

LAPORAN INOVASI : **SISTEM PENGURUSAN ADUAN PEJABAT SUK PAHANG (SPADU)**

AGENSI PELAKSANA : **PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG**

1. LATARBELAKANG JABATAN

Pada tahun 1891, pusat pentadbiran kerajaan negeri Pahang telah dipindahkan dari daerah Pekan ke daerah Lipis. Walaupun rancangan pemindahan ini hanya untuk sementara sahaja, ia telah memakan masa lebih dari 64 tahun kerana pusat pentadbiran Negeri Pahang Darul Makmur hanya dipindahkan ke Kuantan pada tahun 1955.

Bagi memilih tempat yang bersesuaian bagi pusat pentadbiran negeri Pahang, pihak kerajaan negeri telah menumpukan kepada dua kawasan iaitu Temerloh / Mentakab dan Kuantan. Tetapi disebabkan bentuk mukabumi Temerloh / Mentakab yang tidak rata dan memerlukan perbelanjaan yang besar untuk pembangunannya maka Kuantan telah diputuskan untuk dijadikan ibu negeri Pahang.

Pusat pentadbiran negeri Pahang telah dipindahkan ke Kuantan secara rasminya pada hari Sabtu, 27 Ogos 1955 dengan disempurnakan oleh KDYMM Sultan Abu Bakar Ri'ayatuddin Al Muadzam Shah Ibni Al Marhum Al Sultan Abdullah Al Mu'tasim Billah, DK., SIMP., DK., SIMP., DK(Brunei)., DK(Johor)., DK(Perak)., SPDK(Sabah)., GCMG.

Bermula daripada tarikh tersebut, usaha telah digerakkan untuk membina sebuah bangunan kompleks pentadbiran kerajaan negeri. Sebuah kompleks pentadbiran yang diberi nama Wisma Sri Pahang telah siap dibina pada tahun 1970 dan pada tarikh 28 Februari 1970, pusat pentadbiran kerajaan negeri Pahang telah berpindah secara rasminya ke kompleks baru tersebut.

Pentadbiran Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pahang diketuai oleh YB Setiausaha Kerajaan Negeri. Pelantikan YB Setiausaha Kerajaan Negeri adalah berdasarkan Undang-Undang Tubuh Kerajaan Negeri Pahang. YB Setiausaha Kerajaan Pahang yang pertama ialah Dato' Setia Raja Abu Samah Bin Haji Ali. Beliau dilantik pada 1 Februari 1948 dan berkhidmat sehingga 2 Ogos 1952.

Visi

Menjadi Organisasi Bertaraf Dunia Dalam Penyampaian Perkhidmatan Menjelang Tahun 2020

Misi

1. Memantapkan Perkhidmatan Melalui Tadbir Urus Terbaik.
2. Memacu Pembangunan Ekonomi Dan Sosial Negeri Melalui Perancangan, Pelarasan Dan Pemantauan Yang Berkesan.

2. TAJUK INOVASI - *Sistem Pengurusan Aduan Pejabat SUK Pahang (SPADU)*

2.1 Penerangan Ringkas

Inovasi yang dihasilkan adalah satu kerjasama antara Bahagian Teknologi Maklumat dan Unit Korporat, Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang bagi menambahbaik proses kerja pengurusan aduan di Pejabat SUK Pahang. Selaras dengan pelaksanaan MS ISO 9001:2000 pada tahun 2008, proses kerja pengurusan aduan telah dikemaskini dan ditambahbaik serta ditetapkan pengukuran KPI untuk mengemukakan maklumbalas kepada pengadu dalam tempoh 10 hari bekerja. Bagi memastikan proses kerja tersebut dipatuhi dan KPI yang ditetapkan dapat dicapai, SPADU ini dibangunkan secara dalaman secara bersama antara Unit Korporat dan Bahagian Teknologi Maklumat Pejabat SUK Pahang.

SPADU merangkumi aspek-aspek berikut:-

1. Penerimaan aduan melalui pelbagai saluran.
2. Merekod aduan yang diterima.
3. Pemantauan maklumbalas.
4. Menghasilkan laporan.

2.2 Objektif

Meningkatkan keberkesanan dan kecekapan proses pengurusan aduan di Pejabat SUK Pahang.

2.3 Tempoh pelaksanaan

2009 sehingga kini.

2.4 Lokasi

Unit Korporat.

3. KEDUDUKAN SEBELUM INOVASI DILAKSANAKAN

Sebelum inovasi dilakukan, pengurusan aduan di Pejabat SUK Pahang dibuat secara manual sahaja. Semua rekod aduan direkod di dalam fail biasa. Keadaan sebegini banyak menimbulkan masalah dan mengakibatkan pengurusan aduan tidak dapat dilaksanakan dengan berkesan dan cekap.

4. MASALAH-MASALAH YANG DIHADAPI

- a. Aduan tidak direkod dengan sempurna.
- b. Pemantauan terhadap aduan sukar dilaksanakan.
- c. Kesukaran menyediakan laporan seperti yang dikehendaki oleh pengurusan atasan atau pihak ketiga seperti Biro Pengaduan Awam.
- d. Kakitangan yang mengendalikan aduan tidak dapat bekerja dengan cekap dan berkesan.

5. INOVASI YANG TELAH DILAKSANAKAN

Melalui sistem yang dibangunkan ini, semua aduan yang diterima di Unit Korporat melalui pelbagai saluran akan direkodkan dalam SPADU pada hari yang sama. Seterusnya aduan tersebut akan dihantar kepada bahagian atau unit yang berkenaan untuk mendapatkan maklumbalas dalam tempoh satu hari. Bahagian atau unit diberikan tempoh sehingga 10 hari bekerja untuk mengemukakan maklumbalas terhadap aduan tersebut kepada pengadu. Unit Korporat akan memantau maklumbalas tersebut melalui sistem dan seterusnya akan mengambil tindakan susulan sekiranya maklumbalas masih belum dikemukakan dalam tempoh masa tersebut.

Apabila maklumbalas telah dikemukakan, urusetia akan mengemaskini maklumat aduan. Bagi tujuan pelaporan, disediakan modul khas bagi penyediaan laporan selaras dengan format-format dikehendaki sebagai contoh format laporan oleh BPA dan juga format laporan untuk Mesyuarat Pagi Peringkat Negeri Pahang.

Dengan pelaksanaan sistem SPADU ini, pengurusan aduan Pejabat SUK Pahang dapat ditingkatkan tahap kecekapan. Antara kesan langsung yang dapat dilihat adalah dari segi pematuhan KPI, tahap kepuasan hati pelanggan, penjimatan tenaga kerja urusetia aduan dan penjimatan masa untuk menguruskan aduan.

PROSEDUR PENGURUSAN ADUAN



**PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG
SUK.PHG.PKS.05
PENGENDALIAN ADUAN**

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	RUJUKAN
Penerima Aduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terima aduan secara lisan / bertulis melalui:- <ol style="list-style-type: none"> i. secara bersemuka, ii. telefon, media elektronik, iii. dialog, iv. surat, v. media cetak, vi. faks, emel, vii. borang aduan dan cadangan pelanggan dan viii. borang soal selidik ISO. 2. Kemukakan kepada Pegawai Aduan Jabatan. 	
KPS(KORP)	<ol style="list-style-type: none"> 3. Arahkan PT (PA) untuk merekodkan aduan dalam Sistem SPADU. Seterusnya kemukakan aduan kepada jabatan / agensi berkenaan untuk mendapatkan maklumbalas. 	
PPP(PA) / PT(PA)	<p>ADUAN YANG MELIBATKAN JABATAN DAN AGENSI NEGERI (SELAIN UNIT PEJABAT SUK)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Rekodkan aduan dalam Sistem SPADU serta buka fail aduan. Sediakan surat kepada jabatan / agensi untuk menyediakan maklumbalas terus kepada pengadu dan disalinkan kepada Pegawai Aduan Jabatan. 	

NO KELUARAN	NO PINDAAN	TARIKH KELUARAN	MUKA SURAT
05	01	25 OGOS 2009	5 DARIPADA 7



**PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG
SUK.PHG.PKS.05
PENGENDALIAN ADUAN**

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	RUJUKAN
	ADUAN YANG MELIBATKAN PEJABAT SUK	
PPP(PA) / PT(PA)	5. Rekodkan aduan dalam Sistem SPADU serta buka fail aduan. Sediakan memo kepada Bahagian/ Unit berkaitan untuk menyediakan maklumbalas terus kepada pengadu. Maklumbalas unit dan Borang Tindakan Pembetulan Dan Pencegahan perlu dikemukakan kepada Pegawai Aduan Jabatan.	PKS.PHG.PKS.07 - Tindakan Pembetulan & Pencegahan
PT (PA)	6. Pantau maklumbalas yang dikemukakan oleh jabatan / agensi yang berkaitan.	
PT (PA)	7. Kemukakan surat / memo peringatan kepada jabatan / agensi sekiranya maklumbalas dan Borang Tindakan Pembetulan & Pencegahan tidak dikemukakan dalam tempoh yang ditetapkan.	
	8. Rekodkan maklumbalas yang telah dikemukakan oleh jabatan / agensi.	
	9. Kemukakan Borang Tindakan Pembetulan & Pencegahan kepada PSU(Q).	
	10. Sediakan laporan bulanan mengenai status maklumbalas terhadap aduan kepada YB. SUK.	

NO KELUARAN	NO PINDAAN	TARIKH KELUARAN	MUKA SURAT
05	01	25 OGOS 2009	6 DARIPADA 7

2. Borang Aduan "Online"

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://aduansuk.pahang.gov.my/>. The page title is "index - Windows Internet Explorer". The main content area features a header with the Pahang state emblem and the text "SISTEM PENGURUSAN ADUAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG". Below the header are navigation links: "Laman Utama", "Panduan Pengguna", and "Hubungi Kami".

The main form is titled "Aduan Online" and includes a note: "* Adalah mesti diisi." Below this is a section titled "MAKLUMAT PENGADU" with the following fields:

- * No. Kad Pengenalan :
- * Nama Pengadu :
- * Alamat Surat Menyurat :
- * Negeri :
- * Daerah :
- Parlimen :
- Dun :
- * No Telefon : Contoh:[091234567 / 0191234567]
- Emel :

At the bottom of the form, there is a copyright notice: "Hak Cipta Terpelihara © 2010 BTM Bahagian Teknologi Maklumat Negeri Pahang. Paparan terbaik dengan menggunakan Internet Explorer 5.0 ke atas (1024 x 768 piksel)".

The browser's status bar shows "Done" and the taskbar includes the Start button and several open applications: "Laman Utama - Wind...", "index - Windows Inte...", and "LAPORAN INOVASI - ...". The system clock shows "12:19 PM".

3. Pemantauan Aduan

Sistem Pengurusan Aduan SUK Pahang - Windows Internet Explorer

http://aduansuk.pahang.gov.my/frmHome.php


Sistem Pengurusan Aduan SUK Pahang

SISTEM PENGURUSAN ADUAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG (Aduan SUK)

Laman Utama Daftar Aduan Log Tindakan Carian Aduan Utiliti Laporan Logout

No KP : 771017065755 Nama : MD YUSLI BIN IBRAHIM MOHD YUNUS Kategori Akses : Pegawai

PERINGATAN! Senarai Aduan Melebihi Had Tempoh

ID	Tarikh Aduan	Kategori	Aduan	Jabatan	Tarikh Maklumbalas Perlu Dikemukakan	Had Tempoh
1076	12-08-2011		Salam.. Khabar berita gembira buat kakitangan awam negeri pahang di ucapkan terima kasih..namun benarkah ianya hanya untuk kakitangan kerajaan negeri? kami yang berkhidmat di bawah persekutuan tapi masih lagi didalam negeri pahang jgn diabaikan	Pejabat Menteri Besar	13-08-2011	
1077	12-08-2011		kami memohon untuk menggunakan bilik mesyuarat pada 11 Ogos 2011 untuk tujuan Mesyuarat JK Induk Penanaman Padi Paya Pahang Tua/Langgar...malangnya mesyuarat kami ditelat	Majlis Ugama Islam dan Adat Resam Melayu Pahang	13-08-2011	

Done Internet 100%

start Laman Utama - Wind... Sistem Pengurusan A... LAPORAN INOVASI - ... 12:21 PM

4. Kemaskini Aduan

Sistem Pengurusan Aduan SUK Pahang - Windows Internet Explorer

http://aduansuk.pahang.gov.my/frmAduan_log.php

Sistem Pengurusan Aduan SUK Pahang

SISTEM PENGURUSAN ADUAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG (Aduan SUK)

Laman Utama Daftar Aduan Log Tindakan Carian Aduan Utiliti Laporan Logout

No KP : 771017065755 Nama : MD YUSLI BIN IBRAHIM MOHD YUNUS Kategori Akses : Pegawai

Senarai Aduan Memerlukan Pengemaskinian

ID	Tarikh Aduan	Kategori	Aduan	Status	Jabatan	Tarikh Maklumbalas Perlu Dikemukakan	Tindakan
1079	16-08-2011		Phg aduan t'dpt pnhuni blok D qtrs k'jaan bdr indera mahkota 15,kuantan,phg buat bengkel baiki keta & moto d qtrs.bising & kotor.dlu dh repot tp xde tndakan	TIADA TINDAKAN		02-09-2011	  
1081	16-08-2011		Tandas tersumbat di rumah No 1-03 Blok D, Kwarters Kerajaan, Bandar Indera Mahkota 15, Kuantan, Pahang. Air dari rumah tingkat atas turun dan melimpah keluar ke ruang tandas, ruang mandi dan dapur.	TIADA TINDAKAN	Bahagian Khidmat Pengurusan	17-08-2011	  
			Tandas tersumbat di rumah No 1-03 Blok D, Kwarters Kerajaan.				

start Laman Utama - Wind... Sistem Pengurusan A... LAPORAN INOVASI - ... Internet 100% 12:22 PM

5. Laporan

Sistem Pengurusan Aduan SUK Pahang - Windows Internet Explorer

http://aduansuk.pahang.gov.my/frmlaporan.php












Sistem Pengurusan Aduan SUK Pahang
http://aduansuk.pahang.gov.my/frmlaporan.php

SISTEM PENGURUSAN ADUAN PEJABAT SETIAUSAMA KERAJAAN PAHANG (Aduan SUK)

Laman Utama Daftar Aduan Log Tindakan Carian Aduan Utiliti Laporan Logout

No KP : 771017065755 Nama : MD YUSLI BIN IBRAHIM MOHD YUNUS Kategori Akses : Pegawai

Laporan

 Statistik Aduan Mengikut Kategori	 Statistik Aduan Mengikut Status
 Laporan Aduan Mengikut Jabatan dan Status	 Statistik Aduan Mengikut Jabatan
 Laporan Aduan BELUM SELESAI Mengikut Jabatan	 Statistik Aduan Mengikut Cara Aduan
 Laporan Aduan Selesai DALAM Tempoh 10 Hari	 Laporan Aduan Selesai MELEBIHI Tempoh 10 Hari
 Laporan TEMPOH PENYELESAIAN Aduan	 Laporan MAKLUM BALAS Tahap Kepuasan Pelanggan
 Laporan Aduan KERATAN AKHBAR	

start Laman Utama - Wind... Sistem Pengurusan A... LAPORAN INOWASI - ... Internet 100% 12:23 PM