

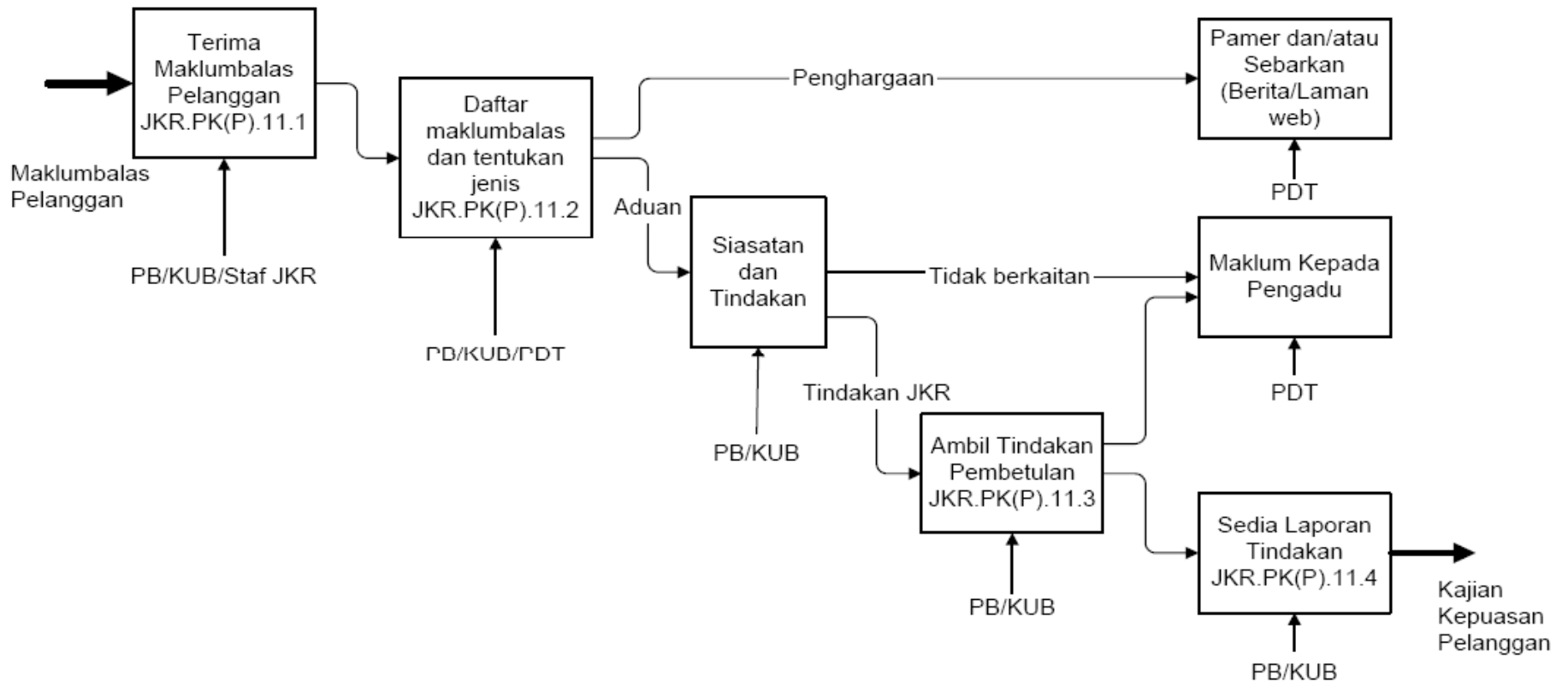


TAKLIMAT PENGISIAN BORANG ADUAN

Disediakan oleh:
Urusetia Sistem Pengurusan Aduan
JKR Negeri Kedah

Kemaskini : 29 Mei 2013

Prosidur Pengurusan Aduan (Mengikut SPB JKR Malaysia)



Borang Aduan Sediada (versi Pusat Aduan JKR Kedah)

 PUSAT ADUAN JKR NEGERI KEDAH DARUL AMAN			
BORANG MAKLUMAT ADUAN			
		NO. ADUAN :	
TARIKH :	JAM :	HARI :	
NAMA PENGGUNA :		Maklumat terperinci :	
ALAMAT		No. Telefon (Jika ada) :	
		No. Tiang TNB/Telekom :	
		No. Akaun Bekalan Air (Jika berkenaan) :	
MAKLUMAT ADUAN :			
PENERIMA ADUAN		TANDATANGAN :	
RUANG TINDAKAN			
☐ Ibu Pejabat Bekalan Air	☐ J.K.A. Kedah Selatan	☐ J.K.R. Workshop	☐ J.K.R. Kota Setar
☐ J.K.A. Kedah Utara	☐ J.K.A. Langkawi	☐ J.K.R. Elektrik	☐ J.K.R. Kbg. Pasu
☐ J.K.A. Kedah Tengah	☐ J.K.R. Kemajuan	☐ J.K.R. Yan/Pendang	☐ J.K.R. Langkawi
ADUAN DISAMPAIKAN MENERUSI :		☐ TANGAN	☐ TELEFON
NAMA PENERIMA ADUAN :		TARIKH :	JAM :
RUANGAN MAKLUMBALAS :			
Tindakan yang telah diambil :			
Nama Pegawai Melapur :		Nama Pegawai Pusat Aduan :	

Borang Aduan (ketika dalam tempoh DLP)



**BORANG LAPORAN
KECACATAN/KEROSAKAN**

**[Borang JKR.PK(O).05-4]
Pin. -/ 2011**

LAMPIRAN 4

Borang Laporan Kecedatan/Kerosakan

No. Rujukan: Tarikh:

Kepada (Pejabat JKR yang berkaitan)
.....
.....

Nama Kontrak:
No. Kontrak :

Skop Kerja: Sivil/ Arkitek/ Mekanikal / Elektrik/ Lain-lain *:

Laporan Kerosakan (Di isi oleh Pelanggan/Pengguna)		Tindakan JKR	
Bil.	Butiran Kerosakan:	Lokasi	No. NCR, Tindakan, Tarikh keluar

*Nota: - * potong yang mana tidak berkenaan
- (Guna borang tambahan/lampiran jika perlu)*

Pelanggan: Wakil Pelanggan / Pelapor (Tandatangan, Nama) Tarikh Melalui	Pegawai JKR: PTB/Wakil JKR (Tandatangan, Nama) Tarikh *Surat/telefon/faksimili/e-mel/dll.
---	---

@ HAKIPTA JKR MALAYSIA

DOKUMEN TERKAWAL

m/s : 1/1

m.s 1/1

Borang Aduan SPB

**BORANG MAKLUMBALAS
PELANGGAN**

**[Borang JKR.PK(P).11-1]
Pin. - /2011**

LAMPIRAN 1

**JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA
BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN**

Nama Pelanggan / Pengadu	:	
Organisasi	:	
Tarikh / Masa	:	
Mod Aduan	:	☐ Akhbar ☐ Telefon ☐ Emel ☐ Lisan ☐ Surat ☐ Lain-lain:.....
Aduan berkaitan dengan	:	☐ Kualiti ☐ Alam Sekitar ☐ Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

CATATAN ADUAN

PENERIMA	
JAWATAN	

@ HAKCIPTA JKR MALAYSIA

DOKUMEN TERKAWAL

m/s : 1/1

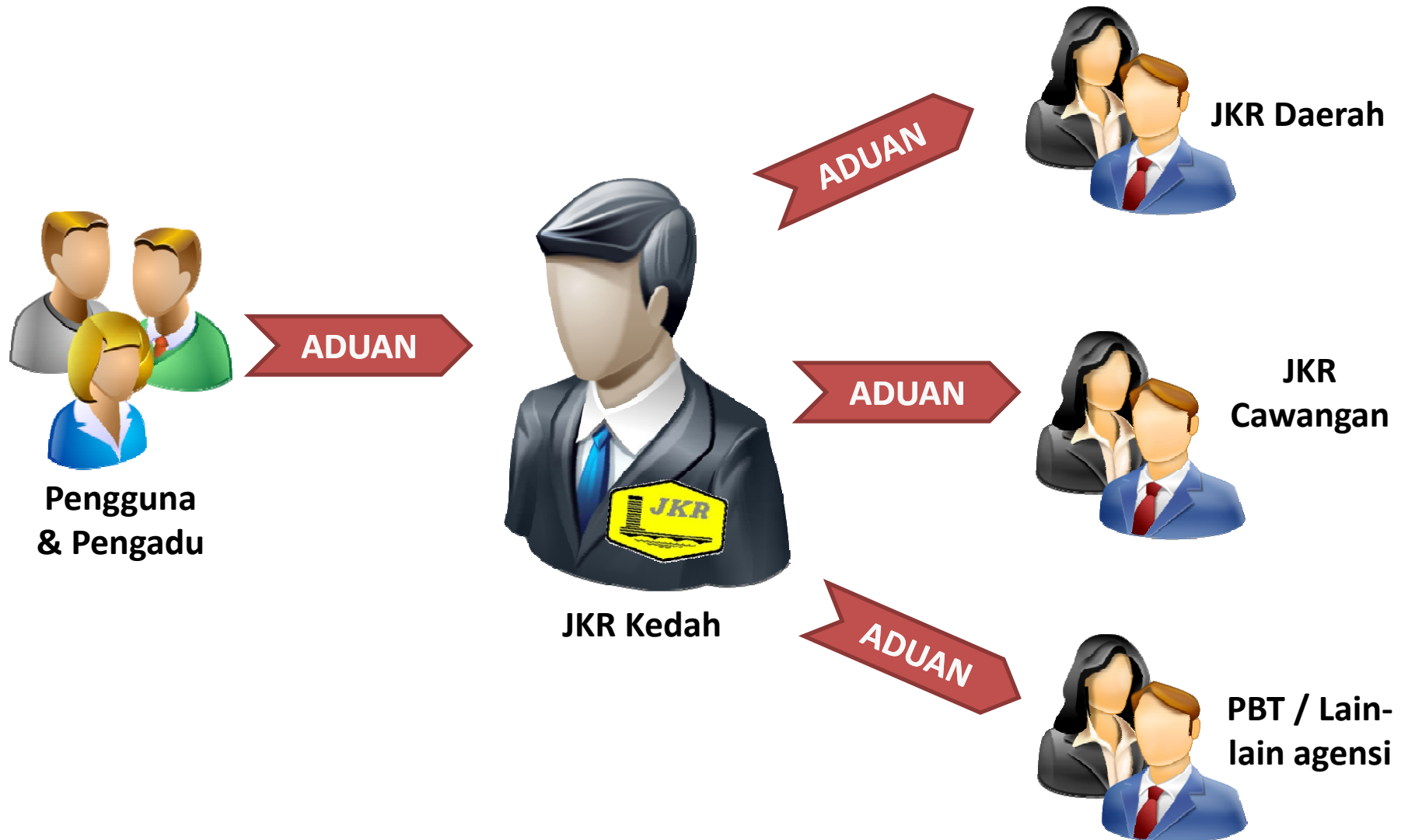
Borang aduan yang mana satu perlu digunapakai?

The image displays four overlapping forms used for reporting complaints to the Malaysian Public Complaints Bureau (PMB). The forms are as follows:

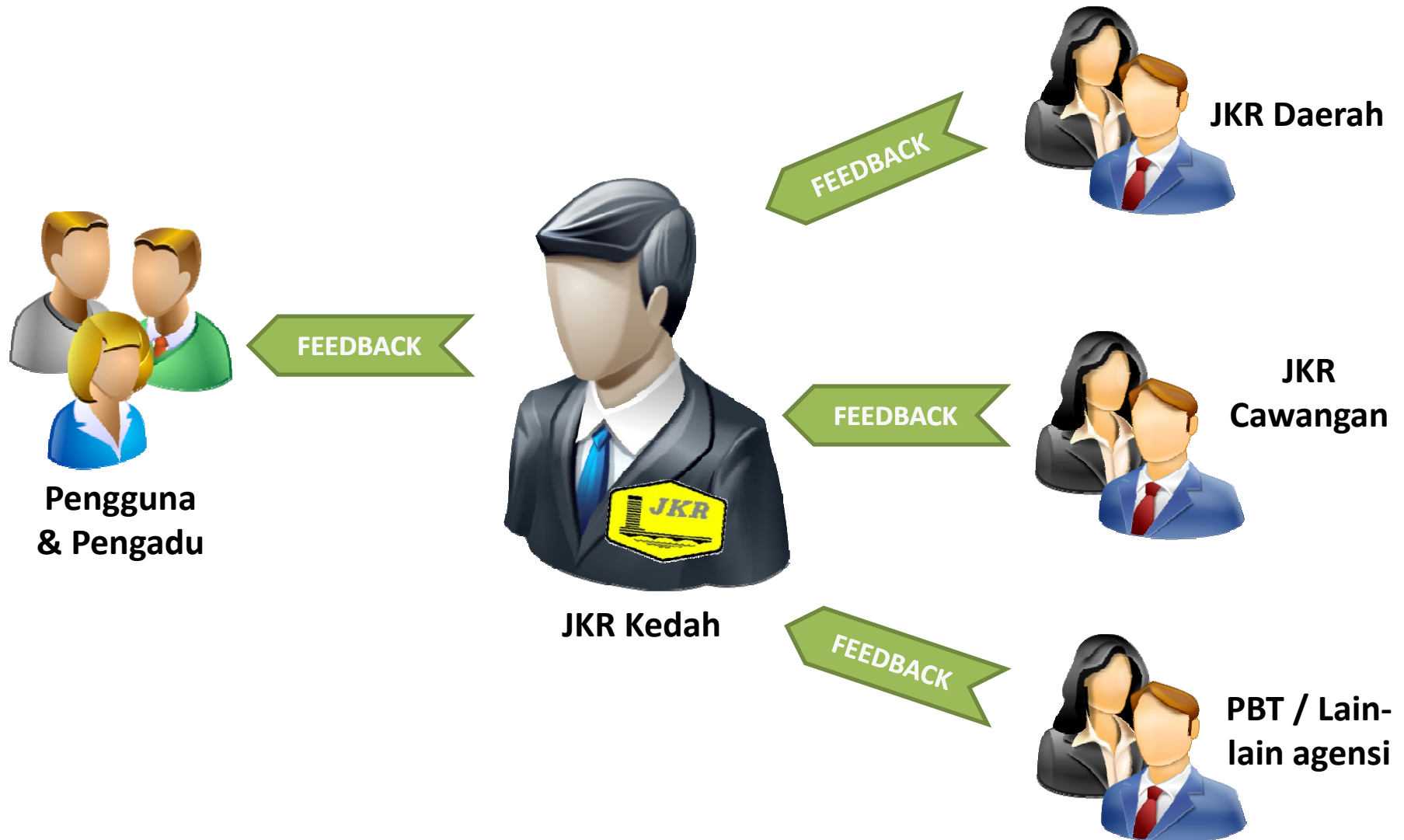
- Form 1 (Top Left):** **PUSAT ADUAN JKR NEGERI KEDAH DARULAMAN**. This form is for reporting a complaint to the Kedah State Public Complaints Bureau. It includes fields for the complainant's name, address, and contact information, and a section for the complaint details.
- Form 2 (Top Middle):** **BORANG LAPORAN KECACATAN/KEKOSAKAN**. This form is for reporting a complaint to the PMB. It includes fields for the complainant's name, address, and contact information, and a section for the complaint details.
- Form 3 (Top Right):** **BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN**. This form is for reporting a complaint to the PMB. It includes fields for the complainant's name, address, and contact information, and a section for the complaint details.
- Form 4 (Bottom Right):** **BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN**. This form is for reporting a complaint to the PMB. It includes fields for the complainant's name, address, and contact information, and a section for the complaint details.

Each form contains a header with the PMB logo and the title of the form. The forms are designed to be filled out by the complainant and submitted to the PMB for processing.

Proses Pengurusan Aduan



Proses Pengurusan Aduan



1. Pastikan borang yang betul

- Borang JKR.PK(P).11-1
Pin.-/2011 (Lampiran 1)



		BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN	[Borang JKR.PK(P).11-1] Pin. - /2011				
LAMPIRAN 1							
JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN							
Nama Pelanggan / Pengadu	:						
Organisasi	:						
Tarikh / Masa	:						
Mod Aduan	:	☐ Akhbar ☐ Telefon ☐ Emel ☐ Lisan ☐ Surat ☐ Lain-lain:.....					
Aduan berkaitan dengan	:	☐ Kualiti ☐ Alam Sekitar ☐ Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan					
CATATAN ADUAN							
<table border="1"><tr><td>PENERIMA</td><td></td></tr><tr><td>JAWATAN</td><td></td></tr></table>				PENERIMA		JAWATAN	
PENERIMA							
JAWATAN							
@ HAKCIPTA JKR MALAYSIA		DOKUMEN TERKAWAL	m/s : 1/1				

2. Rekod butiran pengadu



BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN

[Borang JKR.PK(P).11-1]
Pin. - /2011

LAMPIRAN 1

JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN

Nama Pelanggan / Pengadu :

Organisasi :

Tarikh / Masa :

Mod Aduan : ☐ Akhbar ☐ Telefon
☐ Emel ☐ Lisan
☐ Surat ☐ Lain-lain:.....

Aduan berkaitan dengan : ☐ Kualiti ☐ Alam Sekitar
☐ Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

2. Rekod butiran pengadu



BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN

[Borang JKR.PK(P).11-1]
Pin. - /2011

LAMPIRAN 1

JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN

Nama Pelanggan / Pengadu : Pn. Rossalinda (rossa@gmail.com)

Organisasi : Penduduk Taman Repsol, Alor Setar

Tarikh / Masa : 29/05/2013, 11.05am

Mod Aduan : ☐ Akhbar ☐ Telefon
☒ Emel ☐ Lisan
☐ Surat ☐ Lain-lain:.....

Aduan berkaitan dengan : ☒ Kualiti ☐ Alam Sekitar
☐ Keselamatan dan Kesihatan Pekerja

3. Rekod aduan

CATATAN ADUAN	
PENERIMA	
JAWATAN	

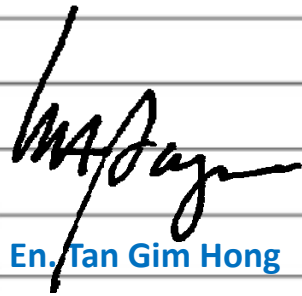
3. Rekod aduan

CATATAN ADUAN

Lokasi : Jalan Alor Setar-Kangar, berhadpan dengan Tesco Extra

Aduan : Jalan berlubang teruk, sangat merbahaya, boleh mengakibatkan kemalangan.

Mohon tindakan pembaikan jalan dengan SEGERA,



PENERIMA

En. Tan Gim Hong

JAWATAN

Pusat Aduan JKR Kedah

4. Daftar No. Aduan JKR



BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN

[Borang JKR.PK(P).11-1]
Pin. - /2011

LAMPIRAN 1

JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN

Nama Pelanggan / Pengadu : Pn. Rossalinda (rossa@gmail.com)

Organisasi : Penduduk Taman Repsol, Alor Setar

Tarikh / Masa : 29/05/2013, 11.05am

Mod Aduan : ☐ Akhbar ☐ Telefon

☒ Emel ☐ Lisan

☐ Surat ☐ Lain-lain:.....

Aduan berkaitan dengan : ☐ Kualiti ☐ Alam Sekitar

☐ Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

4. Daftar No. Aduan JKR



BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN

[Borang JKR.PK(P).11-1]
Pin. - /2011

LAMPIRAN 1

JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN

Nama Pelanggan / Pengadu : Pn. Rossalinda (rossa@gmail.com)
Organisasi : Penduduk Taman Repsol, Alor Setar
Tarikh / Masa : 29/05/2013, 11.05am
Mod Aduan : ☐ Akhbar ☐ Telefon
☒ Emel ☐ Lisan
☐ Surat ☐ Lain-lain:.....
Aduan berkaitan dengan : ☐ Kualiti ☐ Alam Sekitar
☐ Keselamatan dan Kesihatan Pekerja

No. Aduan :

- ☐ JKR Woksyop
- ☐ JKR Elektrik
- ☐ JKR Senggara
- ☐ JKR Kota Setar
- ☐ JKR Kubang Pasu
- ☐ JKR Yan/Pendang
- ☐ JKR Kuala Muda/Sik
- ☐ JKR Kulim/B.Bahru
- ☐ JKR Langkawi
- ☐

4. Daftar No. Aduan JKR

No. Aduan : **PA-04/2013**

- ☐ JKR Woksyop
- ☐ JKR Elektrik
- ☒ JKR Senggara
- ☒ JKR Kota Setar
- ☐ JKR Kubang Pasu
- ☐ JKR Yan/Pendang
- ☐ JKR Kuala Muda/Sik
- ☐ JKR Kulim/B.Bahru
- ☐ JKR Langkawi
- ☐

4. Daftar No. Aduan JKR

No. Aduan: **PA-04/2013**

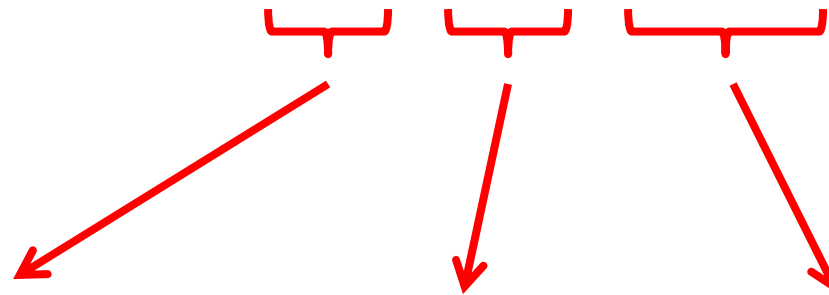
- ☐ JKR Woksyop
- ☐ JKR Elektrik
- ☒ JKR Senggara
- ☒ JKR Kota Setar
- ☐ JKR Kubang Pasu
- ☐ JKR Yan/Pendang
- ☐ JKR Kuala Muda/Sik
- ☐ JKR Kulim/B.Bahru
- ☐ JKR Langkawi
- ☐

Rujuk
"Panduan
daftar no.
aduan JKR"

Tandakan "✓"
pada mana-
mana
daerah/bahagian
yang terlibat.

“Panduan Daftar No. Aduan JKR”

No. Aduan : PA – 004 / 2013



Penerima Aduan	Running No.	Tahun Aduan
PA : Pusat Aduan JKR	004 : Aduan ke-4	2013 : tahun 2013

Daftar No. Aduan JKR

Bil.	Penerima Aduan	No. daftar yang dicadangkan
1.	Pusat Aduan JKR Kedah (telefon, lisan, etc.)	PA-001/2013
2.	Pengarah / P.A. / Korporat	HQ-001/2013
3.	JKR Mekanikal / Woksyop	M-001/2013
4.	JKR Elektrik	E-001/2013
5.	JKR Senggara / BSPN	S-001/2013
6.	JKR Kota Setar	KS-001/2013
7.	JKR Kubang Pasu	KP-001/2013
8.	JKR Yan/Pendang	YP-001/2013
9.	JKR Kuala Muda/Sik	KM-001/2013
10.	JKR Kulim/Bandar Baharu	KU-001/2013
11.	JKR Langkawi	LW-001/2013
12.	Lain-lain	-001/2013

5. Majukan kepada bahagian/daerah

 **BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN** [Borang JKR.PK(P).11-1] Pin. - /2011

LAMPIRAN 1

JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA
BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN

No. Aduan : **HQ-003/308**

Nama Pelanggan / Pengadu : **sukri.mat@tm.com.my**

Organisasi : **BPA hilmi@peb.gov.my**

Tarikh / Masa : **23/5/2013 11⁰⁰**

Mod Aduan : ☐ Akhbar ☐ Telefon ☐ JKR Woksyop ☐ JKR Elektrik ☒ JKR Senggara ☐ JKR Kota Setar ☐ JKR Kubang Pasu ☐ JKR Yan/Pandang ☐ JKR Kuala Muda/Sik ☐ JKR Kulim/B. Bahru ☐ JKR Langkawi

Aduan berkaitan dengan : ☒ Emel ☐ Lisan ☐ Surat ☐ Lain-lain ☒ Kualiti ☐ Alam Sekitar ☐ Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

CATATAN ADUAN

Lokasi / Tempat : **Pekan Langgar dari Pokok Sena ke ke Sg. Mati Langgar.**

Aduan : **Selekoh merbahaya dari Simpang ke Langgar Arah dari Pokok Sena ke Simpang 4 ke Sg. Mati Langgar. (KES 108948)**

- rujuk lampiran email -

PENERIMA

JAWATAN

UNTUK TINDAKAN JKR

☐ Buat pemeriksaan ☐ Pembaikan segera

Tandatangan : _____

Tarikh : _____

© HAKCIPTA JKR MALAYSIA **DOKUMEN TERKAWAL** m/s : 1/1

MAJUKAN
KEPADA



JKR Bahagian/Daerah
yang berkaitan

6. Arah untuk siasat



JKR Bahagian/Daerah
yang berkaitan

 **ARAHAN SIASATAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN** [Borang JKR.PK(P).11-3] Pin. - /2011

LAMPIRAN 3

FORMAT ARAHAN SIASATAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

No. Rujukan:
Tarikh:

Nama Pegawai:

BAGIAN A: BUTIRAN MAKLUMBALAS (Untuk di isi oleh PB/KUB)
(Sila guna lampiran jika ruangan tidak mencukupi)

.....

PB/KUB
(t.t. Nama, Cop, Tarikh):

BAGIAN B: HASIL SIASATAN (Untuk di isi oleh PDT)

Hasil siasatan mendapati bahawa aduan/maklumbalas diatas adalah:

.....

Bentuk maklumbalas adalah:

- ☐ Tidak berkaitan dengan jabatan ini,
- ☐ Perlu tindakan pejabat ini,
- ☐ Perlu tindakan pihak atasan jabatan ini.

Jenis/kategori punca aduan/maklumbalas pelanggan adalah:

- ☐ Kelemahan rekabentuk,
- ☐ Kecacatan pembinaan,
- ☐ Kelemahan penyenggaraan,
- ☐ Salahguna pengguna,
- ☐ Kelemahan dasar/prosedur/sistem kerja jabatan.

PDT
(t.t. Nama, Cop, Tarikh):

@ HAKCIPTA JKR MALAYSIA **DOKUMEN TERKAWAL** m/s : 1/2

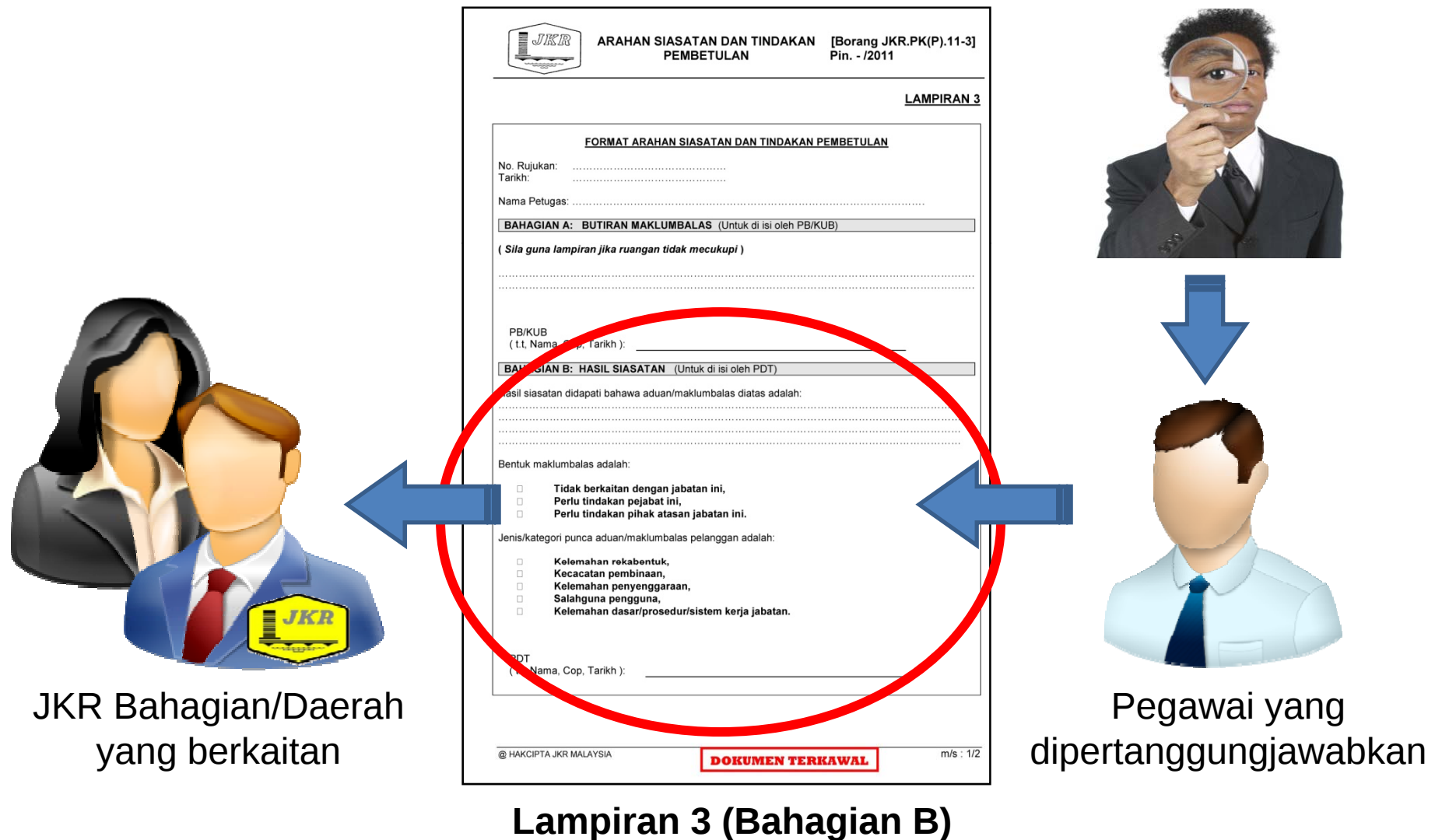
Lampiran 3 (Bahagian A)



Pegawai yang
dipertanggungjawabkan



7. Maklumbalas hasil siasatan



8. Arah untuk pembaikan



JKR Bahagian/Daerah
yang berkaitan

 **ARAHAN SIASATAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN** [Borang JKR.PK(P).11-3] Pin. - /2011

BAHAGIAN C: TINDAKAN PEMBETULAN (Untuk di isi oleh PB/KUB)

Nama Pengadu:

Sila ambil tindakan pembedulan terhadap maklumbalas diatas sebagaimana berikut:

Tidak berkaitan dengan jabatan ini, dan maklumkan kepada pengadu
Perlu tindakan pejabat ini, tindakan secara tenaga jabatan/ kontraktor
Tindakan kepada pihak atasan jabatan untuk tindakan lanjut.

PB/KUB
(t.t, Nama, Cop Tarikh) :

BAHAGIAN D: TINDAKAN PEMBAIKAN / PENCEGAHAN (Untuk di isi oleh PDT)

1. Dengan ini saya mengesahkan tindakan pembedulan terhadap maklumbalas diatas telah dibaiki dengan sempurna pada (t.t, Nama, Cop Tarikh) :
2. Cadangan tindakan pencegahan adalah seperti berikut:
.....
.....
.....

PDT
(Tandatangan, Nama, Cop) :

BAHAGIAN E: PENGESAHAN PELANGGAN (Jika pelanggan dapat dikenalpasti)

Tindakan pembedulan diatas telah dilaksanakan dengan memuaskan.
Tarikh pemeriksaan:

Wakil Pelanggan/Pengadu:
.....
(t.t, Nama, Cop)

© HAKCIPTA JKR MALAYSIA **DOKUMEN TERKAWAL** m/s : 2/2



Pegawai yang
dipertanggungjawabkan



Lampiran 3 (Bahagian C)

9. Maklumbalas siap pembaikan



JKR Bahagian/Daerah yang berkaitan

 **ARAHAN SIASATAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN** [Borang JKR.PK(P).11-3] Pin. - /2011

BAHAGIAN C: ARAHAN TINDAKAN PEMBETULAN (Untuk di isi oleh PB/KUB)

Nama Petugas:

Sila ambil tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas sebagaimana berikut:

- ☐ Tidak berkaitan dengan jabatan ini, dan maklumkan kepada pengadu
- ☐ Perlu tindakan pejabat ini, tindakan secara tenaga jabatan/ kontraktor
- ☐ Majukan kepada pihak atasan jabatan untuk tindakan lanjut.

PB/KUB
(t.t, Nama, Cop Tarikh)

BAHAGIAN D: TINDAKAN PEMBAIKAN / PENCEGAHAN (Untuk di isi oleh PDT)

1. Dengan ini saya mengesahkan tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas telah dibaiki dengan sempurna pada (tarikh)
2. Cadangan tindakan pencegahan adalah seperti berikut:
.....
.....
.....

PDT
(Tandatangan, Nama, Cop)

BAHAGIAN E: PENCEGAHAN PELANGGAN (Jika pelanggan dapat dikenalpasti)

Tindakan pembetulan diatas telah

Tarikh pemeriksaan:

Wakil Pelanggan/Pengadu:
.....
(t.t, Nama, Cop)

© HAKCIPTA JKR MALAYSIA **DOKUMEN TERKAWAL** m/s : 2/2



Pegawai yang dipertanggungjawabkan

Lampiran 3 (Bahagian D)

10. Pengesahan Pelanggan



JKR Bahagian/Daerah
yang berkaitan

JKR ARAHAN SIASATAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN [Borang JKR.PK(P).11-3] Pin. - /2011

BAHAGIAN C: ARAHAN TINDAKAN PEMBETULAN (Untuk di isi oleh PB/KUB)

Nama Petugas:

Sila ambil tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas sebagaimana berikut:

- ☐ Tidak berkaitan dengan jabatan ini, dan maklumkan kepada pengadu
- ☐ Perlu tindakan pejabat ini, tindakan secara tenaga jabatan/ kontraktor
- ☐ Majukan kepada pihak atasan jabatan untuk tindakan lanjut.

PB/KUB
(t.t, Nama, Cop Tarikh) :

BAHAGIAN D: TINDAKAN PEMBAIKAN / PENCEGAHAN (Untuk di isi oleh PDT)

1. Dengan ini saya mengesahkan tindakan pembetulan terhadap maklumbalas diatas telah dibaiki dengan sempurna pada (tarikh)

2. Cadangan tindakan pencegahan adalah seperti berikut:

.....

PDT
(Tandatangan, Nama, Cop) :

BAHAGIAN E: PENGESAHAN PELANGGAN (Jika pelanggan dapat dikenalpasti)

Tindakan pembetulan diatas telah dilaksanakan dengan memuaskan.
Tarikh pemeriksaan:

.....
(t.t, Nama, Cop)

© HAKCIPTA JKR MALAYSIA **DOKUMEN TERKAWAL** m/s : 2/2

Lampiran 3 (Bahagian E)



Pengguna / Pengadu

11. Maklumkan kepada Urusetia



JKR Bahagian/Daerah
yang berkaitan

BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN [Borang JKR.PK(P).11-1] Pin. - /2011

JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA
BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN

Nama Pelanggan / Pengadu: Suhi-mat@tm.com.my
Organisasi: BPA hilmi@peb.gov.my
Tarikh / Masa: 23/5/2013 11:00
Mod Aduan: ☒ Akhbar ☐ Telefon ☐ Lisan ☐ Lain-lain: ☐ Surat ☐ Alam Sekitar ☐ Kuatli ☐ Keselamatan dan Kesejahteraan Pekerja

LAMPIRAN 1
No. Aduan: HQ-003/2013

☐ JKR Wilayah
☐ JKR Elektrik
☒ JKR Sembara
☒ JKR Kota Setar
☒ JKR Kubang Pauh
☒ JKR Yan/Pendang
☒ JKR Kuala Muda/Sik
☒ JKR Kulim/B.Bahru
☒ JKR Langkawi

CATATAN ADUAN
Lokasi / Tempat: Pekan Langgar dari Pokok Sena ke Simpang 4 ke Sg. Mati Langgar.
Aduan: Selekoh merbahaya dari Simpang ke Pekan Langgar Arak dari Pokok Sena ke Simpang 4 ke Sg. Mati Langgar. (KES 108948)
- rujuk lampiran email -

UNTUK TINDAKAN JKR
☐ Buti pembaikan
☐ Pembaikan segera
Tindakan:
Tarikh:
m/s: 1/1

DOKUMEN TERKAWAL

LAMPIRAN 3
No. Aduan: HQ-003/2013
m/s: 2/2



JKR Kedah

Lampiran 1 (Borang Aduan) & Lampiran 3 (Borang Maklumbalas/Pembaikan)

12. Aduan Selesai

BORANG MAKLUMBALAS
PELANGGAN

[Borang JKR.PK(P).11-1]
Pin. - /2011

LAMPIRAN 1

No. Aduan : HQ-002/208

- ☐ JKR Woksyop
- ☒ JKR Elektrik
- ☒ JKR Senggara
- ☒ JKR Kota Setar
- ☒ JKR Kubang Pasu
- ☒ JKR Yan/Pendang
- ☒ JKR Kuala Muda/Sik
- ☒ JKR Kulim/B.Bahru
- ☒ Langkawi

LAMPIRAN 3

(P).11-3]

Nama Pelanggan / Pengadu

sukri.mat@tm.com.my

Organisasi

BPA himi@peb.gov.my

Tarikh / Masa

23/5/2011

Mod Aduan

Aduan berkaitan dengan

CATATAN ADUAN

Lokasi / Tempat :

Aduan : Se

PENERIMA

JAWATAN

UNTUK TINDAKAN JKR

- ☐ Buat pemeriksaan
- ☐ Perbaikan segera

Tandatangan :
Tarikh :

HAKCIPTA JKR MALAYSIA

DOKUMEN TERKAWAL

m/s 1/1

m/s 2/2

