



KEMENTERIAN KOMUNIKASI

MANUAL PENGGUNA SISTEM ADUAN ICT

Modul Pengguna



NAMA AGENSI	:	KEMENTERIAN KOMUNIKASI
DISEDIAKAN OLEH	:	BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT
TARIKH DOKUMEN	:	18 MAC 2024
VERSI DOKUMEN	:	3.0

© Cawangan Pembangunan Aplikasi, Bahagian Pengurusan Maklumat, 2024.
Kementerian Komunikasi

Hak cipta

Hak cipta terpelihara. Tiada bahagian daripada terbitan ini boleh dicetak, dihasilkan semula, disimpan dalam sistem atau diagihkan, dalam mana-mana bentuk atau cara, tanpa kebenaran bertulis daripada pemilik.

Terbitan dan agihan ketiga FEBRUARI, 2024.

ISI KANDUNGAN

1	PENGENALAN	0
2	RINGKASAN.....	1
3	CAPAIAN SISTEM	2
3.1	Laman Utama Sistem Aduan ICT	3
3.2	Senarai Kategori Aduan.....	4
3.3	Borang Aduan Kerosakan	5
3.4	Senarai Cawangan.....	6
3.5	Semakan Status Aduan.....	7
3.6	Bantuan.....	8

1 PENGENALAN KEPADA MANUAL PENGGUNA SISTEM ADUAN ICT

Ringkasan

Tujuan manual pengguna **Sistem Aduan ICT** ini adalah untuk :

1. Memperkenalkan pembaca kepada **Sistem Aduan ICT**
2. Memberi pengguna ringkasan tentang **Sistem Aduan ICT**.
3. Memberi pengguna panduan cara-cara menggunakan **Sistem Aduan ICT**.

Objektif

Objektif manual pengguna **Sistem Aduan ICT** ini adalah untuk :

1. Memastikan pengguna memahami aliran proses bagi kesemua modul yang dijana oleh sistem.
2. Memudahkan pengguna membuat aduan/ permohonan ICT di Kementerian Komunikasi dan Digital.
3. Memastikan pengguna tahu menggunakan **Sistem Aduan ICT**

2 RINGKASAN

Tujuan manual pengguna Sistem Aduan ICT ini adalah untuk :

1. Memperkenalkan pembaca kepada **Sistem Aduan ICT**.
2. Memberi pengguna ringkasan tentang **Sistem Aduan ICT**.
3. Memberi pengguna panduan cara-cara menggunakan **Sistem Aduan ICT**.

Faedah SISTEM ADUAN ICT

Sistem SISTEM ADUAN ICT menawarkan faedah-faedah berikut kepada organisasi :

1. Menjimatkan masa dan kos
2. Menguruskan aduan kerosakan dan melaksanakan tugas bantuan teknikal
3. Pengagihan kerja lebih teratur dan kemaskini.
4. Status permohonan dapat dimaklumkan dengan cepat
5. Menyediakan laporan dan statistik aduan ICT mengikut cawangan dan bulan
6. Notifikasi aduan ICT lebih cepat dan telus menerusi *mobile*, email
7. Dapat meningkatkan mutu dan kualiti penyelenggaraan komputer terhadap permasalahan komputer yang dihadapi oleh pengguna.

Justifikasi SISTEM ADUAN ICT

Justifikasi membangunkan **Sistem Aduan ICT** adalah :

1. Pengurusan aduan ict yang lebih efisien dan menarik.
2. Peningkatan integriti ke atas permohonan melalui muat naik dokumen sokongan/ dokumen yang berkaitan dengan kerosakan
3. Penyediaan statistik (mengikut jumlah aduan, kategori, bahagian dan pegawai) yang lebih berkesan dan teratur.
4. Notifikasi email status aduan kepada pemohon.

Skop SISTEM ADUAN ICT

Pembangunan **Sistem Aduan ICT** meliputi perubahan antaramuka sistem kepada laman web yang lebih responsif, tambahan fungsi muat naik dokumen sokongan semasa permohonan serta notifikasi emel status tempahan serta menggunakan aplikasi gunasama *whatsapp* untuk notifikasi aduan kepada pengadu.

Modul SISTEM ADUAN ICT

SISTEM ADUAN ICT menawarkan pelbagai fungsi-fungsi aplikasi seperti berikut:

1. Modul Pelaksana.
2. Modul Pentadbir.

3 CAPAIAN SISTEM

Pengenalan

Bab ini menerangkan aliran kerja dan arahan kepada pengguna Modul Pengguna untuk capaian **Sistem Aduan ICT**.

- Pihak Cawangan Pembangunan Aplikasi (CPA) BPM telah mengambil pendekatan untuk membangunkan semula **Sistem Aduan ICT** yang baharu menggunakan teknologi yang terkini.
- Keperluan baharu bagi **Sistem Aduan ICT** telah dikenalpasti dan **Sistem Aduan ICT** perlu ditambah baik daripada segi antaramuka sistem, tambahan fungsi muat naik dokumen sokongan semasa membuat aduan serta notifikasi emel status aduan.

3.1 Laman Utama SISTEM ADUAN ICT

1. Akses laman Utama di URL berikut :

<https://aduanict.komunikasi.gov.my/>

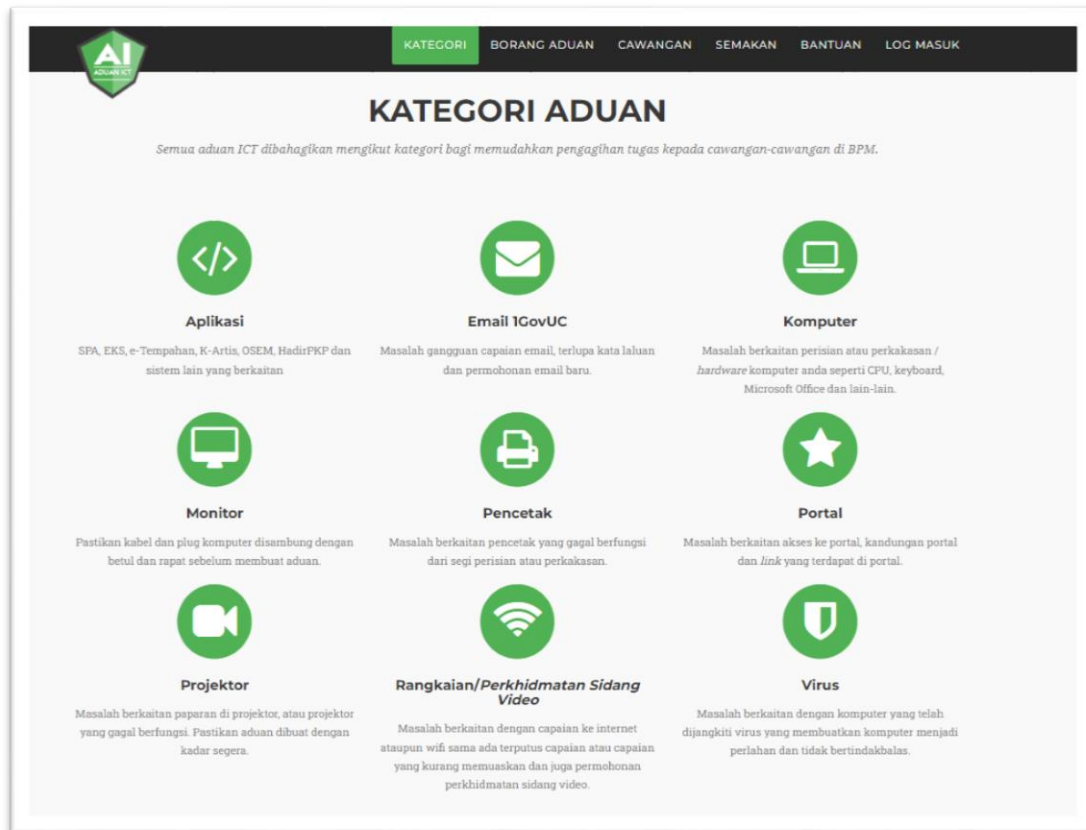
2. Pengguna dapat melihat **laman Utama** seperti di bawah.



Gambarajah 1 : Paparan Antaramuka Laman Utama

3. Klik **Borang Aduan** untuk membuat aduan.
4. Klik **Manual Pengguna** untuk melihat tatacara penggunaan.


3.2 SENARAI KATEGORI ADUAN




Gambarajah 2 : Paparan Antaramuka Kategori Aduan

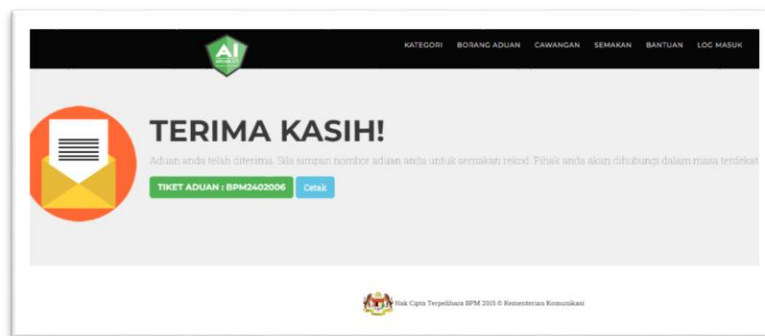
1. Paparan **Kategori Aduan** bagi membantu dan memudahkan pengguna mengenalpasti kategori aduan semasa kunci masuk dalam **Borang Aduan Kerosakan/ Perkhidmatan Perkhidmatan**.

3.3 BORANG ADUAN KEROSAKAN



The screenshot shows a web form titled "BORANG ADUAN KEROSAKAN / PERMOHONAN PERKHIDMATAN". At the top, there is a navigation bar with "BORANG ADUAN" highlighted. Below the title, there is a sub-header and a note: "Lengkapkan borang aduan berikut mengikut kategori masalah. Klik  untuk panduan menulis aduan." The form contains several input fields: "Nama Pelapor" (text), "Bahagian" (dropdown), "No Tel Pejabat/Bimbit" (text), "Email" (text), "Kategori Kerosakan / Perkhidmatan" (dropdown), and a large "Keterangan Aduan" text area with an info icon. Below the text area is a note: "Beri keterangan mengenai kerosakan yang di alami." At the bottom, there are three "Choose Files" buttons for attachments and a green "Hantar" button.

Gambarajah 3 : Paparan Antaramuka Borang Aduan Kerosakan/ Permohonan Perkhidmatan

1. Lengkapkan borang aduan berikut mengikut kategori masalah.
2. Klik  untuk panduan menulis aduan.
3. Klik **HANTAR** untuk menghantar aduan.



Gambarajah 4 : Paparan Antaramuka Aduan Telah Berjaya Dihantar.

4. **No.Tiket Aduan** dipaparkan. Nombor tersebut akan digunakan untuk membuat semakan status aduan.
5. Klik pada  untuk paparan aduan.
6. Klik pada  untuk mencetak aduan. Rujuk gambarajah 4(a).

BPM2402006

Maklumat Pelapor

Nama	HAZIRAH	Email	hazirah@komunikasi.gov.my
Bahagian	ARAS 35 - PEJABAT KSU	No Tel	03891105444

Maklumat Aduan

Tarikh Aduan	2024-02-08 12:11:33	Status Aduan	BARU
Kategori	BROADBAND		
Keterangan	Broadband tidak ada signal		

Maklumat Tindakan

Tarikh Tindakan	-	Pelaksana	
Tindakan			

[Cetak Aduan](#)

Hak Cipta Terpelihara BPM 2015 © Kementerian Komunikasi

Gambarajah 4(a) : Paparan perincian aduan.

2504, 10:56AM Sistem Aduan ICT KK

SISTEM ADUAN KEROSAKAN ICT

BPM2402006

Maklumat Pelapor

Nama	HAZIRAH	Email	hazirah@komunikasi.gov.my
Bahagian	ARAS 35 - PEJABAT KSU	No Tel	03891105444

Maklumat Aduan

Tarikh Aduan	2024-02-08 12:11:33	Status Aduan	BARU
Kategori	BROADBAND		
Keterangan	Broadband tidak ada signal		

Maklumat Tindakan

Tarikh Tindakan	-	Pelaksana	
Tindakan			

Print 2 pages

Destination [Save as PDF](#)

Pages [All](#)

Layout [Portrait](#)

More settings

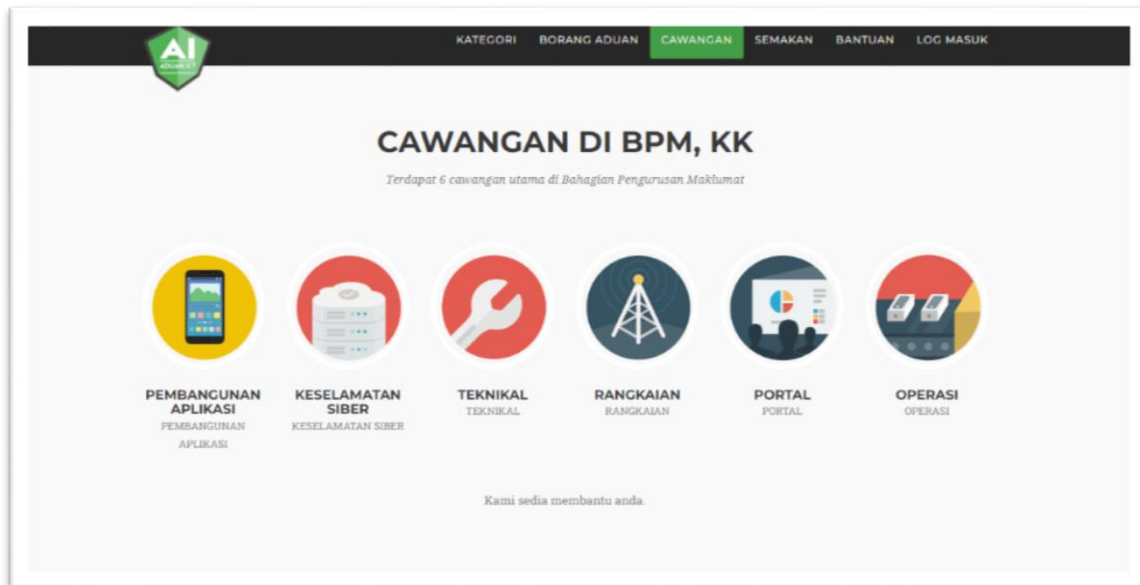
[Save](#) [Cancel](#)

https://pda.nict.local/ebak_aduan.php?tbl=mas3238622cc5af896ae529f6c58

Gambarajah 4(b) : Paparan aduan untuk cetakan.

7. Klik **Cetak Aduan** untuk mencetak aduan. Rujuk gambarajah 4(b).

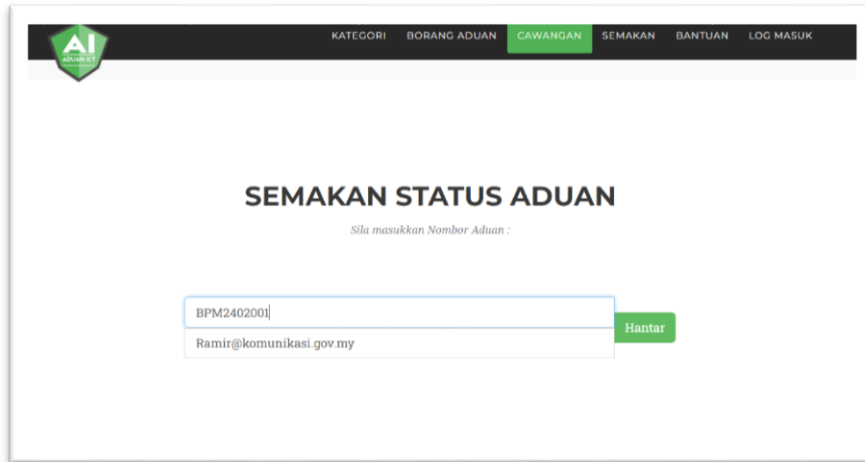
3.4 SENARAI CAWANGAN



Gambarajah 5 : Paparan Antaramuka Senarai Cawangan di BPM, KK

1. Terdapat 6 cawangan utama di Bahagian Pengurusan Maklumat iaitu :-
 1. Cawangan Pembangunan Aplikasi
 2. Cawangan Keselamatan Siber
 3. Cawangan Teknikal
 4. Cawangan Rangkaian
 5. Cawangan Portal
 6. Cawangan Operasi

2.5 SEMAKAN STATUS ADUAN



Gambarajah 6 : Paparan Antaramuka Semakan Status Aduan

1. Pengguna boleh membuat semakan status aduan dengan memasukkan **nombor rujukan** (contoh: **BPM2402001**) yang diperolehi selepas membuat aduan dan **alamat email**.
2. Klik butang **HANTAR** untuk melihat perincian aduan. Rujuk gambarajah 4(a).
3. Klik **CETAK ADUAN** untuk mencetak aduan.

2.6 BANTUAN



Gambarajah 8 : Paparan Antaramuka Bantuan

4. Paparan Nama Pegawai yang boleh dihubungi sekiranya mempunyai masalah yang kritikal atau penjelasan terperinci berkaitan aduan.

-TAMAT-