

PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAHAAN ASET

[JKR.PK(O).07]

No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAHAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : i
--	--	--

KANDUNGAN

muka surat

1.0	OBJEKTIF.....	1
2.0	SKOP.....	1
3.0	RUJUKAN.....	1
4.0	DEFINISI.....	2
5.0	SINGKATAN.....	3
6.0	PROSES KERJA DAN TANGGUNGJAWAB.....	5
7.0	REKOD SPB	11
8.0	LAMPIRAN	12
	Lampiran 1 Agenda Mesyuarat Semakan Semula POPA.....	1/1
	Lampiran 2 Format Jadual Petunjuk Prestasi Utama (KPI) - Aset Bangunan	1/2
	Lampiran 3 Format Laporan Kemajuan Bulanan Operasi dan Penyenggaraan Aset Bangunan	1/6
	Lampiran 4 Format Jadual Petunjuk Prestasi Utama (KPI) – Aset Jalan	1/1
	Lampiran 5 Format Laporan Kemajuan Bulanan Operasi dan Penyenggaraan Aset Jalan	1/3
	Lampiran 6 Penilaian Prestasi Kontraktor Penyenggaraan	1/2

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAHAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : ii
--	---	---

REKOD PINDAAN

BIL.	PINDAAN	TARIKH PINDAAN	NOTA PINDAAN
1.			
2.			
3.			

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 1 /12
--	---	--

1.0 OBJEKTIF

Memastikan operasi dan penyenggaraan aset dapat dilaksanakan dengan sistematik dan komprehensif dengan mengambil kira perancangan aktiviti dan belanjawan tahunan yang diperuntukkan.

2.0 SKOP

Semua Aset Tak Alih milik Kerajaan yang diterima beserta tanggungjawab operasi dan penyenggaraan oleh JKR bagi pihak pelanggan.

3.0 RUJUKAN

- 3.1 Dasar Pengurusan Aset Kerajaan (DPAK)
- 3.2 Manual Pengurusan Aset Menyeluruh Kerajaan (MPAM)
- 3.3 Tatacara Pengurusan Aset Tak Alih Kerajaan (TPATA)
- 3.4 Garis Panduan Sistem Kod Aset Tak Alih (SKATA)
- 3.5 Garis Panduan Pengumpulan Data Aset Tak Alih (PeDATA)
- 3.6 Arahan Perbendaharaan (AP)
- 3.7 Surat Pekeliling Perbendaharaan (SPP)
- 3.8 Surat Pekeliling Jabatan (Pekeliling KPKR, Pekeliling PB)
- 3.9 Manual **SPB – Seksyen 8.1, 8.4, 8.5 dan 8.7**
- 3.10 Piawai Dan Spesifikasi JKR
- 3.11 Akta Bekalan Elektrik 1990 Dan Peraturan-Peraturan Elektrik 1994
- 3.12 Peraturan-Peraturan IEEE edisi terkini
- 3.13 Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam (*UBBL*)
- 3.14 *Street and Drainage Act*
- 3.15 *Road Act*
- 3.16 Amalan Dan Standard Kejuruteraan MS/IEC terkini
- 3.17 Garis Panduan/ Prosedur Operasi Piawai (SOP)

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 2 /12
--	---	--

4.0 DEFINISI

4.1 Penyenggaraan

Satu gabungan semua aspek teknikal dan tindakan pentadbiran yang berkaitan dengan tujuan mengekalkan atau menjaga sesuatu binaan, sistem atau/dan peralatan supaya beroperasi mengikut fungsi yang ditetapkan (Rujuk BS: 3811).

4.2 Penyenggaraan Am/Rutin

Kerja penyenggaraan harian yang dilakukan bagi memastikan aset sentiasa beroperasi dengan baik mengikut tahap perkhidmatan yang telah dipersetujui.

4.3 Penyenggaraan Pembaikan

Kerja pembaikan / tindakan pembetulan apabila kerosakan / kegagalan supaya aset dapat berfungsi semula mengikut piawaian yang ditetapkan.

4.4 Penyenggaraan Pencegahan

Kerja penyenggaraan terancang (planned maintenance) mengikut jadual / program bagi memastikan setiap komponen aset berfungsi dengan baik dan mengelakkan berlakunya kerosakan besar.

4.5 Penyenggaraan Secara Dalaman (*In-house*)

Pengendalian operasi dan penyenggaraan dilaksanakan sepenuhnya oleh agensi sendiri. Kerja-kerja operasi dan penyenggaraan dilaksanakan sepenuhnya menggunakan tenaga jabatan dan/atau sebahagiannya melalui kontrak kecil mengikut skop yang ditetapkan.

4.6 Penyenggaraan Secara Luaran (*Outsourcing*)

Pengendalian operasi dan penyenggaraan dilaksanakan sepenuhnya secara kontrak oleh pihak pembekal perkhidmatan/kontraktor yang dilantik. Skop kontrak luaran ini merangkumi kerja-kerja perkhidmatan

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 3 /12
--	---	--

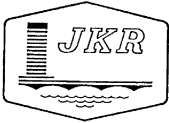
pengurusan, operasi dan penyenggaraan, kerja-kerja kecil dan perundingan teknikal bagi sesuatu fasiliti/premis. Agensi bertanggungjawab untuk mengawalselia kerja-kerja yang dilaksanakan oleh pihak yang dilantik.

5.0 SINGKATAN

PB	-	Pengarah Berkenaan yang terdiri dari Pengarah Cawangan Ibu Pejabat JKR Malaysia, Pengarah JKR Negeri/Pengarah JKR Wilayah Persekutuan/Pengarah JKR Pembangunan Persekutuan/Pengarah Unit Khas JKR.
KPF	-	Ketua Program Fasiliti: Pegawai yang dilantik oleh PB untuk mengetuai sesuatu program pengurusan penyenggaraan bagi fasiliti/ infrastruktur yang ditetapkan.
KPPF	-	Ketua Pasukan Pengurusan Fasiliti: Pegawai yang dilantik oleh PB/KPF untuk mengurus dan memantau pelaksanaan aktiviti penyenggaraan bagi sesuatu premis/ laluan/zon yang ditetapkan.
POF	-	Pegawai Operasi Fasiliti: Pegawai yang dilantik oleh PB/ KPF untuk merancang dan melaksana pelaksanaan aktiviti penyenggaraan.
PPPF	-	Pegawai Perancangan dan Perolehan Fasiliti.
PSF	-	Pegawai Senggara Fasiliti.
PTB	-	Pegawai Tapak Bina
PPF	-	Pegawai Penguasa Fasiliti.
WPPF	-	Wakil Pegawai Penguasa Fasiliti.
PPSF	-	Pegawai Penyelia Senggara Fasiliti
TPATA	-	Tatacara Pengurusan Aset Tak Alih Kerajaan
PSPA (Operasi)	-	Pelan Strategi Pengurusan Aset (Operasi)
OPA	-	Operasi Dan Penyenggaraan Aset
POPA	-	Pelan Operasi Dan Penyenggaraan Aset

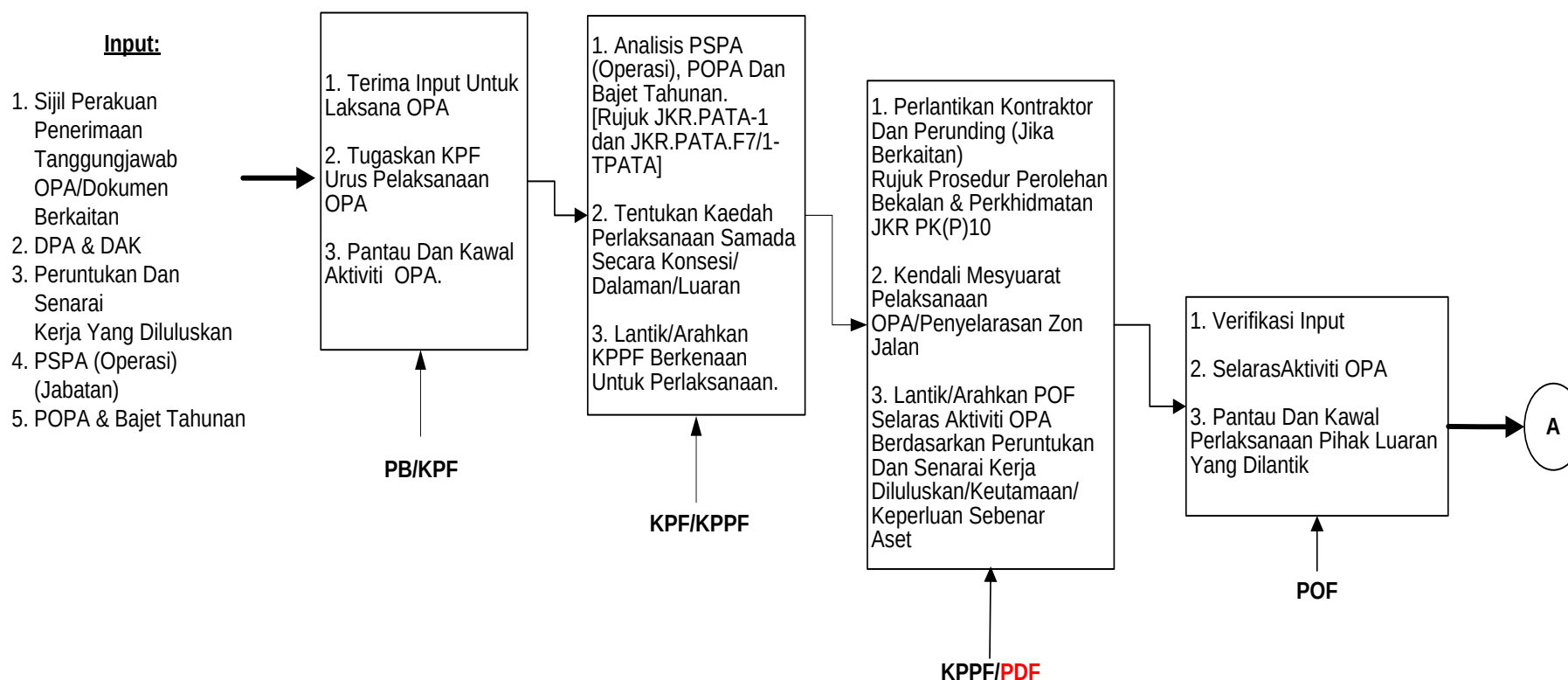
 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGKARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 4 /12
--	--	--

SOP	-	Prosedur Operasi Piawai
ASL	-	<i>Agreed Service Level</i> (Tahap Perkhidmatan yang Dipersetujui)
BPI	-	<i>Building Performance Index</i> (Indeks Prestasi Bangunan)
CSI	-	<i>Customer Satisfaction Index</i> (Indeks Kepuasan Pelanggan)
NCR	-	Laporan Ketidakpatuhan
DAK	-	Daftar Aset Khusus
DPA	-	Daftar Premis Aset
FM	-	<i>Facility Management</i> (Pengurusan Fasiliti)
KPI	-	<i>Key Performance Indicator</i> (Petunjuk Prestasi Utama)
RPI	-	<i>Road Performance Index</i> (Indeks Prestasi Jalan)
SSI	-	<i>Staff Satisfaction Index</i> (Indeks Kepuasan Kakitangan)
MySPATA	-	Sistem Pengurusan Aset Tak Alih

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAHAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 5 /12
--	--	---

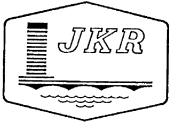
6.0 PROSES KERJA DAN TANGGUNGJAWAB.

6.1 Proses Kerja Utama OPA.

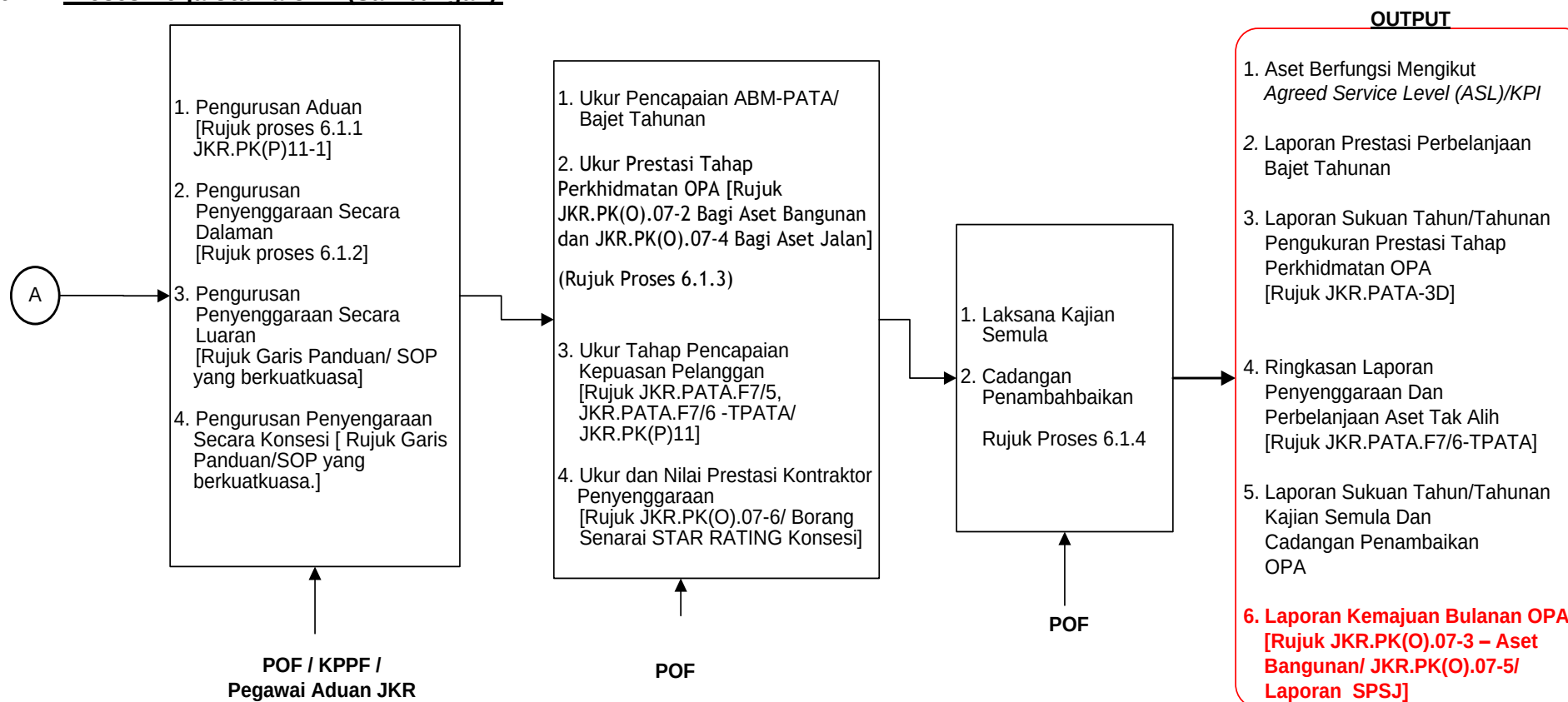


NOTA:-

1. Bagi Amalan Terbaik Pengurusan Penyenggaraan, Garis Panduan Pengurusan Risiko Fasiliti perlulah dirujuk.

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 6/12
--	---	--

6.1 Proses Kerja Utama OPA (Sambungan).



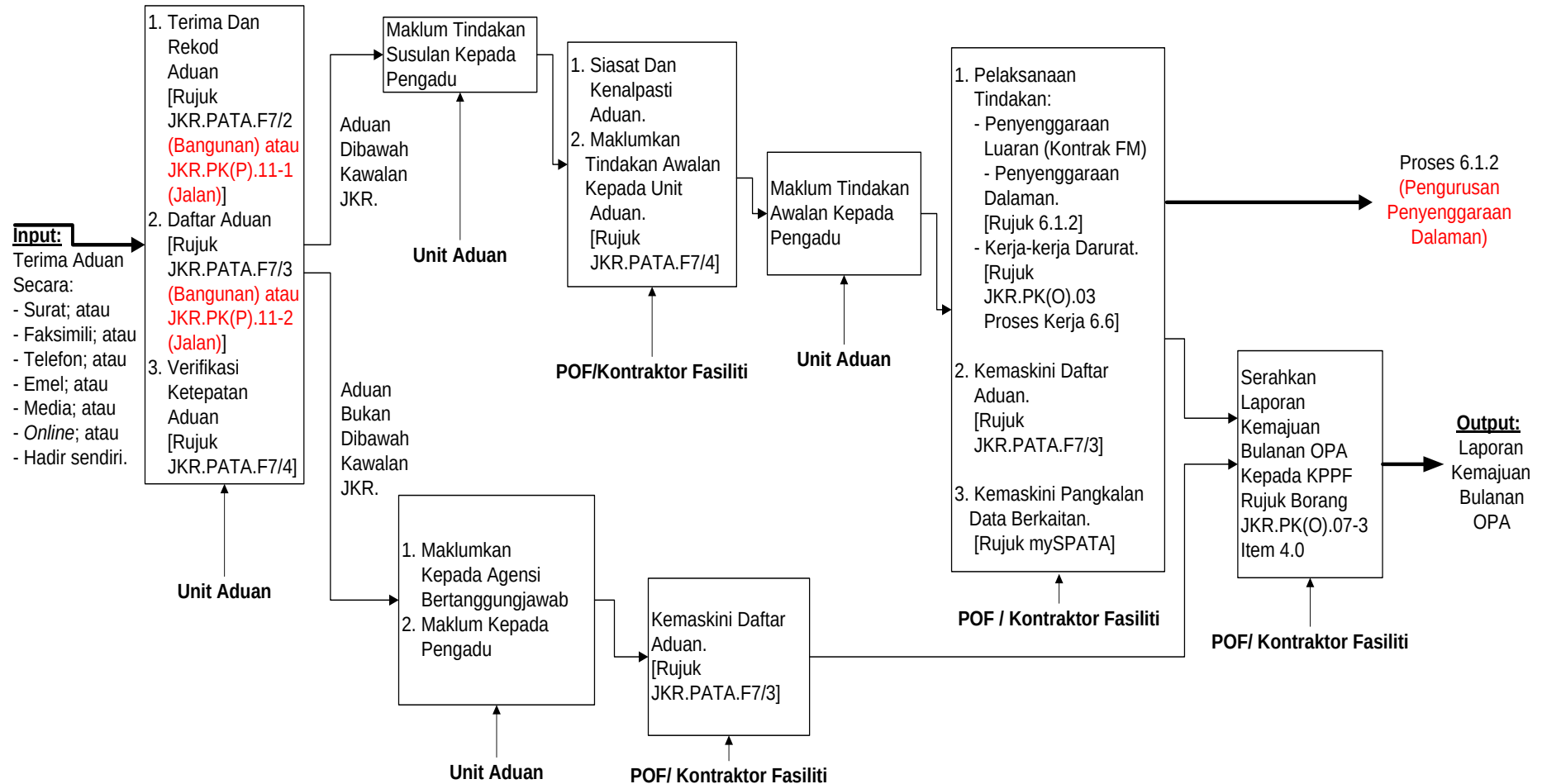


JKR MALAYSIA

PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAHAAN ASET

No. Dokumen : JKR.PK(O).07
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 7/ 12

6.1.1 Proses Kerja Pengurusan Aduan



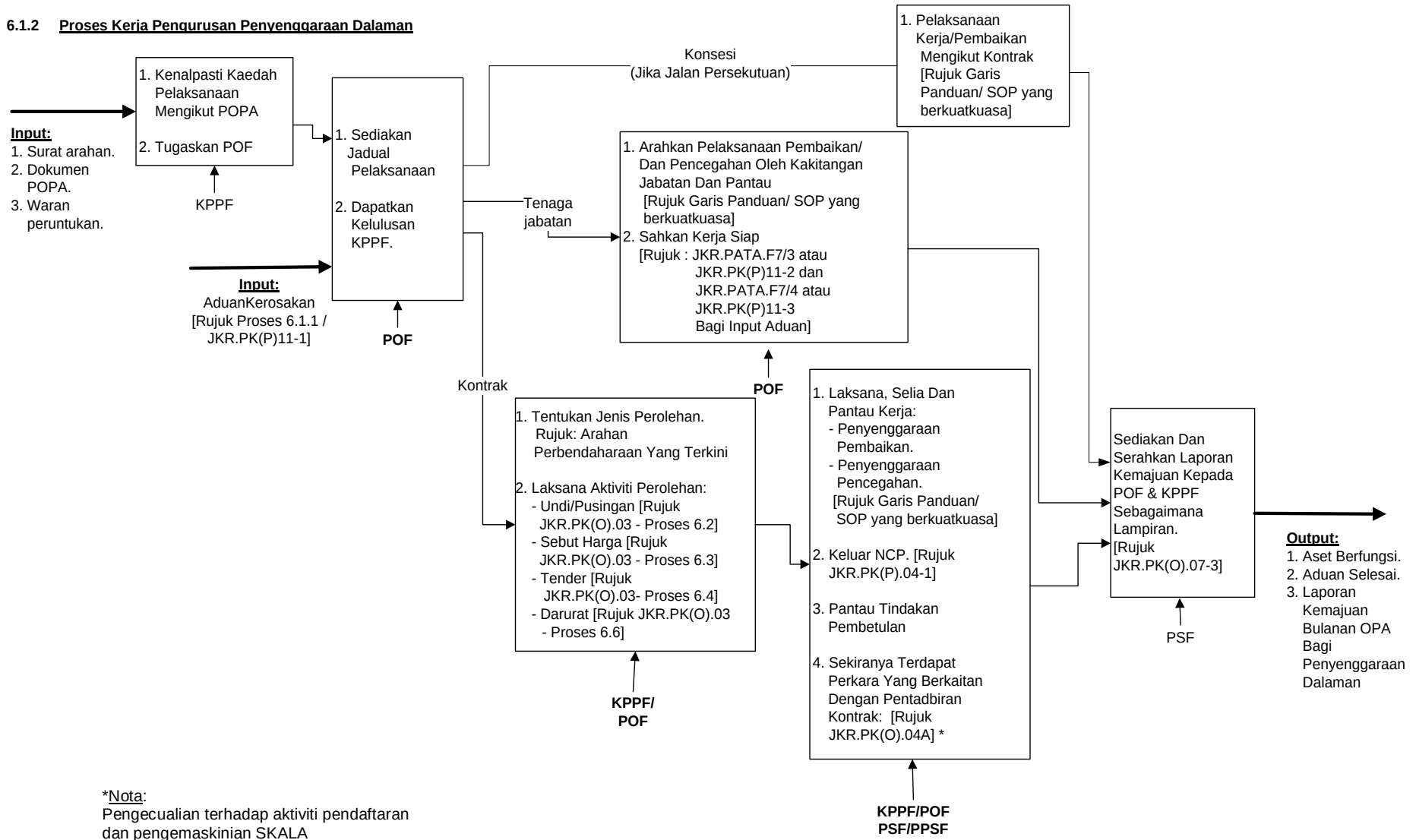


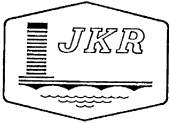
JKR MALAYSIA

PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAHAAN ASET

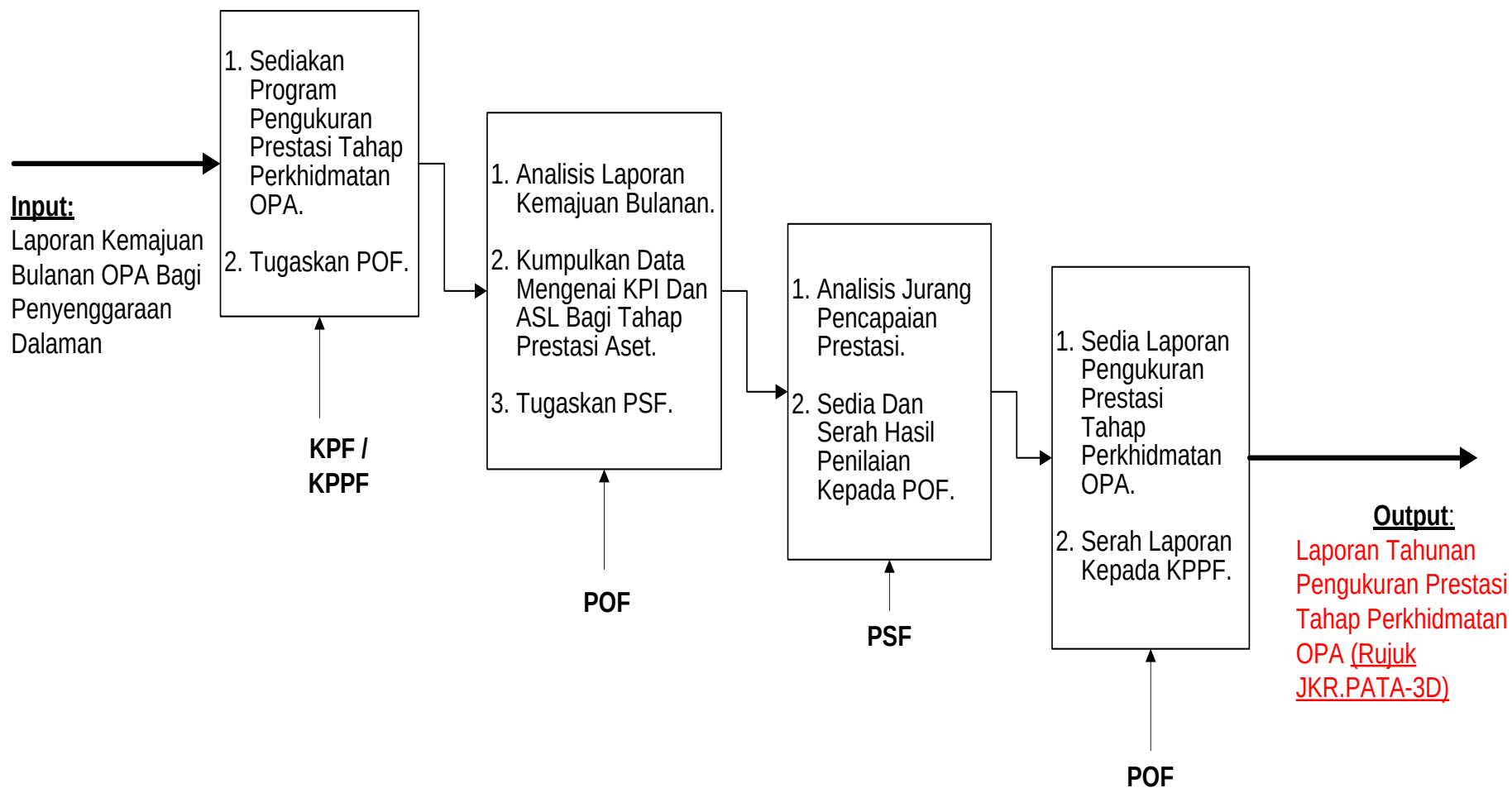
No. Dokumen : JKR.PK(O).07
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 8/ 12

6.1.2 Proses Kerja Pengurusan Penyenggaraan Dalam



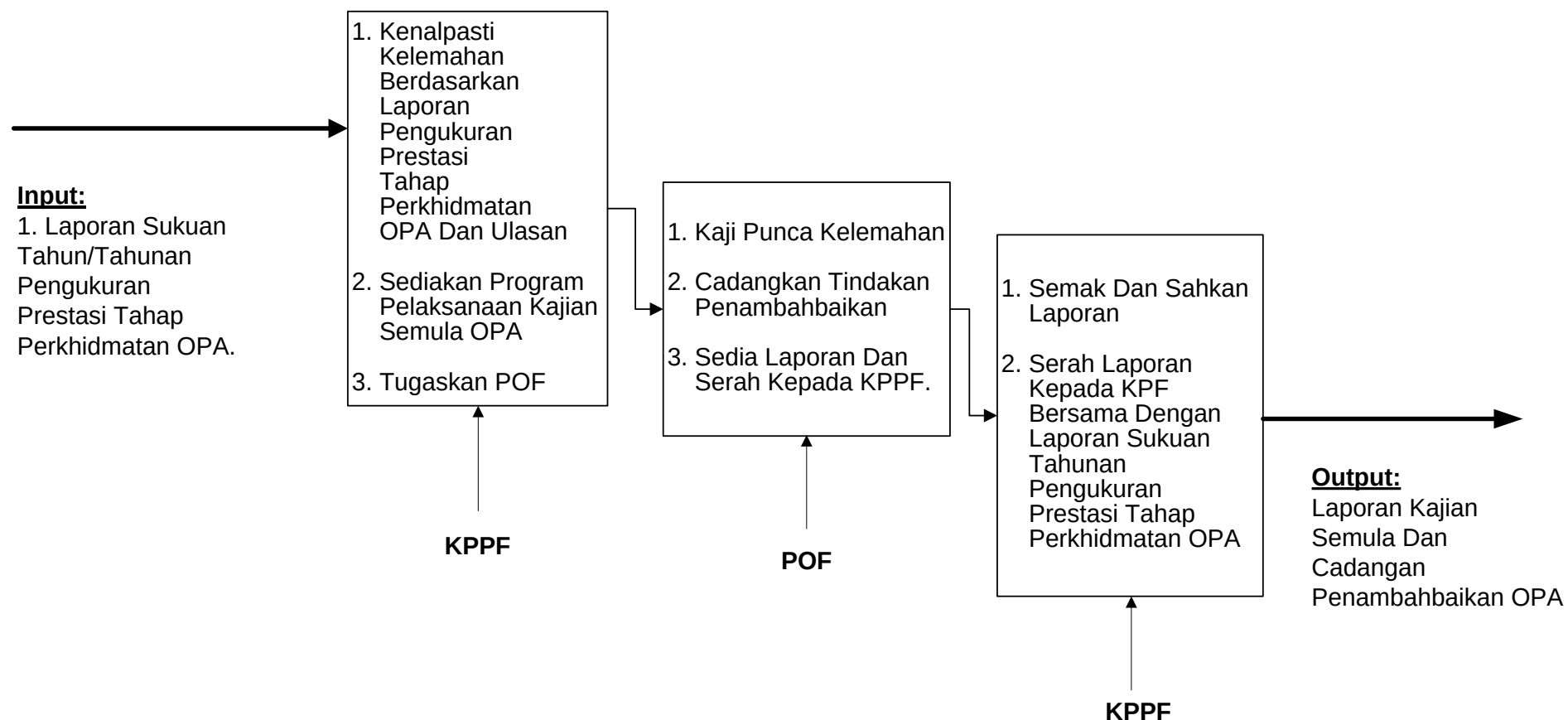
 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 9/ 12
---	--	--

6.1.3 Proses Kerja Penyediaan Laporan Pengukuran Prestasi Tahap Perkhidmatan OPA



 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGKARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 10/ 12
--	--	--

6.1.4 Proses Kerja Penyediaan Laporan Kajian Semula dan Cadangan Penambahbaikan OPA.



 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAHAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 11/12
--	--	--

7.0 REKOD SPB

BIL.	REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1	Daftar Aduan Pelanggan	Pejabat POF, Unit Aduan	7 tahun
2	Arahan Siasatan Dan Penyenggaraan Pembaikan	Pejabat POF	7 tahun
3	Laporan Kemajuan Bulanan OPA	Pejabat KPPF	7 tahun
4	Laporan Sukuan Tahunan Pengukuran Prestasi Tahap Perkhidmatan OPA (Aset Jalan – Laporan Kemajuan Tahunan OPA)	Pejabat KPF, Pejabat KPPF	7 tahun
5	Laporan Kajian Semula Dan Cadangan Penambahbaikan OPA	Pejabat KPF, Pejabat KPPF	7 tahun
6	Penilaian Prestasi Kontraktor Penyenggaraan	Pejabat POF, Pejabat KPF, Pejabat KPPF	7 tahun
7	Rekod-rekod Dan Borang-borang Yang Berkaitan Sebagaimana TPATA(Aset Jalan dikecualikan)	Pejabat KPF, Pejabat KPPF	7 tahun
8	Rekod-rekod Dan Borang-borang Yang Berkaitan Sebagaimana Prosedur Kualiti Yang Selainnya	Pejabat KPF, Pejabat KPPF	7 tahun

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 12/12
--	---	--

8.0 LAMPIRAN

- Lampiran 1 - Agenda Mesyuarat Semakan Semula POPA
- Lampiran 2 - Format Jadual Petunjuk Pretasi Utama (KPI)-Aset Bangunan
- Lampiran 3 - Format Laporan Kemajuan Bulanan Operasi Dan Penyenggaraan-Aset Bangunan
- Lampiran 4 - Format Jadual Petunjuk Pretasi Utama (KPI)-Aset Jalan
- Lampiran 5 - Format Laporan Kemajuan Bulanan Operasi Dan Penyenggaraan- Aset Jalan
- Lampiran 6 - Penilaian Prestasi Kontraktor Penyenggaraan

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGKARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07-1 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 1 /1
--	--	---

LAMPIRAN 1

AGENDA MESYUARAT SEMAKAN SEMULA POPA.

Agenda mesyuarat perlu mengandungi sekurang-kurangnya perbincangan mengenai:

- i. Waran peruntukan OPA yang diluluskan oleh Perbendaharaan;
- ii. Peruntukan yang dipohon berdasarkan bajet tahunan;
- iii. Perbentangan analisis jurang peruntukan;
- iv. Penyesuaian aktiviti POPA dan ASL mengikut waran peruntukan;
- iv. Cadangan permohonan peruntukan tambahan/khas (jika perlu);
- v. Pengesahan agihan peruntukan kepada pihak pelaksana;
- vi. Penerangan pematuhan SPK JKR; dan
- vii. Hal-hal lain.

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07-2 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 1 / 2
--	---	--

LAMPIRAN 2

FORMAT JADUAL PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI) - ASET BANGUNAN.

- i. KPI yang diwujudkan di bawah adalah dirangka untuk memantau dan memastikan pihak pelaksana (kontraktor/kakitangan jabatan) memberi perkhidmatan OPA mengikut ASL.
- ii. Pihak pelaksana dikehendaki mengemukakan Laporan Kemajuan Bulanan (Prestasi Aduan/Penyenggaraan Konvensional/Penyenggaraan Kontrak Fasiliti) pada atau sebelum 7hb. setiap bulan.
- iii. Pihak pelaksana dikehendaki mengemukakan Laporan Pengukuran Prestasi Tahap Perkhidmatan OPA terhadap KPI kepada KPF/KPPF untuk pengesahan secara tahunan.

NO.	KENYATAAN.	KPI	NILAI SASARAN KPI	SUMBER DATA
1.	Kualiti keseluruhan perkhidmatan.	Tahap kepuasan pelanggan.	Tahap kepuasan pelanggan $\geq 3^*$	Pelaksanaan kajian kepuasan pelanggan.
2.	Aduan perkhidmatan.	Bilangan aduan pengguna. Bilangan aduan awam.	Bilangan aduan sifar. Bilangan aduan sifar.	CMMS dan pengesahan pengadu.
3.	Aduan berulang.	Bilangan aduan berulang.	Bilangan aduan berulang sifar.	CMMS dan pengesahan pengadu.
4.	Keberkesanan pusat aduan pelanggan berdasarkan aduan. (Nilai sasaran adalah untuk penyenggaraan secara Kontrak Fasiliti sahaja, manakala nilai sasaran untuk Penyenggaraan Konvensional akan ditetapkan oleh pihak jabatan).	Masa diambil.	KECEMASAN*** maklumbalas dan tindakan susulan serta-merta dalam tempoh 15 minit. SEGERA**** maklumbalas dalam masa 15 minit dengan 1 jam masa membuat tindakan susulan. UMUM***** maklumbalas dalam masa 30 minit dengan 24 jam masa membuat tindakan susulan.	CMMS dan rekod aduan.

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07-2 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 2 / 2
--	---	--

NO.	KENYATAAN.	KPI	NILAI SASARAN KPI	SUMBER DATA
5.	Kadar kefungsiian aset utama dalam memberikan perkhidmatan. Contoh: Menara Penyejuk, Alatubah, Tangki Simpanan Air.	Jumlah masa perkhidmatan setahun.	Usia aset kurang 5 tahun = 99% tempoh fungsi setahun. Usia aset kurang 5-10 tahun = 95% tempoh fungsi setahun. Usia aset lebih 10 tahun = 93% tempoh fungsi setahun.	CMMS dan laporan aduan.
6.	Pelaksanaan Penyenggaraan Pencegahan.	Bilangan aktiviti Penyenggaraan Pencegahan yang mengikut jadual.	95% daripada jumlah bilangan aktiviti adalah mengikut jadual.	CMMS dan pengesahan oleh POF.
7.	Pelaksanaan Penyenggaraan Pembaikan. (Nilai sasaran adalah untuk penyenggaraan secara Kontrak Fasiliti sahaja, manakala nilai sasaran untuk Penyenggaraan Konvensional akan ditetapkan oleh pihak jabatan).	Tempoh masa pembaikan.	KECEMASAN*** Pembaikan dalam tempoh 3 jam. SEGERA**** Pembaikan dalam tempoh 24 jam. UMUM***** Pembaikan dalam tempoh 3 hari bekerja.	CMMS, rekod aduan dan pengesahan oleh POF.
8.	Penyediaan alat ganti bagi aset pakai habis (<i>wear and tear</i>).	Bilangan alat ganti.	20% dari jumlah bilangan aset.	CMMS dan rekod.
9.	Pengurusan tenaga dan pemuliharaan.	1. <i>Energy performance baseline</i> . 2. Bilangan Program Kesedaran.	Sasaran indeks tenaga bangunan (kWh/m2/year), penjimatan tenaga. 6 bilangan Program Kesedaran setahun.	<i>Building Energy Bill/ Building Automation or Energy Monitoring System.</i> Rekod kehadiran peserta program, jadual program.

Nota:

*Kadar kepuasan (Nombor bulat 1 hingga 7 bersamaan Sangat Tidak Bersetuju hingga Sangat Bersetuju).

*** Kecemasan – Apabila nyawa dan harta benda terancam.

**** Segera – Sistem dan perkhidmatan rosak (*Breakdown*).

***** Umum – Kes biasa (selain dari di atas).

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGKARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07-3 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 1 /6
--	--	---

LAMPIRAN 3

FORMAT LAPORAN KEMAJUAN BULANAN OPERASI DAN PENYENGKARAAN - ASET BANGUNAN

JABATAN KERJA RAYA



LAPORAN KEMAJUAN BULANAN OPERASI & PENYENGKARAAN ASET BANGUNAN

BULAN : _____ TAHUN : _____

PREMIS : _____

NO DPA : _____



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
OPERASI DAN
PENYENGGAARAAN ASET**

No. Dokumen : JKR.PK(O).07-3
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 2 /6

KANDUNGAN.

- 1.0 Pendahuluan
- 2.0 Objektif
- 3.0 Skop
- 4.0 Pengurusan Aduan Pelanggan
- 5.0 Aktiviti Operasi dan Penyenggaraan Aset Secara Dalaman
 - 5.1 Penyenggaraan Pembaikan
- 6.0 Aktiviti Operasi dan Penyenggaraan Aset Secara Luaran
 - 6.1 Penyenggaraan Pembaikan
 - 6.2 Penyenggaraan Pencegahan
- 7.0 Rekod Penggunaan Utiliti
- 8.0 Lain-lain Aktiviti Operasi dan Penyenggaraan Aset
- 9.0 Lesendan Sijil Kalibrasi
- 10.0 Perbelanjaan Kewangan Waran Peruntukan berbanding dengan Aktiviti OPA.
 - 10.1 Unjuran/Jadual
 - 10.2 Sebenar
- 11.0 Isu-isu Berbangkit.
- 12.0 Kesimpulan

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07-3 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 3 /6
--	--	---

1.0 PENDAHULUAN

Penerangan berkaitan dengan premis, aset-aset utama yang terdapat di premis dan jumlah peruntukan yang diterima untuk pelaksanaan OPA.

2.0 OBJEKTIF

Menjelaskan tujuan laporan kemajuan bulanan OPA disediakan.

3.0 SKOP

Menyenaraikan bilangan semua aset-aset dan sistem-sistem yang di bawah tanggungjawab dan penyeliaan pihak pelaksana.

4.0 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN

Menyenaraikan bilangan aduan pelanggan yang telah diterima dan diambil tindakan.

Bil.	Unit/Zon	Bil. Aduan Diterima	Bil Aduan Yang Sah	Bil. Aduan Siap	Bil. Aduan Dalam Tindakan

5.0 AKTIVITI OPERASI DAN PENYENGGARAAN ASET SECARA DALAMAN

Maklumat kerja penyenggaraan pembaikan dan pencegahan yang dilaksanakan menggunakan sumber tenaga jabatan.

5.1 Penyenggaraan Pembaikan.

Bil.	Perkara	Kos Alat Ganti/ Bahan (RM)	Tarikh Mula	TarikhSiap/ JangkaSiap	% Siap



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
OPERASI DAN
PENYENGGAARAAN ASET**

No. Dokumen : JKR.PK(O).07-3
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 4 /6

5.2 Penyenggaraan Pencegahan (Jika berkaitan)

Bil.	Perkara	No. Aktiviti dalam POPA	TarikhMula	Tarikh Siap/ Jangka Siap	% Siap

6.0 AKTIVITI OPERASI DAN PENYENGGAARAAN ASET SECARA LUARAN

Maklumat kerja operasi dan penyenggaraan yang dilaksanakan secara sebutharga, undi dan rundingan terus.

6.1 Penyenggaraan Pembaikan

Bil.	Perkara	Kontraktor (Nama dan Alamat)	Nilai Kerja (RM)	Tarikh Mula	Tarikh Siap/ Jangka Siap	% Siap	Catatan

6.2 Penyenggaraan Pencegahan

Bil.	Perkara	No. Aktiviti dalam POPA	Kontraktor (Nama & Alamat)	Nilai Kerja (RM)	Tarikh Mula	Tarikh Siap/ Jangka Siap	% Siap



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
OPERASI DAN
PENYENGKARAAN ASET**

No. Dokumen : JKR.PK(O).07-3
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 5 /6

7.0 PENGGUNAAN UTILITI

Maklumat berkenaan penggunaan utiliti seperti bil elektrik, bil air dan bil telefon semasa.

Bil.	Jenis BilUtiliti	Lokasi	Bil Semasa (RM)	Bacaan Terdahulu	Bacaan Semasa	Jumlah Penggunaan	Catatan

8.0 LAIN-LAIN AKTIVITI OPERASI DAN PENYENGKARAAN ASET

Menyenaraikan latihan, kursus dan seminar yang telah dianjurkan berkaitan dengan operasi dan penyenggaraan aset.

9.0 LESEN DAN SIJIL KALIBRASI

Menyenaraikan bilangan aset dan peralatan yang memerlukan lesen atau sijil kalibrasi dan tarikh luput perakuan berkenaan.

Bil.	Peralatan /Sistem	Lokasi	No. Model (Jika berkaitan)	No. Siri (Jika berkaitan)	Tarikh Mula	Tarikh Tamat	No. Sijil Perakuan

10.0 PERBELANJAAN KEWANGAN WARAN PERUNTUKAN BERBANDING DENGAN AKTIVITI OPA.

10.1 Unjuran/ Jadual.

Maklumat mengenai unjuran/ jadual perbelanjaan kewangan berbanding dengan unjuran/ jadual aktiviti OPA.

10.2 Sebenar.

Maklumat mengenai jumlah sebenar wang yang telah dibelanjakan berbanding dengan aktiviti sebenar OPA yang telah dilaksanakan.



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
OPERASI DAN
PENYENGGAHAAN ASET**

No. Dokumen : JKR.PK(O).07-3
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 6 /6

11.0 ISU-ISU BERBANGKIT

Lain-lain isu atau masalah yang di hadap berkaitan dengan pelaksanaan operasi dan penyenggaraan aset.

12.0 KESIMPULAN

Disediakan oleh:

Disahkan oleh:

.....
(POF/Kontraktor Fasiliti)
Nama:
Tarikh :

.....
(KPPF)
Nama:
Tarikh:

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07-4 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 1 /1
--	---	---

LAMPIRAN 4

FORMAT JADUAL PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI) **- ASET JALAN**

- i. KPI yang diwujudkan di bawah adalah dirangka untuk memantau dan memastikan pihak pelaksana (kontraktor/kakitangan jabatan) memberi perkhidmatan OPA mengikut ASL.
- ii. Pihak pelaksana dikehendaki mengemukakan Laporan Kemajuan Bulanan (Prestasi Aduan/Penyenggaraan Konvensional/Penyenggaraan Kontrak Fasiliti) pada atau sebelum 7hb. setiap bulan.
- iii. Pihak pelaksana dikehendaki mengemukakan Laporan Pengukuran Prestasi Tahap Perkhidmatan OPA terhadap KPI kepada KPF/KPPF untuk pengesahan secara tahunan.

NO.	KENYATAAN.	KPI	NILAI SASARAN KPI	SUMBER DATA
1.	Kualiti keseluruhan perkhidmatan.	Tahap kepuasan pelanggan.	Tahap kepuasan pelanggan ≥ 4	Pelaksanaan kajian kepuasan pelanggan.
2.	Pengesahan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja.	Tempoh masa	95 % aduan diberi maklumbalas	Rekod aduan
3.	Menutup aduan dalam tempoh masa 1 bulan	Tempoh masa	95% aduan ditutup	Rekod aduan
4.	Pembaikan lubang-lubang (<i>potholes</i>) akan dilaksanakan tidak melebihi 1 hari setelah aduan diterima	Tempoh masa	1 hari setelah aduan diterima	Rekod aduan
5.	Berlaku keadaan mengganggu lalu lintas atau keselamatan awam, seperti pokok-pokok tumbang atau tanah runtuh	Tempoh masa	< 24 jam setelah dikenalpasti atau aduan diterima	Rekod aduan

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGKARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07-5 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 1 / 3
--	--	--

LAMPIRAN 5

**FORMAT LAPORAN KEMAJUAN BULANAN OPERASI DAN PENYENGKARAAN
- ASET JALAN**

JABATAN KERJA RAYA



**LAPORAN KEMAJUAN BULANAN
OPERASI DAN PENYENGKARAAN ASET JALAN**

BULAN : _____ **TAHUN :** _____

DAERAH: _____

NEGERI : _____



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
OPERASI DAN
PENYENGKARAAN ASET**

No. Dokumen : JKR.PK(O).07-5
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 2 / 3

KANDUNGAN.

- 1.0 Pendahuluan
- 2.0 Objektif
- 3.0 Pengurusan Aduan Pelanggan
- 4.0 Kesimpulan



JKR MALAYSIA

**PROSEDUR
OPERASI DAN
PENYENGKARAAN ASET**

No. Dokumen : JKR.PK(O).07-5
No. Keluaran : 05
No. Pindaan : 00
Tarikh : 1 Jun 2017
Muka Surat : 3 / 3

1.0 PENDAHULUAN

Penerangan berkaitan dengan premis, aset-aset utama yang terdapat di premis dan jumlah peruntukan yang diterima untuk pelaksanaan OPA.

2.0 OBJEKTIF

Menjelaskan tujuan laporan kemajuan bulanan OPA disediakan.

3.0 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN

Menyenaraikan bilangan aduan pelanggan yang telah diterima dan diambil tindakan.

Bil.	Unit / Zon	Bilangan Aduan Diterima	Bilangan Aduan Siap	Bil. Aduan Dalam Tindakan

4.0 KESIMPULAN

Disediakan oleh (POF) :

.....

Nama :
Jawatan :
Tarikh :

Disahkan oleh (KPPF):

.....

Nama :
Jawatan:
Tarikh:

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGAHAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07-6 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 1 / 2
--	--	--

LAMPIRAN 6

PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PENYENGGAHAAN

KERAJAAN MALAYSIA
JABATAN KERJA RAYA

Negeri

Daerah

LAPORAN DI ATAS KERJA PENYENGGAHAAN YANG SUDAH SIAP

Kepala Perbelanjaan

Pecahan Kepala

Perlu diisi oleh pegawai JKR	
1. Butiran Kerja	
2. Harga Kerja:	
3. Tarikh siap dalam kontrak :	
4. Dilanjutkan kepada:	
5. Nama Kontraktor, alamat dan kelas:	

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR OPERASI DAN PENYENGGARAAN ASET	No. Dokumen : JKR.PK(O).07-6
		No. Keluaran : 05
		No. Pindaan : 00
		Tarikh : 1 Jun 2017
		Muka Surat : 2 / 2

Arahan :

Sila bulatkan pada angka yang disediakan bagi menilai prestasi kontraktor penyenggaraan terhadap pernyataan yang diberikan. Jika pernyataan tersebut tidak berkaitan, sila tandakan TB (TIDAK BERKENAAN).

PERNYATAAN	SKALA PENGUKURAN			
	Tahap prestasi Tidak Memuaskan → Terbaik			
Perancangan Kerja & Pengurusan Sumber				
- Penyediaan Perancangan Kerja	1	2	3	4
- Kewangan	1	2	3	4
- Sumber manusia	1	2	3	4
- Peralatan	1	2	3	4
- Kompetensi	1	2	3	4
- Sistem & Amalan Kerja	1	2	3	4
Pencapaian Kemajuan Pelaksanaan Penyenggaraan/ Perancangan (Progress vs. Planning)	1	2	3	4
Mutu Perkhidmatan Penyenggaraan (Quality of Service)	1	2	3	4
Pengawasan Pekerja/ Kontraktor-Kontraktor Kecil/ Pembekal (Control of Workers/ Sub-Contractors/ Suppliers)	1	2	3	4
Penyelarasan dengan Pihak Pelanggan/ Pihak Berkuasa Utiliti/ Tempatan	1	2	3	4
Ulasan-ulasan mengenai prestasi Kontraktor :				
Sokongan :				

Gred	Keterangan	Markah
4	Terbaik	90% ke atas
3	Baik	75% - 89%
2	Sederhana	50% - 74%
1	Tidak Memuaskan	50% ke bawah

Disediakan oleh,
Tandatangan

.....
(POF/WPPF)
Nama:
Jawatan:
Tarikh:

Disahkan oleh,
Tandatangan

.....
(KPF/KPPF/PPF)
Nama:
Jawatan:
Tarikh: