



V-POWER

JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN

DAERAH KUALA LANGAT

SELANGOR DARUL EHSAN



- power



JABATAN PENGAIRAN
DAN SALIRAN NEGERI
SELANGOR

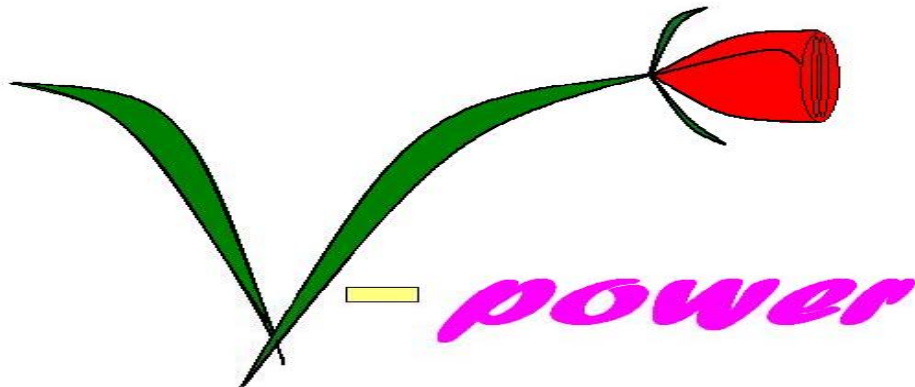


A D U A N A W A M

Jabatan Pengairan dan Saliran Selangor

1300 80 1010

PENGENALAN



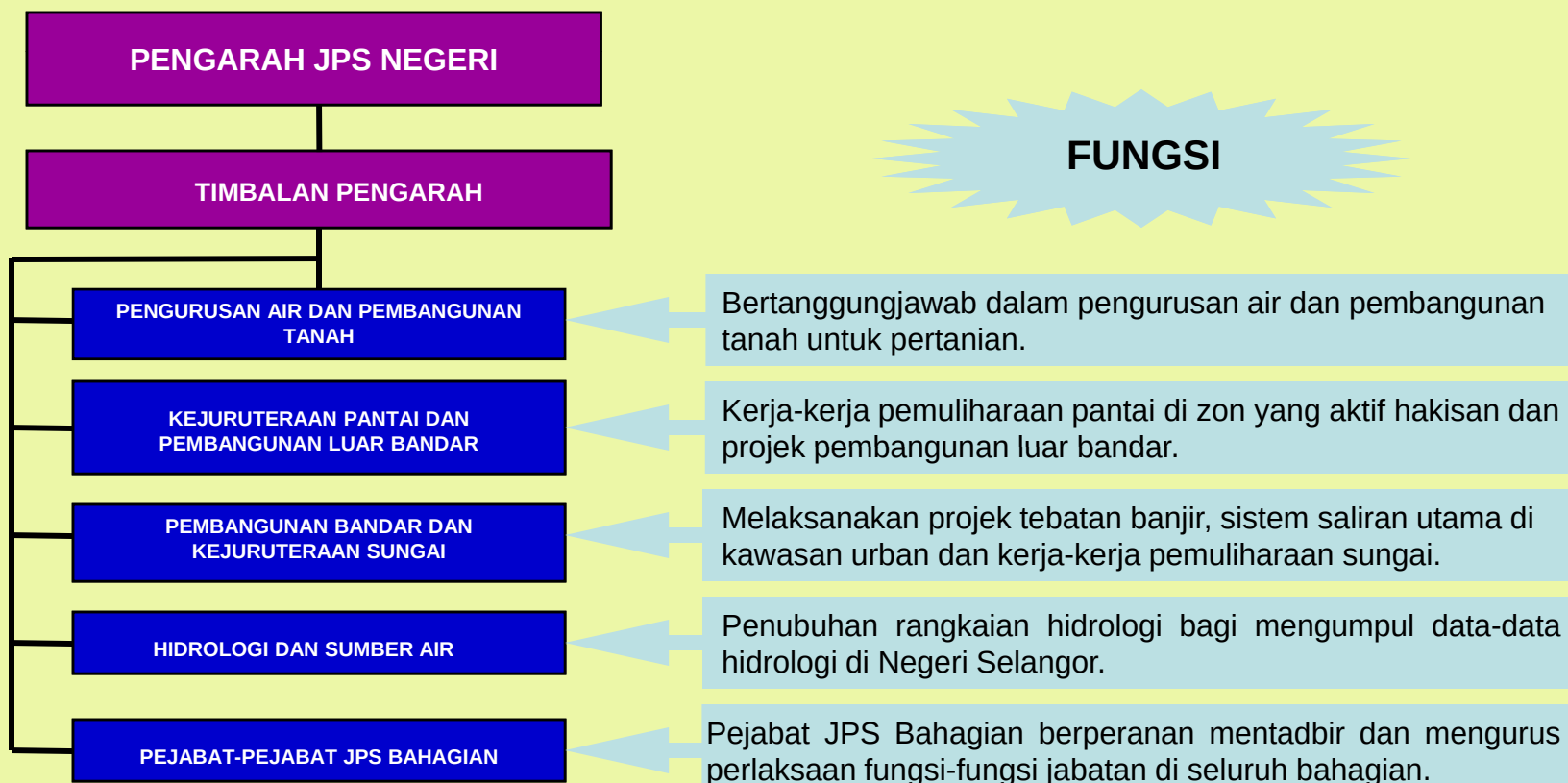
Kumpulan ini di tubuhkan pada **1 Oktober 2010.**

Kementerian : Kementerian Sumber Asli Dan Alam Sekitar

Jabatan : Jabatan Pengairan dan Saliran Daerah
Kuala Langat

Pengenalan JPS Negeri Selangor

Jabatan Pengairan dan Saliran Selangor adalah sebuah organisasi di bawah Kementerian Sumber Asli Dan Alam Sekitar. Jabatan ini mempunyai beberapa cawangan utama termasuk pejabat-pejabat bahagian. Berikut ialah fungsi cawangan-cawangan utama dan pejabat bahagian.



Misi dan Visi JPS SELANGOR



MISI

UNTUK MEMBERI PERKHIDMATAN
YANG BERKUALITI DALAM BIDANG
PENGAIIRAN, SALIRAN,
KEJURUTERAAN SUNGAI, PANTAI,
HIDROLOGI, PEMBANGUNAN DAN
PENGURUSAN SUMBER AIR YANG
AKAN MENJAMIN KEPADA
PENINGKATAN KUALITI HIDUP
RAKYAT DAN ALAM SEKITAR.

VISI

MENJADI SEBUAH
ORGANISASI YANG
BERTARAF DUNIA
MENJELANG 2010

Fungsi JPS Daerah Kuala Langat

Fungsi Jabatan Pengairan Dan Saliran Daerah Kuala Langat adalah seperti berikut :-

- ☐ **Unit Penyelenggaraan Stesen Hidrologi**
Menyelenggara stesen dan mengumpul data hidrologi.
- ☐ **Pembangunan Tanah dan Saliran Pertanian**
Melaksanakan projek-projek Pembangunan Tanah dan Saliran Pertanian khususnya yang bersekala kecil.
- ☐ **Saliran Bandar dan Sungai.**
Pemantauan saliran bandar, projek tebatan banjir dan melaksanakan projek-projek pemuliharaan sungai.
- ☐ **Penyelenggaraan dan Operasi Skim**
Menyelenggara projek-projek skim saliran terkawal seperti kerja-kerja pembersihan saliran, menggorek semula parit-parit, dan pemantaun struktur-struktur utama seperti pintu kawalan air pasang surut.

V-POWER

- V - VERSATILE (PELBAGAI)
- P - POSITIVE (SEDIA MENERIMA)
- O - OBJECTIVE (MATLAMAT)
- W - WOMEN (WANITA)
- E - EXCELLENT (CEMERLANG)
- R - RELEVAN (DITERIMA)

Pengenalan Kumpulan



Objektif Kumpulan V-POWER

Objektif-objektif kumpulan kami ialah :-

- ☐ Berusaha mewujudkan satu kumpulan yang beretika dalam menyelesaikan masalah.
- ☐ Berusaha memuaskan kehendak pelanggan dan menaikkan imej jabatan.
- ☐ Mewujudkan semangat berpasukan.
- ☐ Menggalakkan aktiviti-aktiviti QCC / ICC dalam jabatan.

Etika Kumpulan

BERUSAHA

Sentiasa berusaha untuk mencapai kejayaan

EFISIEN

Sentiasa efisien dan proaktif untuk kejayaan

BERDISIPLIN

Sentiasa berdisiplin menjalankan tugas

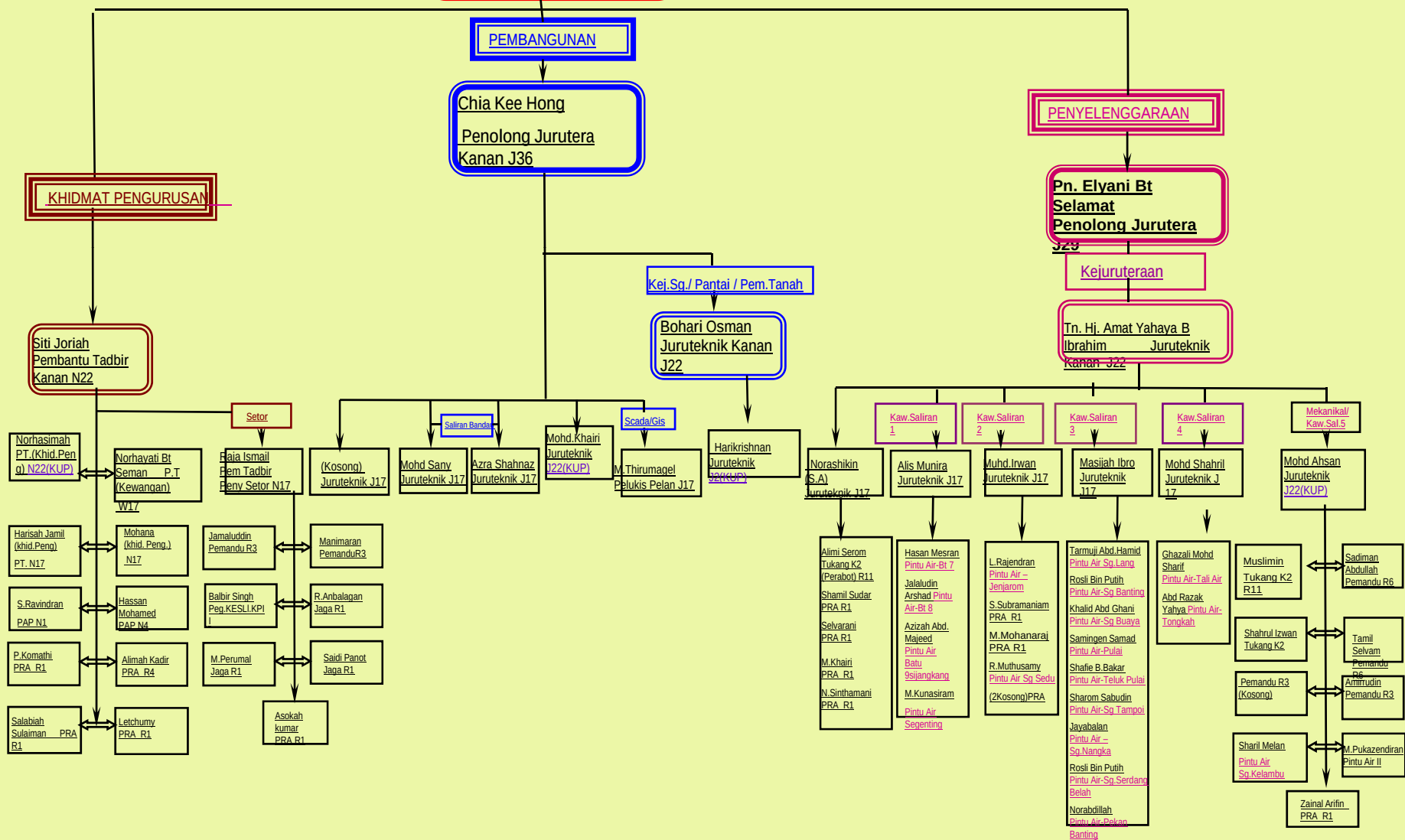
AMANAHAH

Sentiasa bersikap jujur dan telus

KUALITI

Menitik berat kualiti dalam perkhidmatan

Jurutera Daerah
En.Badaruddin Bin Tahiruddin
J48



Profil projek kumpulan V-POWER

<i>BILANGAN</i>	<i>TAJUK PROJEK</i>	<i>TARIKH</i>
INILAH PROJEK PERTAMA KAMI	KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM	OKTOBER 2010 HINGGA APRIL 2011

Rekod pencapaian kumpulan

PROJEK	KONVENSYEN	PENCAPAIAN
KELEWATAN MEMBERI MAKLUM BALAS ADUAN AWAM.	KONVENSYEN KIK ANJURAN MPC WILAYAH TENGAH. (HOTEL SINGAHSANA , PETALING JAYA)	ANUGERAH EMAS (Kategori Pengurusan)

Mesyuarat untuk projek ini

PENGENDALIAN MESYUARAT PROJEK INI

Mesyuarat untuk projek ini telah diadakan di bilik mesyuarat JPS Daerah Kuala Langat. Untuk tidak mengganggu tugas rutin pejabat, mesyuarat telah dijalankan setiap hari Selasa dan Khamis disebelah petang, dari jam 2:30 petang hingga 5:00. Kehadiran mesyuarat tidak dapat dicapai 100% kerana ahli kumpulan terpaksa menyempurnakan tugas pejabat yang lebih penting.



MASA MESYUARAT

2:30petang hingga 5:00petang



Mesyuarat untuk projek ini

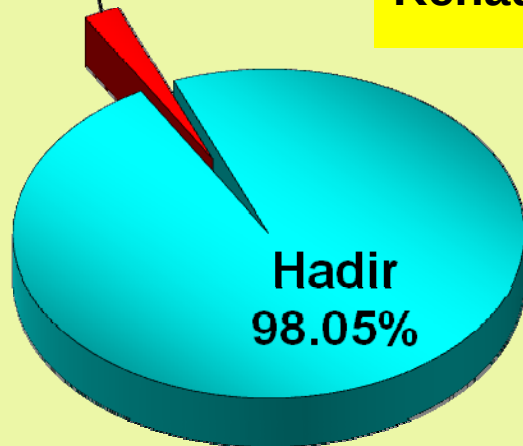
□ JADUAL KEHADIRAN MESYUARAT

Bil	Tarikh	Hadir	Tidak Hadir	Catatan
1	21-Okt-10	7	0	Pemilihan dan Penjelasan Masalah
2	28-Okt-10	7	0	Pemilihan dan Penjelasan Masalah
3	4-Nov-10	7	0	Analisa Punca Masalah
4	18-Nov-10	7	0	Pengumpulan dan Analisa Data
5	25-Nov-10	6	1	Pengumpulan dan Analisa Data
6	9-Dis-10	7	0	Cadangan Penyelesaian
7	6-Jan-11	7	0	Cadangan Penyelesaian
8	13-Jan-11	7	0	Persembahan Kepada Pengurusan
9	21-Jan-11	7	0	Pembangunan Program
10	28-Jan-11	7	0	Pembangunan Program
11	1- Feb-11	7	0	Uji Cuba 1 & Analisa Data
12	10-Feb-11	6	1	Uji Cuba 1 & Analisa Data
13	17-Feb-11	7	0	Penilaian Keputusan
14	24-Feb-11	7	0	Penambakan
15	3-Mac-11	7	0	Penambakan
16	10-Mac-11	7	0	Penambakan
17	17-Mac-11	6	1	Penilaian
18	24-Mac-11	7	0	Pencapaian Hasil Projek
19	01-April-11	7	0	Pemantauan
20	08-April-11	7	0	Pemantauan
21	11-April-11	7	0	Tindakan Penyeragaman
22	30-April-11	7	0	Pemantauan Berterusan
Jumlah		151	3	

Mesyuarat untuk projek ini

CARTA PIE KEHADIRAN MESYUARAT PROJEK INI

**Tidak
Hadir
1.95%**



■ Tidak Hadir
■ Hadir

Bilangan mesyuarat : 22 kali

Waktu mesyuarat : 2.30 – 5:00 ptg.

Kehadiran mesyuarat : $151 \div 154 \times 100 = 98.05\%$

1.95 % ketidakhadiran mesyuarat
adalah disebabkan tugas yang
amat penting perlu dihadiri oleh
ahli kumpulan

Aktiviti	Tahun	2010						2011												
	Bulan	Okt	Nov			Dis			Jan			Feb			Mac			Apr		
P	Penyenaraian Masalah																			
	Pemilihan Masalah																			
	Analisis Punca Masalah																			
	Pemngumpulan & Analisis Data																			
	Cadangan Penyelesaian																			
D	Persembahan Pengurusan																			
	Perlaksanaan Projek																			
	Ujicuba 1 & analisa Data																			
	Penambahbaikan																			
	Ujicuba 2 & Analisa Data																			
	Persembahan Pengurusan																			
C	Ukur Kejayaan																			
A	Pemantauan																			
	Penyeragaman dan Susulan																			

Petunjuk



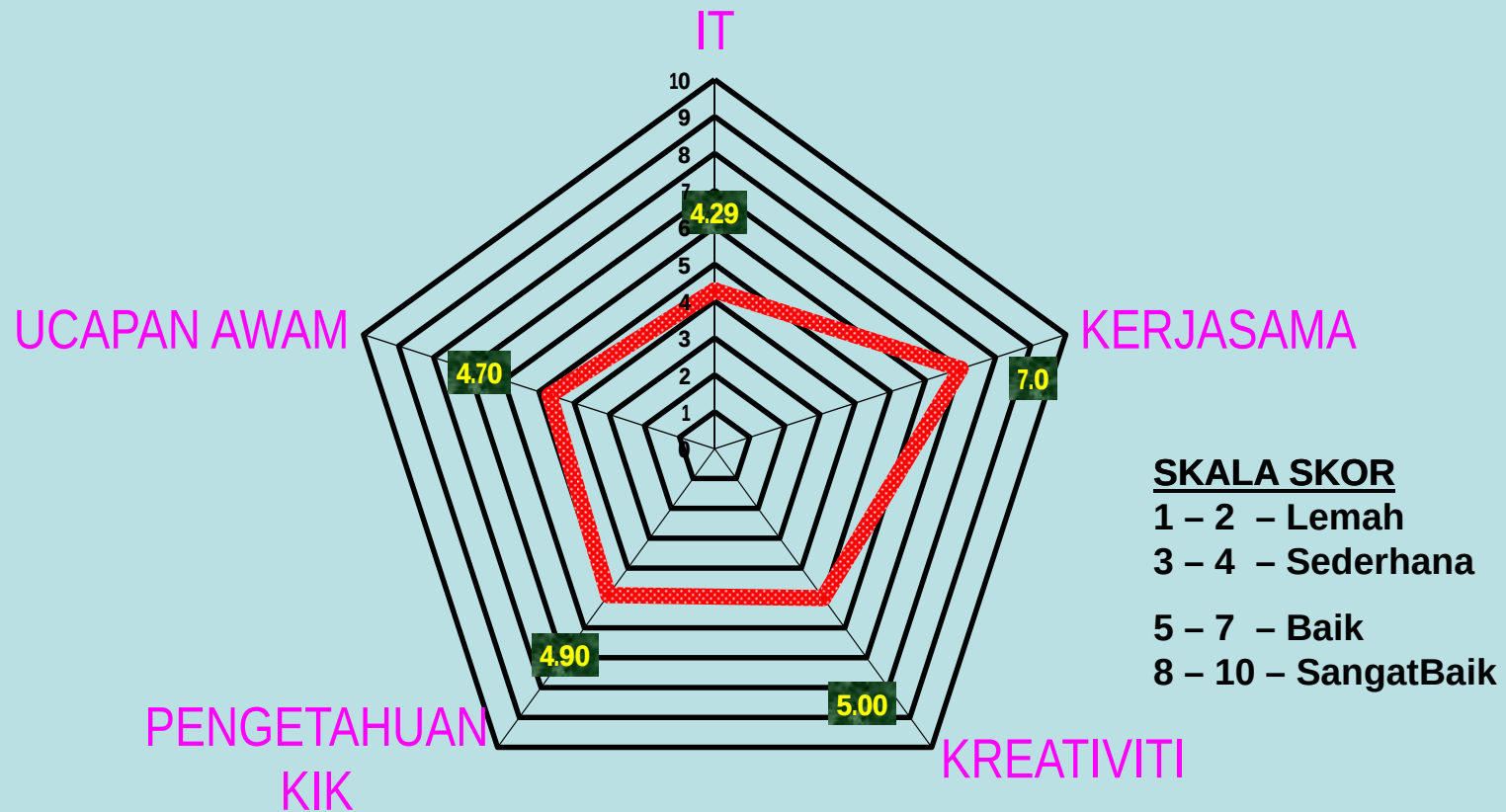

Cadangan

Sebenar

Penilaian ahli kumpulan

AHLI	PERKARA DINILAI				
	<i>IT</i>	<i>KERJASAMA</i>	<i>KREATIVITI</i>	<i>PENGETAHUAN KIK</i>	<i>PENGUCAPAN AWAM</i>
SITI JORIAH	4	7	4	6	6
MASIJAH	4	7	6	6	5
NORHASIMAH	5	7	5	5	5
NORHAYATI	5	7	5	5	5
HARISAH	4	7	5	4	4
ALISMUNIRA	4	7	5	4	4
AZRA	4	7	5	4	4
JUMLAH :	$30 \div 7$ = 4.29	$49 \div 7$ = 7	$35 \div 7$ = 5	$34 \div 7$ = 4.86	$33 \div 7$ = 4.7

PENILAIAN AHLI-AHLI KUMPULAN SEBELUM PROJEK



PEMILIHAN PROJEK

Kajian Latar Belakang

Maklumat Data-data Masa Lepas

Pada 2 Disember 2010, kumpulan telah mengadakan mesyuarat yang dihadiri oleh semua ahli termasuk fasilitator. Agenda utama mesyuarat ialah menyenarai masalah-masalah di organisasi amnya atau di peringkat unit khususnya untuk dijadikan projek QCC/ICC yang pertama kami. Asas yang diambil kira dalam menyenaraikan masalah ialah :-

- * Perkara-perkara yang diadu oleh pelanggan melalui surat, lisan atau telefon.
- * Isu yang hangat diperkatakan dalam mesyuarat jabatan.
- * Masalah-masalah yang berkaitan dengan objektif, fungsi dan piagam pelanggan organisasi dan unit.
- * Manifestasi pihak pengurusan dalam rangka memartabatkan imej organisasi.

BIL	MASALAH	PENCADANG
A	Kelewatan Memberi Maklumbalas Aduan Awam	Masijah
B	Penggunaan kertas pendua	Norhayati
C	Penggunaan Telefon tidak terkawal	Azra Shahnaz
D	Penggunaan laman sesawang tidak terkawal	Norhashimah
E	Penggunaan alat Penghawa dingin tidak terkawal	Harisah
F	Penggunaan mesin Faks tidak terkawal	Alismunirah
G	Penggunaan mesin pencetak	Norhayati
H	Mengawal kehadiran orang awam keluar masuk pejabat	Azra Shahnaz
I	Penyalahgunaan dewan pejabat	Siti Jorlah

Hubungkait masalah dengan misi jabatan

MISI JABATAN

Untuk memberi perkhidmatan yang bermutu dalam bidang pengairan, saliran, kejuruteraan sungai, pantai, hidrologi, pembangunan dan pengurusan sumber air yang akan menjamin kepada peningkatan kualiti hidup rakyat dan alam sekitar.

OBJEKTIF JABATAN

1. Memberi perkhidmatan dari aspek teknikal dan pemantauan pengurusan sistem saliran yang sempurna.
2. Menyediakan perkhidmatan yang cekap dan berkualiti.

OBJEKTIF UNIT

Bertanggungjawab dalam pengurusan operasi dan penyelenggaraan sistem saliran dibawah jagaan secara efisien agar dapat menjana kepada aktiviti pertanian yang lebih mampan.

PROJEK / MASALAH KUMPULAN

Kelewatan Memberi Maklumbalas Aduan Awam

Pemilihan projek secara sistematik

MENGGUNAKAN KAEDAH ANALISA DATA MATRIKS

BIL	MASALAH	PENCADANG	IMPAK KRITIKAL				KEUPAYAAN			MENYELESAI
			A	B	C	PURATA	D	E	F	
A	Kelewatan Memberi Maklumbalas Aduan Awam	MASIJAH	8	7	9	$24 \div 3$ 8	9	6	9	$24 \div 3$ 8
B	Penggunaan kertas pendua	NORHAYATI	7	7	7	$21 \div 3$ 7	7	7	7	$21 \div 3$ 7
C	Penggunaan Telefon tidak terkawal	AZRA	5	8	2	$15 \div 3$ 5	3	4	5	$12 \div 3$ 4
D	Penggunaan alat Penghawa dingin tidak terkawal	NORHASIMAH	9	9	9	$27 \div 3$ 9	3	6	3	$12 \div 3$ 4
E	Penggunaan alat Penghawa dingin tidak terkawal	HARISAH	6	5	7	$18 \div 3$ 6	7	7	7	$21 \div 3$ 7
F	Penggunaan mesin Faks tidak terkawal	ALISMUNIRA	7	9	8	$24 \div 3$ 8	3	3	3	$9 \div 3$ 3
G	Penggunaan mesin pencetak	NORHAYATI	5	7	6	$18 \div 3$ 6	6	8	7	$21 \div 3$ 7
H	Mengawal kehadiran orang awam keluar masuk pejabat	AZRA	9	9	9	$27 \div 3$ 9	2	3	1	$6 \div 3$ 2
I	Penyalahgunaan dewan pejabat	SITI JORIAH	2	4	3	$9 \div 3$ 3	3	2	1	$6 \div 3$ 2

A – PENINGKATAN KOS JABATAN

1 – 4 KURANG MENYEBABKAN
5 – 7 SEDERHANA MENYEBABKAN
8 – 10 SANGAT MENYEBABKAN

D – KOS UNTUK PENYELESAIAN

1 – 4 MEMERLUKAN KOS YANG TINGGI
5 – 7 MEMERLUKAN KOS YANG SEDERHANA
8 – 10 KURANG MEMERLUKAN KOS

B – KETIDAKPUASAN PELANGGAN

1 – 4 KURANG MENYEBABKAN
5 – 7 SEDERHANA MENYEBABKAN
8 – 10 SANGAT MENYEBABKAN

E – KEPAKARAN DIPERLUKAN

1 – 4 TIADA KEPAKARAN
5 – 7 KEPAKARAN LUARAN
8 – 10 KEPAKARAN DALAMAN

C – PEMBAZIRAN MASA

1 – 4 KURANG MENYEBABKAN
5 – 7 SEDERHANA MENYEBABKAN
8 – 10 SANGAT MENYEBABKAN

F – TEMPOH MASA PENYELESAIAN

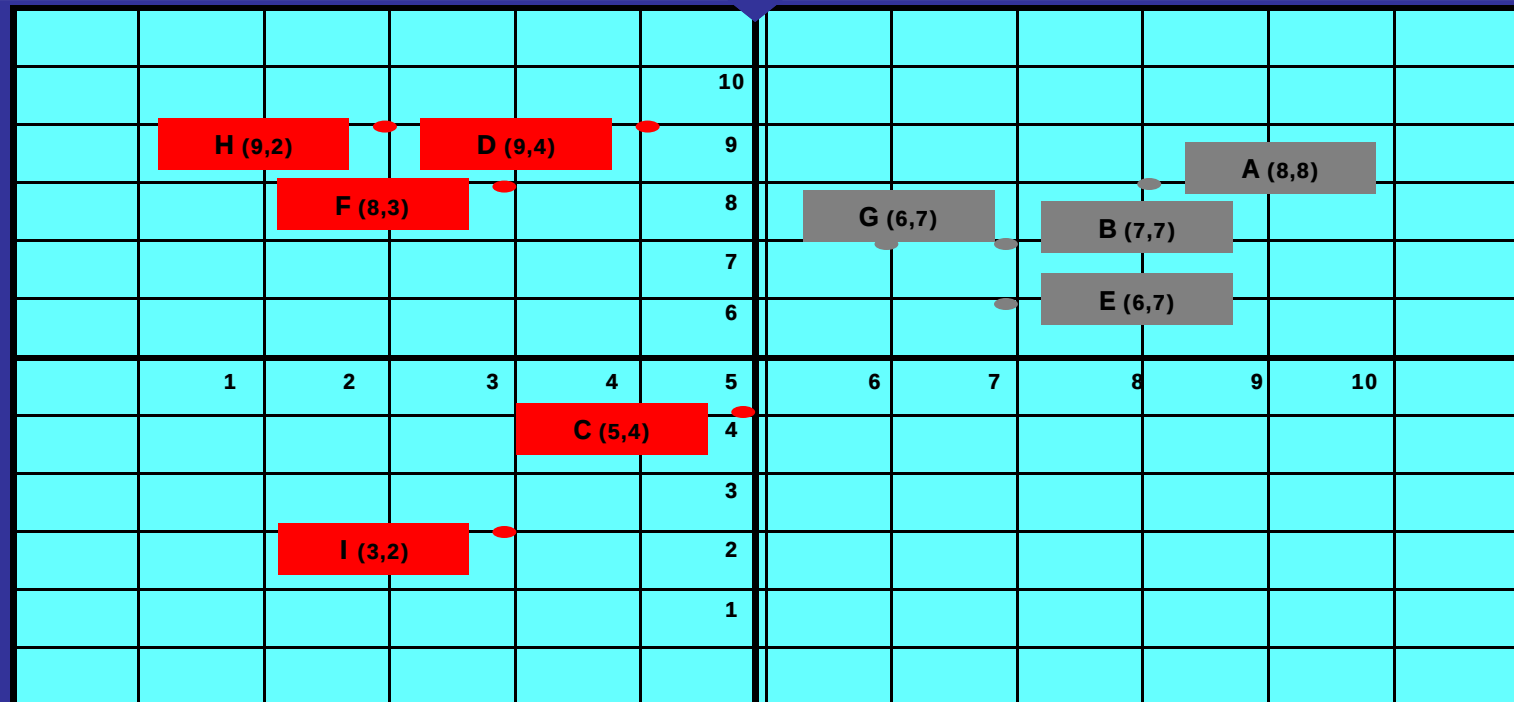
1 – 4 DUA TAHUN KEATAS
5 – 7 SATU HINGGA DUA TAHUN
8 – 10 KURANG DARI SETAHUN

Pemilihan projek secara sistematik

MENGGUNAKAN KAEDAH ANALISA DATA MATRIKS

BIL	MASALAH	PENCADANG	IMPAK KRITIKAL				KEUPAYAAN			MENYELESAI
			A	B	C	PURATA	D	E	F	
A	Kelewatan Memberi Maklumbalas Aduan Awam	MASIJAH	8	7	9	$24 \div 3$ 8	9	6	9	$24 \div 3$ 8
B	Penggunaan kertas pendua	NORHAYATI	7	7	7	$21 \div 3$ 7	7	7	7	$21 \div 3$ 7
C	Penggunaan Telefon tidak terkawal	AZRA	5	8	2	$15 \div 3$ 5	3	4	5	$12 \div 3$ 4

MENGGUNAKAN ANALISA DATA MATRIKS



A – PENINJAUAN

- 1 – 4 KURANG
- 5 – 7 SEDEKAT
- 8 – 10 SANGAT

D – KOS URAIAN

- 1 – 4 MEMERANG
- 5 – 7 MEMERANG
- 8 – 10 KURANG

PENJELASAN PROJEK

ADUAN

Luahan rasa tidak puas hati
pelanggan terhadap khidmat
pengurusan jabatan.

AWAM

Pelanggan / masyarakat yang berkaitan dengan khidmat jabatan.

MAKLUMBALAS

Kelewatan memberi maklumbalas terhadap aduan yang diterima.

Penetapan Objektif / Sasaran Projek

Analisa Data

Untuk menentukan satu masalah sebagai projek, terlebih dahulu kumpulan membuat kajian awal latar belakang empat (4) masalah yang dipilih berdasarkan data-data historikal masalah tersebut.

Tempoh kajian Oktber 2010 hingga
Januari 2011

Masalah A	Kelewatan Memberi Maklumbalas Aduan Awam
Kekerapan	Kaji selidik yang dilakukan sepanjang tempoh kajian, menunjukkan sebanyak 15 kali kekerapan aduan diterima.
Sumber Data	Maklumat diperolehi daripada Bahagian Khidmat Pelanggan JPS Kuala Langat.
Implikasi masalah berlarutan jika	Hilang kepercayaan orang awam terhadap khidmat jabatan.

Masalah B	Penggunaan kertas pendua.
Kekerapan	Berlaku 7 kali kekerapan pada penggunaan kertas pendua dalam tempoh kajian.
Sumber Data	1. Aduan daripada Pembantu Tadbir Kanan. 2. Aduan daripada Penyelenggara Setor.
Implikasi masalah berlarutan jika	Kos semakin meningkat.



JPS K. Langat

Penetapan Objektif / Sasaran Projek

Tempoh kajian Oktber 2010 hingga
Januari 2011

Masalah E	Penggunaan alat penghawa dingin tidak terkawal.
Kekerapan	Berlaku 4 kali dalam tempoh kajian.
Sumber Data	1. Aduan daripada Pengawal Keselamatan. 2. Aduan daripada Juruteknik.
Implikasi jika masalah berlarutan	Bil elektrik semakin meningkat.

Masalah G	Penggunaan mesin pencetak.
Kekerapan	Berlaku 4 kali dalam tempoh kajian.
Sumber Data	Data daripada Pembantu Tadbir Kanan.
Implikasi jika masalah berlarutan	Kos semakin meningkat (dakwat,kertas).

Objektif projek

Melalui pemilihan tajuk ini, kumpulan berhasrat untuk mencapai objektif - objektif seperti berikut :-

- 1. Berusaha memenuhi kehendak pelanggan.**
- 2. Berusaha memberi maklumbalas aduan ke tahap minima.**
- 3. Menjadikan projek ini sebagai satu platform untuk menterjemahkan kredibiliti Jabatan di Daerah Kuala Langat.**
- 4. Berusaha menyediakan khidmat pelanggan yang lebih sistematik dan lebih efisien demi kepuasan pelanggan.**

MENGAPA KAMI PILIH TAJUK INI ?

- 1. Mendapat peratusan tertinggi dalam Pareto Fenomena**
- 2. Laporan projek menunjukan punca kekerapan lewat menjawab aduan.**
- 3. Jabatan mendapati aduan awam sering dibangkitkan dalam Mesyuarat Pengurusan Jabatan.**
- 4. Kredibiliti jabatan agak tercabar sekiranya masalah ini tidak diselesaikan.**
- 5. Masalah ini berkaitan dengan bidang tugas dan objektif jabatan.**

PENGUNAAN KAEDAH / ALAT KAWALAN KUALITI PROJEK

Memilih Satu Masalah Sebagai Projek

MEMILIH SATU MASALAH DENGAN MENGGUNAKAN KAEDAH PARETO FENOMENA

Pengumpulan data kekerapan masalah untuk mengukuhkan alasan pemilihan telah dibuat oleh ahli kumpulan. Bagi memilih satu masalah secara sistematik untuk dijadikan projek, kumpulan menggunakan kaedah PARETO FENOMENA.

Lembaran Semak

BIL	MASALAH	KEKERAPAN					SUMBER
		2010			2011	JUMLAH	
		Okt	Nov	Dis	Jan		
A	Kelewatan memberi maklumbalas aduan awam	4	7	4	1	16	Bahagian Khidmat Pelanggan
B	Penggunaan kertas pendua	4	2	1	0	7	Pembantu Tadbir Kanan Penyelenggara Setor
E	Penggunaan alat penghawa dingin tidak terkawal	2	2	0	0	4	Pengawal Keselamatan Juruteknik
G	Penggunaan mesin pencetak	2	1	1	0	4	Pembantu Tadbir Kanan

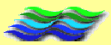
Memilih Satu Masalah Sebagai Projek

JADUAL PARETO FENOMENA PEMILIHAN MASALAH UNTUK DIJADIKAN PROJEK

Daripada lembaran semak, jadual pareto dirangka seperti di bawah.

Jadual Pareto

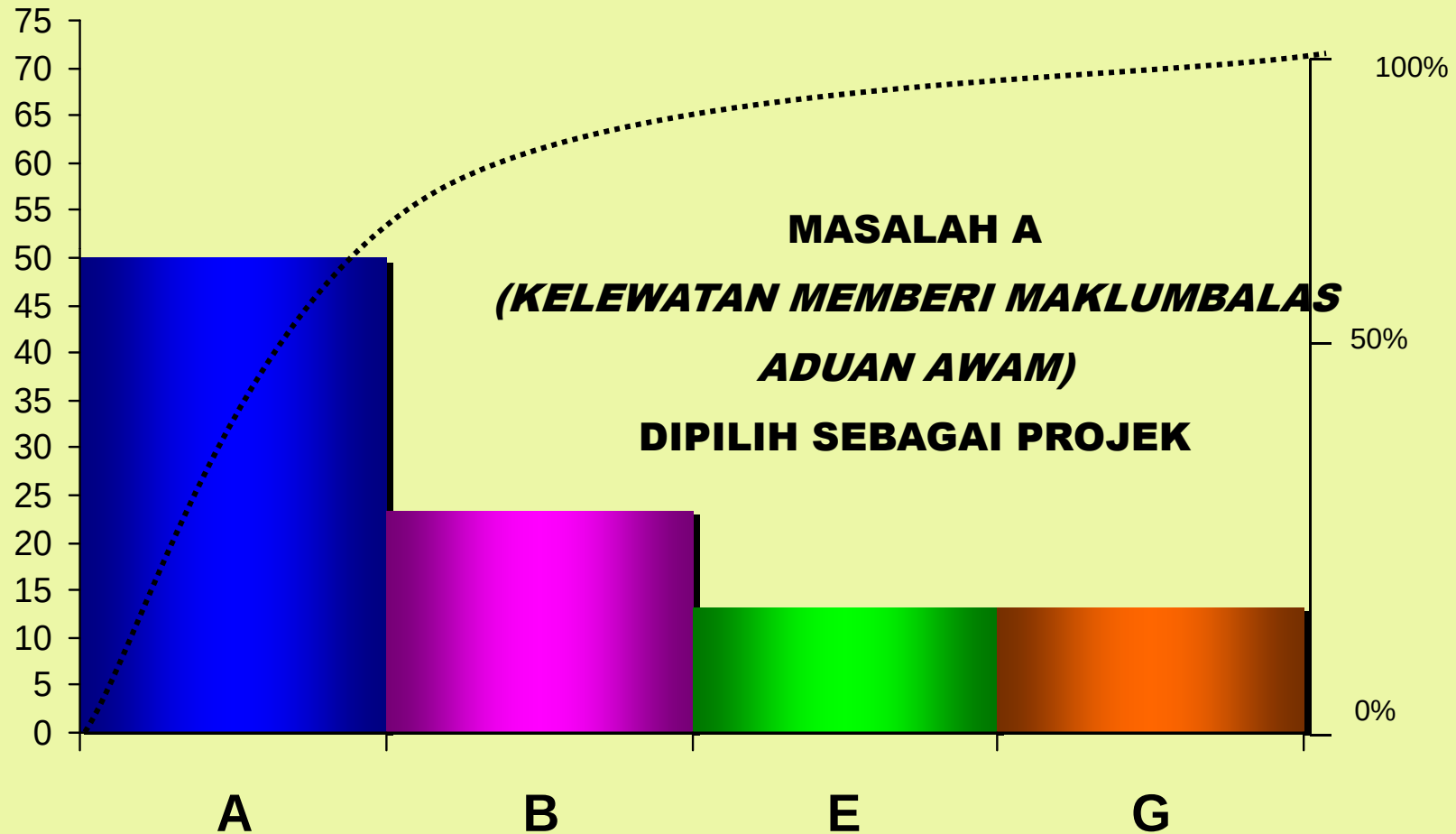
BIL	MASALAH	KEKERAPAN	KEKERAPAN TERKUMPUL	PERATUSAN	PERATUSAN TERKUMPUL
A	Kelewatan memberi maklumbalas aduan awam	16	16	51.62	51.62
B	Penggunaan kertas pendua	7	23	22.58	74.20
E	Penggunaan alat penghawa dingin tidak terkawal	4	27	12.90	87.10
G	Penggunaan mesin pencetak	4	31	12.90	100.00
JUMLAH:		31		100	



JPS K. Langat

Memilih satu masalah dijadikan projek

RAJAH PARETO FENOMENA



Tajuk Dan Tema Projek

Tajuk projek kami

**Kelewatan Memberi Maklumbalas
Aduan Awam**

Tema projek kami

**Ke Arah Meningkatkan Mutu Perkhidmatan
Pelanggan Yang Lebih Sempurna.**

TI TAWARAN

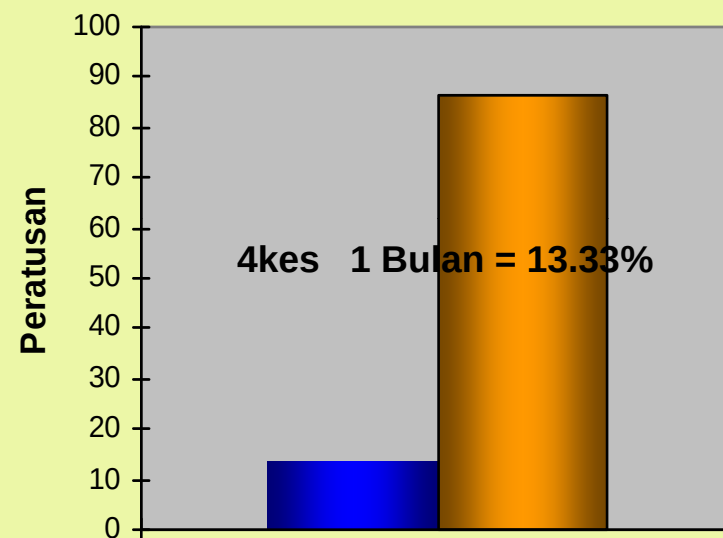
Kajian latar belakang masalah utama

KEADAAN SEMASA MASALAH

Lebih kurang 90% aduan yang diterima adalah melalui surat. Kelewatan memberi maklumbalas adalah menjadi salah satu punca masalah jabatan. Pengadu sering kali merungut mengenai masalah kelewatan jabatan memberi maklumbalas aduan-aduan yang diajukan ke jabatan. Oleh itu kumpulan memikirkan cara untuk mengatasi masalah kelewatan memberi maklumbalas kepada pengadu agar imej jabatan tidak terjejas. Berikut adalah statistik aduan awam yang lewat diberi maklumbalas di JPS Daerah Kuala Langat.

86.67%

TIDAK MEMENUHI KEHENDAK JABATAN.



KEKERAPAN ADUAN AWAM YANG LEWAT DIBERI MAKLUMBALAS				
Okt 2010	Nov 2010	Dis 2010	Jan 2011	JUMLAH
4	7	4	1	16

PURATA MASA SEBULAN
16 KALI 4 BULAN

**4 KES
SEBULAN**

LAPORAN BULANAN

Berikut ialah laporan aduan **dasar 2 minggu** jabatan yang dimajukan ke Bahagian Korporat JPS Negeri Selangor sepanjang tempoh kajian dari Oktober 2010 hingga Januari 2011.

LAMPIRAN A1

LAPORAN PEMANTAUAN PELAKSANAAN DASAR 2 MINGGU (TWO WEEKS POLICY) ADUAN

BULAN : FEBRUARI. 2011
AGENCI / JABATAN : JPS DAERAH KUALA LANGAT

KATEGORI ADUAN	JUMLAH ADUAN	BIL ADUAN YANG DIBERI MAKLUMBALAS* DALAM TEMPOH		MAKLUMAT TIDAK LENGKAP	BIL ADUAN YANG BELUM DIBERI MAKLUM BALAS	BIL ADUAN YANG SELESAI DALAM TEMPOH		BIL ADUAN YANG DIKEMUKA KEPADA JABATAN / AGENSI LAIN	BIL ADUAN YANG BELUM / TIDAK SELESAI*	BIL ADUAN YANG TIDAK LENGKAP / TIDAK BERASAS	CATATAN
		≤ 2 MINGGU	> 2 MINGGU			≤ 2 MINGGU	> 2 MINGGU				
TANAH											
INFRASTRUKTUR	6	6	-	-		-	5	1	-		
ALAM SEKITAR											
PERKHIDMATAN											
BANGUNAN											
KACAU GANGGU											
KEPIMPINAN											
PERNIAGAAN TANPA LESEN											
RASUAH / PENYELEWENGAN											
PELBAGAI											
JUMLAH	6	6	0	0	0	0	5	1	0	0	

Kajian latar belakang masalah utama

IMPLIKASI JIKA MASALAH BERLARUTAN

1. Aduan berulang diterima.

PEJABAT KESIHATAN DAERAH KUALA LANGAT
JALAN SULTAN ALAM SHAH
42700 BANTING
SELANGOR DARUL EHSAN

Ruj.Kami : 01(1)PKD/KLGT.910(S)/02-1 Jld.4
Tarikh : 01 DEC 2010

Jurutera,
Jabatan Pengairan Dan Saliran Kuala Langat,
Sungai Manggis,
42700 Banting,
Selangor Darul Ehsan.

Tuan,

ADUAN PARIT AWAM YANG DIPENUHI RUMPUT DI HADAPAN KLINIK KESIHATAN TG SEPAT

Adalah saya dengan segala hormatnya menarik perhatian tuan berkenaan perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa jabatan ini menerima aduan dari orang awam berkenaan parit di hadapan Klinik Kesihatan Yanggong Sepat yang dipenuhi oleh rumput sehingga menghalang pandangan. Setelah diteliti saya mendapati parit tersebut memang sudah lama tidak dibersihkan. Parit tersebut juga sudah lama tidak dibersihkan dan mengakibatkan lanta menjadi sarang nyamuk atau haiwan berbau yang boleh menyakitkan dalam kawasan klinik. Bersama ini diampunkan salinan lukisan parit bagi menunjukkan kedudukan parit tersebut.

Sekian, semoga permohonan ini dapat dipertimbangkan.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"PENYAYANG, BEKERJA BERPASUKAN DAN PROFESIONALISME ADALAH BUDAYA KERJA KITA"

Saya yang menurut perintah,

(DR. NOR IZZAH BINTI HAJI AHMAD SHAUKI)
No Pendaftaran Perub MFPM 29127
Pakar Perubatan Kesihatan Awam,
Pegawai Kesihatan Daerah
Kuala Langat.

"KEJUJURAN DAN KETEKUNAN"

Ruj.Kami : (73)dim.JPS.K.Lgt. E/31 Jld.8
Tarikh : 21 Disember, 2010

Pegawai Kesihatan Daerah,
Pejabat Kesihatan Daerah Kuala Langat,
Jalan Sultan Alam Shah,
42700 Banting,
Selangor Darul Ehsan
(U.P. Dr. Nor Izzah binti Hj Ahmad Shauki)

Tuan,

Aduan Parit Awam Yang Di Penuhi Rumput Di Hadapan Klinik Kesihatan Tg. Sepat

Dengan sukacitanya saya menunjuk kepada surat Bil.(11)PKD/K.LGT.910(S)/02-1 Jld.4 adalah berkaitan.

2. Adalah dimaklumkan bahawa jabatan ini telah menerima aduan tuan dan maklum, didapati parit tepi jalan besar Banting - Tg. Sepat adalah di bawah penyelenggaraan JKR (Road Care). Walaubagaimana pun jabatan sedang mengorek dan membersihkan parit di hadapan Klinik jalan ke Kampung Tg. Sepat.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"CINTAILAH SUNGAI KITA"

Saya yang menurut perintah,

(ABD. RAHMAN BIN JAKIN)
Jurutera Daerah,
JPS Kuala Langat

s.k. - 1. Bahagian Aduan JPS Kuala Langat

2. Tarikh terima dan tarikh jawab yang lambat.

Kajian latar belakang masalah utama

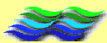
IMPLIKASI JIKA MASALAH BERLARUTAN

3. Pengadu tidak mendapat maklumbalas dari jabatan.



4. Menyebabkan berlakunya banjir kilat.





JPS K. Langat

Kajian latar belakang masalah utama

IMPLIKASI JIKA MASALAH BERLARUTAN

KAWASAN LIPUTAN: Kuala Langat, Banting, Silangkang, Telok Panglima Garang, Jenjarom, Cheeding, Kanchong, Telok Datok, Sg Buaya, Permatang Pasir, Seri Jugra, Pantai Kelanang, Morib, Kundang, Batu Lant dan Tanjung Sepat.
Hubungi skuad cakna kami untuk mengaktifkan komuniti anda.

Sinar KUALA LANGAT

www.sinarharian.com.my | Rabu 15 April 2009

Nurul Firdaus

019 668 0920 / 019 337 1066



Penduduk terkilan banjir masih berulang

RANCANGAN TANAH BELIA – Hujan lebat yang berlaku kelmarin memberi kesan buruk kepada penduduk sekitar Rancangan Tanah Belia (RTB), Bukit Changgang dekat sini apabila air melimpah hingga menyebabkan kebanyakan kediaman mereka ditenggelami air.

Seorang penduduk yang ditemui, Zulazlin Jupri, 44, berkata, beliau kesal dengan tindakan pihak yang bertanggungjawab yang didakwa tidak melakukan pemantauan yang terbaik kepada sistem pe-

yang bersistematik. "Sebagai penduduk di sini, kita mahu jabatan terbabit menyediakan kemudahan yang terbaik kepada masyarakat agar kejadian banjir seumpama ini tidak berlaku sehingga menyebabkan segala pengurusan penduduk tergendala.

Selain itu, penduduk juga mahu perparitan yang sedia ada didalami semula agar pengaliran air berjalan

tiada pemantauan



pulih segala kemudahan di bawah seliaannya.

Penduduk di sini tidak mahu kejadian yang sama berulang lagi, lebih-lebih lagi apabila hujan lebat sekali gus memberi kesan buruk kepada masyarakat di sini, katanya ketika ditemui di lokasi banjir di sini.

Sementara itu, Penolong Pegawai Pejabat Daerah Kuala Langat, Noridin Sipon, berkata, kejadian banjir ini memberi kesan kepada hampir 200 penduduk sekitar yang terpaksa dipindahkan ke Sekolah Kebangsaan Rancangan Tanah Belia, dekat sini.

Menurutnya, diharapkan penduduk sekitar dapat meningkatkan keselamatan kerana dikhuatiri kejadian tidak diingini berlaku terutamanya ketika banjir.

5. Boleh memberi kesan kepada imej jabatan untuk JPS menuju ke arah bertaraf dunia.

berkala harus diberi perhatian selain membuat tindakan sewajarnya bagi membantu pengaliran air

Mukri, 70, berkata, kejadian banjir ini memberi kesan kepada hampir seluruh penduduk di sini apabila

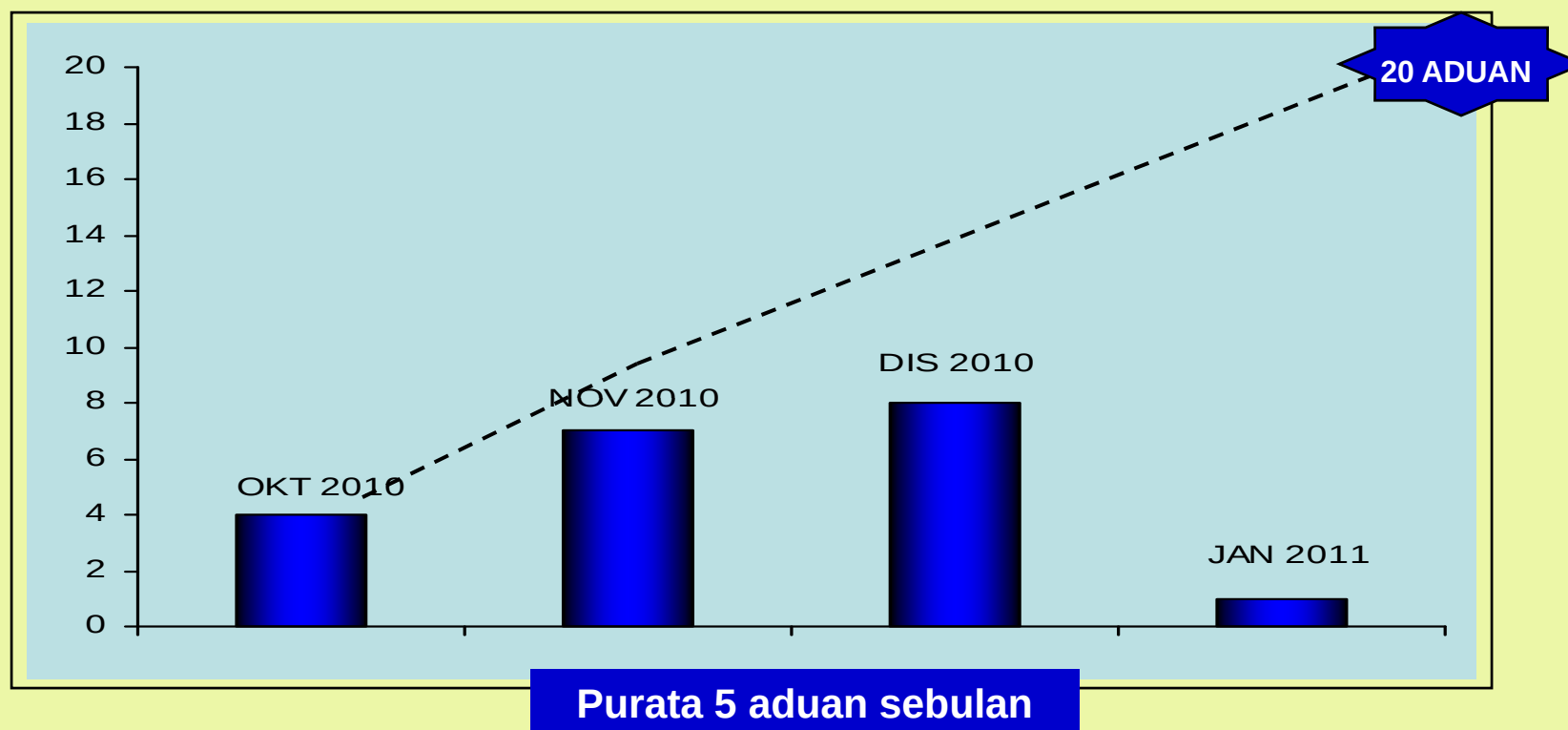
Menurutnya, sistem paritan di sini harus diberi penekanan supaya membantu proses pengaliran

Saliran (JPS) diharapkan dapat turun padang membantu menangani masalah banjir di sini selain memberi kerjasama kepada masyarakat dalam meningkatkan usaha membaik

Saliran (JPS) diharapkan dapat turun padang membantu menangani masalah banjir di sini selain memberi kerjasama kepada masyarakat dalam meningkatkan usaha membaik

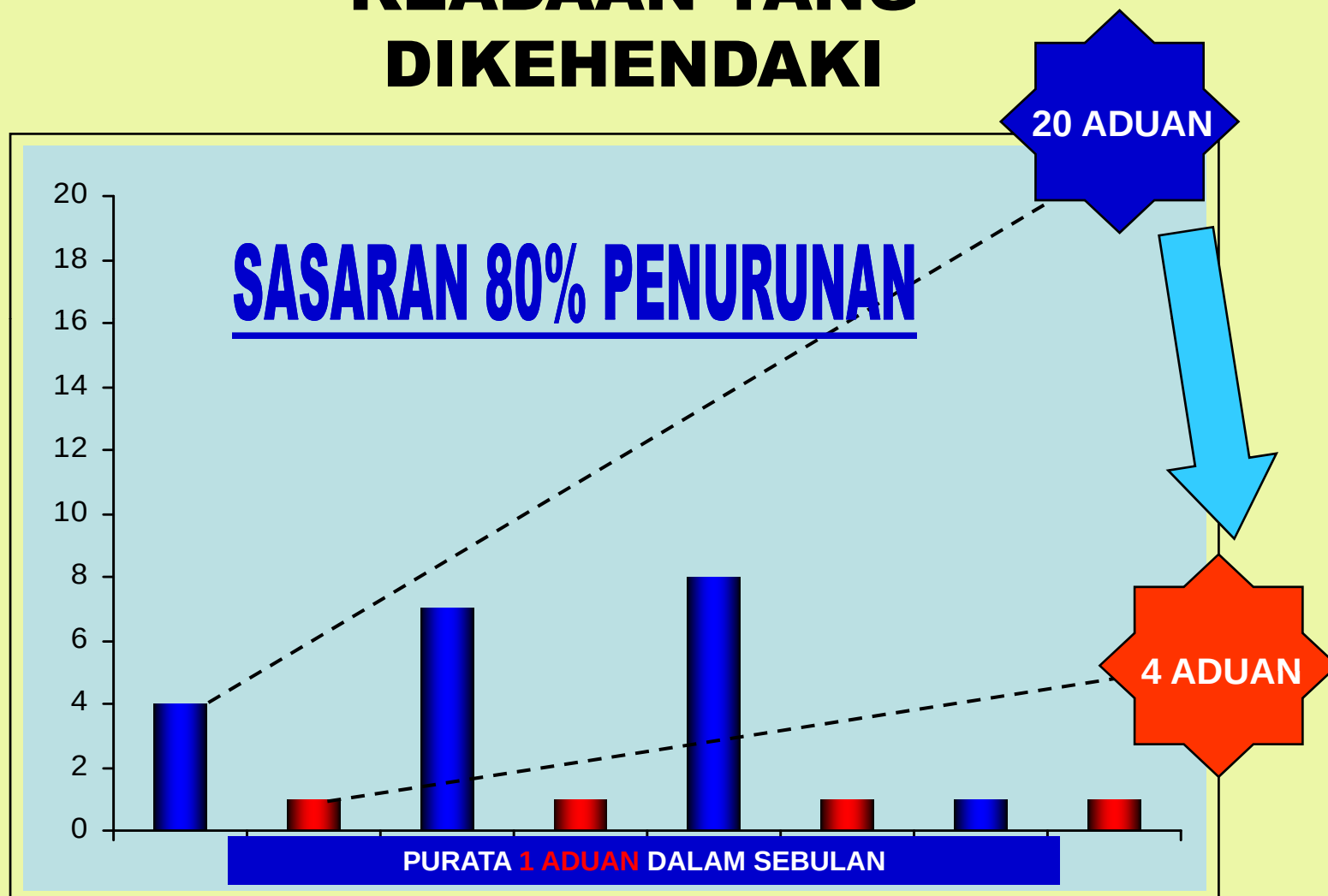
ADUAN PENDUDUK

Rekod aduan penduduk tentang kelewatan maklumbalas aduan menyebabkan berlakunya masalah penduduk tidak dapat diatasi. Aduan yang diterima adalah melalui surat, telefon dan secara lisan kepada pegawai penjaga. Data-data diperolehi daripada buku rekod aduan di pejabat JPS Daerah Kuala Langat.



KEADAAN YANG DIKEHENDAKI

SASARAN



Kajian latar belakang masalah utama

1. Maklumat di perolehi dari laporan aduan bulanan jabatan.
2. Dasar 2 minggu JPS Negeri Selangor.
3. Carta aliran proses menjawab aduan awam.



JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN NEGERI SELANGOR
(Department of Irrigation and Drainage Selangor)
TINGKAT 5, BANGUNAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH,
40626 SHAH ALAM,
SELANGOR



10

<http://jps.selangor.gov.my>

Tel : 03-55447909

Fax : 03-55104494

E-mel : korporat@didselangor.gov.my

'KEJUJURAN DAN KETEKUNAN'

Ruj.Kami : JPS.SEL.07/7/69/JLD.2(28)

Tarikh : 12hb. May 2010

YANG BERKENAAN SEPERTI DILAMPIRAN

Tuan,

LAPORAN PEMANTAUAN PELAKSANAAN DASAR 2 MINGGU (TWO WEEKS POLICY)

Dengan hormatnya merujuk perkara tersebut di atas dan surat daripada Bahagian ini rujukannya JPS.Sel.07/07/69(87) bertarikh 26hb. November 2007.

2. Sehubungan itu, tuan dipohon agar mematuhi arahan dan menghantar Laporan Pemantauan Pelaksanaan Dasar 2 Minggu mengikut format yang ditetapkan seperti salinan Minit Mesyuarat IPK.SEL.BK.20684/60(5) bertarikh 5hb. Julai 2007 berhubung pelaksanaan polisi ini. Tuan diminta menghantar laporan yang bermula daripada 3hb. Januari 2010 ke Bahagian Pembangunan Korporat selewat-lewatnya 21hb. May 2010 dan hendaklah menghantar laporan tersebut selewat-lewatnya pada setiap 5 haribulan bulan berikutnya.

3. Bersama-sama ini dilampirkan Kertas Kerja dan contoh borang Pemantauan Pelaksanaan Dasar Dua Minggu (Two Weeks Policy) daripada Bahagian Korporat, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor sebagai panduan dan untuk tindakan tuan selanjutnya.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang Menurut Perintah,



(KHAIRUL ADZIM BIN HJ. SAADON)
Penolong Pengarah (Korporat)
Jabatan Pengairan dan Saliran Negeri Selangor

Tarikh terima : 14 MAY 2010

JPS Kuala Langat	Maklumat	Tindakan
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓

Notai

121415



JPS CARELINE
1 300 80 1010

SELANGORSHINES

RESOLUSI JANGKAMASA PENDEK

Kumpulan telah bermesyuarat dengan ketua Jabatan untuk mengenalpasti resolusi jangka masa pendek bagi menangani masalah ini sebelum punca masalah dan cadangan penyelesaian dikenalpasti. Kumpulan dan ketua jabatan telah bersetuju untuk menggunakan proses memberi maklumbalas aduan awam yang lebih mudah.

MENDEFINISIKAN MASALAH

KAEDAH

5W + 1H



WHAT?

Apa Sebenar Yang Berlaku?

**Kelewatan memberi
maklumbalas aduan awam.**

W
H
E
R
E
?

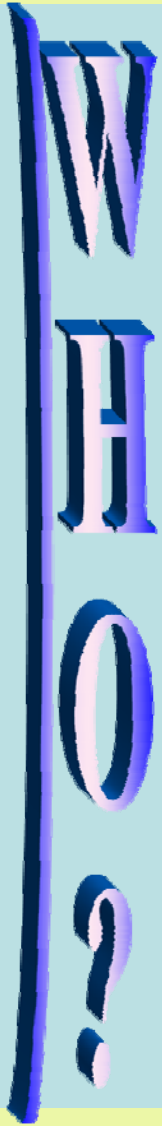
Di Mana Ia Berlaku?

**Di Bahagian Khidmat
Pengurusan Jabatan
Pengairan dan Saliran,
Kuala Langat.**

WHEN?

Bila Ia Berlaku?

Apabila surat aduan diterima.



Siapakah Yang Terlibat?

**Kakitangan Bahagian
Khidmat Pengurusan.**



Mengapa Ia Mendatangkan Masalah?

- 1. Berlakunya aduan yang bertindih**
- 2. Kerenah birokrasi**
- 3. Pegawai yang bertanggungjawab mempunyai beban tugas lain**
- 4. Kerugian dari segi masa dan wang ringgit**
- 5. Imej Jabatan akan tercemar**

H

Bagaimana Ia Berlaku?

O

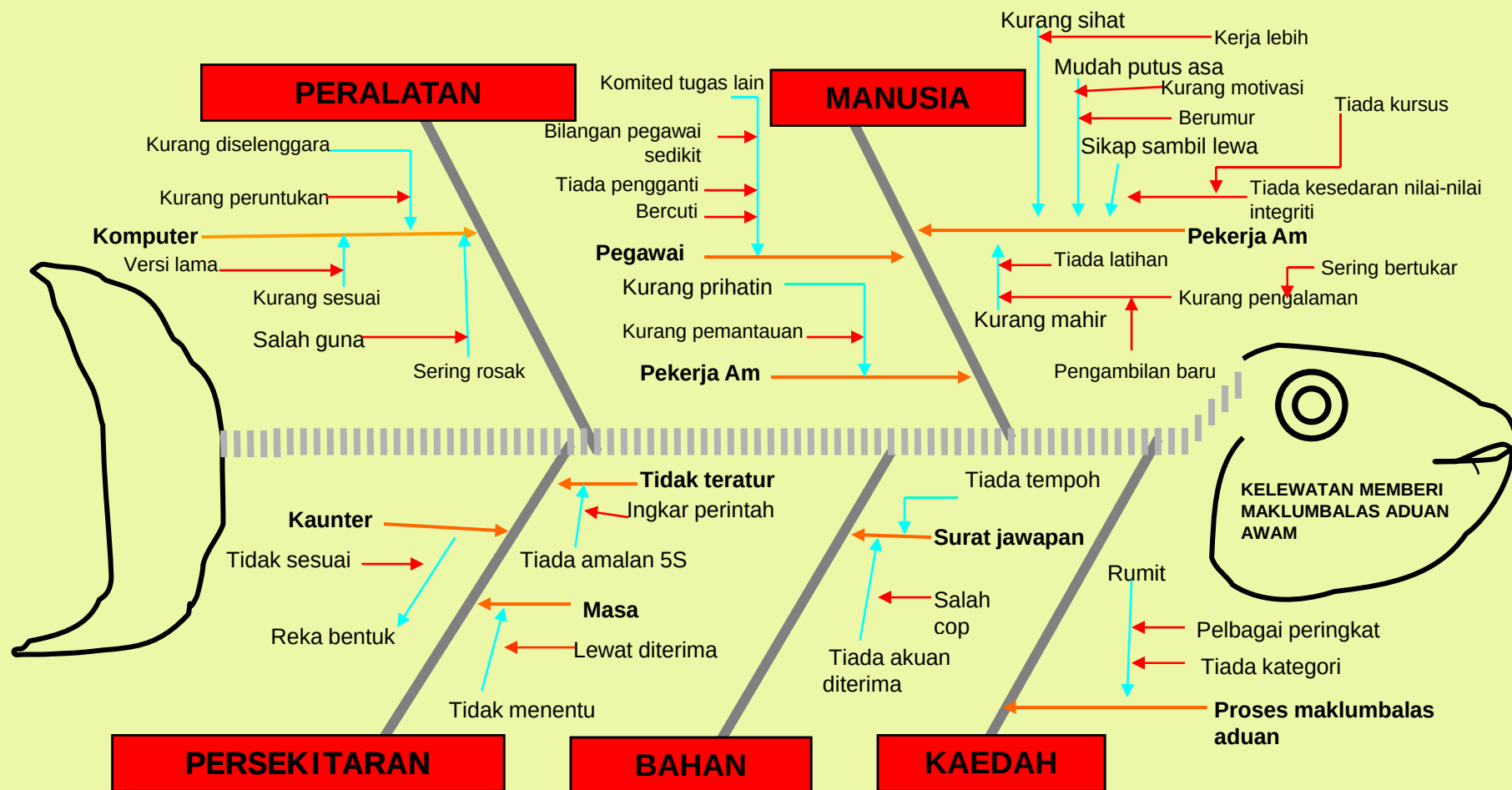
Kumpulan kami mengadakan sesi percambahan fikiran dan membuat sumbang saran dengan

W

menggunakan rajah sebab dan akibat untuk mengenalpasti punca-punca yang menyebabkan masalah ini berlaku.

?

Menyenarai punca-punca masalah dengan RAJAH SEBAB DAN AKIBAT



RAJAH SEBAB DAN AKIBAT

Menyenarai punca-punca masalah paling mungkin

Kumpulan menggunakan kaedah **SMART** untuk memilih punca-punca yang paling mungkin menyebabkan masalah **LEWAT MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM**.

FAKTOR MANUSIA

BIL	PUNCA-PUNCA MASALAH	S	M	A	R	T	KEPUTUSAN
i	Pekerja Am sikap sambil lewa	√	x	√	√	x	Tolak
ii	Pekerja Am kurang mahir	√	√	√	√	√	Terima
iii	Pekerja Am mudah putus asa	√	x	x	√	√	Tolak
iv	Pekerja Am kurang sihat	√	x	√	√	√	Tolak
v	Pekerja Am kurang pengalaman	√	√	√	√	√	Terima
vi	Pekerja Am kurang prihatin	√	x	√	√	x	Tolak
vii	Pekerja Am kurang motivasi	√	x	√	√	√	Tolak
viii	Pekerja Am kurang pemantauan	√	√	√	√	√	Terima
i	Pegawai komited tugas lain	√	x	√	√	√	Tolak

Menyenarai punca-punca masalah paling mungkin

Kumpulan menggunakan kaedah **SMART** untuk memilih punca-punca yang paling mungkin menyebabkan masalah LEWAT MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM.

FAKTOR PERALATAN

BIL	PUNCA-PUNCA MASALAH	S	M	A	R	T	KEPUTUSAN
i	Komputer kurang diselenggara	√	√	√	√	√	Terima
ii	Komputer sering rosak	√	√	√	√	√	Terima
iii	Komputer kurang sesuai	√	√	√	√	√	Terima

Menyenarai punca-punca masalah paling mungkin

Kumpulan menggunakan kaedah **SMART** untuk memilih punca-punca yang paling mungkin menyebabkan masalah LEWAT MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM.

FAKTOR PERSEKITARAN

BIL	PUNCA-PUNCA MASALAH	S	M	A	R	T	KEPUTUSAN
i	Kaunter tidak sesuai	√	√	√	√	√	Terima
ii	Masa tidak menentu	√	√	√	√	√	Terima
iii	Tiada amalan 5S	√	√	x	√	√	Tolak

Menyenarai punca-punca masalah paling mungkin

Kumpulan menggunakan kaedah **SMART** untuk memilih punca-punca yang paling mungkin menyebabkan masalah **LEWAT MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM**.

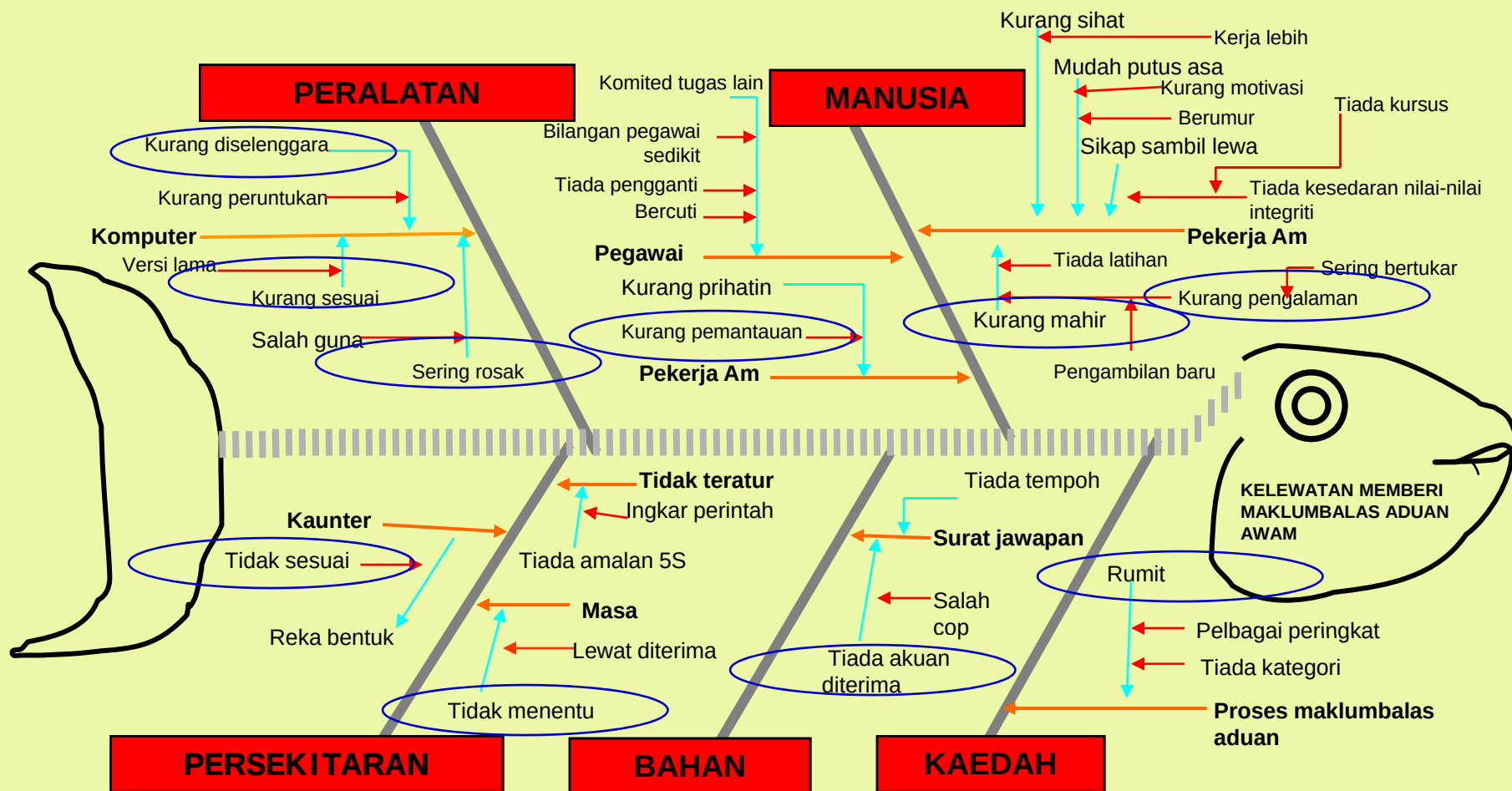
FAKTOR BAHAN

BIL	PUNCA-PUNCA MASALAH	S	M	A	R	T	KEPUTUSAN
i	Tiada tempoh	√	√	x	√	x	Tolak
ii	Tiada akuan diterima	√	√	√	√	√	Terima

FAKTOR KAEDAH

BIL	PUNCA-PUNCA MASALAH	S	M	A	R	T	KEPUTUSAN
i	Proses maklumbalas aduan rumit	√	√	√	√	√	Terima

Menyenarai punca-punca masalah dengan RAJAH SEBAB DAN AKIBAT



RAJAH SEBAB DAN AKIBAT

Verifikasi punca-punca masalah yang paling mungkin

MANUSIA

Keterangan	Analisa	Keputusan
1. Pekerja Am kurang pengalaman.	Pekerja Am telah berkhidmat selama 15 tahun.	Tidak benar (X)
2. Pekerja Am kurang mahir.	Pekerja Am kurang mendapat pendedahan pelbagai tugas.	Tidak benar (X)
3. Pekerja Am kurang pemantauan.	Oleh kerana kesibukan tugas, Pekerja Am dipinjamkan untuk membantu dalam urusan lain.	Benar (✓)

KAEDAH

Keterangan	Analisa	Keputusan
4. Proses maklumbalas aduan rumit.	Aduan yang diterima perlu melalui pelbagai peringkat dan jenis aduan adalah pelbagai kategori.	Benar (✓)

Verifikasi punca-punca masalah yang paling mungkin

PERALATAN

Keterangan	Analisa	Keputusan
5. Komputer kurang diselenggara	Komputer kurang diselenggara kerana kekurangan peruntukan.	Tidak benar (X)
6. Komputer kurang sesuai.	Perisian komputer lama perlu dinaiktaraf.	Benar (✓)
7. Komputer sering rosak.	Komputer sering disalahgunakan untuk kepentingan peribadi.	Tidak benar (X)

PERSEKITARAN

Keterangan	Analisa	Keputusan
8. Kaunter tidak sesuai.	Ruang kaunter tidak sesuai dan sempit.	Tidak benar (X)
9. Masa tidak menentu.	Masa aduan yang diterima tidak menentu.	Benar (✓)

Verifikasi punca-punca masalah yang paling mungkin

BAHAN

Keterangan	Analisa	Keputusan
10. Tiada akuan diterima.	Surat aduan tiada pengesahan terima.	Benar (✓)

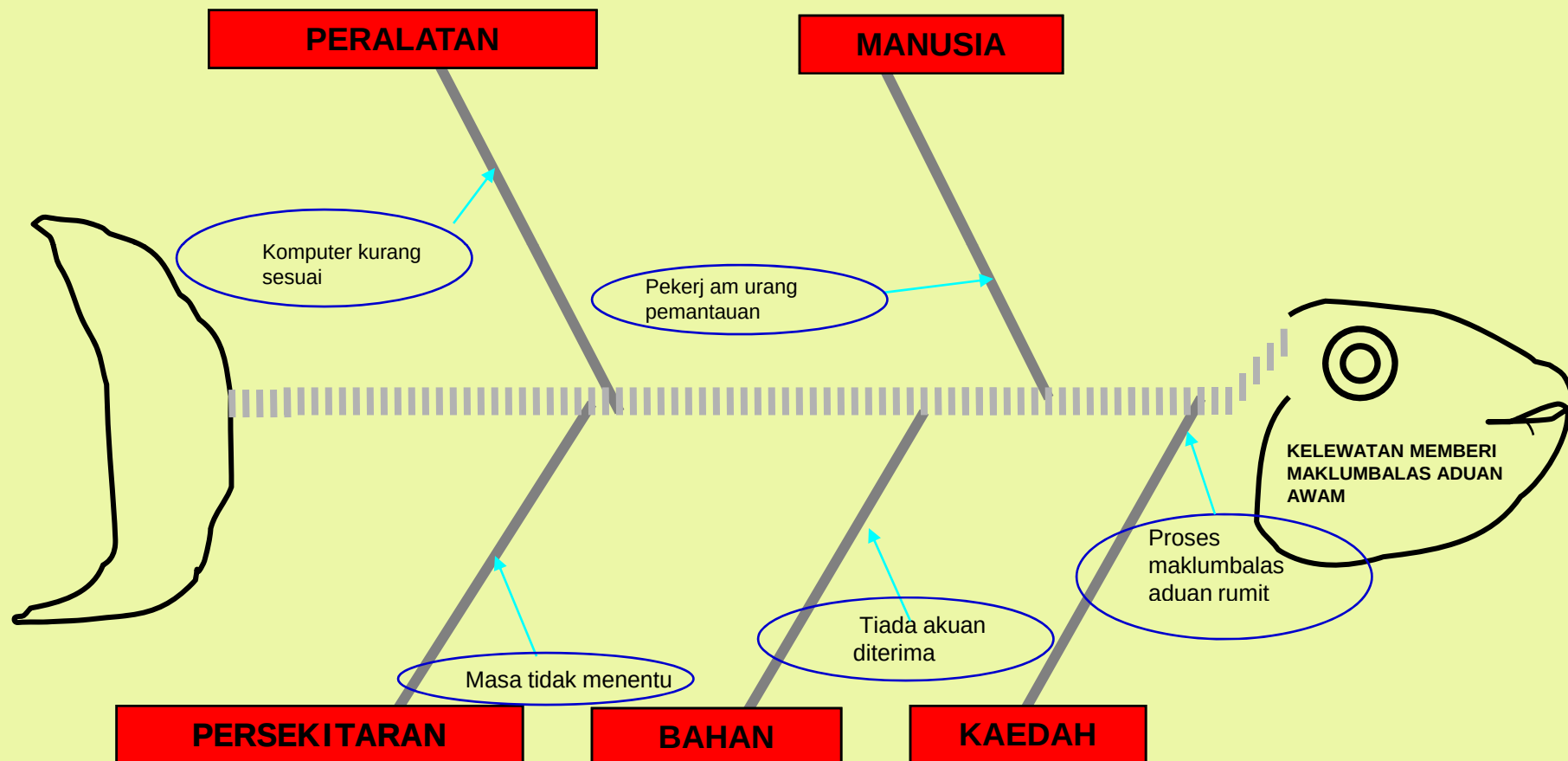
LIMA PUNCA MASALAH YANG DIKENALPASTI



MENYUMBANG KEPADA MASALAH KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

1	Proses maklumbalas aduan rumit.
2	Komputer kurang sesuai.
3	Masa tidak menentu.
4	Tiada akuan diterima.
5	Pekerja Am kurang pemantauan.

Menyenarai punca-punca masalah dengan RAJAH SEBAB DAN AKIBAT



RAJAH SEBAB DAN AKIBAT

APAKAH YANG DIMAKSUDKAN

1. Proses Maklumbalas Aduan Rumit

Proses Maklumbalas Aduan

Satu proses di mana aduan terpaksa melalui pelbagai peringkat sebelum diberi maklum balas secara rasmi.

Rumit

Kurang memenuhi kehendak jabatan dari segi maklumbalas dan perlukan satu perubahan.

APAKAH YANG DIMAKSUDKAN

2. Komputer Kurang Sesuai

Komputer sediaada memerlukan perisian yang terkini selaras dengan perkembangan IT semasa.

APAKAH YANG DIMAKSUDKAN

3. Masa Tidak Menentu.

Aduan diterima tidak mengira waktu.

APAKAH YANG DIMAKSUDKAN

4. Tiada Akuan Diterima

Aduan yang di terima tiada akuan rasmi jabatan. (cop penerimaan jabatan)

APAKAH YANG DIMAKSUDKAN

5. Pekerja Am kurang pemantauan

Kurang perhatian oleh pekerja am kerana terlibat dengan tugas-tugas lain.

PENGUMPULAN DATA SEBELUM HASIL PENYESELESAIAN

KAEDAH

5W + 1H



Kumpulan membuat pengumpulan data awalan selama 4 minggu bermula 26 Nov 2010 hingga 24 Dis 2010

Data apa yang dikumpulkan?

Pengumpulan data kekerapan punca-punca masalah sebelum penyelesaian.

WHAT?

Pengumpulan data sebelum penyelesaian

Kumpulan membuat pengumpulan data awalan selama 4 minggu bermula 26 Nov 2010 hingga 24 Dis 2010

**Di Mana Pengumpulan Data
Di buat?**

Di JPS Kuala Langat.

**W
H
E
R
E
?**

Pengumpulan data sebelum penyelesaian

Kumpulan membuat pengumpulan data awalan selama 4 minggu bermula 26 Nov 2010 hingga 24 Dis 2010

**W
H
E
N
?**

Tempoh Pengumpulan Data?

**Bermula 26 November
hingga 24 Disember 2010
Selama 4 Minggu**

Pengumpulan data sebelum penyelesaian

Kumpulan membuat pengumpulan data awalan selama 4 minggu bermula 26 Nov 2010 hingga 24 Dis 2010

Siapakah Yang Terlibat?

Ahli Kumpulan V-POWER

Pengumpulan data sebelum penyelesaian

Kumpulan membuat pengumpulan data awalan selama 4 minggu bermula 26 Nov 2010 hingga 24 Dis 2010

Mengapa Data Perlu Dikumpulkan?

Untuk mengetahui peratusan kekerapan punca-punca masalah, validasi masalah tersebut dan membolehkan kumpulan menetapkan sasaran penyelesaian.

Pengumpulan data sebelum penyelesaian

Kumpulan membuat pengumpulan data awalan selama 4 minggu bermula 26 Nov 2010 hingga 24 Dis 2010

Bagaimana Cara Pengumpulan Data Dilakukan?

Melalui semakan di fail aduan dan data-data yang dikumpul direkod menggunakan lembaran semakan.

Pengumpulan data sebelum penyelesaian

Kumpulan kami telah membuat kajian keatas punca-punca masalah yang telah dikenalpasti. Data-data kekerapan punca-punca masalah telah kami kumpul selama **4 minggu** iaitu bermula **26 Nov hingga 24 Dis 2010**. Kaedah yang kami gunakan ialah melalui survey dan rekod menggunakan lembaran semak.

KIK / 2011

Lembaran Semak
(Kaji Selidik Punca Masalah)

Projek : KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

Tempoh Kajian : 26/11/2010 - 24/12/2010

Pegawai Bertugas : NORHASIMAH

Punca-Punca Masalah		Kekerapan Yang Menyumbang Kepada Masalah Pengurusan A				Jumlah
		M1	M2	M3	M4	
1.	Proses maklumbalas rumit	III II	III II	III II	III II	28
2	Komputer kurang sesuai	II		II	III	7
3	Masa tiada menentu		III	II		5
4	Tiada akuan diterima		III	II		5
5	Pekerja Am kurang pemantauan	III II	III II	III II	III II	28

DATA KEKERAPAN PUNCA-PUNCA MASALAH KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS
ADUAN AWAM

BIL	PUNCA – PUNCA MASALAH	KEKERAPAN				
		26 Nov – 24 Dis 2010				JUMLAH
		M1	M2	M3	M4	
PM1	Proses maklumbalas aduan rumit	7	7	7	7	28
PM2	Komputer kurang sesuai	2	0	2	3	7
PM3	Masa tidak menentu	0	3	2	0	5
PM4	Tiada akuan diterima	0	3	2	0	5
PM5	Pekerja Am kurang pemantauan	7	7	7	7	28
JUMLAH:		16	20	20	17	73

Data kekerapan punca-punca masalah [sebelum penyelesaian]

Daripada lembaran semakan, kumpulan telah menyediakan jadual Pareto untuk memperjelaskan peratusan kekerapan penyumbang kepada masalah.

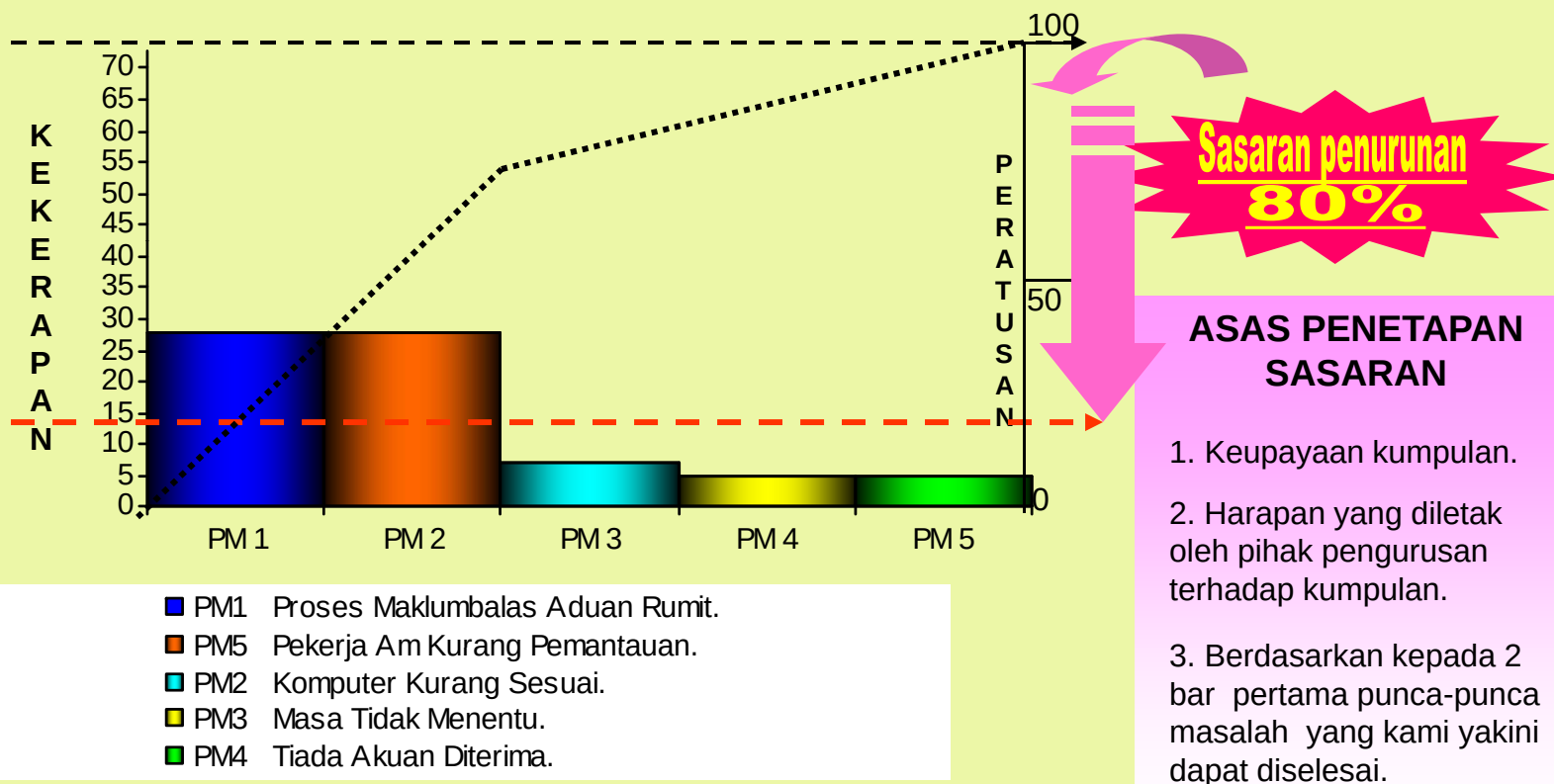
JADUAL PARETO MENUNJUK PERATUSAN KEKERAPAN MENYUMBANG KEPADA MASALAH KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

DARI 26 NOV 2010 HINGGA 24 DIS 2010.

BIL	PUNCA-PUNCA MASALAH	JUMLAH KEKERAPAN	KUMULATIF KEKERAPAN	PERATUSAN KEKERAPAN	KUMULATIF PERATUSAN KEKERAPAN
PM 1	Proses maklumbalas aduan rumit	28	28	38.36	38.36
PM 5	Pekerja am kurang pemantauan	28	56	38.36	76.72
PM 2	Komputer kurang sesuai	7	63	9.58	86.30
PM 3	Masa tidak menentu	5	68	6.85	93.15
PM 4	Tiada akuan diterima	5	73	6.85	100.00
JUMLAH:		73		100.00	

RAJAH PARETO I

Kumpulan telah bersepakat mensasarkan penurunan kekerapan punca-punca masalah **Kelewatan Memberi Maklumbalas Aduan Awam** sehingga 80.00%



KAJIAN PENGESAHAN MASALAH

Berdasarkan pemantauan di pejabat yang dibuat oleh kumpulan untuk 26 Nov hingga 24 Dis 2010, mendapati bahawa masalah **KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM** masih serius iaitu sebanyak **22 Kekerapan**.

26 Nov – 24 Dis 2010	KEKERAPAN	CATATAN
Minggu 1	4	Masa kurang sesuai.
Minggu 2	8	Pekerja Am terlibat dengan tugas lain.
Minggu 3	4	Komputer rosak.
Minggu 4	6	Surat tiada akuan terima.
JUMLAH	22	

22hari ÷ 30hari = 73%

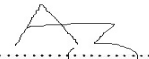
**TIDAK MEMENUHI KEHENDAK
JABATAN**

**LEMBARAN SEMAK
KAJI SELIDIK KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM**

PROJEK	KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM
TEMPOH KAJIAN	26/11/2010 - 24/12/2010
PEGAWAI BERTUGAS	AZRA

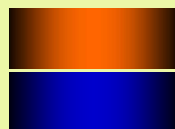
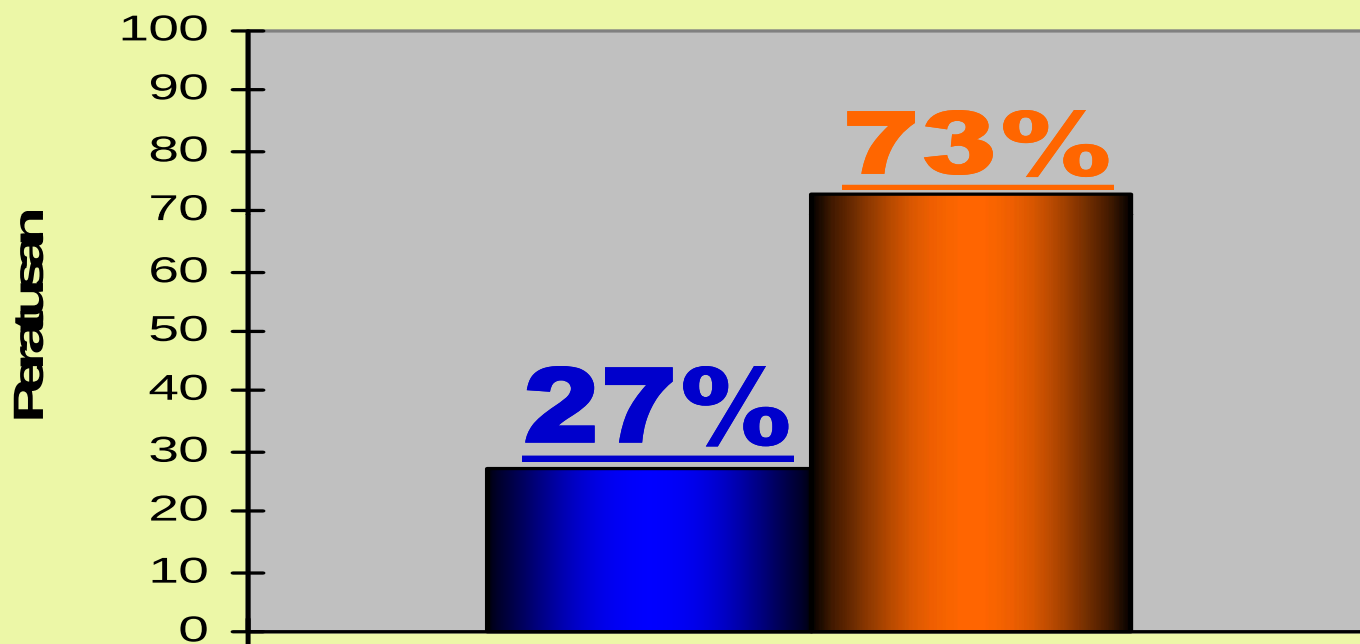
TARIKH	KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM		CATATAN
	PMJ	PTMJ	
26/11			
27/11		/	Komputer Pesan
28/11		/	"
29/11			
30/11			
1/12			
2/12		/	
3/12		/	
4/12		/	
5/12		/	
6/12		/	
7/12		/	
8/12		/	
9/12			
10/12		/	
11/12			
12/12		/	Pegawai bercuti
13/12		/	"
14/12		/	"
15/12			
16/12			
17/12			
18/12			
19/12			
20/12		/	Surat Tindakan terima
21/12		/	
22/12		/	
23/12		/	
24/12		/	
JUMLAH			

- * PMJ - Pengurusan Mengikut Jadual.
* PTMJ - Pengurusan Tidak Mengikut Jadual


.....
T. Tangan

KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

Hasil kajiselidik yang kami buat turut diilustrasikan dengan menggunakan carta bar seperti di bawah:

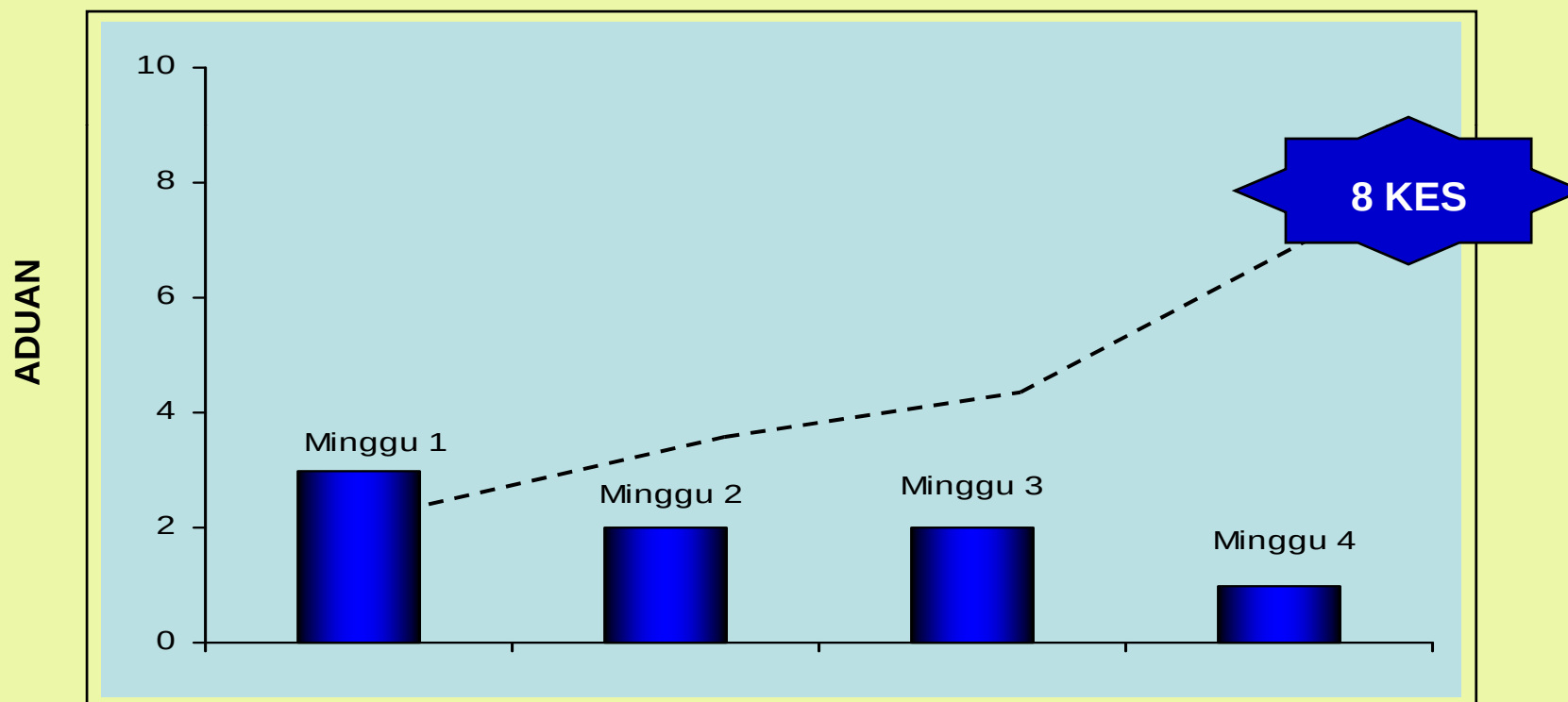


Peratusan kekerapan yang **TIDAK MEMENUHI** kehendak jabatan.

Peratusan kekerapan yang **MEMENUHI** kehendak jabatan.

ADUAN PELANGGAN

Berikut ialah rekod tentang penerimaan aduan di JPS Kuala Langat untuk 4 minggu dalam bulan Disember 2010. Pengumpulan data dibuat oleh Pn. Masijah dan Pn. Shima.



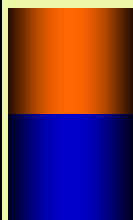
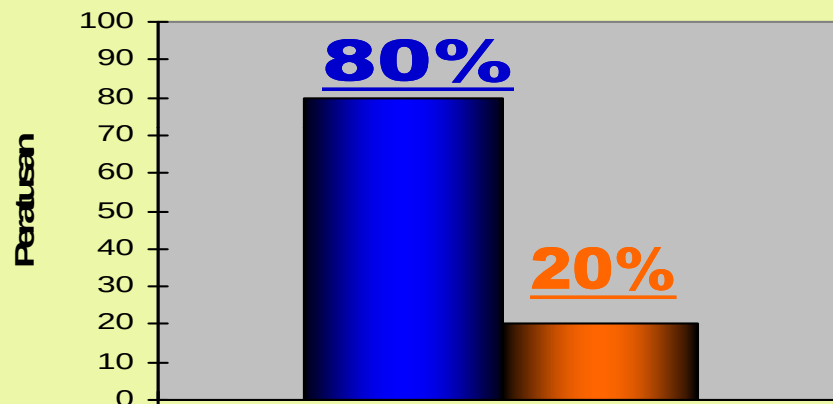
Maklumbalas lewat dalam bulan Disember 2010



JPS K. Langat

Sasaran Penurunan Masalah

CARTA BAR MENUNJUKKAN PERATUSAN SASARAN PENURUNAN KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM DI JPS KUALA LANGAT.



Peratusan kekerapan yang **TIDAK MEMENUHI** kehendak jabatan.

Peratusan kekerapan yang **MEMENUHI** kehendak jabatan.

WHAT

PENETAPAN PERATUSAN SASARAN PENURUNAN KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM DI JPS KUALA LANGAT.

HOW MUCH

80%

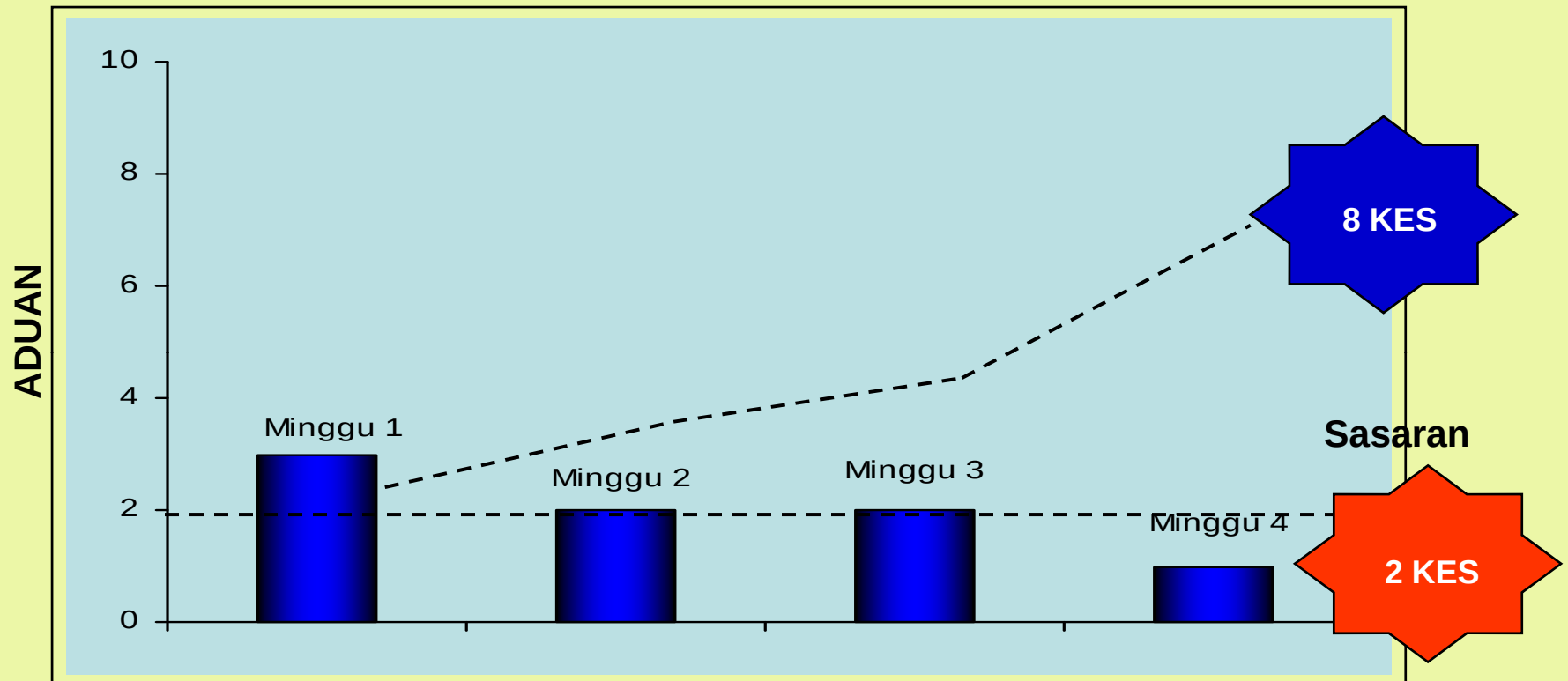
WHEN

MENJELANG APRIL 2011

WHY

1. Mematuhi piagam pelanggan.
2. Berdasarkan kepada komitmen kumpulan terhadap projek yang dilaksanakan.
3. Harapan yang tinggi oleh pihak pengurusan terhadap kumpulan.

Sasaran penurunan MASALAH



Sasaran kumpulan ialah 2 kes sebulan

TINDAKAN REKACIPTA DAN PELAKSANAAN

MENGGUNAKAN TEKNIK RAJAH POKOK DAN DIANALISA DENGAN TEKNIK PRO DAN KONTRA

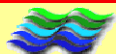
Kumpulan telah membincangkan teknik dan kaedah penyelesaian yang akan digunakan. Oleh kerana ahli-ahli kumpulan telah menggariskan beberapa teknik/kaedah, maka kumpulan mengadakan sistem pemilihan dengan menggunakan Teknik 'Force Ranking'

BIL	AHLI	A	B	C
1	Shima	3	1	0
2	Masijah	3	0	0
3	Yati	3	0	3
4	Azra	3	0	0
5	Juriah	0	3	0
6	Harisah	1	1	1
JUMLAH:		13	5	4

A	Rajah pokok dan Teknik Pro & Kontra
B	Rajahpokok & Kriteria Tambahan
C	Rajah pokok & analisa SWOT

3	Setuju
1	Berkecuali
0	Tidak setuju



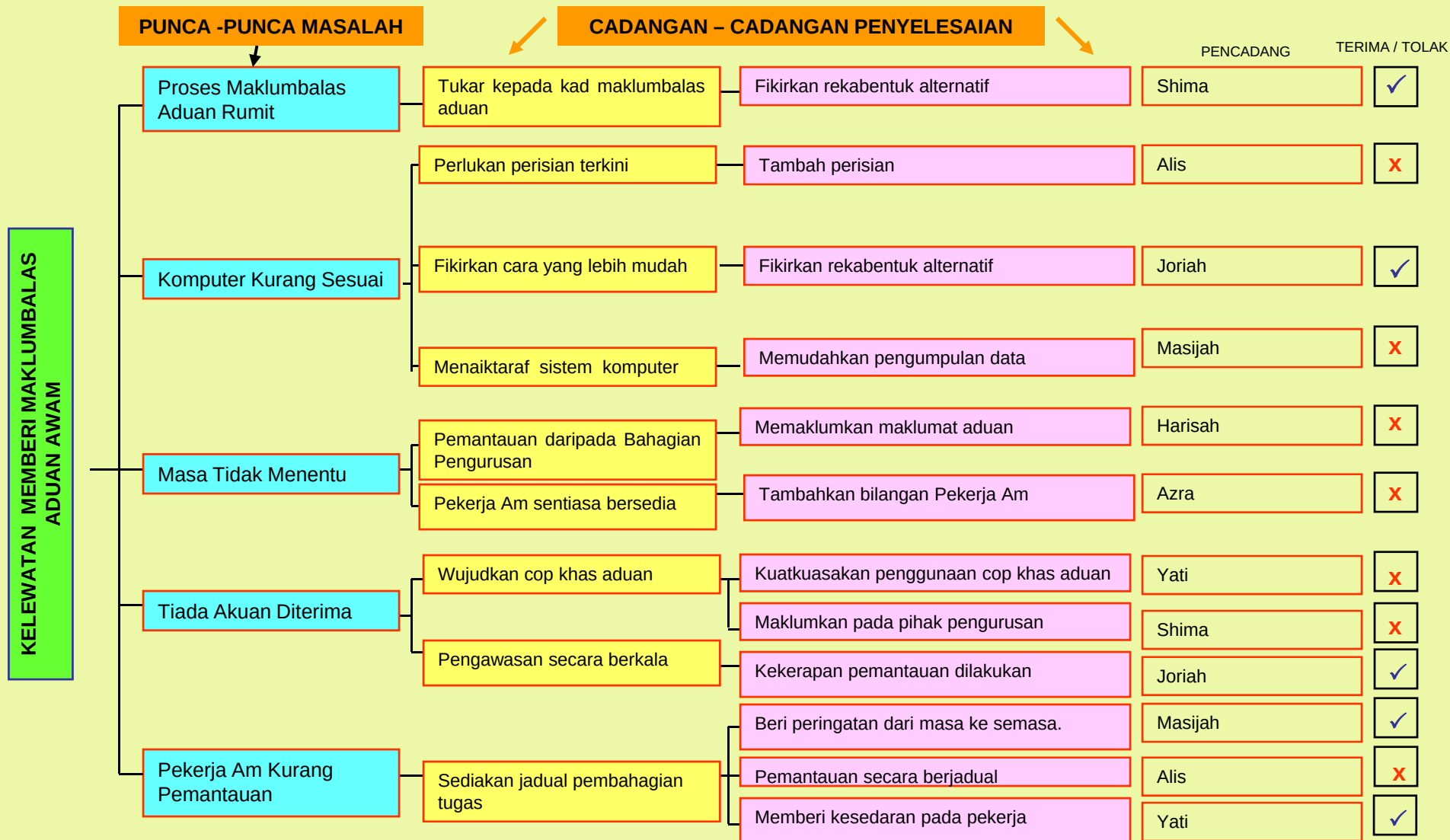


JPS K. Langat

Cadangan penyelesaian

MENYELESAIKAN MASALAH DENGAN RAJAH POKOK DAN DIANALISA DENGAN TEKNIK PRO DAN KONTRA.

Kumpulan telah mengadakan sesi percambahan fikiran pada minggu pertama Januari 2011 untuk mencari cadangan penyelesaian dengan menggunakan kaedah Rajah Pokok. Untuk menentukan samada cadangan penyelesaian tersebut praktikal untuk dilakukan atau sebaliknya, kumpulan telah menggunakan teknik pro dan Kontra.



Cadangan penyelesaian

MENGANALISA CADANGAN PENYELESAIAN DENGAN TEKNIK PRO DAN KONTRA

KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

PUNCA MASALAH	CADANGAN PENYELESAIAN	PRO	KONTRA	TERIMA (✓) TOLAK (X)
Proses Maklumbalas Aduan Awam Rumit	Fikirkan rekabentuk alternatif	Menjimatkan masa	Tiada	✓

Cadangan penyelesaian

MENGANALISA CADANGAN PENYELESAIAN DENGAN TEKNIK PRO DAN KONTRA

KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

PUNCA MASALAH	CADANGAN PENYELESAIAN	PRO	KONTRA	TERIMA (✓) TOLAK (X)
Komputer Kurang Sesuai	Tambah perisian	Mudah, cepat dan menjimatkan masa	Memerlukan kemahiran	X
	Fikirkan rekabentuk alternatif	Menjimatkan masa	Memerlukan kos yang tinggi	✓
	Memudahkan pengumpulan data	Menjimatkan masa	Menggunakan tenaga kerja yang ramai	X

Cadangan penyelesaian

MENGANALISA CADANGAN PENYELESAIAN DENGAN TEKNIK PRO DAN KONTRA

KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

PUNCA MASALAH	CADANGAN PENYELESAIAN	PRO	KONTRA	TERIMA (✓) TOLAK (X)
Masa Tidak Menentu	Memaklumkan maklumat aduan	Pegawai sentiasa bersedia menerima aduan	Beban tugas Pegawai semakin bertambah	X
	Tambahkan bilangan Pekerja Am	Dapat memantau keadaan	Melibatkan kos	X

Cadangan penyelesaian

MENGANALISA CADANGAN PENYELESAIAN DENGAN TEKNIK PRO DAN KONTRA

KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

PUNCA MASALAH	CADANGAN PENYELESAIAN	PRO	KONTRA	TERIMA (✓) TOLAK (X)
Tiada Akuan Diterima	Kuatkuasakan penggunaan cop khas aduan	Mudah klasifikasikan aduan	Mengelirukan pekerja	X
	Maklumkan pada pihak pengurusan	Pemantauan dari pihak pengurusan	Waktu akuan diterima tidak dijangka	X
	Kekerapan pemantauan dilakukan	Mengelakkan kecuaian pekerja	Meningkatkan bebanan kerja pegawai	✓

Cadangan penyelesaian

MENGANALISA CADANGAN PENYELESAIAN DENGAN TEKNIK PRO DAN KONTRA

KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

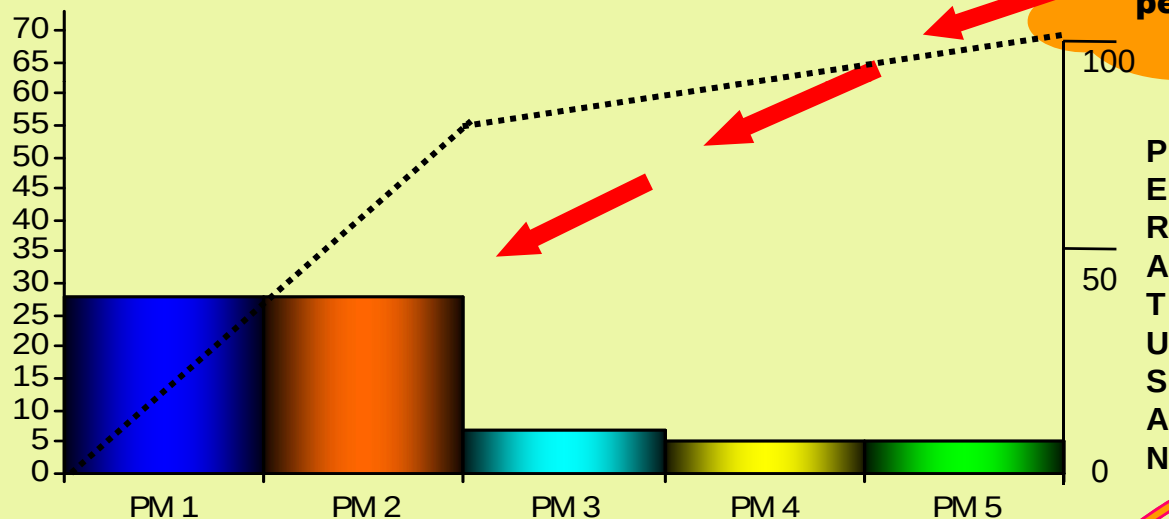
PUNCA MASALAH	CADANGAN PENYELESAIAN	PRO	KONTRA	TERIMA (✓) TOLAK (X)
Pekerja Am Kurang Pemantauan	Beri peringatan dari masa ke semasa	Meningkatkan kesedaran tanggungjawab	Sikap sambil lewa	✓
	Pemantauan secara berjadual	Meningkatkan mutu kerja	Pekerja terlibat dengan tugas-tugas lain	X
	Memberi kesedaran pada pekerja	Memberikan motivasi	Sering mengadakan sesi perjumpaan	✓



JPS K. Langat

Cadangan penyelesaian

Daripada rajah pareto yang dibentuk, jelas pada 2 bar yang tertinggi menunjukkan sekurang-kurangnya 80% daripada masalah ini berpunca daripada kelewatan memberi maklumbalas aduan. Oleh itu kumpulan berpendapat, jika proses maklumbalas dapat diubahsuai, sasaran penurunan punca-punca masalah akan dapat dicapai.



- PM1 Proses Maklumbalas Aduan Rumit.
- PM5 Pekerja Am Kurang Pemantauan.
- PM2 Komputer Kurang Sesuai.
- PM3 Masa Tidak Menentu.
- PM4 Tiada Aduan Diterima.

FIKIR

Mencari idea merekabentuk Kad Maklumbalas Aduan Awam

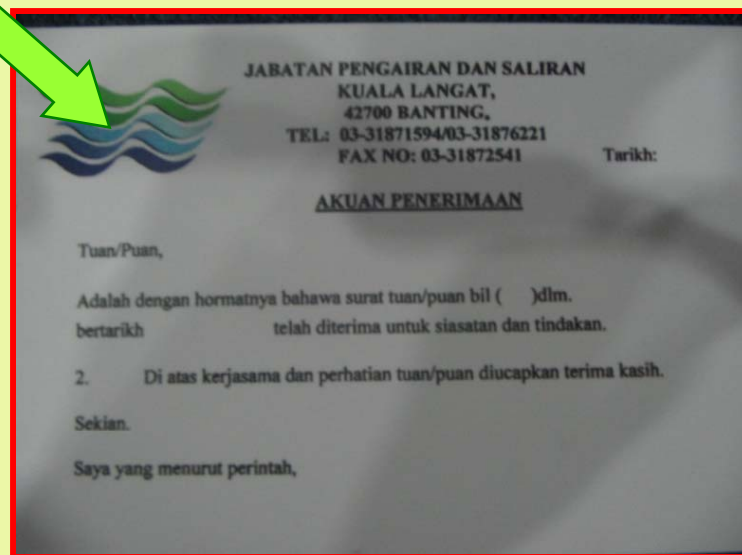


Brainstorming

Kumpulan kami telah mengadakan sesi percambahan fikiran bagi mencari idea merekacipta alat alternatif dengan menggunakan kaedah-kaedah seperti berikut :-

1. Percambahan fikiran (Brain Storming)
2. Kreatif melalui peta minda (Mind mapping)
3. Kajian dan pemerhatian (Metafora)

Metafora



JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN
KUALA LANGAT,
42700 BANTING,
TEL: 03-31871594/03-31876221
FAX NO: 03-31872541
Tarikh:

AKUAN PENERIMAAN

Tuan/Puan,

Adalah dengan hormatnya bahawa surat tuan/puan bil ()dlm.
bertarikh telah diterima untuk siasatan dan tindakan.

2. Di atas kerjasama dan perhatian tuan/puan diucapkan terima kasih.

Sekian.

Saya yang menurut perintah,

Setelah melalui proses-proses percambahan fikiran, mencari idea dengan menggunakan kaedah kreatif melalui peta minda kemudian hasil daripada pemerhatian mekanisma, kumpulan kami telah mendapat satu idea, iaitu merekacipta Kad Maklumbalas Aduan Awam.



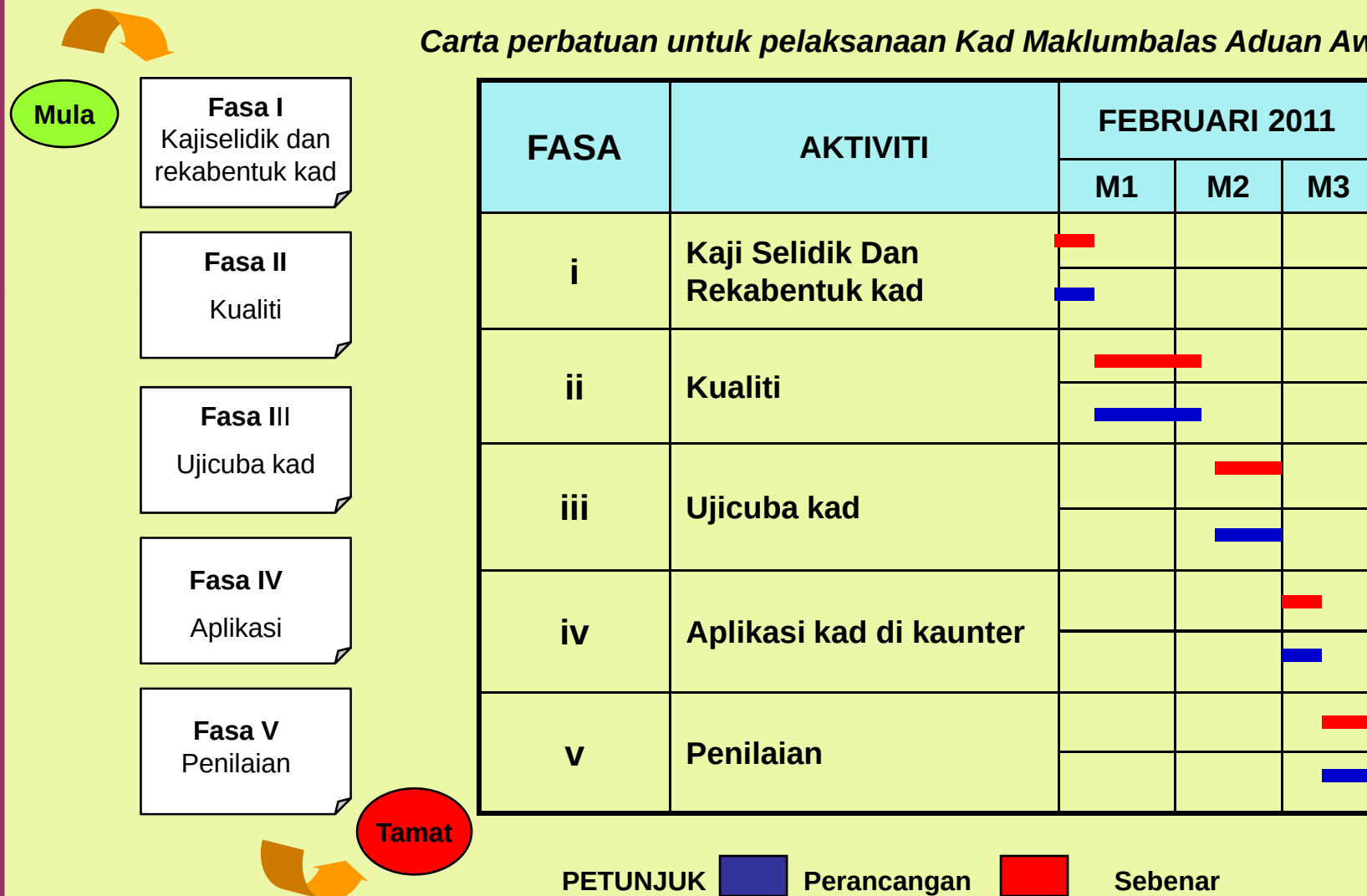
Perlaksanaan projek “**Kad Maklumbalas Aduan Awam**” ini meliputi 5 fasa. Fasa pertama, kaji selidik dan rekabentuk kad, fasa kedua kualiti kad fasa ketiga ujicuba kad, fasa keempat aplikasi kad dan fasa kelima ialah penilaian.



Pelaksanaan Kad Maklumbalas Aduan Awam

Bagi melicinkan proses pelaksanaan kad ini, satu carta perbatuan telah dirancang. Program ini bermula minggu pertama hingga minggu ketiga Februari 2011.

Carta perbatuan untuk pelaksanaan Kad Maklumbalas Aduan Awam



KAD MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

UJICUBA 1



JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN
KUALA LANGAT,
42700 BANTING,
TEL: 03-31871594/03-31876221
FAX NO: 03-31872541

Tarikh: 28/2/11

AKUAN PENERIMAAN

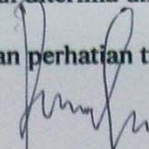
Tuan/Puan,

Adalah dengan hormatnya bahawa surat tuan/puan bil () dlm. MDKL/SL/01/05
bertarikh 28/2/11 telah diterima untuk siasatan dan tindakan. Jila. 111

2. Di atas kerjasama dan perhatian tuan/puan diucapkan terima kasih.

Sekian.

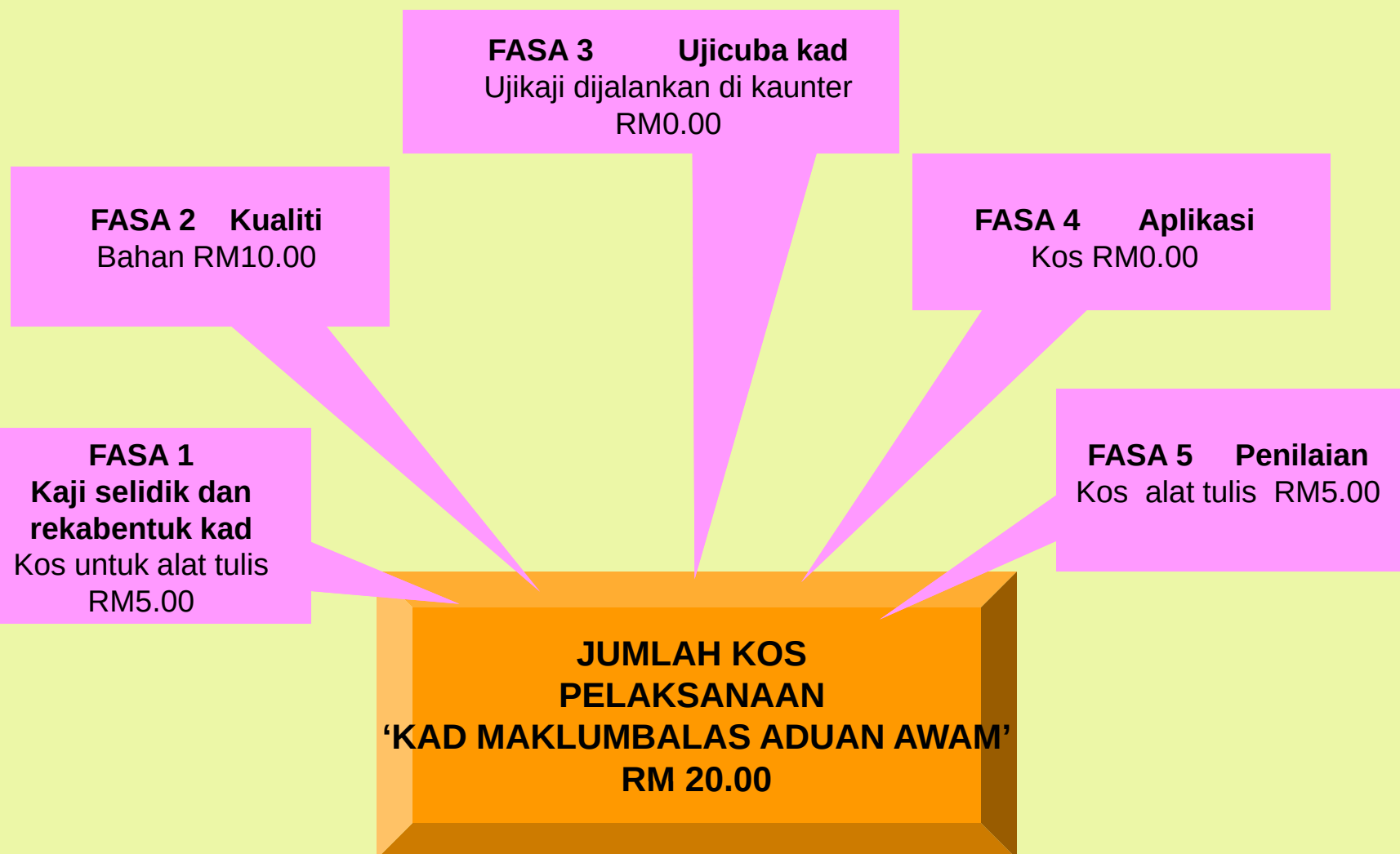
Saya yang menurut perintah,


BADARUDDIN BIN TAHIRUDDIN
Jurutera Daerah
Jabatan Pengairan Dan Saliran
Daerah Kuala Langat

YANG DIPERTUA,
MAJLIS DAERAH KUALA LANGAT,
42700 BANTING.
(U.P. NORLIZA BT. YAHYA)

Perlaksanaan Kad Maklumbalas Aduan Awam

Perincian kos perlaksanaan 'KAD MAKLUMBALAS ADUAN AWAM'



Analisa kos faedah cadangan-cadangan penyelesaian

Berikut ialah cadangan-cadangan penyelesaian untuk masalah **KELEWATAN MEMBERI MAKLUM BALAS ADUAN AWAM** setelah dikenalpasti, dianalisa dan dihalusi melalui kaedah-kaedah **percambahan fikiran, rajah pokok, teknik pro dan kontra.**

BIL	PUNCA-PUNCA MASALAH	CADANGAN – CADANGAN PENYELESAIAN	ANALISA KOS	FAEDAH	TERIMA (✓) TOLAK (X)
1	Proses Maklumbalas Aduan Rumit.	Gunakan 'Kad Maklumbalas Aduan Awam'	RM20.00	Penggunaan Kad Maklumbalas aduan awam ini sesuai.	✓
2	Pekerja Am kurang pemantauan.	(1)Gunakan 'Kad Maklumbalas Aduan Awam (2) Beri peringatan dari masa kesemasa.		Menjimatkan masa pemantauan.	✓
3	Komputer Kurang Sesuai.	Gunakan 'Kad Maklumbalas Aduan Awam'		Lebih mudah dan cepat.	✓
4	Masa Tidak Menentu.	Gunakan 'Kad Maklumbalas Aduan Awam'		Mudah untuk memberi maklumbalas.	✓
5	Tiada Akuan Diterima.	Gunakan 'Kad Maklumbalas Aduan Awam'		Ada akuan diterima.	✓



JPS K. Langat

Kelulusan daripada pihak pengurusan



JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN
KUALA LANGAT,
42700 BANTING,
SELANGOR DARUL EHSAN



Telefon : 03-31871594
03-31876221
Fax : 03-31872541

"KEJUJURAN DAN KETEKUNAN"

Ruj.Kami: (2) dlm. JPS. K. Lgt. E/50 Jld.6

Tarikh : 18 Januari, 2011

Jurutera Daerah,
Jabatan Pengairan dan Saliran,
Daerah Kuala Langat

(U.P: En. Badaruddin b. Tahiruddin)

Tuan,

Memohon Surat Kelulusan Menggunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam

Dengan hormatnya merujuk kepada perkara tersebut di atas adalah berkaitan.

2. Adalah dimaklumkan bahawa Kumpulan Inovasi dan Kreatif (KIK) V-Power akan melaksanakan penggunaan Kad Aduan Maklumbalas. Kerjasama dan kelulusan pihak tuan adalah sangat-sangat diharapkan.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"CINTAILAH SUNGAI KITA"

Saya yang menurut perintah,

(SITI JORIAN BINTI ISMAIL)
Ketua Kumpulan,
V-Power

Wrd/Mys/KMK/hhj

JPS
CARELINE
1 300 80 1010

" JAYAKAN PERKHIDMATAN SEMPURNA " SELANGORSHINES

Memohon surat kelulusan
daripada pihak pengurusan untuk
menjalankan ujicuba keatas
cadangan -cadangan
penyelesaian surat rasmi
Bil(3) dlm. JPS. K. Lgt. E/50 Jld.6



JPS K. Langat

Kelulusan daripada pihak pengurusan



JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN
KUALA LANGAT,
42700 BANTING,
SELANGOR DARUL EHSAN



Telefon : 03-31871594
03-31876221
Fax : 03-31872541

"KEJUJURAN DAN KETEKUNAN"

Ruj.Kami: (6) dlm.JPS.K.Lgt. E/50 Jld.6

Tarikh : 25 Januari, 2011

Ketua Kumpulan,
V-Power,
Kumpulan Inovatif dan Kreatif,
Jabatan Pengairan dan Saliran,
Daerah Kuala Langat
(U.P: Puan Siti Joriah binti Ismail)

Tuan,

Memohon Surat Kebenaran Menggunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam

Dengan hormatnya merujuk kepada surat bertarikh 18 Januari, 2011 tersebut di atas adalah berkaitan.

2. Adalah dimaklumkan bahawa jabatan ini setelah meneliti cadangan Kumpulan Kreatif dan Inovatif (KIK) untuk menggunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam adalah sangat-sangat dialu-alukan.

3. Jabatan berharap semoga Kumpulan berjaya melaksanakan projek ini dengan jayanya.

Sekian.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"CINTAILAH SUNGAI KITA"

Saya yang menurut perintah,

(BADARUDDIN BIN TAHIRUDDIN)
Jurutera Daerah,
JPS Kuala Langat

Tarikh terima : 25/1/2011		
JPS Kuala Langat	Makluman	Tindakan
IP		
PJ (PTK)		
PJ (PT)		
PTK (1)		
JTK (2)		
Pen Tad (K)		
PS		

JPS
CARELINE
1 300 80 1010

SELANGORSHINES

" JAYAKAN PERKHIDMATAN SEMPURNA "

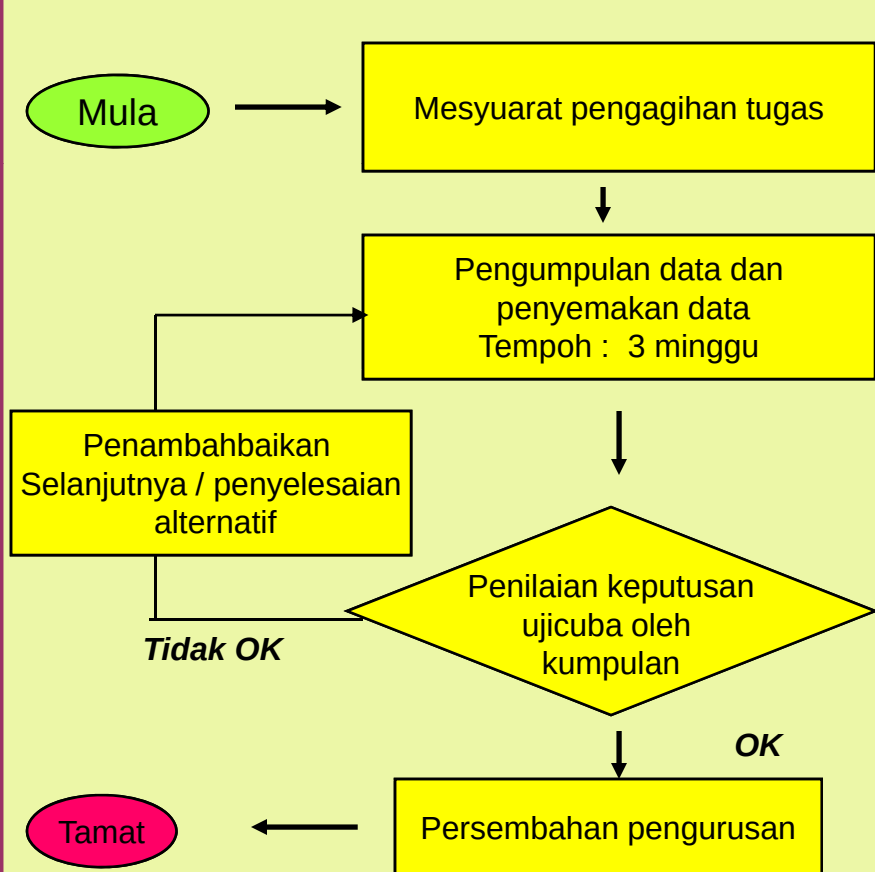
E:WrdAy/KMK/lhj

Surat kelulusan daripada pihak pengurusan untuk menjalankan ujicuba keatas cadangan-cadangan penyelesaian surat rasmi
Bil(6)dlm.JPS.K.Lgt.E/50 Jld.6

PELAN TINDAKAN UJICUBA

Untuk memastikan projek ujicuba ini berjalan dengan lancar, kumpulan telah merangka satu pelan tindakan untuk proses ujicuba tersebut.

Pelan tindakan ujicuba



Hasil mesyuarat:

Untuk pelaksanaan projek ujicuba, agihan tugas adalah seperti berikut :-

1. Beri taklimat kepada Pekerja am memberi peringatan dan penekanan tentang pengurusan Kad Maklumbalas

Tindakan : Siti Joriah

2. Penggunaan "Kad Maklumbalas Aduan Awam"

Tindakan : Norhasimah

Pengumpulan data.

Tindakan : Norhayati & Azra Shanaz

Semakan dan merekod data.

Tindakan : Siti Joriah

PENGUMPULAN DATA UJICUBA CADANGAN PENYESELESAIAN

KAEDAH

5W + 1H



**Kumpulan membuat pengumpulan data ujicuba keatas
cadangan penyelesaian bermula minggu pertama Februari
2011 hingga minggu ketiga Februari 2011**

**Data apa yang
dikumpulkan?**

**Pengumpulan data kekerapan
punca-punca masalah,
kelewatan maklumbalas aduan
awam dan ketidakpuasan /
aduan pelanggan.**

WHAT?

Pengumpulan data ujicuba cadangan penyelesaian

**Kumpulan membuat pengumpulan data ujicuba keatas
cadangan penyelesaian bermula minggu pertama Februari
2011 hingga minggu ketiga Februari 2011**

**Di Mana Pengumpulan Data
Di buat?**

**Di kaunter JPS Kuala
Langat.**

**W
H
E
R
E
?**

Pengumpulan data ujicuba cadangan penyelesaian

**Kumpulan membuat pengumpulan data ujicuba keatas
cadangan penyelesaian bermula minggu pertama Februari
2011 hingga minggu ketiga Februari 2011**

**W
H
E
N
?**

Tempoh Pengumpulan Data?

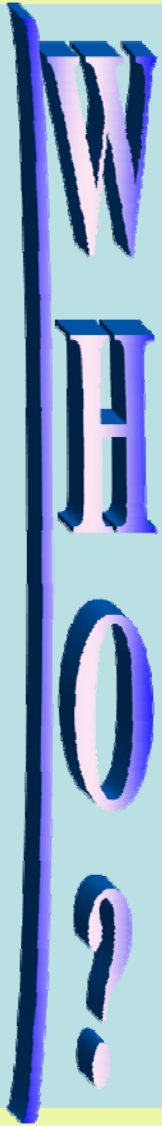
**Bermula minggu pertama
Februari 2011 hingga
minggu ketiga Februari
2011 selama 3 Minggu**

Pengumpulan data ujicuba cadangan penyelesaian

**Kumpulan membuat pengumpulan data ujicuba keatas
cadangan penyelesaian bermula minggu pertama Februari
2011 hingga minggu ketiga Februari 2011**

Siapakah Yang Terlibat?

Ahli Kumpulan V-POWER



Pengumpulan data ujicuba cadangan penyelesaian

Kumpulan membuat pengumpulan data ujicuba keatas cadangan penyelesaian bermula minggu pertama Februari 2011 hingga minggu ketiga Februari 2011

Mengapa Data Perlu Dikumpulkan?

Untuk menilai pencapaian ujicuba cadangan-cadangan penyelesaian ke atas masalah Aduan Awam Lewat diberi Maklumbalas di kaunter jabatan terkawal.

Pengumpulan data ujicuba cadangan penyelesaian

**Kumpulan membuat pengumpulan data ujicuba keatas
cadangan penyelesaian bermula minggu pertama Februari
2011 hingga minggu ketiga Februari 2011**

Bagaimana Cara Pengumpulan Data Dilakukan?

**Melalui pemerhatian di kaunter dan
data-data yang dikumpul direkod
menggunakan lembaran semakan.**

Pengumpulan data projek ujicuba

Kumpulan kami telah membuat penumpunan data kekerapan punca-punca masalah semasa ujicuba dijalankan selama **3 minggu** iaitu bermula **minggu pertama bulan Februari** hingga **minggu ketiga bulan Februari 2011**. Kaedah yang kami gunakan ialah melalui pemerhatian dan direkod menggunakan lembaran semakan.

DATA-DATA KEKERAPAN PUNCA-PUNCA MENYUMBANG KEPADA MASALAH KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM UNTUK TEMPOH MINGGU PERTAMA FEBRUARI HINGGA MINGGU KETIGA FEBRUARI 2011

BIL	PUNCA – PUNCA MASALAH	KEKERAPAN			
		Februari 2011			Jumlah
		M1	M2	M3	
PM1	Proses maklumbalas aduan awam rumit.	5	4	5	14
PM2	Komputer kurang sesuai.	1	0	0	1
PM3	Masa tidak menentu.	0	0	0	0
PM4	Tiada akuan diterima.	0	3	2	5
PM5	Pekerja Am kurang pemantauan.	2	1	1	4
JUMLAH :		8	8	8	24

Lembaran Semak
(Kaji Selidik Punca Masalah)

Projek : PUNCA-PUNCA YANG MENYUMBANG KEPADA MASALAH KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

Tempoh Kajian : BULAN FEBRUARI 2011

Pegawai Bertugas : NOR HASIMAH

Punca-Punca Masalah		Kekerapan Yang Menyumbang Kepada Masalah Pengurusan A				Jumlah
		M1	M2	M3	M4	
1.	Proses maklumbalas rumit					14
2.	Komputer kurang sesuai	1				1
3.	Masa tiada menentu					0
4.	Tiada akuan diterima					5
5.	Pekerja Am kurang pemantauan		1	1		4

Pengumpulan data projek ujicuba

Data kekerapan berlakunya masalah Kelewatan Memberi Maklumbalas Aduan Awam dikumpul semasa ujicuba dijalankan untuk tempoh yang sama iaitu bermula **minggu pertama bulan Februari** hingga **minggu ketiga bulan Februari 2011**. Kaedah yang kami gunakan ialah melalui pemerhatian dan direkod menggunakan lembaran semakan.

DATA-DATA KEKERAPAN MASALAH KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM UNTUK TEMPOH MINGGU PERTAMA FEB 2011 HINGGA MINGGU KETIGA FEB 2011

Bulan Februari 2011	KEKERAPAN	CATATAN
Minggu 1	4	Jurutera Daerah berkursus
Minggu 2	3	Ubahsuai kad
Minggu 3	2	Kad maklumbalas rosak
JUMLAH:	9	

**9 hari ÷ 21hari = 42.9% TIDAK
MENEPATI KEHENDAK PELANGGAN**

T. Tangan



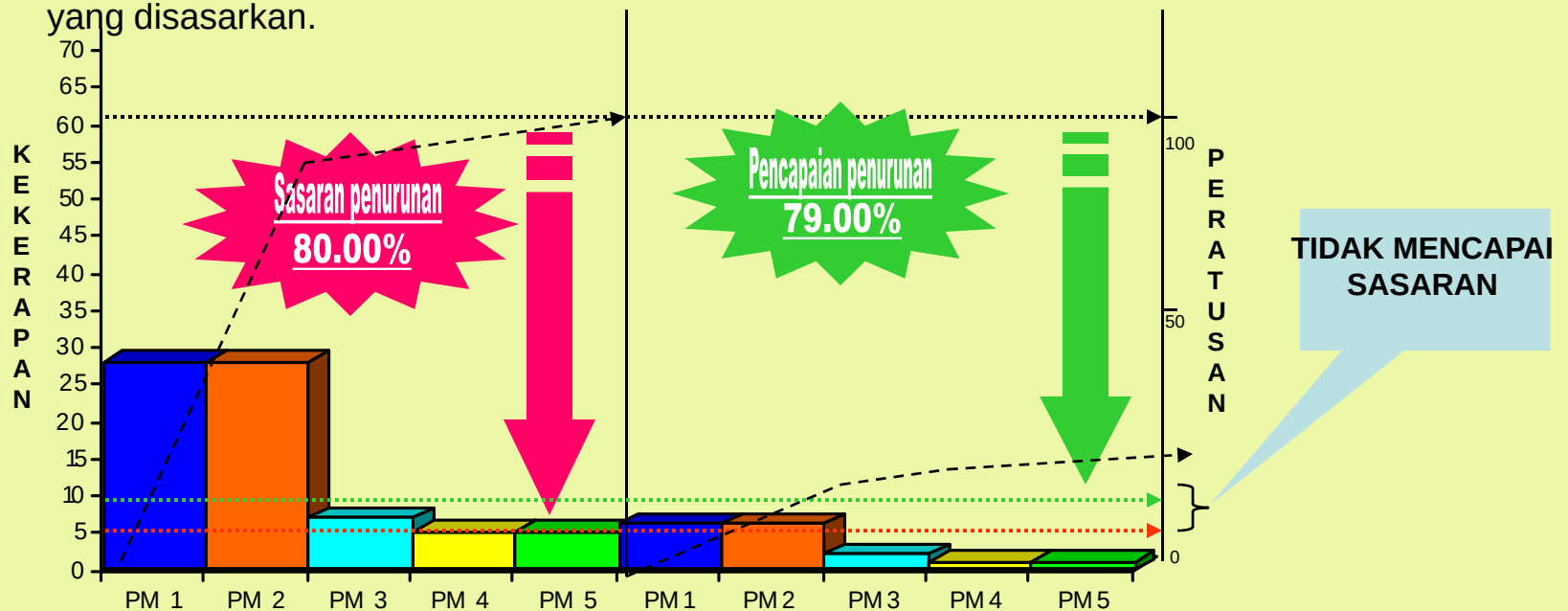
JPS K. Langat

Pencapaian penurunan punca-punca masalah

RAJAH PARETO II

Rajah Pareto perbandingan pencapaian ujicuba dan sasaran

Peratusan penurunan kekerapan punca-punca masalah yang mampu dicapai untuk projek ujicuba yang telah kami jalankan hanya 79% berbanding 80% yang disasarkan.



■ PM 5 Tiada Akuan Diterima

■ PM 4 Masa Tidak Menentu

■ PM 3 Komputer Kurang Sesuai

■ PM 2 Pekerja Am Kurang Pemantauan

■ PM 1 Proses Maklumbalas Aduan Rumit



JPS K. Langat

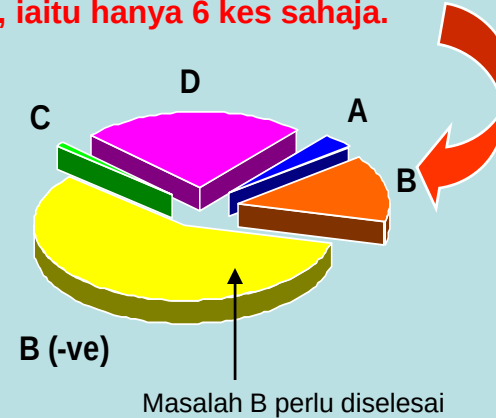
Pencapaian ujicuba penyelesaian masalah

KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

Terdapat 36 Kes yang berlaku semasa ujicuba yang dijalankan.



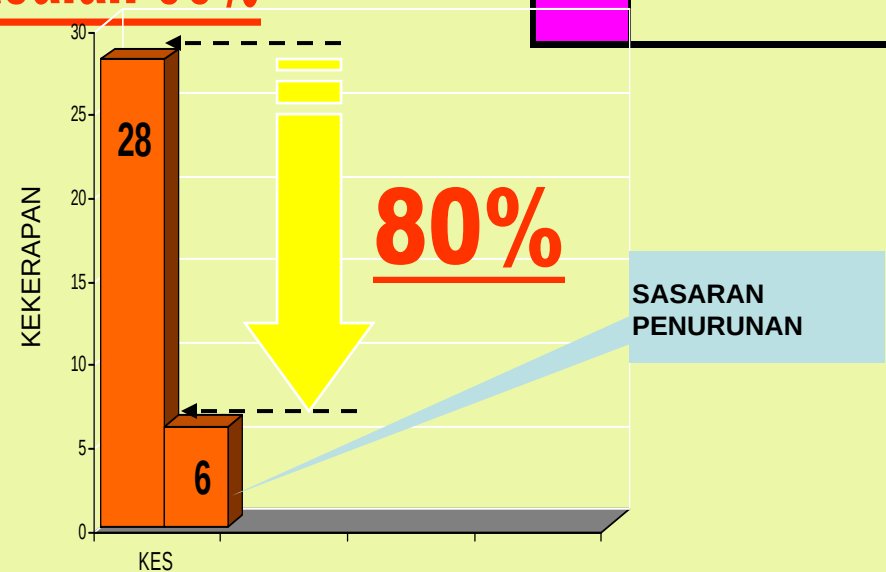
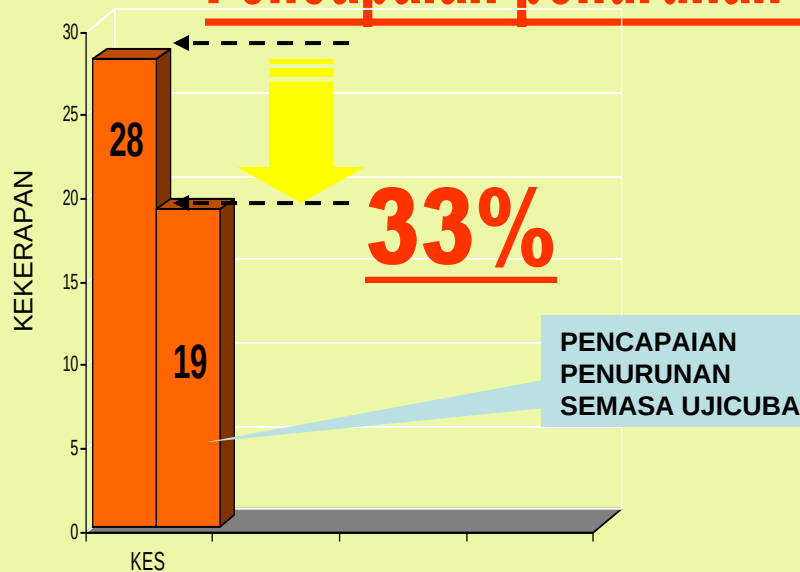
Sasaran penurunan masalah ialah 80%, iaitu hanya 6 kes sahaja.



FAKTOR-FAKTOR
MENYEBABKAN KEGAGALAN
PELAKSANAAN KAD
MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

A	Kad rosak.(3 Kekerapan)
B	Jurutera Daerah berkursus (12 Kekerapan)
C	Pekerja am bercuti (1 Kekerapan)
D	Bebanan tugas lain. (20 Kekerapan)

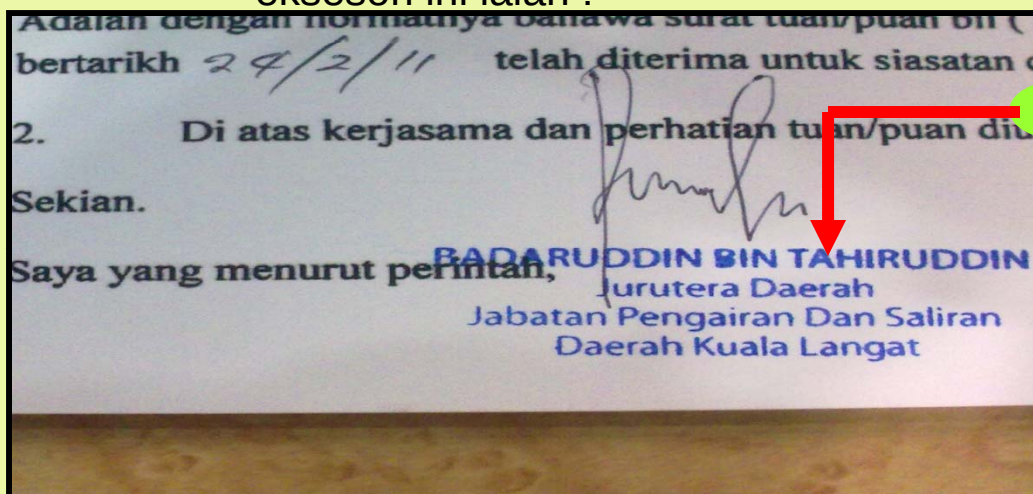
Pencapaian penurunan masalah 33%



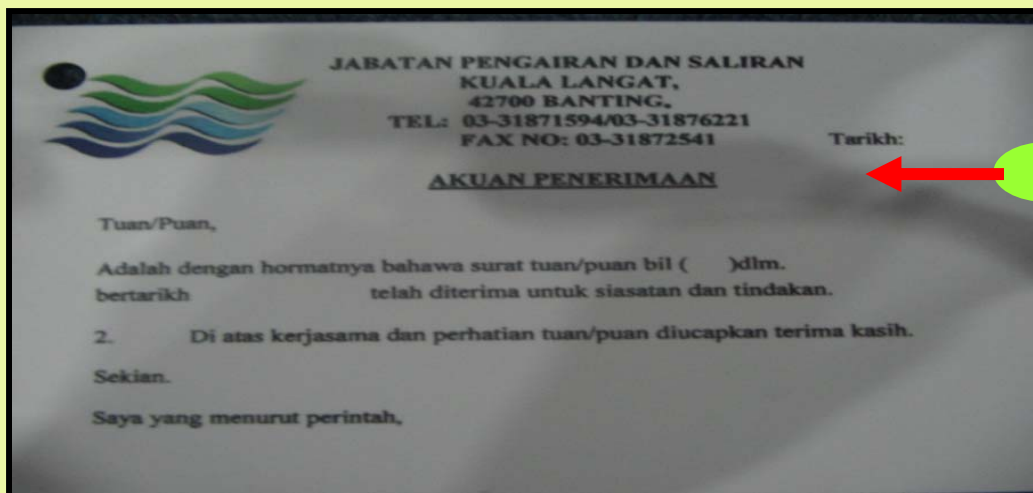
Rekacipta 'Kad Maklumbalas Aduan Awam'

Penganalisaan Kelemahan 'Kad Maklumbalas Aduan Awam'

Setelah penganalisaan dibuat, didapati bahawa kelemahan pada eksesor ini ialah :



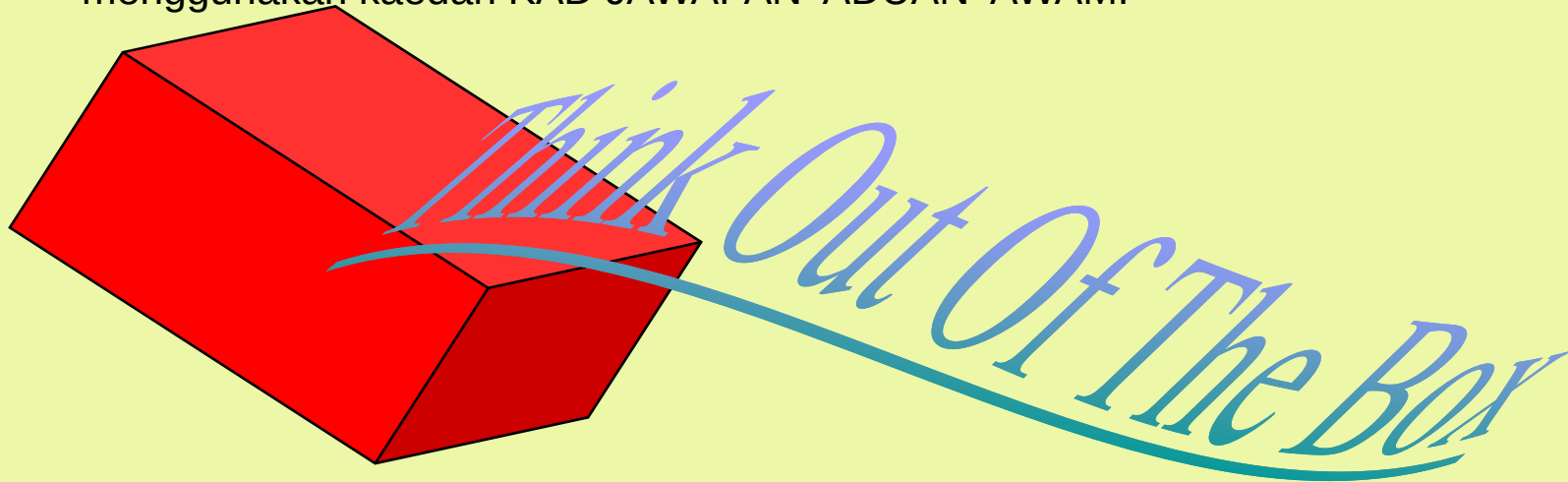
Kad Maklumbalas Aduan Awam tidak dapat dihantar serta merta kerana memerlukan tandatangan Jurutera Daerah . Ini menyebabkan Kad Maklumbalas lewat diterima oleh pengadu.



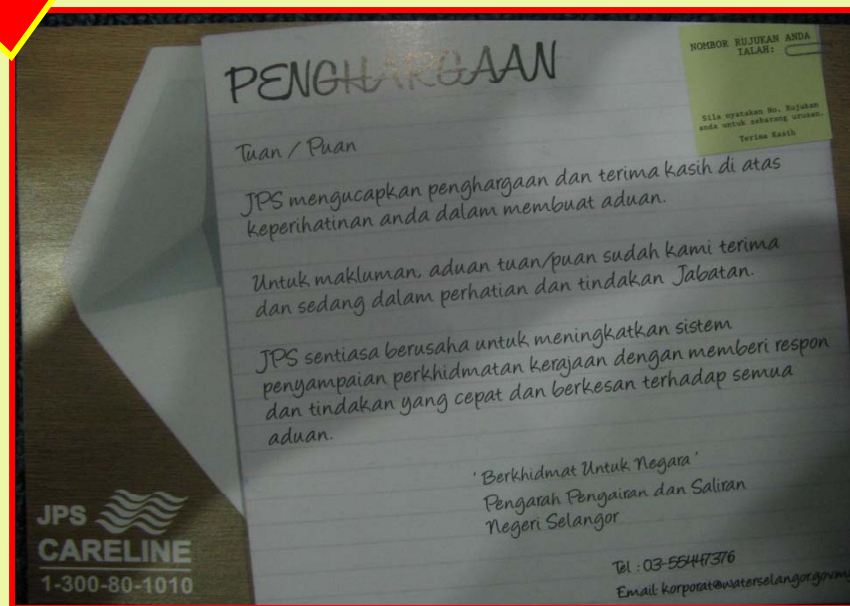
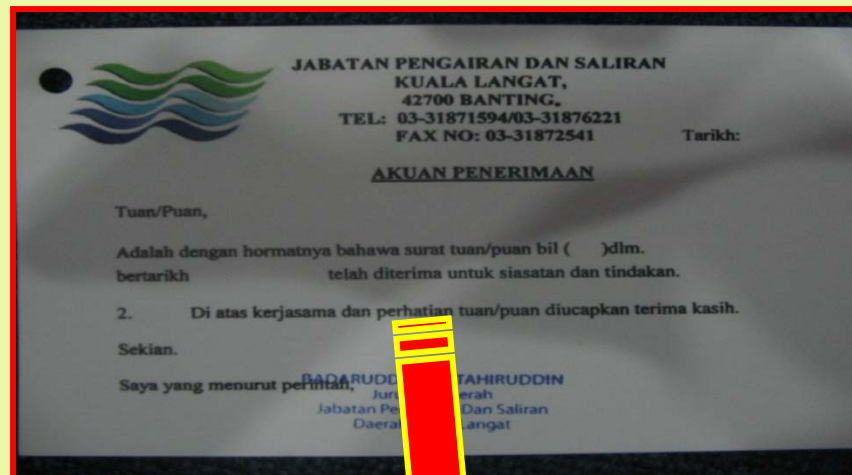
Kekerapan Jurutera Daerah menghadiri kursus menyebabkan Kad maklumbalas lewat diambil tindakan. Ini boleh menjejaskan imej jabatan.

MENCARI IDEA UNTUK MENGHASILKAN 'KAD MAKLUMBALAS ADUAN AWAM DENGAN TANPA TANDATANGAN '

Kumpulan kami telah mengadakan satu lagi sesi percambahan fikiran bagi mencari idea untuk menghasilkan KAD MAKLUMBALAS ADUAN AWAM. Setelah kelemahan kad tersebut dikenalpasti dan dianalisa, sesi tersebut telah dihadiri oleh semua ahli termasuk fasilitator dan diadakan di Pejabat JPS Daerah Kuala Langat. Bagi mencai idea untuk merekacipta, kumpulan telah menggunakan kaedah KAD JAWAPAN ADUAN AWAM.



MENCARI IDEA UNTUK MEREKACIPTA 'KAD MAKLUMBALAS ADUAN AWAM



PENGHASILAN IDEA UNTUK MEREKACIPTA KAD MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

Melalui satu sesi percambahan fikiran, kumpulan telah mendapat satu idea untuk merekacipta pada Kad Maklumbalas Aduan Awam iaitu :

MASALAH	Kad Maklumbalas tidak dapat dihantar serta merta. Jurutera Daerah sering berkursus.
PERALATAN	Rekacipta kad maklumbalas.
IDEA BARU	Tidak perlu ditandatangani.

PELAKSANAAN PROJEK MEREKACIPTA "KAD MAKLUMBALAS ADUAN AWAM"

1

KOS KAJISELIDIK DAN REKABENTUK KAD

Ahli yang terlibat:-
Semua ahli

Masa : 2 hari

Kos : Alat tulis RM 5.00

2

KUALITI

Ahli yang terlibat:-
Semua ahli

Masa : 1 minggu

Kos : RM 10.00

3

UJICUBA KAD

Ahli yang terlibat:-
Semua ahli

Masa : 1 minggu

Kos : RM 0.00

5

PENILAIAN

Ahli yang terlibat:-
Semua ahli

Masa : 3 hari

Kos : RM 5.00

4

APLIKASI

Ahli yang terlibat:-
Semua ahli

Masa : 1 hari

Kos : RM 0.00

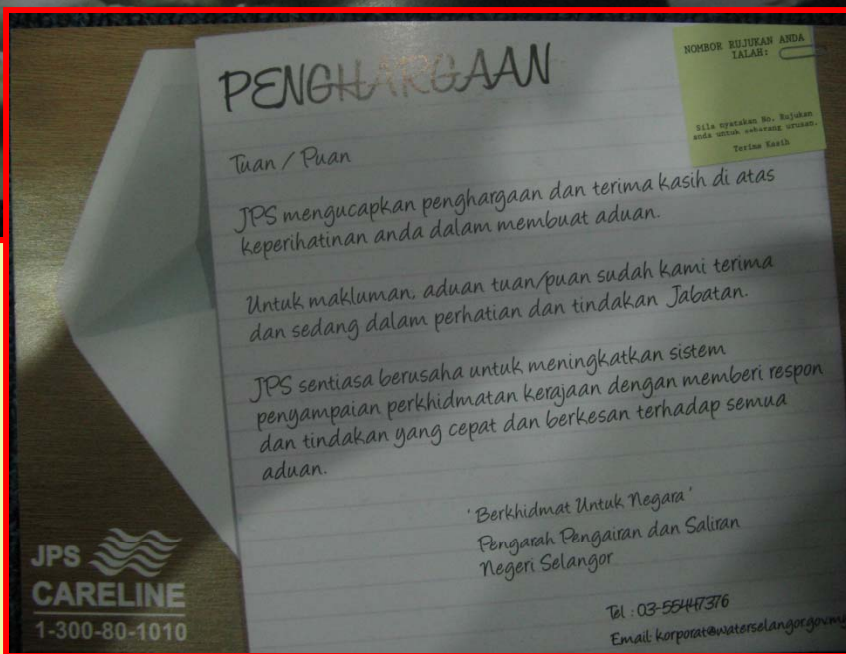
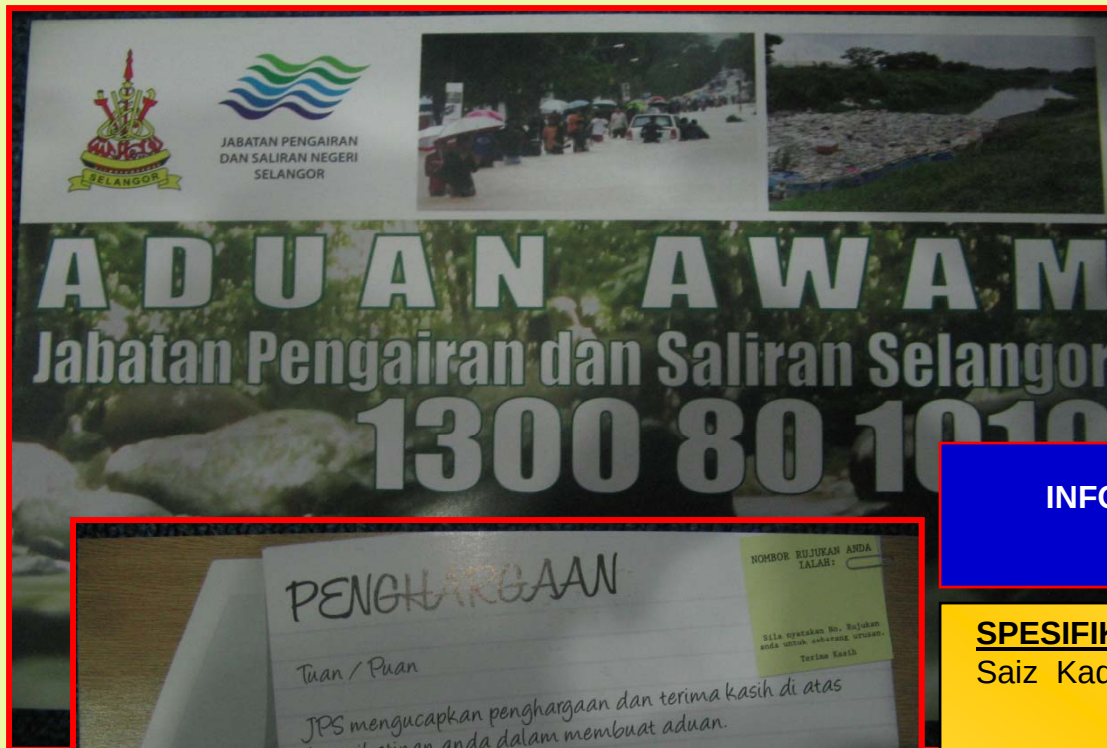
Setelah 'Kad Maklumbalas
Aduan Awam'
direkacipta,
kini kami namakan ciptaan
tersebut sebagai

KAD JAWAPAN ADUAN AWAM



JPS K. Langat

Rekacipta 'Kad Maklumbalas Aduan Awam'



INFO 'KAD JAWAPAN ADUAN AWAM'

SPESIFIKASI

Saiz Kad : 14.5cm x 10cm

BAHAN-BAHAN PEMBUATAN

Kertas keras berkualiti
Lain-lain aksesori

KOS PEMBUATAN

Kos Bahan : RM10.00
Lain-lain : RM10.00

JUMLAH: RM 20.00

Pelaksanaan Projek Ujicuba Kedua

Bagi melicinkan proses pelaksanaan kad ini, satu carta perbatuan telah dirancang. Program ini bermula minggu ketiga Mac 2011.

Carta perbatuan untuk pelaksanaan Kad Jawapan Aduan Awam



FASA	AKTIVITI	MINGGU KETIGA MAC 2011						
		1	2	3	4	5	6	7
i	Kaji Selidik Dan Rekabentuk	Perancangan	Sebenar					
ii	Kualiti		Perancangan	Perancangan				
iii	Ujicuba kad		Sebenar	Sebenar	Perancangan	Perancangan		
iv	Aplikasi kad di kaunter				Sebenar	Sebenar	Perancangan	
v	Penilaian						Sebenar	Perancangan

PETUNJUK  Perancangan  Sebenar

PROSES PEMBUATAN/REKABENTUK KAD

KAD JAWAPAN ADUAN AWAM

PEJABAT KESIHATAN DAERAH KUALA LANGAT
JALAN SULTAN ALAM SHAH
42700 BANTING
SELANGOR DARUL EHSAN

Ruj.Kami : BK(1)PKD/KLT.910(S)/02-1 Jld.4
Tarikh : 01 DEC 2010

Jurutera,
Jabatan Pengairan dan Saliran Kuala Langat,
42700 Banting,
Selangor Darul Ehsan.

Tuan,

ADUAN PARIT AWAM YANG DIPENUHI RUMPUT DI HADAPAN KLINIK KESIHATAN TG. SEPAT

Adalah saya dengan segala hormatnya menarik perhatian tuan berkenaan perkara diatas.

2. Dimaklumkan bahawa jabatan ini menerima aduan dari orang awam berkenaan parit di hadapan Klinik Kesihatan Tanggong Sepat yang dipenuhi dengan rumput sehingga menghalang pemandangan. Setelah diteliti saya mendapati parit tersebut adalah milik awam kerana ia terletak di luar kawasan Klinik. Sehubungan dengan itu saya memohon jasa baik pihak tuan agar dapat membersihkan parit tersebut bagi mengelakkan bahaya kepada pengguna jalan raya dan kawasan sekitar. Berusaha dan berkesanlah dalam melaksanakan tugas anda.

Sekian, semoga permohonan ini dapat dipertimbangkan.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"PENYAYANG, BIKERJA BERPAKSIKAN DAN PROFESIONALISME"
ADALAH BUDAYA KERJA KITA"

Saya yang menurut perintah,

(DR. NOR IZZAH BINTI HAJI AHMAD SHAUKI)
No. Pendaftaran (Perub. MPM) 29127
Pakar Perubatan Kesihatan Awam,
Pegawai Kesihatan Daerah
Kuala Langat.

"KEJUJURAN DAN KETEKUNAN"

Ruj.Kami : (73)dlm.JPS.K.Lgt. E/31 Jld.8
Tarikh : 21 Disember, 2010

Pegawai Kesihatan Daerah,
Pejabat Kesihatan Daerah Kuala Langat,
Jalan Sultan Alam Shah,
42700 Banting,
SELANGOR DARUL EHSAN
(U.P. : Dr. Nor Izzah binti Hj Ahmad Shauki)

Tuan,

Aduan Parit Awam Yang Di Penuhi Rumput Di Hadapan Klinik Kesihatan Tg. Sepat

Dengan sukacitanya saya merujuk kepada surat Bil.(11)PKD/K.LGT.910(S)/02-1 Jld.4 adalah berkaitan.

2. Adalah dimaklumkan bahawa jabatan ini telah menerima aduan tuan dan maklum, didapati parit tepi jalan besar Banting - Tg. Sepat adalah di bawah penyelenggaraan JKR (Road Care). Walaubagaimanapun jabatan sedang mengorek dan membersihkan parit di hadapan Klinik Jalan ke Kampong Tg. Sepat.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"GINTAILAH SUNGAI KITA"

Saya yang menurut perintah,

(AB. RAHMAN BIN JAKIN)
Jurutera Daerah,
JPS Kuala Langat

s.k. - 1. Bahagian Aduan JPS Kuala Langat

JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN KUALA LANGAT,
42700 BANTING,
TEL: 03-31871594/03-31876221
FAX NO: 03-31872541

Tarikh:

AKUAN PENERIMAAN

Tuan/Puan,

Adalah dengan hormatnya bahawa surat tuan/puan bil ()dlm. telah diterima untuk siasatan dan tindakan.

2. Di atas kerjasama dan perhatian tuan/puan diucapkan terima kasih.

Sekian.

Saya yang menurut perintah,

(AB. RAHMAN BIN JAKIN)
Jurutera Daerah,
Jabatan Pengairan dan Saliran
Daerah Kuala Langat



JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN SELANGOR

ADUAN AWAM

Jabatan Pengairan dan Saliran Selangor

1300 80 1010

YANG DIPERTUA,
MAJLIS DAERAH KUALA LANGAT
42700 BANTING.
(U.P. : NORLIZA BT. YAHYA)

PENGHARGAAN

Tuan / Puan

Tarikh: 30/3/2011

JPS mengucapkan penghargaan dan terima kasih di atas perhatian anda dalam membuat aduan.

Untuk makluman, aduan tuan/puan sudah kami terima dan sedang dalam perhatian dan tindakan Jabatan.

JPS sentiasa berusaha untuk meningkatkan sistem pengampiran perkhidmatan kerajaan dengan memberi respon dan tindakan yang pantas dan berkesan terhadap semua aduan.

Berkhidmat Untuk Negara
Jabatan Pengairan dan Saliran
Daerah Kuala Langat

Tel: 03-55447376
Email: korporat@jpselangor.gov.my

JPS CARELINE
1-300-80-1010

JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN KUALA LANGAT,
42700 BANTING,
TEL: 03-31871594/03-31876221
FAX NO: 03-31872541

Tarikh: 28/2/11

AKUAN PENERIMAAN

Tuan/Puan,

Adalah dengan hormatnya bahawa surat tuan/puan bil ()dlm. telah diterima untuk siasatan dan tindakan.

2. Di atas kerjasama dan perhatian tuan/puan diucapkan terima kasih.

Sekian.

Saya yang menurut perintah,

(AB. RAHMAN BIN JAKIN)
Jurutera Daerah,
Jabatan Pengairan dan Saliran
Daerah Kuala Langat

Pelaksanaan Projek Ujicuba Kedua

BERIKUT ADALAH CADANGAN-CADANGAN PENYELESAIAN UNTUK MASALAH
KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

BIL	PUNCA-PUNCA MASALAH	PENYELESAIAN UJICUBA PERTAMA	CADANGAN PENYELESAIAN UJICUBA KEDUA
1	Proses Maklumbalas Aduan Rumit.	Gunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam	Gunakan Kad Jawapan Aduan Awam
2	Komputer Kurang Sesuai.	Gunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam	Gunakan Kad Jawapan Aduan Awam
3	Masa Tidak Menentu.	Gunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam	Gunakan Kad Jawapan Aduan Awam
4	Tiada Akuan Diterima.	Gunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam	Gunakan Kad Jawapan Aduan Awam
5	Pekerja Am Kurang Pemantauan.	1. Gunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam 2. Beri peringatan dari masa ke semasa	1. Gunakan Kad Jawapan Aduan Awam 2. Beri peringatan dari masa ke semasa

PELAN TINDAKAN UJICUBA KEDUA

Untuk memastikan projek ujicuba ini berjalan dengan lancar, kumpulan telah merangka satu pelan tindakan untuk proses ujicuba tersebut.

Pelan tindakan ujicuba kedua



Pengumpulan data projek ujicuba II

Kumpulan kami telah membuat pengumpulan data kekerapan punca-punca masalah untuk ujicuba II selama **3 minggu mulai minggu keempat Februari 2011 hingga minggu kedua Mac 2011**. Kaedah yang kami gunakan ialah melalui pemerhatian dan direkod menggunakan lembaran semakan.

DATA-DATA KEKERAPAN PUNCA-PUNCA MENYUMBANG KEPADA MASALAH KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM UNTUK TEMPOH MINGGU KEEMPAT FEBRUARI 2011 HINGGA MINGGU KEDUA MAC 2011

BIL	PUNCA – PUNCA MASALAH	KEKERAPAN			
		Feb 2011 – Mac 2011			JUMLAH
		M1	M2	M3	
PM1	Proses Maklumbalas Aduan Awam Rumit.	0	0	0	0
PM2	Komputer Kurang Sesuai.	1	0	0	1
PM3	Masa Tidak Menentu.	0	0	0	0
PM4	Tiada Akuan Diterima.	0	0	0	0
PM5	Pekerja Am Kurang Pemantauan.	1	1	1	3
JUMLAH:		2	1	1	4

Lembaran Semak
(Kaji Selidik Punca Masalah)

Punca-Punca Menyumbang Kepada Masalah

Projek : KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

Tempoh Kajian : minggu keempat Feb. 2011 - minggu kedua MAR 2011

Pegawai Bertugas : HARLIHAH

Punca-Punca Masalah		Kekerapan Yang Menyumbang Kepada Masalah Pengurusan A				Jumlah
		M1	M2	M3	M4	
1.	Proses maklumbalas rumit					
2	Komputer kurang sesuai	1				1
3	Masa tiada menentu					
4	Tiada akuan diterima					
5	Pekerja Am kurang pemantauan	1	1	1		3

Pengumpulan data projek ujicuba II

Data kekerapan berlakunya masalah Kelewatan Memberi Maklumbalas Aduan Awam turut dikumpul semasa ujicuba dijalankan untuk tempoh yang sama iaitu bermula **minggu keempat bulan Februari** hingga **minggu kedua bulan Mac 2011**. Kaedah yang kami gunakan ialah melalui pemerhatian dan direkod menggunakan lembaran semakan.

DATA-DATA KEKERAPAN MASALAH KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM UNTUK TEMPOH MINGGU KEEMPAT FEBRUARI HINGGA MINGGU KEDUA MAC 2011

Bulan Februari 2011	KEKERAPAN	CATATAN
Minggu 1	1	Kecuaian Pekerja Am
Minggu 2	1	Kecuaian Pekerja Am
Minggu 3	0	
JUMLAH:	2	

$2\text{hari} \div 21\text{hari} = 9\%$

**TIDAK MEMENUHI
KEHENDAK KUMPULAN**

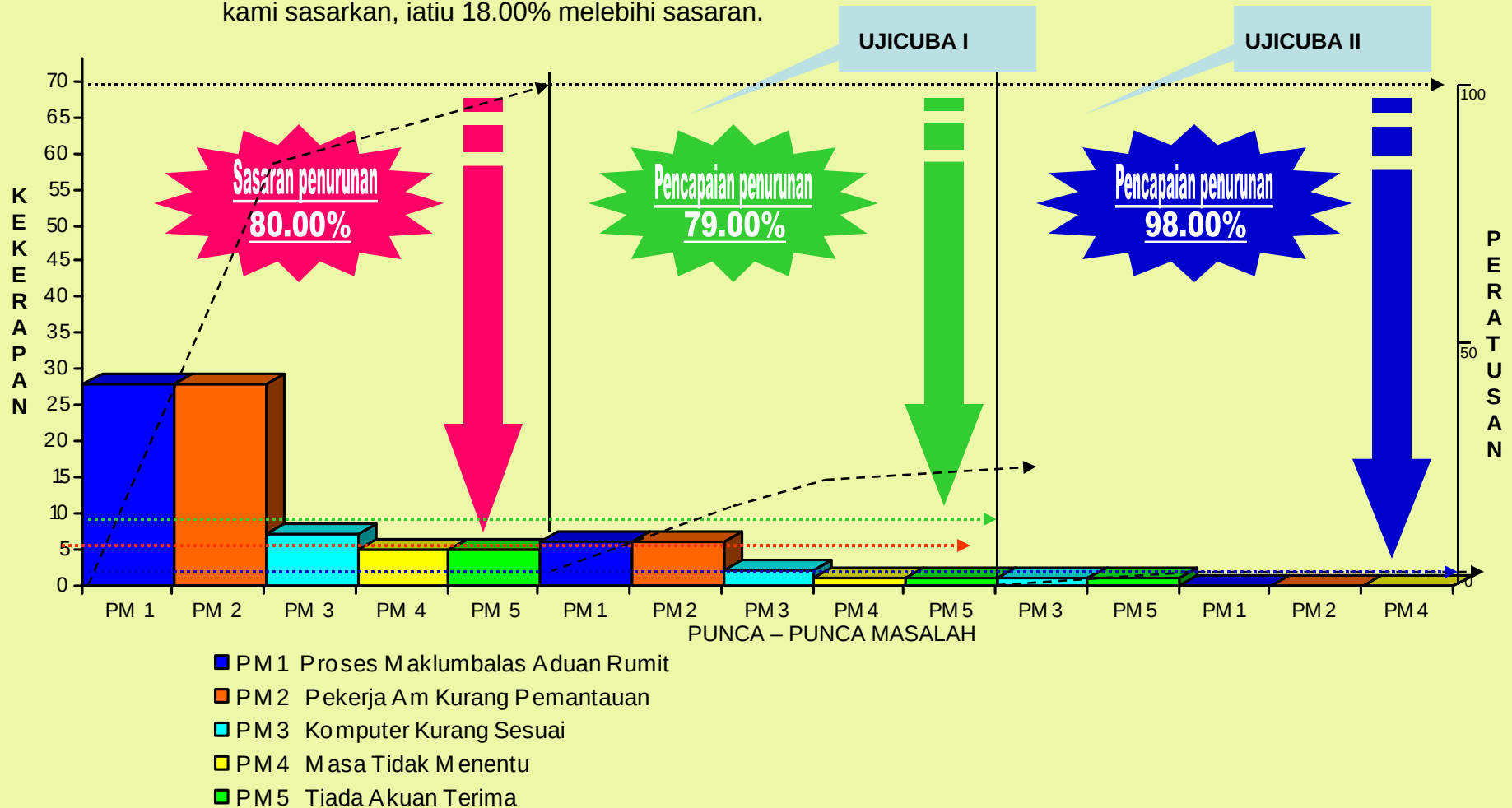
T. Tangan

Pencapaian penurunan punca-punca masalah

RAJAH PARETO III

Rajah Pareto perbandingan sasaran, pencapaian ujicuba I dan ujicuba II

Perbandingan peratusan penurunan kekerapan punca-punca masalah yang mampu dicapai untuk projek ujicuba I dan ujicuba II. Kesimpulannya kumpulan telah berjaya menurunkan kekerapan punca-punca masalah sebanyak 98.00% berbanding 80.00% yang kami sasarkan, iaitu 18.00% melebihi sasaran.



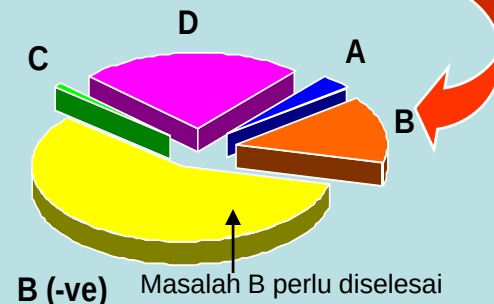
Pencapaian ujicuba penyelesaian masalah

KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

Terdapat 360Kes yang berlaku semasa ujicuba I yang dijalankan.



Sasaran penurunan masalah ialah 80%, iaitu hanya 6 kes sahaja.

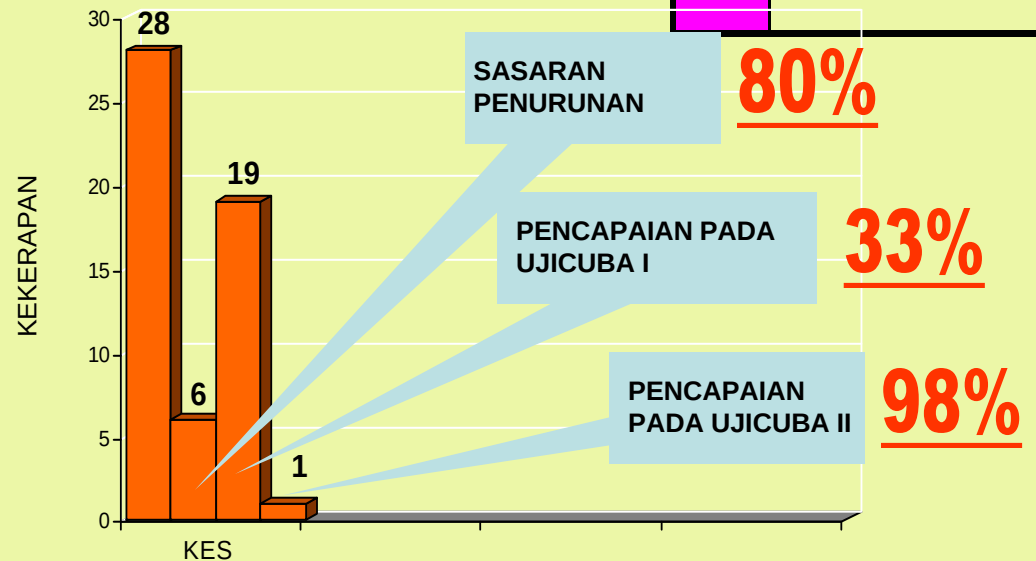
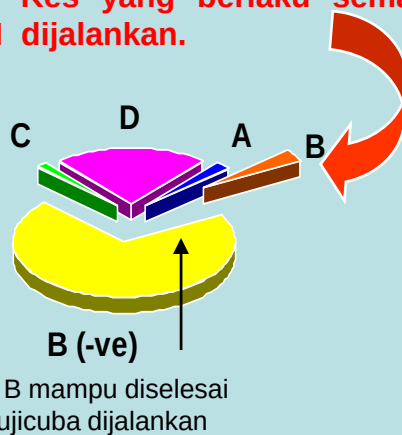


KUMPULAN MAMPU MENURUNKAN KEKERAPAN PUNCA-PUNCA MASALAH SEBANYAK 98% BERBANDING 80% YANG DISASARKAN. 18% MELEBIHI SASARAN.

FAKTOR-FAKTOR MENYEBABKAN KEGAGALAN PELAKSANAAN KAD MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

A	Kad rosak .(3 Kekerapan)
B	Jurutera Daerah berkursus. (12 Kekerapan)
C	Pekerja Am bercuti. (1 Kekerapan)
D	Bebanan tugas lain. (20 Kekerapan)

Hanya 1 Kes yang berlaku semasa ujicuba II dijalankan.



PEMANTAUAN PROJEK SEBELUM PENYERAGAMAN

Ahli kumpulan telah membuat pemantauan keatas projek yang bermula dari
14 April 2011.

Nama	Aktiviti	Mula
Shima	Memantau penggunaan Kad Jawapan Aduan Awam di kaunter pejabat.	14 April 2011
Jariah	Menerima laporan, menghantar borang kaji selidik kepada pelanggan.	14 April 2011
Azra	Semakan borang kaji selidik / aduan.	14 April 2011
Alis	Kumpul semua data-data.	14 April 2011

Tindakan Pemantauan Dan Penyeragaman

Selepas 'Kad Jawapan Aduan Awam' ini didapati sesuai untuk kegunaan menggantikan kad maklumbalas sedia ada, kumpulan kami mengesyorkan kepada pihak pengurusan supaya penggunaan kad ini. Pihak pengurusan bersetuju dan mengarahkan Bahagian Perkhidmatan Pelanggan JPS Kuala Langat untuk menyeragamkan 'Kad Jawapan Aduan Awam' di Daerah Kuala Langat.



Tindakan Susulan

Tindakan Pengukuhan Penyeragaman



Lawatan dan perbincangan ke Jabatan Pengairan Dan Saliran Negeri untuk membincangkan penggunaan Kad Jawapan Aduan Awam di setiap daerah di Negeri Selangor .



Penyeragaman penyediaan penggunaan Kad Jawapan Aduan Awam dipersetujui.

Bil (46) dlm.JPS.Sel.13/87
Jilid 3



JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN,
NEGERI SELANGOR,
TINGKAT 5, BLOK PODIUM SELATAN,
BANGUNAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH,
40626 SHAH ALAM,
SELANGOR DARUL EHSAN.



NO. TELEFON : 03-55447366
NO. FAKS : 03-55104494

"KEJUJURAN DAN KETEKUNAN"

Ruj.Kami: (46) dlm. JPS.Sel.13/87 Jld.III

Tarikh : 19 hb.April, 2011

Semua Jurutera Daerah,
Jabatan Pengairan dan Saliran,
Negeri Selangor

Tuan,

PENYERAGAMAN MENGGUNAKAN KAD MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

Saya dengan hormatnya merujuk kepada perkara tersebut di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa Projek Kumpulan Inovasi dan Kreatif (KIK) JPS Daerah Kuala Langat menggunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam telah didapati keberkesannya.

3. Sehubungan dengan itu, jabatan ini menyokong agar penggunaan Kad Maklumbalas diseragamkan kepada semua peringkat Daerah JPS Negeri Selangor secara berterusan bagi meningkatkan prestasi jabatan.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

(IR. NOR HISHAM BIN MOHD GHAZALI)
Timbalan Pengarah (Pembangunan)
b/p Pengarah Jabatan Pengairan dan Saliran
Negeri Selangor Darul Ehsan

tarikh terima : 20/4/2011

JPS Kuala Langat	Makluman	Tindakan
JD		
PJ (PTK)		
PJ (PT)		
JTK (1)		
JTK (2)		
Pem.Tad.(K)		
PS		

Nota:

SURAT SOKONGAN DARI JPS SELANGOR

PENCAPAIAN HASIL PROJEK

Faedah – faedah projek

- 1. PENINGKATAN KEPUASAAN HATI PELANGGAN.**
- 2. PENJIMATAN MASA.**
- 3. PENJIMATAN KOS OPERASI**
- 4. FAEDAH – FAEDAH LAIN.**

Penjimatan Masa

Hasil kajiselidik yang kami buat melalui perbandingan masa yang digunakan untuk maklumbalas surat aduan seperti berikut :

MASA UNTUK MAKLUMBALAS SURAT ADUAN (SEBELUM)	MASA UNTUK MAKLUMBALAS SURAT ADUAN (SELEPAS)
Enam (6) orang Pegawai mengambil masa 7 hari untuk memberi maklumbalas surat aduan.	Dua (2) orang Pegawai mengambil masa 2 hari untuk memberi maklumbalas surat aduan.
Penjimatan masa : 7 hari – 2 hari = 5 hari	
Peratusan Penjimatan Masa : $5 \div 7 \times 100\% = 71.4 \%$	

Analisa faedah projek

Analisa Kos Faedah

**SEBELUM
PROJEK**

BUTIRAN KOS PENGURUSAN DI JPS DAERAH KUALA LANGAT.

BIL	PERKARA	KOS	AMAUN (RM)
1	Gaji tiga (3) jam bekerja untuk enam (6) orang Pegawai Sebulan.	$\text{RM } 2,000.00 \times 12 \div 2504 \times 3 \text{ jam} \times 6 \text{ orang} \times 30 \text{ hari}$	5,175.72
2	Sepanjang tempoh projek 7 bulan, 35 aduan.	$\text{RM } 20.00 \times 35 = \text{RM } 700.00$ $\text{RM } 700.00 \div 7 = \text{RM } 100.00$	100.00
3	Jumlah kos sebulan	$\text{RM } 5,175.72 + \text{RM } 100.00$	5,275.72
4	Jumlah kos operasi setahun	$\text{RM } 5,275.72 \times 12 \text{ bulan}$	63,308.64

RM 63,308.64

Analisa faedah projek

Analisa Kos Faedah

SELEPAS PROJEK

BUTIRAN KOS PENGURUSAN DI JPS DAERAH KUALA LANGAT

BIL	PERKARA	KOS	AMAUN (RM)
1	Gaji tiga (3) jam bekerja untuk dua (2) orang Pegawai Sebulan.	RM 2,000.00 x 12 ÷ 2504 x 3 jam x 2 orang x 30 hari	1,725.24
2	Sepanjang tempoh projek 7 bulan, 35 aduan.	RM 20.00 x 35 = RM 700.00 RM 700.00 ÷ 7 = RM100.00	100.00
3	Jumlah kos sebulan.	RM 1,725.24 + RM 100.00	1,825.24
4	Jumlah kos operasi setahun	RM 1,825.24 x 12 Bulan	21,902.88

Penjimatan Kos Sebenar
65.4%

KOS DIPERLUKAN UNTUK PROJEK

BUTIRAN KOS PENGURUSAN

BIL	PERKARA	KOS	AMAUN (RM)
1	Kad	RM20.00	20.00
2	Alat tulis	RM10.00	10.00
5	<i>Lain-lain Aksesori</i>	RM70.00	70.00
7	Jumlah kos		100.00
8	Jumlah kos pengurusan	RM100.00	100.00

PENJIMATAN SEBENAR

PENJIMATAN KOS SEBENAR

BIL	PERKARA	KOS	AMAUN (RM)
1	Kos sebelum penyelesaian.		63,308.64
2	Kos selepas penyelesaian		21,902.88
3	Kos Projek		100.00
4	Penjimatan Kos Setahun	$63,308.64 - 21,902.88 - 100$	41,305.76
5	Peratusan Penjimatan kos	$41,305.76 \div 63,308.64 \times 100\%$	65.25%

LUARAN

Orang awam telah berpuas hati setelah menerima maklumbalas aduan dalam masa yang singkat dan telah memberi penghargaan kepada pihak jabatan. Ternyata tiada lagi rungutan di terima dari orang awam.

DALAMAN

- 1. Mempercepatkan maklum balas aduan awam.**
- 2. Memuaskan hati pelanggan.**

Sumbangan Projek

KEPADA ORGANISASI

Selepas projek, didapati masalah kelewatan memberi maklum balas aduan awam mampu diatasi. Kad Jawapan Aduan Awam baru ternyata lebih berkesan digunakan untuk mempercepatkan maklum balas.



KEPADA AGENSI- AGENSI LAIN

1. Projek ini telah mendapat pujian daripada Jabatan lain dan Pihak JKKK Kampung.
2. Selain dari itu, projek ini juga mendapat pujian daripada Jabatan Pengairan Dan Saliran Negeri Selangor.

Sumbangan Projek

KEPADA KUMPULAN

Kumpulan kami merasakan kredibiliti jabatan lebih terserlah dalam menangani masalah dengan menggunakan pendekatan KIK.

KEPADA NEGARA

1. Dengan penggunaan Kad Jawapan Aduan Awam baru dapat mengatasi kelewatan maklum balas aduan awam.
2. Menerima seruan dasar-dasar kerajaan kearah peningkatan perkhidmatan yang lebih efisien dan efektif serta memupuk semangat berdaya saing, kreatif dan berinovatif.

- 1. Merealisasikan sistem maklumbalas dengan lebih cepat dan tepat.**
- 2. Meningkatkan imej Jabatan Pengairan Dan Saliran Daerah Kuala Langat serta menjadi 'benchmark' kepada jabatan lain di daerah dan Negeri Selangor.**
- 3. Kakitangan bersedia melakukan perubahan kerja.**

Faktor kejayaan projek ini

- 1. Perancangan yang teliti dan pengurusan yang berkualiti dari kumpulan.**
- 2. Perkongsian maklumat dan pengetahuan diantara ahli kumpulan dan pihak pengurusan.**
- 3. Kerjasama yang erat diantara ahli-ahli kumpulan dan juga pihak pengurusan.**
- 4. Kesediaan ahli kumpulan menjalankan tugas dengan komitmen yang begitu tinggi, tekun dan dedikasi.**

TINDAKAN PENYERAGAMAN

PEMANTAUAN PROJEK SECARA BERTERUSAN

Tiga orang ahli kumpulan telah ditugaskan untuk membuat pemantauan keatas projek yang bermula dari 30 April 2011 hingga berterusan.

Nama	Aktiviti	Mula	Hingga
Norhasimah	Memantau penggunaan Kad Jawapan Aduan Awam di kaunter pejabat.	30 April 2011	Berterusan
Siti Jorah	Menerima laporan, menghantar borang kaji selidik kepada pelanggan.	30 April 2011	Berterusan
Norhayati	Semakan borang kaji selidik / aduan	30 April 2011	Berterusan
Azra	Kompilasi semua data-data	30 April 2011	Berterusan



JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN
KUALA LANGAT,
42700 BANTING,
SELANGOR DARUL EHSAN



Telefon : 03-31871594
03-31876221
Fax : 03-31872541

"KEJUJURAN DAN KETEKUNAN"

Ruj.Kami: (3) dlm.JPS.K.Lgt. E/50 Jld.6

Tarikh : 18 Januari, 2011

Jurutera Daerah,
Jabatan Pengairan dan Saliran,
Daerah Kuala Langat

(U.P: En. Badaruddin b. Tahiruddin)

Tuan,

Memohon Surat Kelulusan Menggunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam

Dengan hormatnya merujuk kepada perkara tersebut di atas adalah berkaitan.

2. Adalah dimaklumkan bahawa Kumpulan Inovasi dan Kreatif (KIK) V-Power akan melaksanakan penggunaan Kad Aduan Maklumbalas. Kerjasama dan kelulusan pihak tuan adalah sangat-sangat diharapkan.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"CINTAILAH SUNGAI KITA"

Saya yang menurut perintah,

(SITI JORIAN BINTI ISMAIL)
Ketua Kumpulan,
V-Power



" JAYAKAN PERKHIDMATAN SEMPURNA " **SELANGORSHINES**

E:WrdAy/KMK/hhj

**Surat permohonan
menggunapakai Kad
Maklumbalas Aduan
Awam kepada
Jurutera Daerah**



JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN
KUALA LANGAT,
42700 BANTING,
SELANGOR DARUL EHSAN



Telefon : 03-31871594
03-31876221
Fax : 03-31872541

"KEJUJURAN DAN KETEKUNAN"

Ruj.Kami: (6) dlm. JPS.K.Lgt. E/50 Jld.6

Tarikh : 25 Januari, 2011

Ketua Kumpulan,
V-Power,
Kumpulan Inovatif dan Kreatif,
Jabatan Pengairan dan Saliran,
Daerah Kuala Langat

(U.P: Puan Siti Jorlah binti Ismail)

Tuan,

Memohon Surat Kebenaran Menggunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam

Dengan hormatnya merujuk kepada surat bertarikh 18 Januari, 2011 tersebut di atas adalah berkaitan.

2. Adalah dimaklumkan bahawa jabatan ini setelah meneliti cadangan Kumpulan Kreatif dan Inovatif (KIK) untuk menggunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam adalah sangat-sangat dialu-alukan.

3. Jabatan berharap semoga Kumpulan berjaya melaksanakan projek ini dengan jayanya.

Sekian.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"CINTAILAH SUNGAI KITA"

Saya yang menurut perintah,

(BADARUDDIN BIN TAHIRUDDIN)
Jurutera Daerah,
JPS Kuala Langat

tarikh terima: 25/1/2011

JPS Kuala Langat	Makluman	Tindakan
ID		
PJ (PTK)		
PJ (PT)		
PTK (1)		
JTK (2)		
Tem.Tad.(K)		
PS		

JPS CARELINE
1 300 80 1010

SELANGORSHINES

" JAYAKAN PERKHIDMATAN SEMPURNA "

E:Wrd.Ay/KMK/hhj

**Surat Kebenaran
menggunapakai Kad
Maklumbalas Aduan
Awam**



JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN
KUALA LANGAT,
42700 BANTING,
SELANGOR DARUL EHSAN



Telefon : 03-31871594
03-31876221
Fax : 03-31872541

"KEJUJURAN DAN KETEKUNAN"

Ruj.Kami: (44)dlm.JPS.K.Lgt. E/50 Jld.6

Tarikh : 15 April, 2011

Pengarah,
Jabatan Pengairan dan Saliran,
Negeri Selangor,
40626 Shah Alam

Tuan,

PENYERAGAMAN MENGGUNAKAN KAD MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

Dengan hormatnya merujuk perkara tersebut di atas adalah berkaitan.

2. Adalah dimaklumkan bahawa Kumpulan Inovasi dan Kreatif (KIK) JPS Daerah Kuala Langat telah menggunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam dan menunjukkan keberkesannya bagi memberi maklumbalas kepada orang awam. Sehubungan dengan itu kumpulan mengesyorkan supaya kad ini diperluaskan penggunaannya di semua jabatan daerah.

3. Kelulusan pihak tuan adalah sangat-sangat diharapkan dan diucapkan ribuan terima kasih.

Sekian.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"CINTAILAH SUNGAI KITA"

Saya yang menurut perintah,


(BADARUDDIN BIN TAHIRUDDIN)
Jurutera Daerah,
JPS Kuala Langat

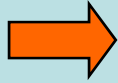
**Surat Pengesyoran
ke Ibu Pejabat
menggunakan Kad
Maklumbalas Aduan
Awam**



SELANGORSHINES

" JAYAKAN PERKHIDMATAN SEMPURNA "

E:Wrd.Ay/KMK/hhj



Surat arahan penyeragaman penggunaan Kad Maklum Balas Aduan Awam oleh Pengarah JPS Selangor ke semua JPS daerah.



JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN,
NEGERI SELANGOR,
TINGKAT 5, BLOK PODIUM SELATAN,
BANGUNAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH,
40626 SHAH ALAM,
SELANGOR DARUL EHSAN.



NO. TELEFON : 03-55447366
NO. FAKS : 03-55104494

"KEJUJURAN DAN KETEKUNAN"

Ruj.Kami: (46)dlm.JPS.Sel.13/87 Jld.III
Tarikh : 19 hb.April, 2011

Semua Jurutera Daerah,
Jabatan Pengairan dan Saliran,
Negeri Selangor

Tuan,

PENYERAGAMAN MENGGUNAKAN KAD MAKLUMBALAS ADUAN AWAM

Saya dengan hormatnya merujuk kepada perkara tersebut di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa Projek Kumpulan Inovasi dan Kreatif (KIK) JPS Daerah Kuala Langat menggunakan Kad Maklumbalas Aduan Awam telah didapati keberkesannya.
3. Sehubungan dengan itu, jabatan ini menyokong agar penggunaan Kad Maklumbalas diseragamkan kepada semua peringkat Daerah JPS Negeri Selangor secara berterusan bagi meningkatkan prestasi jabatan.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

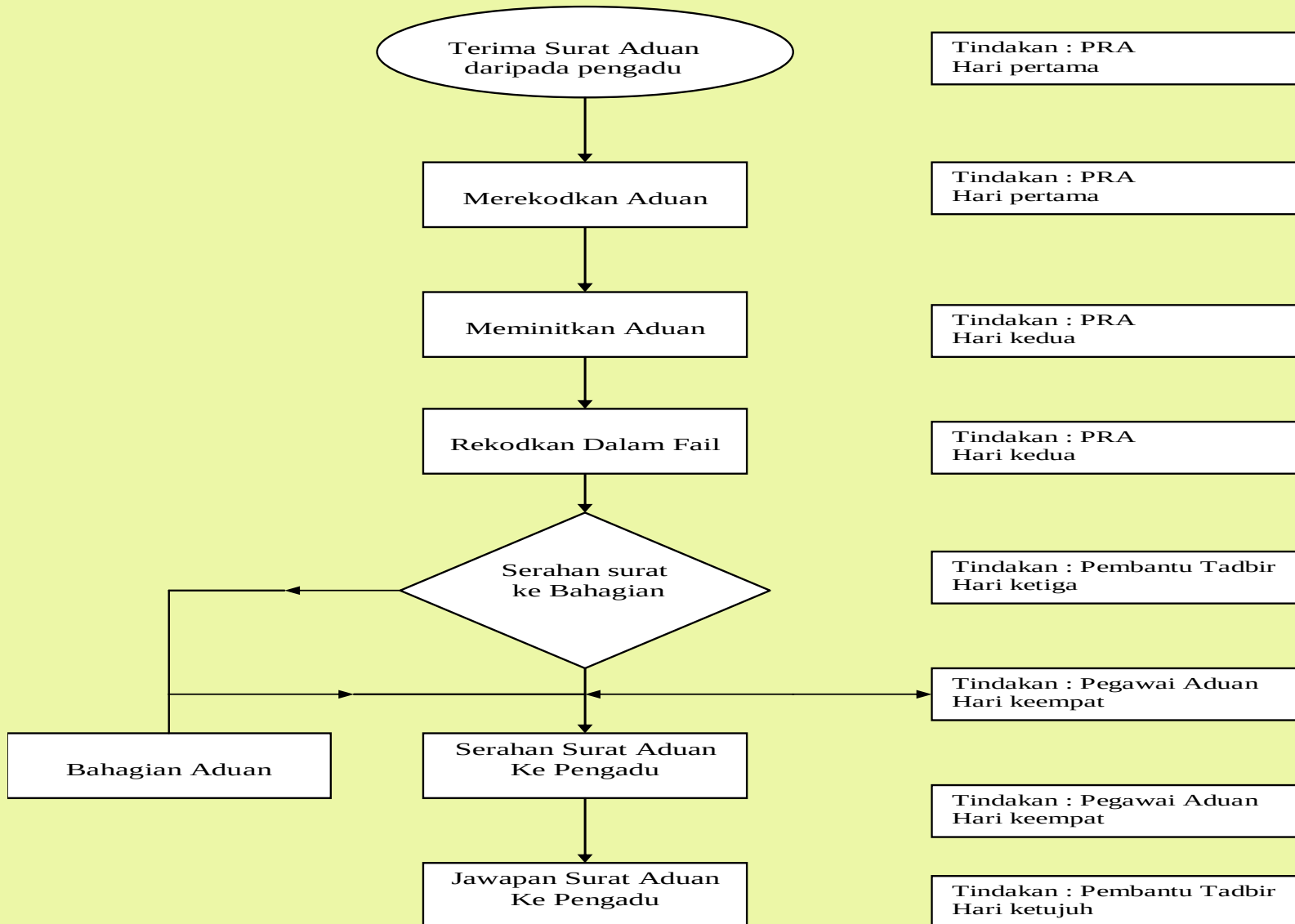
(IR. NOR HISHAM BIN MOHD GHAZALI)
Timbalan Pengarah (Pembangunan)
b/p Pengarah Jabatan Pengairan dan Saliran
Negeri Selangor Darul Ehsan

Terima : 20/4/2011

JPS Kuala Langat	Makluman	Tindakan
JO		
PJ (PTK)		
PJ (PT)		
JTK (1)		
JTK (2)		
Dem. Tad. (K)		
PS		
WGB:		

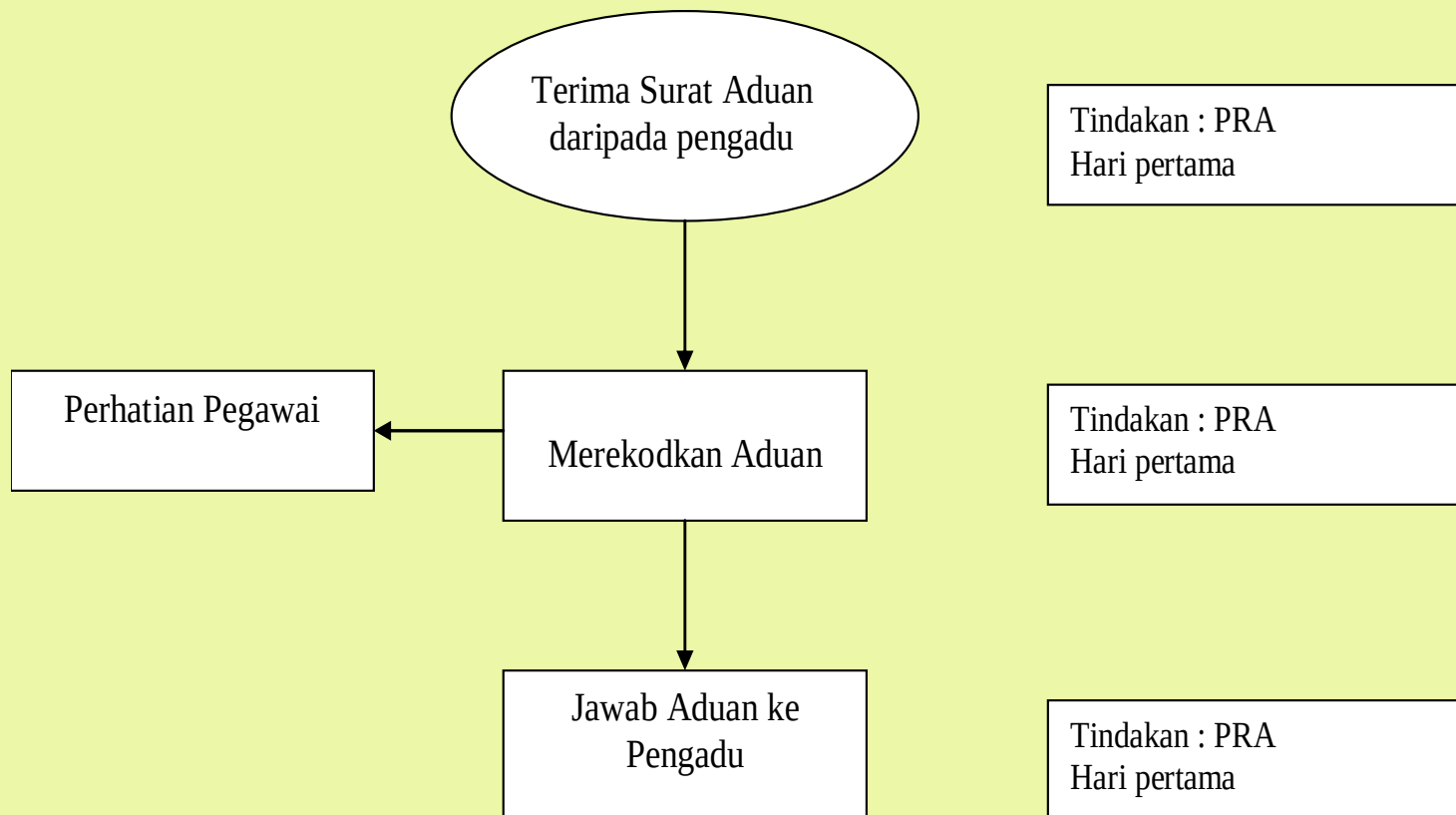
CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN (SEBELUM)

SEBELUM CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN



CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN (SELEPAS)

SELEPAS CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN



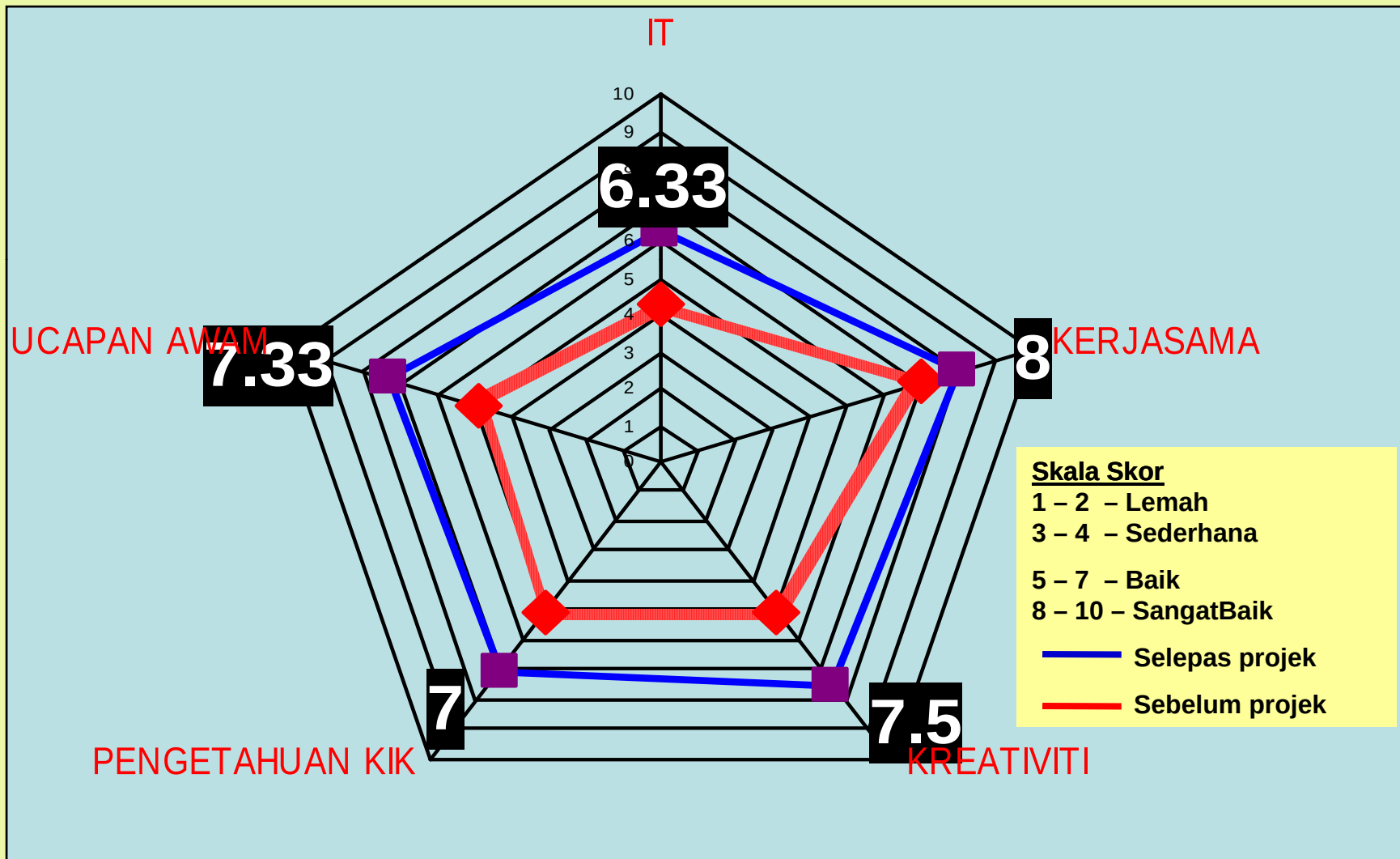
PENILAIAN KUMPULAN

Penilaian ahli kumpulan

PENILAIAN AHLI-AHLI KUMPULAN SELEPAS PROJEK

AHLI	PERKARA DINILAI				
	<i>IT</i>	<i>KERJASAMA</i>	<i>KREATIVITI</i>	<i>PENGETAHUAN KMK</i>	<i>PENGUCAPAN AWAM</i>
SITI JURIAH	6	8	8	8	9
NORHASIMAH	7	8	9	8	8
NORHAYATI	7	8	7	7	7
MASIJAH	6	8	7	7	8
ALISMUNIRA	6	8	7	6	6
AZRA SHAHNAZ	6	8	7	6	6
JUMLAH :	$38 \div 6$ = 6.33	$48 \div 6$ = 8	$45 \div 6$ = 7.5	$42 \div 6$ = 7	$44 \div 6$ = 7.33

PENILAIAN AHLI-AHLI KUMPULAN SELEPAS PROJEK



Permasalahan dan Penyelesaian

Sepanjang kumpulan melaksanakan projek ini, terdapat beberapa masalah yang timbul dan pendekatan yang digunakan untuk menangani masalah-masalah ini adalah seperti berikut :

MASALAH		PENYELESAIAN
1.	Kesempitan masa	• Aktiviti KIK dilakukan di luar waktu pejabat • Setiap aktiviti dirancang dengan rapi
2.	Rasa rendah diri di kalangan ahli	• Motivasi ahli melalui perbincangan dan dorongan dari fasilitator
3.	Kurang idea	• Adakan sesi percambahan fikiran • Rujuk kepada fasilitator • Banyakkan membaca buku-buku rujukan

- ☐ Ahli bekerjasama tekun erat dan mesra.
- ☐ Ahli kini lebih berdaya maju dan inovatif.
- ☐ Sikap tanggungjawab terhadap tugas lebih terserlah.
- ☐ Pengetahuan ahli tentang KIK kian bertambah.
- ☐ Ahli kini lebih bersemangat untuk menyelesaikan masalah dalam jabatan.

SEKALUNG BUDI

- **Pengarah, Jabatan Pengairan Dan Saliran Negeri Selangor**
- **Bahagian Korporat, JPS Selangor**
- **Bahagian ICT, JPS Selangor**
- **Jurutera Daerah, Jabatan Pengairan Dan Saliran Daerah Kuala Langat.**
- Fasilitator Kumpulan V-POWER.**
- **Bhg. Khidmat Pengurusan JPS Kuala Langat.**
- **Juruteknik Kawasan JPS Kuala Langat.**

LAMPIRAN

MEMO

JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN KUALA LANGAT, 42700 BANTING

Kepada : Pn. Siti Jorlah bt. Ismail
Pn. Masijah bt. Ibro
Pn. Norhayati bt. Seman
Cik Azra Shahnaz bt. Bachiran
Pn. Hjh. Norhashimah bt. Mat Salimi
Pn. Harisah bt. Hj Jamil
Pn. Alismunira bt. Subhi

Daripada : Jurutera Daerah
Jabatan Pengairan Dan Saliran
Daerah Kuala Langat.

Ruj. Pej. : (93)dlm.JPS.K.Lgt.E/50 Jld.5

Tarikh : 7hb. Januari. 2011

Perlantikan Dan Mesyuarat KIK JPS Daerah Kuala Langat

Adalah saya dengan hormatnya menarik perhatian tuan mengenai perkara diatas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa mesyuarat di atas akan diadakan pada tarikh, masa dan tempat seperti berikut:-

Tarikh : 11hb. Januari. 2011 (Hari Selasa)
Masa : 2.30 petang
Tempat : Bilik Mesyuarat JPS Kuala Langat.

3. Kerjasama dan kehadiran tuan amat dihargai dan diucapkan terima kasih.

Sekian terima kasih.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”
“CINTAILAH SUNGAI KITA”

Saya yang menurut perintah,


(AB. RAHMAN B. JAKIN)
Jurutera Daerah
Jabatan Pengairan Dan Saliran
Kuala Langat. ↗

S.K. Pn. Ely Elyani bt. Selamat

- Puan diminta untuk
Mempengerusikan mesyuarat



JABATAN PENGAIRAN
DAN SALIRAN NEGERI
SELANGOR



ADUAN AWAM

Jabatan Pengairan dan Saliran Negeri Selangor

1300 80 1010

KAD JAWAPAN
MAKLUMBALAS
ADUAN AWAM

PENGHARGAAN

Tuan / Puan

Tarikh:

JPS mengucapkan penghargaan dan terima kasih di atas keperihatinan anda dalam membuat aduan.

Untuk makluman, aduan tuan/puan sudah kami terima dan sedang dalam perhatian dan tindakan Jabatan.

JPS sentiasa berusaha untuk meningkatkan sistem pengamipaan perkhidmatan kerajaan dengan memberi respon dan tindakan yang cepat dan berkesan terhadap semua aduan.

"Berkhidmat Untuk Negara"
Pengarah Pengairan dan Saliran
Negeri Selangor

Tel : 03-55447376
Email: korporat@waterselangor.gov.my

JPS
CARELINE
1-300-80-1010

NOMBOR RUJUKAN ANDA
IALAH:

Sila nyatakan No. Rujukan
anda untuk sebarang aduan.
Terima Kasih.



PEJABAT DAERAH / TANAH KUALA LANGAT

Persiaran Sultan Abdul Aziz Shah
Kota Seri Langat (Sg. Sedu)
42700 Banting
Selangor Darul Ehsan

No. Telefon : 03-31822555
Pusat Khidmat Merakyatkan
Ekonomi Selangor (MES) : 03-31804300
Faks : 03-31872011
03-31817925



CERTIFIED TO ISO 9001:2008
CERT. No. MY-AR 5211



Ruj.Kami: (12) dlm.PMK.Lgt.889/1

Tarikh : 21 Mac 2011

Tuan Badaruddin Bin Tahiruddin
Jurutera Daerah,
Jabatan Pengairan dan Saliran,
Daerah Kuala Langat,
42700 Banting

Tuan,

KAD MAKLUMBALAS ADUAN AWAM
- Permohonan Pembersihan Parit Di Depan Kolej Mara Banting

Dengan hormatnya saya adalah merujuk kepada perkara tersebut di atas dan surat pejabat ini Bil.(10)dlm.PMK.Lgt.889/1 bertarikh 23 Mac 2011 adalah berkaitan.

2. Sukacita dimaklumkan pihak pentadbiran ini merakamkan ucapan terima kasih dan tahniah kerana pihak pentadbiran ini telah menerima Kad Maklumbalas Aduan Bil.(3)dlm.JPS.K.Lgt.E/31 Jld.9 pada masa yang singkat.
3. Sehubungan dengan itu, pejabat ini berharap aduan yang dikemukakan dapat diambil tindakan dengan segera.

Sekian, terima kasih.

" BERKHIDMAT UNTUK NEGARA "

Saya yang menurut perintah,


(MOHD YASIN BIN HAJI ALWI)
Penolong Pegawai Daerah (Pembangunan Fizikal)
b.p Pegawai Daerah
Kuala Langat.
No tel: 03-3182 2555 / 2489 No. Faks: 03-3187 9006
Email: yasin.alwi@selangor.gov.my

s.k:

1. Tuan Pegawai Daerah Kuala Langat

**Surat penghargaan
penggunaan Kad
Jawapan Maklumbalas
Aduan Awam**