENYENGGARAAN PEMBIAN (PI PyB)						PI PENYENGGARAAN PENCEGAHAN (PI PyC)					PI KAJIAN KEPUASAN (PI KK)			
						PI (Respon) PyB			PI (Laksana) PyB			PI (CSI) KK					PI (SSI) KK			
						(A)			(B)			(A)					(B)			
		Bil. Aktiviti Operasi Aset yang dilaksanakan	Bil OA yang dirancang dilaksanakan	PERATUS PI OPERASI ASET (%)	Bil Aduan kerosakan mengikut tempoh respon ASL	Bil Aduan kerosakan Keseluruhan	Peratus RESPON PyB (%)	Bil Aduan kerosakan yang ditutup mengikut ASL	Bil Aduan kerosakan mengikut ASL	Peratus PEMBIAN PyB (%)	PI	Bil PPM yang dilaksanakan	Bil PPM yang dijadualkan	Peratus PENCEGAHAN PyC (%)	Bil responden CSS yang berpuas hati mengikut ASL	Bil keseluruhan Responden CSS	Peratus PI CSI KK (%)	Bil responden SSS yang berpuas hati mengikut ASL	Bil keseluruhan Responden SSS	Peratus PI SSI KK
1	Jan-18	150	150	100	0	0	0	0	0	0	0	475	475	100						
2	Feb-18	150	150	100	0	0	0	0	0	0	0	475	475	100						
3	Mar-18	151	151	100	0	0	0	0	0	0	0	815	815	100						
4	Apr-18	151	151	100	0	0	0	0	0	0	0	475	475	100						
5	May-18	150	150	100	0	0	0	0	0	0	0	475	475	100						
6	Jun-18	152	152	100	0	0	0	0	0	0	0	1171	1171	100						
7	Jul-18	146	146	100	0	0	0	0	0	0	0	1063	1063	100						
8	Aug-18	152	152	100	0	0	0	0	0	0	0	475	475	100						
9	Sep-18	151	151	100	0	0	0	0	0	0	0	815	815	100						
10	Oct-18	151	151	100	29	29	100	29	29	100	100	475	475	100						
11	Nov-18	152	152	100	0	0	0	0	0	0	0	475	475	100	41	49	84	28	33	85
12	Dec-18	150	150	100	0	0	0	0	0	0	0	1171	1171	100						
JUMLAH KESELURUHAN				1200.0			100.0			100.0				1200.0			83.67			84.85
PURATA				100.00			8.33			8.33				100.00			83.67			84.85
PEMBERAT				0.20			0.05			0.15				0.20			0.20			0.20
JUMLAH (%)				20.00			0.42			1.25				20.00			16.73			16.97

KPI PENYENGGARAAN (%)	75.37
TPPA	Tahap 4
	Penyenggaraan Baik

