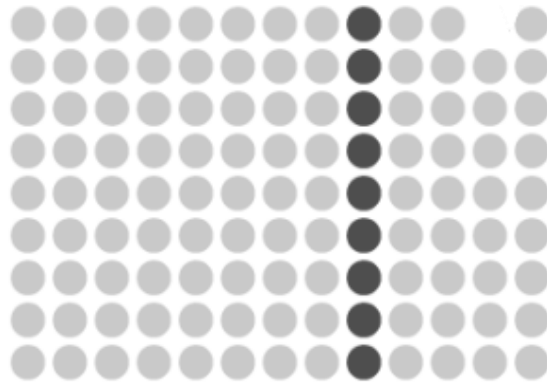


PENGURUSAN ADUAN

PANDUAN

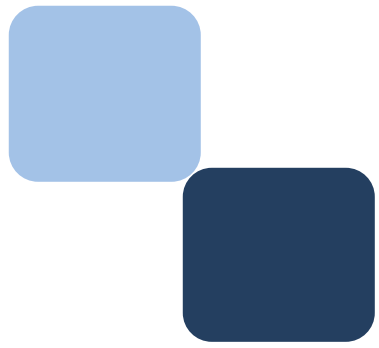
Pengguna



Sistem Pengurusan Aduan



Kementerian Kewangan Malaysia



Isi Kandungan

Bab	Perkara	Muka Surat
A	Modul Konfigurasi Helpdesk	4
B	Modul Pegawai Helpdesk	7
C	Modul Penyelaras Helpdesk	12
D	Modul Pembantu Teknik	13
E	Modul Laporan	14
F	Modul Aduan Pengguna	19

PENGENALAN

Sistem Pengurusan Aduan dibangunkan untuk menguruskan aduan dengan lebih lancar dan teratur.

Sistem pengurusan aduan yang dibangunkan berasaskan web ini boleh dicapai oleh pengguna yang mempunyai jaringan dan mempunyai aplikasi Internet Explorer versi 6 dan ke atas.

The screenshot displays the user interface for the JKDM complaint management system. At the top, there is a navigation menu with tabs for 'UTAMA', 'SISTEM', 'PENERBITAN', 'BANTUAN', and 'DOWNLOAD'. The main header features the JKDM logo and the text 'Jabatan Kastam Diraja Malaysia'. On the right side, there are several quick links: 'Laporan Eksekutif', 'Pengurusan Aset Alih', 'Pengurusan Stor', 'Aduan Kerosakan Peralatan', 'Senarai Agensi', and 'Berita Terkini'. The central area is a form titled 'Borang Aduan' (Complaint Form). It is divided into two main sections: 'MAKLUMAT PENGADU' (Complainant Information) and 'MAKLUMAT ADUAN' (Complaint Information). The 'MAKLUMAT PENGADU' section includes fields for 'No. Kad Pengenalan' (with a note 'enter selepas dimasukkan'), 'Nama', 'Jawatan', 'Bahagian', 'Lokasi Kerosakan', 'Tel', and 'Email'. The 'MAKLUMAT ADUAN' section includes dropdown menus for 'Cawangan' (with the prompt 'Sila pilih cawangan'), 'Kategori Aduan' (with the prompt 'Sila pilih kategori'), and 'Jenis Aduan' (with the prompt 'Sila pilih jenis'), as well as text input fields for 'Kod Aset', 'No Siri', 'Lain-lain kerosakan', and 'Aduan'. A 'HANTAR ADUAN' (Submit Complaint) button is located at the bottom of the form.

BAB A | KONFIGURASI HELPDESK

Tugas dan tanggungjawab Pentadbir Sistem Pengurusan Aduan adalah seperti berikut:

- Mewujudkan kategori aduan
- Mewujudkan jenis aduan kerosakan
- Melantik pegawai mengikut kategori
- Memberikan capaian modul kepada pengguna sistem pengurusan Aduan dalam modul pentadbir
- Modul yang dibenarkan bagi pentadbir adalah modul konfigurasi

1. CAPAIAN KONFIGURASI HELPDESK

- 1.1. Hanya pentadbir helpdesk sahaja yang boleh melakukan konfigurasi helpdesk.
- 1.2. Bagi melantik pengguna sebagai pentadbir helpdesk sila kemaskini maklumat pentadbir pengguna.

2. KONFIGURASI HELPDESK

2.1. Daftar Kategori Kerosakan

- Langkah 1 Klik Modul Konfigurasi Helpdesk
- Langkah 2 Klik Sub Modul Kategori Helpdesk
- Langkah 3 Klik butang Daftar Kategori Kerosakan bagi mendaftar rekod baru kategori kerosakan.



- Langkah 4 Masukkan maklumat daftar kategori kerosakan
- Langkah 5 Klik butang Simpan setelah melengkapkan maklumat daftar kategori kerosakan.

Maklumat Kategori	
Kod Kategori	PT *
Kategori Kerosakan	PENTADBIRAN *
Diskripsi	NGURANSAN OPERASI STRATEGIK & FASILITI
Telefon	03-78000000
Email	pt@utm.edu.my
SIMPAN 5	

2.2. Daftar Jenis Kerosakan


- Langkah 1 Klik Modul Konfigurasi Helpdesk
- Langkah 2 Klik Sub Modul Jenis Aduan
- Langkah 3 Klik butang Daftar Jenis Kerosakan

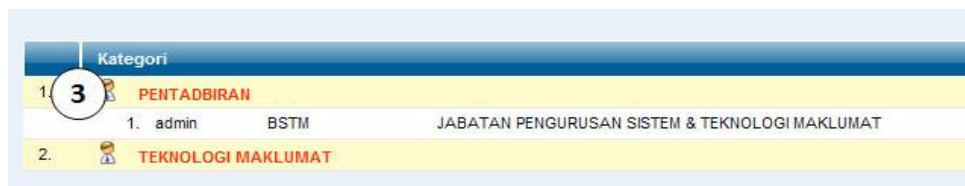



- Langkah 4 Daftar Jenis Aduan
- Langkah 5 Pilih Kategori Aduan
- Langkah 6 Klik butang Simpan setelah melengkapkan maklumat jenis aduan.



2.3. Pelantikan Pegawai

- Langkah 1 Klik Modul Konfigurasi Helpdesk
- Langkah 2 Klik Sub Modul Pelantikan Pegawai
- Langkah 3 Klik butang  bagi melantik pegawai helpdesk mengikut kategori kerosakan yang dipilih



- Langkah 4 Klik butang  untuk pilih pegawai helpdesk
- Langkah 5 Klik butang Simpan setelah memilih pegawai helpdesk



2.4. Set Masa Tindakan

- Langkah 1 Klik Modul Konfigurasi Helpdesk
- Langkah 2 Klik Sub Modul Set Masa Tindakan
- Langkah 3 Masukkan maklumat konfigurasi
- Langkah 4 Klik butang Kemaskini selepas lengkapkan maklumat konfigurasi masa tindakan aduan

Maklumat Konfigurasi		
Tempoh Agihan Awal	<input type="text" value="1"/>	Jam
Tempoh Tindakan Awal	<input type="text" value="1"/>	Hari
Tempoh Penyelesaian	<input type="text" value="1"/>	Hari

KEMASKINI **4** **BATAL**

BAB B | PEGAWAI HELPDESK

Tugas dan tanggungjawab Pegawai Sistem Pengurusan Aduan adalah seperti berikut:


- Melantik pembantu teknik mengikut kategori
- Melantik Penyelaras Aduan
- Menerima Aduan baru mengikut kategori
- Mengagihkan proses aduan kepada pembantu teknik
- Membuat Pengesahan tugas pembantu teknik yang telah selesai

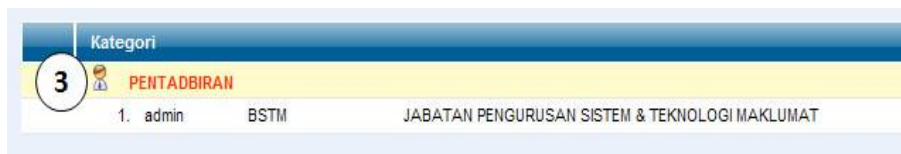
1 Capaian Pegawai Helpdesk


- 1.1 Modul Aduan
- 1.2 Modul Pegawai Helpdesk
- 1.3 Modul Permohonan Kelulusan
- 1.4 Modul Laporan Helpdesk

2 Tugas Pegawai Helpdesk

2.1 Melantik Penyelaras Helpdesk


- Langkah 1 Klik Modul Pegawai Helpdesk
- Langkah 2 Klik Sub Modul Penyelaras Helpdesk
- Langkah 3 Klik butang  bagi mendaftar penyelaras helpdesk



- Langkah 4 Klik butang  bagi pilih penyelaras helpdesk
- Langkah 5 Klik butang Simpan setelah memilih penyelaras helpdesk



2.2 Melantik Pembantu teknik

- Langkah 1 Klik Modul Pegawai Helpdesk
- Langkah 2 Klik Sub Modul Pembantu Teknikal
- Langkah 3 Klik butang  bagi mendaftar Pembantu Teknik

3 PENTADBIRAN - BAHAGIAN PENGURANSAN OPERASI STRATEGIK & FASILITI

AWAM
Tiada Pembantu Teknik Dilantik

ELEKTRIK
Tiada Pembantu Teknik Dilantik

MEKANIKAL
Tiada Pembantu Teknik Dilantik

TELEKOMUNIKASI
Tiada Pembantu Teknik Dilantik

- Langkah 4 Klik butang bagi pilih Pembantu Teknik
- Langkah 5 Pilih capaian jenis aduan kepada Pembantu Teknik
- Langkah 6 Pilih bahagian Pembantu Teknik
- Langkah 7 Klik butang Simpan setelah selesai melengkapkan maklumat daftar Pembantu Teknik

PENTADBIRAN

Nama **4**

Jawatan

Jenis Aduan **5**

AWAM ELEKTRIK
 MEKANIKAL TELEKOMUNIKASI

Bahagian **6**

PEJABAT KETUA PUSTAKAWAN PENTADBIRAN
 JABATAN PENGURUSAN MAKLUMAT JABATAN PENGURUSAN PELANGGAN
 JABATAN PENGURUSAN SISTEM & TEKNOLOGI MAKLUMAT JABATAN PEMBANGUNAN & PENGURUSAN SUMBER ILMU
 PEMBANGUNAN BIBLIOGRAFIK & PEMROSESAN TEKNIKAL JABATAN PENGURUSAN JURNAL & SOKONGAN PENYELIDIKAN
 PERPUSTAKAAN FAKULTI PTAR2

Pilih Semua

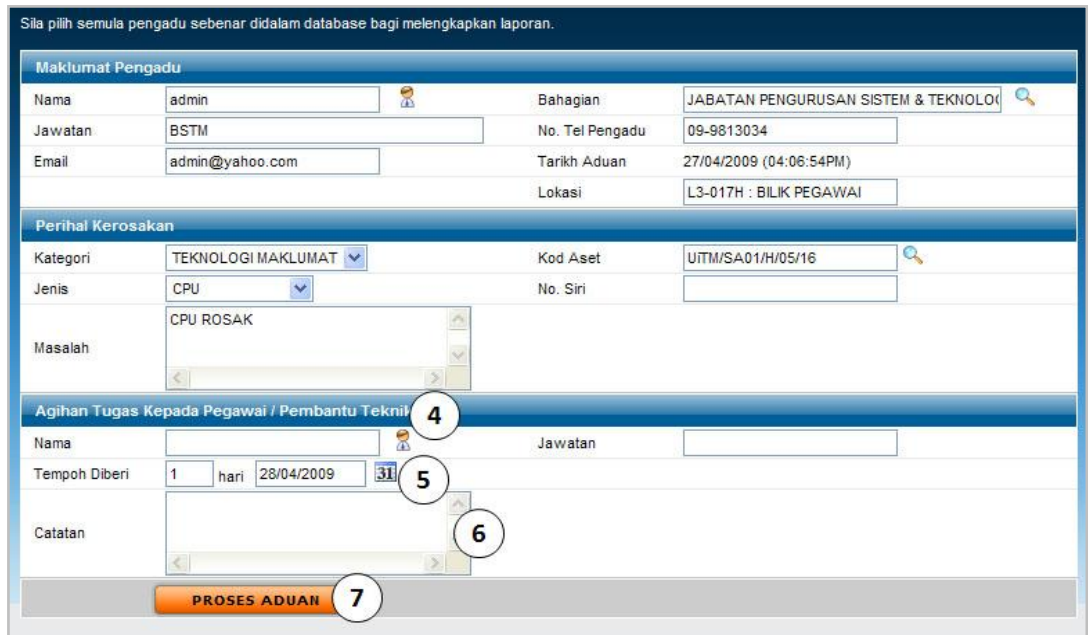
SIMPAN **7**

2.3 Agihan Tugas Kepada Pembantu Teknik

- Langkah 1 Klik Modul Pegawai Helpdesk
- Langkah 2 Klik Sub Modul Senarai Aduan Semasa
- Langkah 3 Klik butang bagi agihan tugas aduan baru tersebut kepada Pembantu Teknik sahaja




- Langkah 4 Klik butang untuk mencari Pembantu Teknik
- Langkah 5 Pilih tarikh bagi tempoh yang diberi bagi menjalankan tindakan
- Langkah 6 Masukan maklumat catatan agihan tugas kepada pembantu teknik
- Langkah 7 Klik butang Proses Aduan setelah melengkapkan maklumat agihan tugas kepada Pembantu Teknik



- Langkah 8 Klik tab Diproses jika ingin menukar agihan tugas atau ingin membuat tindakan sendiri
- Langkah 9 Klik butang bagi menukar agihan tugas kepada Pembantu Teknik yang lain



Langkah 10 Klik butang  bagi memilih Pembantu Teknik yang baru

Langkah 11 Klik butang Simpan setelah selesai memilih Pembantu Teknik yang baru




Penukaran Agihan

Nama admin  10

Jawatan BSTM

SIMPAN 11

Langkah 12 Klik butang  bagi membuat tindakan sendiri ke atas aduan tersebut.

2.4 Pengesahan Aduan

Langkah 1 Klik Modul Pegawai Helpdesk

Langkah 2 Klik Sub Modul Senarai Aduan Semasa

Langkah 3 Klik tab Pengesahan bagi mengesahkan aduan yang telah selesai

Langkah 4 Klik butang  bagi pengesahan aduan



Baru Tugas Semula Diproses 3 Pengesahan Status

Kategori Aduan TEKNOLOGI MAKLUMAT


Halaman 1 dari 1 Carian [] [CARI] [BATAL]

No. Aduan	Pengadu	Aduan	Tarikh (Masa)	Tempoh (Jam)	Status
UTM/SA01/ADU/BSTM/09/0002	admin	CPU ROSAK	27/04/2009 04:06:54PM	0	Kerosakan diatasi 4

Pengesahan Aduan

Langkah 5 Tandakan **Selesai** jika aduan tersebut telah diatasi atau **Agihan Semula** jika aduan tidak dapat diatasi atau Cadang Pelupusan pada pengesahan aduan.

Langkah 6 Klik butang Simpan setelah lengkapkan maklumat pengesahan



Maklumat Pengesahan

No. Rujukan Aduan UTM/SA01/ADU/BSTM/09/0002


Status Tindakan Kerosakan telah diatasi

Pengesahan Aduan Selesai Agihan Semula Cadang Pelupusan 5

Catatan Pegawai OK

SIMPAN 6

Langkah 7 Klik tab Tugas Semula jika pengguna tandakan **Agihan Semula** pada pengesahan aduan

Langkah 8 Klik butang  bagi tugas semula aduan tersebut kepada Pembantu Teknik



Langkah 9 Klik butang  bagi pilih Pembantu Teknik

Langkah 10 Klik butang Simpan setelah pilih Pembantu Teknik



BAB C | PENYELARAS HELPDESK

Tugas dan tanggungjawab Penyelaras Sistem Pengurusan Aduan adalah seperti berikut:



- Menerima tugas | aduan baru daripada pengadu
- Mengagihkan tugas kepada pegawai
- Mengagihkan tugas kepada pembantu teknik

1 Capaian Penyelaras Helpdesk

- 1.1 Modul Aduan
- 1.2 Modul Penyelaras Helpdesk
- 1.3 Modul Laporan Helpdesk

2 Tugas Penyelaras Helpdesk

2.1 Agihan Tugas Kepada Pegawai Helpdesk dan Pembantu Teknik

- Langkah 1 Klik Modul Penyelaras Helpdesk
- Langkah 2 Klik Sub Modul Senarai Aduan
- Langkah 3 Klik butang  bagi agihan tugas aduan baru tersebut kepada pegawai helpdesk dan Pembantu Teknik
- Langkah 4 Klik butang  untuk mencari Pembantu Teknik
- Langkah 5 Klik butang Proses Aduan setelah melengkapkan maklumat agihan tugas kepada Pembantu Teknik
- Langkah 6 Klik butang Pindah Aduan jika ingin membuat pindahan aduan tersebut
- Langkah 7 Klik butang Batal Aduan jika ingin membatalkan aduan tersebut

BAB D | PEMBANTU TEKNIK

Tugas dan tanggungjawab Pembantu Teknik Sistem Pengurusan Aduan adalah seperti berikut:

- Menerima tugas / aduan baru daripada pegawai mengikut kategori
- Menerima tugas / aduan baru daripada penyelaras aduan
- Mengambil tindakan mengikut aduan yang diterima
- Menyelesaikan aduan mengikut kategori
- Mohon pengesahan tugas yang selesai daripada pegawai


1, Capaian Pembantu Teknik

1.1 Modul Aduan

1.2 Modul Pembantu Teknik

2. Tugas Pembantu Teknik

2.1 Terima Agihan Aduan

- | | |
|-----------|--|
| Langkah 1 | Klik Modul Pembantu Teknik |
| Langkah 2 | Klik Sub Modul Senarai Kerja Semasa |
| Langkah 3 | Klik butang Senarai Aduan Baru Diterima |
| Langkah 4 | Klik butang  untuk mulakan tindakan ke atas aduan tersebut |
| Langkah 5 | Klik tab Tambah Tindakan bagi merekodkan tindakan yang dilakukan ke atas aduan tersebut |
| Langkah 6 | Klik butang Simpan setelah lengkapkan maklumat tindakan aduan. Tindakan tersebut akan dipaparkan pada tab Tindakan |
| Langkah 7 | Klik butang Selesai jika telah merekodkan tindakan ke atas aduan tersebut |
| Langkah 8 | Klik butang Simpan setelah selesai tandakan Status Tindakan dan lengkapkan catatan tindakan. Seterusnya tindakan yang telah selesai tersebut akan disahkan oleh pegawai helpdesk |

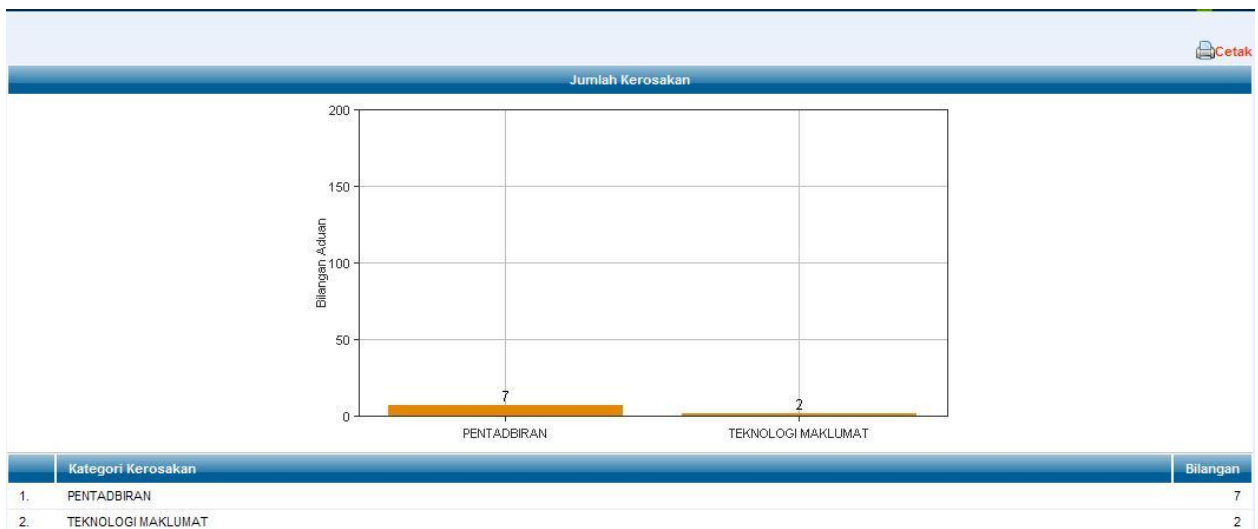
BAB E | MODUL LAPORAN

Modul laporan yang disediakan dalam pengurusan aduan adalah untuk memudahkan bagi pegawai yang menguruskan aduan membuat laporan.

Antara laporan yang disediakan dalam modul laporan ini adalah seperti berikut:

- Laporan mengikut kategori
- Laporan mengikut bahagian
- Laporan aduan diterima
- Senarai Aduan
- Laporan tahunan
- Laporan mingguan
- Statistik Pembantu Teknik
- Ke kerap an diselenggara

1. Laporan mengikut kategori



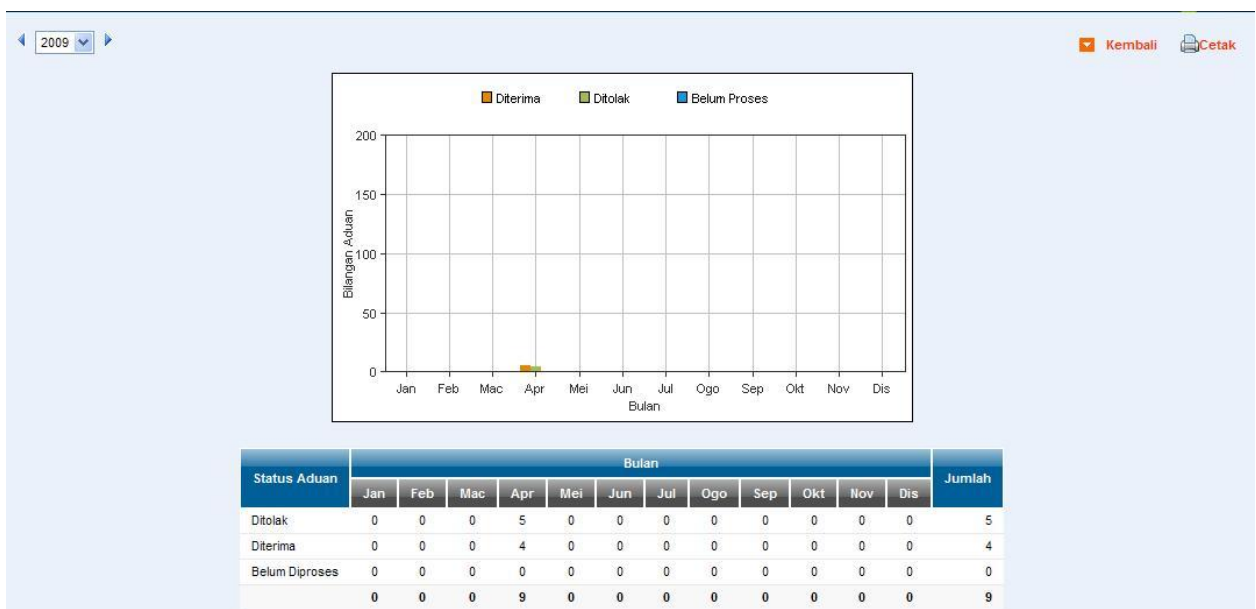
Laporan mengikut kategori boleh dibuat cetakan dengan klik butang cetak.

2. Laporan mengikut bahagian



Laporan mengikut bahagian memaparkan aduan yang telah dibuat oleh bahagian. Laporan tersebut boleh dibuat cetakan.

3. Laporan aduan diterima



Laporan aduan diterima memaparkan aduan yang telah diterima setiap bulan.

4. Senarai Aduan

No. Rujukan	Kod	Aduan	Tarikh Aduan
1. UITM/SA01/ADU/PT/09/0001	UITM/SA01/H/05/28	ROSAK SILING	04:31:50PM 25/04/2009
2. UITM/SA01/ADU/PT/09/0003	UITM/SA01/BSTM/H/07/4	rrr	05:00:28PM 25/04/2009
3. UITM/SA01/ADU/PT/09/0006	UITM/SA01/BSTM/H/07/9	x boleh cetak	05:27:24PM 25/04/2009

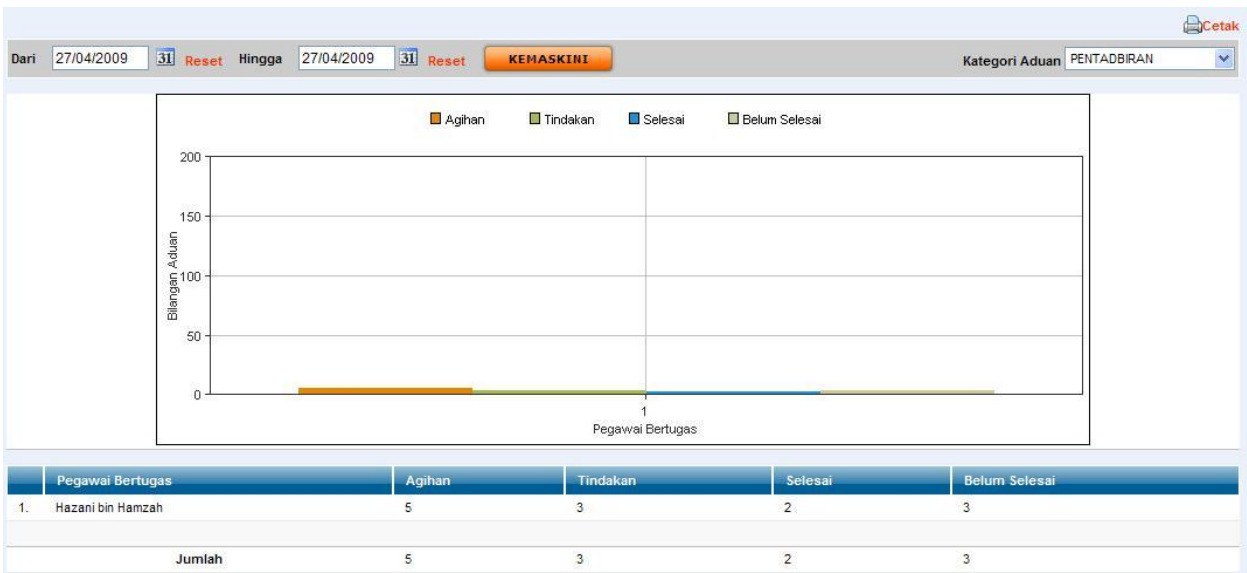
Senarai aduan adalah menunjukkan aduan mengikut aset yang telah dibuat.

5. Laporan tahunan

2009													
Kategori	Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogo	Sep	Okt	Nov	Dis	Jumlah
PENTADBIRAN	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	7
TEKNOLOGI MAKLUMAT	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2

Laporan tahunan akan memaparkan aduan yang telah dibuat mengikut kategori setiap bulan. Laporan tersebut boleh dicetak.

6. Laporan mingguan



Laporan mingguan memaparkan laporan aduan yang telah diagihkan, tindakan yang diambil dan aduan selesai oleh pegawai bertugas.

Pegawai boleh memilih tarikh laporan yang dikehendaki sehingga tarikh diperlukan.

7. Statistik Pembantu Teknik

Dari	27/04/2009	31	Reset	Hingga	27/04/2009	31	Reset	KEMASKINI	Kategori Aduan	PENTADBIRAN
	Pegawai Bertugas	Agihan	Tindakan	Selesai	Belum Selesai					
1.	Hazani bin Hamzah	5	3	2	3					
Jumlah		5	3	2	3					

Laporan ini digunakan untuk memaparkan statistik pembantu teknik yang menguruskan aduan yang diterima. Pegawai boleh menghasilkan laporan statistik pembantu teknik dengan memilih tarikh yang dikehendaki.

Pegawai boleh membuat cetakan bagi setiap laporan yang dikehendaki.

8. Kecepatan diselenggara

Laporan kecepatan diselenggara adalah memaparkan kecepatan aset tersebut diselenggara.

Dari		31	Reset	Hingga		31	Reset	Kekerapan	1	Kategori Aduan	-
Kategori Aset	-										CARI
Sub-Kategori Aset	-										
Jenis Aset	-										
	Aduan (Masalah)	Tarikh (Masa) Aduan	Tarikh Tindakan	Tarikh Penyelesaian							
PENTADBIRAN											
UITM/SA01/BSTM/H/07/4											
1.	rrr	25/04/2009 (05:00 PM)	25/04/2009								
UITM/SA01/BSTM/H/07/9											
1.	x boleh cetak	25/04/2009 (05:27 PM)	25/04/2009								
UITM/SA01/H/05/28											
1.	ROSAK SILING	25/04/2009 (04:31 PM)	25/04/2009	25/04/2009							

BAB F | ADUAN PENGGUNA

Tugas dan tanggungjawab pengguna / pegadu Sistem Pengurusan Aduan adalah seperti berikut:

- Membuat aduan baru mengikut kategori
- Boleh buat Cetakan borang aduan
- Semakan aduan yang telah dibuat.

1. Daftar Aduan dalam sistem Helpdesk

- Langkah 1 Klik Modul Aduan
- Langkah 2 Klik Sub Modul Borang Aduan
- Langkah 3 Klik butang Hantar setelah melengkapkan maklumat aduan

2. Daftar Aduan Pengguna

- Langkah 1 Klik butang Aduan Pengguna pada paparan log masuk SPA
- Langkah 2 Klik Borang Aduan pada Menu Aduan
- Langkah 3 Masukan No. Kad Pengenalan pengguna dan tekan *enter* bagi memaparkan maklumat pengguna tersebut
- Langkah 4 Pilih kategori kerosakan
- Langkah 5 Pilih jenis kerosakan mengikut kategori yang dipilih
- Langkah 6 Masukan maklumat aduan
- Langkah 7 Klik butang Hantar Aduan setelah lengkapkan borang aduan

Borang aduan secara atas talian

MAKLUMAT PENGADU

No. Kad Pengenalan*	123456789012 3 <small>enter selepas dimasukan</small>
Nama*	admin
Jawatan	BSTM
Bahagian*	JABATAN PENGURUSAN SISTEM & TEKNOLOGI MAKLUM
Lokasi*	
Tel*	
Email	

MAKLUMAT ADUAN

Cawangan	UITM Shah Alam
Kategori Aduan	TEKNOLOGI MAKLUMAT 4
Jenis Aduan 5	CPU
Kerosakan	
Kod Aset	
No Siri	
Lain-lain kerosakan	
Aduan*	CPU ROSAK 6

HANTAR ADUAN **7**

3. Cetakan Borang Aduan

Pengguna yang telah menghantar aduan boleh membuat cetakan kepada borang aduan yang telah dibuat. Format Cetakan borang aduan adalah dalam bentuk .pdf. Klik butang cetak bagi mencetak borang aduan.

Contoh paparan cetakan borang aduan:

The screenshot shows a PDF document viewer displaying a form from the Malaysian Customs Department. The form is titled 'BORANG ADUAN KEROSAKAN' (Complaint Form - Damage) and is identified by the reference number 'KK/KDRM115/ADU/BPTM/09/0006'. The form is divided into four main sections: A. MAKLUMAT PENGADU (Complainant Information), B. BUTIRAN ADUAN (Complaint Details), C. TINDAKAN (Actions), and D. KEGUNAAN PEJABAT (Official Use). Section A includes fields for Name (Mohamad Naquiyuddin Bin Mohamed Kapi), Position (Customs Officer), Contact Information, and Location (Kuala Lumpur). Section B includes Category (Computer Equipment), Complaint Type (Non-functional Computer), and Date/Time of Complaint. Section C includes fields for Action, Start Date, and End Date. Section D includes a signature line for the official and checkboxes for 'SELESAI' (Completed) and 'TIDAK SELESAI' (Not Completed).

JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA
BORANG ADUAN KEROSAKAN

NO. RUJUKAN: KK/KDRM115/ADU/BPTM/09/0006

A. MAKLUMAT PENGADU

NAMA	MOHAMAD NAQUIYUDDIN BIN MOHAMED KAPI	BAHAGIAN	BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA & KEWANGAN
JAWATAN	PEGAWAJ KASTAM	NO. TELEFON	012-6184191
E-MAIL	que@customs.gov.my	TARIKH ADUAN	07-09-2009
LOKASI	BILIK MESYUARAT ARAS 7	MASA ADUAN	10:36:PM

B. BUTIRAN ADUAN

KATEGORI	PERALATAN KOMPUTER	JENIS ADUAN	CPU
ADUAN	KOMPUTER TIDAK BERFUNGSI		
CATATAN			

C. TINDAKAN

TINDAKAN PETUGAS	:	
TEMPOH PERLAKSANAAN	:	TARIKH MULA (-) TARIKH TAMAT (-)
TINDAKAN DIAMBIL	:	

D. KEGUNAAN PEJABAT

PENGESAHAN PEJAWAI

NAMA PEJAWAI :	_____
JAWATAN :	(TANDATANGAN DAN COP)
<input checked="" type="checkbox"/> SELESAI. <input type="checkbox"/> TIDAK SELESAI.	

4. Semakan Aduan

Pengguna yang telah membuat aduan boleh membuat semakan kepada aduan yang telah dibuat. Pengguna boleh menyemak dengan mengisi nombor kad pengenalan.

5. Senarai Aduan Anda

Pengguna yang telah membuat aduan boleh membuat senarai bagi aduan yang telah dikemukakan. Senarai ini akan dipaparkan sekiranya pengguna menaip nombor kad pengenalan dalam ruangan yang disediakan.



The screenshot displays a web interface for viewing complaint records. At the top, there is a dark header bar with the text "Senarai Aduan". Below this, the heading "Senarai Aduan" is followed by the subtitle "Senarai maklumat yang telah dihantar oleh anda.". A search section contains the label "No. Kad Pengenalan" next to a text input field. To the right of the input field is an orange button with the text "SENARAIKAN".