

## **BAB 3**

### **KAJIAN KES**

#### **3.1 PENGENALAN**

Bab ini akan membincangkan keperluan kajian ini dilaksanakan secara menyeluruh serta objektif – objektif kajian ini.

#### **3.2 LATAR BELAKANG**

Kuala Lumpur atau nama rasminya Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur (WPKL) merupakan ibukota Negara Malaysia serta pusat pembangunan ekonomi Negara. Dewan Bandaraya Kuala Lumpur merupakan pihak berkuasa tempatan yang bertanggungjawab mentadbir seluruh Kuala Lumpur dan kawasan sekitarnya. Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur terbahagi kepada 11 kawasan Parlimen iaitu kawasan parlimen Kepong, Batu, Wangsa Maju, Segambut, Setiawangsa, Titiwangsa, Bukit Bintang, Lembah Pantai, Seputih, Cheras dan Bandar Tun Razak.

WPKL merupakan sebuah wilayah tumpuan ramai dan DBKL menghadapi cabaran yang besar dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti dan mantap bagi memenuhi permintaan warganya. Kajian ini menumpukan kepada kerja-kerja penyelenggaraan jalan disekitar Kuala Lumpur yang dilakukan oleh pihak DBKL.

Semua jalan di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur diselenggara oleh DBKL melainkan jalan bertol (oleh Syarikat Konsesi) dan Jalan Lingkaran Tengah 2 (oleh Jabatan Kerja Raya). Tugas penyelenggaraan jalan ini diletakkan di bawah tanggungjawab Jabatan Kejuruteraan Awam Dan Saliran, DBKL yang bertanggungjawab dalam pembinaan, menaiktaraf dan menyelenggara jalan-jalan termasuk siarkaki, jambatan, terowong, papan tanda nama jalan dan sistem perparitan.

### 3.3 KERJA – KERJA PENYELENGGARAAN JALAN OLEH DBKL

Kawasan – kawasan parlimen dibawah naungan DBKL diagihkan kepada 3 zon utama iaitu Zon Tengah, Zon Timur dan Zon Selatan untuk memudahkan perancangan kerja DBKL. Fokus kajian ini juga adalah mengikut zon selenggaraan DBKL seperti di Jadual 3.1.

Jadual 3.1.: Agihan zon penyelenggaraan DBKL berdasarkan kawasan parlimen.

|                 | ZON TENGAH                                    | ZON SELATAN                              | ZON TIMUR                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>PARLIMEN</b> | Setiawangsa, Bukit<br>Bintang, Wangsa<br>Maju | Segambut, Kepong,<br>Batu, Lembah Pantai | Cheras, Bandar Tun<br>Razak, Seputeh,<br>Titiwangsa |

Kerja – kerja penyelenggaraan meliputi jalan, longkang, siarkaki, bebendul jalan (kerb), cerun, jambatan & terowong, pagar keselamatan, serta papan tanda nama jalan atau sempadan. Skop kerja – kerja penyelenggaraan jalan yang dilakukan oleh pihak DBKL terbahagi kepada 3 tugas utama iaitu:

- (i) Menampal *pothole*;
- (ii) Membaikpulih jalan; dan
- (iii) Menaiktaraf jalan.

Kerja menampal *pothole* dijalankan oleh *Flying Squad* DBKL di sekitar kawasan Pusat Bandar dan menangani masalah kerosakan jalan berskala kecil iaitu keluasan kawasan kurang daripada 10 meter persegi. Kerja membaik pulih jalan dijalankan oleh *Maintenance Squad* DBKL dan merangkumi seluruh kawasan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur. Aktiviti menampal *pothole* dan membaikpulih jalan dikategorikan sebagai penyelenggaraan berkala. Sementara itu, kerja – kerja menaiktaraf jalan dilakukan secara tender terbuka, sebutharga ataupun kerja undi dan skop kerja adalah penurapan semula jalan. Aktiviti menaiktaraf taraf ini dikategorikan sebagai penyelenggaraan berjadual.

Bagi tahun 2012 sahaja, DBKL telah menerima peruntukan sebanyak RM 117.0 juta untuk tujuan penyelenggaraan jalan. Jadual 3.2 dibawah merumuskan aktiviti-aktiviti penyelenggaraan jalan yang dilakukan oleh DBKL.

Jadual 3.2 : Skop kerja penyelenggaraan jalan dibawah bidang kuasa DBKL.

|                    | PENYELENGGARAAN BERKALA    |                        | PENYELENGGARAAN BERJADUAL |
|--------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------|
| PASUKAN            | Flying Squad               | Maintenance Squad      | Kontraktor yang dilantik  |
| SKOP KERJA         | Menampal<br><i>pothole</i> | Membaikpulih<br>jalan  | Menaiktaraf jalan         |
| KEKUATAN           | < 7 pekerja                | > 10 pekerja           | > 20 pekerja              |
| SKALA              | < 10 m2                    | > 10 m2                | Sepanjang jalan           |
| KAWASAN            | Pusat bandar               | Seluruh WPKL           | Seluruh WPKL              |
| PERALATAN          | Lori, plate<br>compactor   | Lori, roller,<br>paver | Jentera – jentera besar   |
| SUMBER<br>TINDAKAN | Rondaan &<br>aduan         | Rondaan &<br>aduan     | Projek pembangunan        |

### 3.4 LATAR BELAKANG ISU

Masyarakat mempunyai perspektif tersendiri tentang keberkesanan amalan semasa DBKL dalam melaksanakan kerja-kerja penyelenggaraan jalan di sekitar WPKL. Perspektif masyarakat merupakan satu aspek penting yang perlu diberi perhatian kerana walaupun dari segi pelaksanaannya adalah berdasarkan kepada perancangan DBKL yang rapi, namun perspektif pelanggan mempengaruhi tahap keberkesanan perkhidmatan yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan merupakan pengukur prestasi keberkesanan sesuatu organisasi. Aduan pengguna jalan raya terhadap keadaan jalan di sekitar WPKL masih banyak diterima dan media masa terutama sekali surat khabar

tempatan masih banyak melaporkan rasa tidak puas hati masyarakat terhadap isu penyelenggaraan jalan. Jadual 3.3 dibawah menunjukkan statistik aduan pada tahun 2012 berdasarkan kepada sumber aduan.

| BIL | BULAN  | SUMBER ADUAN             |                            |                |          |          |       |          |                  |
|-----|--------|--------------------------|----------------------------|----------------|----------|----------|-------|----------|------------------|
|     |        | Skala Besar (Kerja Undi) | Pemeriksaan Tenaga Jabatan | Talian Hotline | *i-SPAAA | Radio KL | Surat | Facebook | Pejabat Cawangan |
| 1   | JAN    | 22                       | 1519                       | 104            | 304      | 2        | 13    | 14       | 102              |
| 2   | FEB    | 30                       | 1295                       | 106            | 294      | 1        | 19    | 5        | 100              |
| 3   | MAC    | 28                       | 1401                       | 113            | 357      | 3        | 35    | 4        | 97               |
| 4   | APRIL  | 18                       | 1357                       | 87             | 300      | -        | 15    | 4        | 113              |
| 5   | MEI    | 37                       | 1227                       | 105            | 284      | 1        | 18    | 2        | 78               |
| 6   | JUN    | 52                       | 997                        | 47             | 191      | -        | 12    | 4        | 127              |
| 7   | JULAI  | 75                       | 1089                       | 72             | 238      | 1        | 21    | 1        | 144              |
| 8   | OGOS   | 28                       | 1108                       | 51             | 163      | 2        | 11    | 1        | 192              |
| 9   | SEPT   | 23                       | 1208                       | 43             | 199      | 1        | 13    | 4        | 64               |
| 10  | OKT    | 29                       | 1278                       | 58             | 302      | -        | 13    | 2        | 123              |
| 11  | NOV    | 78                       | 1476                       | 67             | 403      | 2        | 20    | 5        | 188              |
| 12  | DIS    | 89                       | 1078                       | 83             | 476      | 3        | 28    | 7        | 226              |
|     | JUMLAH | 509                      | 13825                      | 936            | 3511     | 16       | 218   | 53       | 1554             |

Jadual 3.3 : Statistik aduan penyelenggaraan jalan raya oleh DBKL berdasarkan sumber aduan.

\*i-SPAAA – Integrated Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam

Jadual 3.4 dibawah menunjukkan statistik aduan orang awam berdasarkan kepada jenis kerosakan yang dilaporkan pada tahun 2012.

| BULAN | JUMLAH | JALAN<br>ROSAK | LONGKANG<br>PECAH/<br>ROSAK | PENUTUP<br>LONGKANG | PENUTUP<br>MANHOLE | TANAH<br>RUNTUH/<br>CERUN/<br>DINDING<br>PENAHAN/<br>HAKISAN<br>TANAH | PAGAR<br>KESELAMATAN<br>/<br>BESI<br>PENGHADANG | PAPAN<br>TANDA | BEKAS<br>KOREKAN |
|-------|--------|----------------|-----------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------|------------------|
| JAN   | 422    | 196            | 123                         | 45                  | 10                 |                                                                       | 14                                              | 14             | 20               |
| FEB   | 405    | 197            | 121                         | 42                  | 10                 | 2                                                                     |                                                 | 15             | 15               |
| MAC   | 474    | 228            | 112                         | 65                  | 15                 | 6                                                                     | 5                                               | 18             | 25               |
| APRIL | 391    | 149            | 132                         | 64                  | 13                 | 3                                                                     | 2                                               | 13             | 15               |
| MEI   | 391    | 156            | 133                         | 54                  | 9                  | 3                                                                     | 5                                               | 9              | 22               |
| JUN   | 242    | 91             | 74                          | 26                  | 11                 | 4                                                                     | 10                                              | 6              | 18               |
| JULAI | 311    | 124            | 85                          | 42                  | 13                 | 3                                                                     | 3                                               | 9              | 29               |
| OGOS  | 215    | 104            | 55                          | 29                  |                    |                                                                       |                                                 | 4              | 21               |
| SEPT  | 245    | 124            | 41                          | 34                  | 8                  | 4                                                                     | 4                                               | 6              | 22               |
| OCT   | 362    | 209            | 59                          | 43                  | 4                  | 1                                                                     | 3                                               | 12             | 27               |
| NOV   | 475    | 256            | 126                         | 49                  |                    | 7                                                                     | 2                                               | 7              | 26               |
| DEC   | 536    | 319            | 133                         | 56                  |                    | 21                                                                    | 3                                               | 4              | 29               |

Jadual 3.4 : Statistik aduan berdasarkan jenis kerosakan tahun 2012.

Berdasarkan kepada statistik aduan yang banyak, terdapat keperluan untuk mengkaji persepsi masyarakat terhadap kerja – kerja penyelenggaraan jalan yang dilakukan oleh DBKL. Menerusi kajian ini, persepsi masyarakat terhadap 3 aspek iaitu keadaan jalan raya, tempoh masa kerja penyelenggaraan, dan keselamatan pengguna semasa kerja-kerja penyelenggaraan dapat dikenalpasti menerusi kaedah soal selidik. Soal selidik ini akan dijalankan di sekitar kawasan WPKL berdasarkan kepada kawasan parlimen bawah selenggaraan DBKL.

### **3.5 RUMUSAN**

Menerusi penjelasan dalam Bab 3, prespektif masyarakat sekitar Bandaraya Kuala Lumpur terhadap keberkesanan kerja-kerja penyelenggaraan jalan oleh pihak DBKL wajar dikaji. Sebanyak 3 aspek akan dikaji iaitu keadaan jalan raya, tempoh masa kerja penyelenggaraan, dan keselamatan pengguna semasa kerja-kerja penyelenggaraan dijalankan. Perhubungan diantara aspek yang paling mempengaruhi perspektif masyarakat dan respon berkaitan daripada pihak DBKL akan dianalisa dan dibincangkan dalam Bab 4.