

RINGKASAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA (JKR) MALAYSIA BAGI TAHUN 2015

| AKTIVITI | PENGURUSAN PROJEK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|--------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|--|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|-------|-------|---|--|
| | Fasa Prapembinaan | | | | Fasa Pembinaan | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Prapembinaan | | | | Pelan Piawai : Bangunan, Pengkalan Udara dan Maritim | | | | | | | | Pelan Piawai : Jalan dan Infrastruktur | | | | | | | | Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim dll) | |
| | Perancangan & Rekabentuk | | Perolehan | | RM 500 ribu ke bawah (15 bulan) | | RM 500 ribu hingga RM 5 juta (24 bulan) | | RM 5 juta ke atas (36 bulan) | | RM 500 ribu ke bawah (9 bulan) | | RM 500 ribu hingga RM 20 juta (24 bulan) | | RM 20 juta ke atas (36 bulan) | | | | | | | |
| | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | | | | |
| JUMLAH | 623 | 221 | 103 | 66 | 34 | 12 | 46 | 14 | 20 | 14 | 8 | 0 | 22 | 7 | 38 | 8 | 108 | 59 | 1002 | 401 | | |
| PERATUSAN | 73.8% | 26.2% | 60.9% | 39.1% | 73.9% | 26.1% | 76.7% | 23.3% | 58.8% | 41.2% | 100.0% | 0.0% | 75.9% | 24.1% | 82.6% | 17.4% | 64.7% | 35.3% | 71.4% | 28.6% | | |

| Ringkasan Semua Aktiviti | |
|----------------------------|--------|
| Menepati Tempoh Masa | 349257 |
| Tidak Menepati Tempoh Masa | 5687 |
| | 98.4% |
| | 1.6% |

| AKTIVITI | SENGGARA ASET | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|--|----------------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|--|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|--|----------------------------|--|------|--------|------|
| | Jalan | | | | | | Bangunan | | | | | | Mekanikal | | | | | | Elektrik | | | | | | | | | |
| | Pembaikan sementara lubang-lubang (potholes) akan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari | | Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan dalam tempoh 3 hari setelah aduan diterima | | Berlaku keadaan mengganggu lalu lintas atau keselamatan awam, seperti pokok tumbang atau tanah runtuh, tindakan akan diambil dalam tempoh 24 jam setelah dikenalpasti atau aduan diterima | | Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sekurang-kurangnya 3 hari sebelum kerja-kerja dijalankan | | Aduan kerosakan kritikal seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan dalam tempoh 1 hari | | Tindakan pembaikan kerosakan biasa dalam tempoh 1 bulan | | Tindakan awal terhadap aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal dalam tempoh 1 hari | | Kerja pembaikan besar (major overhaul)/ pembaikan badan kenderaan dalam tempoh 3 bulan | | Kerja pembaikan kecil kenderaan dalam tempoh 3 minggu | | Penggantian pendingin (chiller) dalam tempoh 1 tahun | | Penggantian lif dalam tempoh 1 tahun | | Tindakan awal terhadap aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan kerosakan elektrik dalam tempoh 1 hari | | Menggambil tindakan pembaikan kerosakan elektrik dalam tempoh 7 hari | | | |
| | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | | | | |
| | JUMLAH | 3467 | 384 | 734 | 10 | 275 | 0 | 0 | 0 | 50583 | 289 | 33390 | 465 | 56958 | 53 | 450 | 8 | 3154 | 24 | 0 | 18 | 0 | 90966 | 37 | 48433 | 6 | 288428 | 1276 |
| PERATUSAN | 90.0% | 10.0% | 98.7% | 1.3% | 100.0% | 0.0% | #DIV/0! | #DIV/0! | 99.4% | 0.6% | 98.6% | 1.4% | 99.9% | 0.1% | 98.3% | 1.7% | 99.2% | 0.8% | #DIV/0! | #DIV/0! | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 99.6% | 0.4% |

| AKTIVITI | KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|----------------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|----------------------|----------------------------|-------|-------|
| | Kejuruteraan Cerun | | | | | | | | Kejuruteraan Senggara | | | | Kejuruteraan Forensik | | | | | | | | | | | | | |
| | Runtuhan cerun berimpak besar | | | | Runtuhan cerun berimpak kecil | | | | Ulasan teknikal Laporan Geoteknik daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh 1 minggu selepas lawatan dibuat | | Proses kelulusan pelupusan aset kerajaan diberi dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan pengesyoran lengkap diterima | | Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima | | Bagi kerja-kerja forensik struktur, geoteknik dan jalan | | | | Bagi kerja-kerja forensik maritim dan lapangan terbang | | | | | | | |
| | Lawatan tapak hendaklah dibuat dalam tempoh 1 hari dari hari kejadian | | Laporan awal disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak | | Keadaan memerlukan penyiasatan tapak - 1 bulan selepas laporan penyiasatan tapak diperolehi | | Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tapak - 2 minggu dari tarikh lawatan tapak | | | | | | Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal bagi kegagalan berimpak besar disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja | | Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal bagi kegagalan berimpak kecil dalam tempoh 2 minggu dari tarikh lawatan tapak | | Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima | | Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal berimpak besar dan berimpak kecil disediakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak | | Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima | | | | | |
| | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | | |
| JUMLAH | 36 | 0 | 16 | 0 | 7 | 0 | 19 | 0 | 94 | 4 | 422 | 9 | 2165 | 203 | 66 | 179 | 60 | 36 | 27 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2912 | 441 |
| PERATUSAN | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 95.9% | 4.1% | 97.9% | 2.1% | 91.4% | 8.6% | 26.9% | 73.1% | 62.5% | 37.5% | 73.0% | 27.0% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | 86.8% | 13.2% |

| AKTIVITI | PENGURUSAN ADUAN | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|----------------------------|---|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|----------------------|----------------------------|
| | Pengurusan Aduan di Bawah Tanggungjawab JKR | | | | | | Pengurusan Aduan Bukan di Bawah Tanggungjawab JKR : No Wrong Door Policy | | | | | |
| | Aduan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari | | Maklum balas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari | | Penutupan aduan dalam tempoh 45 hari | | Aduan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari | | Maklum balas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari | | | |
| | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa |
| | JUMLAH | 14954 | 521 | 5730 | 2075 | 7233 | 502 | 1422 | 335 | 1240 | 25 | 30579 |
| PERATUSAN | 96.6% | 3.4% | 73.4% | 26.6% | 93.5% | 6.5% | 80.9% | 19.1% | 98.0% | 2.0% | 89.8% | 10.2% |

| AKTIVITI | PENGURUSAN KEWANGAN | | | | | |
|-----------|--|----------------------------|---|----------------------------|----------------------|----------------------------|
| | Bayaran bil dan invoice dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima | | | | | |
| | Ibu Pejabat JKR Malaysia | | JKR Negeri dan Daerah/ Wilayah Persekutuan/ JKR Cawangan Negeri | | | |
| | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa |
| | JUMLAH | 14404 | 1 | 11932 | 110 | 26336 |
| PERATUSAN | 100.0% | 0.0% | 99.1% | 0.9% | 99.6% | 0.4% |

MAKLUMAT PELAPORAN

| PENGURUSAN PROJEK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|-----------|--------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|------------------------------|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|-------------------------------|-------|---|----------------------------|
| BIL. | BULAN | Prapembinaan | | | | Pelan Piawai : Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim | | | | | | Pelan Piawai : Jalan dan Infrastruktur | | | | | | Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim dll) | |
| | | Perancangan & Rekabentuk | | Perolehan | | RM 500 ribu ke bawah (15 bulan) | | RM 500 ribu hingga RM 5 juta (24 bulan) | | RM 5 juta ke atas (36 bulan) | | RM 500 ribu ke bawah (9 bulan) | | RM 500 ribu hingga RM 20 juta (24 bulan) | | RM 20 juta ke atas (36 bulan) | | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa |
| | | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | | | | |
| 1 | JANUARI | 215 | 52 | 5 | 11 | 10 | 8 | 10 | 0 | 1 | 3 | 5 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 22 | 7 |
| 2 | FEBRUARI | 157 | 63 | 7 | 14 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 33 | 14 |
| 3 | MAC | 136 | 64 | 8 | 15 | 0 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 0 | 0 | 7 | 2 | 22 | 4 | 25 | 11 |
| 4 | APRIL | 14 | 7 | 10 | 11 | 0 | 0 | 5 | 5 | 4 | 5 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 8 | 9 |
| 5 | MEI | 47 | 14 | 26 | 7 | 11 | 0 | 14 | 4 | 7 | 2 | 0 | 0 | 7 | 4 | 13 | 3 | 9 | 9 |
| 6 | JUN | 54 | 21 | 47 | 8 | 11 | 0 | 12 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 11 | 9 |
| 7 | JULAI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | OGOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | SEPTEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | OKTOBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | NOVEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | DISEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| JUMLAH | | 623 | 221 | 103 | 66 | 34 | 12 | 46 | 14 | 20 | 12 | 8 | 0 | 22 | 7 | 38 | 8 | 108 | 59 |
| PERATUSAN | | 73.8% | 26.2% | 60.9% | 39.1% | 73.9% | 26.1% | 76.7% | 23.3% | 58.8% | 41.2% | 100.0% | 0.0% | 75.9% | 24.1% | 82.6% | 17.4% | 64.7% | 35.3% |

| SENGGARA ASET | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------|--|----------------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|--|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|------|
| BIL. | BULAN | Jalan | | | | | | | | Bangunan | | | | Mekanikal | | | | | | | | Elektrik | | | | | | |
| | | Pembaikan lubang-lubang (potholes) akan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari | | Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan dalam tempoh 3 hari setelah aduan diterima | | Berlaku keadaan mengganggu lalu lintas atau keselamatan awam, seperti pokok tumbang atau tanah runtuh, tindakan akan diambil dalam tempoh 24 jam setelah dikenalpasti atau aduan diterima | | Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sekurang-kurangnya 3 hari sebelum kerja-kerja dijalankan | | Aduan kerosakan kritikal seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan dalam tempoh 1 hari | | Tindakan pembaikan kerosakan biasa dalam tempoh 1 bulan | | Tindakan awal terhadap aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal dalam tempoh 1 hari | | Kerja pembaikan besar (major overhaul)/ pembaikan badan kenderaan dalam tempoh 3 bulan | | Kerja pembaikan kecil kenderaan dalam tempoh 3 minggu | | Penggantian pendingin (chiller) dalam tempoh 1 tahun | | Penggantian lif dalam tempoh 1 tahun | | Tindakan awal terhadap aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan kerosakan elektrik dalam tempoh 1 hari | | Mengambil tindakan pembaikan kerosakan eletrik dalam tempoh 7 hari | | |
| | | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | |
| 1 | JANUARI | 428 | 67 | 3 | 0 | 200 | 0 | 0 | 0 | 8029 | 65 | 2083 | 39 | 7468 | 5 | 24 | 2 | 502 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14753 | 4 | 8031 | 4 | |
| 2 | FEBRUARI | 358 | 46 | 79 | 5 | 12 | 0 | 0 | 0 | 5929 | 31 | 3402 | 156 | 13355 | 3 | 156 | 0 | 633 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12306 | 0 | 6035 | 2 | |
| 3 | MAC | 380 | 47 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 9938 | 39 | 9421 | 51 | 7874 | 12 | 76 | 4 | 652 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18806 | 1 | 16244 | 0 | |
| 4 | APRIL | 256 | 72 | 10 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 11155 | 63 | 3615 | 195 | 15637 | 3 | 45 | 0 | 343 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 31322 | 29 | 5866 | 0 | |
| 5 | MEI | 1333 | 70 | 201 | 5 | 10 | 0 | 0 | 0 | 9211 | 46 | 8597 | 9 | 4296 | 12 | 79 | 2 | 445 | 5 | 0 | 0 | 9 | 0 | 3560 | 0 | 3560 | 0 | |
| 6 | JUN | 712 | 82 | 441 | 0 | 26 | 0 | 0 | 0 | 6321 | 45 | 6272 | 15 | 8328 | 18 | 70 | 0 | 579 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 10219 | 3 | 8697 | 0 | |
| 7 | JULAI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | OGOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | SEPTEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | OKTOBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | NOVEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | DISEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| JUMLAH | | 3467 | 384 | 734 | 10 | 275 | 0 | 0 | 0 | 50583 | 289 | 33390 | 465 | 56958 | 53 | 450 | 8 | 3154 | 24 | 0 | 0 | 18 | 0 | 90966 | 37 | 48433 | 6 | |
| PERATUSAN | | 90.0% | 10.0% | 98.7% | 1.3% | 100.0% | 0.0% | #DIV/0! | #DIV/0! | 99.4% | 0.6% | 98.6% | 1.4% | 99.9% | 0.1% | 98.3% | 1.7% | 99.2% | 0.8% | #DIV/0! | #DIV/0! | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% |

| KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-----------|---|----------------------------|---|----------------------------|----------------------|--|----------------------|---|----------------------|----------------------------|--|--|----------------------------|---|----------------------------|--|----------------------------|--|----------------------------|--|--|----------------------|--|----------------------|--|----------------------|----------------------------|
| BIL. | BULAN | Kejuruteraan Cerun | | | | | | | | | | Kejuruteraan Senggara | | | | Kejuruteraan Forensik | | | | | | | | | | | | |
| | | Runtuhan cerun berimpak besar | | | | | Runtuhan cerun berimpak kecil | | | | | Ulasan teknikal Laporan Geoteknik daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh 1 minggu selepas lawatan dibuat | Proses kelulusan pelupusan aset kerajaan diberi dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan pengesyoran lengkap diterima | | Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima | | Bagi kerja-kerja forensik struktur, geoteknik dan jalan | | | | | Bagi kerja-kerja forensik maritim dan lapangan terbang | | | | | | |
| | | Lawatan tapak hendaklah dibuat dalam tempoh 1 hari dari hari kejadian | | Laporan awal disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak | | | Keadaan memerlukan penyiasatan tapak - 1 bulan selepas laporan penyiasatan tapak diperoleh | | Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tapak - 2 minggu dari tarikh lawatan tapak | | | | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal bagi kegagalan berimpak besar disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja | | Berimpak kecil dalam tempoh 2 minggu dari tarikh lawatan tapak | | Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima | | | Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal berimpak besar dan berimpak kecil disediakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak | | Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima | | |
| | | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | | | | | | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa |
| 1 | JANUARI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 32 | 2 | 190 | 1 | 386 | 1 | 21 | 59 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 2 | FEBRUARI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 32 | 2 | 52 | 0 | 434 | 25 | 21 | 59 | 9 | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 3 | MAC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 | 0 | 0 | 5 | 23 | 59 | 14 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 4 | APRIL | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 0 | 19 | 0 | 36 | 0 | 273 | 50 | 0 | 1 | 11 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 5 | MEI | 8 | 0 | 8 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41 | 0 | 568 | 68 | 0 | 1 | 13 | 9 | 9 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 6 | JUN | 9 | 0 | 8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 59 | 8 | 504 | 54 | 1 | 0 | 3 | 3 | 12 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 7 | JULAI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 8 | OGOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 9 | SEPTEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 10 | OKTOBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 11 | NOVEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 12 | DISEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| JUMLAH | | 36 | 0 | 16 | 0 | 7 | 0 | 19 | 0 | 94 | 4 | 422 | 9 | 2165 | 203 | 66 | 179 | 60 | 36 | 27 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| PERATUSAN | | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 95.9% | 4.1% | 97.9% | 2.1% | 91.4% | 8.6% | 26.9% | 73.1% | 62.5% | 37.5% | 73.0% | 27.0% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | | | |

| PENGURUSAN ADUAN | | | | | | | | | | | |
|------------------|-----------|---|----------------------------|---|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| BIL. | BULAN | Pengurusan Aduan di bawah Tanggungjawab JKR | | | | | | Pengurusan Aduan di bawah Tanggungjawab JKR : No Wrong Door Policy | | | |
| | | Aduan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari | | Maklum balas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari | | Penutupan aduan dalam tempoh 45 hari | | Aduan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari | | Maklum balas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari | |
| | | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa |
| 1 | JANUARI | 1326 | 78 | 1098 | 204 | 1144 | 93 | 227 | 2 | 198 | 3 |
| 2 | FEBRUARI | 1188 | 76 | 905 | 122 | 932 | 109 | 168 | 2 | 152 | 2 |
| 3 | MAC | 3555 | 94 | 930 | 110 | 3255 | 96 | 206 | 1 | 196 | 3 |
| 4 | APRIL | 1680 | 55 | 1024 | 1440 | 67 | 67 | 237 | 2 | 220 | 9 |
| 5 | MEI | 1210 | 103 | 768 | 79 | 752 | 68 | 258 | 2 | 234 | 2 |
| 6 | JUN | 5995 | 115 | 1005 | 120 | 1083 | 69 | 326 | 326 | 240 | 6 |
| 7 | JULAI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | OGOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | SEPTEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | OKTOBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | NOVEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | DISEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| JUMLAH | | 14954 | 521 | 5730 | 2075 | 7233 | 502 | 1422 | 335 | 1240 | 25 |
| PERATUSAN | | 96.6% | 3.4% | 73.4% | 26.6% | 93.5% | 6.5% | 80.9% | 19.1% | 98.0% | 2.0% |

| PENGURUSAN KEWANGAN | | | | | |
|---------------------|-----------|---|----------------------------|---|----------------------------|
| BIL. | BULAN | Bayaran bil dan invois dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima | | | |
| | | Ibu Pejabat JKR Malaysia | | JKR Negeri dan Daerah/ Wilayah Persekutuan/ JKR Cawangan Negeri | |
| | | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa | Menepati Tempoh Masa | Tidak Menepati Tempoh Masa |
| 1 | JANUARI | 228 | 0 | 179 | 4 |
| 2 | FEBRUARI | 1541 | 1 | 1623 | 26 |
| 3 | MAC | 2937 | 0 | 2510 | 11 |
| 4 | APRIL | 2772 | 0 | 3814 | 22 |
| 5 | MEI | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | JUN | 6926 | 0 | 3806 | 47 |
| 7 | JULAI | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | OGOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | SEPTEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | OKTOBER | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | NOVEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | DISEMBER | 0 | 0 | 0 | 0 |
| JUMLAH | | 14404 | 1 | 11932 | 110 |
| PERATUSAN | | 100.0% | 0.0% | 99.1% | 0.9% |