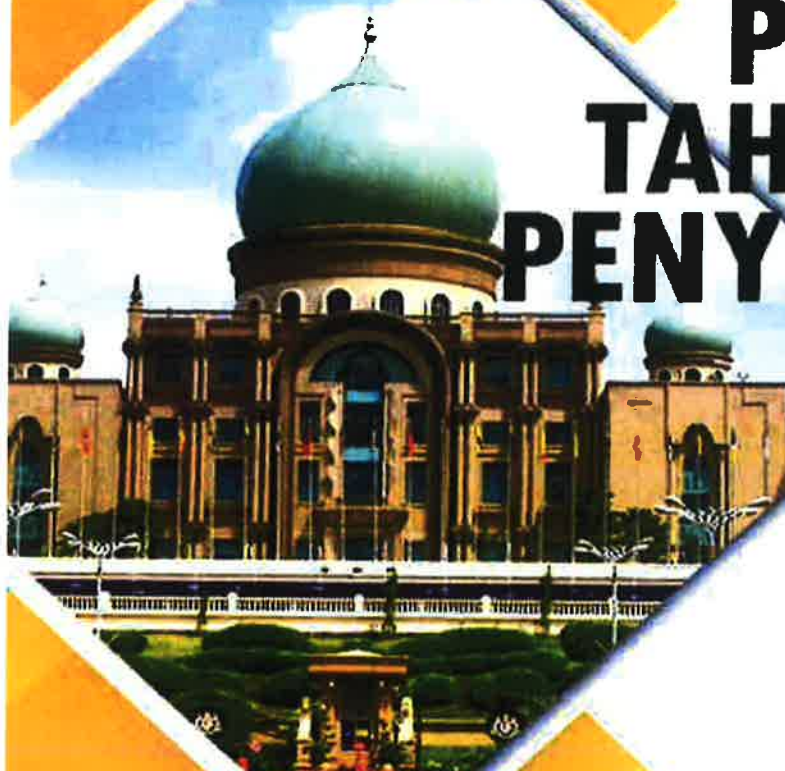


No. Terbitan: JKR 29300-0020-16



KERAJAAN MALAYSIA

BUKU PANDUAN PENGUKURAN TAHAP PRESTASI PENYENGGARAAN ASET



KERAJAAN MALAYSIA



BUKU PANDUAN

PENGUKURAN

**TAHAP PRESTASI PENYENGGARAAN ASET
(TPPA)**

Tarikh kemaskini dokumen : 6 September 2019

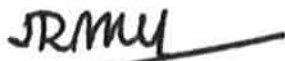
Disediakan oleh : PPPF, UPPF

KATA-KATA ALUAN

Buku Panduan Pengukuran Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset ini diterbitkan sebagai salah satu usaha untuk membantu pelaksanaan pengurusan Operasi dan Penyenggaraan Aset (OPA) sebagaimana yang diperlukan di dalam Bab B dan Bab D, Tatacara Pengurusan Aset Tak Alih (TPATA).

Buku panduan ini menyediakan rujukan seragam tentang kriteria tahap prestasi dan kriteria petunjuk prestasi penyenggaraan aset tak alih Kerajaan serta memberikan panduan tentang kaedah untuk menentu dan mengukur pencapaian prestasi penyenggaraan aset tak alih di sesebuah premis Kerajaan.

Adalah menjadi harapan agar buku panduan ini dapat melancarkan lagi Pengurusan Aset Tak Alih (PATA) Kerajaan dari aspek pengurusan penyenggaraan yang berobjektif, teratur dan cekap.



IR. HJ. MOHD DAUD BIN HARUN
PENGARAH KANAN
CAWANGAN PERANCANGAN ASET BERSEPADU
IBU PEJABAT JKR MALAYSIA
KUALA LUMPUR

TARIKH : 16 MAC 2016

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. Puan Fadzilah Binti Sulaiman
7. Pn. Maznida Shahila Bt. Mat Salleh
8. Pn. Maziah Binti Abu Hassan
9. Ir. Riduan Bin Osman
10. Pn. Nurhayati Bt. Abdul Hamid
11. Ir. Ilias Bin Abdullah
12. Pn. Roziana Bt. Mahmood
13. Sr. Shahrul Effendy Bin Ahmad Shahrum
14. En. Zulzani Bin Ebon
15. Pn. Rozia Hanim Bt. Mohd Daim

KAWALAN DOKUMEN

Maklumat Dokumen

Tajuk Dokumen	Buku Panduan Pengukuran Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (TPPA)
Pihak Yang Mengawal	Pengarah Kanan Cawangan Perancangan Aset Bersepadu (CPAB) Ibu Pejabat Jabatan Kerja Raya Malaysia

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



Butiran Pejabat Pengeluar:

Pengarah Kanan
Cawangan Perancangan Aset Bersepadu (CPAB)
Ibu Pejabat Jabatan Kerja Raya Malaysia
Tingkat 28, Menara PJD,
No. 50, Jalan Tun Razak
50400 Kuala Lumpur
Tel : 03 – 2618 7504 / 7500

KANDUNGAN

SINGKATAN.....	i
DEFINISI.....	ii
1.0 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latarbelakang	2
1.2 Objektif	5
1.3 Skop	5
2.0 KEPERLUAN MENGUKUR PRESTASI PENYENGGARAAN.....	6
2.1 Konsep Pengukuran Prestasi Penyenggaraan Aset Berdasarkan TPATA.....	7
3.0 PETUNJUK PRESTASI UTAMA PENYENGGARAAN (KPI PENYENGGARAAN)	9
3.1 Petunjuk Prestasi Penyenggaraan (PI Penyenggaraan)	10
3.2 Peranan dan Tanggungjawab.....	12
3.3 Pengumpulan Maklumat.....	12
4.0 PROSEDUR PENGUKURAN TAHAP PRESTASI PENYENGGARAAN ASET...	13
4.1 Langkah 1 – Ukur Nilai Setiap Petunjuk Prestasi (PI).....	14
4.2 Langkah 2 – Ukur Petunjuk Prestasi Utama (Pencapaian KPI Penyenggaraan)	17
4.3 Langkah 3 – Ukur Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset.....	17
5.0 RUMUSAN.....	18
6.0 RUJUKAN.....	18
7.0 LAMPIRAN	
Lampiran 1.....	20
Lampiran 2.....	22
Lampiran 3.....	23
Lampiran 4.....	24
Lampiran 5.....	25
Lampiran 6.....	26
Lampiran 7.....	27
Lampiran 8.....	28
Lampiran 9.....	29

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 Kementerian/ Jabatan/ Agensi
JKR	- Jabatan Kerja Raya
JPAK	- Jawatankuasa Pengurusan Aset Kerajaan
K/J/A	- Kementerian/ Jabatan/ Agensi
KK	- Kajian Kepuasan
KPI	- <i>Key Performance Indicator</i> (Petunjuk Prestasi Utama)
MKSP	- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
MPAM	- Manual Pengurusan Aset Menyeluruh
OPA	- Operasi Dan Penyenggaraan Aset
PAM	- Pengurusan Aset Menyeluruh
PATA	- Pengurusan Aset Tak Alih
PI	- <i>Performance Indicator</i> (Petunjuk Prestasi)
POF	- Pegawai Operasi Fasilitas
PP	- Pegawai Pengawal
PPM	- <i>Planned Preventive Maintenance</i>
PSPA (Operasi)	- Pelan Strategi Pengurusan Aset (Operasi)
PTF	- Pegawai Teknikal Fasilitas
PyA	- Penyenggaraan Am/ Rutin
PyB	- Penyenggaraan Pembaikan
PyC	- Penyenggaraan Pencegahan
SPB	- Sistem Pengurusan Bersepadu
SSI	- <i>Staff Satisfaction Index</i> (Indeks Kepuasan Staff)
TPATA	- Tatacara Pengurusan Aset Tak Alih
TPPA	- Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset

DEFINISI

<i>Agreed Service Level</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-</i>

failure melalui analisis *Reliability Centered Maintenance*, kerosakan aset yang diterima melalui Aduan atau *Self-finding* untuk mengembalikan semula fungsi sesuatu aset mengikut piawaian dan *Key Performance Indicator* yang ditetapkan 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 mengelak kerosakan yang lebih besar daripada berlaku yang boleh memberi pendedahan risiko yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan. Kerja penyenggaraan dilaksanakan secara berkala atau berjadual, dan Garispanduan Penyenggaraan Berjadual Bangunan Kerajaan boleh digunakan sebagai rujukan.

Performance Indicator (PI) : Petunjuk pengukuran terhadap prestasi sesuatu elemen.

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

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 Kementerian/ Jabatan/ 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 Kementerian/ Jabatan/ 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 Kementerian/ Jabatan/ Agensi hendaklah sekurangngnya berada pada Tahap 3 dan ke atas. Sekiranya TPPA Kementerian/ Jabatan/ Agensi berada di bawah Tahap 3, pemilik aset tersebut perlu mengkaji semula strategi pengurusan asetnya.

Pencapaian status TPPA tahun sebelum perlu dilaporkan oleh setiap Kementerian/ Jabatan/ 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 kebolehan harapan, 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 Kementerian/ Jabatan/ 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 Kementerian/ Jabatan/ Agensi yang melaksanakan pengurusan secara dalaman atau pengurusan secara kontrak.

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

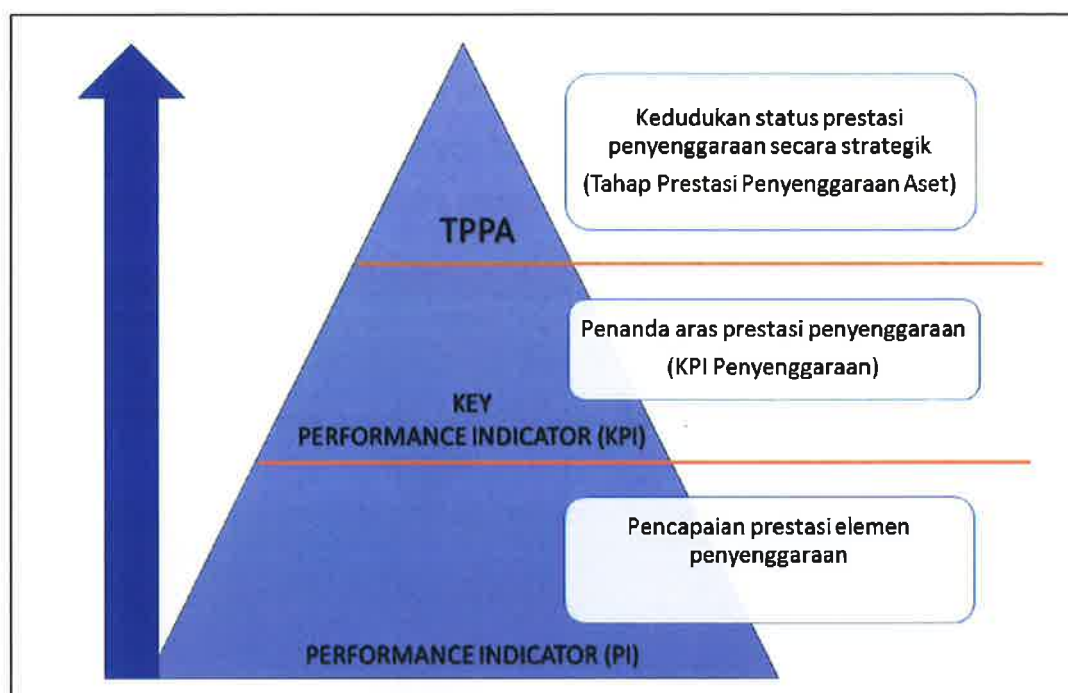
Pengukuran prestasi penyenggaraan adalah penting untuk Kementerian/ Jabatan/ Agensi dalam menyediakan maklumbalas mengenai tahap prestasi penyenggaraan aset masing-masing selari dengan keperluan Pekeliling Am Bilangan 02 Tahun 2012, Tatacara Pengurusan Aset Tak Alih (TPATA). Pengukuran prestasi penyenggaraan 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

2.1.1 Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (TPPA)

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

LAPORAN STATUS PENILAIAN DAN PENARAFAN ASET TAK ALIH

Tahun :

Kementerian :
Negeri / Wilayah :Jabatan / Agensi:
Daerah :

Nama Premis	No. DPA	Premis Aset		Nilai Aset		Jenis Penilaian***	Tahap Penilaian***
		Kategori Premis Aset*	Jumlah Saiz Premis	Jumlah Kos Perolehan Aset (RM)**	Jumlah Nilai Semasa (RM)		
JUMLAH							

Disediakan Oleh:

Disahkan Oleh :

(cap nama, jawatan)

Tarikh :

(cap nama, jawatan)

Tarikh :

Nota :

* Pelunjuk Kategori Premis Aset; AB - Aset bangunan, AJ - Aset Jalan, AA - Aset Retikulasi/Bekalan Air, AP - Aset Pembetulan, As - Aset saliran ;

** Jumlah Kos Perolehan Aset = Kos Perolehan Tanah + Kos Perolehan Pembinaan

***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.

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).

JKR.PATA. F7/2

RINGKASAN LAPORAN PENYENGKARAAN DAN PERBELANJAAN ASET TAK ALIH

(Peringkat Premis)
Tahun.....

Kementerian:
Nama Premis:
No. DPA:

Jabatan/Agensi:
Negeri/Wilayah/ Daerah/ :

Saiz Premis: Populasi:
 Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset :

Berkongsi staf dengan No. DPA (Jika Berkongsi):

SKOP/ AKTIVITI/ BUTIRAN AKTIVITI	POPA & BAJET TAHUNAN						KPI PENYENGKARAAN																																	
	ABM Keperluan Pejabat UPF			ABM Operasi dan Penyengkar aan			Operasi Aset		Penyenggaraan Pembaikan (PyB)				Penyenggaraan Pencegahan (PyC)				Kajian Keupasan (KK)				Pencapaian KPI Penyenggaraan																			
	Mohon (RM)	Terima (RM)	% Perbelanjaan	Mohon (RM)	Terima (RM)	% Perbelanjaan																																		
							Bil. aktiviti Operasi Aset yang dilaksanakan		Bil. aktiviti Operasi Aset yang dibarangi		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. respon CSS yang berpuas hati		Bil. keseluruhan respon CSS		Bil. respon SSS yang berpuas hati		Bil. keseluruhan respon SSS		PI Kajian Keupasan (PI KK) (%)		Jumlah markah keseluruhan (%)		PI (OA + PyB + PyC + KK)	

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

Disediakan oleh :
 (cap nama & jawatan)
 Tarikh :

Disahkan oleh :
 (PTF yang bertanggungjawab)
 Tarikh:

Rajah 4: Pencapaian KPI Penyenggaraan

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

- i. Penanda aras prestasi utama yang disasarkan untuk dicapai; atau
- ii. 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

RINGKASAN LAPORAN PENYENGGARAAN DAN PERBELANJAAN ASET TAK ALIH
(Peringkat Premis)
Tahun:

Kementerian: Jabatan/Agensi: Negeri/Wilayah/ Daerah/ :

Nama Premis:
No. DPA:

Berkongsi staf dengan No. DPA (Jika Berkaitan):

Saiz Premis: Populasi: Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset :

SKOP/ AKTIVITI/ BUTIRAN AKTIVITI	POPA & BAJET TAHUNAN						KPI PENYENGGARAAN															
	ABM Keperluan Pejabat UPF			ABM Operasi dan Penyenggaraan			Operasi Aset		Penyenggaraan Pembaikan (PyB)			Penyenggaraan Pencegahan (PyC)			Kajian Kepuasan (KK)			Pencapaian KPI Penyenggaraan				
	Molton (RM)	Termin (RM)	% Perbelanjaan	Molton (RM)	Termin (RM)	% Perbelanjaan	Bil aktiviti Operasi Aset yang dilaksanakan	Bil aktiviti Operasi Aset yang dijangka	PI Operasi Aset (OA) (%)	Bil aduan kerosakan mengikut tempoh respon ASL	Bil aduan kerosakan diulap 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 (PI KK) (%)

Nota :

- i) Pengukuran KPI Penyenggaraan dan penentuan Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset hendaklah menujuk Buku Panduan Pengukuran Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset
- ii) Maklumat pengisian dibawa ke Borang JKR.PATA.3A hingga 3E dan 4A hingga 4D

Disediakan oleh : Disahkan oleh :

(cap nama & jawatan) (PTF yang bertanggungjawab)

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 :-

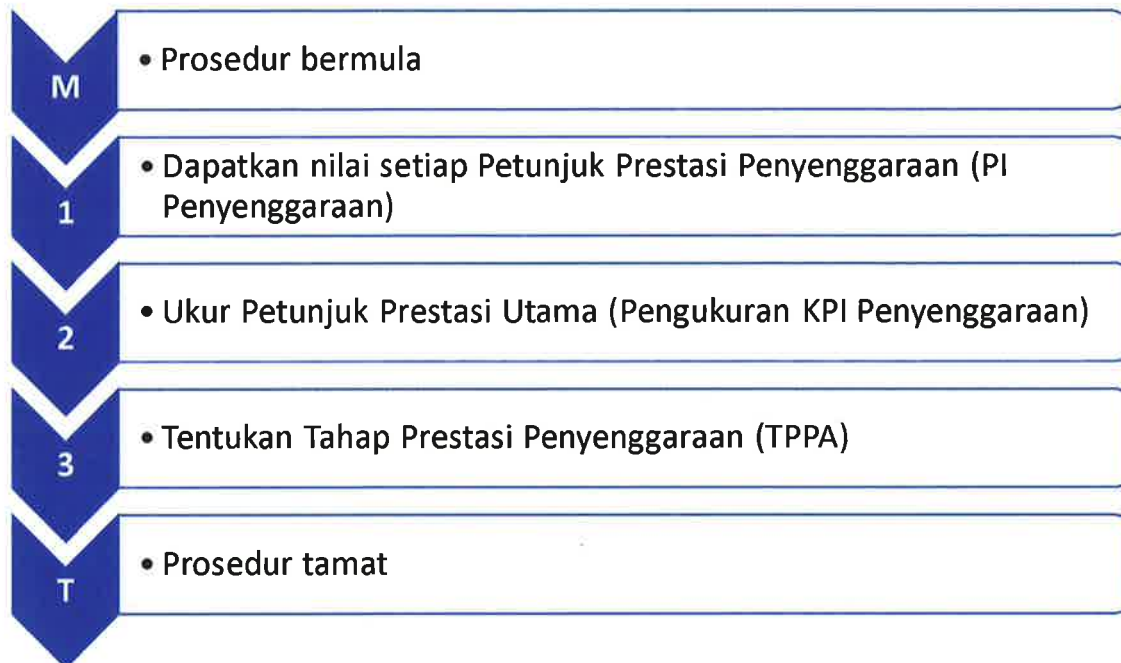
- i) Menetapkan sasaran pencapaian TPPA premis;
- ii) Menyelia dan memantau pencapaian TPPA premis;
- iii) Mengukur dan menilai pencapaian TPPA premis;
- iv) Melaporkan pencapaian TPPA premis kepada PTF;
- v) Mengemaskini pencapaian TPPA dalam pengkalan data premis; dan
- vi) Mencadangkan penambahbaikan 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 PENYENGGAARAAN 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 3 langkah dibawah 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 (PI) 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.

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.

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 (rujuk Lampiran 6 dan 7).

Ia boleh dijelaskan dengan formula berikut :-

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

- i. $\text{PI (CSI)} = \frac{\text{Bil. Responden CSS yang berpuas hati}}{\text{Bil. keseluruhan responden CSS}}$
- ii. $\text{PI (SSI)} = \frac{\text{Bil. Responden SSS yang berpuas hati}}{\text{Bil. keseluruhan responden SSS}}$

Hasil dari pengiraan formula (PI Kajian Kepuasan Pelanggan dan Staf) di atas memberikan keputusan dalam peratus (%).

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 kedalam 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 dibawah :-

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, keputusan yang dibuat oleh Kementerian/jabatan/agensi di dalam menurus aset mereka melalui penyediaan Pelan Operasi dan Penyenggaraan Aset (POPA) dan Pelan Strategi Pengurusan Aset (Operasi) terdahulu.

Kementerian/jabatan/agensi yang memperolehi TPPA kurang dari 3 (tiga) 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 :	Borang Laporan Status Tahap Prestasi dan Penarafan Penyenggaraan Aset Tak Alih (JKR.PATA-3D)
Lampiran 4 :	Borang Laporan Pencapaian Keberkesanan Pelan Strategi Pengurusan Aset (Operasi) (JKR.PATA-3E)
Lampiran 5 :	Borang Ringkasan Laporan Penyenggaraan & Perbelanjaan Aset Tak Alih (JKR.PATA.F7/2)
Lampiran 6 :	Borang Ringkasan Laporan Penyenggaraan & Perbelanjaan Aset Tak Alih (JKR.PATA.F7/2)
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 Template 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 – Aduan tidak diambil tindakan dalam masa yang dipersetujui di dalam SLA – Kerja-kerja pembaikan kerosakan tidak dilaksana atau disiapkan dalam tempoh yang dipersetujui di dalam SLA – Tiada perancangan PPM – Tiada bancian kepuasan pelanggan dan kakitangan dibuat atau bancian tidak dibuat berkala
2	Penyenggaraan Lemah 21% - 40%	– Operasi aset tidak mencapai SLA – Sebahagian aduan tidak diambil tindakan dalam masa yang dipersetujui di dalam SLA – Kerja-kerja pembaikan kerosakan dilaksana melebihi tempoh yang dipersetujui di dalam SLA – Sebahagian besar PPM yang dirancang tidak dilaksanakan sepenuhnya seperti SLA – Pelanggan dan kakitangan yang menggunakan premis berkenaan tidak berpuashati dengan kualiti keseluruhan penyenggaraan dan operasi bangunan
3	Penyenggaraan Sederhana 41% - 60%	– Operasi aset tidak mencapai SLA – Sebahagian aduan tidak diambil tindakan dalam masa yang dipersetujui di dalam SLA – Kerja-kerja pembaikan kerosakan dilaksana melebihi tempoh yang dipersetujui di dalam SLA – Sebahagian besar PPM yang dirancang tidak dilaksanakan sepenuhnya seperti SLA

TAHAP	KPI PENYENGGAARAAN	KETERANGAN
		– Pelanggan dan kakitangan yang menggunakan premis berkenaan tidak berpuashati dengan kualiti keseluruhan penyenggaraan dan operasi bangunan
4	Penyenggaraan Baik 61% - 80%	– Operasi aset mencapai sebahagian besar SLA – Sebahagian besar kerja-kerja pembaikan kerosakan dan aduan diselesaikan dalam tempoh yang dipersetujui di dalam SLA – Sebahagian besar PPM yang dirancang dapat dilaksanakan – Pelanggan dan kakitangan yang menggunakan premis berkenaan berpuashati dengan kualiti keseluruhan penyenggaraan dan operasi bangunan
5	Penyenggaraan Cemerlang 81% - 100%	– Operasi aset mencapai 100% SLA – Kerja-kerja pembaikan kerosakan dan aduan diselesaikan dalam tempoh yang dipersetujui di dalam SLA – Perancangan PPM dilaksanakan sepenuhnya seperti SLA – Pelanggan dan kakitangan yang menggunakan premis berkenaan sangat berpuashati dengan kualiti keseluruhan penyenggaraan dan operasi bangunan

Nota :

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

LAMPIRAN 2**Justifikasi Pemberat Tahap Penyenggaraan & Operasi**

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	0.2	
KK (Staf)	0.15	Memastikan kualiti dan kepuasan pengguna/penghuni menjadi fokus utama penyedia perkhidmatan.
KK (Pelanggan)	0.15	Memastikan imej dan keperluan organisasi tercapai.

JKR.PATA-3D

LAPORAN STATUS PENILAIAN DAN PENARAFAN ASET TAK ALIH

Kementerian :
 Negeri / Wilayah :
 Tahun :
 Jabatan / Agensi :
 Daerah :

Nama Premis	No. DPA	Premis Aset		Nilaian Aset		Jenis Penilaian***	Tahap Penilaian***
		Kategori Premis Aset*	Jumlah Saliz Premis	Jumlah Kos Perolehan Aset (RM)†	Jumlah Nilai Semasa (RM)		
Jumlah							

Disediakan Oleh:

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

Disahkan Oleh :

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

Nota :

- * Petunjuk Kategori Premis Aset: AB - Aset bangunan, AJ - Aset bangunan, AA - Aset Retikulasi/Bekalan Air, AP - Aset Pembetulan. As - Aset saliran ;
- ** Jumlah Kos Perolehan Aset = Kos Perolehan Tanah + Kos Perolehan Pembinaan
- *** 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.

JKR.PATA-3E

LAPORAN PENCAPAIAN KEBERKESANAN PELAN STRATEGI PENGURUSAN ASET (OPERASI)

Tahun: hingga

Kementerian/ Jabatan :

Aktiviti/Ukuran*	Sasaran (%)	Pencapaian									
		Tahun 1		Tahun 2		Tahun 3		Tahun 4		Tahun 5	
		Bil. Aset Semasa	100 %	Bil. Aset Semasa	%	Bil. Aset Semasa	%	Bil. Aset Semasa	%	Bil. Aset Semasa	%
Pendaftaran Aset (Rujuk JKR.PATA.F6/11)											
DPA											
DAK											
Tahap Prestasi Penyelenggaraan Aset (TPPA) (Rujuk JKR.PATA-3D)											
Tahap 5											
Tahap 4											
Tahap 3											
Tahap 2											
Tahap 1											
Tahap Penilaian Keadaan Aset (BCA) (Rujuk JKR.PATA-3D)											
Tahap 5											
Tahap 4											
Tahap 3											
Tahap 2											
Tahap 1											
Tahap Penilaian Prestasi Aset (BPA) (Rujuk JKR.PATA-3D)											
Tahap 5											
Tahap 4											
Tahap 3											
Tahap 2											
Tahap 1											
Tahap Penilaian Pasca Menduduki (POE) (Rujuk JKR.PATA-3D)											
Tahap 3											
Tahap 2											
Tahap 1											
Kemajuan Aktiviti PATA Tahunan (Rujuk JKR.PATA-3B)											
Program											
Kewangan											

JKR.PATA.F7/2

RINGKASAN LAPORAN PENYENGKARAAN DAN PERBELANJAAN ASET TAK ALIH (Peringkat Premis) Tahun.....

Kementerian: Negeri/ Wilayah/ Daerah/ :
 Nama Premis: Jabatan/Agensi:
 No. DPA:
 Berkongsi stat dengan No. DPA (Jika Berkaitan):

Saliz Premis: Populasi: Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset :*Rujuk Nota (i)*

SKOP/ AKTIVITI/ BUTIRAN AKTIVITI	POPA & BAJET TAHUNAN				KPI PENYENGKARAAN (Rujuk Nota (ii))																		
	ABM Keperluan Pejabat UPF		ABM Operasi dan Penyeng- karaan		Operasi Aset (OA)			Penyenggaraan Pembalikan (PyB)				Penyenggaraan Pencegahan (PyC)		Kajian Kepuasan (KK)					Pencapai- an KPI Penyeng- karaan				
	Mohon (RM)	Terima (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 keseluruhan	PI (Respon) PyB	Bil. Aduan kerosakan ditutup mengikut ASL	Bil. aduan kerosakan keseluruhan	PI (Laksana) PyB	PI Penyenggaraan Pembalikan (PyB) (%)	Bil. PPM yang dilaksanakan	Bil. PPM yang dijadualkan	PI Penyenggaraan Pencegahan (PyC) (%)	Bil. responden CSS yang berpuas hati	Bil. responden CSS yang berpuas hati	Bil. keseluruhan responden CSS	PI (Customers Satisfaction Survey) (CSS)	PI (Staff Satisfaction Survey) (SSS)	PI Kajian Kepuasan (PI KK) (%)	Jumlah markah keseluruhan (%) PI (OA + PyB + PyC + KK)

Nota :

- i) Kaedah pengukuran KPI Penyenggaraan dan penentuan Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset hendaklah merujuk Buku Panduan Pengukuran Tahap Prestasi Penyenggaraan Aset (TPPA)
- ii) Maklumat pengisian dibawa ke Borang JKR.PATA-3A hingga 3E dan 4A hingga 4D

Disediakan oleh :

Disahkan oleh :

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

.....
(PTF yang bertanggungjawab)
Tarikh:

JKR.PATA. F7/3

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

Kementerian:
Negeri/ Wilayah/ :
Jabatan/ Agensi:

																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												</
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

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

Disediakan oleh:
Disahkan oleh:

.....
(cap nama & jawatan)
Tarikh:
.....
(PTF yang bertanggungjawab)
Tarikh:

BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION SURVEY)

Nama : _____

No. Telefon : _____

Alamat Emel : _____

Pejabat Yang Dikunjungi : _____

Jantina : L / P

Tarikh : _____

Pihak kami ingin mengambil peluang untuk mengucapkan terima kasih terhadap sokongan yang anda berikan. Kami amat menghargai sekiranya tuan/puan dapat mengisi borang maklum balas ini supaya kami dapat memberikan perkhidmatan yang lebih cekap.

Sila tandakan (✓) pilihan anda

Pengalaman berurusan dengan pejabat kami :-

Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Cemerlang
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

1. Lokasi pejabat mudah dikenalpasti.
2. Petunjuk tanda arah / papantanda di dalam premis mudah dilihat dan jelas.
3. Kemudahan mendapat parkir kenderaan di petak pelawat.
4. Kawasan Drop off / Pick Up yang mencukupi.
5. Front Desk / Lobi / Pintu Masuk Utama mudah dijumpai
6. Pejabat kami mempamerkan imej korporat, bersih dan menarik.
7. Ruang menunggu pelawat selesa, bersih dan menarik.
8. Kemudahan kafeteria disediakan selesa, bersih dan memenuhi citarasa.
9. Tandas pejabat kami bersih dan beroperasi dengan baik.
10. Kemudahan untuk golongan Orang Kurang Upaya (OKU) disediakan dan mencukupi.
11. Lain-lain (sila nyatakan) :
12. Lain-lain (sila nyatakan) :

Bagaimanakah anda menilai kualiti perkhidmatan kami secara menyeluruh?

Komen : _____

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																																																																																																																																									
Pihak kami ingin mengambil peluang untuk mengucapkan terima kasih terhadap sokongan yang anda berikan. Kami amat menghargai sekiranya tuan/puan dapat mengisi borang maklum balas ini supaya kami dapat memberikan perkhidmatan yang lebih cekap.																																																																																																																																									
Sila tandakan (✓) pilihan anda <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #4a7ebb; color: white;"> <th style="padding: 5px;">Tidak Memuaskan</th> <th style="padding: 5px;">Kurang Memuaskan</th> <th style="padding: 5px;">Memuaskan</th> <th style="padding: 5px;">Sangat Memuaskan</th> <th style="padding: 5px;">Cemerlang</th> </tr> <tr style="background-color: #d9d9d9;"> <th style="padding: 5px;">1</th> <th style="padding: 5px;">2</th> <th style="padding: 5px;">3</th> <th style="padding: 5px;">4</th> <th style="padding: 5px;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5" style="padding: 5px;">Pengalaman berurusan dengan pejabat kami :-</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">1 . Pejabat sentiasa berada dalam kemas dan bersih.</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">2 . Tahap pencahayaan di ruang bekerja adalah mencukupi.</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">3 . Tahap pengudaraan (kipas/penghawa dingin) dalam pejabat mencukupi dan selesa.</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">4 . Keadaan ruang kerja staf yang selesa.</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">5 . Laluan koridor pejabat adalah selamat dan bersih.</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">6 . Kemudahan pantri dalam pejabat disediakan adalah bersih dan lengkap. <i>(Contoh : Meja dan kerusi disediakan, terdapat Drinking water dispenser)</i></td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">7 . Kemudahan kafeteria disediakan untuk staf. <i>(Contoh : Disediakan kawasan untuk makan/minum , menu yang bervariasi)</i></td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">8 . Kemudahan ruang riadah staf disediakan adalah bersih dan lengkap. <i>(Contoh : Terdapat ruang membaca suratkhbar/majalah, ruang bersukan)</i></td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">9 . Panduan Tindakan Kecemasan (tanda aras/ lampu kecemasan) dipamerkan.</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">10 . Kemudahan tandas untuk staf - Tandas berkeadaan bersih dan dlcuci mengikut jadual yang ditetapkan. - Keperluan barang habis pakai tandas (tisu/sabun) sentiasa distok.</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">11 . Kelengkapan pejabat untuk setiap staf mencukupi dan lengkap disediakan. <i>(Contoh : Meja dan kerusi staf disediakan)</i></td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">12 . Ruang parkir kenderaan untuk staf disediakan dan mencukupi.</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">13 . Perkhidmatan pungutan sampah dalam pejabat dilaksanakan mengikut jadual.</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">14 . Pengurusan aduan berkaitan Operasi dan Penyelenggaraan dapat diselesaikan mengikut tempoh masa dan kualiti yang ditetapkan.</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">15 . Lain-lain (sila nyatakan) :</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">16 . Lain-lain (sila nyatakan) :</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="padding: 10px;"> Bagaimanakah anda menilai kualiti perkhidmatan Operasi dan Penyelenggaraan pihak Unit Pengurusan Fasilitas / Kontraktor Fasilitas secara menyeluruh? Komen : </td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center; padding: 5px;">DIISI OLEH PIHAK PENGURUSAN SAHAJA</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Perakuan Pegawai Penilai</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Nama / Cap Tandatangan</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tarikh</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> <td colspan="3"></td> </tr> </tbody> </table>		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Cemerlang	1	2	3	4	5	Pengalaman berurusan dengan pejabat kami :-					1 . Pejabat sentiasa berada dalam kemas dan bersih.	☐	☐	☐	☐	☐	2 . Tahap pencahayaan di ruang bekerja adalah mencukupi.	☐	☐	☐	☐	☐	3 . Tahap pengudaraan (kipas/penghawa dingin) dalam pejabat mencukupi dan selesa.	☐	☐	☐	☐	☐	4 . Keadaan ruang kerja staf yang selesa.	☐	☐	☐	☐	☐	5 . Laluan koridor pejabat adalah selamat dan bersih.	☐	☐	☐	☐	☐	6 . Kemudahan pantri dalam pejabat disediakan adalah bersih dan lengkap. <i>(Contoh : Meja dan kerusi disediakan, terdapat Drinking water dispenser)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	7 . Kemudahan kafeteria disediakan untuk staf. <i>(Contoh : Disediakan kawasan untuk makan/minum , menu yang bervariasi)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	8 . Kemudahan ruang riadah staf disediakan adalah bersih dan lengkap. <i>(Contoh : Terdapat ruang membaca suratkhbar/majalah, ruang bersukan)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	9 . Panduan Tindakan Kecemasan (tanda aras/ lampu kecemasan) dipamerkan.	☐	☐	☐	☐	☐	10 . Kemudahan tandas untuk staf - Tandas berkeadaan bersih dan dlcuci mengikut jadual yang ditetapkan. - Keperluan barang habis pakai tandas (tisu/sabun) sentiasa distok.	☐	☐	☐	☐	☐	11 . Kelengkapan pejabat untuk setiap staf mencukupi dan lengkap disediakan. <i>(Contoh : Meja dan kerusi staf disediakan)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	12 . Ruang parkir kenderaan untuk staf disediakan dan mencukupi.	☐	☐	☐	☐	☐	13 . Perkhidmatan pungutan sampah dalam pejabat dilaksanakan mengikut jadual.	☐	☐	☐	☐	☐	14 . Pengurusan aduan berkaitan Operasi dan Penyelenggaraan dapat diselesaikan mengikut tempoh masa dan kualiti yang ditetapkan.	☐	☐	☐	☐	☐	15 . Lain-lain (sila nyatakan) :	☐	☐	☐	☐	☐	16 . Lain-lain (sila nyatakan) :	☐	☐	☐	☐	☐	Bagaimanakah anda menilai kualiti perkhidmatan Operasi dan Penyelenggaraan pihak Unit Pengurusan Fasilitas / Kontraktor Fasilitas secara menyeluruh? Komen :					DIISI OLEH PIHAK PENGURUSAN SAHAJA					Perakuan Pegawai Penilai					Nama / Cap Tandatangan					Tarikh				
Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Cemerlang																																																																																																																																					
1	2	3	4	5																																																																																																																																					
Pengalaman berurusan dengan pejabat kami :-																																																																																																																																									
1 . Pejabat sentiasa berada dalam kemas dan bersih.	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
2 . Tahap pencahayaan di ruang bekerja adalah mencukupi.	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
3 . Tahap pengudaraan (kipas/penghawa dingin) dalam pejabat mencukupi dan selesa.	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
4 . Keadaan ruang kerja staf yang selesa.	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
5 . Laluan koridor pejabat adalah selamat dan bersih.	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
6 . Kemudahan pantri dalam pejabat disediakan adalah bersih dan lengkap. <i>(Contoh : Meja dan kerusi disediakan, terdapat Drinking water dispenser)</i>	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
7 . Kemudahan kafeteria disediakan untuk staf. <i>(Contoh : Disediakan kawasan untuk makan/minum , menu yang bervariasi)</i>	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
8 . Kemudahan ruang riadah staf disediakan adalah bersih dan lengkap. <i>(Contoh : Terdapat ruang membaca suratkhbar/majalah, ruang bersukan)</i>	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
9 . Panduan Tindakan Kecemasan (tanda aras/ lampu kecemasan) dipamerkan.	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
10 . Kemudahan tandas untuk staf - Tandas berkeadaan bersih dan dlcuci mengikut jadual yang ditetapkan. - Keperluan barang habis pakai tandas (tisu/sabun) sentiasa distok.	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
11 . Kelengkapan pejabat untuk setiap staf mencukupi dan lengkap disediakan. <i>(Contoh : Meja dan kerusi staf disediakan)</i>	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
12 . Ruang parkir kenderaan untuk staf disediakan dan mencukupi.	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
13 . Perkhidmatan pungutan sampah dalam pejabat dilaksanakan mengikut jadual.	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
14 . Pengurusan aduan berkaitan Operasi dan Penyelenggaraan dapat diselesaikan mengikut tempoh masa dan kualiti yang ditetapkan.	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
15 . Lain-lain (sila nyatakan) :	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
16 . Lain-lain (sila nyatakan) :	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																				
Bagaimanakah anda menilai kualiti perkhidmatan Operasi dan Penyelenggaraan pihak Unit Pengurusan Fasilitas / Kontraktor Fasilitas secara menyeluruh? Komen :																																																																																																																																									
DIISI OLEH PIHAK PENGURUSAN SAHAJA																																																																																																																																									
Perakuan Pegawai Penilai																																																																																																																																									
Nama / Cap Tandatangan																																																																																																																																									
Tarikh																																																																																																																																									

CONTOH TEMPLATE TAHAP TPPA
Premis : Mahkamah Syariah Wilayah Kuala Lumpur
Daftar Premis Aset (DPA) : 1101132MYS.140102.BD0001
Tahun Penilaian : 2018

No	Status	PI OPRASI ASSET (PI OA)				PI PENYERAHAN/ASSET (PI PS)				PI KUALITI RESPONSA (PI KR)			
		No. Aset/Operasi yang dilaksanakan	No. OA yang dilaksanakan	PI OA yang dilaksanakan	PI PS yang dilaksanakan	PI KR yang dilaksanakan	PI PS yang dilaksanakan	PI KR yang dilaksanakan	PI PS yang dilaksanakan	PI KR yang dilaksanakan	PI PS yang dilaksanakan	PI KR yang dilaksanakan	PI PS yang dilaksanakan
1	Jan-18	150	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Feb-18	150	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mar-18	151	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Apr-18	151	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	May-18	150	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Jun-18	152	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Jul-18	146	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Aug-18	152	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Sep-18	151	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Oct-18	151	100	100	25	300	0	0	0	0	0	0	0
11	Nov-18	152	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Dec-18	150	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah Keseluruhan			1200.0		600.0								
RATA-RATA			300.00		8.33								
PERBESARAN			6.25		0.65								
Jumlah (%)			10.00		0.42								

KPI PENYENGKARAAN (%)	66.94
TPPA	Tahap 4
	Penyenggaraan Baik

DOKUMEN TAMAT

