

RUJUKAN : MANUALPENGADU/EADUAN/V1



DOKUMEN
MANUAL PENGADU
PERKHIDMATAN PENINGKATAN SISTEM
e-Aduan UNTUK JABATAN ALAM SEKITAR

NAMA JABATAN	:	JABATAN ALAM SEKITAR
TARIKH DOKUMEN	:	18/09/2023
VERSI DOKUMEN	:	V1

Pengenalan

Manual Pengguna ini mengandungi panduan pendaftaran kepada pengguna melalui Laman Web atau *Mobile Apps* bagi Sistem e-Aduan Jabatan Alam Sekitar.

Tujuan Manual Pengguna

Manual ini dibangunkan bertujuan sebagai rujukan dan panduan kepada pengadu sistem e-Aduan supaya dapat memahami proses pendaftaran akaun, menghantar aduan dan memberi maklum balas aduan dengan lebih jelas.

Kategori Pengguna

Bil	Kategori Pengguna	Keterangan
1	Pengadu	Orang awam yang ingin mendaftar akaun pengadu bagi membuat atau menghantar aduan kepada pihak Jabatan Alam Sekitar.

Struktur Manual Pengguna

Bil	Menu Modul/ Sub Modul	Keterangan
1	Web	Platform orang awam untuk mendaftar menjadi pengadu dan menyalurkan aduan melalui laman web.
2	<i>Mobile Apps</i>	Platform orang awam untuk mendaftar menjadi pengadu dan menyalurkan aduan melalui <i>mobile apps</i> .

Isi Kandungan

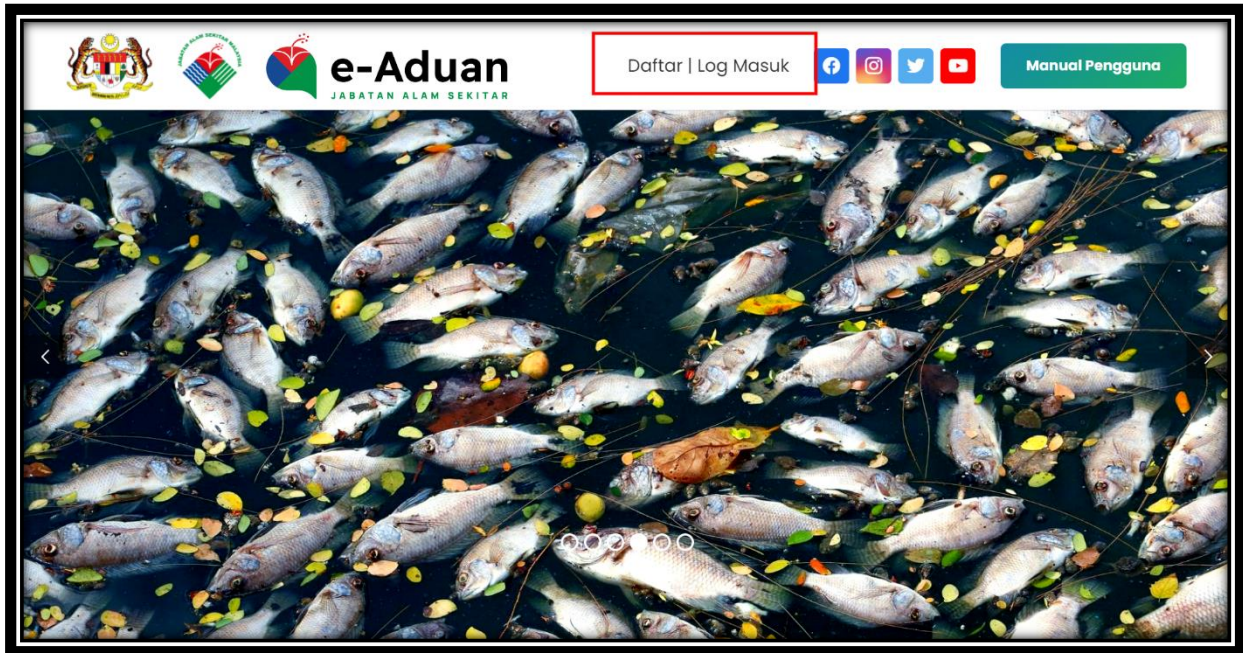
1.	Web Awam.....	1
1.1.	Pendaftaran Pengguna.....	1
1.2.	Notifikasi Emel Pengesahan Akaun.....	3
1.3.	Daftar Masuk.....	3
1.4.	Emel Pengesahan Tidak Dihantar.....	4
1.5.	Kemaskini Profil Pengguna.....	5
1.6.	Log Keluar.....	6
1.7.	Lupa Kata Laluan.....	6
1.8.	Hantar Aduan.....	9
1.9.	Maklum Balas Aduan.....	12
2.	Mobile Apps.....	13
2.1.	Pendaftaran Pengguna.....	13
2.2.	Emel Akaun Pengesahan.....	15
2.3.	Log Masuk.....	17
2.4.	Kemaskini Profil Pengguna.....	18
2.5.	Log Keluar.....	19
2.6.	Lupa Kata Laluan.....	20
2.7.	Hantar Aduan.....	23
2.8.	Maklum Balas Aduan.....	27

1. Web Awam

1.1. Pendaftaran Pengguna

1.1.1. Layari URL <https://eaduan.doe.gov.my/>

1.1.2. Klik pautan "Daftar" untuk mendaftar akaun.



1.1.3. Isi maklumat yang diperlukan dan klik butang “Daftar”.

Daftar Akaun

Warganegara **1**

Malaysia

No. Kad Pengenalan **2**

Sila masukkan nombor kad pengenalan anda

Alamat Emel **3**

Sila masukkan alamat emel anda

Peraturan Kata Laluan:

- Mesti mengandungi minimum 8 aksara
- Mesti mengandungi sekurang-kurangnya 1 Huruf Besar
- Mesti mengandungi sekurang-kurangnya 1 Huruf Kecil
- Mesti mengandungi sekurang-kurangnya 1 Nombor
- Mesti mengandungi sekurang-kurangnya 1 Simbol

Kata laluan **4**

Masukkan kata laluan anda

Pengesahan kata laluan **5**

Sila sahkan kata laluan anda

Saya terima [Terma dan Syarat](#) **6**

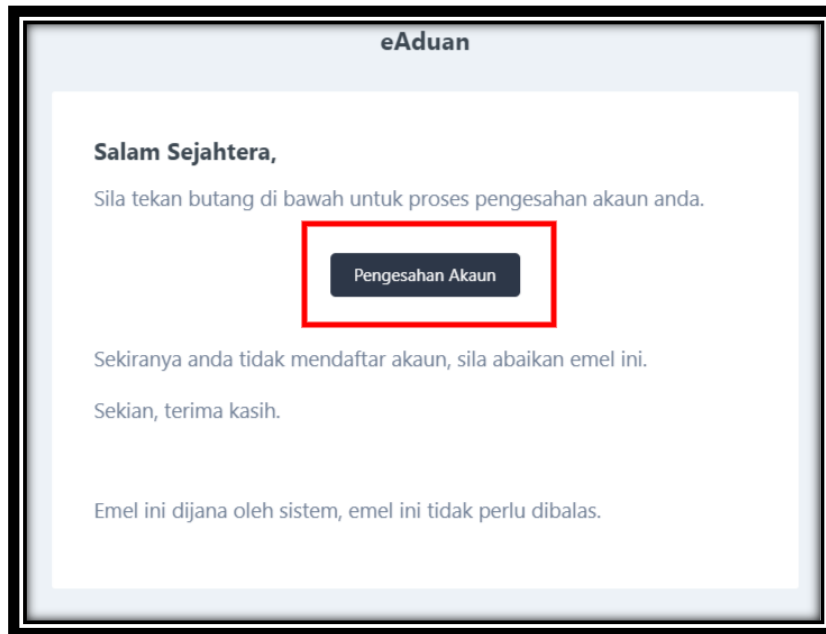
I'm not a robot

reCAPTCHA
Privacy - Terms **7**

Daftar **8**

1.2. Notifikasi Emel Pengesahan Akaun

- 1.2.1. Notifikasi emel pengesahan akaun akan diterima melalui emel yang didaftarkan. Klik butang “Pengesahan Akaun”.




1.3. Daftar Masuk

- 1.3.1. Layari URL <https://eaduan.doe.gov.my/> dan klik pautan “Log Masuk” atau
- 1.3.1. Layari URL <https://app-eaduan.doe.gov.my/login>



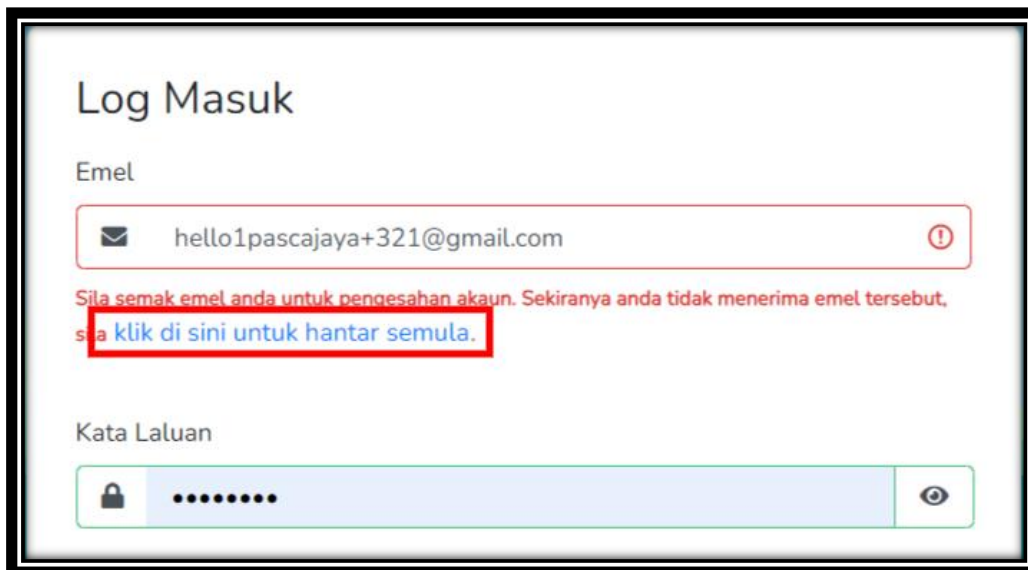
- 1.3.2. Masukkan emel yang didaftarkan dan kata laluan serta klik butang “Log Masuk”.



A screenshot of a login form. It features three input fields and a button. The first field is labeled 'Emel' and contains the text 'emel@gmail.com' with a green checkmark on the right. The second field is labeled 'Kata Laluan' and contains a series of dots. The third field is a button labeled 'Log Masuk'. Red circles with numbers 1, 2, and 3 are placed above the first, second, and button respectively, with red boxes highlighting the button.

1.4. Emel Pengesahan Tidak Dihantar

- 1.4.1. Jika notifikasi emel pengesahan tidak diterima, masukkan emel yang didaftarkan berserta kata laluan dan klik butang Log Masuk.
- 1.4.2. Klik pautan “Klik di sini untuk hantar semula”.



A screenshot of a login form titled 'Log Masuk'. The 'Emel' field contains 'hello1pascajaya+321@gmail.com' with a red error icon on the right. Below the field is a red error message: 'Sila semak emel anda untuk pengesahan akaun. Sekiranya anda tidak menerima emel tersebut, klik di sini untuk hantar semula.' The text 'klik di sini untuk hantar semula.' is highlighted with a red box. The 'Kata Laluan' field contains a series of dots and has a lock icon on the left and an eye icon on the right.

1.5. Kemaskini Profil Pengguna

1.5.1. Klik butang “Kemaskini”.

The screenshot shows a user profile update form with the following fields and highlighted elements:

- Nama Penuh ***: Input field with value "Nama Penuh".
- No. Kad Pengenalan ***: Input field with value "710130085721".
- Tarikh Lahir ***: Input field with value "30/01/1971".
- Umur ***: Input field with value "52".
- Warganegara ***: Dropdown menu with value "Malaysia".
- Bangsa ***: Dropdown menu with value "Sila Pilih".
- Emel ***: Input field with value "jjjunk02@gmail.com".
- No. Telefon Bimbit ***: Input field with value "No. Telefon Bimbit".
- Alamat Surat Menyurat**: Section header for address fields.
- Alamat ***: Three input fields for address, with the first one highlighted by a red circle (3).
- Poskod ***: Input field with value "Poskod", highlighted by a red circle (4).
- Negeri ***: Dropdown menu with value "Sila Pilih", highlighted by a red circle (5).
- Daerah ***: Dropdown menu with value "Sila Pilih", highlighted by a red circle (6).
- Bandar ***: Dropdown menu with value "Sila Pilih", highlighted by a red circle (7).
- Kemaskini**: Button at the bottom right, highlighted by a red circle (1).

1.5.2. Isi maklumat yang diperlukan dan klik butang “Simpan”.

The screenshot shows the user profile update form with the following fields and highlighted elements:

- e-Aduan**: Logo and header text.
- Utama / Profil / Kemaskini**: Breadcrumbs.
- Profil Pengguna**: Tab label.
- Pilih Gambar**: Button below a profile picture placeholder.
- Nama Penuh ***: Input field with value "ROSLAN BIN ROSNON".
- No. Kad Pengenalan ***: Input field with value "751206146756".
- Tarikh Lahir ***: Input field with value "06/12/1975".
- Umur ***: Input field with value "47".
- Warganegara ***: Dropdown menu with value "Malaysia".
- Bangsa ***: Dropdown menu with value "Melayu".
- Emel ***: Input field with value "hello1pascajaya@gmail.com".
- No. Telefon Bimbit ***: Input field with value "016-7441107".
- Alamat Surat Menyurat**: Section header for address fields.
- Alamat ***: Three input fields for address, all with value "16A JALAN MERU BESTARI A7, BANDAR MERU RAYA".
- Poskod ***: Input field with value "30020".
- Negeri ***: Dropdown menu with value "Johor".
- Daerah ***: Dropdown menu with value "Kota Tinggi".
- Bandar ***: Dropdown menu with value "Kota Tinggi".
- Simpan**: Button at the bottom right, highlighted by a red arrow.

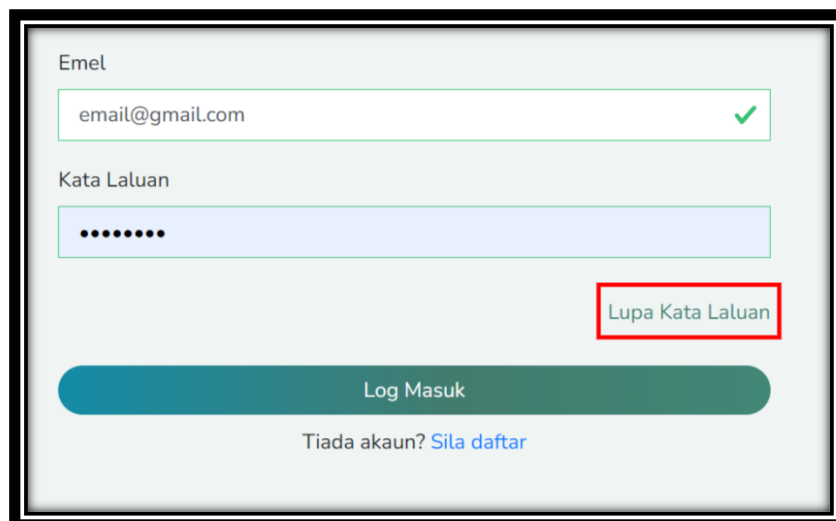
1.6. Log Keluar

1.6.1. Klik butang “Keluar” pada nama pengguna untuk log keluar daripada sistem.



1.7. Lupa Kata Laluan

1.7.1. Klik pada pautan “Lupa kata laluan?”.



1.7.2. Masukkan emel yang didaftarkan dan klik butang "Hantar".



The image shows a web form titled "Tukar Kata Laluan" (Reset Password). It features a text input field labeled "Emel" containing the email address "email@gmail.com", which is validated with a green checkmark. Below the input field is a teal button labeled "Hantar" (Submit), which is highlighted with a red rectangular border.

1.7.3. Notifikasi emel tukar kata laluan akan diterima dan klik pada butang “Set Semula”.



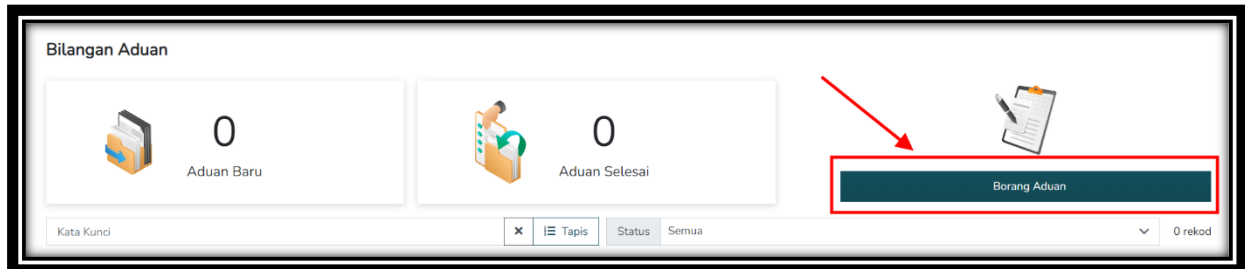
1.7.4. Isi maklumat yang diperlukan dan klik butang “Simpan”.

The screenshot shows a form titled "Tukar Kata Laluan Baharu" with the following fields and instructions:

- Peraturan Kata Laluan :**
 1. Mesti mengandungi minimum 8 aksara
 2. Mesti mengandungi sekurang-kurangnya 1 Huruf Besar
 3. Mesti mengandungi sekurang-kurangnya 1 Huruf Kecil
 4. Mesti mengandungi sekurang-kurangnya 1 Nombor
 5. Mesti mengandungi sekurang-kurangnya 1 Simbol
- Emel**:
- Kata Laluan**: (with an eye icon for visibility)
- Sahkan Kata Laluan**: (with an eye icon for visibility)
- Simpan** (button)

1.8. Hantar Aduan.

1.8.1. Klik butang “Borang Aduan” pada laman utama untuk membuat aduan baru.



1.8.2. Isi maklumat yang diperlukan dan klik butang “Hantar”.

The screenshot shows the "eAduan" form for reporting an incident. The form is titled "Utama / BORANG ADUAN AWAM / Cipta". It includes the following fields and sections:

- Punca Pencemaran** (1): A dropdown menu.
- Tajuk Aduan** (2): A text input field.
- Jenis Aduan** (3): A dropdown menu.
- Tarikh Kejadian** (4): A date picker.
- Waktu Kejadian** (5): A time picker with AM/PM options.
- Latitud** (6): A text input field.
- Longitud** (7): A text input field.
- Negeri Dirujuk** (8): A dropdown menu.
- Daerah Dirujuk** (9): A dropdown menu.
- Lokasi Aduan** (10): A text input field.
- Keterangan Tempat Yang Diadu** (11): A text input field.
- Keterangan Aduan** (12): A large text area for details.
- Muat Naik Dokumen** (13): A section for uploading documents, showing supported file types (PNG, JPG, JPEG, DOC, DOCX, PDF) and a 10 MB size limit.
- Hantar** (14): A button to submit the report.

1.8.3. Klik butang “Pasti” bagi mengesahkan penghantaran aduan.



1.8.4. Aduan yang berjaya dihantar akan dipaparkan pada laman utama sistem.

Bilangan Aduan

2 Aduan Baru

2 Aduan Selesai

Borang Aduan

Kata Kunci [x] Tapis Status Semua Paparan 1 hingga 4 daripada 4 rekod

Bil	Kod Rujukan	Tarikh Aduan Diterima	Waktu Aduan Diterima	Punca Pencemaran	Tajuk Aduan	Jenis Aduan	Negeri Dirujuk	Tahap Kepuasan Pengadu	Status	
1	AWAM-2023-00183	14/09/2023	02:23:52 PM	KENDERAAN MOTOR	PENCEMARAN UDARA	ASAP KENDERAAN	Pahang		Baru	
2	AWAM-2023-00108	03/08/2023	01:57:46 PM	INDIVIDU ATAU BUKAN PREMIS	PENCEMARAN AIR	KUMBAHAN	Johor		Baru	

1.8.5. Notifikasi emel pengesahan penerimaan aduan akan diterima.



1.8.6. Klik butang “Semak Status Aduan” untuk menyemak status aduan yang telah dihantar.

1.9. Maklum Balas Aduan

1.9.1. Klik ikon “lihat” untuk melihat perincian aduan.

Bil	Kod Rujukan	Tarikh Aduan Diterima	Waktu Aduan Diterima	Punca Pencemaran	Tajuk Aduan	Jenis Aduan	Negeri Dirujuk	Tahap Kepuasan Pengadu	Status	
1	AWAM-2023-00183	14/09/2023	02:23:52 PM	KENDERAAN MOTOR	PENCEMARAN UDARA	ASAP KENDERAAN	Pahang		Baru	
2	AWAM-2023-00108	03/08/2023	01:57:46 PM	INDIVIDU ATAU BUKAN PREMIS	PENCEMARAN AIR	KUMBAHAN	Johor		Baru	
3	AWAM-2023-00106	02/08/2023	02:18:13 PM	INDIVIDU ATAU BUKAN PREMIS	PENCEMARAN AIR	KUMBAHAN	WP Kuala Lumpur	Sangat Berpuas Hati	Selesai	
4	AWAM-2023-00104	01/08/2023	01:53:31 AM	INDIVIDU ATAU BUKAN PREMIS	PENCEMARAN AIR	KUMBAHAN	Sabah		Selesai	

1.9.2. Pilih tahap kepuasan dan isi maklum balas untuk memberi maklum balas seta klik butang “Hantar”.

BORANG ADUAN AWAM

MAKLUMAT ADUAN

MAKLUM BALAS

Maklum Balas JAS

Tahap Kepuasan Pengadu

Maklum Balas Pengadu

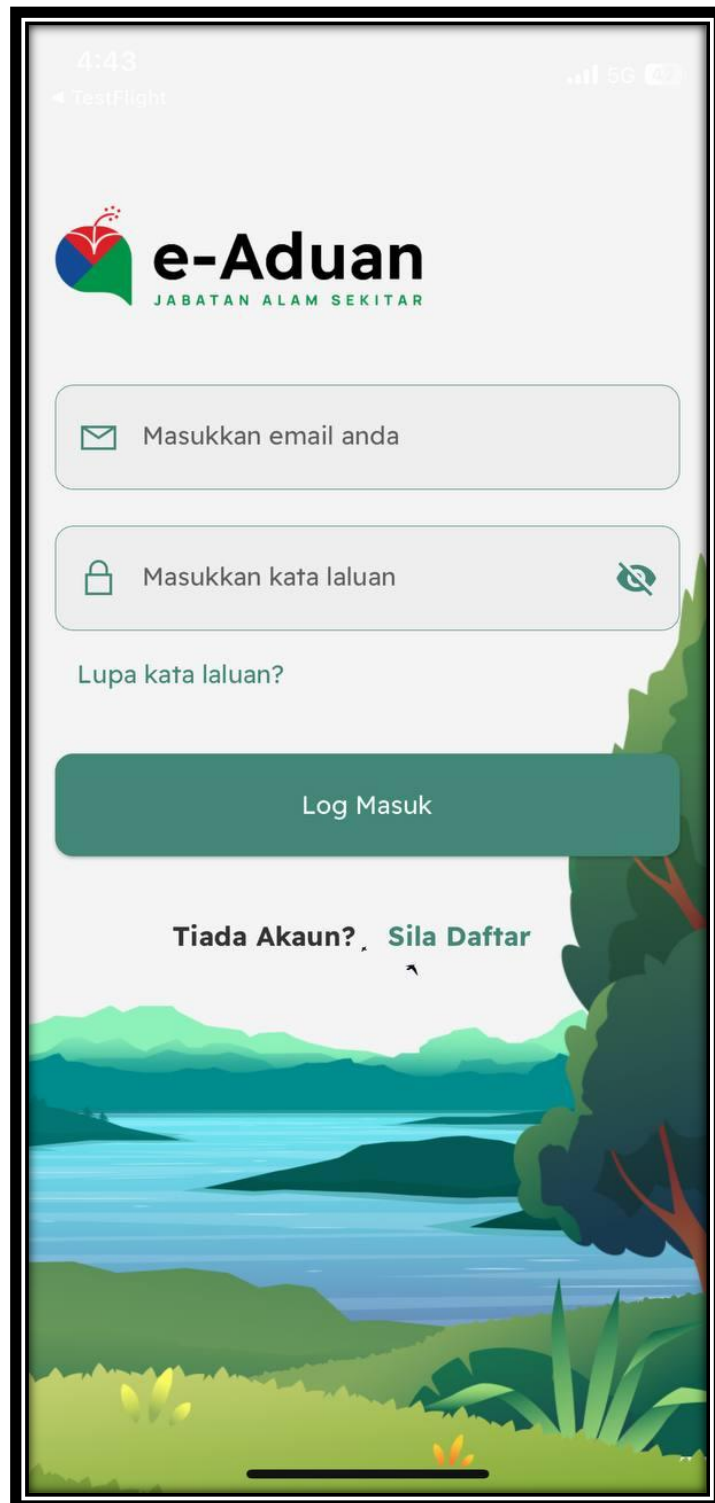
Hantar

2. Mobile Apps

2.1. Pendaftaran Pengguna

2.1.1. Muat turun aplikasi myJAS Aduan di 'App Store' atau 'Play Store'.

2.1.2. Klik pautan "Sila Daftar" untuk mendaftar akaun.



2.1.3. Isi maklumat yang diperlukan dan klik butang “Daftar Sekarang”.

The screenshot shows a mobile application interface for account registration. At the top, the status bar displays the time 4:48, 5G signal strength, and a 47% battery level. The app header is green with a white back arrow, a logo, and the text 'Daftar Akaun' and 'JABATAN ALAM SEKITAR'. The main title is 'Daftar Akaun e-Aduan'. Below the title are four input fields: 'Alamat Emel' with the placeholder 'Sila masukkan alamat emel anda', 'Warganegara' with a dropdown menu showing 'Sila pilih', 'Kata Laluan' with the placeholder 'Sila masukkan kata laluan anda' and a visibility icon, and 'Pengesahan Kata Laluan' with the placeholder 'Sila masukkan kata laluan anda' and a visibility icon. At the bottom, a large green button labeled 'Daftar Sekarang' is highlighted with a red rectangular box.

2.2. Emel Akaun Pengesahan

2.2.1. Emel pengesahan akaun akan diterima melalui emel yang didaftarkan. Sila klik butang “Pengesahan Akaun”.



2.2.2. Sekiranya pengguna tidak mendapat emel pengesahan, isi emel dan kata laluan yang didaftarkan serta klik butang “Log Masuk”. Klik butang “Hantar Semula” untuk menghantar semula emel pengesahan.



e-Aduan

JABATAN ALAM SEKITAR

Emel Belum Disahkan



Tutup



Sila semak emel anda untuk pengesahan akaun.
Sekiranya anda tidak menerima emel tersebut,
pilih 'Hantar Semula'

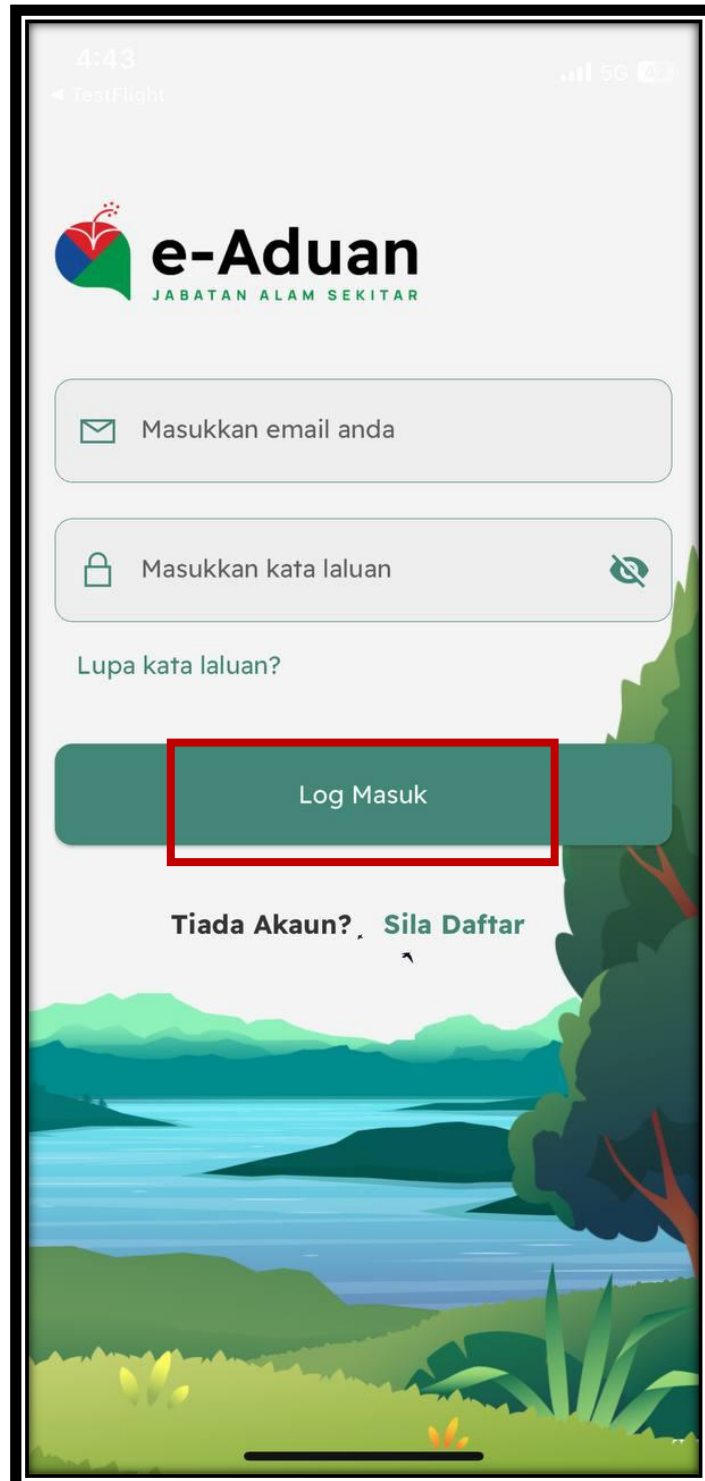
Hantar Semula

Teruskan

2.3. Log Masuk

2.3.1. Isi emel serta kata laluan yang berdaftar.

2.3.2. Klik butang “Log Masuk”.



2.4. Kemaskini Profil Pengguna

2.4.1. Isi maklumat yang diperlukan.

2.4.2. Klik butang "Simpan".

5:08 5G 43

Profil
JABATAN ALAM SEKITAR

Sila isi alamat rumah anda

Poskod *

Sila isi poskod alamat rumah anda

Negeri *

Sila Pilih

Daerah *

Sila Pilih

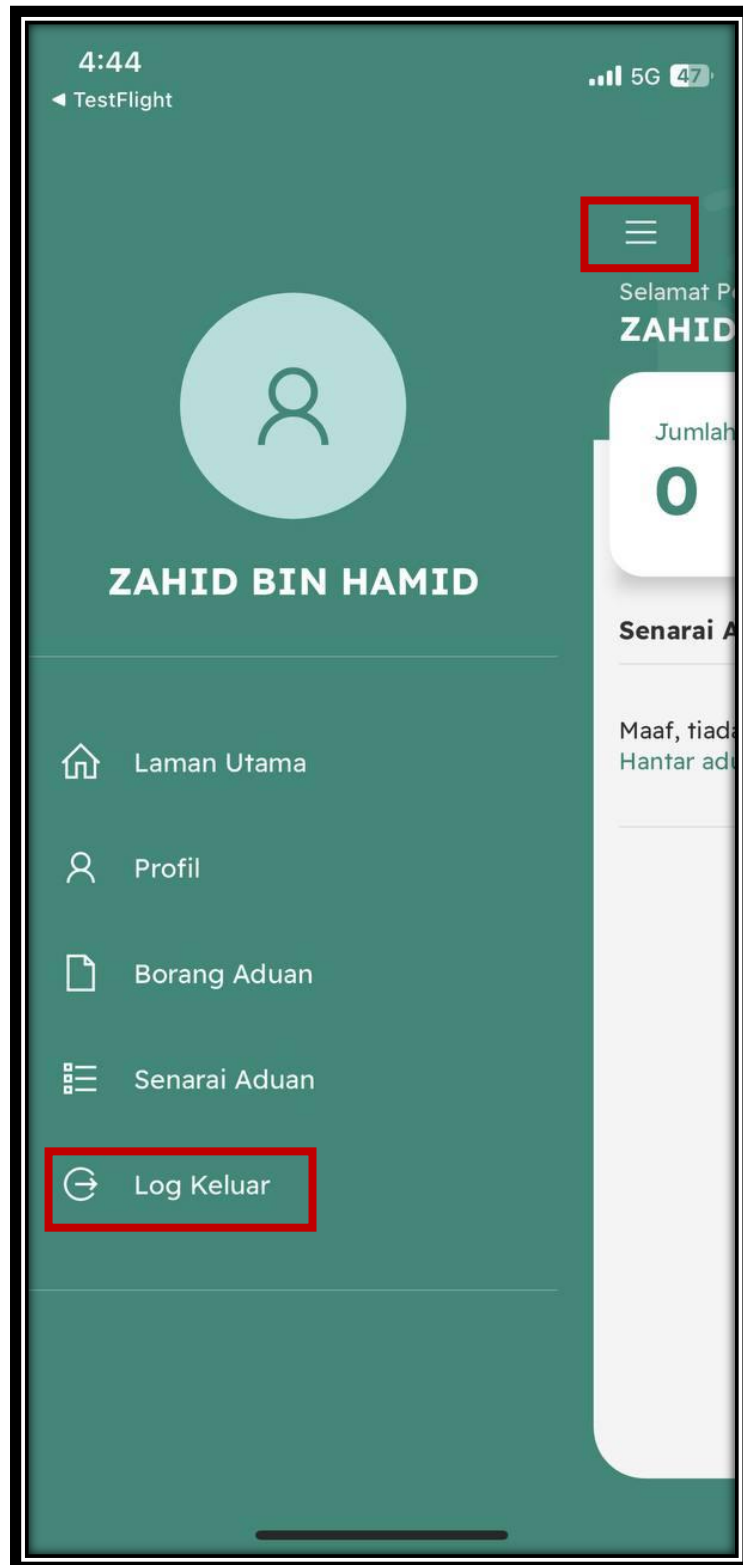
Bandar *

Sila Pilih

Simpan

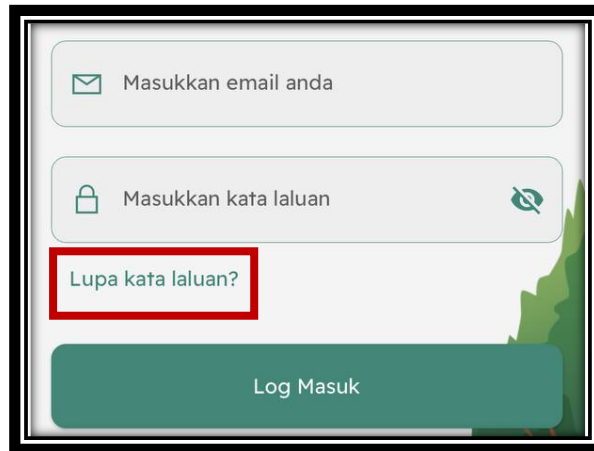
2.5. Log Keluar

2.5.1. Klik butang “Keluar” pada nama pengguna untuk log keluar daripada sistem.



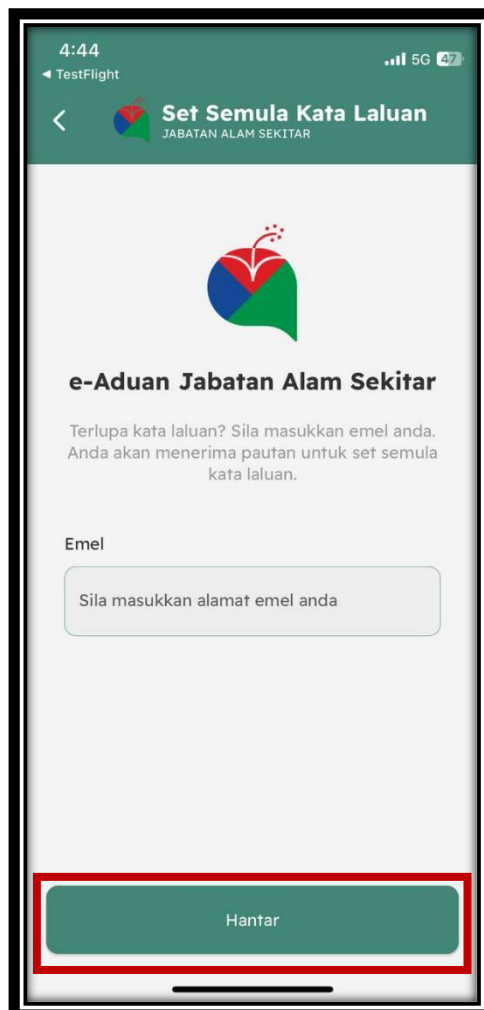
2.6. Lupa Kata Laluan

2.6.1. Klik pautan “Lupa kata laluan?”.

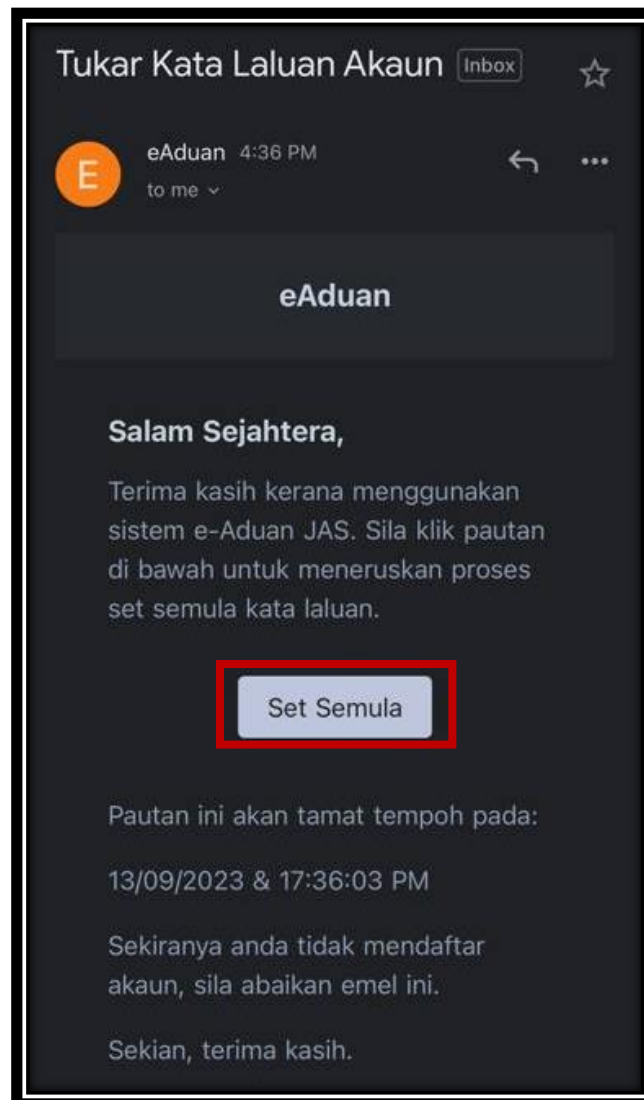


2.6.2. Isi emel yang didaftarkan.

2.6.3. Klik butang “Hantar”.



2.6.4. Notifikasi emel tukar kata laluan akan diterima. Klik butang "Set Semula".



2.6.5. Isi maklumat yang diperlukan.

2.6.6. Klik butang "Simpan".


Tukar Kata Laluan Baharu

Peraturan Kata Laluan :


1. Mesti mengandungi minimum 8 aksara
2. Mesti mengandungi sekurang-kurangnya 1 Huruf Besar
3. Mesti mengandungi sekurang-kurangnya 1 Huruf Kecil
4. Mesti mengandungi sekurang-kurangnya 1 Nombor
5. Mesti mengandungi sekurang-kurangnya 1 Simbol

Emel

Kata Laluan

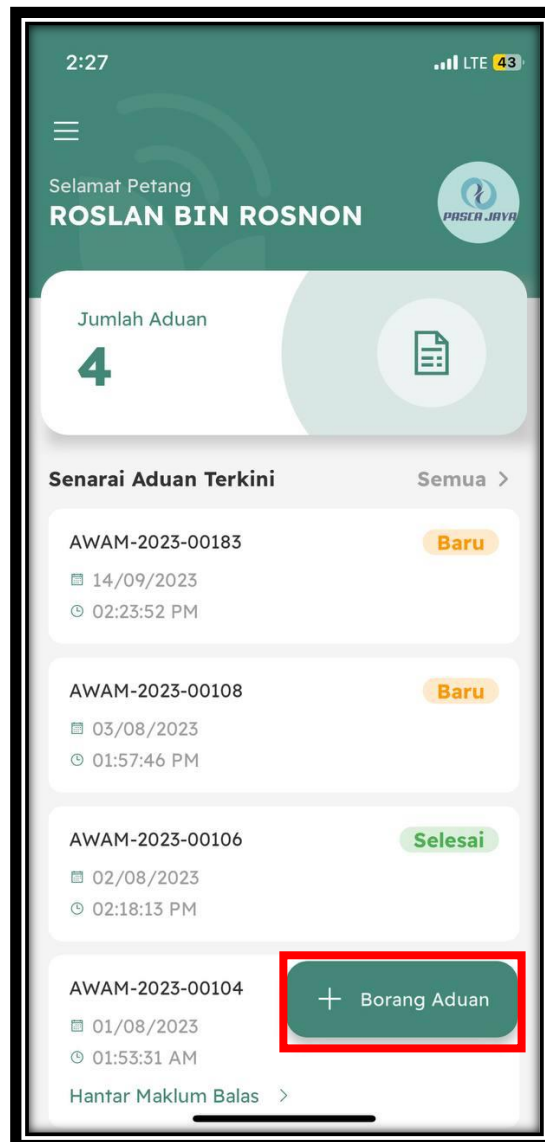
 

Sahkan Kata Laluan

2.7. Hantar Aduan

2.7.1. Klik butang “+ Borang Aduan” pada laman utama untuk membuat aduan baru.



2.7.2. Isi maklumat yang diperlukan dan klik butang “Hantar”.

2:27 LTE 43

< **Borang Aduan**
JABATAN ALAM SEKITAR

Borang Aduan Awam

Punca Pencemaran *

Sila Pilih

Tajuk Aduan *

Sila Pilih

Jenis Aduan *

Sila Pilih

Tarikh Kejadian *

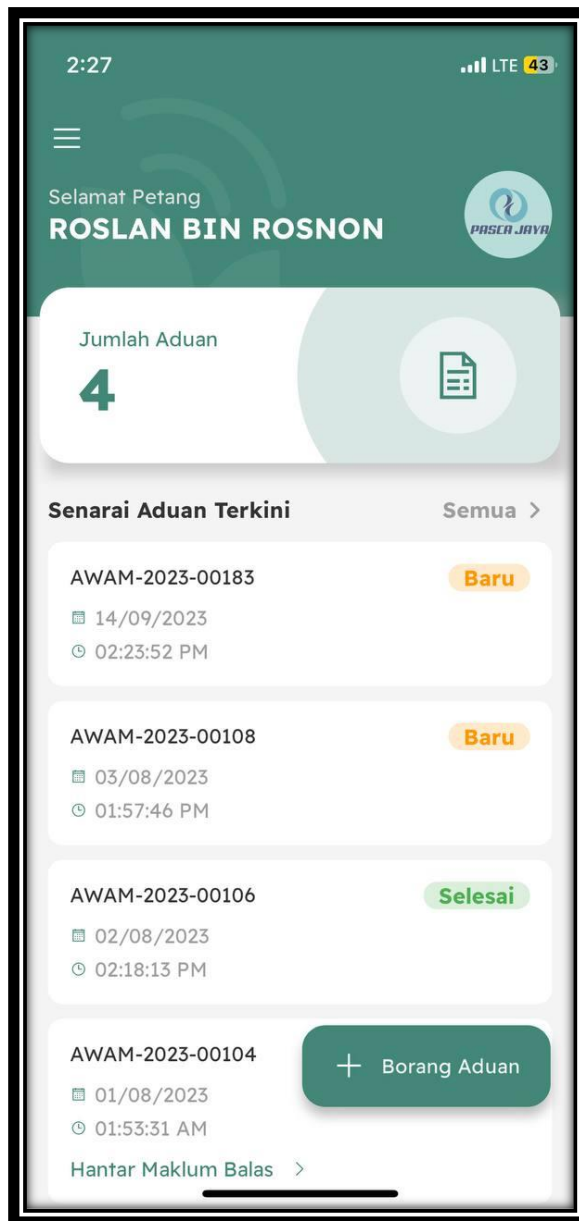
Sila tetapkan tarikh kejadian

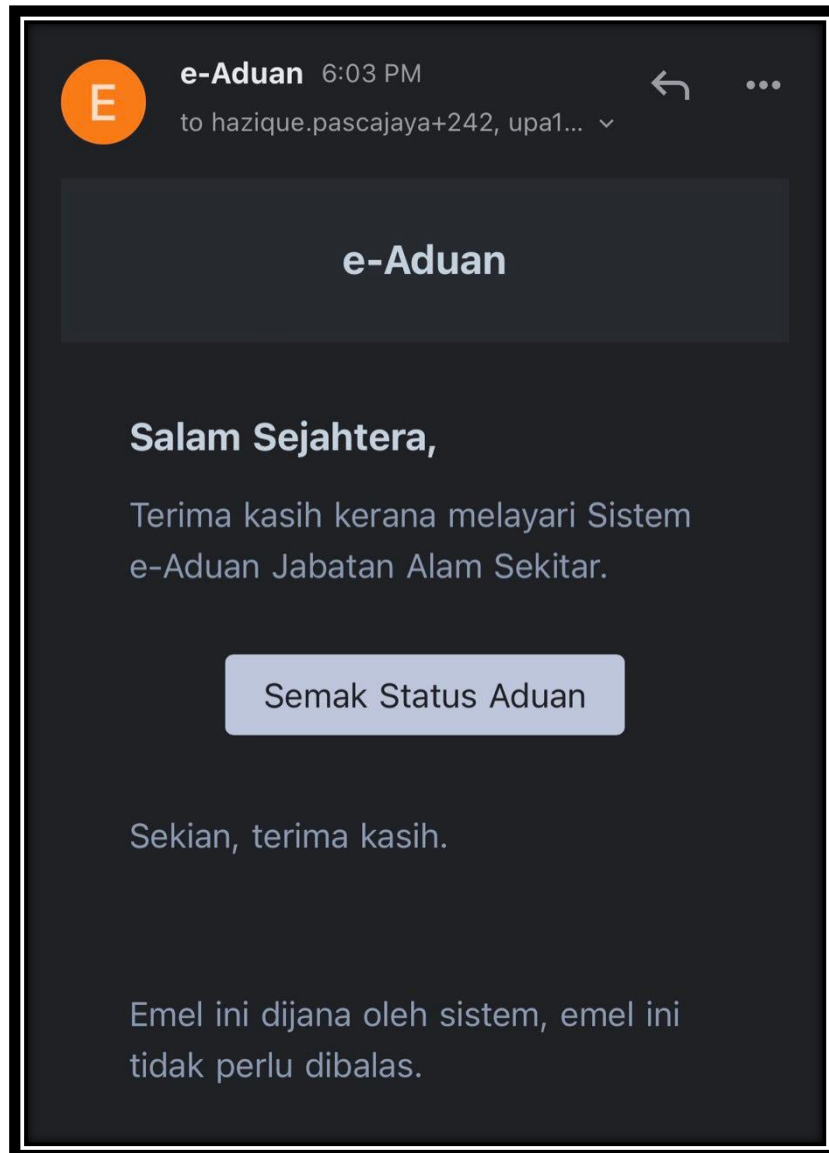
Masa Kejadian *

Sila tetapkan masa kejadian

Hantar

2.7.3. Aduan yang berjaya dihantar akan dipaparkan pada laman utama Mobile Apps



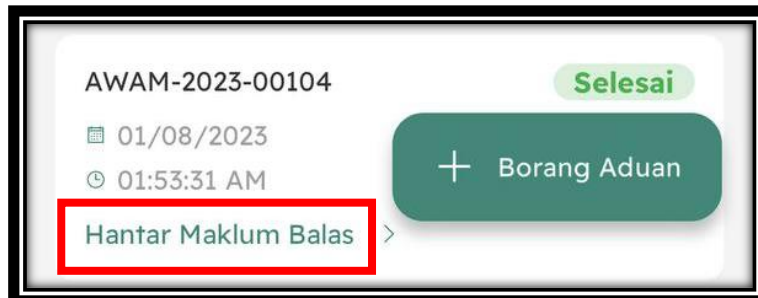


2.7.4. Notifikasi emel penerimaan aduan akan diterima.

2.7.5. Klik butang “Semak Status Aduan” untuk menyemak status aduan yang telah dihantar.

2.8. Maklum Balas Aduan

2.8.1. Klik pautan “Hantar Maklum Balas” bagi memberi maklum balas terhadap aduan.



2.8.2. Pilih tahap kepuasan dan klik butang “Hantar”.



2.8.3. Isi maklum balas dan klik butang “Hantar Maklum Balas”.

