

# MANUAL PENGGUNA

Sistem ePelanggan JPA



# Langkah 1

← → ↻ 🔒 epelanggan.jpa.gov.my/#!/ ☆ 🌐 ⋮

## Selamat Datang

Ke **Portal ePelanggan**

Jabatan Perkhidmatan Awam

Sesi ePelanggan seterusnya adalah pada: **22 - 11 - 2018**



Layari sistem ePelanggan di :  
<https://epelanggan.jpa.gov.my>

# Langkah 2

Fungsi yang disediakan adalah seperti berikut :

FUNGSI	PENERANGAN
<b>Maklum Balas</b>	Pautan ke Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) JPA
<b>Hubungi Kami</b>	Pautan ke Direktori Pegawai JPA
<b>Perkhidmatan JPA</b>	Pautan ke Profil JPA
<b>Manual Pengguna ePelanggan</b>	Pautan ke Manual Pengguna ePelanggan
<b>Takwim ePelanggan</b>	Untuk melihat takwim ePelanggan
<b>Sembang</b>	Untuk berinteraksi dengan petugas JPA

# Langkah 3

Sekiranya sesi Sembang «TIDAK AKTIF», sila klik pada butang Sembang untuk mengemukakan sebarang pertanyaan /aduan/ cadangan melalui pautan ke “SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM JPA” yang telah disediakan.



# Langkah 4

Klik pada butang 'SEMBANG'  
Memulakan sesi bersama Petugas  
Kaunter JPA sekiranya sesi  
«AKTIF».



# Langkah 5

Sesi sembang yang aktif akan memaparkan tettingkap pendaftaran pelanggan bagi tujuan memualakan perbualan.

Ruangan yang bertanda \* adalah wajib diisi.

Kilik «Mula Perbualan» setelah selesai isi maklumat .



ePelanggan

Terima kasih kerana menghubungi kami! Sila lengkapkan ruangan di bawah dan klik pada butang Mula Perbualan.



**Kaunter:** \* HRMIS, Portal & Perkhidmatan ICT JPA


**Nama:** \* Masukkan Nama>Nama Panggilan Anda

**Emel:** \*

Mula Perbualan

# Langkah 6


Taip perbualan di ruangan yang disediakan. Klik Hantar (Enter) atau tekan ENTER pada keyboard untuk hantar perbualan.

Pelanggan: [Anita](#) 

[Lampiran](#)       

16:41:34 Terima kasih kerana menghubungi kami. Petugas kami akan melayani anda sebentar lagi..

16:41:34 Untuk keselesaan, anda boleh membesarkan tettingkap perbualan ini.

16:42:43 **Anita**: Assalamualaikum... 



|

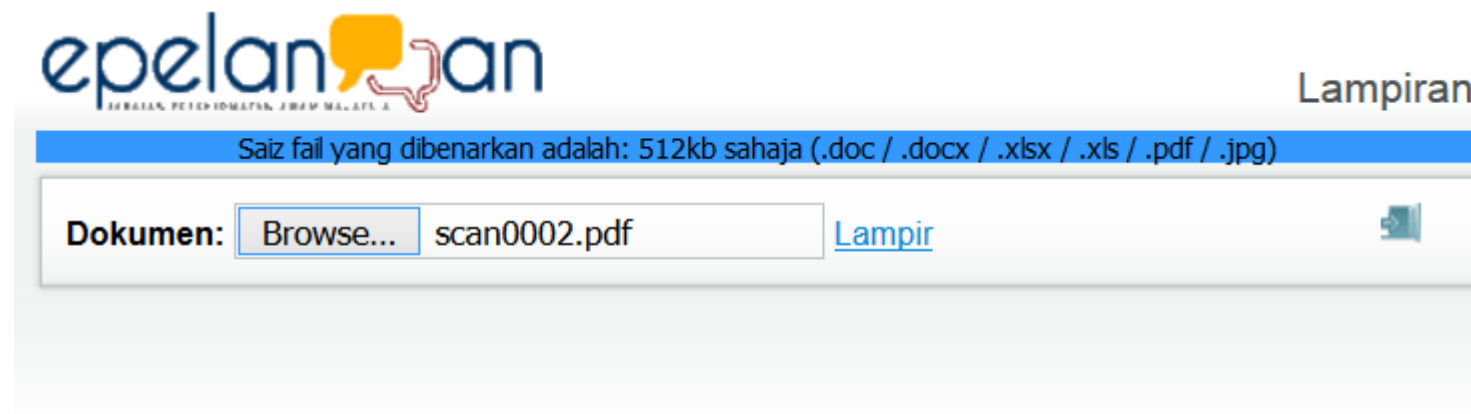
Hantar (Enter)

# Langkah 7

Klik Lampiran untuk menghantar sebarang dokumen kepada petugas.

Saiz fail maksima adalah 512kb.

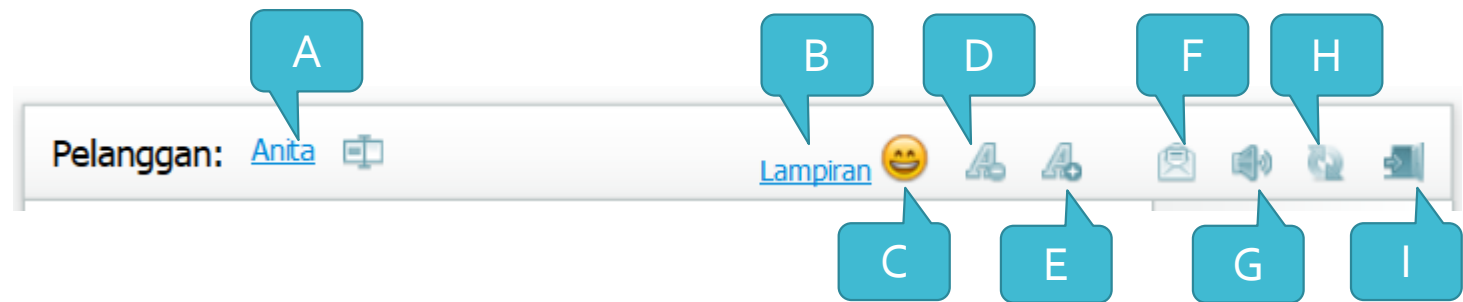
Pilih fail yang hendak dilampirkan. Dan tekan Lampir selepas selesai memilih fail.

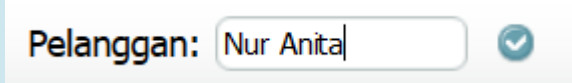


The screenshot shows the 'epelan' web portal interface. At the top left is the logo 'epelan' with a speech bubble icon and the tagline 'SERAHAN, PETERJAWATAN, JAWAP MALAYSIA'. On the top right, the word 'Lampiran' is displayed. Below the logo is a blue banner with the text: 'Saiz fail yang dibenarkan adalah: 512kb sahaja (.doc / .docx / .xlsx / .xls / .pdf / .jpg)'. The main area contains a 'Dokumen:' label, a 'Browse...' button, a text input field containing 'scan0002.pdf', a 'Lampir' button, and a small document icon.



# Langkah 8

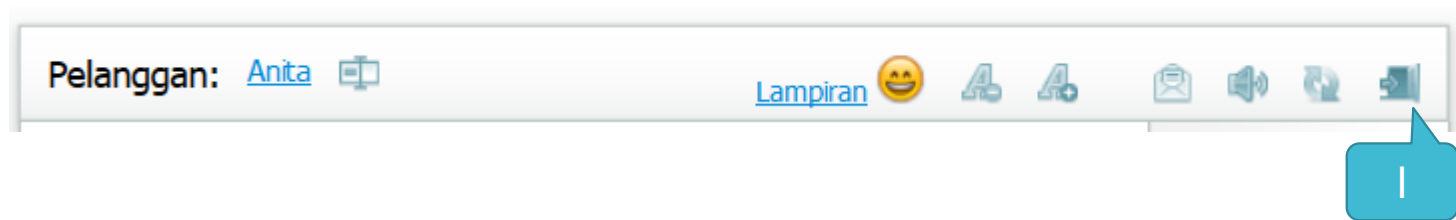


Butang	Fungsi
A	Membolehkan pelanggan untuk mengubah nama atau memasukkan nama sekiranya lupa menukar nama standard semasa proses pendaftaran. 
B	Untuk memuatnaik fail lampiran kepada petugas.
C	Menggunakan emotikon dalam perbualan.
D	Mengecilkan tulisan pada tettingkap sembang.
E	Membesarkan tulisan pada tettingkap sembang.
F	Menghantar sejarah sembang melalui e-mel.
G	Menutup bunyi semasa sembang.
H	Menyegarkan (refresh) semula tingkap sembang.
I	Keluar daripada Sembang.

Fungsi lain pada tettingkap sembang adalah seperti berikut :

# Langkah 9


Klik “Butang I – Tamat Perbualan” selepas selesai perbualan dengan petugas JPA.











# Langkah 10


Sebelum mengakhiri sesi Sembang, pelanggan dikehendaki memberikan maklum balas terhadap Petugas Kaunter .

Klik "Hantar" untuk menghantar maklum balas setelah selesai.


Pelanggan: [Anita](#) 

[Lampiran](#)       



**epelan**  **an**  
JABATAN PELAYANAN PELANGGAN MALAYSIA

Maklum balas

Anda telah menamatkan perbualan dengan . 

**Maklum balas Petugas kaunter**

Perkhidmatan:

BAGUS	▼
SANGAT BAGUS	
BAGUS	
KURANG BAGUS	

Sekian,  
Terima Kasih.

