



TAKLIMAT

SISTEM PENGURUSAN ADUAN

Disediakan oleh:
Urusetia Sistem Pengurusan Aduan
JKR Negeri Kedah

Kemaskini : 29 Mei 2013

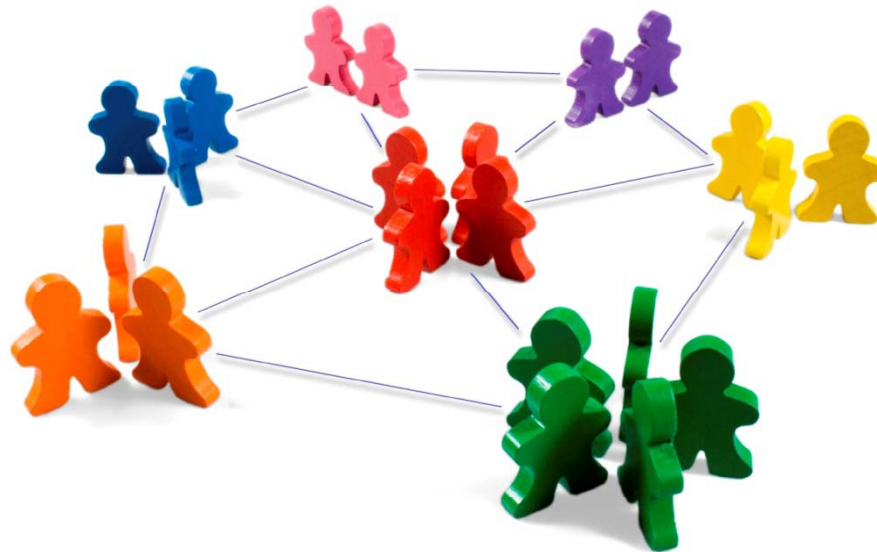
Carta Organisasi

Sistem Pengurusan Aduan JKR Kedah



Apa itu ADUAN?

- Ketidakpuasan hati terhadap perkhidmatan yang diberikan atau maklum balas untuk penambahbaikan dalam konteks pengurusan.

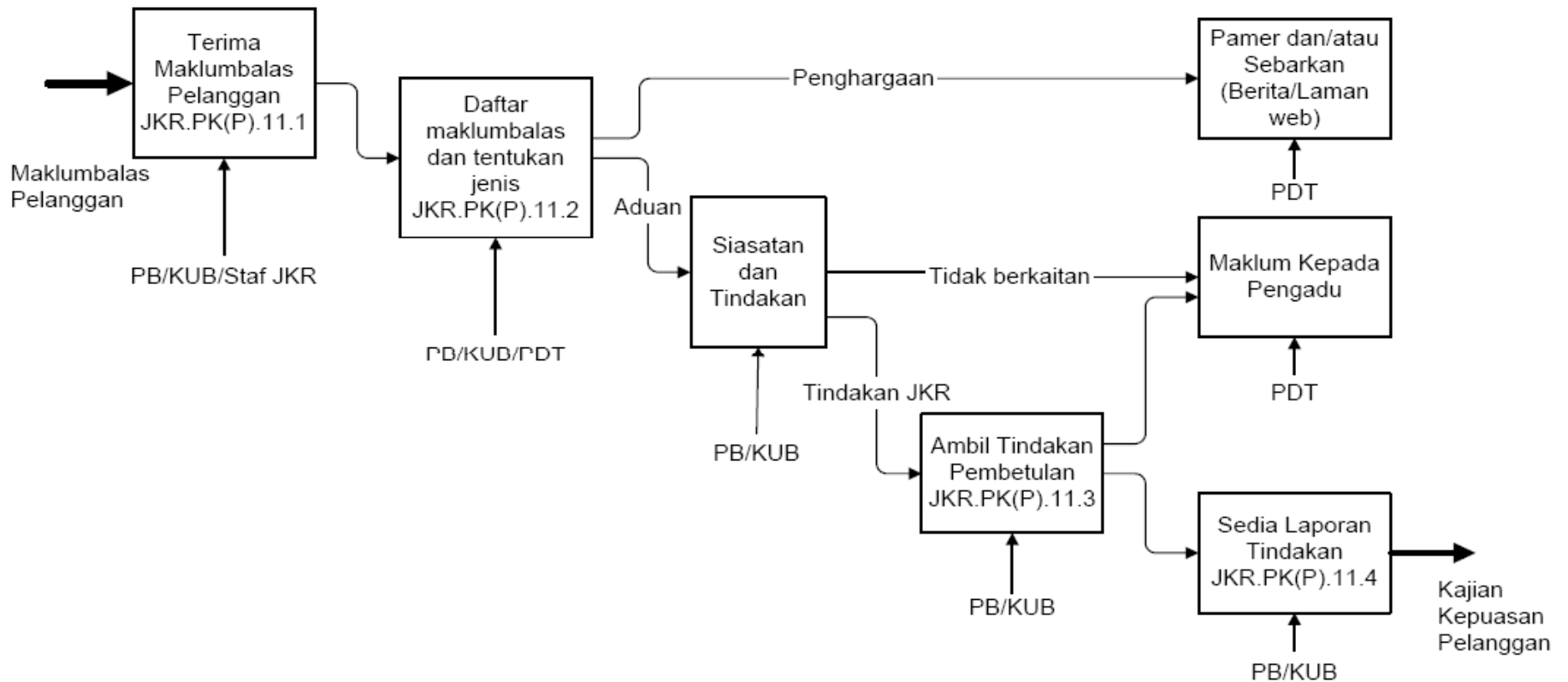


Apakah **PERSEPSI** terhadap aduan?

- Bilangan aduan **tinggi** : apa persepsi anda?
- Bilangan aduan **rendah** : apa persepsi anda?



Prosidur Pengurusan Aduan (Mengikut SPB JKR Malaysia)



Borang Aduan Sediada (versi Pusat Aduan JKR Kedah)

 PUSAT ADUAN JKR NEGERI KEDAH DARUL AMAN 		BORANG PA.1 (Pindasan 1/97)
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.A. Kedah Utara	☐ J.K.A. Langkawi	☐ J.K.R. Elektrik
☐ J.K.A. Kedah Tengah	☐ J.K.R. Kemajuan	☐ J.K.R. Yan/Pendang
☐ J.K.R. Kota Setar	☐ J.K.R. Kbg. Pasu	☐ J.K.R. K/Muda - Sik
☐ J.K.R. Kulim/B.Bahru	☐ J.K.R. Langkawi	
ADUAN DISAMPAIKAN MENERUSI :		TELEFON
☐ TANGAN		☐
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 Kecacatan/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

Borang Aduan SPK

	BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN	Borang JKR.PK(P).11-1 Pin.1/2011																					
<u>LAMPIRAN 1</u>																							
JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN																							
Nama Pelanggan	:																						
Organisasi	:																						
Tarikh / Masa	:																						
Mod Aduan	:	☐ Akhbar ☐ Emel ☐ Telefon ☐ Lisan ☐ SMS ☐ Surat																					
CATATAN ADUAN																							
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td></tr></table>																							
PENERIMA																							
JAWATAN																							
@ HAKCIPTA JKR MALAYSIA 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?

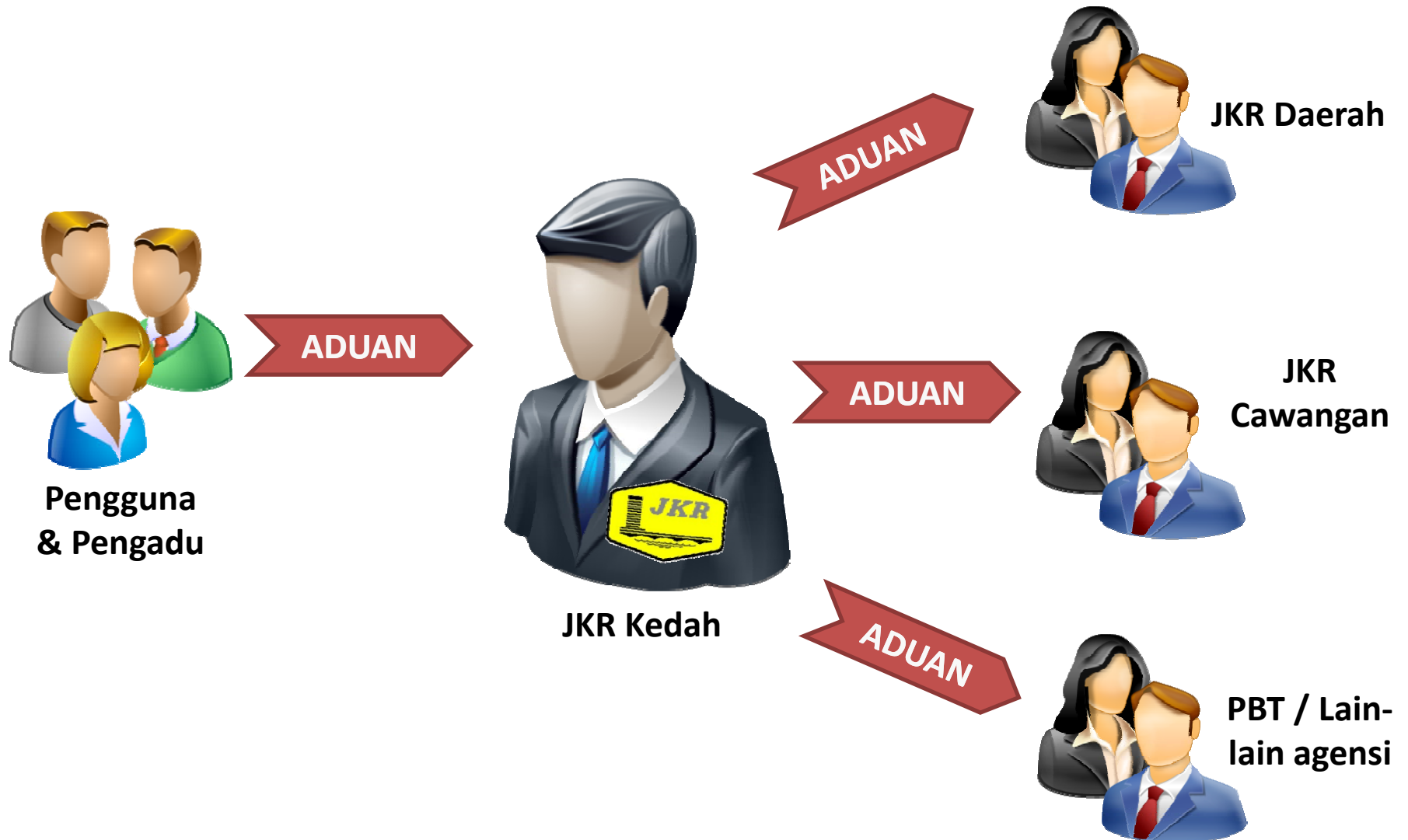
The image displays four overlapping forms from the Jabatan Kerja Raya (JKR) used for reporting and lodging complaints. The forms are as follows:

- PUSAT ADUAN JKR NEGERI KEDAH DARULAMAN** (BORANG MAKLUMAT ADUAN): This form is for reporting a complaint to the JKR National Complaints Centre in Kedah Darul Aman. It includes fields for the complainant's name, address, and contact information, as well as a section for the complaint details and a table for recording the progress of the complaint.
- BORANG LAPORAN KECACATAN/KESEKATAN** (BORANG JKR/PK(D)-05-4) (Pn. 4/2011): This form is for reporting a defect or obstruction. It includes fields for the location of the defect, the date and time of the report, and a section for the complainant's details and the progress of the complaint.
- BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN** (BORANG JKR/PK(P)-11-1) (Pn. 1/2011): This form is for the JKR to respond to a complaint. It includes fields for the complainant's name, address, and contact information, as well as a section for the complaint details and a table for recording the progress of the complaint.
- BORANG MAKLUMBALAS PELANGGAN** (BORANG JKR/PK(P)-11-1) (Pn. 1/2011): This form is for the JKR to respond to a complaint. It includes fields for the complainant's name, address, and contact information, as well as a section for the complaint details and a table for recording the progress of the complaint.

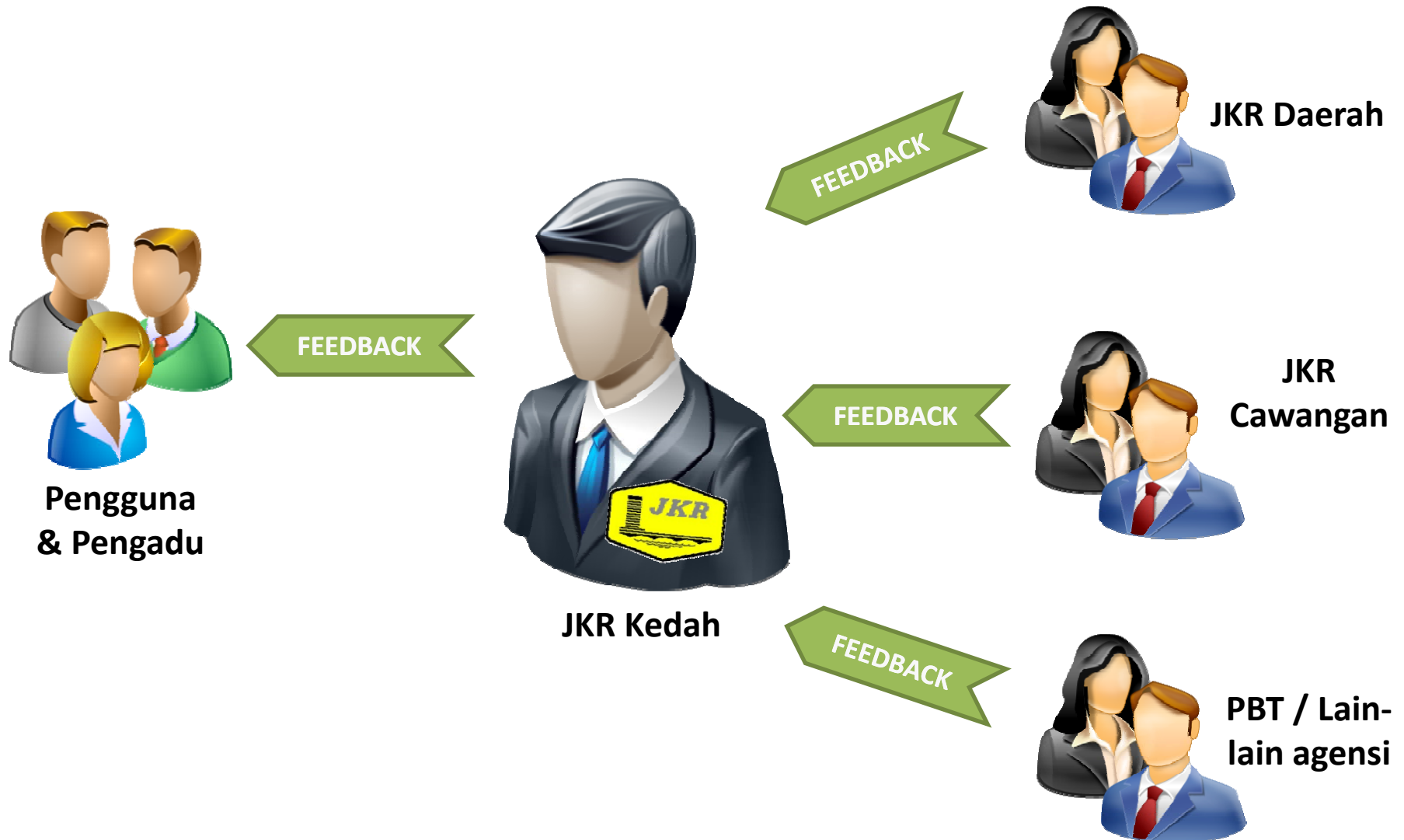
Kandungan Taklimat

- Saluran Penerimaan Aduan
- Proses Pengurusan Aduan
- Piagam Pelanggan berkenaan Pengurusan Aduan (KPI)
- *Outcome* Pengurusan Aduan

Proses Pengurusan Aduan



Proses Pengurusan Aduan



Pelanggan/Pengguna/Pengadu



Pengguna
Jalan Raya /
Penduduk
Kampung



Pertubuhan /
Persatuan



Kementerian
/ Jabatan /
BPA



Generasi-Y

Mode of Aduan



Fasa 1 : Terima & Daftar Aduan

1

- Terima aduan.

2

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

3

- Daftarkan No. Aduan – untuk memudahkan rujukan kes.

Fasa 1 : Terima & Daftar Aduan

4

- Maklumkan kepada pengadu **No. Aduan JKR** untuk rujukan kes.

5

- Kemaskini rekod log daftar aduan (Lampiran 2).
- Borang JKR.PK(P).11-2 Pin.-/2011

6

- Majukan aduan kepada pihak yang berkaitan.
- Email/fax/telefon sebagai makluman awal.
- Disertakan Borang **Lampiran 1** & Borang **Lampiran 3**.

Fasa 2 : Siasat & Tindakan

7

- Arah pasukan/kakitangan untuk **jalankan siasatan**
- Lengkapkan **Lampiran 3** (Bahagian A)
- Borang JKR.PK(P).11-3 Pin.-/2011

8

- Dapatkan **maklumbalas** hasil siasatan yang dibuat.
- Lengkapkan **Lampiran 3** (Bahagian B)
- Borang JKR.PK(P).11-3 Pin.-/2011

9

- Ambil **tindakan pembetulan** (sekiranya berkaitan).
- Lengkapkan **Lampiran 3** (Bahagian C)
- Borang JKR.PK(P).11-3 Pin.-/2011

Fasa 2 : Siasat & Tindakan

10

- Sediakan **laporan pembaikan/pencegahan.**
- Lengkapkan **Lampiran 3** (Bahagian D)
- Borang JKR.PK(P).11-3 Pin.-/2011

11

- Maklumkan semula kepada pengadu & dapatkan pengesahan.
- Lengkapkan **Lampiran 3** (Bahagian E)
- Borang JKR.PK(P).11-3 Pin.-/2011

12

- Majukan Laporan Siasatan & Pembaikan (**Borang Lampiran 3**) yang telah lengkap kepada Urusetia Aduan.

Fasa 3 : Penutupan Aduan

13

- Kemaskini rekod log daftar aduan (**Lampiran 2**).
- Borang JKR.PK(P).11-2 Pin.-/2011

14

- Kemaskini Laporan Status Aduan (**Lampiran 4**) setiap bulan.
- Borang JKR.PK(P).11-4 Pin.-/2011

15

- Aduan ditutup (kes selesai).

Piagam Pelanggan berkenaan **Pengurusan Aduan (KPI)**

- Aduan Biasa : 7 hari
- Aduan Kecemasan : 1 hari
- Maklumbalas awalan terhadap aduan (biasa) : 3 hari
- Maklumbalas awalan terhadap aduan (kecemasan) : 1 hari

Piagam Pelanggan berkenaan **Pengurusan Aduan (KPI)**

Katogeri	Aduan Biasa	Aduan Kecemasan
Maklumbalas penerimaan aduan	1 hari	1 hari
Maklumbalas awalan siasatan/pembaikan kpd Pusat Aduan/BKK/OCC	3 hari	1 hari
Maklumbalas awalan siasatan/pembaikan kpd pelanggan/pengadu	7 hari	1 hari
Laporan Lengkap penyiapan pembaikan	21 hari	Ikut keperluan

Outcome Pengurusan Aduan

- Kepuasan kepada pelanggan.
- Dapat mengukur tahap prestasi dalam memberi perkhidmatan.
- Dedahkan sistem lemah utk dikemaskini & ditingkatkan.
- Kenalpasti PROSEDUR yang lemah.
- Kenalpasti KAKITANGAN yang perlu latihan dan penyeliaan kerap.

Outcome Pengurusan Aduan

- Dapat memberi perkhidmatan sesuai dengan CITARASA pelanggan yang terkini.
- Hilangkan Sikap SAMBIL LEWA pekerja. Aduan buat kita sentiasa berjaga-jaga.
- Bantu pengurusan buat prioriti dan budget.
- Beri peluang memenangi hati pelanggan semula.

Sumber Rujukan :

- <http://spk.jkr.gov.my/content.php?ida=SPB-20110314101339>
- <http://www.pcb.gov.my>