



**KEMENTERIAN KERJA RAYA
MALAYSIA**

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (LUAR) TAHUN 2023

(TEMPOH KAJIAN: 1 JANUARI 2023 – 31 DISEMBER 2023)

Disediakan oleh:

**Seksyen Hal Ehwal Korporat
Unit Komunikasi Korporat
Kementerian Kerja Raya
Tingkat 6, Blok B
Kompleks Kerja Raya
Jalan Sultan Salahuddin
50580 Kuala Lumpur**

No. Tel: 03-2771 4613

No. Faks: 03-2711 1101

Emel: corpcommkr@gmail.com

SENARAI KANDUNGAN

Bil.	Perkara	Muka Surat
1.	Tujuan	3
2.	Metodologi Kajian	3
3.	Penemuan Bahagian A – Profil Pelanggan	4
4.	Penemuan Bahagian B – Tahap Kepuasan Pelanggan	7
5.	Penemuan Bahagian C – Komen dan Cadangan Penambahbaikan	13
6.	Rumusan dan Kesimpulan	14
7.	Penutup	15
8.	Lampiran	16

1. Tujuan

Laporan kajian kepuasan pelanggan luar ini disediakan bertujuan:-

- 1.1. Mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan teras Kementerian Kerja Raya (KKR).
- 1.2. Mengumpul maklumat demografi pelanggan luar yang berurusan dengan KKR dan Bahagian/Unit yang kerap dikunjungi pelanggan.
- 1.3. Mendapatkan maklumbalas pelanggan luar terhadap kemudahan yang disediakan di Bangunan Kompleks Kerja Raya
- 1.4. Mengetahui persepsi pelanggan mengenai kualiti perkhidmatan dan layanan kakitangan KKR.
- 1.5. Mendapatkan cadangan, komen dan pandangan rakyat berkaitan KKR untuk penambahbaikan.

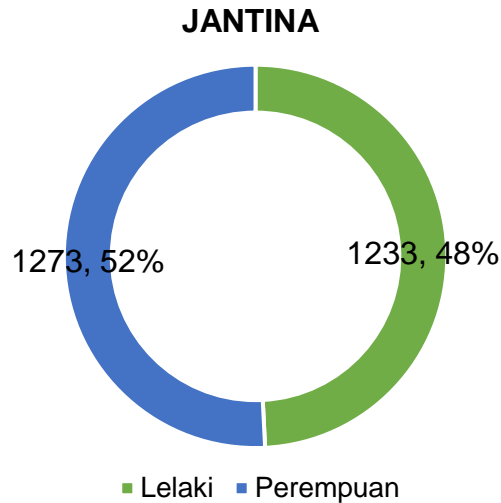
2. Metodologi Kajian

- 2.1 Kajian dilaksanakan melalui borang kaji selidik **BORANG KKR-PK12-B02 (Lampiran A)** yang mempunyai TIGA BAHAGIAN iaitu:
 - (a) Bahagian A – Profil Pelanggan
 - (b) Bahagian B – Tahap Kepuasan Pelanggan
 - (c) Bahagian C – Komen dan Cadangan Penambahbaikan
- 2.2 Kaedah yang digunakan adalah berdasarkan data yang dikumpul dari borang soal selidik secara '*online*' melalui <https://tinyurl.com/4w3pzb79> dan kod QR. Edaran kepada orang awam secara bersemuka, saluran media sosial rasmi Kementerian, saluran emel dan mereka yang datang ke kaunter perkhidmatan.
- 2.3 Tempoh kajian bermula **1 Januari 2023** hingga **31 Disember 2023**.

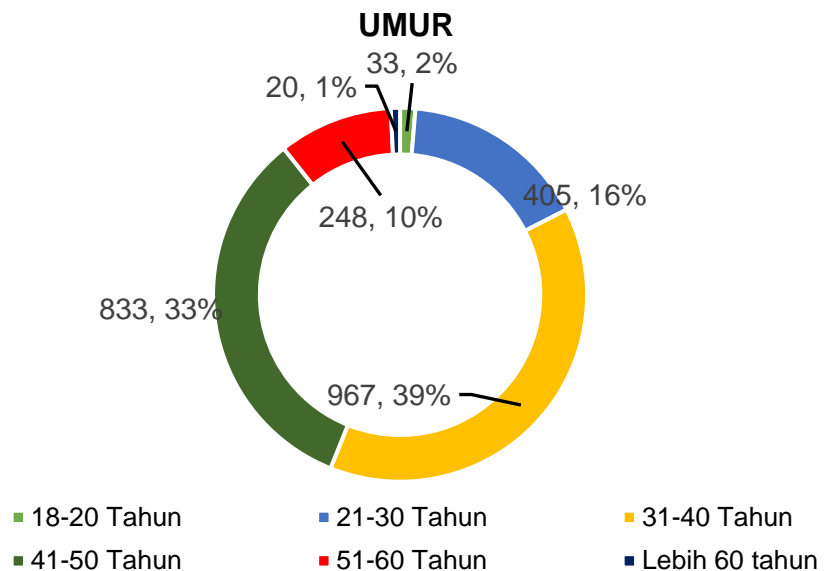
3. Penemuan Bahagian A – Profil Pelanggan

Berdasarkan borang maklumbalas pelanggan KKR, seramai **2506 responden** telah memberi maklumbalas (2306 online, 200 bersemuka).

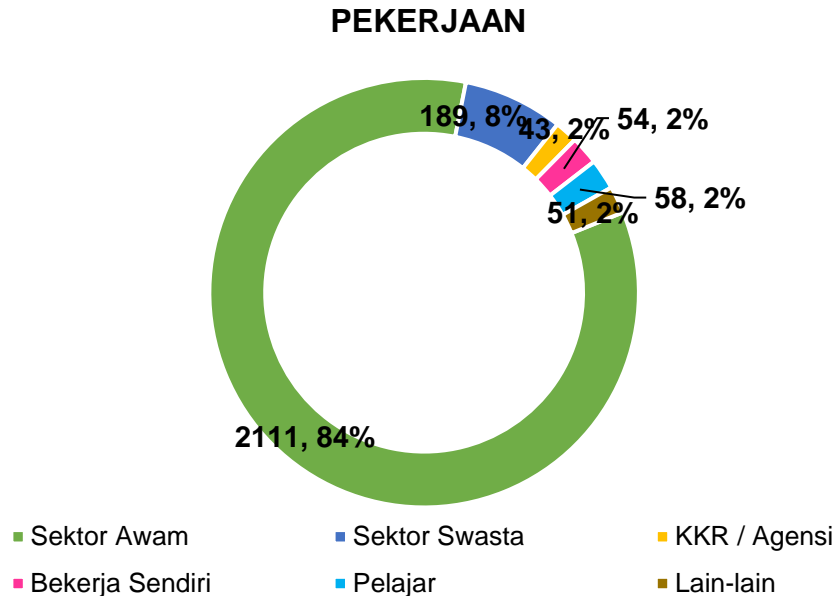
3.1 Daripada **2506 responden**, seramai **1233 orang** adalah **lelaki** manakala **1273 orang perempuan**.



3.2 Majoriti umur responden adalah dalam lingkungan **31 – 40 tahun** seramai **967 orang**, diikuti lingkungan **41 – 50 tahun** seramai **833 orang**. Pecahan umur responden seperti berikut:

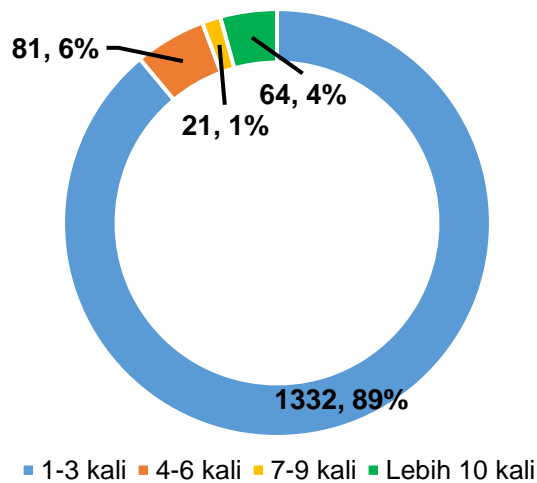


- 3.3 Pekerjaan responden teramai adalah pekerja **Sektor Awam** iaitu seramai **2111 orang** diikuti **Sektor Swasta 189 orang**, **KKR / Agensi 43 orang**, **Bekerja Sendiri 54 orang**, **Pelajar 58 orang** dan **lain-lain 51 orang**.

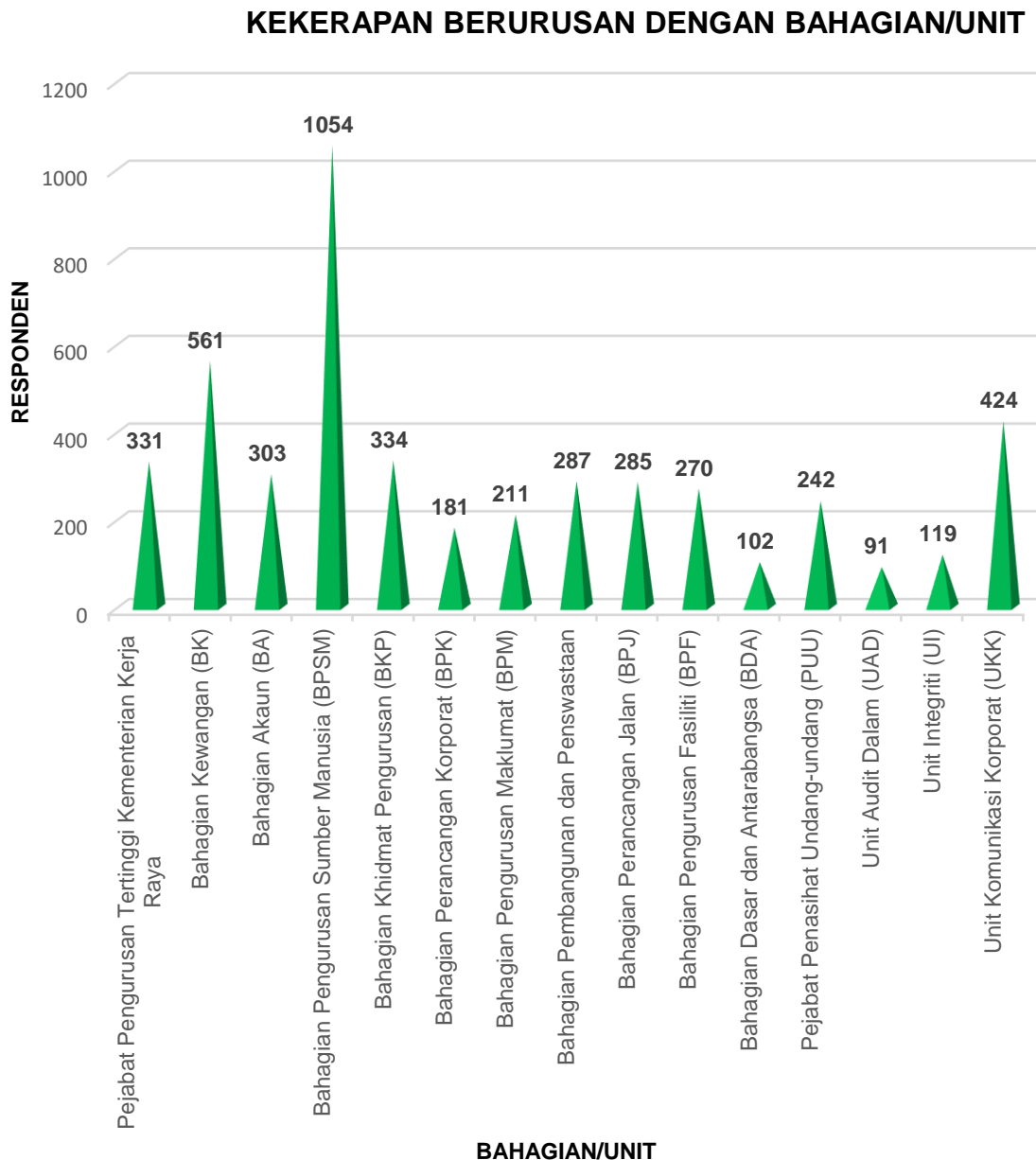


- 3.4 **Kekerapan tertinggi responden berurusan** dengan Kementerian adalah berurusan **1-3 kali** seramai **1522 orang** manakala peratusan terendah adalah kekerapan berurusan sebanyak 7 ke 9 kali iaitu seramai 87 orang. Maklumat penuh adalah seperti berikut:

**KEKERAPAN BERURUSAN DENGAN KEMENTERIAN
KERJA RAYA MALAYSIA (DALAM TEMPOH SETAHUN)**



3.5 Daripada keseluruhan Bahagian dan Unit di Kementerian ini, **Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)** merupakan bahagian yang paling kerap responden berurusan iaitu seramai **1054 orang** diikuti **Bahagian Kewangan (BK)** 561 orang, **Unit Komunikasi Korporat (UKK)** 424 orang dan **Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)** seramai 334 orang. Maklumat penuh adalah seperti berikut:

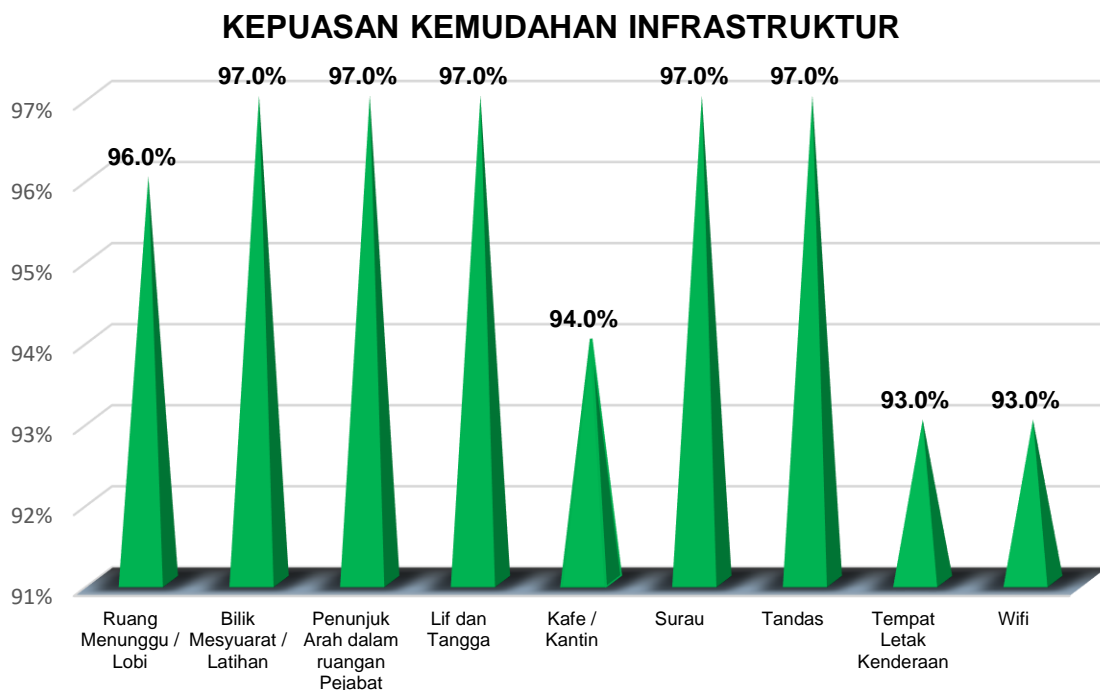


4. Penemuan Bahagian B – Tahap Kepuasan Pelanggan

Bahagian ini dipecahkan kepada tiga iaitu **Kemudahan Infrastruktur KKR**, **Perkhidmatan Kakitangan KKR** dan **Perkhidmatan Teras KKR**. Bagi menilai tahap kepuasan pelanggan, satu skala penilaian diberikan kepada responden dengan nilai 1 paling tidak memuaskan hingga skala 5 sangat memuaskan.

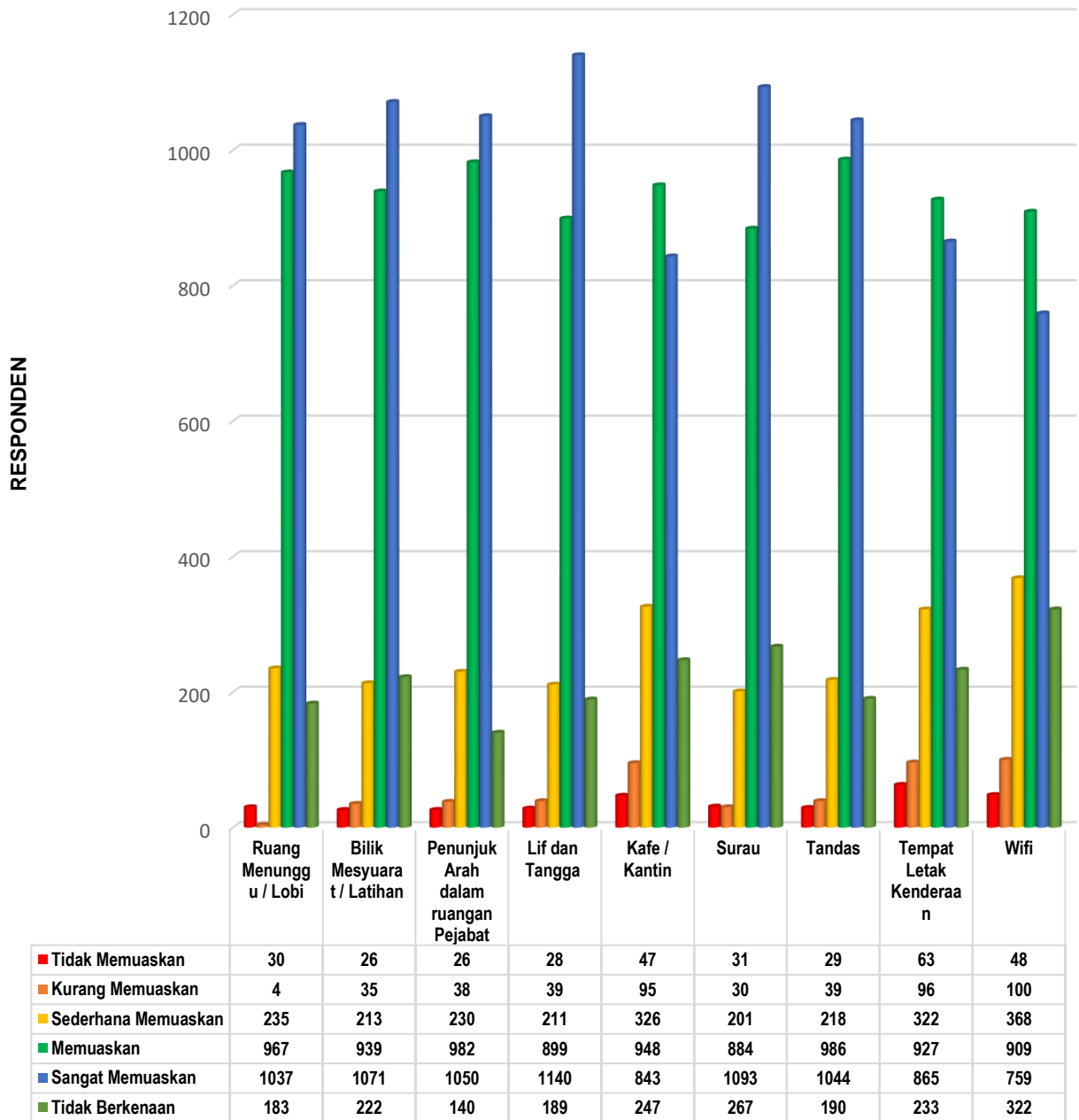
KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR KKR

- 4.1 Hasil kajian mendapati secara purata semua kemudahan infrastruktur memperoleh tahap **kepuasan melebihi 90%**.
- 4.2 **Peratusan melebihi 90%** melibatkan **Ruang Menunggu / Kaunter Pertanyaan, Bilik Mesyuarat / Latihan, Penunjuk Arah dalam ruangan Pejabat, Lif dan Tangga, Kafe / Kantin, Surau, Tandas, Tempat Letak Kenderaan dan Wifi**.
- 4.3 Hasil penuh dapatan kajian adalah seperti berikut:



4.4 Perincian dapatan kajian ini untuk setiap kemudahan infrastruktur menurut skala kepuasan adalah seperti berikut:

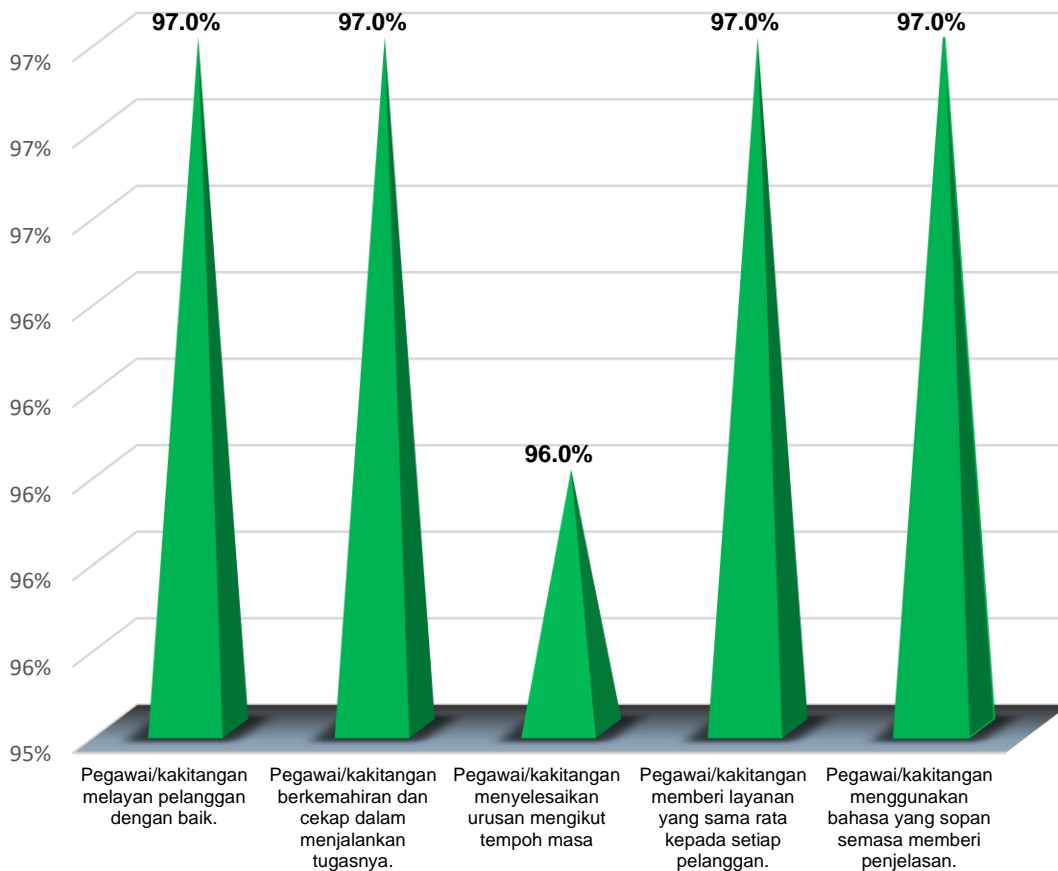
PERINCIAN KEPUASAN KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR



PERKHIDMATAN KAKITANGAN KKR

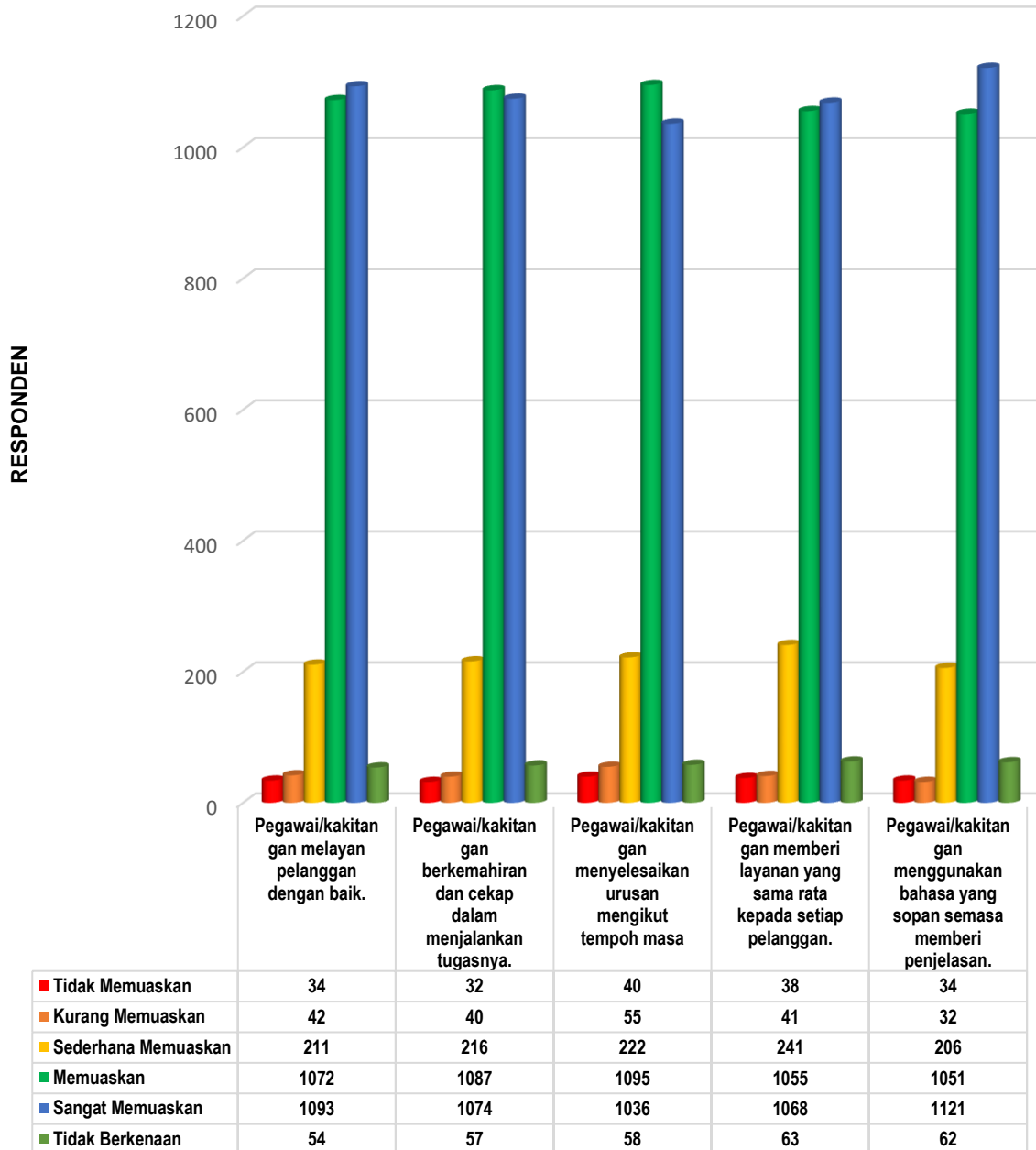
- 4.5 Hasil kajian mendapati secara purata kesemua ciri-ciri layanan dan perkhidmatan kakitangan adalah sangat memuaskan iaitu memperoleh peratus di **atas 95%**.
- 4.6 **Peratusan tertinggi** adalah soalan adakah **Pegawai/kakitangan menggunakan bahasa yang sopan semasa memberi penjelasan** yang memperoleh tahap kepuasan sebanyak **97.3%**.

KEPUASAN PERKHIDMATAN KAKITANGAN KKR



- 4.7 Perincian dapatan kajian ini untuk setiap perkhidmatan kakitangan menurut skala kepuasan adalah seperti berikut:

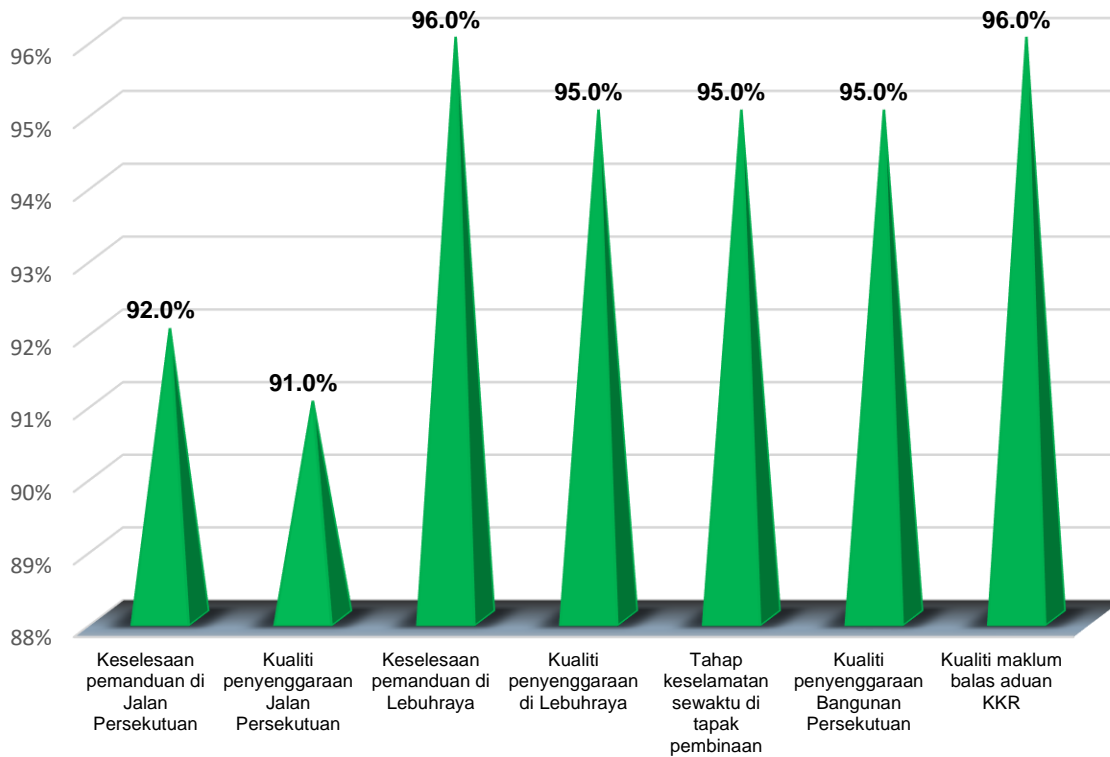
PERINCIAN KEPUASAN PERKHIDMATAN KAKITANGAN KKR



PERKHIDMATAN TERAS KKR

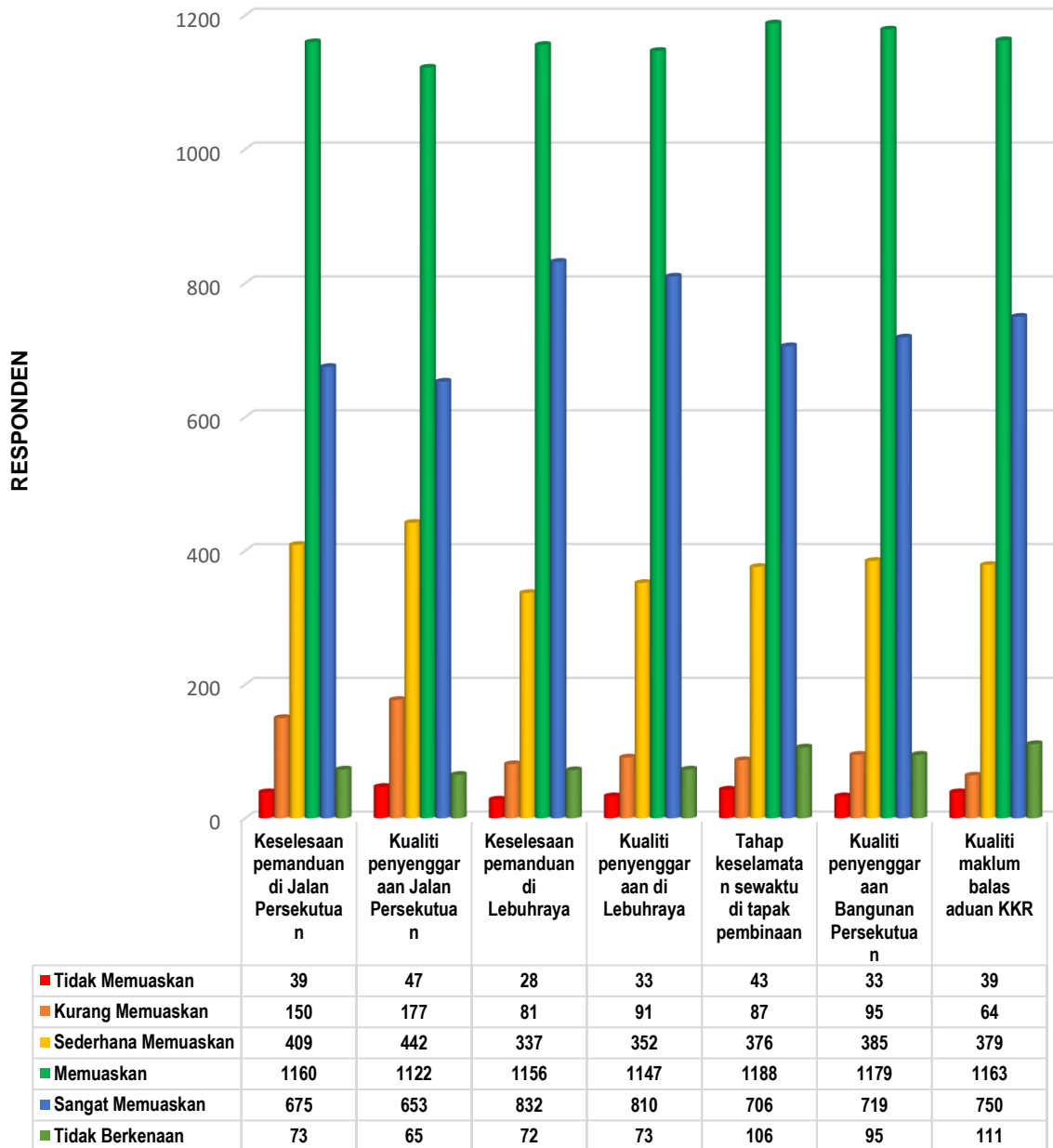
- 4.8 Hasil kajian mendapati secara purata kesemua tahap kepuasan perkhidmatan teras KKR adalah memuaskan iaitu memperoleh peratus di **atas 90%**.
- 4.9 **Peratusan tertinggi** adalah peratusan **Kualiti Maklum Balas Aduan KKR** yang memperoleh tahap kepuasan sebanyak **95.7%**.
- 4.10 Perkhidmatan teras yang perlu diberi perhatian adalah **Kualiti Penyenggaraan Jalan Persekutuan** yang memperoleh peratusan terendah sebanyak **90.8%**.

KEPUASAN PERKHIDMATAN TERAS KKR



4.11 Perincian dapatan kajian ini untuk setiap perkhidmatan teras KKR menurut skala kepuasan adalah seperti berikut:

PERINCIAN KEPUASAN PERKHIDMATAN TERAS KKR



5. Penemuan Bahagian C – Komen dan Cadangan Penambahbaikan

Antara komen dan pandangan, cadangan responden/pelanggan yang perlu diberi perhatian adalah seperti berikut:

5.1 Cadangan dan Pandangan:

- a) Kekurangan parkir kereta di kawasan KKR dan kereta di letak merata-rata di kawasan lampu isyarat KKR hingga menghalang lalu lintas.
- b) Tingkatkan perkhidmatan pengendali kafeteria.
- c) Meningkatkan kesedaran kepentingan penyelenggaraan aset tak alih kerajaan kepada agensi-agensi supaya dapat diselenggara dengan sempurna untuk memanjangkan jangka hayat bangunan.
- d) Sediakan mesin air kopi berbayar RM1 atau Coway untuk ruangan menunggu.
- e) Cadangan untuk kakitangan KKR khususnya di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM) untuk memberi dan menjawab respon secara aktif samada melalui telefon dan e-mel terhadap sebarang pertanyaan dan persoalan.
- f) Sekiranya permohonan atau pertanyaan melalui e-mail, mohon dari pihak KKR memberi maklum balas dalam tempoh tidak terlalu lama.
- g) Kualiti perkhidmatan di KKR perlu dipertingkatkan dari segi kualiti kerja dan ketepatan masa.
- h) Perlu buat penambahbaikan dan menjalankan audit kerja-kerja kualiti dalaman secara berkala.
- i) Lawatan dan pemantauan berkala dari kalangan pegawai JKR terhadap jalanraya di seluruh negara.
- j) Peruntukan senggara jalan perlu dipertingkatkan agar jalan persekutuan dalam keadaan selamat dan disenggara dalam tempoh sepatutnya.
- k) Penambahan kakitangan teknikal bagi menampung kerja-kerja berkaitan penyenggaraan berskala besar.
- l) Meperelokkan turapan di seluruh rangkaian jalan persekutuan dan perkhidmatan penyenggaraan jalan oleh konsesi.

- m) Wujudkan tribunal bagi menilai aduan awam berhubung isu kecuaiian syarikat konsesi dalam menyenggara jalan lebuhraya dengan baik. Sebagai contoh, sekiranya berlaku kemalangan disebabkan terdapat tayar atau objek besar di atas lebuhraya, tuntutan boleh dibuat kepada tribunal tanpa melibatkan tindakan undang-undang di mahkamah. Status quo undang-undang semasa tidak memberi kuasa kepada Lembaga Lebuhraya Malaysia untuk menilai tuntutan aduan awam yang telah ditolak oleh syarikat konsesi. Dengan kewujudan tribunal tersebut diharapkan dapat menyelesaikan tuntutan orang awam dengan lebih adil, menggalakkan syarikat konsesi untuk menilai tuntutan orang awam dengan lebih bertanggungjawab dan dapat mengurangkan tindakan undang-undang di mahkamah melibatkan isu ini. Diharapkan pihak Kerajaan khususnya KKR dapat mempertimbangkan cadangan ini demi menjamin hak pengguna lebuhraya terpelihara dan mewujudkan persekitaran lebuhraya yang lebih selamat bagi orang awam.
- n) Mohon ditambahbaik tahap pencahayaan jalan pada waktu malam dan hujan terutama sewaktu pembinaan di Lebuhraya SKVE dan KESAS. Sekiranya terdapat temporary road marking, mohon dipadamkan atau dihilangkan existing road marking agar tidak mengelirukan pengguna jalan raya. Terima kasih.
- o) Pemakluman berterusan KKR kepada pengguna perlu dipertingkatkan sentiasa.
- p) Laman rasmi media sosial KKR perlu diaktifkan sentiasa.
- q) Wujudkan platform aduan melalui aplikasi whatsapp.
- r) Perbanyakkan inovasi digital.

6 Rumusan dan Kesimpulan

- 8.1 Berdasarkan demografi responden, **jantina perempuan lebih ramai** daripada lelaki, **lingkungan umur tertinggi ialah dari umur 31 tahun hingga 40 tahun** dan majoriti responden adalah **pekerja sektor awam**.

- 8.2 Responden kerap berurusan dengan Kementerian **sebanyak 1 hingga 3 kali setahun** dan **Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)** merupakan bahagian yang kerap dikunjungi responden.
- 8.3 **Penunjuk Arah dalam ruangan Pejabat** serta **Lif dan Tangga** merupakan kemudahan yang **paling memuaskan** manakala **Tempat Letak Kenderaan** merupakan kemudahan **terendah tahap kepuasan**.
- 8.4 Kakitangan KKR memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan luar yang datang berurusan di Kompleks Kerja Raya.
- 8.5 Perkhidmatan Teras KKR adalah memuaskan pelanggan namun perlu diberi perhatian kepada **kualiti penyenggaraan Jalan Persekutuan**.
- 8.6 Bagi memperolehi peratusan keseluruhan Kepuasan Pelanggan terhadap Kementerian Kerja Raya, purata tahap kepuasan **Bahagian B** dikira kerana ia **memfokuskan Kemudahan Infrastruktur dan tahap layanan kepada pelanggan yang datang berurusan di KKR selain memfokuskan teras perkhidmatan yang diterima rakyat**.
- 8.7 Hasil pengiraan mendapati purata peratusan adalah seperti berikut:


Kemudahan Infrastruktur KKR	: 95.82%
Perkhidmatan Kakitangan KKR	: 96.83%
Perkhidmatan Teras KKR	: 94.06%

Peratusan keseluruhan Kajian Kepuasan Pelanggan KKR 2023 (purata keseluruhan): **95.57%**

7. Penutup

Berdasarkan kajian ini para pelanggan berpuas hati dengan tahap perkhidmatan Kementerian Kerja Raya dengan peratusan sebanyak **95.57%**. Terdapat ruang yang boleh ditambah baik bagi memastikan kualiti perkhidmatan memenuhi ekspektasi pelanggan. Syor dan cadangan penambahbaikan akan diteliti manakala hasil dapatan kajian akan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dan Mesyuarat Jawatankuasa Perlaksanaan OBB KKR (MOIC) bagi tahun semasa.

LAMPIRAN A: BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN KKR – B02



KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

KEMENTERIAN KERJA RAYA

Borang : KKR-PK12-B02
 No. Keluaran : 1
 No. Bahagian : 4
 Tarikh : 30.11.2023
 Kuantiti : 1 / 2
 Muka Surat : 1 / 2

Para PELANGGAN yang dihormati, bantu kami untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu perkhidmatan.
Terima kasih!

BAHAGIAN A : PROFIL PELANGGAN

Sila tandakan [✓] pada jawapan anda

1. Jantina : Lelaki Perempuan

2. Umur (Tahun) : 18 – 20 21 – 30 31 – 40 41 – 50 51 – 60 Lebih 60

3. Pekerjaan : Sektor Awam Sektor Swasta Bekerja sendiri
 Staf KKR/Agensi Pelajar Lain-lain

4. Kekerapan berurusan dengan Kementerian Kerja Raya(KKR) dalam tempoh setahun:
 (Sila tanda / di ruangan)

1-3 kali 4-6 kali 7-9 kali Lebih 10 kali

Bahagian / Unit yang dikunjungi / berurusan :
 (Boleh pilih lebih daripada satu Bahagian/Unit)

BAHAGIAN / UNIT	PERNAH BERURUSAN
Pejabat Pengurusan Tertinggi Kementerian Kerja Raya	
Bahagian Kewangan (BK)	
Bahagian Akaun (BA)	
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)	
Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)	
Bahagian Perancangan Korporat (BPK)	
Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM)	
Bahagian Pembangunan dan Penswastaan (BPP)	
Bahagian Perancangan Jalan (BPJ)	
Bahagian Pengurusan Fasiliti (BPF)	
Bahagian Dasar dan Antarabangsa (BDA)	
Pejabat Penasihat Undang-undang (PUU)	
Unit Audit Dalam (UAD)	
Unit Integriti (UI)	
Unit Komunikasi Korporat (UKK)	

Muka surat 1/2

BAHAGIAN B : TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

Barang : KKR-PK12-B02
No. Keluaran : 1
No. Bilangan : 4
Tarikh : 30.11.2023
Kualiti :
Muka Surat : 2 / 2

Skala Penilaian :



Sila tandakan (✓) pada petak yang berkenaan:

Bil.	Perkara	Skala Penilaian					Tidak berkenaan
		1	2	3	4	5	
KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR KKR							
1	Ruang Menunggu / Kaunter Pertanyaan						
2	Bilik Mesyuarat / Latihan						
3	Penunjuk Arah dalam ruangan Pejabat						
4	Lif dan Tangga						
5	Kafe / Kantin						
6	Surau						
7	Tandas						
8	Tempat Letak Kenderaan						
9	Wifi						
PERKHIDMATAN KAKITANGAN KKR							
1	Pegawai/kakitangan melayan pelanggan dengan baik.						
2	Pegawai/kakitangan berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugasnya.						
3	Pegawai/kakitangan menyelesaikan urusan mengikut tempoh masa						
4	Pegawai/kakitangan memberi layanan yang sama rata kepada setiap pelanggan.						
5	Pegawai/kakitangan menggunakan bahasa yang sopan semasa memberi penjelasan.						
PERKHIDMATAN TERAS KKR							
1	Keselesaan pemanduan di Jalan Persekutuan						
2	Kualiti penyenggaraan Jalan Persekutuan						
3	Keselesaan pemanduan di Lebuhraya						
4	Kualiti penyenggaraan di Lebuhraya						
5	Tahap keselamatan sewaktu di tapak pembinaan						
6	Kualiti penyenggaraan Bangunan Gunasama Persekutuan						
7	Kualiti maklum balas aduan Kementerian dan Agensi						

BAHAGIAN C : KOMEN DAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Jika terdapat sebarang pemerhatian berhubung perkhidmatan KKR di atas, sila nyatakan CADANGAN untuk penambahbaikan:

- Terima kasih -

LAMPIRAN B: KAEDAH SEBARKAN KAJIAN

1/10/24, 3:16 PM

MyGovUC2.0 Mail - HEBAHAN: KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN KEMENTERIAN KERJA RAYA (KKR) TAHUN 2023



HEBAHAN WARGA KKR (KKR) <hebahankkr@kk.gov.my>

HEBAHAN: KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN KEMENTERIAN KERJA RAYA (KKR) TAHUN 2023

HEBAHAN WARGA KKR (KKR) <hebahankkr@kk.gov.my>

5 December 2023 at 15:40

Bcc: Warga Kementerian Kerja Raya Malaysia <wargakkr@kk.gov.my>, ALL Warga JKR <allwargajkr@jkr.gov.my>, Nuranis@ilm.gov.my, hebahan.cidb@cidb.gov.my, PRO Seluruh Malaysia <pro@inform.gov.my>

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera

YBhg. Datuk Seri/ Dato/ YBrs. Dr./ Tuan/ Puan,

HEBAHAN: KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN KEMENTERIAN KERJA RAYA (KKR) TAHUN 2023

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa Unit Komunikasi Korporat, Kementerian Kerja Raya sedang menjalankan kajian terhadap kepuasan pelanggan semasa berurusan dengan Bahagian/Unit/Jabatan/Agensi di bawah seliaan KKR.

3. Tujuan kajian ini adalah untuk menilai tahap penyampaian perkhidmatan KKR bagi mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang disediakan. Kajian ini dilaksanakan mulai **Januari 2023 hingga Disember 2023**.

Soal selidik kajian ini boleh diakses melalui kod QR seperti di lampiran atau di pautan ini: <https://tinyurl.com/4w3pzb79>



Perhatian dan kerjasama YBhg. Datuk Seri/ Dato/ YBrs. Dr./ Tuan/ Puan dalam menjayakan kajian ini amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih.

"MALAYSIA MADANI"
"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Admin Hebahan KKR
Unit Komunikasi Korporat

LAMPIRAN C: LAPORAN DAPATAN HASIL KAJIAN

LAPORAN DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN KKR 2023

BAHAGIAN A : PROFIL PELANGGAN = 2506 responden (2306 online, 200 manual)

1. Jantina

	Responden	Peratus %
Lelaki	1233	48
Perempuan	1273	52

2. Umur (Tahun)

	Responden	Peratus %
18-20	33	2
21-30	405	16
31-40	967	39
41-50	833	33
51-60	248	10
Lebih 60	20	1

3. Pekerjaan

	Responden	Peratus %
Sektor Awam	2111	84
Sektor Swasta	189	8
Bekerja Sendiri	54	2
KKR / Agensi	43	2
Pelajar	58	2
Lain-lain	51	2

4. Kekurangan berurusan dengan Kementerian Kerja Raya (tempoh setahun)

	Responden	Peratus %
1-3 kali	1522	89
4-6 kali	317	6
7-9 kali	87	1
Lebih 10 kali	580	4

5. Bahagian / Unit yang dikunjungi / berurusan (Boleh pilih lebih daripada satu Bahagian / Unit)

	Responden
Pejabat Pengurusan Tertinggi Kementerian Kerja Raya	331
Bahagian Kewangan (BK)	561
Bahagian Akaun (BA)	303
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)	1054
Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)	334
Bahagian Perancangan Korporat (BPK)	181
Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM)	211
Bahagian Pembangunan dan Penswastaaan (BPP)	287
Bahagian Perancang Jalan (BPJ)	285
Bahagian Pengurusan Fasiliti (BPF)	270
Bahagian Dasar dan Antarabangsa (BDA)	102
Pejabat Penasihat Undang-undang (PUU)	242
Unit Audit Dalam (UAD)	91
Unit Integriti (UI)	119
Unit Komunikasi Korporat (UKK)	424

BAHAGIAN B : TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

Skala Penilaian :

1	2	3	4	5
Tidak memuaskan	Kurang memuaskan	Sederhana memuaskan	Memuaskan	Sangat memuaskan

KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR

Bil.	Perkara	Skala Penilaian					Tidak berkenaan	Peratus %
		1	2	3	4	5		
1	Ruang Menunggu / Kaunter Pertanyaan	30	4	235	967	1037	183	96
2	Bilik Mesyuarat / Latihan	26	35	213	939	1071	222	97
3	Penunjuk Arah dalam ruangan Pejabat	26	38	230	982	1050	140	97
4	Lif dan Tangga	28	39	211	899	1140	189	97
5	Kafe / Kantin	47	95	326	948	843	247	94
6	Surau	31	30	201	884	1093	267	97
7	Tandas	29	39	218	986	1044	190	97
8	Tempat Letak Kenderaan	63	96	322	927	865	233	93
9	Wifi	48	100	368	909	759	322	93

PERKHIDMATAN KAKITANGAN KKR

Bil.	Perkara	Skala Penilaian					Tidak berkenaan	Peratus %
		1	2	3	4	5		
1	Pegawai / kakitangan melayan pelanggan dengan baik	34	42	211	1072	1093	54	97
2	Pegawai / kakitangan berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugasnya	32	40	216	1087	1074	57	97
3	Pegawai / kakitangan menyelesaikan urusan mengikut tempoh masa	40	55	222	1095	1036	58	96
4	Pegawai / kakitangan memberi layanan yang sama rata kepada setiap pelanggan	38	41	241	1055	1068	63	97
5	Pegawai / kakitangan menggunakan bahasa yang sopan semasa memberi penjelasan	34	32	206	1051	1121	62	97

PERKHIDMATAN TERAS KKR

Bil.	Perkara	Skala Penilaian					Tidak berkenaan	Peratus %
		1	2	3	4	5		
1	Keselesaian pemanduan di Jalan Persekutuan	39	150	409	1160	675	73	92
2	Kualiti penyenggaraan Jalan Persekutuan	47	177	442	1122	653	65	91
3	Keselesaian pemanduan di Lebuhraya	28	81	337	1156	832	72	96
4	Kualiti penyenggaraan di Lebuhraya	33	91	352	1147	810	73	95
5	Tahap keselamatan sewaktu di tapak pembinaan	43	87	376	1188	706	106	95
6	Kualiti penyenggaraan Bangunan Gunasama Persekutuan	33	95	385	1179	719	95	95
7	Kualiti maklum balas aduan Kementerian dan Agensi	39	64	379	1163	750	111	96

BAHAGIAN C : KOMEN DAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Kemudahan Infrastruktur

1. Mohon perbaiki pencahayaan di Bilik Kuliah/Bengkel/Taklimat Tingkat 12 Blok B KKR. Sangat-sangat malap dan suasana sangat tidak membantu untuk aktiviti. Harap dapat kawal sendiri lampu di sana sebab (1pm-2pm) lampu off automatik tetapi pihak urusetia tidak boleh on semula lampu.
2. Tambahkan tempat letak kenderaan untuk pelawat.
3. Meningkatkan kesedaran kepentingan penyelenggaraan aset tak alih kerajaan kepada agensi-agensi supaya dapat diselenggara dengan sempurna untuk memanjangkan jangka hayat bangunan.
4. Tingkatkan perkhidmatan pengendali kafe.
5. Kemudahan tambah baik di kafeteria.
6. Semuanya baik kecuali parking ada sedikit masalah.
7. Menyediakan kemudahan ruang atau bilik temujanji atau entertain pelanggan dilengkapi mesin coffee berbayar RM1.00 yang terletak di luar pejabat workstation tanpa perlu pelanggan memasuki ruang workstation pejabat bagi menjaga keselesaan pelanggan dan kakitangan serta menjaga privasi ruang workstation yang ada dokumen sulit dan terdedah kepada gambar yang diambil oleh pelanggan.
8. Tempat Letak Kenderaan awam yang lebih banyak dan teratur.
9. Kereta yang tersadai dan yang disimpan ditempat parking kereta di bangunan KKR.
10. DISYORKAN AGAR KKR SETIAP TAHUN DAPAT MENELITI ASPEK KEPERLUAN PENYELENGGARAAN RUANG PEJABAT PERSEKUTUAN DI KEMENTERIAN DAN JABATAN AGAR KEMUDAHAN ASAS DALAM BANGUNAN SEPERTI PANTRY, KARPET, VERTICAL BLIND DAN PINTU MASUK SETIAP PEJABAT DIGANTI BARU ATAU DISELENGGARA SEGERA KERANA BANYAK YANG TELAH USANG, LAPUK, COMOT, ROSAK DAN TIDAK LAGI SESUAI DIGUNAKAN SEDANGKAN KOS PEMBAIKAN/PENGGANTIAN ADALAH TINGGI DAN TIDAK MENCUKUPI UNTUK DITANGGUNG OLEH KEMENTERIAN ATAU JABATAN. SISTEM WIRING ATAU CABELLING SERTA PORT INTERNET DAN PORT TELEFON JUGA TIDAK MENCUKUPI UNTUK MENAMPUNG KEPERLUAN PERTAMBAHAN PEGAWAI DIKEMENTERIAN DAN KHASNYA DIJABATAN AKIBAT PENSTRUKTURAN SEMULA ORGANISASI. JIKA KKR DAPAT MEMBUAT PENAMBAHBAIKAN KEATAS FAKTOR INI SEMUA, SUDAH PASTI PEGAWAI

DAPAT BEKERJA DENGAN LEBIH SELESA DAN KESELAMATAN WARGA KERJA SERTA PEJABAT AKAN DAPAT MENINGKAT. TERIMA KASIH JUA.

11. KEKURANGAN PARKIR KERETA DI KAWASAN KKR DAN KERETA DI LETAK MERATA-RATA DI KAWASAN TRAFIC LIGHT KKR HINGGA MENGHALANG LALU LINTAS.
12. Mohon semak surau perempuan kerana pemasangan karpet di ruang utama (sebelah kanan) berbeza dgn ruang sebelah kiri menyebabkan arah kiblat tidak sama.
13. Perkhidmatan kantin perlu ditambah dengan menyediakan pelbagai pilihan menu makanan.
14. Cafe : Perbanyakkan masakan melayu dan masakan panas. Lif : Lif B5 tidak berapa selamat digunakan antara tingkat 13 dan 14, bahaya untuk wanita yang mengandung
15. Parking di KKR sedikit dan tiada penanda arah untuk ke pintu pejabat/lobi. Tapak pembinaan perlu diutamakan keselamatan dengan mengambil kira jika berlaku hujan dan angin yang kuat, penghadang atau apa-apa alat akan bergerak/roboh. Ia membahayakan orang awam.
16. Masalah parking sahaja yang kritikal.
17. Sediakan mesin air kopi berbayar RM1 atau coway utk ruangan menunggu.
18. Mohon untuk kakitangan JKR boleh meletak kenderaan dalam kawasan blok KKR yang banyak kekosongan kerana jumlah tempat letak kenderaan di pejabat JKR BLOK A,B, F dan menara JKR tidak mencukupi dan kerap kena saman oleh DBKL.
19. Perlu buat tambahbaik/renovation kafe.
20. HIASAN LANSKAP TIADA SEMENTARA PELANGGAN MENUNGGU.
21. Berlaku kekerapan di mana elevator mempunyai gangguan, terhenti-henti.
22. Bangunan KKR uzur dan perlu di revamp.
23. Tingkat pemantauan jalan berlubang di jalan raya.
24. Upgrade wifi ke 6E.
25. Memperbanyakkan ruang parking untuk pelawat di KKR dan juga JKR.

Perkhidmatan Kakitangan

1. Semoga perkhidmatan berkualiti dapat ditambah baik dari semasa ke semasa.
2. CADANGAN UNTUK KAKITANGAN KKR KHUSUSNYA DI BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (BPSM) UNTUK MEMBERI DAN MENJAWAB RESPON SECARA AKTIF SAMADA MELALUI TELEFON DAN EMEL TERHADAP SEBARANG PERTANYAAN DAN PERSOALAN.
3. Talian telefon dapat disambungkan kepada pegawai lain secara automatik sekiranya pegawai yang dibuat panggilan tiada di tempat duduknya.
4. Sekiranya permohonan atau pertanyaan melalui e-mail, mohon dari pihak KKR memberi maklum balas dalam tempoh tidak terlalu lama.
5. Kualiti perkhidmatan di KKR perlu dipertingkatkan dari segi kualiti kerja dan ketepatan masa.
6. Sediakan Pegawai Kaunter atau senang untuk dipanggil jika tiada pegawai di kaunter.
7. Teruskan usaha anda untuk kemajuan negara.
8. Perlu buat penambahbaikan dan menjalankan audit kerja-kerja kualiti dalaman secara berkala.
9. Semoga sentiasa berinovasi dan atasi masalah-masalah yang akan mendatang dengan baik dan lancar.
10. Ada beberapa pegawai KKR yang kurang mesra , tidak berminat untuk berbincang kecuali mendapat arahan daripada pihak atasan. Berkhidmat dgn arahan, jika tiada arahan dari ketua, tidak willing untuk bekerjasama. tidak ada sikap proaktif untuk membantu urusan.
11. Kajian soal selidik ini boleh ditambah baik dengan memberi pilihan jawapan bagi yang tidak pernah berurusan dengan KKR.
12. UNIT BPSM - SEMOGA KHIDMAT PELANGGAN ANDA DITAMBAH BAIK - CAW PENGURUSAN PERKHIDMATAN
13. Kakitangan KKR dicadangkan untuk membuat tinjauan dan lawatan ke tapak atau lapangan lebih kerap untuk projek di jabatan yang bernaung dibawah KKR untuk memantau situasi pelaksanaan kerja yang dilakukan jabatan tersebut dengan lebih dekat.
14. SEMOGA BERTAMBAH MUTU DAN KUALITI YANG LEBIH CEMERLANG.

15. Semua berkeadaan baik dan memuaskan. KKR telah memberikan perkhidmatan cemerlang, dengan kekangan peruntukan yang diluluskan oleh pihak Kerajaan/MOF.
16. Harap semua kerja tambahbaik dapat dijalankan sehingga ke tahap yang paling memuaskan.
17. Perlu kepada penambahan satu sistem yg efisien untuk memberi maklumat @ maklumbalas terhadap setiap permasalahan yang di utarakan oleh pihak pelanggan.
18. Pastikan dokumen kontrak dan dokumen sokongan yang pernah dihantar ke PUU tidak perlu dicetak semula jika ada pertukaran pegawai kerana melibatkan kos percetakan yang agak tinggi (perlu cetak 2 kali).
19. Memberi penekanan terhadap aduan org awam berkenaan kerosakan jalan.
20. BPSM diharap lebih mesra pelanggan. Staf susah untuk dihubungi.
21. Secara umumnya, prestasi dan perkhidmatan KKR sangat memuaskan namun menyedari limitasi terutama daripada sudut kewangan, banyak penyelenggaraan dan pembaikan sedikit sebanyak terganggu. Oleh yang demikian, dicadangkan agar KKR dapat mengkaji kaedah dari segi active preventive maintenance dan membuat kertas kerja untuk mendapatkan punca kuasa bagi membolehkan pemantauan dan penguatkuasaan terhadap aset kerajaan terutama aset-aset yang dijaga dan dikelola oleh KKR.
22. Tingkatkan lagi usaha dalam perkhidmatan.
23. Penambahan kakitangan teknikal bagi menampung kerja-kerja berkaitan penyenggaraan berskala besar.
24. Amanah dan integriti, elakkan rasuah dan kroni.
25. Sistem menambah baik di masa hadapan.
26. DIHARAP STAF LEBIH MESRA PELANGGAN.
27. Kurangkan birokrasi dan cecutkan urusan.
28. Tingkatkan perkhidmatan agar lebih mesra pelanggan.
29. Perlu mengambil tindakan pantas atas aduan orang ramai, memperbanyakkan kakitangan di peringkat negeri dan daerah.
30. TERUSKAN USAHA MEMURNIKAN PENJAWAT AWAM.
31. Sincerely of BPSM is much appreciated. Cooperation from BPF will deliver good outcome.
32. Komunikasi antara pegawai/orang awam mesti dimantapkan lagi.
33. KKR sentiasa komited memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pengguna.

34. Menambah bilangan pegawai yang melaksanakan tugas yang penting.
35. Kaunter pertanyaan mesra pelanggan dan petunjuk arah yang lebih jelas diwujudkan.
36. Perlu mempertingkatkan lagi kemudahan utk berurusan supaya setiap perkara mendapat maklum balas yg sepatutnya.
37. Menyediakan ruang menunggu mesra pengguna dan staf yang mesra dan sopan.
38. Sukar dihubungi kerana tiada pegawai yang menjawab panggilan telefon walaupun panggilan dibuat dalam waktu pejabat. Sekiranya berjaya disambut, panggilan sering ditolak ke sana ke mari tanpa dapat penyelesaian yang memuaskan.
39. Perkhidmatan Kakitangan KKR terutama di bahagian Kewangan, Bahagian Akaun dan Bahagian Sumber Manusia adalah sangat TIDAK MEMUASKAN!!! Dari pegawai atasan sehinggalah pegawai bawahan, tidak bertanggungjawab sekiranya ada pertanyaan yg berkaitan, suka tolak ke sana ke sini dan kita pun tak tahu dengan siapa yang perlu bertanya. Tidak jelas PIC yang berkaitan, tidak dapat menjawab sebarang pertanyaan dengan baik. TIADA KERJASAMA yang baik oleh pegawai KKR. Yang saya nampak orang KKR ni lebih banyak MENGULAR berbanding pegawai agensi lain sebenarnya. Lebih banyak penyalahgunaan Kereta Jabatan dan sebagainya. Sangat teruk perkhidmatan.
40. PERKHIDMATAN TELEFON DAN MENJAWAB TELEFON TIDAK MEMUASKAN. TIADA KERJASAMA YANG BAIK OLEH KAKITANGAN KKR DARI PEGAWAI ATASAN HINGGALAH PEGAWAI BAWAHAN. KSU MOHON AMBIL MAKLUM PEKERJA BAWAHAN TERLEBIH DAHULU DAN AMBIL TINDAKAN YANG SEPATUTNYA. SEKIAN, TERIMA KASIH.
41. Perlu penambahbaikan dalam menerima panggilan telefon, tiada kakitangan yang menjawab panggilan telefon ketika perlu berurusan dengan BPSM KKR.
42. Jalan Persekutuan perlu pemantauan SETIAP HARI oleh pihak kementerian/ jabatan untuk mengenalpasti kerosakan jalan dan perlu segera di perbaiki agar keselamatan pengguna di tahap optimum.
43. Semoga lebih efisien.
44. Kerap melakukan pemantauan dan respon segera terhadap laporan dari pengguna jalan raya.
45. Kerap melakukan pemantauan dan respon segera terhadap laporan dari pengguna jalan raya.

46. Terus maju jaya.
47. Memudahkan org awam membuat laporan dan memberi tindakbalas pantas terhadap aduan yg diberikan.
48. Client diutamakan dalam projek bukan kontraktor.
49. Segerakan tindakan selepas aduan.
50. Improve quality.
51. Teruskan perkhidmatan cemerlang.
52. Minta supaya lebih responsive.
53. Masukkan senarai pegawai dan direktori utk dihubungi.
54. Mungkin boleh multi language kepada kakitangan KKR.
55. Terbaik! Teruskan usaha dan kempen seperti ini dengan lebih kerap.
56. Semoga akan menjadi lebih baik pada masa akan datang.
57. Teruskan berkhidmat dengan cemerlang demi Malaysia.
58. Penambahbaikan sangat memuaskan.
59. Bagus ada apps senang nak buat sebarang aduan jalan. Tq

Perkhidmatan Teras

1. Lawatan dan pemantauan berkala dari kalangan pegawai JKR terhadap jalanraya di seluruh negara.
2. Keutamaan keselamatan pengguna berkaitan perabut jalan dan garisan jalan persekutuan perlu sentiasa disenggara penting terutama untuk pengguna pada waktu malam.
3. Penyelenggaraan jalan dan bangunan persekutuan wajar diberi perhatian
4. Penyelenggaraan jalan di beberapa jalan persekutuan tidak dijalankan secara berkala seperti potong rumput di rizab jalan dan di median.
5. Peruntukan senggara jalan perlu dipertingkatkan agar jalan persekutuan dalam keadaan selamat dan disenggara dalam tempoh sepatutnya.
6. Kebanyakan lebuhraya jalan beralun dan berlubang yang tak tol.
7. Lebuhraya agak licin dan banyak air bertakung apabila hujan menyebabkan kenderaan 'skid'. Perlu difikirkan cara lebih baik untuk mengurangkan risiko kemalangan.
8. Kebanyakan Jalan Persekutuan tidak diselenggara dengan baik dan kurang selesa kepada pengguna jalan.

9. Saya mohon kpd jkr labuan, kereta saa4131p (bhgn jalan) turbo nya dapat di perbaiki kerana ada leaking, dah 2 tahun dah saya menungu peruntukan dari jabatan kerja raya labuan dan belum ada tindakan lagi sampai 2023. Berkhidmat untuk negara.
10. Keadaan jalan raya persekutuan di labuan agak menyedihkan, berlubang, tidak rata dan macam2 lagi terutama jalan bypass Bataras.
11. Perbaiki lorong motosikal di lebuhraya persekutuan. pothole lambat dibaiki dan kerosakan jalan langsung tidak diambil peduli oleh pihak berkenaan. Aduan yang dibuat diabaikan dan lambat diambil tindakan.
12. Minta Pihak Pengurusan Turun Padang Jalan Persekutuan Utara, Selatan Atau Pantai Timur dengan memandu sendiri Kereta Kecil bawah 1500 cc berumur lebih 10 tahun. Boleh nilaikan.
13. Memperkasakan mutu penyenggaraan Jalan Persekutuan. Penyaluran peruntukan yang mencukupi adalah SANGAT PERLU bagi memastikan kualiti penyenggaraan serta aspek keselamatan Jalan Persekutuan pada tahap yang TERBAIK.
14. Mohon ditambahbaik tahap pencahayaan jalan pada waktu malam dan hujan terutama sewaktu pembinaan di Lebuhraya SKVE dan KESAS. Sekiranya terdapat temporary road marking, mohon dipadamkan atau dihilangkan existing road marking agar tidak mengelirukan pengguna jalan terutama pada waktu malam dan hari hujan. Terima kasih.
15. Terdapat kerosakan Jalan disebabkan oleh kerja SYABAS / TNB / UTILITY yg membahayakan pengguna.
16. Kualiti Penyelenggaraan Jalan dari KL - Kota Baharu perlu ditingkatkan.
17. Jalan-jalan utama persekutuan perlu dibaiki/ resurface. Ada setengahnya sangat tidak memuaskan, permukaan jalan tidak rata, berlekuk-lekuk.
18. Penambahbaikan dari segi kualiti bahan dan kaedah yang digunakan untuk penyenggaraan jalan kerana masalah jalan yang sama berulang kali terjadi walaupun selepas dibaiki.
19. Peruntukan untuk membaik pulih ID bangunan persekutuan yang telah melebihi 15 - 20 tahun.
20. Keperluan peruntukan untuk penyenggaraan jalan persekutuan perlu ditambah, jalan banyak yang lusuh, permukaan jalan yang tidak rata, road line tiada di

kebanyakan jalan, pohon pihak bertanggungjawab turun di lapangan untuk audit jalan, keperluan perabot jalan dll harus disempurnakan. Jalan merupakan nyawa bagi penggunanya, elok keadaan jalan InsyaAllah akan mengurangkan kemalangan. Kesempurnaan jalan raya adalah hak semua rakyat Malaysia.

21. Wujudkan tribunal bagi menilai aduan awam berhubung isu kecuaian syarikat konsesi dalam menyenggara jalan lebuhraya dengan baik. Sebagai contoh, sekiranya berlaku kemalangan disebabkan terdapat tayar atau objek besar di atas lebuhraya, tuntutan boleh dibuat kepada tribunal tanpa melibatkan tindakan undang-undang di Mahkamah. Status quo undang-undang semasa tidak memberi kuasa kepada Lembaga Lebuhraya Malaysia untuk menilai tuntutan aduan awam yang telah ditolak oleh syarikat konsesi. Dengan kewujudan tribunal tersebut diharapkan dapat menyelesaikan tuntutan orang awam dengan lebih adil, menggalakkan syarikat konsesi untuk menilai tuntutan orang awam dengan lebih bertanggungjawab dan dapat mengurangkan tindakan undang-undang di Mahkamah melibatkan isu ini. Diharapkan pihak Kerajaan khususnya KKR dapat mempertimbangkan cadangan ini demi menjamin hak pengguna lebuhraya terpelihara dan mewujudkan persekitaran lebuhraya yang lebih selamat bagi orang awam.
22. Banyak pothole dikawasan exit menghala ke jalan persekutuan. Jalan persekutuan di bawah fly over, jambatan, dan jalan bertingkat juga banyak pothole. Terdapat longkang jalan persekutuan yang banjir pada waktu hujan lebat. Jalan federal setelah ditutup guna asphalt hanya bertahan sekejap, setelah itu berlubang kembali. Perlu buat RND berkenaan perkara ni. Workmanship kontraktor turap, perlu dipantau dan pelantikan perlu diterapkan dan ditekankan kemahiran kaedah turapan yang betul. Mohon bantuan cidb bagi memantau prestasi kerja kontraktor dilantik dengan kerjasama Jurutera Jalan JKR. Terdapat kerja turapan di jalan federal pada waktu hujan juga. Pendedahan kajian kepuasan perlu disebar kepada orang awam sebagai pengguna jalan persekutuan juga. Kajian terhadap LOS bagi jalan baru terutamanya expressway yang masuk ke jalan federal perlu dikaji semula kerana mengakibatkan bottleneck.
23. Jalan raya di lebuhraya perlu disenggara dengan lebih baik dan secara berkala.

24. Pemantauan secara berkala dan kerap perlu dilakukan. Penguatkuasa kepada kepatuhan undang-undang perlu dipertingkatkan.
25. Penyeliaan/pemantauan jalan lebuhraya Pan Borneo dipertingkatkan. Terima kasih
26. Tambah peruntukan penyelenggaraan jalan persekutuan untuk memastikan kualiti jalan yang baik dan keselamatan pengguna jalan.
27. Penyelenggaraan jalan-jalan persekutuan terutamanya yang bukan dalam kawasan bandar sangat tidak memuaskan contohnya rumput liar banyak tumbuh di bahu / median jalan tidak dipotong, outlet air ke sistem perparitan jalan tersumbat dengan batu/sampah/pasir, guardrail dan papan tanda kelihatan lusuh.
28. Menaik taraf kualiti jalan raya.
29. Jalan persekutuan perlu lebih banyak senggaraan baik dari segi jalan /bahu jalan & perabot jalan.
30. Rondaan konsesi jalan persekutuan tidak efektif. Lubang telah ada lama, tapi tiada tindakan pembaikan sebagai contoh.
31. Penyelenggaraan jalan persekutuan perlu dipertingkatkan dan mutu jalan persekutuan perlu ditingkat setiap masa.
32. Boleh memperbaiki jalan federal.
33. Kerja Penyelenggaraan Jalan Persekutuan / Lebuhraya dibuat pada waktu puncak / hari Jumaat Sabtu Ahad / hampir dengan cuti perayaan. Patut ambil kira faktor ini kerana jumlah kenderaan meningkat pada 3 masa ini. Jika kerja selenggara tidak ambil masa yang lama, boleh dilaksanakan tapi kena selesai sebelum waktu puncak. Jika kerja selenggara ambil masa lama seperti resurface premix untuk beberapa kilometer / section, perlu rancang agar tidak melibatkan Jumaat Sabtu dan Ahad serta beberapa hari sebelum dan selepas cuti perayaan. Penyelarasan juga perlu dibuat dengan semua konsesi Lebuhraya di seluruh Malaysia berkaitan perkara ini.
34. Pemantauan ke atas kerosakan jalan persekutuan perlu ditingkatkan kerana masih terdapat banyak jalan yang mengalami kerosakan kecil (berlubang).
35. Perlu kepada aplikasi aduan awam untuk penyenggaraan bangunan gunasama persekutuan.

36. Menambahbaik sistem penyelenggaraan jalan Persekutuan kepada kontrak Pengurusan Fasilitas Infra (cth: Performance Base Contract/Task Base/keduanya sekali).
37. Mencadangkan supaya peruntukan bagi penyelenggaraan jalan diagihkan secukupnya mengikut keutamaan/tahap kerosakan (severity). Semua jalan perlu disenggara mengikut skop pembaikan yang bertepatan bagi mengelakkan pembaikan berulang. Agihan peruntukan penyelenggaraan jalan tidak sepatutnya berbeza mengikut lokasi. Sepatutnya adalah sama kerana jalan raya dilalui oleh semua kategori pengguna jalan raya dan tidak tertumpu hanya kepada kategori jalan protokol atau jalan utama. Jalan Felda sekalipun perlulah diuruskan dengan baik senggaraannya. Prestasi semasa syarikat konsesi yang dilantik perlulah dinilai dari masa ke semasa. Dapat dilihat kebanyakan defect seperti potholes gagal diuruskan dengan baik terutamanya dari segi masa yang diambil untuk pembaikan serta kualiti tampalan. Jurutera Daerah sewajibnya membuat penilaian di tapak ke atas semua kualiti tampalan potholes bagi memastikan ianya dilaksanakan mengikut spesifikasi sebelum pembayaran dibuat. Dapat dilihat kebanyakan kawasan tampalan potholes akan tercabut selepas beberapa hari tampalan. Terdapat juga jalan di mana pembaikan secara tampalan ke atas kawasan yang mempunyai potholes yang banyak adalah tidak sesuai kerana tampalan yang banyak akan memberi kesan ke atas riding quality. Oleh itu, kaedah pembaikan yang bertepatan perlulah dibuat. Semakan ke atas struktur turapan secara keseluruhan juga perlulah dibuat untuk kenalpasti punca utama kerosakan. Bagi mengelakkan pembaikan yang berulang.
38. Pembaikan jalan-jalan persekutuan perlu dipertingkatkan.
39. Kenderaan berat dilarang menggunakan lebuh raya semasa waktu puncak dan pihak lebuh raya menyediakan laluan kontra sekiranya berlaku kemalangan.
40. Mohon diberi perhatian terhadap jalan persekutuan melibatkan aspek keselamatan, penyelenggaraan dan keselesaan supaya sama taraf seperti lebuh raya.
41. Mohon kerja-kerja penyelenggaraan jalan persekutuan di Sabah dilaksanakan secara sistematik dan dipantau oleh JKR.
42. Mempertingkatkan kualiti penyelenggaraan jalan.

43. Memperelokkan turapan di seluruh rangkaian jalan persekutuan dan perkhidmatan penyenggaraan jalan oleh konsesi.
44. Aduan pelanggan untuk Bangunan Gunasama Persekutuan harus dilaksanakan menerusi aplikasi tersendiri bagi menilai tahap kepuasan daripada pelanggan terhadap penyenggaraan di tapak.
45. Mohon untuk semakan turapan di Jalan antara Tol Sg. Besi ke KL (kedua-dua arah) kerana terdapat lubang/rekahan yang membahayakan pengguna kenderaan beroda dua (motosikal).
46. Sila buat pemantauan dan ambil tindakan segera sebarang aduan di media sosial memandangkan aduan di saluran rasmi sangat lambat dan tiada tindakan. Pantau juga keadaan jalan di daerah kecil seperti Limbang dan lihat keadaan jalan berlubang sana sini, berombak akibat tampal sana sini dan kemudian berlubang lagi, banjir kilat, keadaan jambatan, dan jalan-jalan kampung yang terbiar. Tidak semua penduduk mampu guna 4x4 dan terpaksa menanggung kerosakan jalan. Sedangkan jalan Kuala Lurah ke Bandar Limbang laluan antarabangsa kerana jalan penghubung Brunei ke Malaysia.
47. Pengarah Projek dan Perekabentuk Agensi Pelaksana, sila pastikan tahap spesifikasi kualiti bahan yang digunakan dalam pembinaan bangunan dan jalan berada pada tahap yang terbaik sepertimana di dalam kontrak sedia ada. Perkara ini amat penting bagi memastikan kualiti pembinaan pada tahap yang terbaik bagi menjamin keselamatan dan fungsi struktur binaan berkenaan terjamin pada masa yang lama.
48. KKR perlu melihat cadangan supaya kenderaan berat tidak menggunakan lebuh raya terutama pada cuti mingguan apatah lagi waktu puncak perayaan tertentu.
49. Lebuh raya 2 lorong dinaiktaraf 3@4 lorong, bagi mengurangkan kesesakkan khususnya di musim perayaan.
50. Naik taraf jalan persekutuan Sabah dan Sarawak dipertingkatkan.
51. PENAMPALAN JALAN RAYA JIKA BOLEH JANGAN IKUT SHAPE LUBANG, SEBOLEHNYA DITAMPAL MENGIKUT SEGI SERTA MELEBIHI DARIPADA SAIZ LUBANG.
52. Kualiti penyelenggaraan tak memuaskan. Jalan berlubang lambat menurap, lubang telekomunikasi di jalanraya tak berturap kemas, mudah berlubang. Jalan

- bertar kurang sebab tu jalanraya mudah berlubang. Perlu inovasi dalam penyelenggaraan jalanraya di Malaysia.
53. PERBANYAKKAN LAMPU JALAN TERUTAMANYA DI KAWASAN YANG SUNYI DAN GELAP.
 54. Flyover Bandar Saujana Putra mohon dipercepatkan siap ya. Terima kasih.
 55. Jalan raya perlu dinaiktaraf.
 56. Mohon peka dengan jalan-jalan yang kerap rosak terutamanya di kawasan kampung disebabkan oleh kenderaan berat yang melalui jalan tersebut.
 57. Menampal dengan segera jalan2 yg rosak.
 58. Mohon untuk selalu memantau keadaan lampu jalan yg selalu tidak dibuka.
 59. Buat jalan cantik sikit, hari ni buat esok rosak.
 60. Baiki jalan di kawasan pedalaman.
 61. Perbesarkan laluan motosikal khususnya motosikal besar.
 62. Patut buat pemantauan proaktif terhadap keadaan jalan raya dan infrastruktur berkenaan dibawah KKR.

Makluman dan Lain-lain

1. Pemakluman berterusan KKR kepada pengguna perlu dipertingkatkan sentiasa.
2. Laman rasmi media sosial perlu diaktifkan sentiasa.
3. Perlu pemantauan dari pihak KKR secara berkala.
4. Penambahbaikan dari segala aspek.
5. War-warkan dalam MEDSOS fungsi KKR dan menjawab segala pertanyaan. Saya sedikit terkilan dengan jawapan dimana aduan jalan dipersimpangan (Jambatan Terbengkalai) kota warisan sepang tidak diambil tindakan dan peduli dengan keselesaan. Aduan telah ditutup akan tetapi kerja pembaikan tidak dibuat atas alasan itu masalah projek/ peruntukan projek. Jika tuan sangsi, cuba turun padang. Kalau ikut kemarahan.. nak jaa sy adu kepada KSU KKR Ybhg Datuk Seri Hasnol Zam Zam , sy sedang mengumpul maklumat dan beberapa lama kerja pembaikan ini akan dibuat. Tindakan kecil ini membolehkan pandangan masyarakat kepada KKR lebih baik.
6. Giatkan promosi mengenai kerja-kerja yang telah berjaya dilaksanakan oleh KKR.
7. Wujudkan platform aduan melalui aplikasi whatsapp.

8. Perlu mempromosikan KKR kepada umum melalui platform Tiktok dan platform media sosial.
9. Menyebarluaskan maklumat berkaitan skop dan tanggungjawab KKR agar lebih diketahui umum untuk dihargai.
10. PERLUKAN HEBAHAN YANG BERTERUSAN TERUTAMANYA PADA WAKTU PERDANA BERKENAAN PERANAN KKR/JKR (AGENSI) DALAM KERJA PENYELENGGARAAN (TERUTAMANYA JALAN) AGAR PENGGUNA MENDAPAT INFO YANG SAHIF DAN TIDAK MENIMBULKAN KESANGSIAN DALAM MUTU PERKHIDMATAN KKR/JKR (AGENSI).
11. Perbanyakkan inovasi digital.
12. Perbanyakkan program turun padang.
13. Kempen MyJalan yg amat baik sekali untuk pengguna setiap hari.
14. Info melalui Media Sosial.
15. Perbanyakkan lagi awareness kepada pengguna lebuhraya.

KKR dan Agensi

1. Kakitangan pelaksana yang lama di BPSM harus ditukarkan.
2. Merayu agar permohonan pertukaran penempatan diuruskan dengan baik dan di percepatkan proses permohonan pertukaran tersebut.
3. Perlukan satu email umum utk satu bahagian.. sebagai contoh bpj@kk.gov.my, akaun@kk.gov.my. Untuk hantar email kepada individu tidak pasti mana satu task kerja mereka. Harap dipertimbangkan.
4. Perkhidmatan KKR di BPSM perlu dipertingkatkan dengan meletakkan pegawai yang lebih bertimbangrasa dan tidak menyalahkan pelanggan yang datang semata-mata dan hanya memberi layanan istimewa kepada pelanggan tertentu. Pengalaman ini saya alami semasa berurusan dengan Puan Nor Haslinda bt Jiat dimana sangat sukar untuk bertemu dan menghubungi beliau berkenaan permohonan dan rayuan pertukaran pegawai selain tidak memberi jawapan yang baik dan tidak professional. Juga di cawangan pengurusan psikologi yang melatih pegawai sementara (praktikal) yang tidak kompeten untuk Program Pembangunan Psikologi Perkhidmatan yang memberi cadangan kepada pelanggan untuk berhenti bekerja dan

- bukan dirujuk kepada pakar mengganggu emosi dan psikologi pelanggan. Mohon perkara ini diambil tindakan sewajarnya oleh pihak KKR.
5. Mohon war2kan jenis dan bilangan aduan perkhidmatan kkr dlm kalangan kakitangan dan agensi di bawah KKR.
 6. Tugas/Arahan dalaman perlu mengikut/seiring dengan pekeling yang sedang berkuatkuasa.
 7. Mohon KKR buat pusingan kerja bagi Penolong Jurutera (Elektrik/Mekanikal/Awam/Ukurbahan) yang telah berkhidmat lebih 10 tahun di sesuatu penempatan. Mohon KKR buka perjawatan Penolong Jurutera (Elektrik) Gred J40 @ JA40 untuk Penolong Jurutera Gred JA38 (Elektrik) yang telah berkhidmat lebih 7 tahun. Mewujudkan jawatan Penolong Jurutera Gred JA38/JA40 (Elektrik/Mekanikal/Awam/Ukurbahan) di Daerah yang diketuai oleh Jurutera Daerah Gred J52. Menambahbaik peluang kenaikan pangkat dan kemajuan kerjaya Kumpulan Sokongan. Nisbah beban kerja perlu sepadan dengan bilangan kakitangan yang melaksanakan kerja di JKR Negeri dan JKR Daerah. Jumlah kakitangan di negeri dan daerah perlu mengambil kira faktor geografi negeri dan daerah + beban kerja.
 8. Tempoh sah calon simpanan bagi urusan kenaikan pangkat gred sokongan perlu di tambah baik dengan melanjutkan tempoh sah dari 6 bulan kepada 2 tahun seperti mana seperti gred P&P. TK
 9. Kurang prihatin pada keperluan kakitangan JKR.
 10. Pegawai di Unit Pengambilan dan Penempatan, BPSM, KKR iaitu Pn. Nor Haslinda Binti Jiat dan Pn. Norlida Binti Kamarudin tidak memberi perkhidmatan yang baik, bercakap kasar kepada pegawai yang berjumpa dan tidak memberi respon positif setiap kali berjumpa pegawai. Mereka telah berkhidmat lebih 15 tahun di Unit tersebut dan tidak pernah ditukarkan ke Bahagian lain. Mohon pihak pengurusan atasan mengambil tindakan yg adil seperti mana semua kakitangan kerajaan yang perlu ditukarkan setiap 5thn.
 11. Pegawai yang bermasalah di cawangan sila atasi dengan segera.

12. Aduan integriti biarlah rahsia. Jangan terbongkar seperti yg berlaku sebelum ini sebab kakitangan yang tidak berkecuaian akan dituduh dan ditindas sehingga menimbulkan depresi yang teramat sangat.
13. Mohon Bahagian Pengurusan Sumber Manusia untuk lebih responsif apabila dihubungi melalui telefon. Maklumbalas terhadap apa-apa permohonan seperti permohonan pindah dan sebagainya perlu diberikan dalam tempoh tertentu sama ada berjaya ataupun tidak.
14. Jika boleh kakitangan yang berhadapan dengan pelanggan sila bercakap dengan sopan dan melayan pelanggan dengan hormat terutama kakitangan bahagian pertukaran. Kurang adab bila berhadapan dengan pelanggan.
15. Pegawai boleh bersifat menghormati tetamu dalaman utk berjumpa selesaikan masalah walaupun tiada temujanji.
16. Diharap dapat tambah baik dalam sistem pengurusan pertukaran pegawai.
17. Mohon memperbaiki tatacara melayan pelanggan di bahagian BPSM terutamanya di bahagian pertukaran kakitangan untuk penolong jurutera.
18. Diharap dapat menambah baik pekhidmatan sistem pertukaran pegawai di bawah KKR. Dapat memberi maklumbalas secara lisan/bertulis (emel).
19. Agensi di bawah KKR sangat memerlukan perhatian dari segi pengurusan kerjaya, kewangan dan sebagainya.
20. Kakitangan dilambakkan tugas dengan modul-modul pelaksanaan tanpa menilai beban pelaksanaan dan pihak pengurusan lebih memfokuskan kepada pencapaian KPI.
21. Dicadangkan KKR mengambil maklum akan kesukaran seluruh kakitangan IPJKR dan pelawat dalam mendapatkan tempat parkir dan berisiko dikenakan kompaun dari DBKL setiap hari. Mungkin penambahan tapak parkir boleh dibina bertingkat di tapak parkir blok F atau dimana yang difikir sesuai. Harap dipertimbangkan dengan kadar yang segera kerana masalah ini terlalu lama dan memberi impak yang besar untuk semua.
22. Penambahbaikan keperluan pekerja.

23. MOHON SEMAK SEBETULNYA BERKAITAN PERTUKARAN PEGAWAI SEHINGGA PEGAWAI BERKENAAN TERPAKSA BERJAUHAN DENGAN KELUARGA KERANA KESILAPAN PENEMPATAN BERLAKU DAN TERPAKSA TUKAR KE TEMPAT LAIN SERTA BERJAUHAN DGN KELUARGA OLEH KERANA KUARTERS DIBAWAH SELIAAN JKR SUDAH DI LEPASKAN SEMASA MENDAPAT PENEMPATAN. SETELAH ITU BERPINDAH SEMULA SELEPAS MENDAPATI TEMPAT YANG DITETAPKAN SALAH SKIM DAN BERPINDAH SEMULA KE KUALA LUMPUR, TIADA RUMAH DAN KUARTERS TELAH DILEPASKAN. NAK MENYEWAKOS YANG TERAMAT TINGGI DAN BOLEH MENGAKIBATKAN KUALITI KERJA DOWN.
24. Mohon dibuka akses laluan jambatan daripada Dewan Mahfuz ke bangunan Blok A dan B KKR. Tidak adil dan tidak logik untuk menutup laluan jambatan antara Dewan Mahfuz dan Bangunan KKR (A & B). Setelah menutup akses laluan jambatan ini saya lihat tiada lagi pegawai yang menggunakan laluan ini? Apa lagi fungsi jambatan ini? Sebagai pegawai JKR dari bangunan blok lain keperluan untuk masuk ke bangunan Blok A dan Blok B sangat kerap dan penting bagi menghadiri mesyuarat, kursus, ceramah dan menghantar dokumen. Pegawai dapat berlindung daripada hujan / panas dan memendekkan perjalanan melalui jambatan ini. Mohon bahagian sepatutnya membuat penilaian semula.
25. Tambah peruntukan mengurus (khususnya tuntutan perjalanan atas tugas rasmi) untuk JKR.
26. Staff JKR kalau deal dengan KKR dilayan sama macam orang luar. Better off JKR jadi Kementerian lain je.
27. KEMUDAHAN SUBSIDI TASKA YANG DIBERI OLEH KERAJAAN DISUKARKAN OLEH BAHAGIAN YANG DITUGASKAN UNTUK MENJAGA/MENGURUSKAN PERMOHONAN TERSEBUT. SAYA SENDIRI TELAH BERTANYA KEPADA BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN (BKP) BERKENAAN INI TETAPI DIKATAKAN BAHAGIAN PENGURUSAN

SUMBER MANUSIA (BPSM) YANG AKAN MENGURUSKAN NANTI. HAL INI MENYEBABKAN SAYA TIDAK DAPAT MENGHANTAR PERMOHONAN INI KERANA DUA (2) BAHAGIAN INI MENOLAK PERMOHONAN SAYA. SILA PIHAK BERTANGGUNGJAWAB MEMBUAT HEBAHAN UNTUK PERMOHONAN KEMUDAHAN SUBSIDI TASKA INI DAPAT DIPEROLEHI OLEH PEGAWAI YANG LAYAK. AKSES UNTUK KEMUDAHAN JEJANTAS DARI DEWAN TAN SRI MAHFUZ KE KKR TELAH DISEKAT, INI AMAT MENYUKARKAN STAF DARI JKR UTK MELINTASI JALAN TERSEBUT. PERLUASKAN KEMUDAHAN YANG ADA KEPADA SEMUA AGENSI DIBAWAH KKR. TERIMA KASIH

28. Mohon buat pertukaran bagi staf BPSM.
29. Pertukaran Pegawai perlu dilaksanakan dengan adil dan telus. Ini kerana ada pegawai yang telah berkhidmat di satu-satu tempat melebihi 12 tahun tetapi tidak ditukar. Yang ditukar adalah pegawai yang cukup 5 tahun sahaja dan ada juga pegawai yang belum cukup 5 tahun di satu-satu jabatan atau tempat. Sepatutnya pihak KKR perlu menukar pegawai-pegawai yg terlalu lama sahaja dahulu kemudian baru turun kepada pegawai yang baru.
30. Terdapat kesilapan di pihak KKR, tetapi kesilapan tersebut perlu diselesaikan sendiri oleh cawangan JKR pula. Seharusnya kesilapan perlu diselesaikan oleh pejabat yang membuat kesilapan tersebut.
31. Mohon berlaku adil kepada pegawai-pegawai yang sedang diuji, jangan gunakan alasan tersebut untuk ditindas dan dinafikan hak.
32. Mengadakan Hari Terbuka KKR kepada warga Kementerian, JKR, LLM dan agensi berkaitan dan membuat penerangan berkaitan penggunaan pangkalan data bagi mendapatkan maklumat secara atas talian (online).
33. Pengisian jawatan agak lewat.