

BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2007

EDISI KHAS BSM

SEPT 2007

KANDUNGAN UTAMA

ADUAN PELANGGAN

BAHAGIAN
PERKHIDMATAN TEKNIK

UNIT KOMUNIKASI
KORPORAT

BAHAGIAN INDUSTRI

MAKLUMBALAS
PELANGGAN

BAHAGIAN PROJEK DAN
HARTA

BAHAGIAN INDUSTRI

UNIT PBUn

PRESTASI PENCAPAIAN PROSES UTAMA

PEMBANGUNAN &
PROMOSI
PERINDUSTRIAN

PEMBANGUNAN PROJEK
KOMERSIAL & SOSIO-
EKONOMI

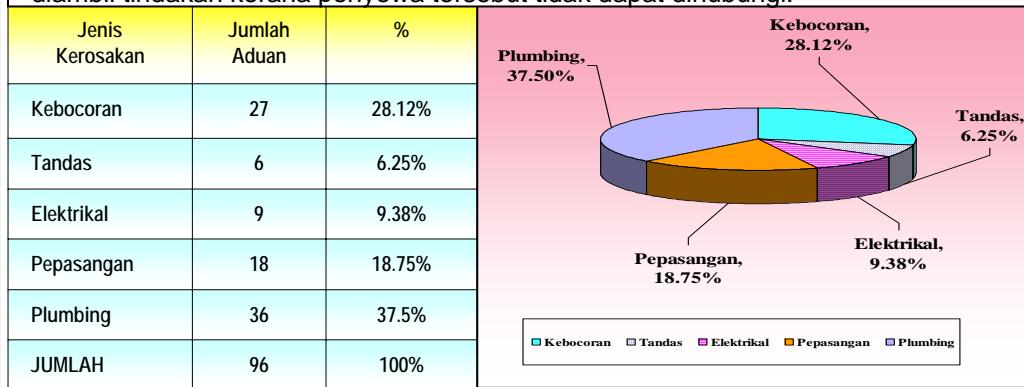
PEMBANGUNAN
USAHAWAN BUMIPUTERA

CADANGAN UNTUK PENINGKATAN

ADUAN PELANGGAN

PERKHIDMATAN TEKNIK

Sebanyak 96 aduan kerosakan premis yang telah diterima daripada 78 orang penyewa kedai / gerai PKNP. Kesemua aduan kerosakan yang melibatkan kebocoran, tandas, elektrikal, pemasangan dan 'plumbing' telah diambil tindakan pembaikan dalam jangkamasa yang ditetapkan kecuali 1 aduan yang tidak dapat diambil tindakan kerana penyewa tersebut tidak dapat dihubungi.



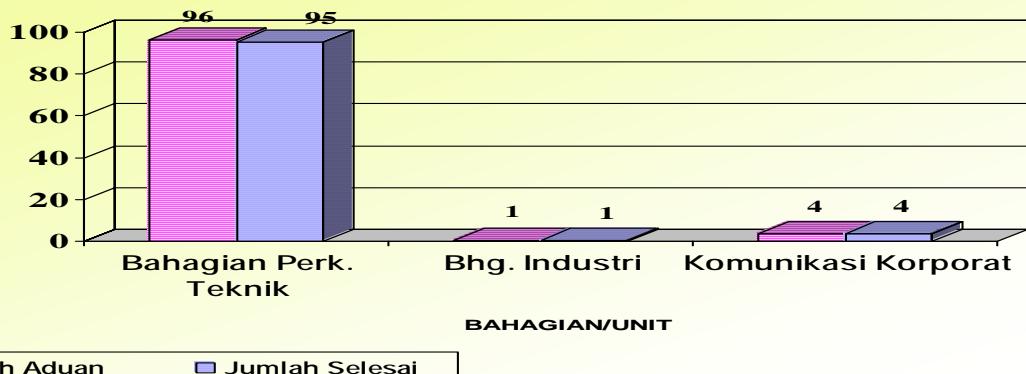
KOMUNIKASI KORPORAT

Terdapat 4 aduan yang diterima dan kesemua aduan telah diambil tindakan. Empat aduan tersebut adalah :

- 1 Dari Pengerusi JKKK Kampung Anak air, Tanjung Lumpur, Kuantan berhubung dakwaan terhadap Kontraktor Projek Bandar Putra yang membuang kayu-kayu yang ditebang dan sisa-sisa tanah ke dalam kawasan rezab sungai dan didakwa menghalang laluan air sungai di kawasan tersebut. Kerja-kerja pembersihan kawasan berkaitan telah diambil tindakan oleh pihak Pasdec Putra.
- 2 Laporan akhbar Harian Metro terhadap Rumpun Timur Sdn Bhd (RTSB) mengenai dakwaan kawasan bangunan hotel milik RTSB yang terbiar dan menjadi tempat pembiakan nyamuk. Tindakan pembersihan kawasan dan kerja-kerja membina pagar telah dibuat bagi memastikan masalah tersebut tidak berulang.
- 3 Pengerusi JKKK Kg. Ubai Pekan, Pahang telah mengemukakan bantahan kepada pihak PKNP berhubung dengan cadangan permohonan tanah seluas 10,000 ekar di kawasan Mukim Pulau Rusa dan Ganchong, Pekan. Penjelasan secara bertulis telah dibuat kepada pihak JKKK Kg. Ubai bagi menjelaskan isu yang dibangkitkan.
- 4 Biro Pengaduan Awam JPM melalui aduan oleh Encik Ali bin Ahmad dari Kuala Lipis yang membangkitkan 'Tiada sambutan ahli perniagaan untuk membina kilang di kawasan perkilangan Kechau Tui, Lipis. Maklumbalas kepada permasalahan yang dibangkitkan telah dijawab secara bertulis oleh Bahagian Industri PKNP kepada BPA.

INDUSTRI

Satu aduan telah diterima daripada Eastman Chemical (M) Sdn Bhd berhubung dengan kerosakan lampu isyarat dan kerosakan permukaan jalan di kawasan yang berhampiran dengan kilang tersebut. Masalah tersebut adalah dibawah tindakan pihak ketiga iaitu pihak MPK dan Jurutera Daerah JKR Kuantan dan telah diambil tindakan pembaikan oleh pihak terbitar.



MAKLUMBALAS PELANGGAN

BAHAGIAN PROJEK DAN HARTA

Bagi tempoh Januari sehingga Jun 2007, sebanyak 70 daripada 100 responden daerah Kuantan, Bera, Lipis, Maran, Bentong dan Temerloh telah mengembalikan borang maklumbalas. Secara keseluruhannya semua responden mengatakan bahawa perkhidmatan dan layanan yang diberikan adalah memuaskan dan sangat memuaskan iaitu bermula daripada urusan penyewaan premis sehinggalah kepada penyerahan kunci dan menduduki premis oleh penyewa.

BIL	KRITERIA KAJIAN / TAHAP DIUKUR	SANGAT MEMUASKAN	MEMUASKAN	KURANG MEMUASKAN	TIDAK MEMUASKAN
		Penyewa	Penyewa	Penyewa	Penyewa
1	Kerjasama, layanan serta perkhidmatan kepada pembeli/penyewa semasa urusan pembelian/penyewaan.	10.0%	90.0%	0.0%	0.0%
2	Kerjasama, layanan serta perkhidmatan kepada pembeli/penyewa semasa urusan pembayaran.	5.0%	95.0%	0.0%	0.0%
3	Kerjasama, layanan serta perkhidmatan kepada pembeli/penyewa semasa urusan penyerahan kunci bangunan.	8.0%	92.0%	0.0%	0.0%
4	Kerjasama, layanan serta perkhidmatan kepada pembeli/penyewa ke atas tindakan terhadap aduan kerosakan.	2.5%	97.5%	0.0%	0.0%
5	Adakah pegawai/kakitangan PKNP membantu menyelesaikan masalah serta bertolak ansur dengan pembeli/ penyewa.	5.0%	95.0%	0.0%	0.0%
6	Bagaimana hubungan dan peradaban pegawai kakitangan PKNP dengan pembeli.	4.5%	95.5%	0.0%	0.0%

BAHAGIAN INDUSTRI

Hasil daripada analisa soal-selidik yang dibuat terhadap 24 orang responden dalam tempoh Januari sehingga Jun 2007, sebanyak 4 daripada 24 responden iaitu 29% pelabur yang berurus dengan PKNP berpuas hati dengan mutu perkhidmatan yang diberikan melalui peranannya sebagai Agensi Perkhidmatan Setempat (OSA) di Negeri Pahang walaupun terdapat skala lemah namun ianya melibatkan pihak ketiga,

Penilaian perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan PKNP

BIL	KRITERIA KAJIAN / TAHAP DIUKUR	CEMERLANG	SANGAT BAIK	BAIK	MEMUASKAN	LEMAH	SANGAT LEMAH	TIDAK BERKAITAN
1	Perkhidmatan Hubungan Persendirian	-	50.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
2	Perkhidmatan Professionalisma	-	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3	Perkhidmatan Membantu	25.0%	25.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4	Perkhidmatan Memberi Maklumbalas	-	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5	Perkhidmatan Maklumat Berkaitan	-	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%

Kemudahan-kemudahan di kawasan Tapak Industri

BIL	KRITERIA KAJIAN / TAHAP DIUKUR	CEMERLANG	SANGAT BAIK	BAIK	MEMUASKAN	LEMAH	SANGAT LEMAH	TIDAK BERKAITAN
1	Tapak	0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	75.0%
2	Bekalan Air	25.0%	0.0%	0.0%	25.5%	50.0%	0.0%	0.0%
3	Bekalan Elektrik	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%	0.0%	25.0%
4	Telekomunikasi	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5	Jalan	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%

UNIT PBUn

Unit PBUn telah melaksanakan penilaian susulan dan semasa Program Latihan Penjaja (PLP) dan Peniaga Kecil PPD Kuala Tahan (PPKT) secara bersemuka. Penilaian soalan juga dilaksanakan ke atas sekretariat Program Usahawan Muda Pahang (PUMP) dan guru pembimbing program PUMP.

BIL	KRITERIA KAJIAN / DIUKUR	LEMAH		SEDERHANA		BAIK		SANGAT BAIK		CEMERLANG		JUMLAH	
		PLP&PKKT	PUMP	PLP&PKKT	PUMP	PLP&PKKT	PUMP	PLP&PKKT	PUMP	PLP&PKKT	PUMP	PLP&PKKT	PUMP
1.	Kandungan aktiviti	0	0	0	0	12	1	1	14	0	16	13	31
2.	Kerjasama, layanan dan perkhidmatan semasa program	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0	13	0
3.	Kadar bayaran yuran	0	0	0	0	9	0	4	0	0	0	13	0
4.	Perubahan positif	0	0	0	0	0	7	0	21	0	3	0	31
5.	Keperluan skop latihan dan jenis aktiviti	Peserta memerlukan program-program pemantauan dan khidmat susulan terhadap permasalahan mereka.											
6.	Komen dan ulasan	Pihak usahawan/penyewa PPD Kuala Tahan mahukan supaya PKNP sentiasa memberi tumpuan terhadap permasalahan perniagaan mereka terutama masalah kekurangan pelanggan.											

PRESTASI PENCAPAIAN PROSES UTAMA

PEMBANGUNAN DAN PROMOSI PERINDUSTRIAN

Secara keseluruhannya perbandingan di antara anggaran perbelanjaan pembangunan dengan yang sebenar di kawasan-kawasan perindustrian terdapat hanya sedikit perbezaannya kecuali Kawasan Perindustrian Gebeng II dan Gebeng III. Ini disebabkan peruntukan perbelanjaan tidak tercapai apabila peruntukan bayaran pampasan belum dapat dijelaskan berikut baki pinjaman daripada Kerajaan Negeri belum diperolehi.

Prestasi pencapaian Jadual Kemajuan Kerja Tender Dirancang berbanding dengan sebenar bagi Lot 129, Gebeng dan Tg Gelang hanya terdapat sedikit perbezaan sahaja.

Perbandingan antara anggaran luas tanah dengan yang sebenar menunjukkan perbezaan yang besar bagi KP Gebeng III kerana cadangan jualan kepada Jabat Yakin (250 ekar) dan Hijaz Refinery (100 ekar) bernilai RM83,321,531.00 tidak dapat disempurnakan.



PEMBANGUNAN PROJEK KOMERSIAL DAN SOSIO-EKONOMI

- Terdapat 4 projek yang peratus penyewaannya tidak melebihi 50% iaitu PPD Segar II (tiada penyewa berminat walaupun kadar sewa telah diturunkan), PPD Kuala Tembeling (peniaga di kawasan lama masih enggan berpindah), Kedai Bandar Baru Kerayong (Majlis Daerah Bera menamatkan penyewaan) dan Mahkota Square, Kuantan (dalam proses temuduga). Beberapa tindakan telah diambil bagi mengatasi masalah di atas.
- Kutipan sewa dari bulan Januari – Jun 2007 kurang 55% setiap bulan kerana 25% daripada anggaran sewa kerana ada projek-projek baru yang masih belum dibuat tawaran sewa dan projek sedia ada dalam proses baik pulih. Manakala Kompleks Pelancongan Pesona Village Resort (PVR) Kuala Tahan dan Pulau Tioman pula masih dalam penyelarasan akaun berikut pengambilalihan fungsi daripada BCIC Holdings Sdn Bhd.
- Bagi Kota Dagangan Bumiputera, kemajuan semasa projek adalah 100% mengikut kontrak asal. Walaubagaimanapun, terdapat kerja-kerja tambahan yang terpaksa dibuat mengikut syarat pihak berkuasa (Bomba & MPK). Kerja-kerja pengujian peralatan Mechanical & Electrical tidak dapat dijalankan apabila pihak TNB lewat menyalurkan bekalan elektrik walaupun deposit telah dijelaskan. PPD Kuala Tahan pula tender projek telah ditutup pada 11 Julai 2007 dan sekarang ini dalam proses penilaian oleh pihak PASDEC.

PEMBANGUNAN KEUSAHAWANAN BUMIPUTERA

Sebanyak 11 program dapat dilaksanakan berbanding 17 program yang dirancang. Ini disebabkan tidak mendapat kelulusan peruntukan daripada Kementerian Pembangunan Usahawan dan Koperasi (MECD) yang merupakan pembiaya utama kepada program ini. Seramai 624 orang telah menyertai program daripada 641 peserta yang dijangkakan kerana bentuk program yang dilaksanakan bukan menawarkan dana kepada usahawan.

CADANGAN UNTUK PENINGKATAN

Cadangan peningkatan yang dibangkitkan dalam Mesyuarat Semakan Pengurusan adalah seperti berikut :

- Menganalisa dan melaporkan aduan untuk membaikpulih harta-harta PKNP yang telah dijual tetapi masih dalam tempoh tanggungan dan juga harta-harta yang telah siap tetapi belum dijual.
- Memasukkan maklumat tindakan-tindakan penambahbaikan dan peningkatan yang telah dibuat hasil pelaksanaan SPK ke dalam matan ucapan Ketua Eksekutif semasa Majlis Perhimpunan Pekerja.
- Memasukkan semula Pengurus Bahagian sebagai Juruaudit Kualiti Dalaman bagi memastikan keberkesanan kerja-kerja pengauditan.
- Soal-selidik maklumbalas pelanggan turut dilaksanakan oleh Bahagian Pembangunan Hartanah