

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.1 PENGENALAN

Kajian literatur ini bertujuan untuk meningkatkan lagi pemahaman dengan menggunakan sumber-sumber yang pelbagai seperti jurnal, buku, serta maklumat di internet untuk menambah ilmu pengetahuan tentang kajian yang akan dijalankan bertajuk keberkesanan kerja-kerja penyelenggaraan jalan di sekitar Kuala Lumpur, persepsi masyarakat.

Teknik penyelenggaraan yang betul dan efektif harus dipraktikkan untuk memastikan keadaan jalan raya yang lebih baik. Jalan raya hendaklah sentiasa dipantau dan diselenggara dari semasa ke semasa untuk menjamin keselesaan pemanduan dan keselamatan pengguna jalan raya.

Penyelenggaraan jalan yang merangkumi penyelenggaraan permukaan jalan, perabot jalan serta saliran adalah bertujuan untuk membaiki keadaan dan operasi jalan raya tersebut supaya ia sentiasa selamat, selesa dan lebih ekonomi. Penyelenggaraan merupakan aspek yang amat penting kerana ianya membolehkan sesuatu benda atau peralatan itu dapat digunakan untuk tempoh masa yang lama. (Roziawati, 2001).

Kos untuk penyelenggaraan akan menjadi berlipat kali ganda sekiranya tidak dilakukan dengan sempurna dan kurang perancangan awal. Pengurusan penyelenggaraan ini adalah gabungan semua tindakan teknikal dan pengurusan, termasuk tindakan penyeliaan bagi memastikan fasiliti tersebut berfungsi dan

boleh digunakan dengan baik (Wood, 2004). Bagi melakukan tugas penyelenggaraan, pihak pemberi perkhidmatan adalah wajib berurusan bersama pihak pelanggan untuk memastikan ianya dilaksanakan dengan baik (Zulkepli, 2004).

Pendekatan dalam menyelesaikan kajian ini turut menggunakan pendekatan kajian persepsi. Kajian persepsi digunakan bagi melihat sesuatu nilai yang sukar untuk diukur atau bersifat subjektif. Kajian persepsi akan dapat melihat sesuatu yang tersurat dan tersirat di sebalik permasalahan dan isu yang dibangkitkan. Sesuatu nilai yang sukar untuk diukur, akan lebih objektif jika menggunakan kaedah persepsi. Ini kerana kajian persepsi akan dapat mengukur sesuatu yang bukan bersifat matematik (Haryati Shafii, 2003).

2.2 DEFINISI PENYELENGGARAAN

Terdapat banyak kaedah penyelenggaraan yang boleh dilakukan untuk mengekalkan keadaan jalan yang baik. Namun, pemilihan teknik membaiki pulih yang paling sesuai bergantung kepada jenis kerosakan turapan. Kaedah pemulihan boleh dikategorikan kepada tiga (JKR dan REAM, 1998):

- i. Penstoran semula (*Restoration*);
- ii. Penurapan semula (*Resurfacing*); dan
- iii. Pembinaan semula (*Reconstruction*).

Penstoran semula ialah proses di mana permukaan jalan yang rosak akan dikembalikan dalam bentuk asal dengan beberapa teknik yang sesuai seperti tampalan dan penutupan retak. Penurapan semula pula melibatkan penghamparan lapisan permukaan yang baru ke atas lapisan asal yang mengalami kegagalan fungsi atau struktur. Jalan yang gagal disebabkan oleh

tapak jalan atau subgred yang mengalami keadaan plastik memerlukan pembinaan semula (Che Ros, 2001).

Merujuk kepada Haas (1978), definisi penyelenggaraan berbeza mengikut amalan agensi. Secara dasarnya, penyelenggaraan meliputi satu set aktiviti yang pada akhirnya membolehkan sesuatu benda atau peralatan atau dapat digunakan dengan baik. Bagi turapan, ianya melibatkan kerja-kerja seperti penampalan, pemadatan dan lain-lain lagi.

Majdi, *et al* (2002) pula menyatakan bahawa definisi penyelenggaraan turapan boleh dinyatakan sebagai kaedah dan teknik yang dapat digunakan bagi mengekalkan servis dan melanjutkan jangka hayat turapan seterusnya dapat melambatkan tempoh penghakisan. Objektif utama penyelenggaraan adalah untuk memastikan struktur yang diselenggara berada dalam keadaan baik dan selamat dan memastikan keselesaan pengguna pada setiap masa.

2.3 HASIL KAJIAN LITERATUR

Tujuan kajian ini dibuat adalah bagi mendapatkan persepsi masyarakat berkenaan dengan tahap kepuasan mereka terhadap kerja-kerja penyelenggaraan jalan di sekitar Kuala Lumpur. Penyelenggaraan jalan di sekitar Kuala Lumpur adalah di bawah bidang kuasa Jabatan Kejuruteraan Awam Dan Saliran, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur. Tiga (3) pembolehubah telah dikenal pasti iaitu keadaan jalan raya, tempoh masa dan keselamatan.

Bagi mendapatkan maklumat lanjut berkenaan dengan perkara ini, sorotan literatur yang diperoleh adalah hasil semakan daripada artikel jurnal, majalah, kertas kajian dan internet yang dilihat mempunyai kaitan berkenaan dengan keberkesanan kerja-kerja penyelenggaraan jalan di sekitar Kuala Lumpur.

2.3.1 Hasil kajian berkaitan keadaan jalan raya

Bagi pemboleh ubah pertama iaitu keadaan jalan raya, ianya sangat berkait rapat dengan penyelenggaraan. Ini kerana, penyelenggaraan jalan yang dilakukan secara betul akan menghasilkan kualiti kerja yang baik dan selamat untuk digunakan oleh pengguna jalan raya. Penyelenggaraan jalan raya boleh dipecahkan kepada tiga jenis seperti berikut:

- i. Rutin – Penyelenggaraan yang dilakukan secara kerap seperti membaiki atau menggantikan papan tanda, membaiki kerosakan kecil pada struktur jalan seperti *pothole*, membersihkan sampah sarap termasuk longkang bagi mengelakkan daripada sistem saliran tersumbat yang boleh menyebabkan banjir.
- ii. Berkala – Penyelenggaraan yang besar yang dilakukan pada tempoh masa tertentu seperti menurap semula jalan, membina semula jalan yang telah rosak.
- iii. Segera – Penyelenggaraan pada skala yang besar dan segera seperti tanah runtuh yang menutup jalan, banjir, sistem saliran rosak dan sebagainya. (Burningham and Stankevich, 2005)

Sesuatu penyelenggaraan jalan raya yang dilakukan dengan cepat, berkesan, selamat serta menggunakan kos yang minimum akan sentiasa dianggap sebagai berjaya dan dijadikan penanda aras bagi projek-projek yang akan datang. Walaubagaimanapun, ianya tidak semudah yang disangka. Isu utama dalam mengoptimumkan penyelenggaraan ini adalah dalam mencari kesetaraan ataupun *outcome* antara kos yang dikeluarkan dan hasil yang akan diperolehi, di samping mengambil kira kekangan-

kekangan lain yang akan dihadapi dalam melaksanakan sesuatu projek penyelenggaraan itu (Dekker 1996).

Apabila membincangkan mengenai penyelenggaraan jalan raya, ianya berkait rapat dengan kos yang perlu dikeluarkan. Ini kerana, umum mengetahui bahawa kos yang perlu dikeluarkan bagi sesuatu projek penyelenggaraan jalan raya adalah sangat tinggi. Penyelenggaraan jalan raya adalah berbeza-beza mengikut lokasi dan jenis penyelenggaraan yang diperlukan seperti tampalan, pemampatan dan sebagainya. Kebiasaannya, bajet yang diperuntukkan bagi kerja-kerja penyelenggaraan adalah kecil (*underfunded*) disebabkan oleh kelaziman ataupun *nature* kerja-kerja penyelenggaraan itu sendiri. Peruntukkan yang besar lazimnya disalurkan kepada projek pembangunan jalan raya yang baharu (Semmens 2006, Zeitlow 2006).

Disebabkan peruntukkan yang agak terhad dan ditambah pula dengan kerosakan terhadap jalan raya yang agak banyak, ini menyebabkan kerja-kerja penyelenggaraan jalan tidak dapat dilaksanakan dengan sepenuhnya dan kualiti penyelenggaraan jalan yang telah dibaiki juga agak rendah.

2.3.2 Hasil kajian berkaitan tempoh masa penyelenggaraan

Pembolehubah yang kedua yang telah dikenalpasti adalah dari segi tempoh masa penyelenggaraan. Menurut Zanariah (2007), kemudahan yang disediakan adalah untuk tujuan melengkapi keperluan sesebuah organisasi. Ianya perlu diselenggara dengan sempurna agar dapat digunapakai dalam tempoh yang panjang dengan kos penyelenggaraan yang rendah.

Sekiranya dirujuk pada Soal Selidik Tahap Kepuasan Pelanggan BH-PHB (2006), isu-isu yang sering berulang adalah berkenaan isu ketepatan masa di dalam melaksanakan pembaikan selepas aduan, mutu bahan dan keberfungsian fasiliti selepas pembaikan, dan kekurangan mutu perkhidmatan yang diberikan oleh pihak BH-PHB.

Zanariah, 2007 turut menyatakan masa perkhidmatan perlu dinyatakan samada ianya dilaksanakan pada hari biasa bekerja atau di luar waktu pejabat. Tujuannya adalah untuk memberitahu kepada pelanggan masa-masa penyelenggaraan yang tertentu agar pelanggan lebih bersedia dan selamat. Zanariah mencadangkan budaya kerja yang berkualiti dapat diwujudkan dengan melaksanakan kerja dalam jangkamasa yang ditetapkan.

2.3.3 Hasil kajian berkaitan keselamatan

Pembolehkan yang ketiga pula adalah keselamatan semasa kerja-kerja penyelenggaraan jalan dilakukan. Parasuraman dalam Rohayah (2006), turut menjelaskan dalam Penilaian Pelanggan Ke Atas Kualiti Perkhidmatan bahawa perkhidmatan yang berkualiti dapat diukur berdasarkan 'Keselamatan Terjaga'.

Menurut Lewis (2000), pengurusan penyelenggaraan bertanggungjawab mengawasi keselamatan dan kesihatan terhadap operasi dan penyelenggaraan bagi setiap infrastruktur di bawah kawalannya.

Leong (2005), menegaskan tindakan penyelenggaraan yang harus dilakukan dengan segera untuk memulihkan perkhidmatan atau menghalang kejadian lebih buruk berlaku akibat kerosakan.

2.4 RUMUSAN

Secara kesimpulannya, Bab 2 membincangkan sorotan kajian yang dilaksanakan dalam melaksanakan kajian ini. Sumber literatur dinyatakan secara terperinci. Sumber-sumber yang diperolehi dalam kajian ini merangkumi sumber daripada artikel jurnal, artikel surat khabar dan majalah, dokumen kerajaan, kertas-kertas kajian daripada kajian oleh sarjana yang terdahulu dan sumber internet. Pembolehubah yang telah dikenalpasti dapat menyokong kajian ini iaitu keadaan jalan, tempoh masa dan keselamatan. Hasil dari pemerhatian dan pembacaan, beberapa maklumat telah diakui dapat membantu hasil kajian yang akan dibentangkan.