



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

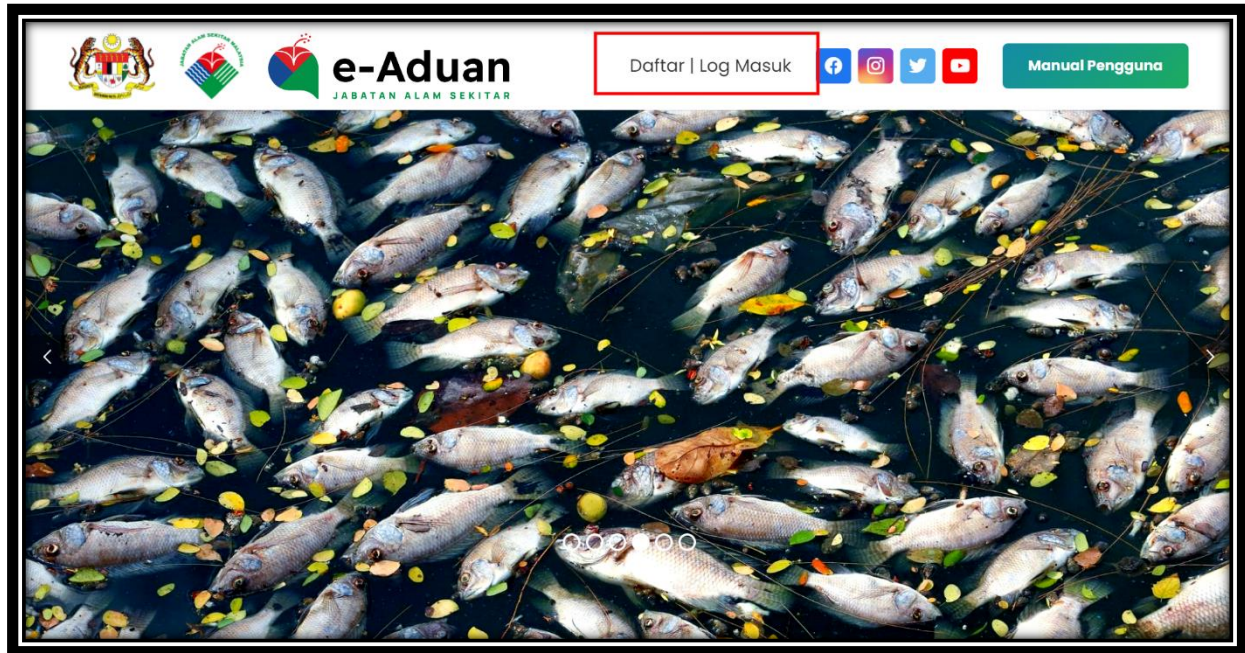
1.	Web Awam.....	1
1.1.	Pendaftaran Pengguna	1
1.2.	Notifikasi Emel Pengesahan Akaun	3
1.3.	Daftar Masuk	3
1.4.	Emel Pengesahan Tidak Dihantar.....	4
1.5.	Kemaskini Profil Pengguna	5
1.6.	Log Keluar	6
1.7.	Lupa Kata Laluan.....	6
1.8.	Hantar Aduan.....	9
1.9.	Maklum Balas Aduan	12
2.	Mobile Apps	13
2.1.	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

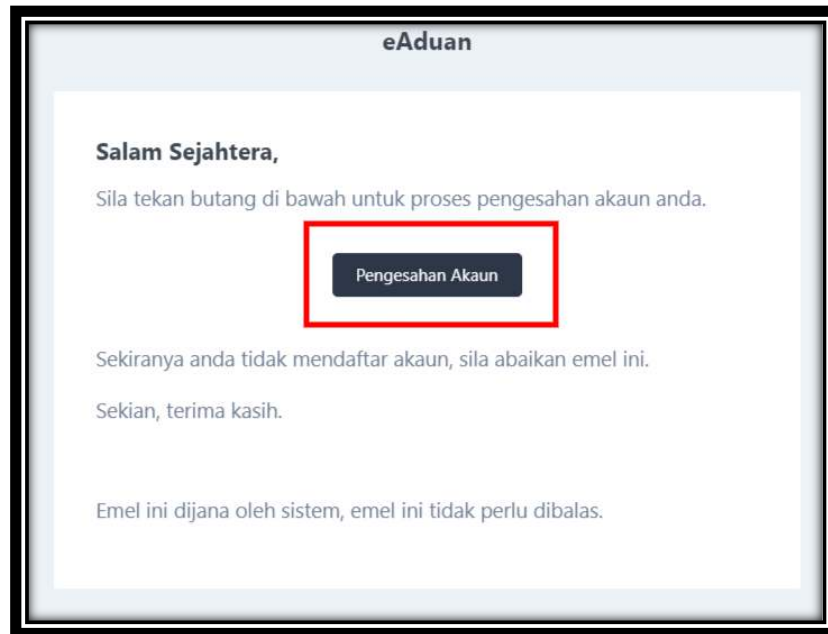
☐ I'm not a robot


reCAPTCHA
[Privacy](#) - [Terms](#)

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>



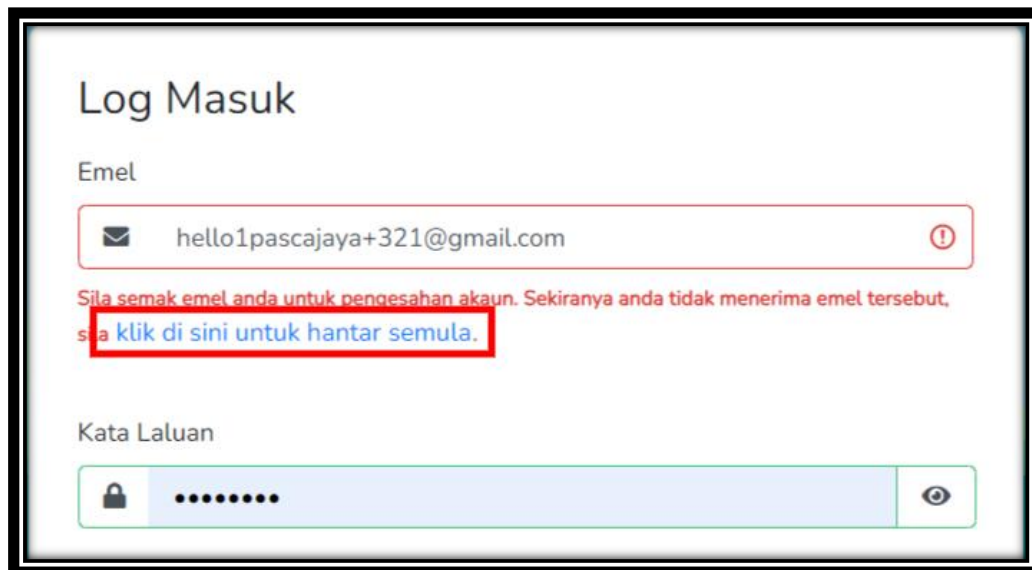
- 1.3.2. Masukkan emel yang didaftarkan dan kata laluan serta klik butang “Log Masuk”.



A screenshot of a login form. It has two input fields: 'Emel' (Email) and 'Kata Laluan' (Password). The 'Emel' field contains 'emel@gmail.com' and has a green checkmark icon. The 'Kata Laluan' field contains seven dots. Below the fields is a blue button labeled 'Log Masuk'. Three red circles with numbers 1, 2, and 3 are placed over the 'Emel' field, the 'Kata Laluan' field, and the 'Log Masuk' button respectively.

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'. It has two input fields: 'Emel' (Email) and 'Kata Laluan' (Password). The 'Emel' field contains 'hello1pascajaya+321@gmail.com' and has a red error icon. Below the 'Emel' field, there 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 'Kata Laluan' field contains seven dots and has a red error icon. A red box highlights the link 'klik di sini untuk hantar semula' in the error message.

1.5. Kemaskini Profil Pengguna

1.5.1. Klik butang “Kemaskini”.

This screenshot shows a form for updating a user profile. The form is divided into several sections with input fields and dropdown menus. Red circles with numbers 1 through 7 highlight specific elements: 1. The 'Kemaskini' button at the bottom right. 2. The 'No. Telefon Bimbit' field. 3. The 'Alamat' field. 4. The 'Poskod' field. 5. The 'Negeri' dropdown menu. 6. The 'Daerah' dropdown menu. 7. The 'Bandar' dropdown menu. The form includes fields for 'Nama Penuh', 'No. Kad Pengenalan', 'Tarikh Lahir', 'Umur', 'Warganegara', 'Bangsa', 'Emel', and 'Alamat Surat Menyurat'.

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

This screenshot shows the same user profile update form, but with the 'Simpan' button highlighted by a red arrow. The form is filled with sample data: 'Nama Penuh' is 'ROSLAN BIN ROSNON', 'No. Kad Pengenalan' is '751206146756', 'Tarikh Lahir' is '06/12/1975', 'Umur' is '47', 'Warganegara' is 'Malaysia', 'Bangsa' is 'Melayu', 'Emel' is 'hello1pascaya@gmail.com', 'No. Telefon Bimbit' is '016-7441107', and 'Alamat' is '16A JALAN MERU BESTARI A7, BANDAR MERU RAYA'. The 'Simpan' button is located at the bottom right of the form.

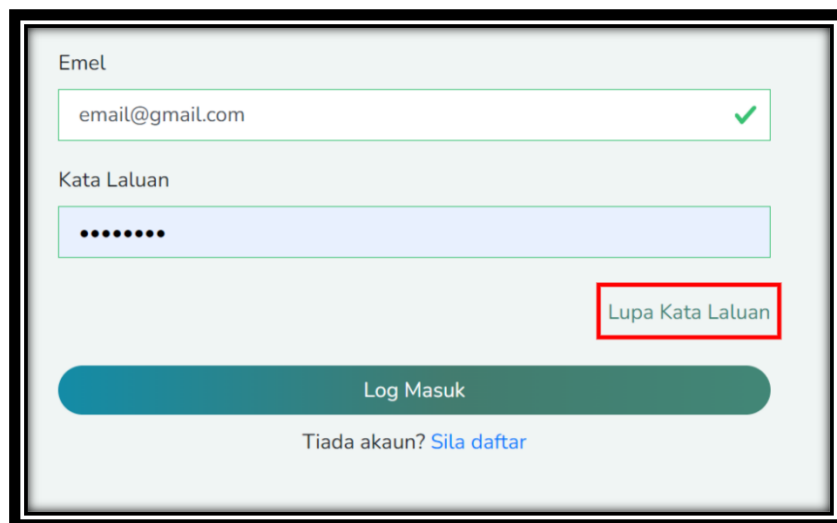
1.6. Log Keluar

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?”.

A screenshot of a login form. It features two input fields: 'Emel' (Email) containing 'email@gmail.com' with a green checkmark, and 'Kata Laluan' (Password) represented by a series of dots. Below the password field is a link labeled 'Lupa Kata Laluan', which is highlighted with a red rectangular border. At the bottom of the form is a large teal button labeled 'Log Masuk'. Below the button, the text 'Tiada akaun? Sila daftar' is displayed, with 'Sila daftar' as a blue hyperlink.

1.7.2. Masukkan emel yang didaftarkan dan klik butang “Hantar”.



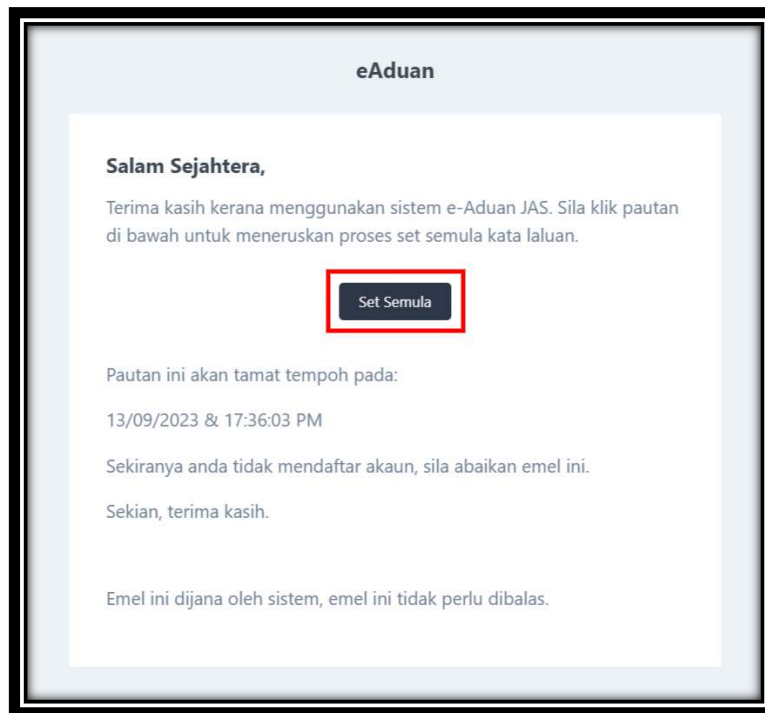
Tukar Kata Laluan

Emel

email@gmail.com ✓

Hantar

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

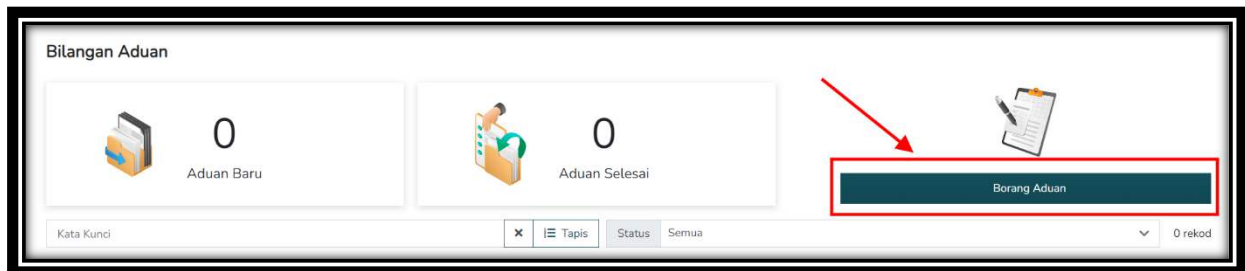


- 1.7.4. Isi maklumat yang diperlukan dan klik butang “Simpan”.

The image shows a web form titled "Tukar Kata Laluan Baharu". At the top, under the heading "Peraturan Kata Laluan :", there is a list of five rules: 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, and 5. Mesti mengandungi sekurang-kurangnya 1 Simbol. Below the rules, there are three input fields: "Emel" with the value "hello1pascajaya@gmail.com", "Kata Laluan" (password) shown as dots with a visibility toggle icon, and "Sahkan Kata Laluan" (confirm password) with the placeholder "Sila sahkan kata laluan anda" and a visibility toggle icon. At the bottom of the form is a large green button labeled "Simpan".

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 creating a new complaint. The form is titled 'Utama / BORANG ADUAN AWAM / Cipta'. It includes the following fields and sections, each marked with a numbered red circle:

- 1. Punca Pencemaran (Dropdown menu)
- 2. Tajuk Aduan (Text input field)
- 3. Jenis Aduan (Dropdown menu)
- 4. Tarikh Kejadian (Date picker)
- 5. Waktu Kejadian (Time picker with AM/PM options)
- 6. Latitud (Text input field)
- 7. Longitud (Text input field)
- 8. Negeri Dirujuk (Dropdown menu)
- 9. Daerah Dirujuk (Dropdown menu)
- 10. Lokasi Aduan (Text input field)
- 11. Keterangan Tempat Yang Diadu (Text input field)
- 12. Keterangan Aduan (Text input field)
- 13. Muat Naik Dokumen (File upload section with options for file type and size, and a plus button)
- 14. Hantar (Submit button)

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 Status 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.

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	
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

1

2

3

4

5

Maklum Balas Pengadu

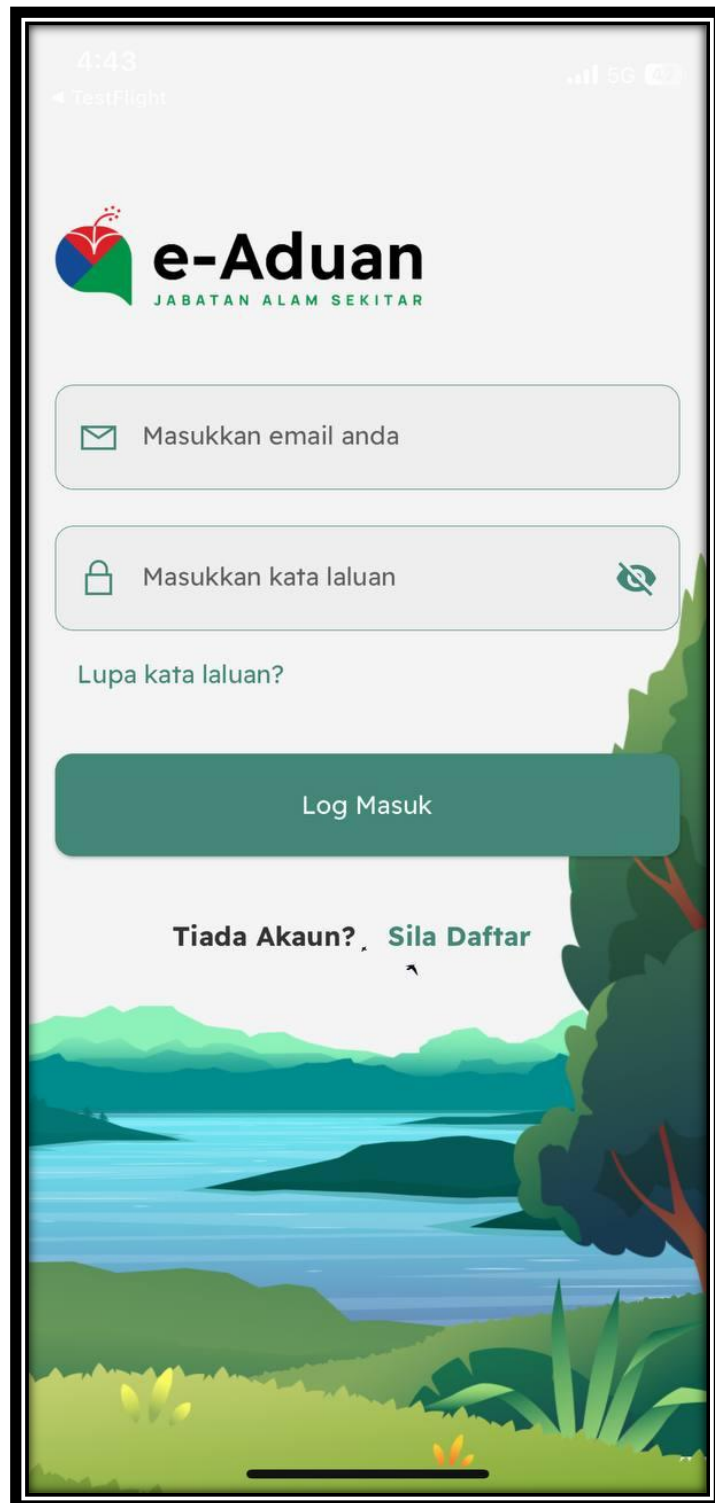
Sebelum Hantar

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”.

4:48 5G 47

<  **Daftar Akaun**
JABATAN ALAM SEKITAR

Daftar Akaun e-Aduan

Alamat Emel

Sila masukkan alamat emel anda

Warganegara

Sila pilih ▼

Kata Laluan

Sila masukkan kata laluan anda 

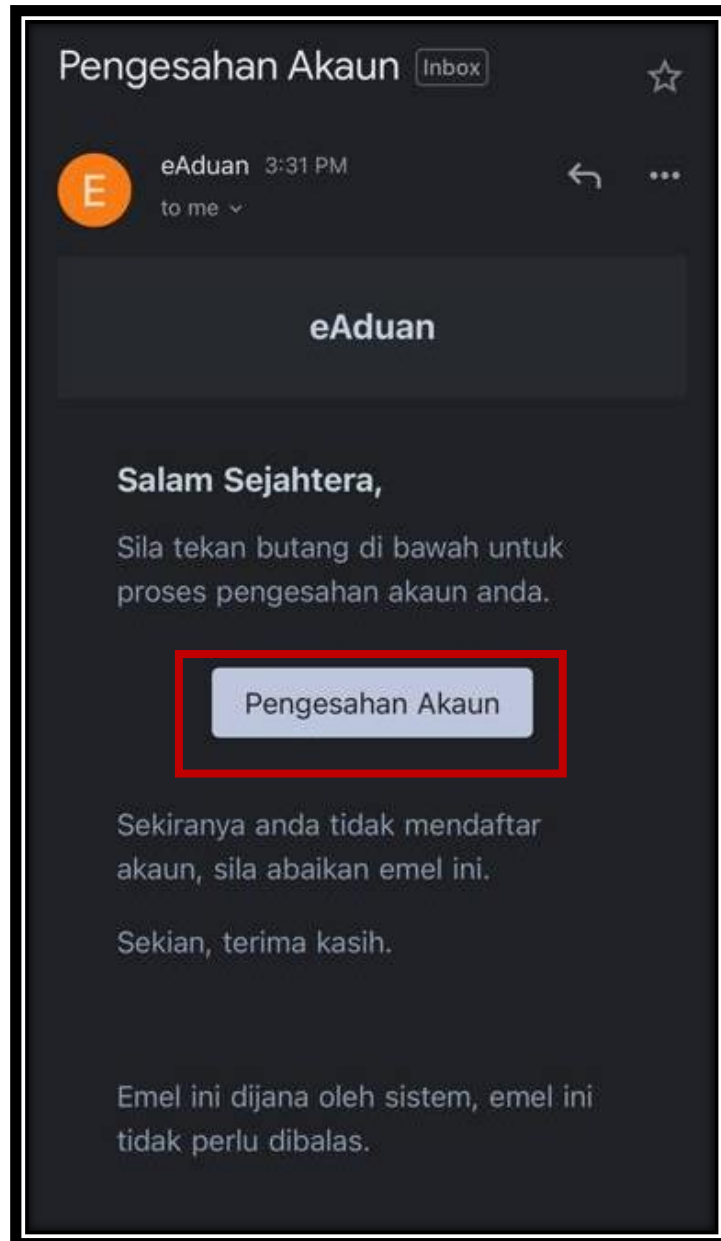
Pengesahan Kata Laluan

Sila masukkan kata laluan anda 

Daftar Sekarang

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'

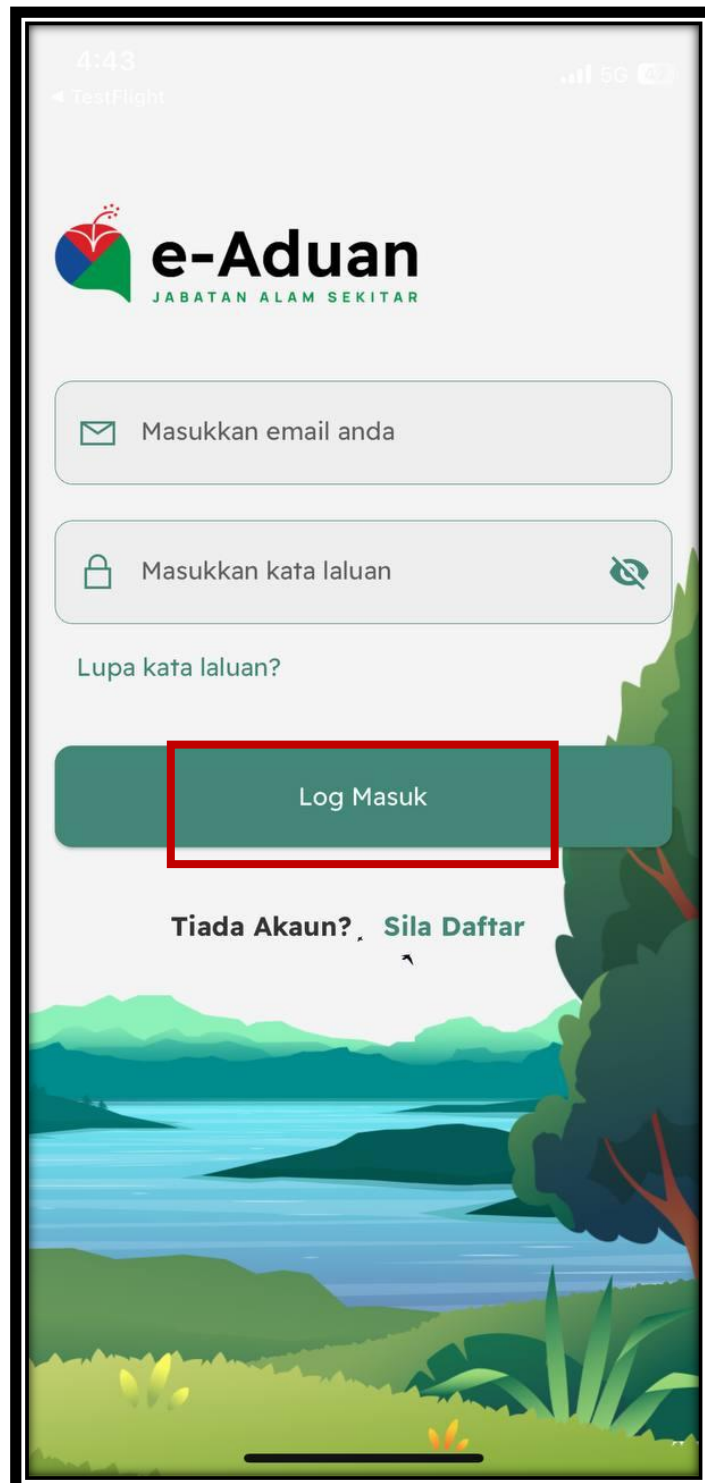
Hantar Semula

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 ▼

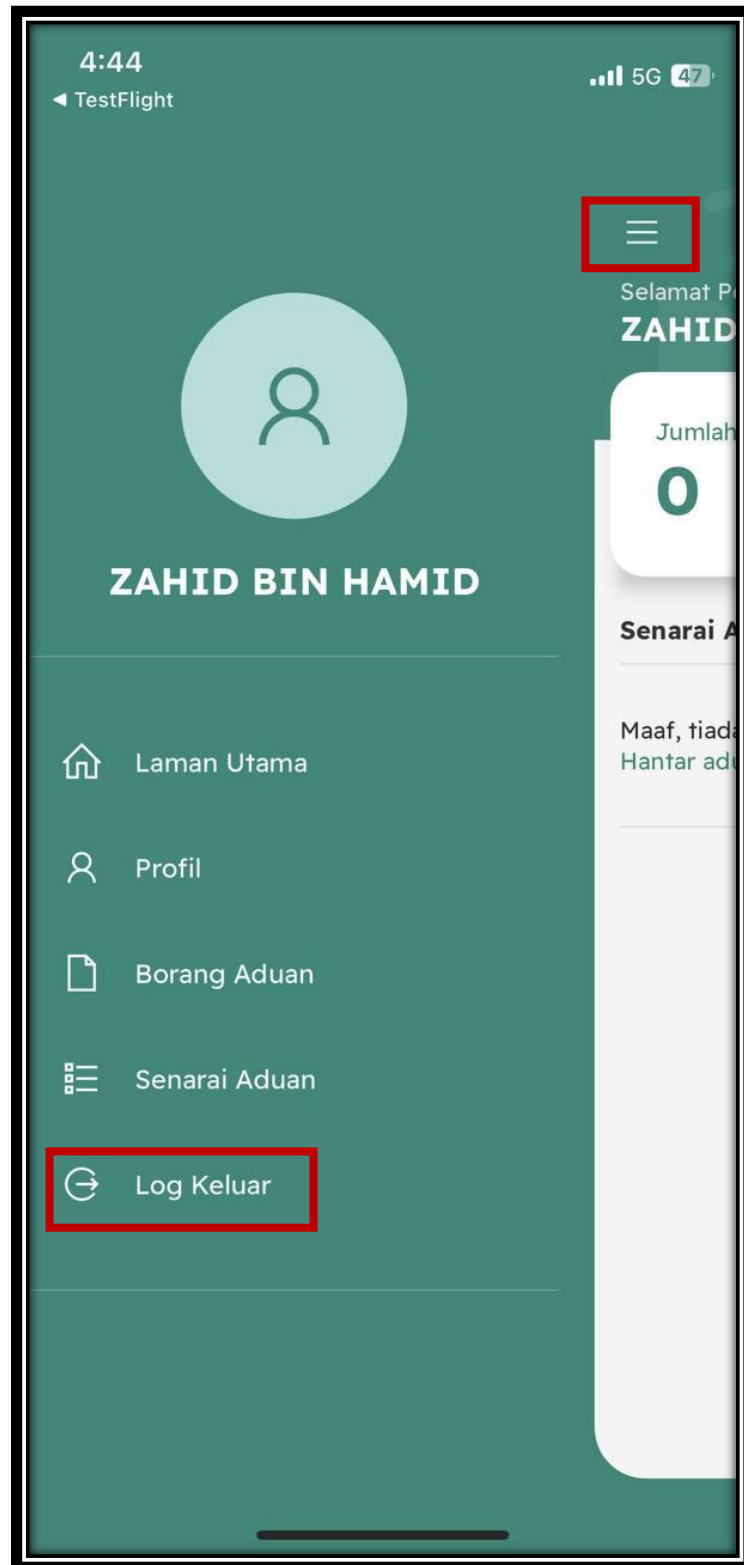
Bandar *

Sila Pilih ▼

 Simpan

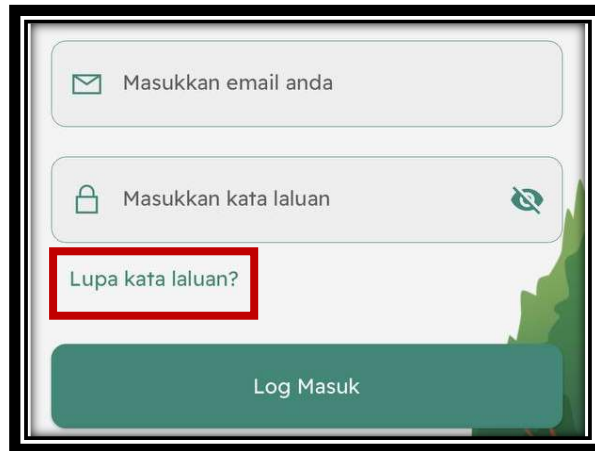
2.5. Log Keluar

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?”.

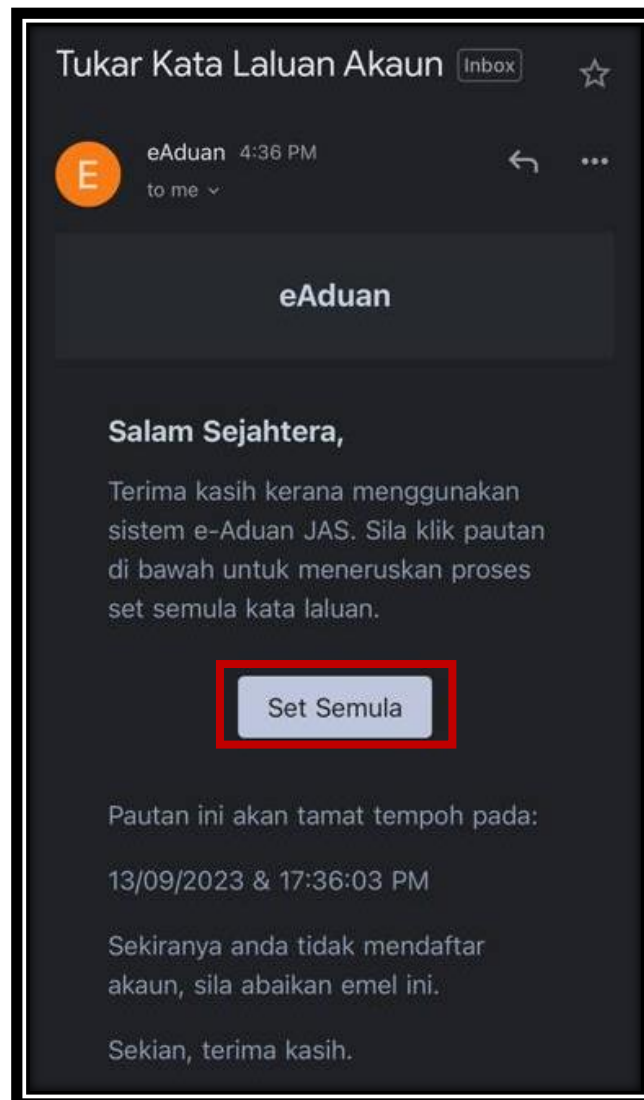


2.6.2. Isi emel yang didaftarkan.

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

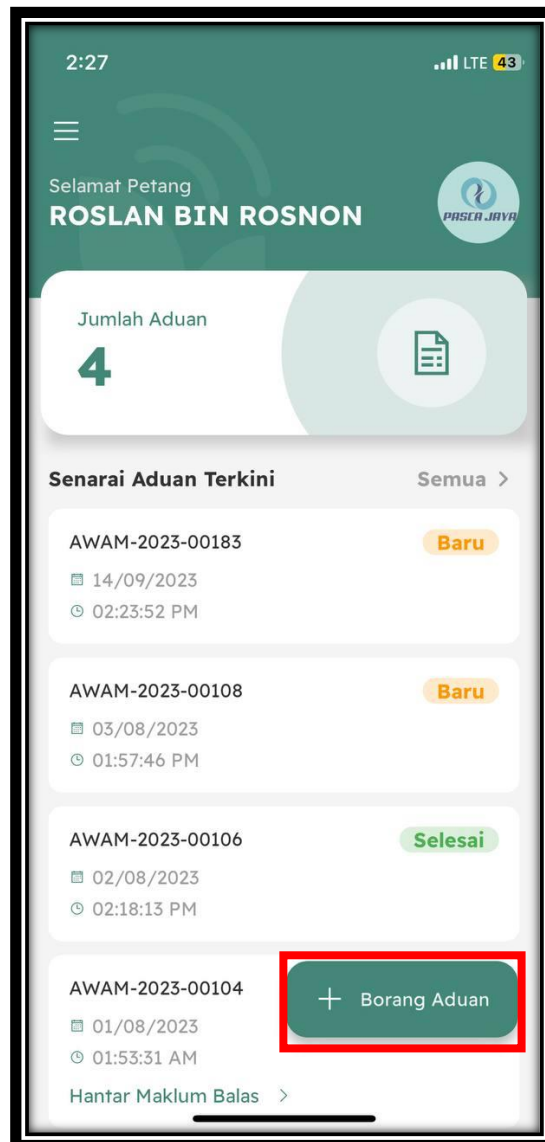
Kata Laluan

Sahkan Kata Laluan

Simpan

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 *

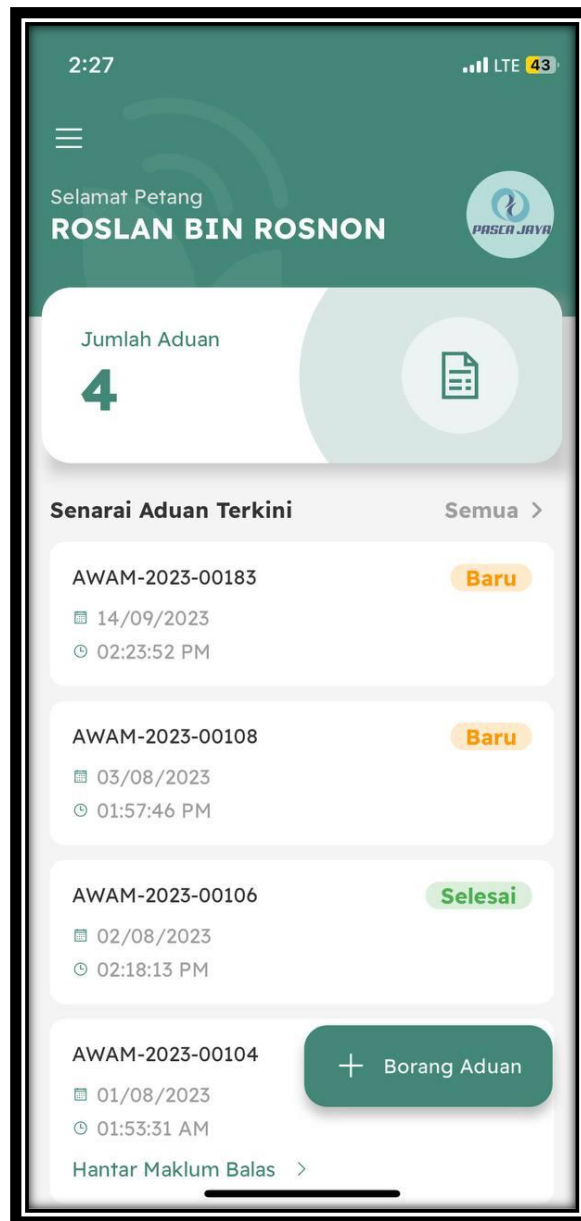
 Sila tetapkan tarikh kejadian

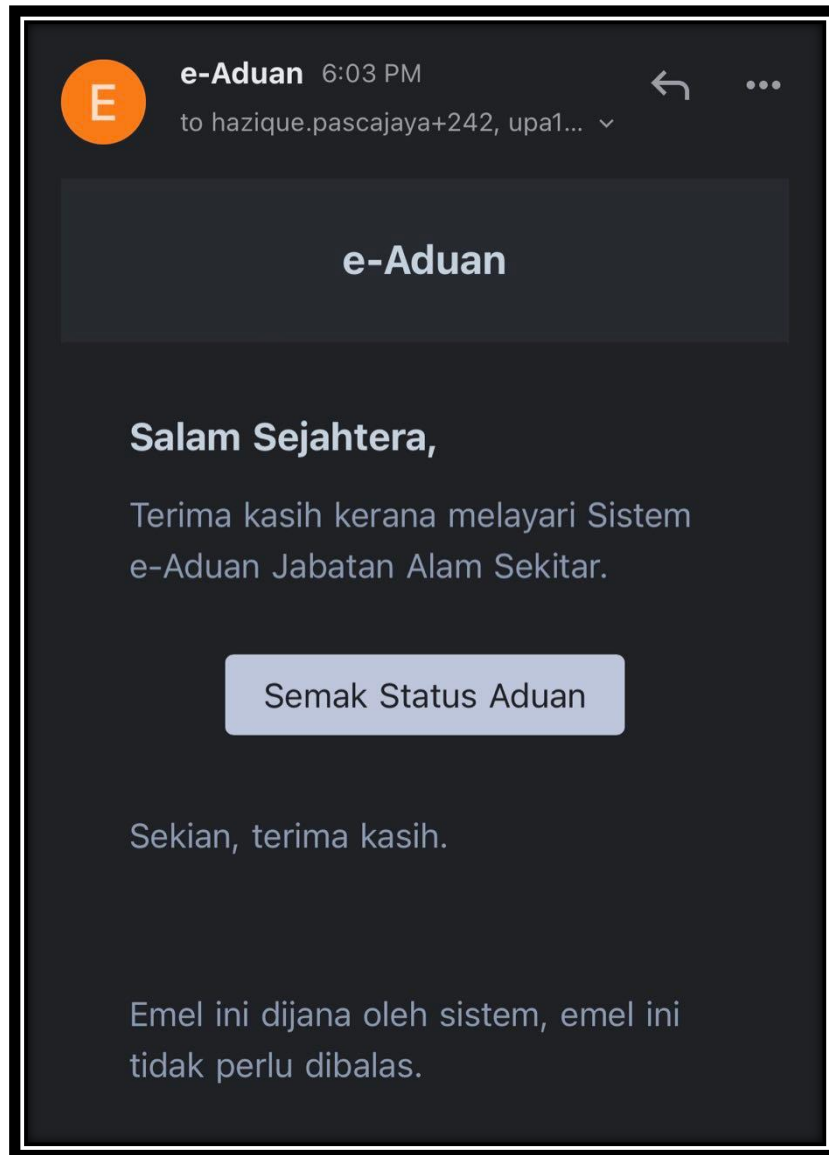
Masa Kejadian *

 Sila tetapkan masa kejadian

 Hantar

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



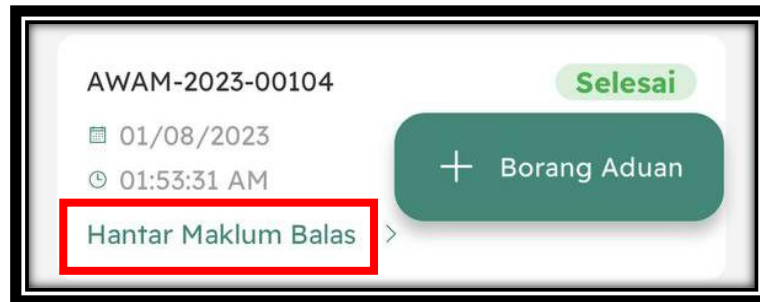


2.7.4. Notifikasi emel penerimaan aduan akan diterima.

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”.

The screenshot shows a mobile application interface for providing feedback. At the top, the status bar displays the time 2:53, LTE signal, and 40% battery. The app header is dark green with a back arrow, a logo, and the title "Maklum Balas Anda" with the subtitle "JABATAN ALAM SEKITAR". Below the header, there are three feedback options, each with an emoji and text: "Sangat Berpuas Hati" (green background, 😄 emoji), "Berpuas Hati" (teal background, 😊 emoji), and "Kurang Berpuas Hati" (olive background, 😐 emoji). A white modal box is open in the foreground, titled "Maklum Balas Anda". It contains a text input field with the placeholder "Sila masukkan maklum balas anda". Below the input field is a green button labeled "Hantar Maklum Balas", which is highlighted with a red rectangular border.