

# **SPAB**

## **Sistem Pengurusan Aduan Bersepadu**

**Panduan Pengguna**

**Untuk**

**Orang Awam**

No. Versi Dokumen	1.0
Tarikh Cetak	10 FEBRUARI 2014

## *Kandungan*

1.0	PENGENALAN.....	3
2.0	PENDAFTARAN PENGADU .....	3
2.1	Pendaftaran Pengadu.....	4
2.2	Aduan Baru .....	7
2.3	Semak Maklum Balas.....	11
2.4	Kemaskini Profile .....	14
2.5	Tukar Katalaluan.....	15
3.0	MAKLUM BALAS BAHARU.....	16
3.1	Log Masuk Pengadu.....	18
3.2	Daftar Akaun .....	19
4.0	SEMAK MAKLUM BALAS .....	20
4.1	Semakan Menggunakan ID Tiket.....	21
4.2	Semakan Melalui Jenis Pengenalan .....	22
4.3	Lupa Katalaluan ID Tiket .....	23

## 1.0 PENGENALAN

Sistem Pengurusan Aduan Bersepadu (SPAB) adalah merupakan sebahagian daripada usaha berterusan Kerajaan untuk memperbaiki mutu perkhidmatan dan penyampaian dari masa ke semasa yang telah dimudahcara oleh teknologi terkini.

SPAB merupakan kesinambungan daripada Sistem Integrated Pemantauan Aduan Agensi Awam (iSPAAA) yang telah dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA) pada penghujung tahun 2007 dan mula digunapakai oleh beberapa Agensi Kerajaan sejak tahun 2009. Setelah mendapat respon yang positif daripada Agensi Kerajaan yang menggunakan Sistem iSPAAA dan permintaan terhadap Sistem iSPAAA oleh Agensi-Agensi Kerajaan telah bertambah, BPA telah berkolaborasi bersama Kementerian Kewangan (MOF) dan MAMPU untuk menambahbaik Sistem iSPAAA dan dijenamakan semula sebagai SPAB serta diperluaskan penggunaannya kepada Meja Bantuan Teknikal selain daripada Pengurusan Aduan.

SPAB dapat mempercepatkan dan memudahkan proses penyampaian Maklum Balas kepada Agensi Kerajaan kerana ianya boleh dicapai oleh Pengguna pada bila-bila masa sekiranya terdapat capaian internet. Bagi mengakses SPAB url berikut perlu ditaip : <http://pcb.spab.gov.my>

## 2.0 PENDAFTARAN PENGADU

Orang Awam yang ingin menggunakan SPAB mempunyai dua (2) pilihan iaitu sama ada ingin mendaftar sebagai Pengadu ataupun tidak.


Kelebihan mendaftar sebagai Pengadu adalah :-

- a. Pengadu tidak perlu memasukkan maklumat peribadi setiap kali ingin menghantar Maklum Balas.
- b. Bagi tujuan Semakan Status Maklum Balas, Pengadu hanya perlu memasukkan Login ID serta Katalaluan yang telah didaftarkan dan senarai Maklum Balas yang pernah dihantar akan dipaparkan beserta dengan status yang mana akan dapat membantu Pengadu mempercepatkan proses Semakan Maklum Balas tanpa Pengadu perlu memasukkan satu persatu No. ID Tiket Maklum Balas.

## 2.1 Pendaftaran Pengadu



- i. Setelah menaip url yang dinyatakan di atas, skrin Halaman Utama SPAB seperti yang di atas akan dipaparkan.
- ii. Skrin Halaman Utama memaparkan beberapa ikon iaitu:-
  - a. Maklum Balas Baru
  - b. Semak Maklum Balas
  - c. Log Masuk Pengadu
- iii. Sekiranya ingin mendaftar sebagai Pengadu klik pada Daftar Baru seperti yang ditunjukkan di atas.
- iv. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.

- v. Masukkan maklumat-maklumat yang diminta dan medan-medan yang bertanda “\*” adalah medan yang wajib diisi.
- vi. Sila rujuk paparan skrin di atas sebagai rujukan untuk mengisi borang Daftar Pengadu.
- vii. Setelah selesai mendaftar klik butang  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.

- viii. Seterusnya klik Daftar Masuk seperti yang ditunjukkan di atas dan skrin Log Masuk Pengadu dipaparkan.



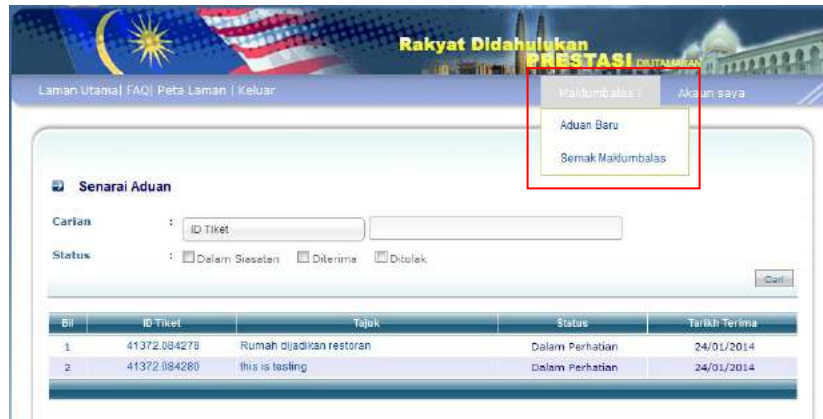
- ix. Masukkan ID Pengguna dan Katalaluan yang telah didaftarkan dan klik butang  , skrin berikutnya akan dipaparkan.
- x. Sekiranya Pengadu terlupa Katalaluan, klik pada [Lupa Katalaluan Anda ?](#) yang terdapat di Skrin Log Masuk Pengadu dan emel akan dihantar oleh SPAB ke alamat emel yang telah didaftarkan oleh Pengadu untuk memaklumkan Katalaluan Pengadu.



- xi. Sekiranya Pengadu pernah menghantar Aduan, senarai Aduan berserta dengan status akan dipaparkan.
- xii. Sekiranya Pengadu telah menghantar beberapa Aduan dan ingin membuat carian Aduan yang tertentu, carian boleh dibuat seperti di atas iaitu carian melalui ID Tiket, Tajuk atau Status dan seterusnya klik butang  .
- xiii. Maklumat terperinci berkaitan Aduan dan status akan dipaparkan.

## 2.2 Aduan Baru

- i. Sekiranya Pengadu ingin menghantar Aduan Baru klik pada Maklum Balas seperti yang ditunjukkan di bawah kemudian pilih Aduan Baru.



ii. Borang Aduan berikut akan dipaparkan.

The screenshot shows the SPAB web portal interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Laman Utama', 'FAQ', 'Peta Laman', 'Keluar', 'Maklumbalas', and 'Akaun saya'. The main content area is titled 'Selamat Datang Ali bin Abu' and 'Sila nyatakan maklumbalas anda'. The form includes the following fields:

- Jenis \***: Aduan
- Tajuk \***: Layanan Pegawai Kaunter
- Butiran \***: Pada 24/1/2014, saya telah berurusan dengan Jabatan Imigresen Malaysia kerana menghadapi masalah dengan pembantu rumah saya yang gagal memisekikan kesihatan bagi tahun ke 2 dia bekerja dengan saya. Pembantu rumah saya didapati mengidap penyakit darah tinggi. Oleh yang demikian saya telah ke Jabatan Imigresen Putrajaya untuk mendapatkan... (The text continues with a complaint about a house helper's health issues and a request for assistance from the Immigration Department in Putrajaya.)
- Hasil yg dikehendaki**: (Empty text area)
- Kategori**: - Pilih -
- Agensi \***: Kerajaan Malaysia
  - Jabatan Pendidikan
  - Kementerian Dalam Negeri
  - Agensi
  - Jabatan Imigresen
  - WPERSEKUTUAN PUTRAJAYA
  - Pilih -
- Sub Kem/Agensi**: (Empty text area)
- Lampiran 0**: Koala.jpg (780631 bytes)

At the bottom, there is a 'Penafian' (Disclaimer) section with the following text:

Saya mengalu bahawa saya telah membaca dan memahami terma aduan dan prosedur pengurusan aduan oleh pihak kerajaan Malaysia. Begala maklumat diri dan maklumat perkara yang dikemukakan oleh saya adalah benar dan saya bertanggungjawab ke atasnya.

Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan yang dialami kerana menggunakan perkhidmatan ini di dalam sistem ini. Semua maklumat akan dirahsiakan dan hanya digunakan oleh Kerajaan Malaysia.

Saya telah membaca dan setuju dengan Terma dan Syarat yang telah ditetapkan!

iii. Masukkan maklumat-maklumat yang diminta dan medan-medan yang bertanda “\*” adalah medan yang wajib diisi.

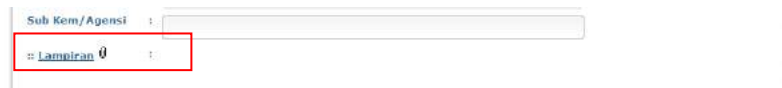
iv. Sila rujuk paparan skrin di atas sebagai rujukan untuk mengisi borang Aduan Baru.

v. Terdapat tips berkaitan maklumat yang perlu diisi di setiap sebelah kanan medan yang akan menjadi panduan kepada Pengadu dan akan dapat dilihat apabila kursor dibawa ke medan tersebut seperti contoh di bawah.

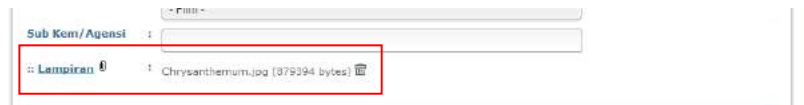
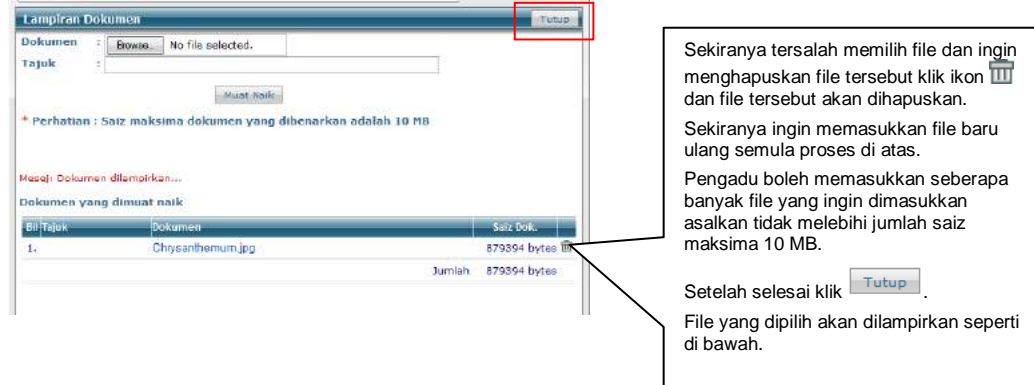





- vi. Sekiranya Pengadu ingin memasukkan Lampiran klik pada Lampiran seperti di bawah.



- vii. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.



- viii. Setelah selesai mendaftar klik butang  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.

**Rakyat Didahulukan  
PRESTASI  
DITAMAKAN**

Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Keluar Maklumbalas | Akaun saya

Selamat Datang Ali bin Abu

Terima kasih. Maklumbalas anda telah dihantar. ID TIKET maklumbalas anda adalah **41372.084282**. Sila klik ikon pencetak di bawah untuk mencetak/simpan/hantar ke email, maklumat maklumbalas anda bagi tujuan semakan status pada masa hadapan.

**Maklumbalas Anda**

**Tajuk** : Layanan Pegawai Kaunter  
**Butiran** : Pada 24/1/2014, saya telah berurusan dengan Jabatan Imigrasi Malaysia kerana menghadapi masalah dengan pembantu rumah saya yang gagal pemeriksaan kesihatan bagi tahun ke 2 dia bekerja dengan saya. Pembantu rumah saya didapati mengidap penyakit darah tinggi. Oleh yang demikian saya telah ke Jabatan Imigrasi Putrajaya untuk mendapatkan pandangan dan apakah tindakan yang perlu saya laksanakan seterusnya. Namun amat mendukacitakan saya dilayan dengan kasar oleh pegawai yang bertugas. Pandangan yang diminta tidak diberikan tetapi sebaliknya saya diherdik di hadapan orang lain dengan mengatakan saya tidak faham ke kalau dah gagal tu gagallah tunggu apa lagi hantar balik lah, datang tanya buat apa. Inikah yang diwar-warkan oleh Kerajaan - rakyat didahulukan prestasi ditamatkan. Pegawai tersebut ialah Encik Misai bin Janggut. Bersama ini saya lampirkan gambarnya yang sempat ditangkap untuk memudahkan pencariannya.

**Hasil yg dikehendaki** :  
**Kategori** :  
**Agensi** : Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Kementerian Dalam Negeri > Agensi > Jabatan Imigrasi > W.PERSEKUTUAN PUTRAJAYA

**Biro Pengaduan Awam**

\*\*\* TIKET MAKLUMBALAS ANDA \*\*\*

**Tiket Id** : 41372.084282  
**Jenis Maklumbalas** : Case Type > Aduan  
**Tarikh Hantar** : 24/01/2014 13:45:43  
**Aduan Terhadap** : Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Kementerian Dalam Negeri > Agensi > Jabatan Imigrasi > W.PERSEKUTUAN PUTRAJAYA  
**Maklumat Peribadi** : Ali bin Abu (MyKad No. 141414141414)  
**Emel** : norhasniza@dalawonic.com.my

**Layanan Pegawai Kaunter**  
 Pada 24/1/2014, saya telah berurusan dengan Jabatan Imigrasi Malaysia kerana menghadapi masalah dengan pembantu rumah saya yang gagal pemeriksaan kesihatan bagi tahun ke 2 dia bekerja dengan saya.  
 Pembantu rumah saya didapati mengidap penyakit darah tinggi. Oleh yang demikian saya telah ke Jabatan Imigrasi Putrajaya untuk mendapatkan pandangan dan apakah tindakan yang perlu saya laksanakan seterusnya.  
 Namun amat mendukacitakan saya dilayan dengan kasar oleh pegawai yang bertugas.  
 Pandangan yang diminta tidak diberikan tetapi sebaliknya saya diherdik di hadapan orang lain dengan mengatakan saya tidak faham ke kalau dah gagal tu gagallah tunggu apa lagi hantar balik lah, datang tanya buat apa.  
 Inikah yang diwar-warkan oleh Kerajaan - rakyat didahulukan prestasi ditamatkan.  
 Pegawai tersebut ialah Encik Misai bin Janggut.  
 Bersama ini saya lampirkan gambarnya yang sempat ditangkap untuk memudahkan pencariannya.

**Untuk Semakan Aduan**  
 Tiket Id : 41372.084282  
 Dokumen Id : MyKad No. 141414141414  
 Katalaluan :

2.3 Semak Maklum Balas

- i. Sekiranya Pengadu ingin membuat semakan status Aduan yang pernah dihantar, klik pada Maklum Balas dan pilih Semak Maklum Balas seperti di bawah.



- ii. Skrin berikutnya akan dipaparkan.



- iii. Skrin yang memaparkan maklumat terperinci Aduan dan status akan dipaparkan seperti di bawah.

**Maklumbalas Anda**

ID Tiket : 42491.084289      Tarikh Terima : 27/01/2014 14:31:03

Status : **Dalam Siasatan**

**Nota Terima:**

Terima kasih. Aduan daripada pihak tuan telah diterima dan perkara ini akan dipanjangkan kepada Jabatan/Bahagian berkaitan untuk penjelasan/tindakan. Sebarang maklumbalas berkaitan akan dimaklumkan kepada pihak tuan. Selakan harap maklum.

**Tajuk** : Bagaimana untuk mendapatkan lesen merajaja di gerai pasar ramadhan putrajaya  
**Butiran** : Bagaimana untuk mendapatkan lesen merajaja di gerai pasar ramadhan putrajaya  
**Hasil yg dikehendaki** :  
**Kategori** : PELBAGAI ADUAN  
**Agensi** : Kerajaan Malaysia  
**Sub Kem/Agensi** :  
**Lampiran** : Pengirins.jpg

**Maklumat Peribadi Anda**

**Nama** : Mark Adam  
**No. Pengenalan** : MyKad No. 1313131313  
**Nama Syarikat** :  
**Jenis Pengadu** : Individu  
**Jantina** : LELAKI  
**Umur** : 18-24  
**Bangsa** : IBAN  
**Kewarganegaraan** : MALAYSIA  
**Pekerjaan** :

**Maklumat Hubungan Anda**

**Alamat** :  
**Poskod** :  
**Negara** :  
**Negeri** :  
**Bandar** :  
**Telefon** :  
**Telefon Bimbit** :  
**Faksimili** :  
**E-mel** : norhasniza@detesonic.com.my

**Maklumat Tambahan**

Jumlah Rekod : 0      Papar : Semua | Sebelumnya

**Tambah Maklumat Tambahan ( Kemaskini Maklumat Hubungan )**

**Tajuk** :  
**Butiran** :  
**Lampiran** :  
**Hantar**

Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu dalam penyelesaian maklumbalas.

**Kembali**    **Cetak Tiket**

- iv. Berdasarkan skrin di atas status kes adalah Dalam Siasatan iaitu aduan yang dihantar sedang dalam tindakan dan siasatan Pegawai di Agensi.
- v. Terdapat beberapa status kes yang membawa maksud berbeza iaitu:-
  - a. Dalam Perhatian – bermaksud Aduan telah diterima masuk ke dalam Sistem SPAB tetapi masih menunggu pengesahan oleh Pegawai di Agensi.

- b. Ditolak – bermaksud Aduan telah ditolak oleh Agensi dan alasan Aduan ditolak akan dinyatakan
- c. Forward – bermaksud Aduan telah dipanjangkan ke Agensi lain kerana bukan di bawah bidang kuasa Agensi
- d. Dalam Siasatan – bermaksud Aduan telah diterima dan sedang dalam tindakan dan siasatan oleh Agensi
- e. Selesai – bermaksud siasatan telah diselesaikan oleh Agensi
- f. Tutup – bermaksud Aduan telah ditutup oleh Agensi
- vi. Selain membuat semakan status Aduan, Pengadu juga boleh menghantar maklumat tambahan sekiranya perlu di bahagian Tambah Maklumat Tambahan seperti di skrin di bawah.
- vii. Masukkan maklumat tambahan yang ingin dihantar seperti yang ditunjukkan pada skrin di bawah.

The screenshot shows a web form for adding additional information. The title is 'Maklumat Tambahan'. It displays 'Jumlah Rekod : 0' and 'Papar : Semua | Sebelumnya'. The main section is 'Tambah Maklumat Tambahan (Kemaskini Maklumat Hubungan)'. It has two fields: 'Tajuk' (Title) with the value 'Tambah maklumat' and 'Butiran' (Details) with the value 'Sebagai maklumat tambahan disertakan gambar lokasi.' There is a red box around the 'Tajuk' field. To the right of the form, there is a note: 'Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu dalam penyelesaian maklumbelas.' Below the form, there is a 'Lampiran' (Attachment) section showing 'Chrysanthemum.jpg (879394 bytes)'. A 'Hantar' (Send) button is at the bottom right.

- viii. Masukkan Lampiran sekiranya perlu seperti yang ditunjukkan pada skrin di atas.
- ix. Sekiranya Pengadu ingin Kemaskini Maklumat Hubungan klik pada ([Kemaskini Maklumat Hubungan](#)) dan templat maklumat hubungan akan diisi ke dalam Medan Tajuk dan Butiran, Pengadu hanya perlu memasukkan maklumat berdasarkan templat.
- x. Seterusnya tekan butang  dan maklumat tambahan yang dihantar akan dipaparkan seperti di bawah.



## 2.4 Kemaskini Profile

- i. Pengadu berdaftar juga boleh mengemaskini maklumat untuk dihubungi sekiranya telah berpindah dengan cara pilih Akaun Saya dan Kemaskini Profile, seperti di bawah.



- ii. Setelah selesai mengemaskini Maklumat Untuk Dihubungi seperti yang ditunjukkan skrin di bawah, klik butang .

**Rakyat Didahulukan  
PRESTASI BERTAMBAH**

Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Keluar Maklumbalas | Akaun saya

---

**Maklumat Peribadi**

Nama \* : Mark Adam  
 Jenis Pengenalan : MyKad No. 131313131313  
 Nama Syarikat :  
 Jenis Pengadu : Individu  
 Jantina : LELAKI  
 Umur : 18-24  
 Bangsa : IBAN  
 Riwanganegaraaan : MALAYSIA  
 Pekerjaan : BEKERJA SENDIRI

**Maklumat untuk dihubungi**

Alamat : No. 11, Jalan BM6/5C  
Bandar Bukit Mahkota  
 Poskod : 43000  
 Negara : MALAYSIA  
 Negeri : PERAK DARUL RIDZUAN  
 Daerah : Batang Padang  
 Telefon :  
 Telefon Bimbit : 0103455779  
 Faksimili :  
 E-mel \* : norhasniza@datasonic.com.my

Katalaluan akan dihantar ke e-mel ini jika anda telah lupa dan meminta balik katalaluan daripada sistem. Simel ini akan digunakan sebagai saluran untuk sebarang maklumbalas dan surat.

- iii. Mesej Maklumat Pengguna Berjaya Dikemaskini akan dipaparkan di bahagian atas skrin seperti di bawah.

**Rakyat Didahulukan  
PRESTASI BERTAMBAH**

Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Keluar Maklumbalas | Akaun saya

---

**Maklumat pengguna berjaya dikemaskini**

**Maklumat Peribadi**

Nama : Mark Adam  
 Jenis Pengenalan : MyKad No. 131313131313  
 Nama Syarikat :  
 Jenis Pengadu : Individu  
 Jantina : LELAKI


## 2.5 Tukar Katalaluan

- i. Sekiranya Pengadu ingin menukar Katalaluan sedia ada kepada yang baharu, pilih Akaun Saya dan Tukar Katalaluan seperti di bawah.



- ii. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan dan masukkan Katalaluan Lama diikuti dengan Katalaluan Baru dan Pengesahan Katalaluan tersebut seperti yang ditunjukkan di bawah.



- iii. Setelah selesai dan pasti, klik butang  dan skrin untuk Log Masuk Semula ke Sistem SPAB akan dipaparkan dan Pengadu perlu Log Masuk Semula dengan menggunakan Katalaluan Baru yang telah ditukar.

### 3.0 MAKLUM BALAS BAHARU

- i. Sekiranya Pengadu tidak mahu mendaftar sebagai Pengadu Berdaftar dan/atau hanya ingin menghantar satu Aduan sahaja, klik pada ikon Maklum Balas Baru yang terdapat di Skrin Utama seperti yang ditunjukkan di bawah.





ii. Seterusnya Borang Maklum Balas Baharu akan dipaparkan seperti di bawah.

**Silakan nyatakan maklumbalas anda**

Jenis \*

Petisyen

Jajeh \*

Butiran \*

Hasil ya dikubunkan

Kategori \*

Agensi \*

Sub-Kerus/Agensi

Lampiran

---

**Langkah Pertama**

**Maklumat Peribadi**

Datar Aduan  Ya  Tidak

**Silakan nyatakan maklumat peribadi anda**

Saya ingin memperolehi maklumat peribadi saya.  Ya  Tidak

Nama \*

No. Pengenal \*

Nama Syarikat

Jenis Pengguna

Jantina

Umur

Bangsa

Kewarganegaraan

Pekerjaan

**Silakan nyatakan bagaimana kami menghubungi anda**

Alamat

Poskod

Negeri

Negeri

Bandar

Telefon

Telefon Bland

Faksimili

E-mail

Notis: Kami akan menghantar e-mail ke e-mel ini jika anda tidak lupa dan mematuinya. Kami akan menghantar maklumat peribadi anda kepada pihak yang berkaitan.

**Membenarkan kami melindungi maklumbalas anda? (Optional)**

Signa untuk membenarkan maklumbalas anda. (Pilihan)

Kata Laluan

Pemulihan Kata Laluan

**Penafian**

Saya mengijazahkan atau telah membaca dan memahami terma dan syarat pengurusan aduan oleh pihak kerajaan Malaysia. Saya maklum dan berakhlak bahawa saya akan mematuinya dan saya akan bertanggungjawab ke atasnya.


Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap kandungan atau kandungan yang akan menghantar maklumbalas ini di dalam sistem ini.

Semua maklumat akan dihantar dan hanya digunakan oleh pihak kerajaan Malaysia.

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi pihak kerajaan Malaysia.

© 2014. Semua hak terpeliharakan dan tidak boleh digunakan tanpa izin pihak kerajaan Malaysia.


iii. Isikan maklumat-maklumat ke dalam medan-medan yang disediakan seperti yang ditunjukkan di dalam contoh di atas.

- iv. Medan-medan yang bertanda “\*” adalah medan yang wajib diisi.
- v. Setelah selesai klik butang  .
- vi. Tiket Maklum Balas akan dipaparkan sebagaimana contoh di bawah, Tiket Id adalah 41372.084359 dan Tiket Id ini adalah penting untuk Pengadu membuat Semakan status ke melalui Laman Web.
- vii. Pengadu boleh mencetak Tiket Id untuk tujuan simpanan.



### 3.1 Log Masuk Pengadu

- i. Sekiranya Pengadu yang pernah mendaftar sebagai Pengadu ingin Log Masuk sebagai Pengadu semasa mengisi Maklum Balas menggunakan Borang Maklum Balas baru klik pada Log Masuk Pengadu dan skrin berikut akan dipaparkan.

- ii. Setelah memasukkan ID Pengguna dan Katalaluan, klik pada  .
- iii. Seterusnya skrin berikut yang menunjukkan Pengadu telah Log Masuk ke dalam sistem akan dipaparkan dan seksyen Maklumat Peribadi yang perlu dimasukkan butiran akan ditutup.

**Selamat Datang Mark Adam**

**Sila nyatakan maklumbalas anda**

**Jenis \*** :

**Tajuk \*** :

**Butiran \*** :

**Hasil yg dikehendaki** :

**Kategori \*** :

**Agensi \*** :

**Sub Kem/Agensi** :

**:: Lampiran** :

**Penafian**

Saya mengaku bahawa saya telah membaca dan memahami tabrif aduan dan prosedur pengurusan aduan oleh pihak kerajaan Malaysia. Segala maklumat diri dan maklumat perkara yang dikemukakan oleh saya adalah benar dan saya bertanggungjawab ke atasnya.

Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan yang dialami kerana menggunakan perkhidmatan ini di dalam sistem ini.

Semua maklumat akan dirahsiakan dan hanya digunakan oleh Kerajaan Malaysia.

Saya telah membaca dan setuju dengan Terma dan Syarat yang telah ditetapkan !

**HANTAR**

### 3.2 Daftar Akaun

- i. Sekiranya Pengadu ingin mendaftar Akaun semasa di Maklum Balas Baharu, Pengadu boleh pilih Ya pada medan Daftar Akaun seperti yang ditunjukkan di bawah dan isikan maklumat-maklumat yang perlu ke dalam medan yang disediakan.

**Maklumat Peribadi**

Daftar akaun :  Ya  Tidak

ID Pengguna \* :

Katalaluan \* :

Pengesahan Katalaluan \* :

**Sila nyatakan maklumat peribadi anda**

Saya ingin merahsiakan maklumat peribadi saya. :  Ya

Nama \* :

No. Pengenalan \* :

Nama Syarikat :

Jenis Pengadu :

Jantina :

Umur :

Bangsa :

Kewarganegaraan :

Pekerjaan :

#### 4.0 SEMAK MAKLUM BALAS

- i. Bagi setiap Aduan yang dibuat, Pengadu boleh membuat Semakan status melalui Laman Web dengan cara pilih dan klik pada yang terdapat pada Laman Utama.
- ii. Skrin berikutnya akan dipaparkan.

**Maklumbalas Baru** **Semak Maklumbalas** **Log Masuk Pengadu**  
Daftar Baru

[Laman Utama](#) | [FAQ](#) | [Peta Laman](#) | [Pegawai Daftar Masuk](#) [Saya ingin menggunakan English](#) | [B.Malaysia](#)



**Biro Pengaduan Awam  
Jabatan Perdana Menteri**

Aras 6, Blok B1, Kompleks JPM,  
Pusat Pentadbiran Kerajaan  
Persekutuan,  
62502 Putrajaya.  
Tel: 03-8000 8000 (1MOCC) Fax:  
03-RRRR 777R / 03-RRRR 774R

ID Tiket :

Katalaluan \* :

atau

Jenis Pengenalan :

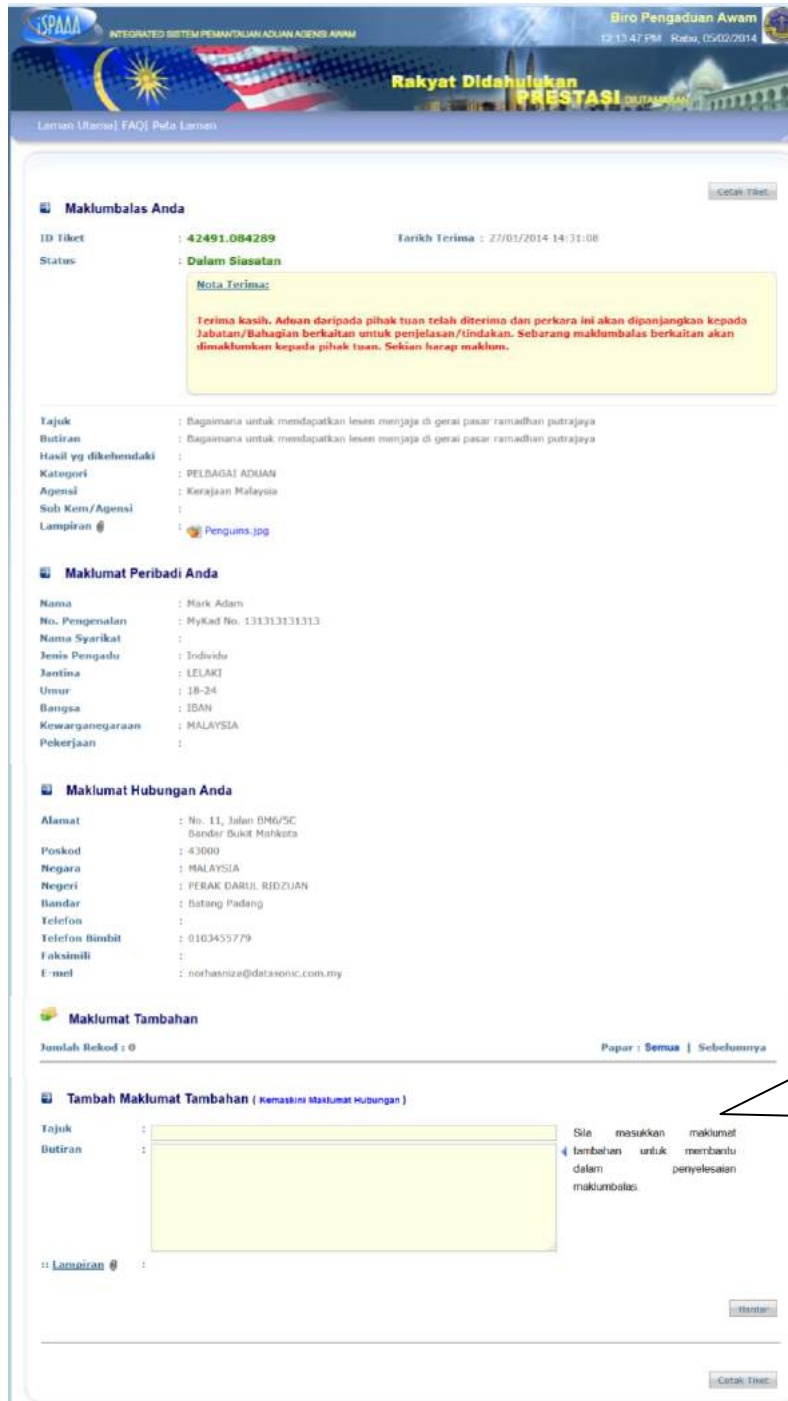
No. Pengenalan :

Mesej :

- iii. Terdapat 2 cara untuk menyemak status Maklum Balas iaitu menggunakan ID Tiket dan Jenis Pengenalan.

4.1 Semakan Menggunakan ID Tiket

Melalui ID Tiket – Masukkan ID Tiket dan klik pada butang **Semak** seperti yang ditunjukkan pada di atas, skrin yang memaparkan status Maklum Balas akan dipaparkan seperti di bawah.



Pengadu boleh menghantar maklumat tambahan sekiranya perlu semasa membuat semakan

#### 4.2 Semakan Melalui Jenis Pengenalan

Semakan melalui Jenis Pengenalan sama MyKad No., Paspot No., No. Syarikat, Lain-Lain atau SMS No. dengan cara pilih Jenis Pengenalan yang telah Pengadu masukkan semasa menghantar Maklum Balas dan masukkan Pengenalan tersebut seperti contoh di bawah.

The screenshot shows the 'Semak Maklumbalas' section of the SPAB portal. It features a navigation bar with 'Maklumbalas Baru', 'Semak Maklumbalas', and 'Log Masuk Pengadu Daftar Baru'. Below the navigation bar, there is a logo for the 'Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri' and its contact information. To the right, there is a search form with the following fields:

- ID Tiket: [ ]
- Katalaluan: [ ]
- atau
- Jenis Pengenalan: [ MyKad No. ]
- NRIC No.: [ 141414141414 ]
- [ Semak ] button
- Mesej: [ ]

Skrin berikutnya akan dipaparkan, yang mana ia akan memaparkan senarai Maklum Balas yang pernah dihantar oleh Pengadu yang menggunakan MyKad No. dan Pengadu perlu klik pada setiap Maklum Balas untuk melihat status lengkap Maklum Balas.

**Aduan Yang Sepadan Dengan No. Kad Pengenalan 141414141414**  
**Senarai Aduan**


Carian :

Status :  Dalam Siasatan  Diterima  Ditolak

[ Cari ]

Bil	ID Tiket	Tajuk	Status	Tarikh Terima
1	41372 084356	this is testing 1 untuk test TOLAK	Ditolak	30/01/2014 15:15:28
2	41372 084357	this is testing 2 untuk test FORWARD	Forward	30/01/2014 15:17:00
3	41372 084358	this is testing 3 untuk test SDP	Dalam Siasatan	30/01/2014 15:19:08

### 4.3 Lupa Katalaluan ID Tiket

- i. Sekiranya Maklum Balas yang dihantar mempunyai Katalaluan, Pengadu perlu membuat semakan menggunakan ID Tiket dan masukkan Katalaluan tersebut namun sekiranya Pengadu terlupa Katalaluan, klik pada ikon  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.



The screenshot shows the public portal interface for the Public Complaints Bureau (BPA) of Malaysia. On the left, there is a logo for BPA Malaysia and the text: **Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri**, Aras 6, Blok B1, Kompleks JPM, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62502 Putrajaya. Tel: 03-8000 8000 (1MOCC) Fax: 03-8888 7778 / 03-8888 3748. On the right, there is a form with the following fields: **ID Tiket** (text input), **Jenis Pengenalan** (dropdown menu with '- Pilih -'), and **No. Pengenalan** (text input). Below the form, there is a red warning message: "Katalaluan akan dihantar ke e-mel yang telah disikan dalam maklumbalas tersebut. Sekiranya tiada e-mel disikan semasa membuat maklumbalas, sila hubungi kami melalui talian telefon." At the bottom of the form area, there is a button labeled "Hantar Katalaluan" and a label "Mesej :".

- ii. Masukkan ID Tiket, Pilih Jenis Pengenalan dan masukkan maklumat Pengenalan yang diminta dan tekan  sekiranya Pengadu pernah memasukkan alamat emel semasa menghantar Maklum Balas, sistem akan menghantar notifikasi memaklumkan Katalaluan tersebut.
- iii. Sekiranya Pengadu tidak memasukkan alamat emel semasa membuat Maklum Balas, Pengadu boleh menghubungi BPA melalui telefon untuk bertanyakan status Maklum Balas.