

Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang

#### **1.0 PENGENALAN**

Sistem Meja Bantuan ICT Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang adalah satu sistem yang dibangunkan untuk membantu BTM dan agensi/jabatan lain mengurus dan memantau maklumat dan tindakan aduan berkenaan ICT. Sistem ini merupakan sistem aplikasi berasaskan web dan boleh dicapai oleh semua Jabatan di seluruh negeri Pahang dan segala maklumat aduan akan diselenggara oleh Kumpulan Meja Bantuan ICT di BTM dan seterusnya dipanjangkan ke pegawai yang berkaitan. Pendaftaran dan semakan status aduan dibuat secara *online* oleh pengadu itu sendiri.

# Carta Alir Aduan Online Carta Alir Semak Aduan Online Mula Mula Semakan Aduan Aduan Online Online Pengesahan Pengguna Pengesahan Pengguna Ya Ya Tidak Tida Teruska Paparan Status Aduan Kemaski Kemaskini Maklumat Tamat Pengguna Aduan Online Tamat

#### 2.0 CARTA ALIR PENGGUNA BIASA (PENGADU)

#### 3.0 CARTA ALIR PEGAWAI KES



#### 4.0 MEMBUKA SISTEM MEJA BANTUAN ICT

Untuk membuka sistem, pengguna perlu membuka mana-mana **Browser** yang terdapat pada skrin *Desktop* atau melalui butang **Start**. Skrin seperti di Rajah 1 akan dipaparkan.



Sistem Meja Bantuan ICT PSUK boleh diakses di capaian <u>http://aduanict.pahang.gov.my</u>. Walau bagaimanapun, pengguna berdaftar sahaja dibenarkan menggunakan sistem ini. Skrin seperti di Rajah 2 akan dipaparkan. Pendaftaran pengguna sistem hanya boleh dilakukan oleh Admin.



Rajah 2

#### 5.0 ADUAN ONLINE

Aduan secara *online* boleh dilakukan dengan klik pada pautan **Aduan Online**. Pengguna diminta memasukkan nombor kad pengenalan terlebih dahulu. Skrin seperti di Rajah 3 digunakan untuk memasukkan nombor kad pengenalan sebelum membuat aduan *online*.

Pastikan Anda Telah <b>MENDAFTAR</b> sebagai Pengguna Sistem. Sila Masukkan Nombor Kad Pengenalan Anda.
No KP Pengadu : Contoh: [840806061234]
Masuk

Rajah 3

Sekiranya pengguna telah berdaftar, skrin seperti di Rajah 4 akan dipaparkan. Skrin di Rajah 4 digunakan untuk mengemaskini maklumat pengguna sekiranya ada. Klik pada pautan **teruskan...** untuk terus membuat aduan *online*.

	PENGGUNA SISTEM			
No KP Penga	du : 840806065308			
Nama	: NUR ATIQAH BINTI AHMAD BAKARI			
Jabatan	Bahagian Teknologi Maklumat 🛛 🖌			
No Telefon	: 095164309 Contoh: [091234567] atau [0191234567]			
Emel	: nuratiqah@pahang.gov.my			
	Kemaskini Batal [kembali] [teruskan]			

Rajah 4

Seterusnya skrin seperti di rajah 5 akan dipaparkan.

	SISTEM PEJABAT SE	I MEJA BANTUAN Tiausaha kerajaan pahang	ICT
Laman Utama		Cara Buat Aduan	Hubungi Kami
* Adal	lah WAJIB diisi. klumat Pengadu	singan becui seperu yang Ulsyal dukali.	
No	KP Pengadu : 840806 ma Pengadu : NUR ATI	065308 Qah binti ahmad bakari	
Mak	klumat Aduan		
* Taj	juk Aduan 💠		
* But	tiran Aduan :		
No	) Siri Alat :		
1.001107	[ Isikan M	No. Siri Alat Pada Pelekat Sekiranya Melibatkan Pera	alatan ]
1.20	mniran		

Rajah 5

Langkah-langkah untuk membuat aduan online adalah seperti berikut:

- 5.1 Masukkan maklumat aduan. Ruangan yang bertanda (\*) adalah wajib diisi.
- 5.2 Klik butang Browse... untuk muat naik lampiran sekiranya ada.
- 5.3 Klik butang Hantar untuk menghantar aduan.
- 5.4 Klik butang Semula sekiranya untuk mengosongkan semua ruangan.

#### 6.0 SEMAKAN ADUAN ONLINE

Semakan status aduan secara *online* boleh dilakukan dengan klik pautan **Semak Status Aduan**. Skrin seperti di Rajah 6 akan dipaparkan.

SE	MAK STATUS ADUAN
Sila Masukka	n Nombor Kad Pengenalan Anda.
No KP Pengadu :	Contoh: [840806061234
Keml	oali ke < Laman Utama >

Rajah 6

Masukkan nombor kad pengenalan terlebih dahulu. Seterusnya, senarai status aduan akan dipaparkan di skrin seperti di Rajah 7. Terdapat tiga (3) jenis status iaitu **Belum Diproses, Dalam Tindakan**, dan **Selesai**.

	<b>()</b>	EJABAT SET	IA	<b>TEJA BANTUAN</b> Usaha kerajaan pahan	ICT	
Laman Utar	ma			Cara Buat Aduan		Hubungi Ka
			SE	MAK STATUS ADUAN		
		No KP Pengadu Nama Pengadu	3 3	840806065308 NUR ATIQAH BINTI AHMAD BAKARI		
No.Tiket Aduan	Tarikh Aduan			Tajuk Aduan	Statu	is Aduan
3779	12-01-2010	window noteboo	k ta	ak boleh bukak	Se	lesai

Rajah 7

#### 7.0 SKRIN BAGI PEGAWAI KES

### 7.1 MASUK KE DALAM SISTEM (LOGIN)

Bagi pengguna di peringkat Pegawai Kes, Skrin Login disediakan untuk mengakses sistem dengan klik pautan **Maklum Balas**. Skrin seperti di Rajah 8 akan dipaparkan. Pengguna hendaklah memasukkan nombor kad pengenalan dan kata laluan yang sah sebelum dapat menggunakan sistem sepenuhnya.



Rajah 8

Langkah-langkah untuk Login adalah seperti berikut:

- 7.1.1 Masukkan nombor kad pengenalan dan kata laluan yang sah.
- 7.1.2 Klik butang Masuk pada skrin atau "Enter".

#### 7.2 TUKAR KATA LALUAN

Skrin Tukar Kata Laluan adalah seperti di Rajah 9. Skrin ini digunakan untuk menukar kata laluan pengguna. Semua pengguna di peringkat Pegawai Kes boleh menukar kata laluan masing-masing. Pengguna boleh ke skrin ini dengan klik pautan **Tukar Kata Laluan** di skrin Login.

Adaian mes	sti alisi.	
* NO KP Pengç	guna :	
* Kata Laluan	Lama :	
* Kata Laluan	Baru :	
* Ulang Kata L	.aluan Baru :	

Rajah 9

Langkah –langkah untuk menukar kata laluan adalah seperti berikut:

- 7.2.1 Masukkan nombor kad pengenalan yang sah.
- 7.2.2 Masukkan kata laluan lama yang hendak ditukar.
- 7.2.3 Masukkan kata laluan yang baru.
- 7.2.4 Masukkan sekali lagi kata laluan yang baru untuk disahkan.
- 7.2.5 Klik butang Tukar untuk meneruskan penukaran.

### 7.3 LAMAN UTAMA

Skrin seperti di Rajah 10 akan dipaparkan sekiranya sistem berjaya diakses. Menu utama disediakan kepada pengguna dalam bentuk ikon di sebelah atas skrin. Menu-menu tersebut adalah Laman Utama, Pilih Aduan, Log Tindakan, Carian Aduan, Laporan dan *Logout*.

Terdapat Statistik aduan yang perlu diambil tindakan oleh Pegawai Kes dipaparkan.

Laman Utama	Daftar Aduan 5308	Pilih Aduan Nama :	Log Tindakan	Carian Aduan	Utiliti	Laporan Kategori Akses	Logout : Penawai Kes	
10 10 10 10 100000				LINE DISTA		Racogorrinoos	oganarios	
		Statisti	k Status Aduan A	nda Sebagai Pega	wai Kes			
		Jumlah	Semua Aduan		:: 3966			
		Jumlah	Jumlah Aduan Anda Sebagai Pegawai Kes 💠 0					
		Peratu	san Aduan Anda B	erbanding Semua	::0%			
			· Statistik Aduan	Mendikut Status	••			
			. Statistik Addah	Mengikat status	•			
	DALAM	TINDAKAN	SEL	ESAI	TIADA TINI	DAKAN		
		0	1	12	0			

Rajah 10

#### 7.4 PILIH ADUAN

Skrin Pilih Aduan adalah seperti di Rajah 11.



Rajah 11

Klik ikon 🖄 untuk memilih aduan yang ingin diselesaikan dan sekaligus membuat penetapan Pegawai Kes.

Bagi aduan kategori Sistem Aplikasi, pengguna disediakan ikon

untuk menghantar aduan kepada Juruteknik atau Seksyen Teknikal sekiranya aduan tersebut memerlukan penyelesaian teknikal.

### 7.5 LOG TINDAKAN

Skrin seperti di Rajah 12 adalah paparan senarai aduan yang masih memerlukan tindakan Pegawai Kes. Senarai aduan yang dipaparkan adalah terdiri daripada aduan yang berstatus **DALAM TINDAKAN** dan **TIADA TINDAKAN**. Pengemaskinian log tindakan hanya boleh dilakukan oleh Pegawai Kes.

Laman					ene:	
No KP :	84080606530	tar Aduan — Pilin Adua 8 — Na	an Log Indakan C. ama : NUR ATIQAH BINTI AH	MAD BAKARI	Kategori Al	cses : Pegawai Ke:
	Mu cile Idil due	a di babaa Tiadabaa aat		u Las Tindalau		
PANDUA	AN : SITA KIIK IKO	n di kolum Tindakan unt	uk membuat pengemaskinia	an Log Tindakan.		
Senarai	Aduan Memerl	ukan Pengemaskinian P	egawai Kes: NUR ATIQAH	BINTI AHMAD BAKA	RI	JUMLAH :
ID	Tarikh	Masalah	Aduan	Status	Jabatan	Tindakan
3644	29-12-2009	Kategori : Sistem Aplikasi Jenis : Sistem Meja Bantuan ICT	test laluan	DALAM TINDAKAN	Bahagian Teknologi Maklumat	Biasa : Mengikut Keadaan Semasa
3647	30-12-2009	Kategori : Sistem Aplikasi Jenis : Sistem Meja Bantuan ICT	test .pdf	DALAM TINDAKAN	Bahagian Teknologi Maklumat	Biasa : Mengikut Keadaan Semasa
3648	30-12-2009	Kategori : Sistem Aplikasi Jenis : Sistem Meja Bantuan	test	DALAM TINDAKAN	Bahagian Teknologi Maklumat	📝 칋 😒 Biasa : Mengikut

#### Rajah 12

Ikon semula disediakan untuk memulangkan semula aduan kepada kumpulan kes sekiranya Pegawai Kes telah memilih aduan tersebut dan tidak dapat menyelesaikannya atas sebab-sebab tertentu.

Selain itu, ikon si disediakan untuk mencetak Borang Kerja Khidmat Bantuan Teknikal ICT PKP 02.01.

Manakala bagi tujuan pengemaskinian log tindakan, klik ikon

I. Skrin pengemaskinian log tindakan adalah seperti di Rajah 13.

Lampiran	3	
0.		
Adalah WAJIB diisi.		
TINDAKAN ADUAN		
* Tarikh Tindakan	Mac 💙 26 💙 2010 📰	
* Masa Tindakan	: 02:33 Contoh: [1:00 PM = 13:00, 9:00 AM = 09:00]	
* Penyelesaian	:	
	~	
Catitan	:	
	<u>8</u>	
* Status	: - Sila Pilih -	
* Punca Masalah	: - Sila Pilih - 💌	
Lampiran	: Browse	
	:: [ Jenis Lampiran : txt, doc, odt, ods, odp, pdf, zip, rar, jpg, gif, png ] :: [ Saiz Lampiran : 2MB ] :: [ Recolusi Materina Lampiran - Imai : 1024 x 768 ]	
	T [ Resolds Pacana campilar They Tozer X 700 ]	
	(Kamadini) (Camula)	
	Centaskin Sentua	

Rajah 13

Langkah-langkah untuk mengemaskini log aduan adalah seperti berikut:

- 7.5.1 Masukkan maklumat tindakan aduan yang diperlukan. Ruangan yang bertanda (\*) adalah wajib diisi.
- 7.5.2 Klik butang Kemaskini untuk mengemaskini log tindakan.
- 7.5.3 Klik butang Semula sekiranya untuk mengosongkan semua ruangan.

### 7.6 CARIAN ADUAN

Skrin seperti di Rajah 14 digunakan untuk membuat carian aduan. Pelbagai pilihan kategori carian disediakan kepada pengguna.

MAKLUMAT PENGADU		
ID Aduan	:	
No KP Pengadu	: [840806061234]	
Nama Pengadu	:	
Jabatan	: - Sila Pilih -	
Cara Aduan	: - Sila Pilih -	
Tarikh Aduan	: 🔽 hingga 🔽	
MAKLUMAT ADUAN Pegawai Kes	: Sila Pilih -	
Status Aduan	: - Sila Pilih -	
Kategori Masalah	- Sila Pilih -	
	: - Sila Pilih -	
Jenis Masalah		
Jenis Masalah Tajuk Aduan		

Rajah 14

Langkah-langkah untuk membuat carian adalah seperti berikut:

- 7.6.1 Masukkan maklumat carian di ruangan yang disediakan.
- 7.6.2 Klik butang Cari untuk melakukan carian.
- 7.6.3 Klik butang Semula sekiranya untuk mengosongkan semua ruangan carian.

Skrin bagi keputusan carian seperti di Rajah 15 akan dipaparkan.

ID	Tarikh Masa	Masalah	Aduan	Jabatan Pengadu	Peringkat	Status	Tindakan
4043	09-02-2010 12:54	<u>Kategori</u> Sistem Aplikasi <u>Jenis</u> Sistem Pengurusan Masjid	Tajuk sistem pengurusan masjid Butiran tak boleh login No Siri Alat	KARIMAH BINTI JAMBURI PAID Raub	Biasa : Mengikut Keadaan Semasa	SELESAI	✓ ▲ ★

Rajah 15

## 7.7 LAPORAN

Skrin seperti di Rajah 16 digunakan untuk memilih laporan yang dikehendaki oleh pengguna. Cetakan laporan disediakan pada setiap laporan yang dijana.



Rajah 16

# 7.8 KELUAR DARI SISTEM (LOGOUT)

Pengguna boleh keluar dari sistem dengan klik ikon nenu utama yang telah disediakan.

pada