



MAJLIS PERBANDARAN KULIM KEDAH

SISTEM KULIM SMART CARE – MANUAL PENGGUNA – AWAM v1.0

Kandungan

1.0	Pengenalan Modul – Pengguna Awam	2
	A001 - Pendaftaran Akaun di Kulim Smart Care	3
	A002 - Log Masuk dan Kemaskini Profil	4
	A003 - Pendaftaran Aduan Melalui Borang Digital	6
	A004 - Pendaftaran Aduan Melalui ChatBot AI (Sophie) – Versi Beta	8
	A005 – Semakan Aduan	9
	A006 – Kajiselidik (Star Rating)	10



MAJLIS PERBANDARAN KULIM KEDAH

SISTEM KULIM SMART CARE – MANUAL PENGGUNA – AWAM v1.0

1.0 PENGENALAN MODUL – PENGGUNA AWAM

Modul Pengguna Awam mempunyai 6 fungsi utama untuk mengendalikan senario aduan di dalam sistem Kulim Smart Care:

Kod Fungsi	Senario
A001	Pendaftaran Akaun di Sistem Kulim Smart Care
A002	Log Masuk dan Kemaskini Profil
A003	Pendaftaran Aduan Melalui Borang Digital (termasuk penerimaan notifikasi + muatnaik imej)
A004	Pendaftaran Aduan Melalui ChatBot AI (termasuk penerimaan notifikasi + muatnaik imej) – Versi Beta
A005	Semakan status Aduan
A006	Kajiselidik (Star Rating)



MAJLIS PERBANDARAN KULIM KEDAH

SISTEM KULIM SMART CARE – MANUAL PENGGUNA – AWAM v1.0

A001 - Pendaftaran Akaun di Kulim Smart Care

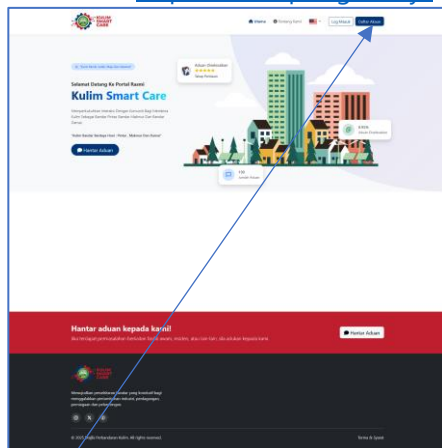
Tujuan Fungsi:

Modul ini membolehkan pengguna baharu mendaftar akaun dalam sistem Kulim Smart Care bagi mendapatkan akses kepada fungsi-fungsi yang disediakan

Penerangan Ringkas:

Melalui fungsi ini, pengguna perlu mengisi maklumat asas seperti nama penuh, dan no telefon bimbit. Setelah pendaftaran berjaya, sistem akan menghantar notifikasi ke no telefon yang didaftarkan sebagai pengesahan

1. Klik URL berikut untuk akses kepada halaman utama Kulim Smart Care : <https://ksc.mppkk.gov.my/>



2. Klik **Daftar Akaun** untuk membuat pendaftaran akaun Kulim Smart Care
3. Sistem akan memaparkan skrin seperti berikut:

4. Masukkan Maklumat berikut:
 - a. Nama Penuh Anda

- b. No Telefon Bimbit (nombor ini mestilah tepat dan aktif yang akan digunakan sebagai Login dan pengesahan akaun)
- c. Masukkan kata laluan (kod pin anda serta sahkan pin anda)

5. Klik di petak "checkbox" untuk persetujuan dengan Terma & Syarat

☐ Saya bersetuju dengan **Terma & Syarat** yang ditetapkan.

Tanpa klik disini, anda tidak dibenarkan meneruskan dengan pendaftaran akaun Kulim Smart Care

6. Klik butang **Daftar Akaun!** untuk meneruskan dengan pendaftaran



MAJLIS PERBANDARAN KULIM KEDAH

SISTEM KULIM SMART CARE – MANUAL PENGGUNA – AWAM v1.0

A002 - Log Masuk dan Kemaskini Profil

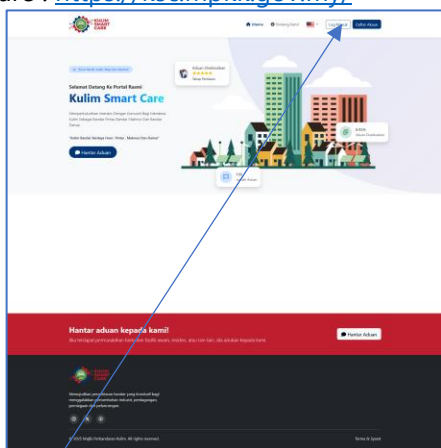
Tujuan Fungsi:

Fungsi ini menyediakan fungsi log masuk secara ringkas berdasarkan maklumat yang didaftarkan semasa pendaftaran akaun Kulim Smart Care

Penerangan Ringkas:

Pengguna yang telah berdaftar boleh log masuk ke sistem melalui maklumat yang didaftarkan. Penggunaan nombor telefon dan juga OTP sebagai langkah keselamatan sebelum sebarang aduan dapat didaftarkan atau anda ingin membuat semakan aduan anda. Selepas log masuk, pengguna boleh mengemaskini maklumat peribadi seperti alamat emel, alamat tempat tinggal, serta maklumat-maklumat yang tertera.

1. Klik URL berikut untuk akses kepada halaman utama Kulim Smart Care : <https://ksc.mppkk.gov.my/>



2. Klik **Log Masuk** untuk membuat log masuk ke Kulim Smart Care
3. Sistem akan memaparkan skrin seperti berikut:



4. Masukkan Maklumat berikut:
 - a. Nombor telefon dan Kod Pin yang telah didaftarkan

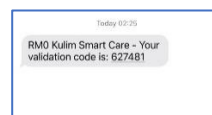
- b. Klik butang **Log Masuk**

Anda akan dipaparkan mesej berikut:

PORTAL KOMUNITI MPKK

Kod pengesahan telah dihantar ke no. telefon anda melalui SMS. Sila periksa SMS anda dan masukkan kod 6 digit tersebut di bawah.

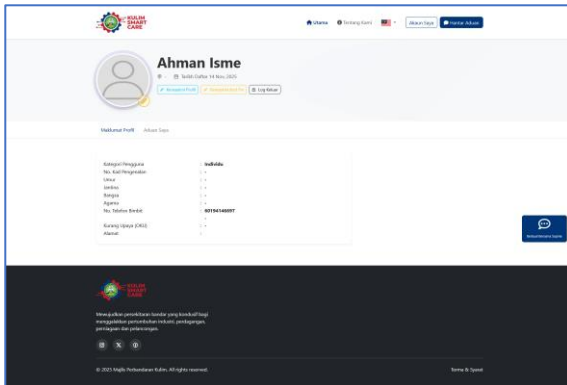
5. Anda akan menerima no OTP secara SMS di nombor telefon yang berdaftar:



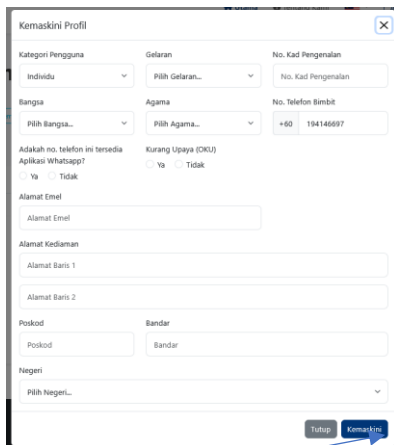
6. Masukkan 6 digit kod OTP di sini:



7. Klik butang **Sahkan & Log Masuk**, dan anda akan dibawa ke halaman utama sebagai Pengguna Awam:

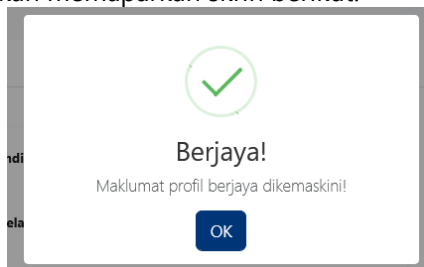


8. Klik [Kemaskini Profil](#) untuk mengemaskini maklumat profil anda

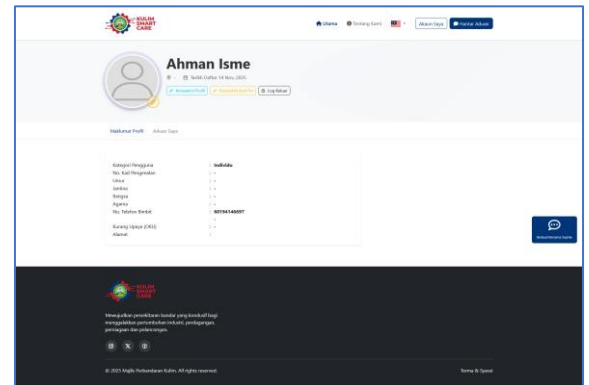


Setelah selesai masukkan maklumat anda, klik butang [Kemaskini](#) untuk simpan.

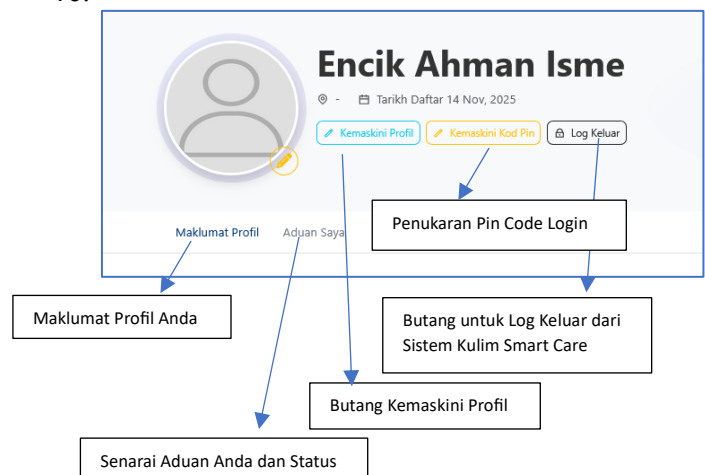
Sistem akan memaparkan skrin berikut:



9.



10.



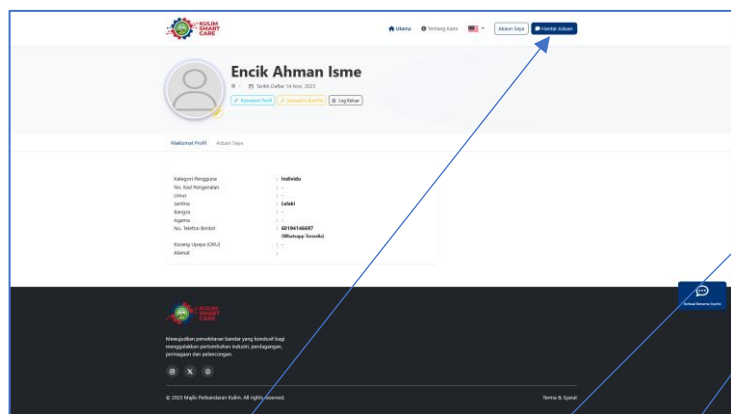
A003 - Pendaftaran Aduan Melalui Borang Digital

Tujuan Fungsi:

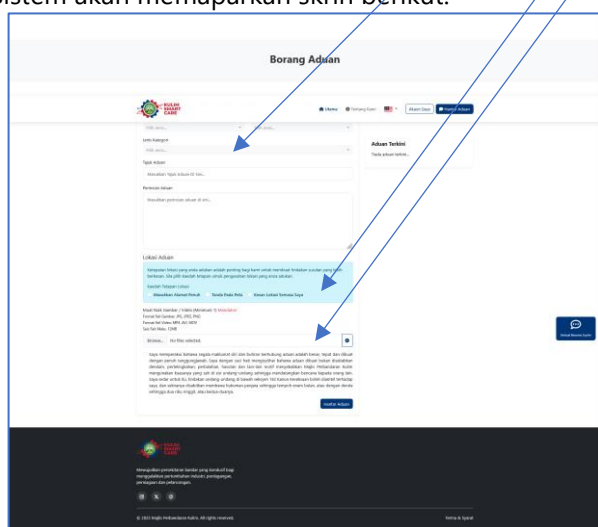
Fungsi ini membolehkan pengguna mendaftarkan aduan baharu menggunakan borang digital dalam talian

Penerangan Ringkas:

Pengguna mengisi maklumat aduan seperti kategori, lokasi kejadian, penerangan aduan, dan boleh memuat naik imej sokongan. Setelah aduan dihantar, pengguna akan menerima notifikasi pengesahan melalui emel (jika mendaftar akaun emel di profil) dan notifikasi di Whatsapp.



1. Klik **Hantar Aduan** untuk mendaftar aduan anda. Sistem akan memaparkan skrin berikut:



2. Borang Aduan mempunyai 3 seksyen.
 - a. Jenis /Kategori / Perincian Aduan
 - b. Lokasi Aduan
 - c. Muatnaik imej sebagai bukti aduan
3. Masukkan maklumat berikut di dalam Borang Aduan Digital (Seksyen 1):
 - a. Jenis Aduan
 - b. Kategori Aduan
 - c. Jenis Kategori
 - d. Tajuk Aduan
 - e. Perincian Aduan
4. Pilih opsyen untuk menetapkan lokasi aduan anda (Seksyen 2)
 - a. Alamat Penuh
 - b. Tanda di Peta
 - c. Kesan Lokasi Semasa Anda
5. Muatnaik imej atau video berkaitan dengan aduan anda. Minimum imej ada lah 1 dan maksimum imej adalah 5.
6. Setelah selesai masukkan maklumat, pastikan anda klik di "checkbox" Perakuan sebelum hantar aduan anda

☒ Saya memperakui bahawa segala maklumat diri dan butiran berhubung aduan adalah benar, tepat dan dibuat dengan penuh tanggungjawab. Saya dengan suci hati mengisytiharkan bahawa aduan dibuat bukan disebabkan dendam, pertelingkahan, perbalahan, hasutan dan lain-lain motif menyebabkan Majlis Perbandaran Kulim menggunakan kuasanya yang sah di sisi undang-undang sehingga mendatangkan bencana kepada orang lain. Saya sedar untuk itu, tindakan undang-undang di bawah seksyen 182 Kanun Keseksaan boleh diambil terhadap saya, dan sekiranya disabitkan membawa hukuman penjara sehingga tempoh enam bulan, atau dengan denda sehingga dua ribu ringgit, atau kedua-duanya.

Hantar Aduan

7. Klik butang **Hantar Aduan** untuk meneruskan dengan daftar aduan anda. Anda akan dipaparkan dengan Pengesahan skrin aduan anda.



MAJLIS PERBANDARAN KULIM KEDAH

SISTEM KULIM SMART CARE – MANUAL PENGGUNA – AWAM v1.0

Pengesahan Maklumat Aduan

Sila pastikan maklumat aduan anda adalah tepat sebelum dihantar.

Jenis Aduan
ADUAN AWAM

Kategori Aduan
HALANGAN

Jenis Kategori
PERLETAKKAN KENDERAAN

Tajuk Aduan
ada kenderaan selalu park di corner simpang keluar taman melur

Perincian Aduan
ada kenderaan selalu park di corner simpang keluar taman melur

Lokasi Aduan
Lorong Melor 1, Taman Melur, 09400 Kulim, Kedah

Kemaskini Sahkan & Hantar Aduan!

Klik butang **Sahkan & Hantar Aduan!** untuk sahkan dan hantar aduan anda. Jika ingin membuat perubahan, klik butang **Kemaskini**

8. Anda akan dipaparkan dengan skrin Maklumat Aduan setelah Aduan berjaya dihantar dan status Aduan anda menjadi **Aduan Dihantar**:

KOMUNITI

Maklumat Aduan

0002/10/25

Banjir Kilat Sebelah Lotus

terdapat banjir kilat di sekitar lotus yang mengganggu kenderaan.

Lokasi

Lotus Kulim, Taman Lembah Impiana, 09000 Kulim, Kedah

12/10/2025 01:30 AM

Gambar / Video

01:30

© 2025 Majlis Perbandaran Kulim. All rights reserved. 102-118-01-20

9. Anda akan menerima notifikasi melalui salah satu cara berikut:

- a. Emel (jika anda mendaftar emel)

KULIM SMART CARE

Salam Sejahtera Ahman Isme,

Aduan anda telah dihantar ke Majlis Perbandaran Kulim. Pihak kami akan membuat semakan aduan anda dengan segera.

Anda akan menerima notifikasi permakluman berkaitan status aduan anda sama ada melalui emel atau Whatsapp.

Berikut adalah maklumat aduan yang anda hantar:

Kategori: **Bencana Alam**

Aduan: **Banjir**

Jenis: **Banjir**

Kategori: **Banjir Kilat Sebelah Lotus**

Tajuk Aduan: **Lotus Kulim, Taman Lembah Impiana, 09000 Kulim, Kedah,**

Lokasi: **Lotus Kulim, 09000 Kulim**

Aduan: **Lotus Kulim, 09000 Kulim**

Terima kasih atas aduan anda.

No. 1, Lebuhr Bandar 2, Bandar Putra, 09000 Kulim, Kedah.
Tel: 6044325225 | Fax: 6044325229
Copyright © 2025 Majlis Perbandaran Kulim

- b. Whatsapp

Salam Sejahtera Ahman Isme,

Status aduan anda telah dikemaskini seperti berikut:

No. Aduan: **0002/10/25**

Tarikh Aduan: **12/10/2025**

Tajuk Aduan: **Banjir Kilat Sebelah Lotus**

Status Aduan: **Aduan Dihantar**

Sila semak butiran di aplikasi Sistem eAduan MPKK 01:30

- c. SMS

RM0 Kulim Smart Care - Salam Sejahtera, Status aduan anda 0005/11/25 - Taman Anggerek Banjir telah dikemaskini kepada ADUAN DITERIMA Sila semak butiran di aplikasi Sistem KSC MPKK



MAJLIS PERBANDARAN KULIM KEDAH

SISTEM KULIM SMART CARE – MANUAL PENGGUNA – AWAM v1.0

A004 - Pendaftaran Aduan Melalui ChatBot AI (Sophie) – Versi Beta

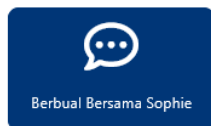
Tujuan Fungsi:

Fungsi ini membolehkan pengguna berinteraksi dengan sistem aduan melalui ChatBot AI yang berfungsi 24/7

Penerangan Ringkas:

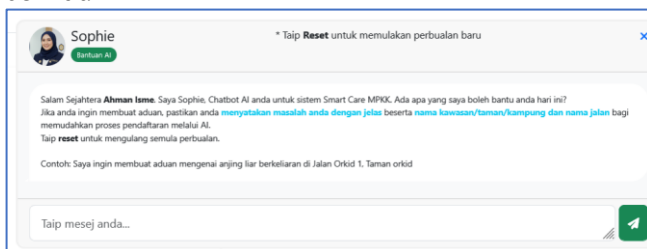
Chat AI Sophie adalah versi Beta. Pengguna boleh menghantar aduan terus melalui ChatBot (web atau aplikasi mudah alih). ChatBot akan membimbing pengguna untuk melengkapkan maklumat aduan, menerima imej bukti, dan menghantar notifikasi pengesahan apabila aduan berjaya direkodkan

1. Untuk menggunakan fungsi Chat AI Sophie, anda perlu



klik di butang

2. Anda akan dipaparkan dengan kotak perbualan seperti berikut:



Fungsi utama Sophie adalah untuk membantu anda membuat aduan melalui perbualan tanpa perlu mengisi borang digital

3. Untuk membuat aduan, anda perlu menaip perkataan yang menjurus kepada ingin membuat aduan seperti "saya nak buat aduan .." "Ada anjing liar di ..." "Banjir kilat di .." didalam kotak perbualan termasuk lokasi kejadian seperti nama Taman, jalan, Lorong dan sebagainya.

A005 – Semakan Aduan

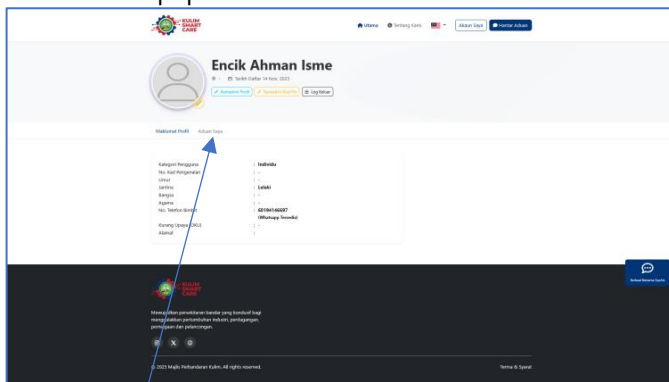
Tujuan Fungsi:

Fungsi ini membolehkan pengguna menyemak perkembangan atau status terkini aduan yang telah dihantar

Penerangan Ringkas:

Pengguna boleh menyemak aduan berdasarkan status. Paparan status menunjukkan tahap tindakan semasa seperti *Diterima*, *Diproses*, *Dalam Tindakan*, atau *Selesai*. Notifikasi juga akan dihantar apabila status aduan berubah

1. Untuk menyemak aduan anda, klik butang **Akaun Saya**
Anda akan dipaparkan skrin berikut:



2. Klik **Aduan Saya** dan anda akan dipaparkan dengan maklumat berikut:

Senarai Aduan					
	Aduan Baru	Dalam Tindakan	Selesai / Ditutup	Ditolak	
#	No. Aduan	Tajuk Aduan	Tarikh Aduan	Status	
1	0003/11/25	Banjir	22/11/2025 02:24 AM	Aduan Diketahui	Papar
2	0004/11/25	Taman Anggerik	22/11/2025 02:25 AM	Aduan Diketahui	Papar
3	0005/11/25	Taman Anggerik Banjir	22/11/2025 02:27 AM	Aduan Diketahui	Papar
4	0009/11/25	Ada Kenderaan Selalu Park Di Corner Simpang Keluar Taman Melur	22/11/2025 01:38 PM	Aduan Diketahui	Papar

Status Aduan Anda:

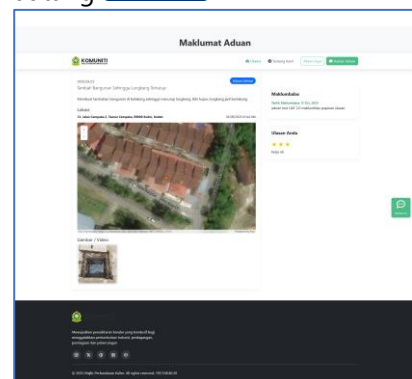
- **Dihantar** : Aduan anda dihantar ke pihak MPKK (Baru)
- **Diterima** : Aduan anda telah diterima oleh pihak MPKK
- **Diproses** : Aduan anda didalam proses untuk Tindakan
- **Dalam Tindakan** : Aduan anda telah dalam Tindakan pihak MPKK
- **Selesai** : Aduan Anda telah diselesaikan oleh pihak MPKK
- **Ditolak** : Aduan anda ditolak (rujuk kepada ulasan / Maklumbalas) pihak MPKK
- **Edar ke Agensi** : Aduan anda telah dihantar ke Agensi berkaitan untuk penyelesaian

3. Terdapat 4 Tab yang menyenaraikan aduan anda mengikut kumpulan status:

Aduan Baru Dalam Tindakan Selesai / Ditutup Ditolak

- a. Aduan Baru : Senarai Aduan yang baru dihantar dan belum di buat penerimaan oleh pihak MPKK
- b. Dalam Tindakan : Aduan-aduan yang telah diterima, diproses, dan dalam Tindakan
- c. Selesai/Ditutup : Senarai aduan yang telah selesai Tindakan dan juga ditutup
- d. Ditolak : Senarai aduan anda yang ditolak oleh pihak MPKK berserta ulasan/maklumbalas.

4. Untuk melihat maklumat aduan anda dan juga maklumbalas (Aduan Selesai / Ditolak), klik butang **Papar**





MAJLIS PERBANDARAN KULIM KEDAH

SISTEM KULIM SMART CARE – MANUAL PENGGUNA – AWAM v1.0

A006 – Kajiselidik (Star Rating)

Tujuan Fungsi:

Fungsi ini digunakan untuk mengumpul maklum balas pengguna terhadap keberkesanan dan kepuasan perkhidmatan selepas aduan diselesaikan

Penerangan Ringkas:

Selepas aduan ditandakan sebagai selesai, sistem akan menghantar pautan kajiselidik kepada pengguna. Pengguna boleh memberi penilaian menggunakan sistem bintang (1–5) serta komen tambahan. Data ini digunakan untuk penambahbaikan mutu perkhidmatan

1. Setelah Aduan anda diselesaikan, sistem akan menghantar notifikasi berkenaan penyelesaian aduan anda. Untuk melihat maklumbalas dan membuat kajiselidik, anda perlu membuka aduan yang baru diselesaikan.

Klik [Aduan Saya](#). Pilih Tab “Selesai / Ditutup”

Anda akan disenaraikan dengan aduan-aduan yang telah diselesaikan:

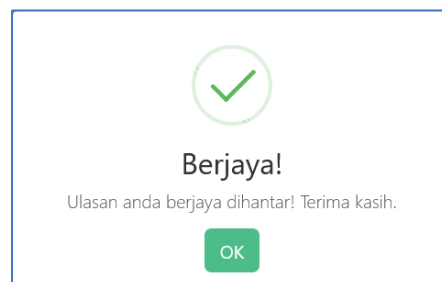
Senarai Aduan				
	Aduan Baru	Dalam Tindakan	Selesai / Ditutup	Ditolak
#	No. Aduan	Tajuk Aduan	Tarikh Aduan	Status
1	0006/09/25	Tambah Bangunan Sehingga Longkang Tertutup	03/09/2025 01:44 AM	Aduan Selesai Papar
2	0008/09/25	Anjing Garam Di Taman	04/09/2025 12:06 AM	Aduan Selesai Papar
3	0012/09/25	Barji Depan Dewan Putra - Full Address	05/09/2025 05:04 PM	Aduan Selesai Papar
4	0021/09/2025	Tandas Awam Di Seseen Bas Kulim Taman Tunku Putra Tidak Berfungsi	08/09/2025 01:31 AM	Aduan Selesai Papar
5	0022/09/2025	Polok Di Dataran Putra Berisiko Tumbang	08/09/2025 01:44 AM	Aduan Selesai Papar
6	0025/09/2025	Lampu Jalan Rosak Di Taman Bunga Raya	08/09/2025 12:20 PM	Diedar Kiri Agensi Papar

Pilih Aduan yang baru diselesaikan berdasarkan no aduan.

Klik [Papar](#)

2. Sistem akan memaparkan skrin berikut untuk tindakan anda:

3. Masukkan Rating anda dan ulasan jika ada.
4. Tekan butang [Hantar](#), dan skrin berikut akan dipaparkan:



5. Anda akan dipaparkan seperti berikut:

Ulasan /Maklumbalas dari pihak MPKK

Ulasan /Maklumbalas dari Anda