

# MODUL PEGAWAI TEKNIKAL

	KANDUNGAN	M/S
1	<u>PENGENALAN</u>	1
2	<u>PENYELESAIAN TEKNIKAL</u>	1
2.1	<u>PENYELESAIAN TEKNIKAL – SEBELUM TINDAKAN PENYELESAIAN</u>	1
2.2	<u>PENYELESAIAN TEKNIKAL – SELEPAS TINDAKAN PENYELESAIAN</u>	7
3	<u>CARIAN ADUAN</u>	10
4	<u>LOG ADUAN</u>	14



## 1. PENGENALAN

Modul ini berfungsi untuk Pegawai Teknikal menyemak aduan yang telah diagih kepadanya bagi tindakan penyelesaian. Pegawai Teknikal juga boleh membuat carian aduan bagi menyemak status aduan.

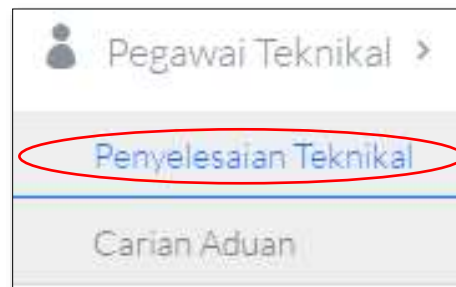
## 2. PENYELESAIAN TEKNIKAL

Terbahagi kepada 2 jenis:

- i) Sebelum Tindakan Penyelesaian
- ii) Selepas Tindakan Penyelesaian

### 2.1 PENYELESAIAN TEKNIKAL – SEBELUM TINDAKAN PENYELESAIAN

**Langkah 1:** Klik Sub Menu 'Penyelesaian Teknikal' pada menu tepi seperti di Rajah 1.



Rajah 1: Menu Pegawai Teknikal – Penyelesaian Teknikal



**Langkah 2:** *Skrin Penyelesaian Teknikal* akan dipaparkan seperti di Rajah 2.

**Nota:** Bil. Hari adalah berdasarkan daripada tarikh aduan sehingga tarikh semasa. Baris akan berubah warna mengikut bilangan hari seperti berikut:

- i) < 3 hari – Putih
- ii) =>3 hari – Kuning
- iii) =>7 hari – Merah

No. Aduan	Nama Pengadu	Tarikh Aduan	Tarikh Agihan	Aduan	Kategori	Status Aduan	Status Tindakan	Bil. Hari
<a href="#">NRE/ADUKAT01/17/6276</a>	Hasniza bt Rasimin	28/03/2017	28/03/2017	ICT-BPM	PERKAKASAN	TELAH DIAGIH		2

Rajah 2: Pegawai Teknikal – Penyelesaian Aduan

**Langkah 3:** Klik pada *hyperlink* nombor aduan untuk melihat maklumat terperinci aduan.

No. Aduan	Nama Pengadu	Tarikh Aduan	Tarikh Agihan	Aduan	Kategori	Status Aduan	Status Tindakan	Bil. Hari
<a href="#">NRE/ADUKAT01/17/6276</a>	Hasniza bt Rasimin	28/03/2017	28/03/2017	ICT-BPM	PERKAKASAN	TELAH DIAGIH		2

Rajah 3: Pegawai Teknikal – Hyperlink No. Aduan



**Langkah 4:** Maklumat terperinci aduan akan dipaparkan seperti di Rajah 4.

MAKLUMAT ADUAN	
<b>BUTIRAN PENGADU</b>	
No. Kad Pengenalan:	830903 [REDACTED]
Name:	Hasniza bt Rasimin
Jawatan:	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat
Bahagian:	Bahagian Pengurusan Maklumat
Emel:	hasniza.rasimin@nre.gov.my
No. Telefon:	03-88961234
No. Telefon Bimbit:	012-34567890
<b>BUTIRAN ADUAN</b>	
No. Aduan:	NRE/ADU/KAT01/17/6276
Tarikh/Masa:	28/3/2017 3:07:54 PM
Lokasi:	RUANG KERJA
Aduan:	ICT-BPM
Kategori:	PERKAKASAN
Jenis:	PENCETAK

*Rajah 4: Pegawai Teknikal – Maklumat Aduan*



**Langkah 5:** Kemaskini Status Tindakan kepada 'Dalam Tindakan' bagi menandakan bahawa aduan tersebut telah dalam perhatian oleh Pegawai Teknikal.

The screenshot shows a web form titled "BUTIRAN PENYELESAIAN". It contains three main sections: "Status Tindakan:", "Penyelesaian:", and "Catatan Tindakan:". The "Status Tindakan:" dropdown menu is open, showing options: "--Select--", "SELESAI", and "DALAM TINDAKAN". The "DALAM TINDAKAN" option is highlighted. The "Penyelesaian:" field has a dropdown menu with "--Select--" and a checked checkbox. The "Catatan Tindakan:" field is a large empty text area. At the bottom right, there are two buttons: "SIMPAN" (green) and "HANTAR" (blue).

Rajah 5: Pegawai Teknikal – Status Tindakan



**Langkah 6:** Klik butang 'Simpan' seperti di Rajah 6.

**Nota:** Butang Hantar akan berfungsi sekiranya Status Tindakan adalah 'Selesai'.

BUTIRAN PENYELESAIAN

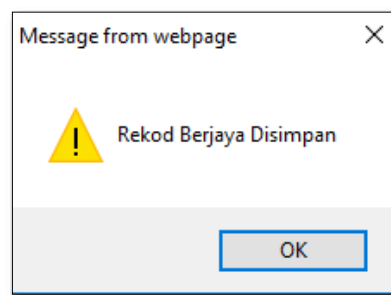
Status Tindakan :

Penyelesaian :

Catatan Tindakan :

*Rajah 6: Pegawai Teknikal – Butang Simpan*

**Langkah 7:** Mesej berikut akan dipaparkan seperti di Rajah 7.



*Rajah 7: Pegawai Teknikal – Mesej Berjaya*

**Langkah 8:** Klik butang 'OK'.



**Langkah 9:** Skrin Penyelesaian Aduan akan dipaparkan seperti di Rajah 8.  
Status Tindakan telah bertukar kepada 'Dalam Tindakan'.

No. Aduan	Nama Pengadu	Tarikh Aduan	Tarikh Agihan	Aduan	Kategori	Status Aduan	Status Tindakan	Sis. Hari
NRE/ADUKAT01/17/0276	Hazrina Bt Rasimin	28/03/2017	28/03/2017	ICT- BFM	PERKAKASAN	TELAH DIAGN	DALAM TINDAKAN	2

*Rajah 8: Pegawai Teknikal – Senarai Penyelesaian Aduan*



## 2.2 PENYELESAIAN TEKNIKAL – SELEPAS TINDAKAN PENYELESAIAN

Langkah ini dibuat selepas Pegawai Teknikal berjaya menyelesaikan aduan.

**Langkah 1:** Ulangi langkah 1 hingga 4 di para 1.1.1 Penyelesaian Teknikal – Sebelum Tindakan Penyelesaian.

**Langkah 2:** Kemaskini 'Status Tindakan' kepada 'Selesai' seperti di Rajah 9.

The screenshot shows a web form titled "BUTIRAN PENYELESAIAN". It contains the following fields:

- Status Tindakan:** A dropdown menu with options "DALAM TINDAKAN", "--Select--", "SELESAI", and "DALAM TINDAKAN". The "SELESAI" option is highlighted in blue and circled in red.
- Penyelesaian:** A dropdown menu with the option "DALAM TINDAKAN".
- Catatan Tindakan:** A large empty text area for notes.

At the bottom right of the form, there are two buttons: "SIMPAN" (green) and "HANTAR" (blue).

Rajah 9: Pegawai Teknikal – Status Tindakan





**Langkah 3:** Pilih 'Penyelesaian' yang telah dibuat sama ada 'Penyelesaian Dalam' atau 'Pembekal' seperti di Rajah 10.

The screenshot shows a web form titled 'BUTIRAN PENYELESAIAN'. It has three main sections: 'Status Tindakan' with a dropdown menu set to 'SELESAI'; 'Penyelesaian' with a dropdown menu that is open, showing two options: 'Penyelesaian Dalam' and 'Pembekal'. The 'Penyelesaian Dalam' option is highlighted in blue. Below this is a text area for 'Catatan Tindakan'. At the bottom right, there are two buttons: 'SIMPAN' (green) and 'HANTAR' (blue).

Rajah 10: Pegawai Teknikal – Penyelesaian

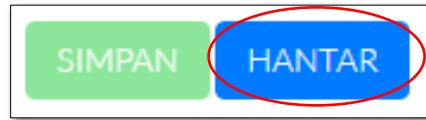
**Langkah 4:** Masukkan 'Catatan Tindakan' yang telah diambil seperti di Rajah 11.

The screenshot shows the same 'BUTIRAN PENYELESAIAN' form. The 'Status Tindakan' dropdown is still 'SELESAI'. The 'Penyelesaian' dropdown is now closed and set to 'Penyelesaian Dalam'. The 'Catatan Tindakan' text area is now filled with the text 'Replace Toner'. The 'SIMPAN' and 'HANTAR' buttons are still visible at the bottom right.

Rajah 11: Pegawai Teknikal – Catatan Tindakan

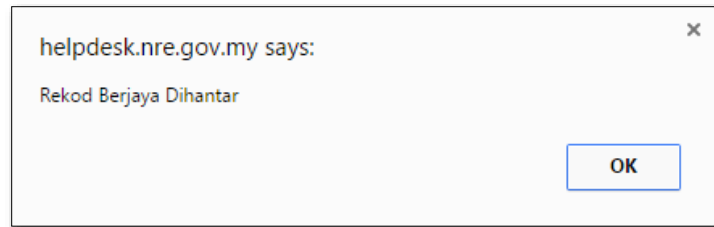


**Langkah 5:** Klik butang 'Hantar' untuk menghantar aduan kepada Penyelaras Helpdesk.



*Rajah 12: Pegawai Teknikal – Butang Hantar*

**Langkah 6:** Mesej akan dipaparkan seperti di Rajah 13.



*Rajah 13: Pegawai Teknikal – Mesej Berjaya*



### 3. CARIAN ADUAN

**Langkah 1:** Klik Menu Pegawai Teknikal > Carian Aduan pada menu tepi seperti di Rajah 14.



Rajah 14: Menu Pegawai Teknikal – Carian Aduan

**Langkah 2:** Skrin Carian Aduan akan dipaparkan mengikut dropdown menu seperti di Rajah 15.

The screenshot shows the 'CARIAN ADUAN' interface. At the top, there is a search form with a dropdown menu for 'Nama Pengguna' (User Name) which is currently open, showing options like 'Nama Pengguna', 'Status Aduan', 'No. Aduan', 'Tarikh Aduan', 'Terima', and 'Kategori'. Below the search form is a table titled 'SENARAI ADUAN' (Complaint List) with the following data:

Bilangan	No. Aduan	Nama Pengguna	Tarikh Aduan	Jenis Aduan	Status
1	NRE/ADUKATOL/17/7296	Sahwah binti Ramdan	7/4/2017 5:16:51 PM	MONITOR	DITUTUP
2	NRE/ADUKATOL/17/7310	Siti Nur Balqiah binti Aminuddin	13/4/2017 5:07:19 PM	MONITOR	DITUTUP
3	NRE/ADUKATOL/17/7815	Nurun Najwa binti Othman	21/6/2017 9:38:00 AM	MONITOR	DITUTUP
4	NRE/ADUKATOL/17/8196	Noor Indwaty binti Ismail	27/11/2017 10:37:06 AM	MONITOR	DITUTUP
5	NRE/ADUKATOL/18/8447	Badrul Rizuan bin Abdul Bahim	16/3/2018 12:07:05 PM	MONITOR	DITUTUP

Rajah 15: Pegawai Teknikal – Carian Aduan



**Langkah 3:** Pilih Dropdown 'No. Aduan' yang ingin dicari dan kemudian klik butang 'Cari' seperti di Rajah 16.

CARIAN ADUAN

Carian Mengikut : No. Aduan

No. Aduan : NRE/ADU/KAT01/17/7310

Cari Reset

Rajah 16: Pegawai Teknikal – Carian Aduan

**Langkah 4:** Sistem akan memaparkan senarai aduan yang dicari seperti di Rajah 17. Pegawai Teknikal boleh menyemak status aduan di skrin ini.

CARIAN ADUAN

Carian Mengikut : No. Aduan

No. Aduan : NRE/ADU/KAT01/17/7310

Cari Reset

SENARAI ADUAN

Bilangan	No. Aduan	Nama Pegawai	Tarikh Aduan	Jenis Aduan	Status
1	NRE/ADU/KAT01/17/7310	Siti Nur Balqiah binti Aminuddin	13/4/2017 5:07:19 PM	MONITOR	DITUTUP

Rajah 17: Pegawai Teknikal – Senarai Carian Aduan



**Langkah 5:** Untuk melihat terperinci maklumat aduan tersebut, klik pada *hyperlink* Nombor Aduan seperti di Rajah 18.

CARIAN ADUAN

Carian Mengikut:

No. Aduan:

SENARAI ADUAN

Bil. Aduan	No. Aduan	Nama Pengadu	Tarikh Aduan	Jenis Aduan	Status
1	<a href="#">MRE/ADUN/TA/10/17/7310</a>	Siti Nur Basyahwati Amrudin	13/4/2017 5:07:19 PM	MONITOR	DITUTUP

Rajah 18: Pegawai Teknikal – Hyperlink Nombor Aduan



**Langkah 6:** Maklumat terperinci aduan akan dipaparkan seperti di Rajah 19.

MAKLUMAT CARIAN	
<b>BUTIRAN PENGADU</b>	
Nama:	Siti Nur Salqiah binti Aminuddin
Jawatan:	Penolong Setiausaha
Bahagian:	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
Email:	salqiah@NRE.GOV.MY
No. Telefon:	03-8861274
No. Telefon Bimbit:	
<b>BUTIRAN ADUAN</b>	
Lokasi Kerosakan:	BPM, LARAS 9
No. Aduan:	NRE/ADU-KAT01/17/0380
Aduan:	ICT-BPM
Kategori:	PERKAKASAN
Kod Aduan:	
No. Siri:	
Masalah:	Background not display   Tidakkan Madzqlran
Document Sokongan:	
<b>BUTIRAN STATUS ADUAN</b>	
Status:	DITUTUP
Penyelesaian:	Remote pc user. Update java and display the background
Tarikh Aduan:	13/4/2017 5:12:44 PM
Pegawai Teknikal:	Madzqlran binti Maznan
No. Tel:	1244
Tarikh Selesai Aduan:	14/4/2017 4:29:19 PM
Tarikh Tutup Aduan:	

S

*Rajah 19: Pegawai Teknikal – Maklumat Terperinci Aduan*



## 4. LOG ADUAN

Penyelaras boleh merekod aduan yang diterima melalui emel atau telefon.

**Langkah 1:** Klik Log Aduan seperti Rajah 17.

The screenshot displays the 'HELPDESK KETSA' interface. On the left, a sidebar menu lists various options, with 'Log Aduan' highlighted by a red circle. The main content area is titled 'BORANG ADUAN' and contains a 'BUTIRAN PENGADU' section with the following fields: 'Emel Pengadu' (with 'Semak Butiran' and 'Reset' buttons), 'No. Kad Pengenal', 'Nama', 'Jawatan', 'Bahagian' (a dropdown menu showing '-Pilih Bahagian-'), 'No. Telefon', and 'No. Telefon Bimbit'. Below these fields is a section for 'BUTIRAN ADUAN'.

Rajah 17: Paparan Log Aduan

**Langkah 2:** Lengkapkan maklumat aduan

**Langkah 3:** Klik Hantar