

**PENYELENGGARAAN PROGRAM PERUMAHAN RAKYAT(PPR) DI  
KAWASAN KUALA LUMPUR DAN SELANGOR**

**MUHAMMAD ANAS HILMI BIN HASSAN**

**UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA**

**UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA**  
**PENGESAHAN STATUS LAPORAN PROJEK SARJANA MUDA**  
**PENYELENGGARAAN PROGRAM PERUMAHAN RAKYAT (PPR) DI**  
**KAWASAN KUALA LUMPUR DAN SELANGOR**

**SESI PENGAJIAN: 2017/2018**

Saya **MUHAMMAD ANAS HILMI BIN HASSAN** mengaku membenarkan Laporan Projek Sarjana Muda ini disimpan di Perpustakaan dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Laporan Projek Sarjana Muda adalah hak milik Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
2. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. \*\*Sila tandakan (√)

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Disahkan oleh

(MUHAMMAD ANAS HILMI BIN HASSAN)

(DR.ROZLIN BINTI ZAINAL)

Alamat Tetap:

Lot 1009, Jalan Belakang K.I.P,  
Batu Tedong Benus,  
28700, Bentong,  
Pahang

Tarikh: \_\_\_\_\_

Tarikh: \_\_\_\_\_

CATATAN:

\*\* Jika Laporan Projek Sarjana Muda ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD.

PENYELENGGARAAN PROGRAM PERUMAHAN RAKYAT (PPR) DI  
KAWASAN KUALA LUMPUR DAN SELANGOR

MUHAMMAD ANAS HILMI BIN HASSAN

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi  
sebahagian daripada syarat penganugerahan  
Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Teknologi  
(Pembinaan) Dengan Kepujian

Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan  
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

JANUARI 2018

Saya akui laporan projek ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

Pelajar : .....

MUHAMMAD ANAS HILMI BIN HASSAN

Tarikh : .....

Penyelia : .....

DR. ROZLIN BINTI ZAINAL

## DEDIKASI

*Laporan projek sarjana muda dengan bangganya didedikasikan kepada ...*

### ***Allah S.W.T***

*Bersyukur di atas kurniaan rahmat dan hidayah dari-Nya sepanjang kajian ini dijalankan.*

### ***Dr Rozlin Bt Zainal***

*Penyelaras yang dikasihi, kajian ini tidak mungkin berjaya direalisasikan tanpa idea, sokongan dan bimbingan yang diberikan oleh anda sepanjang kajian ini berlangsung. Dengan ini, nama anda didedikasikan sebagai menghargai jasa anda yang tidak mampu dibalas.*

### ***Keluarga Tercinta***

*Kehadiran mereka yang mendorong saya untuk mencapai tahap terbaik. Terima kasih di atas sokongan dan perhatian yang diberikan secara berterusan. Tanpa nilai kasih sayang, pengorbanan, doa dan nasihat yang hadir daripada mereka, saya mungkin tidak berada di tahap sekarang.*

### ***Sahabat-Sahabat Tercinta***

*Terima kasih semua sahabat yang dikenali, diharapkan ilmu yang ditimba sepanjang pengajian dapat dimanfaatkan dan dicurahkan kepada masyarakat sekeliling*

## PENGHARGAAN

Pertama sekali, saya ingin melahirkan kesyukuran kepada Yang Maha Pencipta, Allah S.W.T kerana dengan izin-NYA saya telah dapat menyiapkan sepenuhnya laporan projek sarjana muda ini sebagai memenuhi syarat keperluan untuk pengurniaan Ijazah Sarjana Muda di Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM).

Ucapan ribuan penghargaan terima kasih juga saya ingin tujukan kepada penyelia saya, Dr Rozlin Binti Zainal kerana sudi menerima saya sebagai anak penyeliaannya dan telah meluangkan masa dari awal sehingga akhir untuk memberi nasihat, kritikan dan pembetulan bagi menyiapkan laporan projek ini. Tidak lupa juga ribuan terima kasih diberikan kepada semua pensyarah fakulti yang bertungkus lumus mengajar dan membimbing saya sepanjang menuntut pengajian di fakulti.

Seterusnya, saya ingin merakamkan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada ibu bapa yang dikasihi, Hassan Bin Ismail dan Siti Esah Binti Abdul Ghani dan adik-beradik saya, Husnaa, Hanees, Huda di atas sokongan kewangan dan mental yang telah menyuntik semangat kepada saya bagi menyelesaikan laporan projek ini dengan jayanya.

Akhir kata, saya ingin merakamkan penghargaan kepada kesemua individu secara langsung atau tidak langsung yang menghulur kerjasama memberi maklumat terutamanya para responden kajian terlibat. Tanpa bantuan mereka, kajian ini tidak mungkin berjaya dilaksanakan

## ABSTRAK

Program Perumahan Rakyat (PPR) merupakan tindakan drastik kerajaan Malaysia mengatasi masalah kekurangan perumahan dan masalah setingan melalui Majlis Tindakan Ekonomi Negara (MTEN). Namun begitu, permasalahan mengenai penyelenggaraan Program Perumahan Rakyat (PPR) semakin giat menjadi liputan media di Malaysia pada masa kini. Terdapat banyak masalah yang melibatkan fasiliti dalam bangunan PPR yang memberi kesan kepada keselamatan penduduk seperti bumbung bocor, lif rosak, jeriji besi berkarat dan sebagainya. Objektif kajian ini adalah untuk mengkaji amalan proses penyelenggaraan oleh pihak Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) terhadap PPR, mengenalpasti masalah-masalah yang sering dihadapi oleh pihak PBT dalam penyelenggaraan PPR dan mengkaji langkah-langkah bagi meningkatkan kualiti penyelenggaraan yang patut diambil oleh pihak PBT terhadap PPR. Bagi mencapai objektif kajian, metodologi kajian menggunakan kaedah kualitatif iaitu secara temubual. Responden yang dipilih adalah Jabatan Penyelenggaraan bagi PBT di kawasan Kuala Lumpur dan Selangor melibatkan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL), Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) dan juga Perumahan dan Hartanah Selangor Sdn Bhd (PHSSB). Kaedah analisis yang digunakan adalah analisis kandungan. Kajian ini telah mengenalpasti 7 proses dalam kerja penyelenggaraan terhadap PPR. Masalah utama yang dihadapi dalam kerja-kerja penyelenggaraan adalah datang daripada penghuni serta pemilik PPR itu sendiri. Langkah-langkah bagi penambahbaikan kerja penyelenggaraan di PPR adalah dengan mendapatkan kerjasama daripada kalangan penduduk. Kajian ini memberi manfaat kepada PBT dan juga para penghuni flat dari segi proses penyelenggaraan, mengenalpasti masalah serta langkah-langkah dalam meningkatkan kualiti penyelenggaraan oleh pihak PBT.

## ABSTRACT

The People's Housing Program (PPR) is a drastic action taken by the Malaysian government through the National Economic Action Council (MTEN) to overcome the problem of housing shortages and squatter mainly happen in Malaysia. However, the issue of the maintenance of the People's Housing Program (PPR) is increasingly becoming a media coverage in Malaysia today. There are many problems involving facilities in PPR buildings that affect the safety of residents such as leaking roofs, damaged lifts, rusty iron grilles and other serious matter. The objective of this study is to review the practice of maintenance by the Local Authorities (PBT) on PPR, to identify the problems faced by the local authorities in the maintenance of PPR and to study on how to improve the quality of maintenance that the PBT should take in maintaining PPR. To achieve the objective of the study, qualitative method been used as a methodology of this study. Respondents were selected from the Maintenance Department in Kuala Lumpur and Selangor areas involving Kuala Lumpur City Hall (DBKL), Petaling Jaya City Council (MBPJ) and Housing and Real Estate Selangor Sdn Bhd (PHSSB). The analysis method used for this study is content analysis. This study identified 7 process in maintenance work against PPR. Main problem faced in maintenance work came from the occupant itself and method for improvement of PPR maintenance by cooperation from the occupant of PPR. This study benefit PBT as well as flat dwellers in terms of maintenance process, identified problems in maintenance works and steps in improving the quality of maintenance by PBT.



**ISI KANDUNGAN**

<b>TAJUK</b>	<b>i</b>
<b>DEKLARASI</b>	<b>ii</b>
<b>DEDIKASI</b>	<b>iii</b>
<b>PENGHARGAAN</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
<b>ISI KANDUNGAN</b>	<b>vii</b>
<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>xv</b>
<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>xix</b>
<b>SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN</b>	<b>xx</b>
<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB 1</b>	<b>Pengenalan</b>
	<b>1</b>
1.1	Latar Belakang Kajian
	1
1.2	Penyataan Masalah
	2
1.3	Persoalan Kajian
	5
1.4	Objektif Kajian
	5
1.5	Kepentingan Kajian
	6
1.6	Skop Kajian
	7
1.7	Jangkaan Hasil Kajian
	7
1.8	Metodologi Kajian
	7

1.9 Kesimpulan	8
<b>BAB 2 KAJIAN LITERATUR</b>	<b>9</b>
2.1 Pengenalan	9
2.2 Definasi	9
2.2.1 Definasi Amalan	9
2.2.2 Definisi Penyelenggaraan	9
2.3 Penyelenggaraan	10
2.3.1 Jenis-Jenis Penyelenggaraan	10
2.3.1.1 Penyelenggaraan Pencegahan	10
2.3.1.2 Penyelenggaraan Ramalan	11
2.3.1.3 Penyelenggaraan Reaktif	12
2.3.1.4 Penyelenggaraan Proaktif	12
2.3.2 Tujuan Penyelenggaraan	12
2.3.3 Proses-Proses Penyelenggaraan	13
2.3.4 Faktor Yang Membawa Kepada Penyelenggaraan	18
2.3.4.1 Mutu Kerja Yang Kurang Memuaskan	18
2.3.4.2 Bahan dan Komponen Yang Rosak	18
2.3.4.3 Penggunaan dan Jangka Hayat	19
2.3.4.5 Faktor Persekitaran	19
2.3.4.6 Faktor Reka Bentuk	20
2.4 Program Perumahan Rakyat	20
2.4.1 Pengenalan	20
2.4.2 Jenis-Jenis PPR	21

2.4.3	Ciri-Ciri dan Kelayakan Bagi Memohon PPR	21
2.5	Pihak Berkuasa Tempatan	22
2.5.1	Pengenalan	22
2.5.2	Peranan Pihak Berkuasa Tempatan Secara Umum	22
2.5.2.1	Sebagai Wakil Kerajaan	23
2.5.2.2	Mengawal Pembinaan	24
2.5.3	Peranan Tambahan Pihak Berkuasa	24
2.5.4	Kategori Pihak Berkuasa Tempatan	25
2.5.4.1	Majlis Bandaraya	25
2.5.4.2	Majlis Perbandaran	26
2.5.4.3	Majlis Daerah	26
2.6	Masalah-Masalah Yang Dihadapi Dalam Penyelenggaraan	27
2.6.1	Masalah Pihak Atasan	28
2.6.1.1	Pengurusan Yang Lemah Oleh Pihak Penyelenggara	28
2.6.1.2	Kontraktor Penyelenggara Yang Tidak Layak	28
2.6.2	Masalah Sumber Manusia	29
2.6.2.1	Kurangnya Pihak Jurutera Dan Pakar Dalam Bidang Penyelenggaraan	29
2.6.2.2	Latihan Dan Motivasi Pekerja	29

2.6.3	Masalah Teknikal	30
2.6.3.1	Kekurangan Alat Ganti Dan Peralatan Penyelenggaraan	30
2.6.3.2	Gagal Untuk Menjalankan Kerja Penyelenggaraan Dengan Secepat Mungkin	30
2.6.4	Masalah Penghuni/Pemilik PPR	31
2.6.4.1	Tunggakan Sewa	31
2.6.4.2	Vandalisme	31
2.6.4.3	Kelewatan Dalam Melaporkan Kerosakan Fasiliti	31
2.6.4.4	Akses Kepada Hartanah	32
2.7	Langkah-Langkah Untuk Meningkatkan Kualiti Penyelenggaraan	32
2.7.1	Pihak Berkuasa Tempatan	32
2.7.1.1	Mengenalpasti Masalah-Masalah Serta Kelemahan Dalam Penyelenggaraan	32
2.7.1.2	Mempunyai Sumber Kewangan Yang Cukup Dan Rekod Kerja	32
2.7.1.3	Menggunakan Garis Panduan Dan Penandaaras Dalam Kerja Penyelenggaraan	33

2.7.1.4	Penggunaan Sistem Pengkomputeran Yang Lebih Maju	33
2.7.2	Jabatan Penyelenggaraan	34
2.7.2.1	Penggunaan Konsep Penyelenggaraan Produktif (TPM)	34
2.7.2.2	Penggunaan Kosep Pengurusan Penyelenggaraan	34
2.7.2.3	Bertindak Berdasarkan Aduan Pengguna	35
2.7.2.4	Mengkaji Kos Serta Kualiti Penyelenggaraan	35
2.7.3	Staf Penyelenggaraan	35
2.7.3.1	Fokus Kepada Gol Organisasi	35
2.7.3.2	Perkongsian Ilmu Penyelenggaraan	36
2.7.4	Pihak Lembaga Pembangunan Industri Pembinaan Malaysia (CIDB)	36
2.7.4.1	Mencari Jalan Penyelesaian	36
2.7.4.2	Menjalankan Program-Program Melibatkan Penyelenggaraan	36
2.7.5	Pihak Kontraktor	37
2.7.5.1	Persediaan Ilmu	37
2.8	Kesimpulan	37

<b>BAB 3</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	<b>41</b>
3.1	Pengenalan	41
3.2	Reka Bentuk Kajian	41
3.3	Pendekatan Kajian	43
3.3.1	Kaedah Kualitatif	44
3.4	Pengumpulan Data	44
3.4.1	Data Primer	45
3.4.1.1	Soalan Temubual	46
3.4.2	Data Sekunder	47
3.5	Analisis Data	47
3.5.1	Analisis Kualitatif	47
3.6	Kesimpulan	48
<b>BAB 4</b>	<b>ANALISIS DATA</b>	<b>49</b>
4.1	Pengenalan	49
4.2	Analisis Data Temubual	50
4.2.1	Analisis Bahagian A: Latar Belakang Responden	50
4.2.2	Analisis Bahagian B: Mengkaji Sejauh Mana Proses Penyelenggaraan Oleh Pihak PBT terhadap PPR	51
4.2.3	Analisis Bahagian C: Mengenalpasti Masalah- Masalah yang sering dihadapi oleh pihak PBT dalam penyelenggaraan PPR	55

4.2.3.1	Masalah Pihak Atasan	56
4.2.3.2	Masalah Sumber Manusia	61
4.2.3.3	Masalah Teknikal	66
4.2.3.4	Masalah Penghuni dan Pemilik PPR	69
4.2.4	Analisis Bahagian D: Mengkaji Langkah- Langkah Meningkatkan Kualiti Penyelenggaraan Yang Patut Diambil Oleh Pihak PBT Terhadap PPR	74
4.2.4.1	Pihak Berkuasa Tempatan	74
4.2.4.2	Jabatan Penyelenggaraan	80
4.2.4.3	Staf Penyelenggaraan	85
4.2.4.4	Pihak CIDB	87
4.2.4.5	Pihak Kontraktor	89
4.3	Kesimpulan	90
<b>BAB 5</b>	<b>PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN</b>	<b>98</b>
5.1	Pengenalan	98
5.2	Perbincangan	98
5.2.1	Objektif 1: Mengkaji sejauh mana amalan proses penyelenggaraan oleh pihak PBT terhadap PPR	98
5.2.2	Objektif 2: Mengenalpasti Masalah-Masalah Yang Sering Dihadapi oleh pihak PBT dalam Penyelenggaraan PPR	100
5.2.2.1	Masalah Pihak Atasan	100

5.2.2.2	Masalah Sumber Manusia	101
5.2.2.3	Masalah Teknikal	101
5.2.2.4	Masalah Penghuni/Pemilik PPR	101
5.2.3	Objektif 3: Mengkaji Langkah-Langkah Meningkatkan Kualiti Penyelenggaraan yang Patut Diambil oleh pihak PBT terhadap PPR	102
5.2.3.1	Pihak Berkuasa Tempatan	102
5.2.3.2	Jabatan Penyelenggaraan	103
5.2.3.3	Staf Penyelenggaraan	103
5.2.3.4	Pihak CIDB	103
5.2.3.5	Pihak Kontraktor	104
5.3	Limitasi Kajian	104
5.3.1	Bilangan Responden	104
5.3.2	Kerjasama dari Pihak Responden	104
5.3.3	Masalah Komunikasi	104
5.4	Cadangan Penambahbaikan Kajian	104
5.5	Kesimpulan	106

## **RUJUKAN**

## **LAMPIRAN**

## **VITA**



**SENARAI JADUAL**

2.1	Senarai PBT di Selangor	26
2.2	Senarai PBT di Kuala Lumpur	27
2.3	Rumusan masalah yang dihadapi dalam penyelenggaraan	39
2.4	Rumusan langkah-langkah meningkatkan kualiti penyelenggaraan	39
3.1	Rumusan metodologi kajian mengikut objektif	48
4.1	Latar belakang responden	50
4.2	Proses penyelenggaraan oleh pihak PBT kepada PPR	51
4.3	Pandangan mengenai pengurusan yang lemah oleh pihak penyelenggara	56
4.4	Pandangan mengenai pihak atasan yang mempunyai kepakaran selain daripada bidang penyelenggaraan	57
4.5	Pandangan responden mengenai kesan penyelenggaraan yang lemah kepada kos	58
4.6	Pandangan responden terhadap kesan penyelenggaraan lemah kepada masa.	59
4.7	Pandangan responden terhadap pemilihan kontraktor penyelenggara yang tidak layak dalam kerja penyelenggaraan	60
4.8	Pandangan responden terhadap penggunaan pekerja kurang mahir	62

4.9	Pandangan mengenai kekurangan pihak jurutera dan pakar dalam penyelenggaraan	61
4.10	Pandangan mengenai pencarian pakar penyelenggaraan yang memakan masa yang lama	62
4.11	Pandangan mengenai kekurangan latihan dalam kalangan pekerja	63
4.12	Pandangan mengenai kekurangan motivasi dalam kalangan pekerja	64
4.13	Pandangan mengenai faktor persekitaran kerja yang menyebabkan bidang penyelenggaraan ini dipelopori oleh golongan kurang profesional.	65
4.14	Pandangan mengenai kekurangan alat ganti dan peralatan	66
4.15	Pandangan mengenai jangka masa yang diperlukan bagi mendapatkan sesuatu alat ganti khas	67
4.16	Pendapat mengenai kegagalan pihak penyelenggara untuk melakukan penyelenggaraan secepat mungkin	68
4.17	Pandangan mengenai kelewatan kerja penyelenggaraan bagi memenuhi keperluan pengguna	68
4.18	Pandangan mengenai tunggakan sewa	69
4.19	Pandangan mengenai gejala vandalisme	71
4.20	Pandangan mengenai kelewatan melaporkan kerosakan fasilti kepada pihak PBT	72
4.21	Pandangan mengenai masalah untuk memasuki kediaman penghuni	73
4.22	Masalah-masalah Lain	73
4.23	Pandangan mengenai pengenalpastian masalah dalam kerja penyelenggaraan	74

4.24	Pandangan responden berkenaan pengenalpastian kelemahan dalam kerja-kerja penyelenggaraan	75
4.25	Pandangan mengenai sumber kewangan yang cukup	76
4.26	Pandangan mengenai rekod kerja sebagai rujukan	77
4.27	Pandangan mengenai penggunaan konsep tender terbuka	78
4.28	Pandangan mengenai penggunaan garis panduan dan penanda aras dalam kerja penyelenggaraan	79
4.29	Pandangan mengenai penggunaan perisian komputer yang lebih terkini	80
4.30	Pandangan mengenai penggunaan Konsep Penyelenggaraan Proaktif	81
4.31	Pandangan mengenai jangka masa yang pendek bagi penyediaan kertas kerja	82
4.32	Pandangan mengenai bertindak berdasarkan aduan pengguna	83
4.33	Pandangan mengenai penglibatan penduduk dalam kerja-kerja penyelenggaraan	84
4.34	Pandangan mengenai mengkaji semula rekod kerja yang lepas	84
4.35	Pandangan mengenai fokus kepada gol organisasi	85
4.36	Pandangan mengenai perkongsian ilmu penyelenggaraan	86
4.37	Pandangan mengenai penglibatan pihak CIDB	87
4.38	Pandangan berkenaan dengan program-prgram berunsur penyelenggaraan	88
4.39	Pandangan responden mengenai persediaan ilmu dari kontraktor penyelenggara	89
4.40	Langkah-langkah Lain	90

4.41	Rumusan masalah pihak atasan	92
4.42	Rumusan masalah sumber manusia	92
4.43	Rumusan masalah teknikal	93
4.44	Rumusan masalah penghuni dan pemilik PPR	94
4.45	Rumusan masalah-masalah lain	95
4.46	Rumusan langkah yang patut diambil oleh PBT	95
4.47	Rumusan langkah yang patut diambil oleh jabatan penyelenggaraan	96
4.48	Rumusan langkah yang patut diambil oleh staf penyelenggaraan	96
4.49	Rumusan langkah yang patut diambil oleh pihak CIDB	97
4.50	Rumusan langkah yang patut diambil oleh pihak kontraktor	97

**SENARAI RAJAH**

2.1	Proses penyelenggaraan (Adnan, 2010)	14
2.2	Proses penyelenggaraan (Mossel, 2008)	15
2.3	Proses Penyelenggaraan (Edward, 2017)	16
2.4	Adaptasi gabungan proses penyelenggaraan (Adaptasi: Adnan, 2010, Mossel, 2008, Edward, 2017)	17
2.5	Rumusan adaptasi gabungan proses penyelenggaraan (Adaptasi: Adnan, 2010, Mossel, 2008, Edward, 2017)	38
2.6	Reka bentuk kajian	43
4.1	Model proses penyelenggaraan	55
4.2	Rumusan objektif mengenalpasti sejauh mana proses penyelenggaraan oleh pihak PBT terhadap PPR	91

**SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN**

CIDB	-	Lembaga Pembangunan Industri Pembinaan Malaysia
CIS		Standard Industri Pembinaan
MTEN		Majlis Tindakan Ekonomi Negara
OKU	-	Orang Kurang Upaya
PBT	-	Pihak Berkuasa Tempatan
PPR	-	Program Perumahan Rakyat

**SENARAI LAMPIRAN**

A	Soalan Temubual	113
---	-----------------	-----

# **BAB 1**

## **PENGENALAN**

### **1.1 Latar belakang kajian**

Penyelenggaraan merupakan aktiviti yang dijalankan khususnya bagi memelihara, menjaga dan mengendali. Ia juga digunakan bagi mengawal selia bangunan, kemudahan, kelengkapan, perkhidmatan dan persekitarannya bagi memenuhi piawan semasa bagi menjamin keselamatan bagi setiap kemudahan yang digunakan (Lateef, 2010). Tambahan pula, penyelenggaraan juga dapat membantu penghuni mempercepatkan segala urusan harian mahupun perkara-perkara lain seperti kecemasan dan sebagainya.

Kerancangan pembinaan dan pembangunan pada masa kini menyebabkan berlakunya keperluan untuk memelihara dan memanjangkan jangka hayat sesuatu bangunan. Ini menyebabkan kerja-kerja penyelenggaraan perlu dilakukan bagi mencapai tahap kebolegunaan yang optimum. Penyelenggaraan fasiliti yang terdapat pada Program Perumahan Rakyat (PPR) adalah perlu untuk memberikan keselesaan di samping menjamin keselamatan para penghuni. Namun begitu, masih terdapat banyak kes-kes berkenaan dengan masalah penyelenggaraan yang terpaksa dihadapi oleh para penghuni PPR (Utusan, 2013).

Masalah ini dikatakan berlaku apabila para penghuni dikataka dikenakan yuran yang tinggi bagi penyelenggaraan PPR mereka yang menyebabkan sesetengah penghuni yang kurang berkemampuan bagi membayar yuran tersebut. Hal ini menyebabkan berlakunya kekurangan dana bagi menjalankan aktiviti penyelenggaraan secara berkala dan menyebabkan penyelenggaraan tersebut terpaksa ditangguh dan diabaikan (SINAR, 2009).



Selain itu juga, Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) juga memainkan peranan penting dalam memastikan fasiliti-fasiliti dalam keadaan yang baik. Menurut Menteri Wilayah Persekutuan, pihak DBKL telah diarahkan untuk mengkaji semula konsep penyelenggaraan PPR yang dikatakan masih belum mampu menyelesaikan masalah yang semakin berlarutan. DBKL juga diminta untuk mengkaji semula penyelenggaraan khususnya bagi lif, landskap dan kawasan persekitaran flat tersebut agar penghuni berada dalam keadaan yang selesa (New Straits Time, 2015). Selain daripada itu, para pemaju perumahan juga memainkan peranan dalam memastikan fasiliti dalam keadaan yang baik di mana kebanyakan daripada pemaju lebih cenderung untuk memaksimumkan keuntungan dengan mengabaikan perkara-perkara untuk mengelakkan kerosakan pada fasiliti tersebut (Abdul, 2008).

Oleh itu, kajian untuk mengkaji sejauh mana proses penyelenggaraan oleh pihak PBT terhadap PPR, mengenalpasti masalah-masalah yang sering dihadapi oleh pihak PBT dalam penyelenggaraan PPR serta mengkaji langkah-langkah meningkatkan kualiti penyelenggaraan yang patut oleh pihak PBT terhadap PPR perlu dijalankan.

## **1.2 Penyataan masalah**

Berdasarkan Nah (2015), amalan pengurusan penyelenggaraan di Malaysia masih berada di tahap yang lemah di mana terdapat banyak kajian-kajian terdahulu yang membincangkan tentang kelemahan dan kekurangan amalan pengurusan penyelenggaraan harta tanah oleh pihak PBT. Kelemahan dan kekurangan itu termasuk kelemahan organisasi tersebut mentadbir perumahan-perumahan tersebut. Bagi Deris (2010), masih belum ada lagi mana-mana garis panduan proses penyelenggaraan bangunan dan sistem pengukuran prestasi terhadap sistem yang telah digunakan oleh pihak kerajaan. Menurut Marquez (2007), masalah ini berpunca daripada pihak atasan yang kurang memberikan penekanan kepada kerja-kerja penyelenggaraan. Pada tahun 2006, Perdana Menteri Malaysia ketika itu juga telah menyarankan agar satu garis panduan pengurusan penyelenggaraan disediakan oleh Jabatan Kerja Raya bagi mencari jalan penyelesaian serta menyelesaikan sebarang kerosakan yang dialami pada peringkat awal lagi yang menandakan