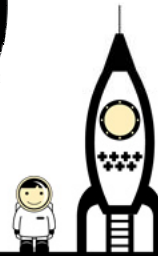


***k*-Aduan JKR Kedah**

(Aplikasi Sistem Daftar Aduan JKR Kedah 2014)



Bahagian Korporat JKR Kedah :: 20 Mac 2014



1



Kandungan

- Pengenalan
- Sekilas Pandang
- Kajian Kes (berdasarkan rekod audit dalaman)
- Objektif
- Metodologi
- Pelancaran 'k-Aduan JKR Kedah'
- Kesimpulan & Penutup

2

1. PENGENALAN

- Pengurusan aduan merupakan salah satu fokus yang diberikan oleh Pengurusan Tertinggi JKR Malaysia.
- Termaktub dalam piagam pelanggan JKR Malaysia.



4 Pengurusan Aduan

4.1 Pengurusan Aduan di Bawah Tanggungjawab

JKR akan dilaksanakan dalam tempoh seperti berikut:

- ❖ Aduan penerimaan aduan 1 hari
- ❖ Maklumbalas terhadap aduan 7 hari
- ❖ Penutupan aduan 2 bulan

4.2 Pengurusan Aduan Bukan di Bawah

Tanggungjawab JKR: No Wrong Door Policy

akan dilaksanakan dalam tempoh seperti di bawah:

- ❖ Aduan penerimaan aduan 1 hari
- ❖ Maklumbalas terhadap aduan 14 hari

3

2. SEKILAS PANDANG

- Sebelum tahun 2013, Pengurusan Aduan di JKR Kedah dikendalikan oleh **Bahagian Senggara JKR Kedah & Pusat Aduan JKR Kedah** (pentadbiran & pengurusan yang berbeza).
- Aduan : lebih tertumpu kepada saluran telefon, email & surat sahaja.



4

'Mode' Aduan

DAHULU



KINI



5

3. KAJIAN KES (Pengurusan Aduan)

- Penemuan Audit Dalaman SPB JKR Kedah tahun 2014 (dari 03/03/2014 – 16/03/2014) :

JKR Langkawi (03/03/2014)
JKR Kubang Pasu (09/03/2014)
JKR Kulim/Bandar Baharu (11/03/2014)
JKR Pendang/Yan (16/03/2014)

OFI

NCR

6



Kelemahan **menyimpan & merekod data.**

Tidak menggunakan **borang yang up-to-date.**

Tiada kaedah yang sesuai untuk **pemantauan.**

Tiada **keseragaman** antara bahagian, daerah, dan cawangan.

Tiada **pengurusan fail** yang kurang cekap.

Kelemahan dalam **pengisian borang.**

Punca?

7







Apa itu '**k-Aduan**'?

- Sistem / Aplikasi Pendaftaran Aduan di JKR Kedah secara berkomputer.
- Sehingga Mac 2014, merupakan Versi 2.0.
- Membantu dalam mengurus Sistem Pengurusan Aduan di JKR Kedah.

12



OBJEKTIF

-  Meningkatkan produktiviti
-  Meminimumkan kesilapan
-  Memanfaatkan teknologi
-  Kualiti masa
-  Optimumkan penggunaan masa
-  Memudahkan tugas pemantauan & pencarian¹³

5. METODOLOGI

Microsoft Access



Microsoft Excel



14

6. PROSES PEMBANGUNAN

- Bermula menggunakan kaedah borang manual. (sebelum 2013)
- Menggunakan aplikasi MS Excel. (tambahbaik)
- Mula bangunkan perisian menggunakan MS Access sekitar Oktober 2013.
- k-Aduan Versi 1.0 mula digunakan oleh Urusetia Aduan di Bahagian Korporat sekitar bulan Disember 2013.

15

6. PROSES PEMBANGUNAN (Cont'd)

- Terdapat beberapa pindaan sehingga ke Versi 1.3.
- Mula dicubapakai oleh Pusat Aduan JKR Kedah (Versi 1.3) pada Januari 2014.
- Dapatkan maklumbalas terhadap perisian k-Aduan daripada pengguna awal (Januari-Februari 2014).
- K-Aduan Versi 2.0 dihasilkan. (Mac 2014)

16

Paparan Muka Hadapan [Log-in]

The screenshot shows a window titled "F_Login". The header area is blue and contains the text "SELAMAT DATANG KE" and the "K-ADUAN" logo. Below this, the title "DAFTAR MASUK" is centered. On the left is the "JKR KEDAH" logo. To the right of the logo are two input fields: "Nama Pengguna:" and "Kata Laluan :". Below these fields are two buttons: "DAFTAR" and "MASUK". At the bottom, there is a footer area with the text "HAK MILIK BAHAGIAN KORPORAT JKR KEDAH" and a status bar showing "Record: 1 of 1" and "No Filter".

17

Paparan Muka [Menu Utama] *k-Aduan Versi 1.2 (Versi Lama)*

The screenshot shows a window titled "main menu". The header area is blue and contains the text "JKR Negeri Kedah 2013" and the date "Monday, 17 March, 2014 1:09:42 AM". Below this, there is a large yellow speech bubble containing the text "Sistem Daftar Aduan JKR Kedah (Ver 1.2)". The main area features a background image of a smiling woman wearing a headset. At the bottom, there are several buttons: "Generate Data", "DATABASE", "Borang Maklumbalas", "LAMPIRAN 1", "Format Daftar Maklumbalas", "LAMPIRAN 2", "Format Arahan, Sasatan Dan Tindakan Pembetulan", "LAMPIRAN 3", "DAFTAR ADUAN", and "KELUAR". The status bar at the bottom shows "Record: 1 of 1" and "No Filter".

18

Paparan Muka [Menu Utama] *k-Aduan Versi 2.0 (Versi Terbaru)*



FUNGSI UTAMA *k-Aduan*



- Daftar Aduan
- Simpan Aduan
- Kemaskini Aduan
- Carian Aduan
- Paparkan Aduan
- Cetak Butiran Aduan

20

Tetingkap Daftar Aduan

BORANG DAFTAR ADUAN

Maklumat bertanda (*) adalah mandatori dan perlu dilengkapkan.

Bahagian A: Butiran Aduan

No. Aduan: 5-2014/1

Tarikh:

*Sektor:

Aduan:

Aduan Berkaitan:

*Kategori Aduan:

Butiran Pengadu:

Nama Pengadu:

Organisasi:

No. Tel:

Email:

*Untuk Tindakan:

Bahagian B: Status / Maklumat Aduan

1) Status terkini aduan:

Tarikh:

Catatan:

No. 1:

No. 2:

No. 3:

2) Status Aduan:

Tarikh Selesai:

3) Bentuk maklumbalas adalah:

☐ Tidak berkaitan dengan jabatan ini,

☐ Perlu tindakan pejabat ini,

☐ Perlu tindakan pihak atasan jabatan ini.

4) Jenis/kategori punca aduan/maklumbalas pelanggan adalah:

☐ Kelemahan rekabentuk,

21

Borang-Borang SPB dijana secara automatik

PROSEDUR MAKLUMBALAS PELANGGAN

No. Dokumen: JKR/PROP/11-13

No. Kitaran: 02

No. Pindaan: 00

Tarikh: 3 Januari 2013

Muka Surat: 1/2

LAMPIRAN 1

FORMAT ARAHAN SASATAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

No. Rujukan: 402014

Tarikh: 01-Jan-14

Nama Petugas: JKR Kota Setar

BAHAGIAN A: BUTIRAN MAKLUMBALAS (Jumlah di isi oleh PESKUB)

(Jika guna lampiran jika ruangan tidak mencukupi)

Feedback via the eAduan JKR Kedah [444] 01/01/2014 : Aduan kerosakan jalan yang bersempitan Jalan Kg. Kubang Jem. Alor Janggan.

PESKUB (B. Nama, Cop, Tarikh): 01-Jan-14

BAHAGIAN B: HASIL SASATAN (Jumlah di isi oleh PESKUB)

Hasil siasatan mendapati bahawa aduan/maklumbalas tersebut adalah benar.

Rujukan: 402014

BAHAGIAN C: TINDAKAN (Jumlah di isi oleh PESKUB)

Kelemahan rekabentuk / kelemahan prosedur / sistem kerja jabatan.

PESKUB (B. Nama, Cop, Tarikh): 06-Jan-14

© HAKCIPTA JKR MALAYSIA

DOKUMEN TERKAWAL m/s : 1/2

Kemudahan Fungsi 'Search Engine'



Search

"SEARCH ENGINE"
JKR KEDAH

JKR Bahagian / Daerah :

Kategori Aduan :

Saluran :

Status Aduan :

Penerima :

Search

Menu Utama

©HAKCIPTA BAHAGIAN KORPORAT JKR KEDAH 2014

Record: 1 of 1 No Filter Search

23

7. KESIMPULAN & HARAPAN



24

Isu & masalah (1)

It is really confusing!!!



25

Isu & masalah (2)



26

Isu & masalah (3)



27

Masalah mungkin tidak dapat diselesaikan sepenuhnya...



... tapi teruskanlah melangkah!

28

Kearah pengurusan yang **lebih baik...**
Untuk kesejahteraan rakyat bersama!

Sekian, terima kasih.

