

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN JULAI – DISEMBER 2011  
LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA**

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian (Bil./Peratus)
1.	Memastikan lukisan ringkasan reka bentuk, reka bentuk terperinci dan lukisan as-built yang disemak, lengkap, teratur dan betul diluluskan dalam tempoh <b>18 hari</b> bekerja.	<p><b>Ringkasan Rekabentuk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bil. Terima : 1</li> <li>- <b>Pencapaian</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 (dalam tempoh yang ditetapkan) <ul style="list-style-type: none"> <li>- EDL 1</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- <b>Peratusan</b> : 100%</li> </ul> <p><b>Ringkasan Rekabentuk Terperinci</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bil. Terima : 25</li> <li>- <b>Pencapaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 22 (dalam tempoh yang ditetapkan) <ul style="list-style-type: none"> <li>- EDL : 5</li> <li>- SKVE : 3</li> <li>- BEE : 7</li> <li>- PLUS (Sg. Buaya) : 6</li> <li>- PLUS (Bukit Gambir) : 1</li> </ul> </li> <li>• 3 (dipulangkan) <ul style="list-style-type: none"> <li>- SKVE : 3</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- <b>Peratusan</b> : 100%</li> </ul> <p><b>As-Built</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bil. Terima : 10</li> <li>- <b>Pencapaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 (dalam tempoh yang ditetapkan) <ul style="list-style-type: none"> <li>- SKVE : 1</li> </ul> </li> <li>• 9 (dalam tindakan) <ul style="list-style-type: none"> <li>- SKVE : 1 (telah diluluskan pada 3/1/2012)</li> <li>- LINKEDUA : 8 (telah diluluskan pada 31/1/2012)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- <b>Peratusan</b> : 10%</li> </ul>
2.	Memastikan pelan pengambilan tanah yang disemak lengkap, teratur dan betul dikemukakan kepada Kementerian Kerja Raya dalam tempoh 27 hari bekerja dari tarikh penerimaan pelan.	<p>4 pelan pengambilan tanah diterima</p> <p><b>Pencapaian</b> : 4 (dalam tempoh yang ditetapkan)</p> <p><b>Peratusan</b> : 100%</p>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian (Bil./Peratus)
3.	Menyemak borang pampasan pengambilan tanah (Borang H) dan membuat bayaran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang H yang lengkap serta terdapat peruntukan kewangan.	4 borang H <b>Pencapaian</b> : 4 (menyemak dan membuat bayaran dalam tempoh yang ditetapkan) <b>Peratusan</b> : 100%
4.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari dari penerimaan Borang K yang lengkap.	13 borang K <b>Pencapaian</b> : 13 (borang K yang lengkap) <b>Peratusan</b> : 100%
5.	Memastikan kemajuan projek pembinaan lebuhraya mengikut jadual dan tidak dikategorikan sebagai projek sakit iaitu tidak melebihi <b>20% kelewatan</b> sepertimana petunjuk prestasi Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU), Jabatan Perdana Menteri.	<p><b>Projek mendahului jadual (melebihi 0%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pencapaian <ul style="list-style-type: none"> <li>• BEE</li> <li>• JPP2</li> <li>• PLUS (Persimpangan Bertingkat Sg. Buaya)</li> </ul> </li> <li>- Peratusan : 100%</li> </ul> <p><b>Projek ikut jadual (0% hingga -10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pencapaian <ul style="list-style-type: none"> <li>• LPT2</li> <li>• SKVE</li> <li>• EDL</li> <li>• PLUS (Persimpangan Bertingkat Bukit Gambir)</li> </ul> </li> <li>- Peratusan : 100%</li> </ul> <p><b>Projek lewat jadual (melebihi -10% hingga -20%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiada</li> </ul> <p><b>Projek lewat jadual (melebihi -20%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiada</li> </ul>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian (Bil./Peratus)
6.	Memastikan bayaran tuntutan interim (progress payment) dibuat dalam tempoh 27 hari bekerja dari tarikh penerimaan tuntutan yang lengkap dan terdapat peruntukan kewangan.	<p>Terima : <b>54</b> tuntutan bayaran kemajuan yang lengkap</p> <p><b>Pencapaian : 53</b> tuntutan bayaran kemajuan untuk bayaran telah diperakukan dalam tempoh 27 hari</p> <p><b>Peratusan : 98%.</b></p>
7.	Memastikan setiap Syarikat Konsesi mencapai tahap 88% prestasi penyenggaraan lebuhraya bagi kerja pembaikan berkala dan 100% bagi kerja kecemasan dan rutin.	<p><b>Penyenggaraan berkala (88%)</b> Bil. : 28 syarikat konsesi lebuhraya</p> <p><b>Pencapaian :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 25 syarikat konsesi berjaya mencapai tahap 88%</li> <li>- 3 syarikat konsesi yang gagal iaitu; <ul style="list-style-type: none"> <li>i) SDE - 63.16% (91 kerosakan (C) tertanggung berbanding 156 jumlah kerosakan)</li> <li>ii) METRAMAC - 83.72% (7 kerosakan (C) tertanggung berbanding 36 jumlah kerosakan)</li> <li>iii) SKVE - 84.42% (12 kerosakan (C) tertanggung berbanding 65 jumlah kerosakan)</li> </ul> </li> </ul>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian (Bil./Peratus)
		<p><b>Peratusan :</b> 89.3% - Tercapai 10.7% - Tidak tercapai</p> <p><b>Pembaikan kecemasan &amp; Penyenggaraan rutin (100%)</b></p> <p>Bil. : 28 syarikat konsesi lebuhraya</p> <p><b>Pencapaian :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 26 syarikat konsesi berjaya mencapai tahap KPI 100%</li> <li>- 2 syarikat konsesi yang gagal iaitu; <ul style="list-style-type: none"> <li>i) SDE - 82.81% (22 kerosakan (N) tertanggung berbanding 128 jumlah kerosakan)</li> <li>ii) METRAMAC - 95.83% (1 kerosakan (N) tertanggung berbanding 24 jumlah kerosakan)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Peratusan :</b> 92.9% - Tercapai 7.1% - Tidak tercapai</p>
8.	Memastikan sijil interim perkongsian hasil /pampasan / lalulintas dan sijil verifikasi trafik dan hasil tol bagi tahun sebelumnya dikeluarkan selewat-lewatnya pada 31 Mei tahun semasa.	Pengukuran hanya dibuat untuk tempoh separuh tahun pertama (Januari hingga Jun 2011) memandangkan Sijil-sijil yang berkaitan perlu dikeluarkan sebelum 31 Mei tahun semasa.
9.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru mendirikan paparan iklan di dalam rezab lebuhraya dan pembangunan di tepi lebuhraya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	<p><b>Paparan Iklan</b> - 113 permohonan</p> <p><b>Pencapaian :</b> 113 (kertas perakuan permohonan baru dalam tempoh 42 hari bekerja)</p> <p><b>Peratusan :</b> 100%</p>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian (Bil./Peratus)
		<b>Pembangunan Tepi Lebu Raya</b> - 123 permohonan <b>Pencapaian :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 112 (dalam tempoh 42 hari bekerja)</li> <li>• 11 (melebihi tempoh 42 hari bekerja)</li> </ul> <b>Peratusan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 86.47% tercapai</li> <li>• 3.53 % gagal</li> </ul>
10.	Memastikan maklum balas awal penerimaan aduan yang diterima terus daripada pengadu dimaklumkan kepada pengadu jika boleh dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja.	<b>Aduan Awam (terima terus dari pengadu)</b> - Bil. Terima : 160 - Pencapaian : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 160</li> </ul> - Peratus : 100%
11.	Memastikan portal LLM dan laman web trafik LLM sentiasa beroperasi dan proses pembaikan sekurang-kurangnya 5 jam selepas berlaku kegagalan sistem operasi atau talian.	<b>Bil Kes : 0</b> <b>Pencapaian : 100%</b>  * Undian pemilihan rekabentuk portal baru ini telah dibuat pada 4 November 2011. Portal LLM telah dilancarkan secara rasmi oleh Ketua Pengarah LLM pada 30 Mac 2012.
12.	Memastikan kemudahan TCSS yang disediakan oleh syarikat konsesi disepanjang lebuh raya dipantau setiap hari dan sebarang kerosakan akan dimaklumkan selewa-lewatnya 2 hari. .	<b>Pencapaian :</b> Elemen dan fungsi TCSS beroperasi dengan baik dan kerosakan telah dimaklumkan ke LLM dalam masa yang telah ditetapkan (2 hari).  <b>Peratusan : 100%</b>
13.	Memastikan pihak konsesi mengambil tempoh masa tindakan (respond time) terhadap kerosakan Sistem Peralatan Tol dan M&E dalam tempoh 2 jam dan membaiki kerosakan seperti berikut : - Kerosakan Kritikal : Dalam Tempoh 24 jam - Kerosakan Tidak Kritikal : Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	<b>Pencapaian :</b> i) Pejabat Wilayah Utara Tiada kes kritikal (Rating A) dilaporkan.  ii) Pejabat Wilayah Tengah ('Street lighting' & 'Tunnel system') 2 kes kritikal telah diselesaikan dalam tempoh 24jam.  iii) Pejabat Wilayah Timur Tiada kes kritikal (Rating A) dilaporkan.

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian (Bil./Peratus)
		iv) Pejabat Wilayah Selatan Tiada kes kritikal (Rating A) dilaporkan.  <b>Peratusan : 100%</b>