

SPAB

Sistem Pengurusan Aduan Bersepadu

Panduan Pengguna Untuk Orang Awam

No. Versi Dokumen	2022_Q10
Tarikh Kemaskini	31 DISEMBER 2023

Versi	Kontrak	Tarikh Kemaskini	Kemaskini Oleh	Perkara
2.0	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y1Q2-020	19 Sep 2020	Datasonic Technologies S/B	Menambah fungsi 'Html Sanitization' bagi borang laman web untuk medanmedan free text.
4.0	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y1Q4-031	25 Jan 2021	Datasonic Technologies S/B	Proses Verifikasi OTP Email atau SMS di Borang Maklum Balas Baharu.
	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y1Q4-032	25 Jan 2021	Datasonic Technologies S/B	Proses Verifikasi OTP Email atau SMS di Borang Daftar Baharu Pengadu.
	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y1Q4-033	25 Jan 2021	Datasonic Technologies S/B	Proses Verifikasi OTP Email atau SMS di Borang Kemaskini Profil Pengadu.
6.0	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y2Q6-058	17 Jun 2021	Datasonic Technologies S/B	Proses verifikasi OTP Email atau SMS untuk pengadu berdaftar yang menghantar aduan baharu.
7.0	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y2Q7-067	31 May 2021	Datasonic Technologies S/B	Tambah medan "Saya ingin merahsiakan maklumat peribadi saya untuk kes ini" di borang laman web..
	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA Y2Q7-077	31 May 2021	Datasonic Technologies S/B	Tajuk dan nama pengadu menjadi huruf besar secara automatik walaupun pengadu masukkan huruf kecil.
8.0	Penambahbaikan Aplikasi SISPAA	31 May 2021	Datasonic Technologies S/B	Tiada sebarang perubahan di dalam panduan Pentadbir Sistem bagi Quarter 8

9.0	Penambahbaikan	31 May 2021	Datasonic	Penambahan proses flow OTP: -
Versi	Kontrak	Tarikh Kemaskini	Kemaskini Oleh	Perkara
	Aplikasi SISPA Y1Q1-003		Technologies S/B	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nama dan Id text box OTP sentiasa berubah setiap kali borang aduan dibuka. 2. Butang batal di borang OTP telah dibuang.
10.0	Penambahbaikan Aplikasi SISPA	31 May 2021	Datasonic Technologies S/B	Tiada sebarang perubahan di dalam panduan Pentadbir Sistem bagi Quarter 10

Kandungan

1.0 PENGENALAN	5
2.0 PENDAFTARAN PENGADU	5
2.1 Aduan/Maklum Balas Baru	6
2.2 Pendaftaran Pengadu	9
2.3 Kemaskini maklumat Pengadu.....	14
2.4 Aduan Baru.....	15
2.5 Semak Maklum Balas	19
2.6 Kemaskini Profil.....	22
2.7 Tukar Katalaluan.....	23
3.0 MAKLUM BALAS BAHARU	24
3.1 Log Masuk Pengadu	28
3.2 Daftar Akaun.....	30
4.0 SEMAK MAKLUM BALAS.....	30
4.1 Semakan Menggunakan ID Tiket.....	31
4.2 Semakan Melalui Jenis Pengenalan	34
4.3 Lupa Katalaluan ID Tiket.....	35

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 digunakan 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 Kerajaan telah bertambah, BPA telah berkolaborasi bersama Kementerian Kewangan (MOF) dan MAMPU untuk menambahbaik Sistem iSPAAA dan dinamakan 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. SPAB boleh diakses melalui Portal setiap Agensi melalui ikon yang diletakkan.

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 Aduan/Maklum Balas Baru



- i. Klik pada butang Aduan/Maklum Balas Baru
- ii. Borang maklum balas baru akan dipaparkan

BORANG ADUAN/MAKLUM BALAS

Biro Pengaduan Awam (BPA) mengendalikan aduan/maklum balas ke atas sistem penyampalan perkhidmatan awam seperti yang dinyatakan di laman web BPA. Bagi aduan/maklum balas ke atas agensi swasta, aduan/maklum balas hendaklah dikemukakan terus kepada agensi swasta tersebut ataupun agensi kerajaan yang mengawal selia agensi swasta berkenaan.

Sila nyatakan aduan/maklum balas anda:

Jenis * :

Tajuk * :

Butiran * :

Agensi * :

Lokasi * : 📍

Lampiran :

Saya ingin merahsiakan maklumat peribadi saya untuk kes ini.

Butiran peribadi anda:

Nama * :	<input type="text"/>	Akaun pengguna Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAAs)? <input type="button" value="Log Masuk"/> <input type="button" value="Daftar Baharu"/>
No. Pengenalan * :	<input type="text" value="- Pilih -"/> <input type="text"/>	
No. Telefon :	<input type="text"/>	
No. Telefon Bimbit * :	<input type="text"/>	
E-mel * :	<input type="text" value="penyiasat1"/>	




Sila masukkan e-mel yang betul bagi tujuan pemakluman aduan/maklum balas.

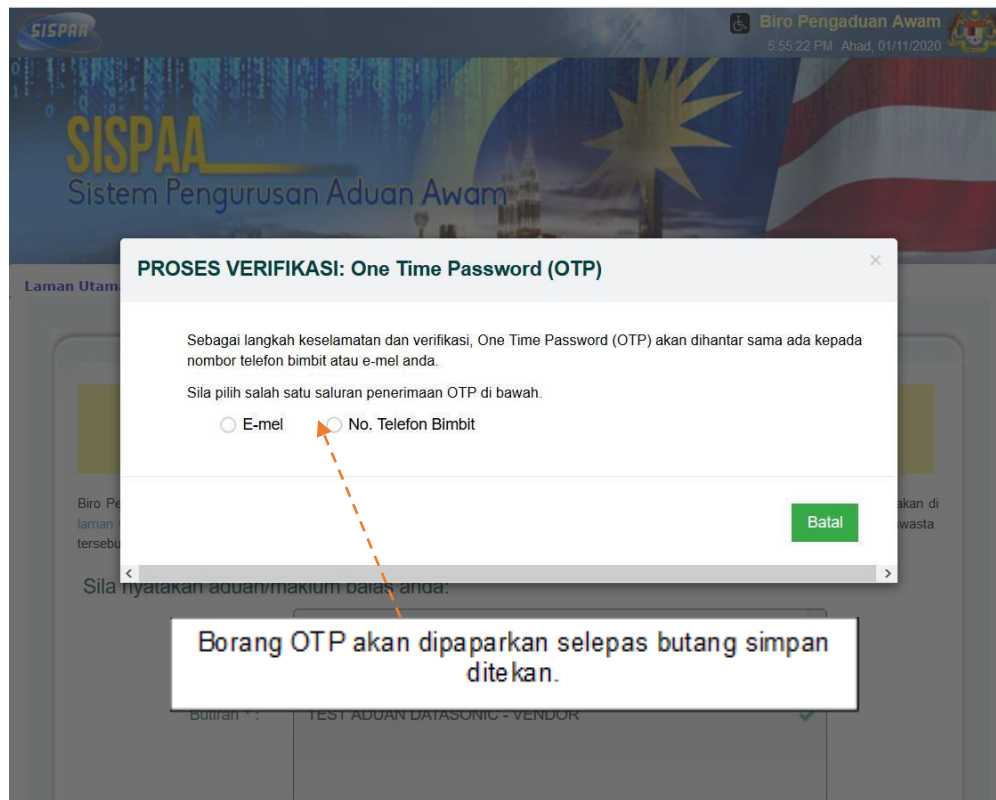
Akuan Pengesahan:

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

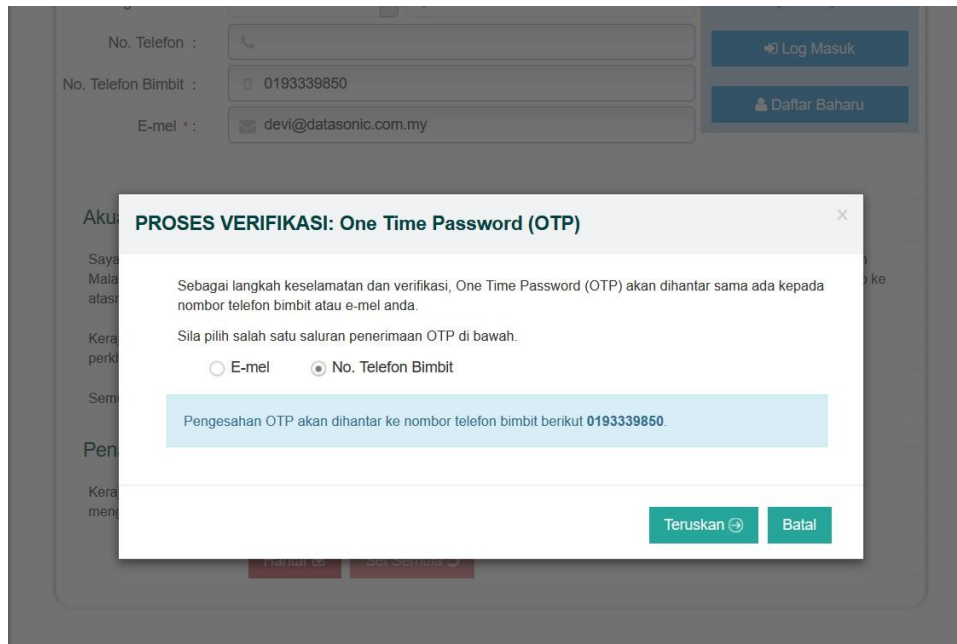
Penafian:

Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan, kerosakan atau keaiban yang dialami kerana menggunakan perkhidmatan ini.

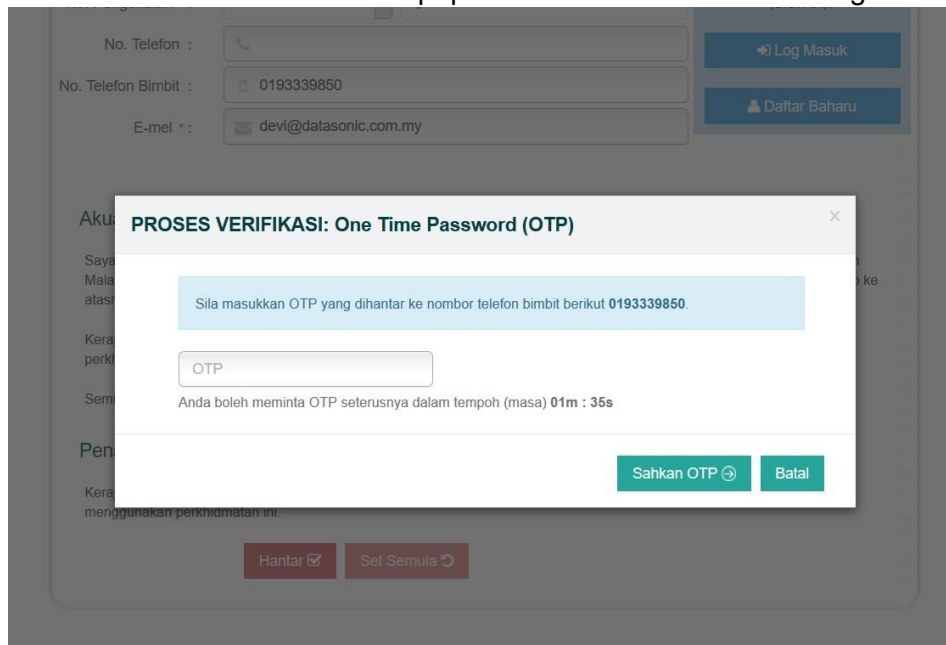
- i. Masukkan maklumat-maklumat yang diminta dan medan-medan yang bertanda "*" adalah medan yang wajib diisi.
- ii. Sila rujuk paparan skrin di atas sebagai rujukan untuk mengisi borang Daftar Pengadu.
- iii. Pengguna boleh klik pada  untuk meletakkan pin lokasi kawasan yang di laporkan.
- iv. Klik pada icon  unruk memuat naik lampiran yang diperlukan.
- v. Sekiranya pengguna ingin merahsiakan maklumat peribadi sila tik pada Saya ingin merahsiakan maklumat peribadi saya untuk kes ini.
- vi. Setelah selesai mendaftar klik butang  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.
- vii. Selepas tekan butang hantar pengguna akan menerima verifikasi OTP Email atau SMS di Borang Maklum Balas Baharu seperti skrin di bawah.



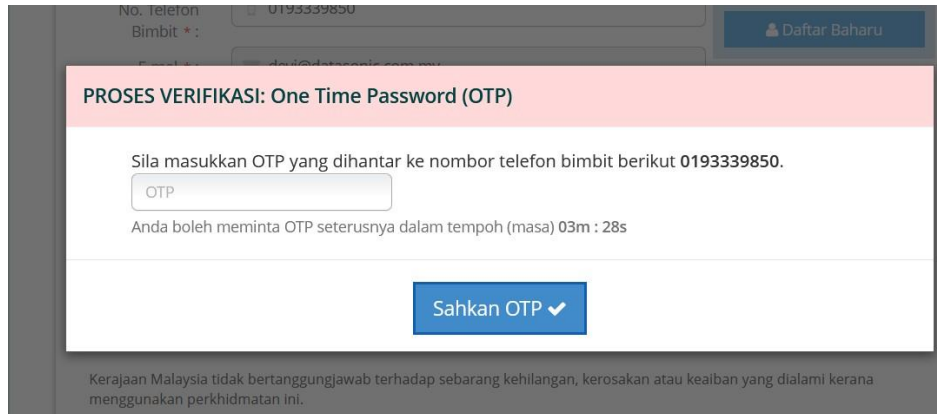
- viii. Pengguna akan menerima verifikasi yang dihantar melalui saluran penerimaan OTP E-mel atau No. Telefon Bimbit.



- ix. Skrin verifikasi OTP akan dipaparkan. Kemudian tekan butang Teruskan.



- x. Masukkan nombor OTP yang telah diterima. Tekan butang Sahkan OTP.
- xi. Nama dan Id text box OTP sentiasa berubah setiap kali borang aduan dibuka.



No. telefon: 0193339850

Bimbit * : [redacted]

Daftar Baharu

PROSES VERIFIKASI: One Time Password (OTP)

Sila masukkan OTP yang dihantar ke nombor telefon bimbit berikut: 0193339850.

Anda boleh meminta OTP seterusnya dalam tempoh (masa) 03m : 28s

Sahkan OTP ✓

Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan, kerosakan atau kealiban yang dialami kerana menggunakan perkhidmatan ini.

- xii. Masukkan OTP yang telah dihantar ke telefon bimbit pengguna kemudian tekan butang “sahkan OTP”.

2.2 Pendaftaran Pengadu

<https://pcb.spab.gov.my/eApps/system/index.do>



xiii.

Setelah menaip url yang dinyatakan di atas, skrin Halaman Utama SPAB seperti yang di atas akan dipaparkan.


xiv. Skrin Halaman Utama memaparkan beberapa ikon iaitu:-

- a. Maklum Balas Baru
- b. Semak Maklum Balas
- c. Log Masuk Pengadu xv. Sekiranya ingin mendaftar sebagai Pengadu klik pada Daftar Baru seperti yang ditunjukkan di atas.

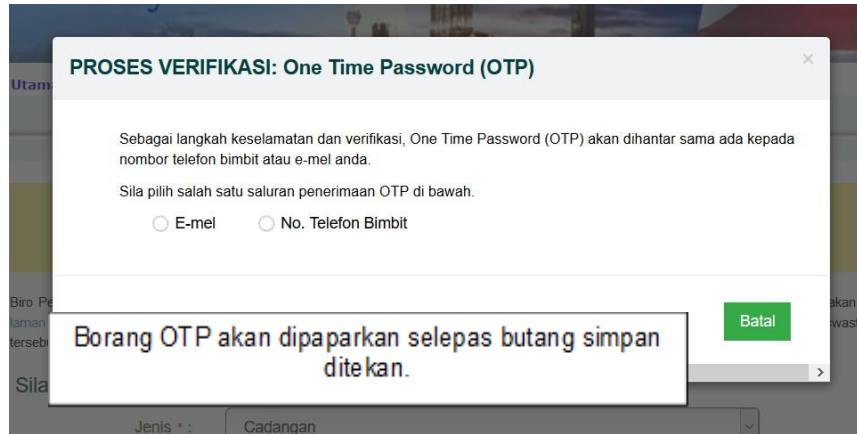
xvi. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.

xvii. Masukkan maklumat-maklumat yang diminta dan medan-medan yang bertanda "*" adalah medan yang wajib diisi.

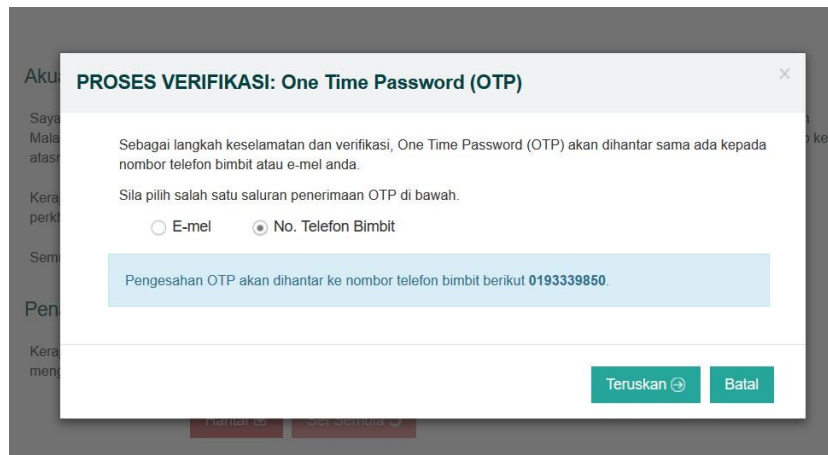
xviii. Sila rujuk paparan skrin di atas sebagai rujukan untuk mengisi borang Daftar Pengadu.

xix. Setelah selesai mendaftar klik butang  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.

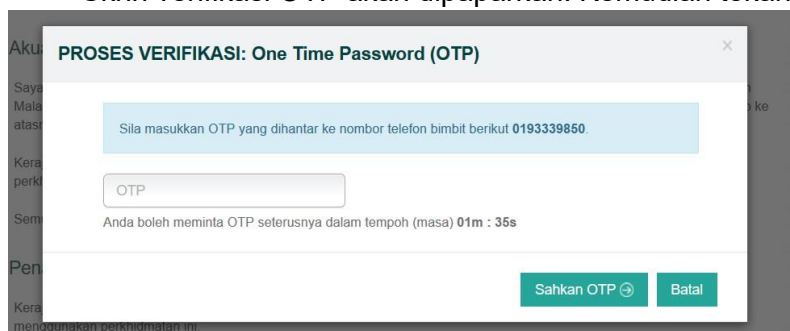
- xx. Selepas tekan butang hantar pengguna akan menerima verifikasi OTP Email atau SMS di Borang Maklum Balas Baharu seperti skrin di bawah.



- xxi. Pengguna akan menerima verifikasi yang dihantar melalui saluran penerimaan OTP E-mel atau No. Telefon Bimbit.



- xxii. Skrin verifikasi OTP akan dipaparkan. Kemudian tekan butang Teruskan.



- xxiii. Masukkan no OTP yang telah diterima. Tekan butang Sahkan OTP.

[Laman Utama](#) | [FAQ](#) | [Peta Laman](#)

Akaun pengguna berjaya didaftarkan. Sila Daftar Masuk semula.

Maklumat Peribadi

Nama : iman
Jenis Pengenalan : No. MyKad 070208100223

Maklumat Hubungan

No. Telefon : 012346567
E-mel : nabil@gmail.com

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

SISPAA Sistem Pengurusan Aduan Awam

Biro Pengaduan Awam
12:11:33 PM Khamis, 19/09/2019

Maklum Balas Baharu **Semak Maklum Balas** **Log Masuk Pelanggan Daftar Baharu**

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-
8888 7778 / 03-8888 3748

Log Masuk Pelanggan

ID Pengguna :
Katalaluan :


[Lupa Katalaluan Anda ?](#)

- xxv. Masukkan ID Pengguna dan Katalaluan yang telah didaftarkan dan klik butang , skrin berikutnya akan dipaparkan.
- xxvi. 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.

[Laman Utama](#) | [FAQ](#) | [Peta Laman](#) | [Keluar](#)

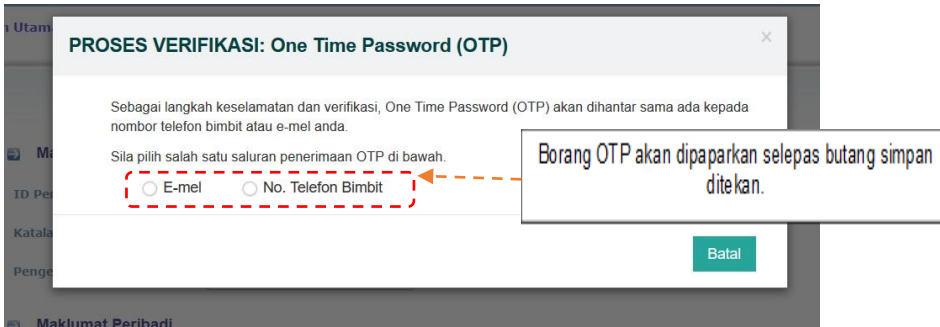


Bil	ID Tiket	Tajuk	Status	Tarikh Terima
Maaf, rekod tidak wujud...				

- xxvii. Sekiranya Pengadu pernah menghantar Aduan, senarai Aduan berserta dengan status akan dipaparkan.
- xxviii. 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  .
- xxix. Maklumat terperinci berkaitan Aduan dan status akan dipaparkan.

2.3 Kemaskini maklumat Pengadu

- i. Sekiranya pengadu ingin mengemaskini maklumat peribadi, pengadu akan menerima satu verifikasi iaitu OTP Email atau SMS di Borang Kemaskini Profil



PROSES VERIFIKASI: One Time Password (OTP)

Sebagai langkah keselamatan dan verifikasi, One Time Password (OTP) akan dihantar sama ada kepada nombor telefon bimbit atau e-mel anda.

Sila pilih salah satu saluran penerimaan OTP di bawah.

E-mel No. Telefon Bimbit

Borang OTP akan dipaparkan selepas butang simpan ditekan.

Batal

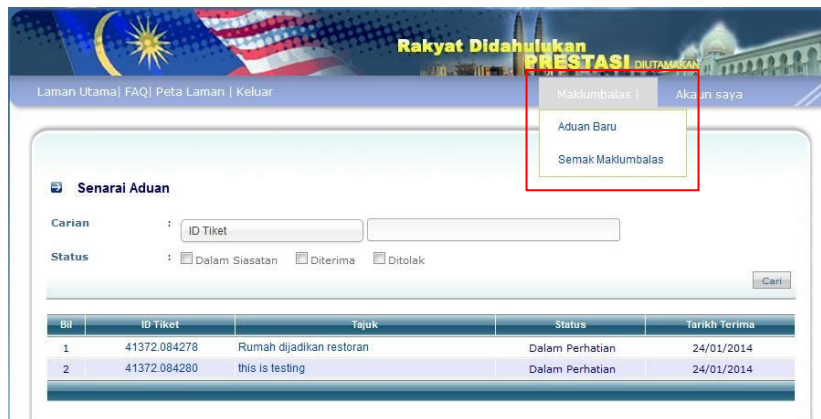
- Pengadu. Seperti dalam paparan.
- ii. Pengadu akan menerima OTP E-mel atau No. Telefon Bimbit. Seperti paparan dibawah.



iii. Masukkan no OTP yang telah diterima. Tekan butang Sahkan OTP

2.4 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 contains a form for submitting a complaint. The form fields are as follows:

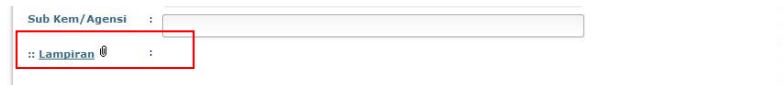
- Jenis ***: Aduan
- Tajuk ***: Layanan Pegawai Kaunter
- Butiran ***: Pada 24/1/2014, saya telah berurusan dengan Jabatan Imigresen Malaysia kerana menghadapi masalah dengan pembantu rumah saya yang gagal pemeriksaan kesihatan bagi tahun ke 2 dia bekerja dengan saya. Pembantu rumah saya didapati mengidap penyakit darah tinggi. Oleh yang demikian saya telah ke Jabatan Imigresen Putrajaya untuk mendapatkan Huraian atau keterangan lengkap mengenai tajuk yang dinyatakan di atas seperti perkara, lokasi, masa, kejadian yang berlaku dan sebagainya. Aksara yang tidak dibenarkan
- Hasil yg dikehendaki**: (Empty text area)
- Kategori**: --Pilih--
- Agensi ***: Kerajaan Malaysia, Jabatan Persekutuan, Kementerian Dalam Negeri, Agensi, Jabatan Imigresen, WPERSEKUTUAN PUTRAJAYA, --Pilih--
- Sub Kem/Agensi**: (Empty dropdown)
- Lampiran**: Koala.jpg (780831 bytes)

At the bottom, there is a 'Penafian' (Disclaimer) section with a checkbox for 'Saya telah membaca dan setuju dengan Terma dan Syarat yang telah ditetapkan!' and a 'HANTAR' button.

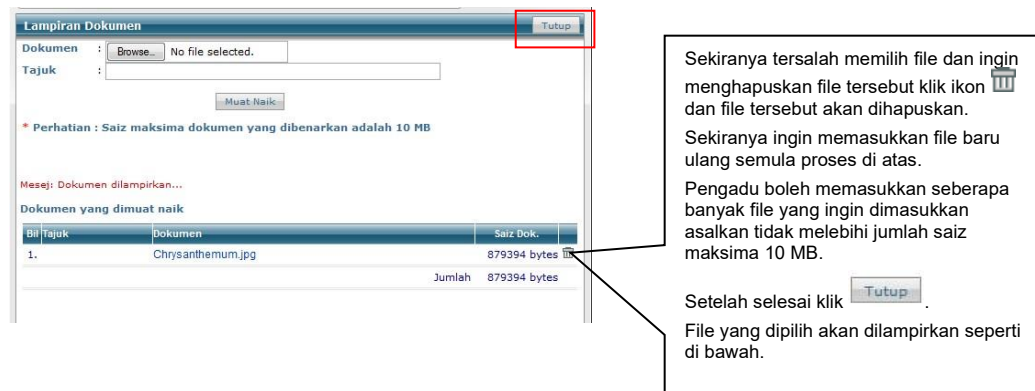
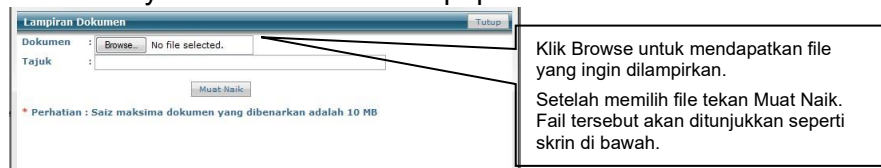
- iii. Masukkan maklumat-maklumat yang diminta dan medan-medan yang bertanda “*” adalah medan yang wajib diisi.
- iv. Sila rujuk paparan skrin di atas sebagai rujukan untuk mengisi borang Aduan Baru
- v. Terdapat tips berkaitan maklumat yang perlu diisi di setiap sebelah kanan medan yang akan menjadi panduan kepada Pengadu dan akan dapat dilihat apabila kursor dibawa ke medan tersebut seperti contoh di bawah.
- vi. Tajuk dan nama pengadu menjadi huruf besar secara automatik walaupun pengadu masukkan huruf kecil.



vii. Sekiranya Pengadu ingin memasukkan Lampiran klik pada Lampiran seperti di bawah.



viii. Seterusnya skrin berikut akan dipaparkan.



ix. Format fail yang dibenarkan untuk dimuat naik ke dalam SPAB adalah seperti berikut:

- Words

- Pdf
- Jpg
- Png

x. Setelah selesai mendaftar klik butang  dan skrin berikutnya akan dipaparkan.

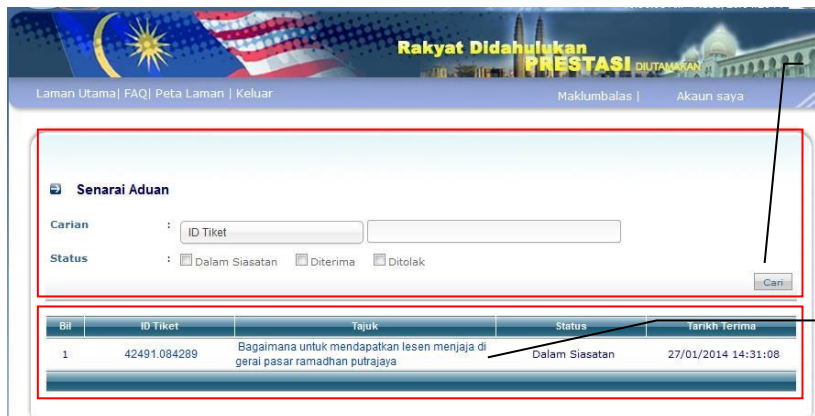


2.5 Semak Maklum Balas

- 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.



Ruangan ini adalah untuk Pengadu yang ingin membuat Carian Aduan spesifik mengikut ID Tiket, Tajuk atau Status. Setelah membuat pilihan, klik butang .

Sekiranya Pengadu ingin melihat dengan lebih terperinci Aduan dan status yang telah dihantar, pilih Aduan tersebut dan klik pada Tajuk.

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

Maklumbalas Anda Kembali Cetak Tiket

ID Tiket : **42491.084289** Tarikh Terima : 27/01/2014 14:31:08

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. Sekian harap maklum.

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

Maklumat Peribadi Anda

Nama : Mark Adam
No. Pengenalan : MyKad No. 131313131313
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@datasonic.com.my

Maklumat Tambahan Papar : Semua | Sebelumnya

Jumlah Rekod : 0

Tambah Maklumat Tambahan (Kemaskini Maklumat Hubungan)

Tajuk :
Butiran :
 Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu dalam penyelesaian maklumbalas.
Lampiran @ :
Hantar

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 interface for adding additional information. The title is 'Maklumat Tambahan'. It displays 'Jumlah Rekod : 0' and 'Papar : Semua | Sebelumnya'. A button labeled 'Tambah Maklumat Tambahan (Kemaskini Maklumat Hubungan)' is highlighted with a red box. The form contains a 'Tajuk' field with the text 'Tambahan maklumat' and a 'Butiran' field with the text 'Sebagai maklumat tambahan disertakan gambar lokasi.'. To the right of the 'Butiran' field, there is a text box with the instruction: 'Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu dalam penyelesaian maklumbalas.'. Below the 'Butiran' field, there is a section for attachments labeled 'Lampiran' with the file 'Chrysanthemum.jpg (879394 bytes)'. At the bottom right of the form, there is a 'Hantar' button.

- 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.

Maklumat Tambahan

Jumlah Rekod : 3 Papar : Semua | Sebelumnya

 **Tambahan maklumat** [Lampiran @](#)
30/01/2014 15:54:52
t

 **Tambahan maklumat** [Lampiran @](#)
30/01/2014 15:54:33
Sebagai maklumat tambahan disertakan gambar lokasi.


 **Tambahan maklumat** [Lampiran @](#)
30/01/2014 15:54:32  Chrysanthemum.jpg
Sebagai maklumat tambahan disertakan gambar lokasi.

 **Tambah Maklumat Tambahan** ([Kemaskini Maklumat Hubungan](#))

2.6 Kemaskini Profil

- 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  .

The screenshot shows a web interface for the SPAB system. At the top, there is a header with the Malaysian flag and the slogan "Rakyat Didahulukan, Prestasi DITAMAKAN". Below the header, there are navigation links: "Laman Utama | FAQ | Peta Laman | Keluar" and "Maklumbalas | Akaun saya". The main content area is titled "Maklumat Peribadi" and contains the following information:

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

Below this, there is a section titled "Maklumat untuk dihubungi" with the following details:

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

At the bottom of the form, there is a small red text warning: "Katalaluan akan dihantar ke e-mel ini jika anda telah lupa dan meminta balik katalaluan daripada sistem. Emel ini akan digunakan sebagai saluran untuk sebarang maklumbalas dan surat." and a "HANTAR" button.

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

The screenshot shows the same SPAB user profile page as above, but with a yellow banner at the top of the main content area that reads "Maklumat pengguna berjaya dikemaskini". Below the banner, the "Maklumat Peribadi" section is visible, showing the same personal information as in the previous screenshot.


2.7 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.



BORANG ADUAN/MAKLUM BALAS

Biro Pengaduan Awam (BPA) mengendahkan aduan/maklum balas ke atas sistem penyampaian perkhidmatan awam seperti yang dinyatakan di laman web BPA. Bagi aduan/maklum balas ke atas agensi swasta, aduan/maklum balas hendaklah dikemukakan terus kepada agensi swasta tersebut ataupun agensi kerajaan yang mengawal selia agensi swasta berkenaan.

Sila nyatakan aduan/maklum balas anda:

Jenis * :

Tajuk * :

Butiran * :

Agensi * :

Lampiran :

Butiran peribadi anda:

Nama * :

No. Pengenalan * :

No. Telefon :

No. Telefon Bimbit * :

E-mel * :

Sila masukkan e-mel yang betul bagi tujuan pemakluman aduan/maklum balas.

Akaun pengguna Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPA)?


Akuan Pengesahan:

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

Penafian:

Kerajaan Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan, kerosakan atau kealiban yang dialami kerana menggunakan perkhidmatan ini.

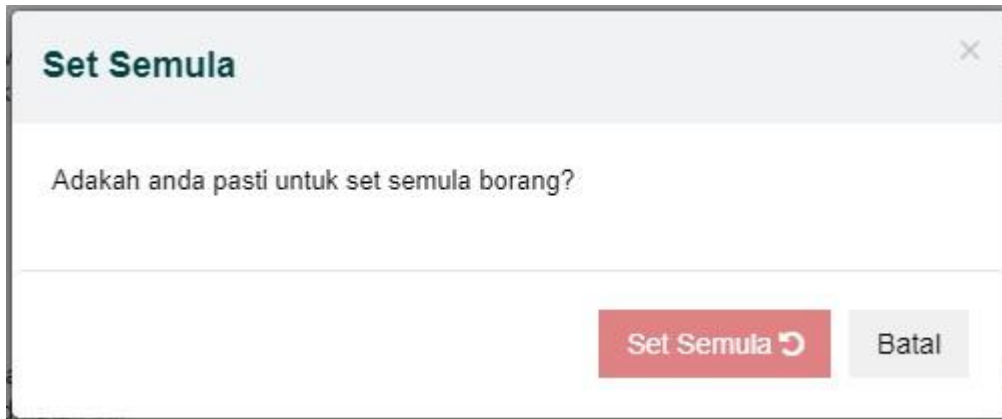
Saya bukan robot



reCAPTCHA
Privasi - Syerai

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

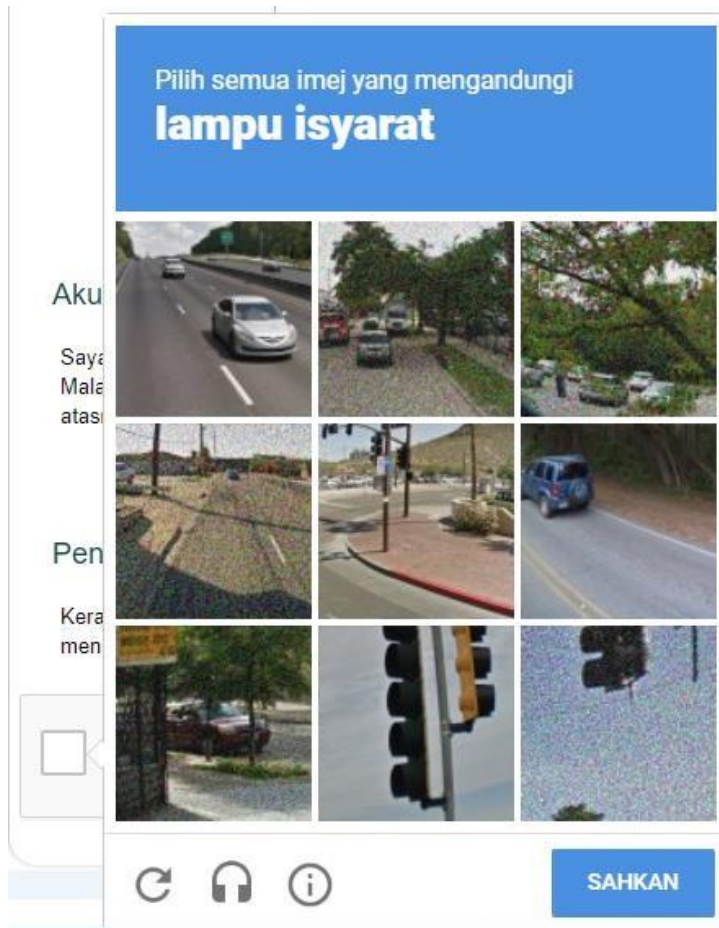
iv. Medan-medan yang bertanda '*' adalah medan yang wajib diisi. v. Sekiranya ingin mengisi semula aduan, klik butang . vi. Satu kotak mesej akan terpapar seperti di bawah:



vii. Klik

butang set semula dan isi kandungan borang dikosongkan dan perlu diisi semula.

viii. Tandakan pada kotak *reCaptcha* "Saya Bukan Robot" dan klik butang sahkan seperti dibawah:



ix. Setelah selesai klik butang . 

- x. 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 melalui Laman Web.
- xi. 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.

Sila nyatakan maklumbalas anda

Jenis * : Bukan Aduan
Penghargaan

Tajuk * : Terima kasih atas layanan semasa yang diberikan semasa HBP di Kuchin

Butiran * : Terima kasih

Hasil yg dikehendaki :

Kategori * : KEGAGALAN MENGIKUT PROSEDUR YG DITETAPKAN

Agensi * : Kerajaan Malaysia
- Pilih -

Sub Kem/Agensi :

:: Lampiran :

Penafian

Saya mengaku bahawa saya telah membaca dan memahami takrif aduan dan prosidur 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:
03-8888 7778 / 03-8888 3748

ID Tiket : 42491.084289
Katalaluan :
atau
Jenis Pengenalan : - Pilih -
No. Pengenalan :
Semak

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  seperti yang ditunjukkan pada di atas, skrin yang memaparkan status Maklum Balas akan dipaparkan seperti di bawah.

Maklumbalas Anda

ID Tiket : 42491.084289 Tarikh Terima : 27/01/2014 14:31:08
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. Sekian harap maklum.

Tajuk : Bagaimana untuk mendapatkan lesen menjaja di gerai pasar ramadhan putrajaya
Butiran : Bagaimana untuk mendapatkan lesen menjaja di gerai pasar ramadhan putrajaya
Hasil yg dikehendaki :
Kategori : PELBAGAI ADUAN
Agensi : Kerajaan Malaysia
Sub Kem/Agensi :
Lampiran @ : Penguins.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 : No. 11, Jalan BM6/5C
Bandar Bukit Mahkota
Poskod : 43000
Negara : MALAYSIA
Negeri : PERAK DARUL RIDZUAN
Bandar : Batang Padang
Telefon :
Telefon Bimbit : 0103455779
Faksimili :
E-mel : norhasniza@datasonic.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.

Pengadu boleh menghantar maklumat tambahan sekiranya perlu semasa membuat semakan

Sekiranya Status maklumbalas adalah batal, skrin seperti di bawah akan terpapar:

Status Maklum Balas Anda Cetak Tiket

ID Tiket : **PCB.232258** Tarikh Terima : 12/02/2020 10:13:47

Status : **Batal**

Nota Pembatalan:

Kes ini disarankan batal kerana butiran aduan tidak lengkap dan pengadu juga tidak memberi makdumbalas ke atas aduan ini.

Maklum Balas Anda

Tajuk : pengujian aduan 12.2.2020
Butiran : pengujian aduan 12.2.2020
Kategori :
Agensi : Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Jabatan Perdana Menteri > J
Lokasi : putrajaya
Lampiran @ :

Maklumat Peribadi Anda

Nama : izan
No. Pengenalan : Lain-lain 123

Maklumat Hubungan Anda

No. Telefon : 012666666
E-mel : norazizan@pcb.gov.my

Tindakan

Lawatan tapak Lampiran @

hadir ke tempat yang diadakan bagi melihat sendiri persekitaran tersebut
NORAZIZAN BINTI MOHAMMAD (12/02/2020 11:04:34)

Maklumat Tambahan

Jumlah Rekod : 0 Papar : Semua | Sebelumnya

Tambah Maklumat Tambahan (Kemaskini Maklumat Hubungan)

Tajuk :

Butiran :

Sila masukkan maklumat tambahan untuk membantu dalam penyelesaian maklum balas.

:: Lampiran @ :

Hantar

Cetak Tiket

Paparan Nota Batal di butiran semakan status pengadu. alaysia (JAKIM)

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.

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

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.

- 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.