



## BAB 1: PANDUAN PENGGUNA

### 1.0 PENGGUNAAN BROWSER YANG SESUAI

1. Gunakan pelayar web (web browser) yang disediakan seperti Mozilla Firefox 5.xx  atau Internet Explorer 9.xx  ke bawah.
2. Taipkan alamat URL: <http://aduan.mpklang.gov.my/> .



### 1.2 TIPS PENGGUNA

- Setiap Pengguna atau Pelanggan perlu memasukkan ID Pengguna dan Katalaluan yang telah disahkan sebelum dibenarkan memasuki portal ini.
- Penggunaan ID Pengguna dan Katalaluan berganda tidak dibenarkan pada waktu yang sama.
- Untuk tujuan keselamatan anda disyorkan supaya kerap menukar katalaluan anda. Penukaran katalaluan boleh dibuat terus di halaman MyProfile.
- Permintaan untuk pendaftaran baru atau lain-lain isu boleh dimajukan terus kepada MPK Portal Administrator menerusi menu Cadangan dan Maklumbalas.

### 1.3 MESEJ SEKIRANYA BERLAKU RALAT

**(a) Please enter both Username and Password !**

Sila nyatakan ID Pengguna dan Katalaluan anda !

**(b) Parameters mismatched, no record found !**

Kombinasi ID Pengguna dan Katalaluan yang dinyatakan tidak sepadan, tiada rekod dijumpai!. Sekiranya anda lupa katalaluan anda ianya boleh diemelkan kepada anda semula.

**(c) Site access privilege has been suspended !**

Capaian ke sistem telah hentikan oleh sebab-sebab tertentu.  
Sila hubungi MPK Portal Administrator untuk penjelasan lanjut.

**(d) You or someone using your login credentials have logged in !**

Anda mungkin telah login di komputer yang lain tetapi tidak log keluar dengan cara yang betul atau pun orang lain memang sedang mencerooboh sistem menggunakan butiran login anda. Sila log semula dan keluar dengan cara yang betul di komputer yang sama di mana kali terakhir anda memasuki sistem. Sekiranya anda mengesyaki butiran login anda telah dicerobohi, sila hubungi segera MPK Portal Administrator.

### 1.4 TAMAT SESI

Tamatnya sesi bagi sesuatu capaian yang telah ditetapkan bagi setiap capaian ialah 45 minit. Ini bererti, sekiranya capaian sistem tidak aktif selama 45 minit, sesi capaian tersebut akan ditamatkan dengan sendirinya. Anda perlu login semula untuk menyambung kembali sesi yang telah ditamatkan.

### 1.5 E-MEL KATALALUAN

Kesemua katalaluan dienkrpsi mengikut teknik algoritma sehal. Sekiranya anda terlupa katalaluan, anda boleh hubungi iResponz Administrator untuk "reset" katalaluan anda.

Atau, anda boleh memilih untuk menjananya secara automatik dan seterusnya menghantar kepada anda secara juga secara automatik melalui emel anda yang telah disahkan oleh sistem. Anda boleh memilih untuk terus menggunakan katalaluan baru ini ataupun menukarnya pada bila-bila masa melalui skrin **MyProfile**.

### 1.6 BANTUAN SELANJUTNYA

Untuk bantuan selanjutnya, anda boleh hubungi **BHG. PERHUBUNGAN AWAM** di talian **03 - 33714404** (waktu pejabat).

## BAB 2: PENDAFTARAN

### 2.1 DAFTAR ADUAN

1. Taipkan alamat URL: <http://aduan.mpklang.gov.my/> .
2. Paparan berikut akan dipaparkan.

MAJLIS PERBANDARAN KLANG  
3:01:52 pm @ Rabu 18hb. June 114

**Sistem Aduan Awam**  
Cepat  
Mudah  
Efektif

STARS PBT

Login Pengguna

ID Pengguna

Kata Laluan

Login

Home  
Pendaftaran Baru  
E-mel Kata Laluan  
Cadangan & Maklumbalas  
Bantuan Login

Copyright © 2005 Majlis Perbandaran Klang Users Currently Online = 11

2. Klik' pada pautan 'Pendaftaran Baru', paparan akan dipaparkan seperti di muka surat berikut:

1. Masukkan Id Pengguna dan Kata Laluan dan klik button LOGIN bagi pengguna yang telah mempunyai id dan kata laluan.

## 2.2 DAFTAR PENGGUNA

### (LANGKAH 1)

- Lengkapkan borang daftar aduan dengan mengisi maklumat peribadi dan maklumat aduan, dan klik '**DAFTAR**'



Sila nyatakan **ID PENGGUNA** dan **KATA LALUAN** yang unik untuk diri anda. Anda juga perlu masukkan maklumat butiran diri anda serta maklumat sokongan yang lain seperti yang disyaratkan. Bagi tujuan pendaftaran aduan baru serta semakan aduan semasa melalui sistem pesanan ringkas (SMS) dimasa hadapan, sila daftarkan nombor telefon bimbit (mobile phone) anda.

- \* Adalah medan mandatori.
- \*\* Untuk penggunaan sistem SMS.
- \*\*\* Untuk tujuan statistik sahaja.
- \*\*\* Lengkapkan Butiran ini untuk memudahkan komunikasi dengan pihak majlis.

**ID Pengguna \***  (mestilah diantara 5 hingga 20 aksara)

**Kata Laluan \***  (mestilah diantara 5 hingga 20 aksara)

**Sahkan Kata Laluan \***

**BUTIRAN PRIBADI**

**Nama \***

**Alamat E-mel \***

**Mobile (SMS) \*\***  (cth: 0191234567)

**Alamat \*\*\***

**Telefon \*\*\***

**Fax \*\*\***

**Keturunan \*\*\***  Melayu  Cina  India  Lain-lain

**Jantina \*\*\***  Lelaki  Perempuan

**Jenis Pengguna \*\*\***

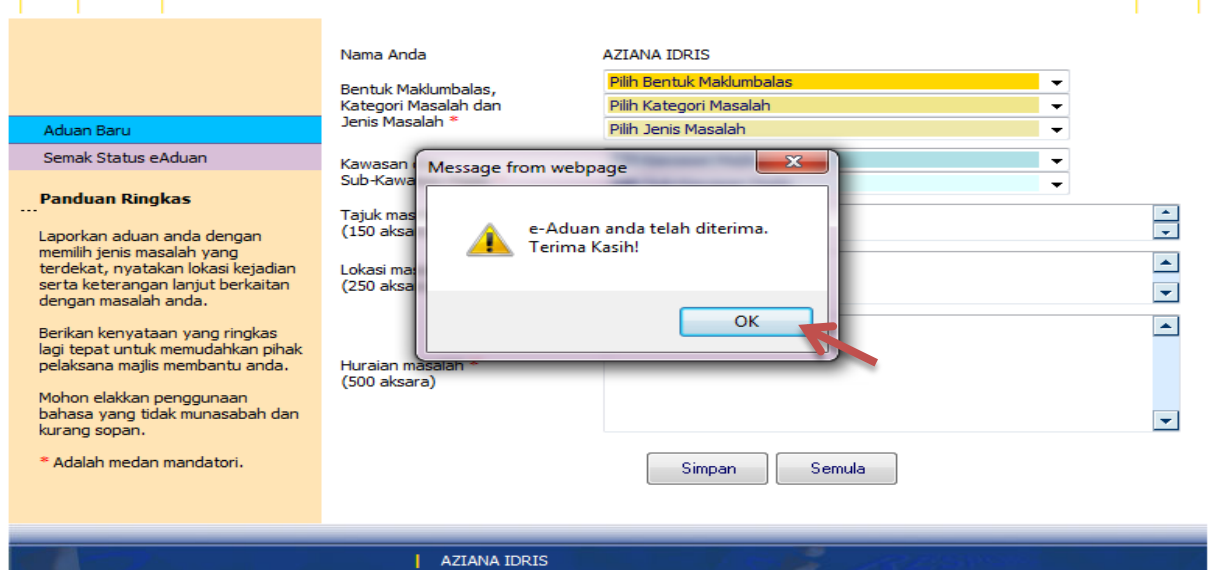
**(LANGKAH 2)**

- Mengisi maklumat butiran aduan/cadangan/permohonan dan selepas maklumat diisi, klik '**SIMPAN**':



**Paparan Mengisi Butiran Maklumat Aduan**

- Selepas maklumat disimpan paparan berikut akan keluar, klik "**OK**"



## PANDUAN PENGGUNA SISTEM ADUAN iRESPONZ

### (LANGKAH 3)

- Pengguna boleh melampirkan bukti/lampiran sebagai penyokong aduan yang dibuat dengan memuat naik fail dokumen dengan:

- ➔ klik “TAMBAH LAMPIRAN”
- ➔ klik “BROWSE”
- ➔ Taip ringkasan kandungan fail

The screenshot shows the user interface of the 'MAJLIS PERBANDARAN KLANG SISTEM ADUAN AWAM'. On the left, a navigation menu has 'Tambah Lampiran' highlighted with a purple arrow. The main content area displays a form with the following details:

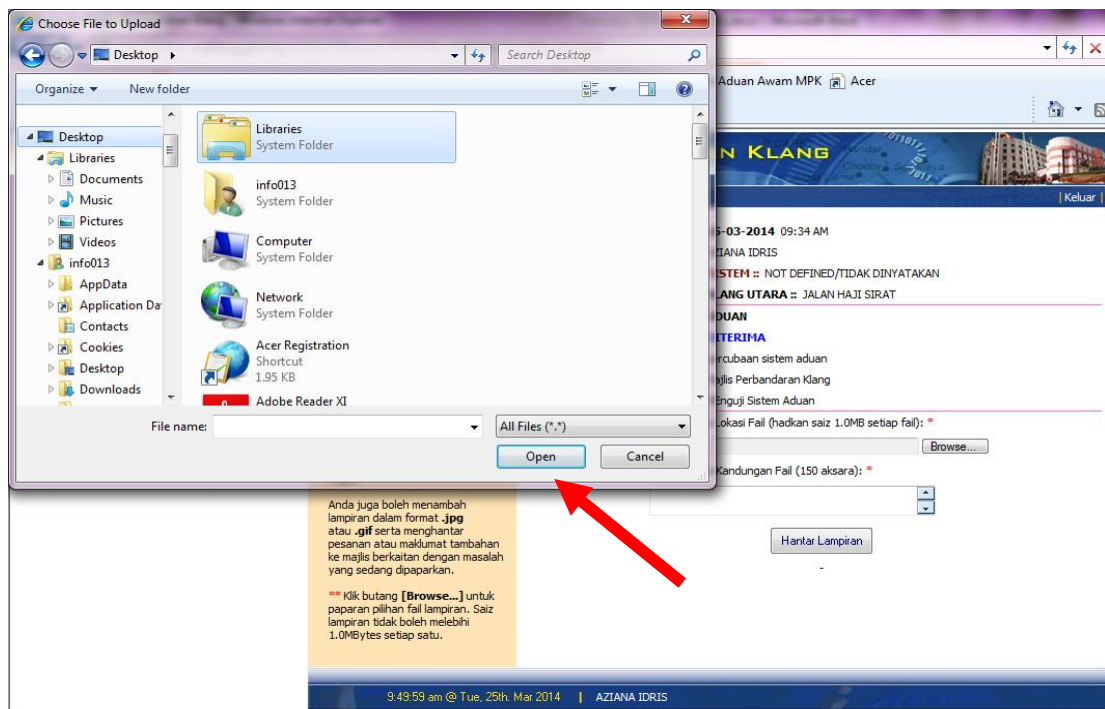
Tarikh Penerimaan	25-03-2014 09:34 AM
Nama Anda	AZIANA IDRIS
Kategori/Jenis Masalah	SISTEM :: NOT DEFINED/TIDAK DINYATAKAN
Kawasan Majlis	KLANG UTARA :: JALAN HAJI SIRAT
Bentuk Maklumbalas	ADUAN
Status Semasa	DITERIMA
Tajuk Masalah	percubaan sistem aduan
Lokasi Masalah/Kejadian	Majlis Perbandaran Klang
Huraian Masalah	Menguji Sistem Aduan

Below the form, there are two input fields with arrows pointing to them:

1. Nama dan Lokasi Fail (hadkan saiz 1.0MB setiap fail): \*  Browse...
2. Ringkasan Kandungan Fail (150 aksara): \*

A 'Hantar Lampiran' button is located below the input fields, with a blue arrow pointing to it. A purple arrow also points to the 'Tambah Lampiran' button in the navigation menu. A text box on the left provides instructions on how to use the 'Browse...' button and the file size limit.

### Paparan Muat Naik Lampiran



### Paparan Pilihan Fail

## 2.3 SEMAK ADUAN

### (LANGKAH 1)

Untuk semak semula sama ada aduan telah diterima, klik **'SEMAK STATUS ADUAN'**

The screenshot shows the user interface for the 'MAJLIS PERBANDARAN KLANG SISTEM ADUAN AWAM'. The user is logged in as AZIANA IDRIS. The interface includes a navigation menu with 'Aduan Baru' and 'Semak Status eAduan' (highlighted with a red arrow). The main content area shows a form for reporting an issue, with fields for 'Nama Anda', 'Bentuk Maklumbalas, Kategori Masalah dan Jenis Masalah', 'Kawasan dan Sub-Kawasan Majlis', 'Tajuk masalah', 'Lokasi masalah', and 'Huraian masalah'. There are also 'Simpan' and 'Semula' buttons at the bottom.

### (LANGKAH 2)

Paparan butiran aduan yang telah diterima

The screenshot shows the user interface for the 'MAJLIS PERBANDARAN KLANG SISTEM ADUAN AWAM'. The user is logged in as AZIANA IDRIS. The interface includes a navigation menu with 'Aduan Baru' and 'Semak Status eAduan'. The main content area shows a table of received complaints. The table has columns for 'Bil.', 'Tarikh Laporan', 'Tajuk Masalah Yang Dilaporkan', 'Status Semasa', and 'Bentuk Masalah'. There are also 'Simpan' and 'Semula' buttons at the bottom.

Bil.	Tarikh Laporan	Tajuk Masalah Yang Dilaporkan	Status Semasa	Bentuk Masalah
1.	25-03-14	percubaan sistem aduan	DITERIMA	ADUAN
2.	25-03-14	testing	DITERIMA	ADUAN

**(LANGKAH 3)**

Paparan status semasa

The screenshot shows the user interface of the 'MAJLIS PERBANDARAN KLANG SISTEM ADUAN AWAM'. On the left, there is a navigation menu with options like 'Aduan Baru', 'Semak Status eAduan', and 'Panduan Ringkas'. A red arrow points to the 'Semak Status eAduan' option. The main area displays a table with the following data:

Bl.	Tarikh Laporan	Tajuk Masalah Yang Dilaporkan	Status Semasa	Bentuk Masalah
1.	25-03-14	percubaan sistem aduan	EDARAN PELAKSANA	ADUAN
2.	25-03-14	testing	DITOLAK	ADUAN

**(LANGKAH 4)**

Status maklumbalas tindakan akan diperolehi di paparan/Transaksi

The screenshot shows the details of a complaint with reference number '0978/03/2014 - [1]'. The user 'AZIANA IDRIS' reported the issue on '25-03-2014 09:34 AM'. The complaint category is 'SISTEM :: NOT DEFINED/TIDAK DINYATAKAN' and the location is 'KLANG UTARA :: JALAN HAJI SIRAT'. The current status is 'EDARAN PELAKSANA'. The problem description is 'percubaan sistem aduan'.

The 'Senarai Transaksi Edaran Pelaksana' section shows the following transactions:

- [when ]: 25-03-14 @ 10:24:36 AM [who ]: aziana idris (PRO) [Penerimaan E-ADUAN baru]
- [when ]: 25-03-14 @ 10:25:55 AM [who ]: aziana idris (PRO) [Pertukaran status pelaksanaan ke TINDAKAN telah direkodkan]
- [when ]: 25-03-14 @ 10:27:22 AM [who ]: etty (PRO) [Pertukaran status pelaksanaan ke SELESAI telah direkodkan]

An orange box highlights the 'MAKLUMBALAS TINDAKAN' section, which states: 'Kerja-kerja penyelenggaraan sistem telah dilaksanakan pada 1/03/2014.' An orange arrow points to this section.

At the bottom, the page shows the time '2:37:53 pm @ Tue, 25th, Mar 2014' and the user name 'AZIANA IDRIS'.



## PANDUAN PENGGUNA SISTEM ADUAN iRESPONZ

### (LANGKAH 5)

Pengguna juga akan dibantu dengan “Panduan Ringkas” dibahagian tepi pautan sistem.

**MAJLIS PERBANDARAN KLANG**  
SISTEM ADUAN AWAM

Home | MyProfile | Keluar

Nama Anda: AZIANA IDRIS

Bentuk Maklumbalas, Kategori Masalah dan Jenis Masalah \*

Kawasan dan Sub-Kawasan Majlis \*

Tajuk masalah \* (150 aksara)

Lokasi masalah \* (250 aksara)

Huraian masalah \* (500 aksara)

**Panduan Ringkas**

Laporkan aduan anda dengan memilih jenis masalah yang terdekat, nyatakan lokasi kejadian serta keterangan lanjut berkaitan dengan masalah anda.

Berikan kenyataan yang ringkas lagi tepat untuk memudahkan pihak pelaksana majlis membantu anda.

Mohon elakkan penggunaan bahasa yang tidak munasabah dan kurang sopan.

\* Adalah medan mandatori.

Simpan Semula

9:56:51 am @ Tue, 25th. Mar 2014 | AZIANA IDRIS

Selesai , Klik “**KELUAR**”.

**MAJLIS PERBANDARAN KLANG**  
SISTEM ADUAN AWAM

Home | MyProfile | Keluar

Nama Anda: AZIANA IDRIS

Bentuk Maklumbalas, Kategori Masalah dan Jenis Masalah \*

Kawasan dan Sub-Kawasan Majlis \*

Tajuk masalah \* (150 aksara)

Lokasi masalah \* (250 aksara)

Huraian masalah \* (500 aksara)

**Panduan Ringkas**

Laporkan aduan anda dengan memilih jenis masalah yang terdekat, nyatakan lokasi kejadian serta keterangan lanjut berkaitan dengan masalah anda.

Berikan kenyataan yang ringkas lagi tepat untuk memudahkan pihak pelaksana majlis membantu anda.

Mohon elakkan penggunaan bahasa yang tidak munasabah dan kurang sopan.

\* Adalah medan mandatori.

Simpan Semula

9:58:30 am @ Tue, 25th. Mar 2014 | AZIANA IDRIS