



SISTEM PENGURUSAN



Edisi Khas
Buletin
Sumber
Manusia

FEBRUARI 2005

Edaran Dalaman

KEBERKESANAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI PKNP

Selaras dengan keperluan MS ISO 9001 : 2000, keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) PKNP bagi tempoh Julai hingga Disember 2004 adalah seperti berikut :

Aduan Pelanggan

BAHAGIAN PEMBANGUNAN PROJEK

Sebanyak 61 aduan kerosakan premis telah diterima oleh Bahagian Pembangunan Projek. 20 aduan diterima telahpun diambil tindakan baikpulih kerosakan sementara 41 aduan masih di dalam tindakan pembaikan.

Jenis-jenis aduan bolehlah diklasifikasikan seperti jadual berikut :

JENIS KEROSAKAN / ADUAN	KEKERAPAN ADUAN	PERATUS
Kebocoran Atap	17	26 %
Sistem Plumbing	8	12 %
Pemasangan / Lengkapan	20	31 %
Tandas	9	14 %
Elektrikal	11	17 %
Jumlah	65	100 %

Bagi tempoh Julai - Disember 2004, hanya satu aduan yang diterima daripada Majlis Daerah Lipis berhubung dengan masalah air bertakung bersebelahan cadangan tapak Projek

Membina Kilang, Pejabat Pentadbiran dan Kantin di atas Lot 3 dan Kawasan Perindustrian Kechau Tui, Kuala Lipis. Tindakan susulan telah diambil oleh

PKNP dengan membina longkang utama (PCU) bersebelahan jalan di mana air yang bertakung telah berjaya dialirkan ke Sungai Tui.

PERHUBUNGAN AWAM

Sepanjang tempoh Julai - Disember 2004, tiada sebarang aduan diterima daripada pihak luar sama ada melalui akhbar, telefon dan media-media lain.

Maklumbalas Pelanggan

Laporan maklumbalas pelanggan bagi tempoh Julai - Disember 2004 yang dilaksanakan oleh Bahagian Pembangunan Projek, Bahagian Pembangunan Industri & BIM dan Bahagian Pembangunan Usahawan adalah seperti berikut :

BAHAGIAN PEMBANGUNAN PROJEK

Sampel kajian telah dijalankan ke atas seramai 145 pembeli/penyewa di daerah Temerloh, Maran dan Bera. Daripada jumlah tersebut, 128 responden telah mengembalikan borang maklumbalas.

Hasil kajian menunjukkan hanya 17.3% penyewa kurang berpuashati terhadap kerjasama, layanan serta perkhidmatan ke atas tindakan terhadap aduan kerosakan. Manakala lain-lain penilaian terhadap perkhidmatan PKNP adalah 'Sangat Memuaskan' dan 'Memuaskan'.

Analisa keseluruhan maklumbalas pelanggan (penyewa dan pembeli) adalah seperti berikut :

KRITERIA KAJIAN / TAHAP DIUKUR	SANGAT MEMUASKAN		MEMUASKAN		KURANG MEMUASKAN		TIDAK MEMUASKAN	
	Penyewa	Pembeli	Penyewa	Pembeli	Penyewa	Pembeli	Penyewa	Pembeli
1. Kerjasama, layanan serta perkhidmatan kepada pembeli/penyewa semasa urusan pembelian /penyewaan	6.2%	0%	93.8%	100%	0%	0%	0%	0%
2. Kerjasama, layanan serta perkhidmatan kepada pembeli/penyewa semasa urusan pembayaran	6.2%	0%	93.8%	100%	8%	0%	0%	0%
3. Kerjasama, layanan serta perkhidmatan kepada pembeli/penyewa semasa urusan penyerahan kunci bangunan	6.2%	4.3%	93.8%	95.7%	0%	0%	0%	0%
4. Kerjasama, layanan serta perkhidmatan kepada pembeli/penyewa ke atas tindakan terhadap aduan kerosakan	6.2%	0%	76.5%	100%	17.3%	0%	0%	0%
5. Adakah pegawai/kakitangan PKNP membantu menyelesaikan masalah serta bertolak ansur dengan pembeli/penyewa	4.9%	0%	95.1%	100%	0%	0%	0%	0%
6. Bagaimana hubungan dan peradaban pegawai kakitangan PKNP dengan pembeli	3.7%	2.1%	96.3%	97.9%	0%	0%	0%	0%

Daripada analisa Kadar Sewa/Harga Premis, lebih kurang 95% responden berpendapat kadar yang dikenakan terhadap premis PKNP adalah 'Memuaskan' iaitu bermula daripada urusan penyewaan/pembelian premis

sehinggalah kepada penyerahan kunci dan menduduki premis. Tindakan-tindakan pembetulan perlu diambil dengan segera seperti memastikan semua projek dapat disiapkan mengikut tempoh seperti di dalam Surat Perjanjian dan mengikut jadual pelaksanaan yang dirancang.

BAHAGIAN PEMBANGUNAN USAHAWAN

Di dalam tempoh Julai - Disember 2004, bahagian ini tidak melaksanakan kajian maklumbalas pelanggan kerana di sepanjang tempoh ini tiada aktiviti PUM yang dilaksanakan.

BAHAGIAN PEMBANGUNAN INDUSTRI & BIM

Sebanyak 14 sampel / responden telah dipilih dari syarikat-syarikat yang melabur di kawasan-kawasan perindustrian PKNP. Hanya 9 responden yang telah mengembalikan borang maklumbalas tersebut.

Analisa maklumbalas pelanggan bagi penilaian terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan PKNP menunjukkan bahawa terdapat rating 'Lemah' bagi semua kriteria pengukuran kepuasan pelanggan seperti jadual di bawah :

BIL.	KRITERIA KAJIAN TAHAP DIUKUR	LEMAH	MEMUASKAN	BAIK	SANGAT BAIK	CEMERLANG
1.	Hubungan Persendirian	11.1%	22.2%	11.1%	44.4%	11.1%
2.	Profesionalisma	11.1%	22.2%	44.4%	22.2%	0%
3.	Membantu	11.1%	11.1%	33.3%	44.4%	0%
4.	Memberi Maklumbalas	11.1%	22.1%	55.6%	11.1%	0%
5.	Maklumat Berkaitan	11.1%	44.4%	33.3%	11%	0%

Analisa maklumbalas bagi kemudahan di Tapak Industri adalah seperti berikut:

BIL.	KRITERIA KAJIAN TAHAP DIUKUR	SANGAT BAIK	BAIK	MEMUASKAN	LEMAH	TIDAK BERKAITAN	SANGAT LEMAH
1.	Tapak	0%	11.1%	11.1%	11.1%	66.7%	0%
2.	Bekalan Air	0%	11.1%	44.4%	11.1%	11.1%	22.2%
3.	Bekalan Elektrik	0%	11.1%	44.4%	11.1%	33.3%	0%
4.	Telekomunikasi	22.2%	22.2%	33.3%	0%	22.2%	0%
5.	Jalan	11.1%	11.1%	44.4%	33.3%	0%	0%

PRESTASI PENCAPAIAN PROSES UTAMA

PEMBANGUNAN PROJEK KOMERSIL DAN SOSIO-EKONOMI

Bagi tempoh Julai - Disember 2004, sebanyak dua projek yang dirancang iaitu Perumahan Kawasan Perindustrian Jerantut dan Arked Zon Bebas Cukai Tioman. Kedua-dua projek tersebut telahpun mendapat kelulusan daripada pihak pengurusan PKNP.

Sehingga 31 Disember 2004, kemajuan kerja Bandar Baru (BB) Chendor telah siap 100%

dan kerja-kerja pembinaan 'Sewerage Treatment Plant' (STP) dijangka siap pada Februari 2005 bagi proses permohonan CFO. Sementara BB Seberang Jelai dan Pusat Pertumbuhan Desa (PPD) Sebertak berjalan lancar sebagaimana dirancang.

Dari segi pemasaran projek sosial, Gerai Kg. Selamat, Kuantan dan Perumahan MFP Peramu, Pekan telah mencapai sasaran jualan yang ditetapkan. Bagi projek komersil, sasaran jualan tidak dicapai kerana Perjanjian Jualbeli masih belum dimuktamadkan.

bersambung di muka 4....

Daripada 19 projek PPD, hanya 3 projek yang peratus penyewaannya 50% dan kurang iaitu PPD Kuala Tembeling, Flat Jalan Ponniah dan Inkubator Bentong. Sebanyak 21 daripada 35 projek komersil dapat disewakan sepenuhnya.

Sebanyak RM2.157 juta telah berjaya dikutip berbanding anggaran terimaan sebanyak RM1.420 juta sepanjang tempoh Julai - Disember 2004 kerana jumlah kutipan tersebut termasuk tunggakan sewa.

PEMBANGUNAN DAN PROMOSI PERINDUSTRIAN

Prestasi perbelanjaan pembangunan bagi kawasan-kawasan perindustrian tidak mencapai sasaran kerana bayaran pampasan tanah, cukai pintu, cukai tanah dan premium belum dijelaskan berikutan masalah Aliran Wang Tunai PKNP.

Kemajuan kerja tender bagi Projek Pembinaan Jalan Masuk Utama Gebeng III

adalah 96% dilanjutkan tempoh sehingga 31 Januari 2005 kerana cuaca yang tidak menentu dan kedudukan aliran wang pihak kontraktor.

Dari aspek jualan tanah, tiada penjualan dibuat kerana tiada permintaan oleh pelabur walaupun beberapa tawaran telah dibuat kepada syarikat-syarikat yang berpotensi.

PEMBANGUNAN KEUSAHAWANAN BUMIPUTERA

Bagi tempoh Julai - Disember 2004, sebanyak 20 program dapat dilaksanakan berbanding 26 program yang dirancang. Ini disebabkan tiada peruntukan daripada Kementerian Pembangunan Usahawan dan Koperasi dan kebanyakan program terdiri daripada peserta yang sama. Seramai 522 orang telah menyertai program daripada 816 peserta yang dijangkakan kerana kesukaran mendapatkan peserta.

PERUBAHAN-PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SPK PKNP

Dalam tempoh Julai - Disember 2004, tiada perubahan yang memberi kesan kepada SPK PKNP. Perubahan besar dijangka perlu dilaksanakan selepas penyusunan semula struktur organisasi PKNP.

CADANGAN PENINGKATAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Pengurusan PKNP telah bersetuju supaya cadangan berikut dilaksanakan bagi tujuan peningkatan :

- Pembentangan prestasi pencapaian proses dibentangkan dalam program Powerpoint. Bagi tujuan penambahbaikan, fail-fail berkenaan hendaklah digabungkan dan carta-carta akan diwarnakan.
- Setiap bahagian perlu mengkaji semula objektif yang terdapat dalam MPO masing-masing supaya boleh diukur bagi tujuan penambahbaikan.
- Berikutan perubahan struktur organisasi PKNP yang akan dilaksanakan, semua bahagian/unit perlu mengemukakan pindaan MPO kepada Sekretariat ISO PKNP tanpa menunggu untuk diminta berbuat demikian.