



SISTEM DASHBOARD CAKNA

- »»» PENTADBIR SISTEM
- »»» PENTADBIR ADUAN
- »»» PENGURUS ADUAN
- »»» PENYELARAS ADUAN



Disediakan oleh : Bahagian Teknologi Maklumat
Pemilik Sistem : Jabatan Kerajaan Tempatan

© 2015 Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan

ISI KANDUNGAN

1.0	PENGENALAN	7
1.1	Pengenalan Sistem <i>Dashboard</i> Cakna KPKT	7
1.2	Capaian Sistem.....	7
2.0	MENU DASHBOARD	13
2.1	Pengenalan Menu <i>Dashboard</i>	13
2.2	Pengurusan Menu <i>Dashboard</i>	13
3.0	MENU ADUAN	15
3.1	Pengenalan Menu Aduan.....	15
3.2	Pengurusan Menu Aduan	16
3.2.1	Submenu Baru.....	16
3.2.2	Submenu Dalam Tindakan	24
3.2.3	Submenu Selesai	28
3.2.4	Submenu Tutup.....	31
3.2.5	Submenu Tutup.....	33
4.0	MENU PEMANTAUAN ADUAN	35
4.1	Pengenalan Menu Pemantauan Aduan	35
4.2	Pengurusan Menu Pemantauan Aduan	36
4.2.1	Submenu Baru.....	36
4.2.2	Submenu Dalam Tindakan	37
4.2.3	Submenu Selesai	38
4.2.4	Submenu Tutup.....	39
4.2.5	Submenu Lain-lain.....	40
5.0	MENU PENTADBIRAN	42
5.1	Pengenalan Menu Pentadbiran	42
5.2	Pengurusan Menu Pentadbiran	43
5.2.1	Submenu Senarai Kategori.....	44
5.2.2	Submenu Peranan Akses.....	45
5.2.3	Submenu Peranan Pegawai	46
5.2.4	Submenu Senarai Pegawai.....	46
6.0	MENU STATISTIK	53
6.1	Pengenalan Menu Statistik	53
6.2	Pengurusan Menu Statistik	53
6.2.1	Submenu Status Aduan.....	53

6.2.2	Submenu Bilangan Aduan.....	54
7.0	MENU PETA	56
7.1	Pengenalan Menu Peta.....	56
7.2	Pengurusan Menu Peta.....	56
8.0	PENUTUP.....	58

Senarai Rajah

Rajah 1	: Log Masuk
Rajah 2	: Lupa Kata Laluan
Rajah 3	: Pemakluman Permohonan Kata Laluan
Rajah 4	: Kod Keselamatan Tidak Sah
Rajah 5	: Emel Pertukaran Kata Laluan
Rajah 6	: Semakan Emel Untuk Kata Laluan
Rajah 7	: Kata Laluan Baru dihantar Melalui Emel
Rajah 8	: Pengguna Berjaya Log Masuk
Rajah 9	: Menu Bagi Pentadbir Sistem
Rajah 10	: Halaman Utama <i>Dashboard</i>
Rajah 11	: <i>Dashboard</i> Bagi Pegawai Berperanan Sebagai Pengurus Aduan
Rajah 12	: Submenu Baru
Rajah 13	: Senarai Aduan Baru
Rajah 14	: KPI Aduan
Rajah 15	: Aduan Baru Yang Telah Melebihi 24jam Tempoh Aduan
Rajah 16	: Butang Butiran Aduan
Rajah 17	: Paparan Terperinci Maklumat Aduan
Rajah 18	: Ikon Kemaskini Aduan
Rajah 19	: Ikon Kemaskini Aduan Pada Senarai Aduan
Rajah 20	: Halaman Kemaskini Aduan
Rajah 21	: Pindaan Aduan
Rajah 22	: Tetingkap <i>File Upload</i>
Rajah 23	: Fungsi Muat Naik Gambar
Rajah 24	: Pilihan Status Bagi Aduan 'Baru'
Rajah 25	: Submenu Dalam Tindakan
Rajah 26	: Aduan Berstatus Dalam Tindakan
Rajah 27	: Paparan Terperinci Maklumat Aduan
Rajah 28	: Ikon Kemaskini Aduan
Rajah 29	: Ikon Kemaskini Aduan Pada Senarai Aduan
Rajah 30	: Log Tindakan Kemaskini Aduan
Rajah 31	: Submenu Selesai
Rajah 32	: Aduan Berstatus Selesai
Rajah 33	: Paparan Terperinci Maklumat Aduan
Rajah 34	: Ikon Kemaskini Aduan
Rajah 35	: Ikon Kemaskini Aduan Pada Senarai Aduan
Rajah 36	: Log Tindakan Kemaskini Aduan
Rajah 37	: Submenu Tutup
Rajah 38	: Aduan Berstatus Tutup
Rajah 39	: Paparan Terperinci Maklumat Aduan
Rajah 40	: Submenu Lain-lain
Rajah 41	: Aduan Berstatus Lain-lain
Rajah 42	: Paparan Terperinci Maklumat Aduan
Rajah 43	: <i>Dashboard</i> Bagi Pegawai Berperanan Sebagai Penyelaras Aduan
Rajah 44	: Submenu Baru
Rajah 45	: Senarai Aduan Baru
Rajah 46	: Submenu Dalam Tindakan
Rajah 47	: Senarai Aduan Dalam Tindakan
Rajah 48	: Submenu Selesai
Rajah 49	: Senarai Aduan Berstatus Selesai

Rajah 50	: Submenu Tutup
Rajah 51	: Senarai Aduan Berstatus Tutup
Rajah 52	: Submenu Lain-lain
Rajah 53	: Senarai Aduan Berstatus Lain-lain
Rajah 54	: <i>Dashboard</i> Bagi Pegawai Berperanan Sebagai Pentadbir
Rajah 55	: Submenu Senarai Kategori
Rajah 56	: Paparan Senarai Kategori Aduan
Rajah 57	: Submenu Peranan Akses
Rajah 58	: Senarai Peranan Akses
Rajah 59	: Submenu Peranan Pegawai
Rajah 60	: Senarai Peranan Pegawai
Rajah 61	: Submenu Senarai Pegawai
Rajah 62	: Senarai Pegawai
Rajah 63	: Butiran Pegawai
Rajah 64	: Ikon Kembali
Rajah 65	: Kemaskini Maklumat Pegawai
Rajah 66	: Pengesahan Menghapuskan Data Pegawai
Rajah 67	: Butang Untuk Mendaftar Pegawai Baru
Rajah 68	: Pendaftaran Pegawai Baru
Rajah 69	: Pendaftaran Pegawai Berjaya Disimpan
Rajah 70	: Capaian Pegawai Yang Baru Didaftarkan Masih Belum Ditetapkan
Rajah 71	: Submenu Status Aduan
Rajah 72	: Statistik Aduan Bagi Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah
Rajah 73	: Submenu Bilangan Aduan
Rajah 74	: Bilangan Aduan Bagi Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah
Rajah 75	: Menu Peta
Rajah 76	: Peta Malaysia
Rajah 77	: Taburan Aduan di Melaka

Senarai Jadual

Jadual 1	: Kesesuaian Pelayar (<i>Browser</i>)
Jadual 2	: Jadual KPI Pengurusan Aduan
Jadual 3	: Senarai Peranan Utama Sistem <i>Dashborad</i> Cakna KPKT
Jadual 4	: Fungsi-fungsi Butang Tindakan

Singkatan

SINGKATAN	PERIHAL
KPKT	Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan
PBT	Pihak Berkuasa Tempatan
KPI	<i>Key Performance Indicator</i>
JKT	Jabatan Kerajaan Tempatan
BTM	Bahagian Teknologi Maklumat
UKK	Unit Komunikasi Korporat

1.0 PENGENALAN

1.1 Pengenalan Sistem *Dashboard* Cakna KPKT

Manual Pengguna Sistem *Dashboard* Cakna berfungsi sebagai rujukan dan panduan kepada pentadbir sistem khususnya bagi **pegawai-pegawai PBT**.




Manual ini akan menerangkan penggunaan aplikasi mengikut menu yang telah dibangunkan.

Peranan pengguna di dalam sistem ini dipecahkan kepada beberapa bahagian. Walaubagaimana pun, tahap capaian sistem ini adalah fleksibel mengikut keperluan pengguna. Penerangan lanjut berkaitan peranan dan tahap capaian pengguna di PBT akan di terangkan di bawah tajuk 5.0 MENU PENTADBIRAN.

1.2 Capaian Sistem

1. Buka Sistem *Dashboard* Cakna KPKT melalui web browser yang sesuai. Bagi sistem ini, pengguna adalah digalakkan menggunakan pelayar web (*web browser*) seperti berikut:

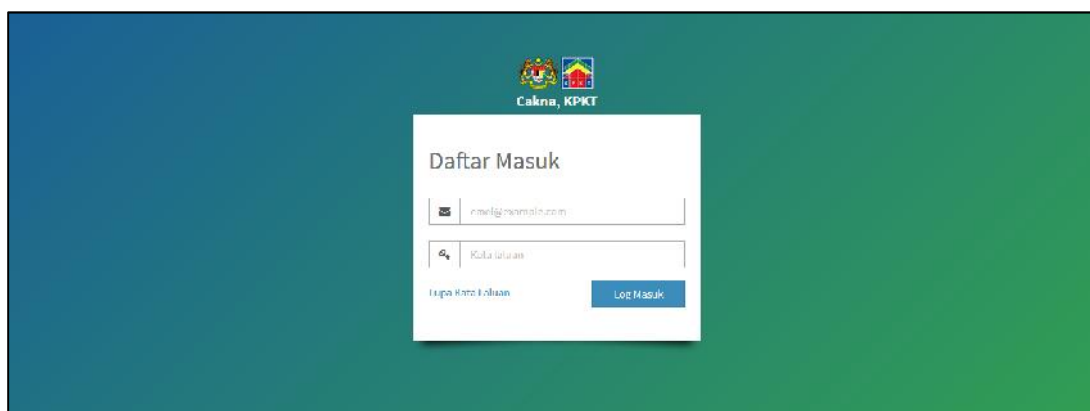
Jadual 1 : Kesesuaian Pelayar (*Browser*)

	Mozilla Firefox
	Google Chrome
	Internet Explorer versi 11 dan ke atas

2. Setelah *browser* dibuka, taipkan pautan berikut:

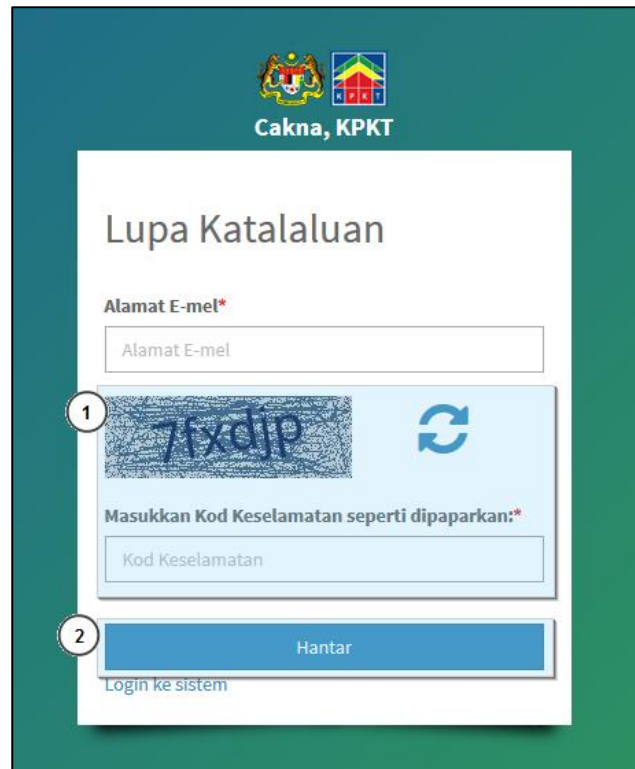
cakna.kpkt.gov.my/cakna

3. Pengguna akan dipaparkan halaman log masuk ke sistem *dashboard* Cakna seperti Rajah 1 di bawah:



Rajah 1 : Log Masuk

4. Untuk menggunakan sistem ini, pengguna perlu didaftarkan terlebih dahulu melalui Pentadbir Sistem (**Rujuk Sub Tajuk 5.2.4.**). Masukkan emel pengguna serta kata laluan di ruangan yang disediakan. Kemudian klik butang Log Masuk.
5. Sekiranya pengguna terlupa katalaluan, sila klik pada pautan Lupa Kata Laluan. Halaman log masuk akan berubah seperti Rajah 2 bagi membolehkan pengguna menjana katalaluan yang baru.
6. Ikuti langkah-langkah berikut untuk menjana kata laluan baru sekiranya pengguna terlupa kata laluan:

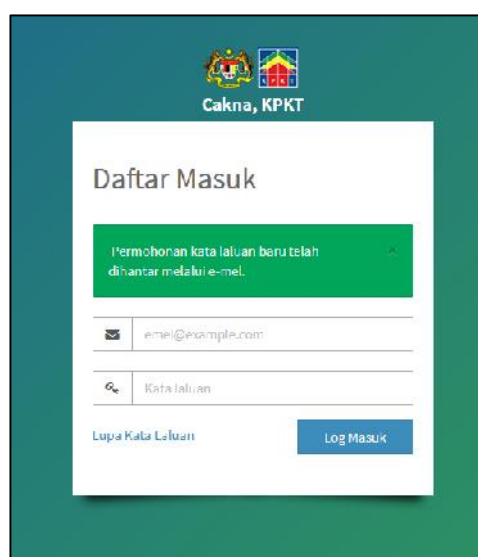


Rajah 2 : Lupa Kata Laluan

Langkah 1 : Masukkan Kod Keselamatan yang terpapar di ruang yang disediakan.


Langkah 2 : Klik butang Hantar.

7. Pengguna akan dimaklumkan bahawa emel telah dihantar bagi proses selanjutnya.



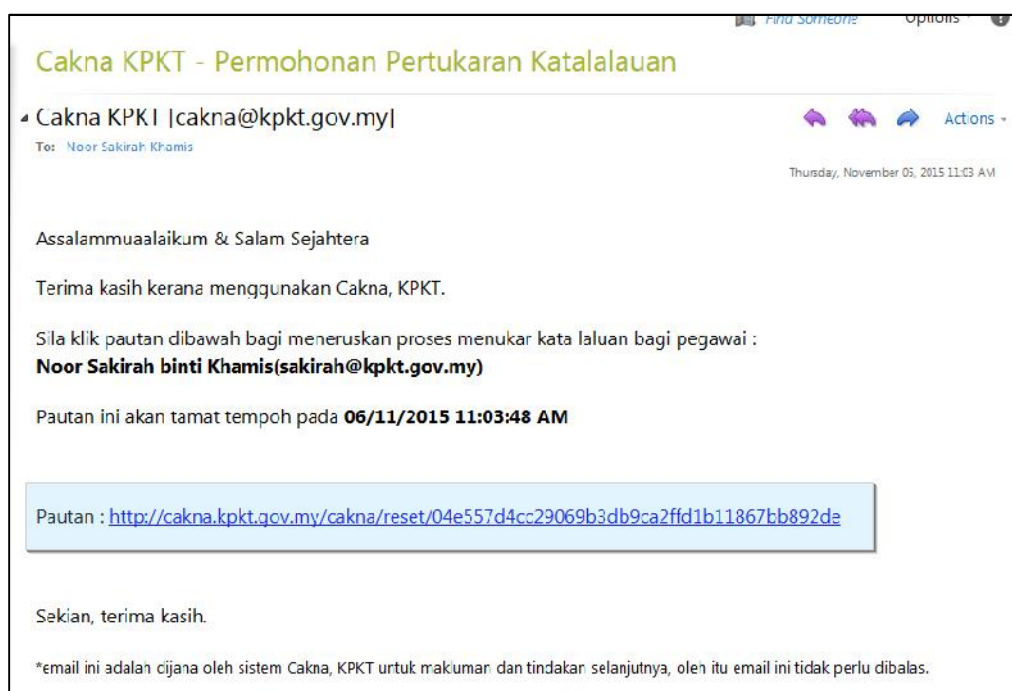
Rajah 3 : Pemakluman Permohonan Kata Laluan

8. Sekiranya pengguna tersalah memasukkan Kod Keselamatan, sistem akan memaklumkan bahawa kod tersebut adalah tidak sah dan pengguna perlu memasukkan semula kod berkenaan.



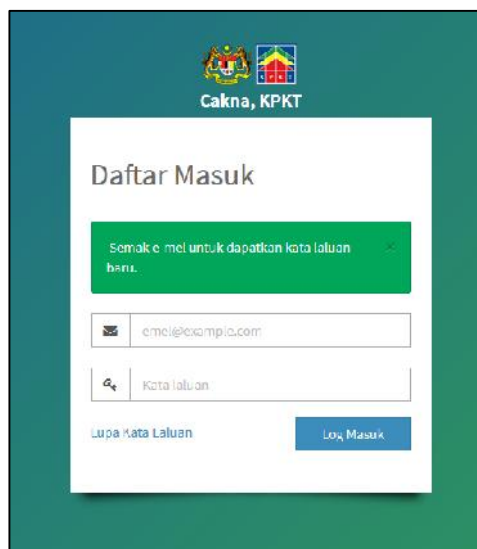
Rajah 4 : Kod Keselamatan Tidak Sah

9. Setelah kod keselamatan yang betul dimasukkan dan pemakluman penghantaran emel dikeluarkan, pengguna perlu mengikut arahan yang telah diemelkan.



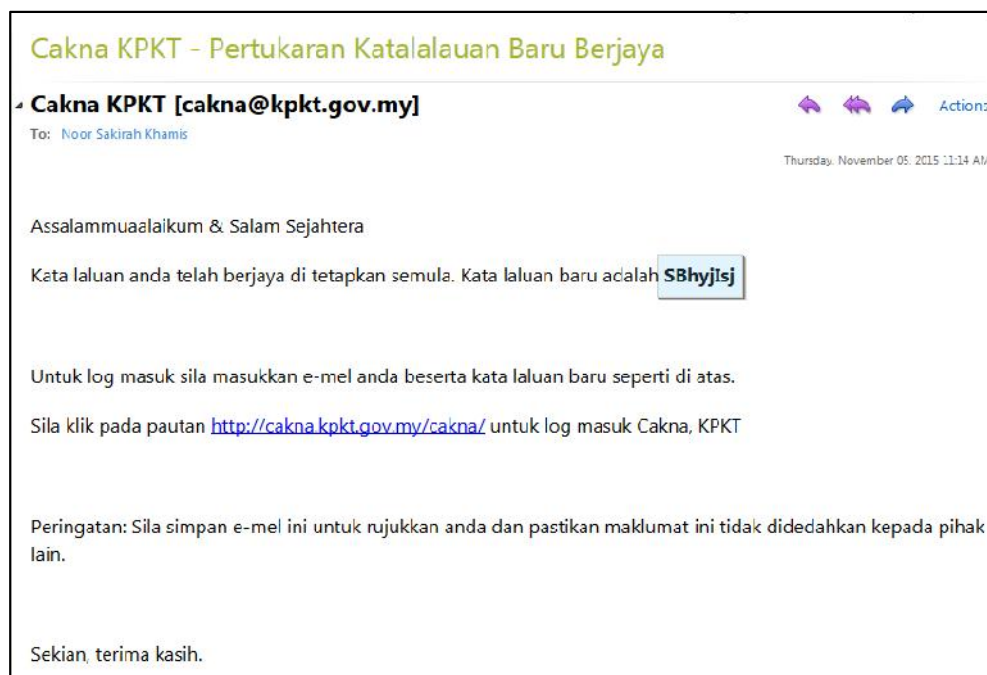
Rajah 5 : Emel Pertukaran Kata Laluan

10. Klik pada pautan yang dibekalkan di dalam emel tersebut.
11. Halaman di bawah akan terpapar bagi memaklumkan pengguna supaya menyemak emel untuk tindakan selanjutnya.



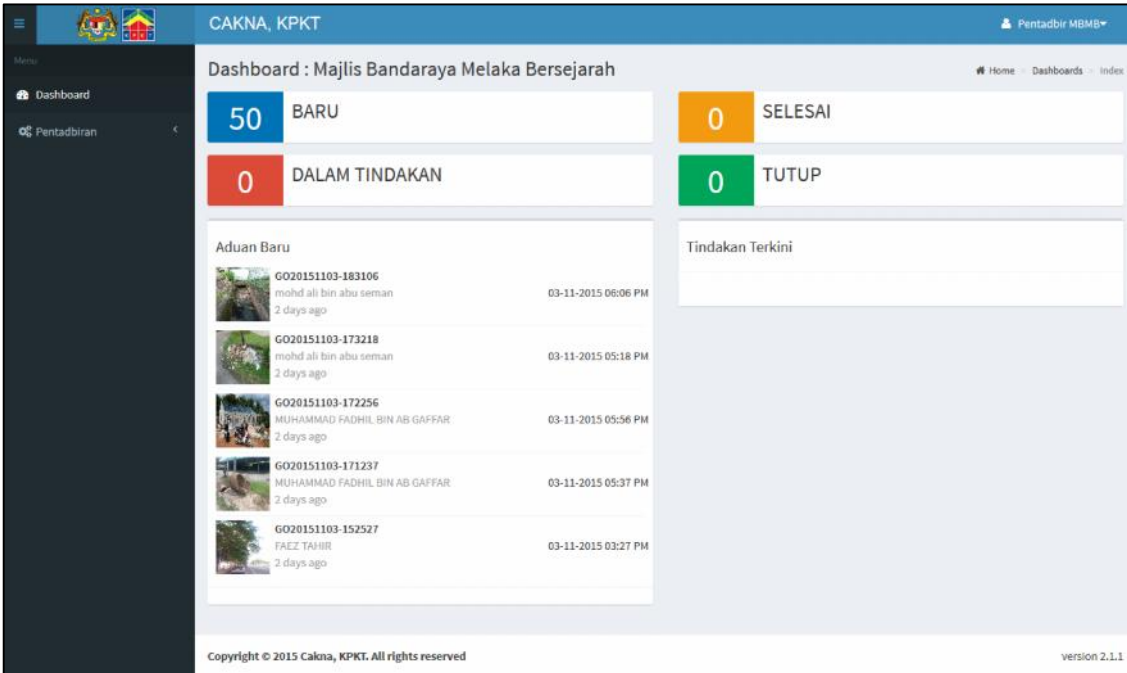
Rajah 6 : Semakan Emel Untuk Kata Laluan

12. Emel berikut akan dihantar bagi memaklumkan pengguna kata laluan yang baru.



Rajah 7 : Kata Laluan Baru dihantar Melalui Emel

13. Kata laluan yang dibekalkan adalah bersifat sementara. Pengguna dinasihatkan agar menukarkan kata laluan tersebut mengikut keselesaan masing-masing.
14. Setelah berjaya log masuk, pengguna akan dipaparkan halaman utama sistem mengikut capaian yang telah dibenarkan. Bagi capaian Pegawai PBT, senarai aduan yang akan terpapar di dalam sistem adalah mengikut PBT masing-masing.



The screenshot displays the 'Dashboard : Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah' interface. At the top, there are four summary cards: '50 BARU' (New), '0 SELESAI' (Completed), '0 DALAM TINDAKAN' (In Progress), and '0 TUTUP' (Closed). Below these is a section for 'Aduan Baru' (New Complaints) listing five entries with case numbers, names, and dates. The footer includes 'Copyright © 2015 Cakna, KPKT. All rights reserved' and 'version 2.1.1'.

Case Number	Name	Date
G020151103-183106	mohd ali bin abu seman	03-11-2015 06:06 PM
G020151103-173218	mohd ali bin abu seman	03-11-2015 05:18 PM
G020151103-172256	MUHAMMAD FADHIL BIN AB GAFFAR	03-11-2015 05:56 PM
G020151103-171237	MUHAMMAD FADHIL BIN AB GAFFAR	03-11-2015 05:37 PM
G020151103-152527	FAEZ TAHIR	03-11-2015 03:27 PM

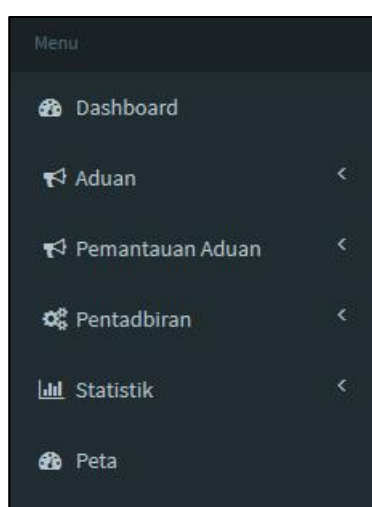
Rajah 8 : Pengguna Berjaya Log Masuk

2.0 MENU DASHBOARD

2.1 Pengenalan Menu *Dashboard*

Menu Dashboard untuk **Sistem *Dashboard* Cakna KPKT** berfungsi sebagai papan utama atau *main module* yang berperanan untuk memaparkan maklumat-maklumat asas mengikut had capaian yang dibenarkan kepada pengguna yang telah berjaya masuk ke dalam sistem.

Capaian penuh bagi pegawai yang memegang peranan sebagai **Pentadbir Sistem** terhadap Sistem *Dashboard* ini adalah merangkumi menu-menu berikut:

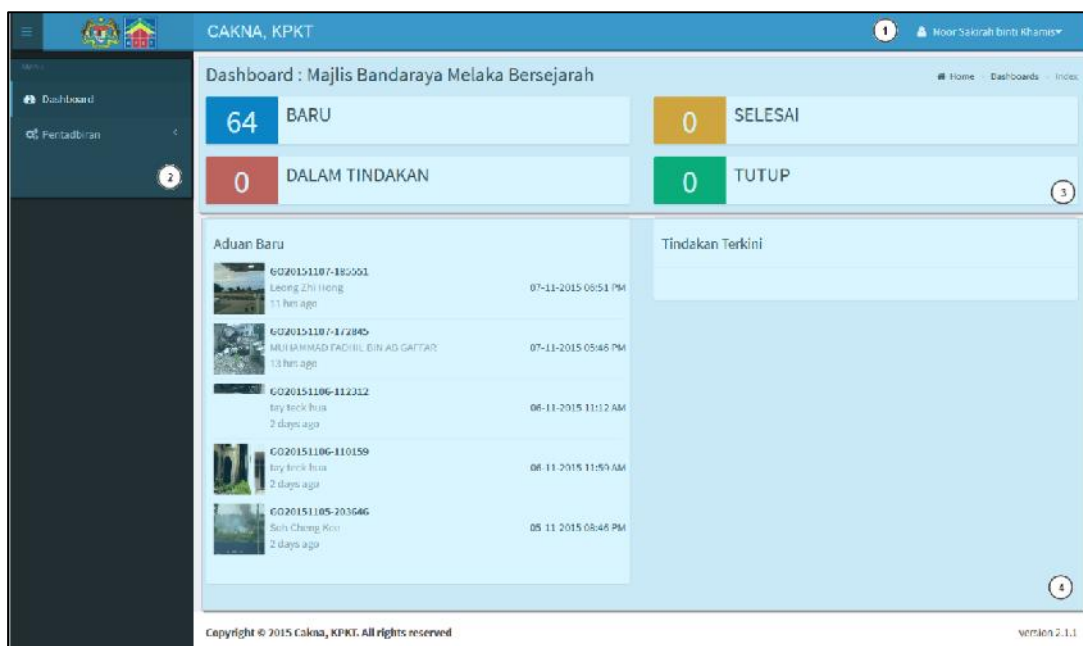


Rajah 9 : Menu Bagi Pentadbir Sistem

Pegawai yang memegang peranan sebagai **Pentadbir Sistem** ini terdiri daripada pegawai-pegawai JKT dan UKK. Manual pengguna ini akan menerangkan keseluruhan menu-menu pada Rajah 9. Walaubagaimana pun, tugas-tugas bagi pegawai PBT yang memegang peranan sebagai **Pengurus Aduan**, **Penyelaras Aduan** dan **Pentadbir** adalah bergantung kepada had capaian menu tertentu sahaja.

2.2 Pengurusan Menu *Dashboard*

1. Apabila pengguna berjaya log masuk ke dalam sistem *dashboard* ini, paparan halaman *dashboard* di bawah akan terpapar.

Rajah 10 : Halaman Utama *Dashboard*

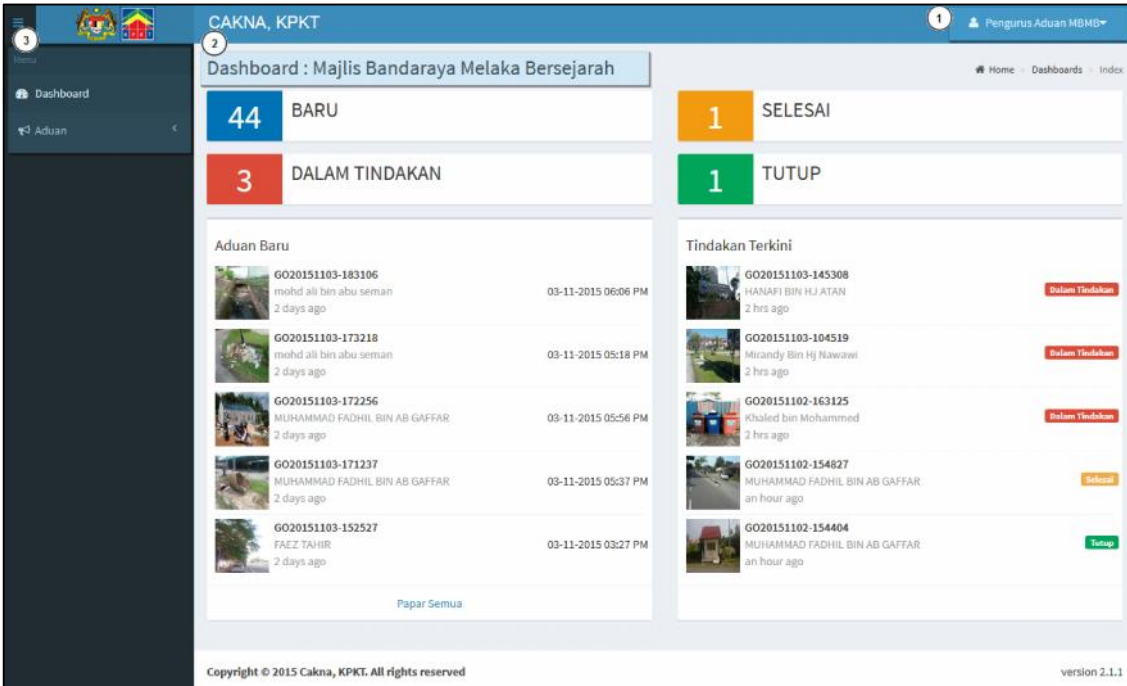
2. Berikut adalah penerangan ruangan kerja yang dipaparkan pada Rajah 10:
- ① Tajuk utama sistem yang mengandungi nama sistem serta nama pegawai yang sedang menggunakan sistem.
 - ② Capaian menu-menu yang dibenarkan bagi pegawai tersebut.
 - ③ Nama PBT atau Bahagian/Jabatan pegawai serta ringkasan bilangan kes yang sedang diuruskan pegawai berkenaan.
 - ④ Senarai aduan yang baru dihantar dan tindakan terkini yang telah dijalankan oleh pegawai berkenaan.

3.0 MENU ADUAN

3.1 Pengenalan Menu Aduan

Menu ini membenarkan pengguna mengubah status aduan yang telah diterima. Pengguna boleh mengemaskini status terkini aduan serta boleh memindahkan aduan kepada pegawai PBT yang lain sekiranya terdapat kesilapan agihan aduan. Pegawai PBT yang bertanggungjawab mengendalikan Menu Aduan adalah yang memegang peranan sebagai **Pengurus Aduan** sahaja.

Rajah 11 di bawah menunjukkan contoh Pengurus Aduan bagi Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah yang telah log masuk ke sistem *dashboard* Cakna.



The screenshot displays the 'CAKNA, KPKT' dashboard for the 'Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah'. The interface includes a sidebar with 'Dashboard' and 'Aduan' options. The main content area features a summary of cases: 44 BARU (New), 3 DALAM TINDAKAN (In Progress), 1 SELESAI (Completed), and 1 TUTUP (Closed). Below this, there are two sections: 'Aduan Baru' (New Cases) and 'Tindakan Terkini' (Recent Actions). The 'Aduan Baru' section lists five cases with their respective case numbers, names, and dates. The 'Tindakan Terkini' section lists five actions with their case numbers, names, and dates. The dashboard also includes a navigation menu at the top right and a footer with copyright information and version details.

Rajah 11 : *Dashboard* Bagi Pegawai Berperanan Sebagai Pengurus Aduan

Bahagian-bahagian bernombor yang terdapat pada Rajah 11 menerangkan perkara-perkara berikut:

- 1 - Nama pegawai yang telah log masuk ke dalam sistem.
- 2 - PBT pegawai berkenaan dipaparkan pada bahagian atas sistem
- 3 - Capaian menu-menu yang dibenarkan untuk pengurus aduan.

3.2 Pengurusan Menu Aduan

Di bawah Menu Aduan, terdapat sub menu-sub menu berikut:

- 1) Baru
- 2) Dalam Tindakan
- 3) Selesai
- 4) Tutup
- 5) Lain-lain

3.2.1 Submenu Baru



Rajah 12 : Submenu Baru

1. Klik pada submenu Baru seperti yang ditandakan pada Rajah 12 untuk melihat senarai aduan berstatus 'Baru'.

Dashboard : Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah

Senarai Aduan : Baru

ID Aduan	Pengadu	Kategori	Terikh dan Masa	Tindakan
<input type="text" value="No Aduan"/>	<input type="text" value="--Nama Pengadu--"/>	<input type="text" value="--Kategori--"/>	<input type="text" value="Isiikh Sahaja"/>	<input type="button" value="QR"/> <input type="button" value="reset"/>
G020151105-155427	Mohammad syarwan bin mohd najib	Papan Tanda/Ikhtin	05-11-2015 15:54 PM	<input type="button" value="QR"/> <input type="button" value="✉"/>
G020151105-152307	Mohammad syarwan bin mohd najib	Tumbuhan/Rumput	05-11-2015 15:23 PM	<input type="button" value="QR"/> <input type="button" value="✉"/>
G020151105-143434	Mirandy Bin Hj Nawawi	Tumbuhan/Rumput	05-11-2015 14:34 PM	<input type="button" value="QR"/> <input type="button" value="✉"/>
G020151105-103131	mohd jetheri bin md dan	Kerosakan Jalan	05-11-2015 10:31 AM	<input type="button" value="QR"/> <input type="button" value="✉"/>
G020151104-128149	nurashila	Lampu/Lampu Isyarat	04-11-2015 12:31 PM	<input type="button" value="QR"/> <input type="button" value="✉"/>
G020151104-122255	mohammad ridwan	Tumbuhan/Rumput	04-11-2015 12:22 PM	<input type="button" value="QR"/> <input type="button" value="✉"/>

Rajah 13 : Senarai Aduan Baru

2. Senarai aduan yang terpapar akan diwarnakan dengan 3 warna berbeza mengikut KPI pengurusan aduan. KPI menguruskan aduan telah ditetapkan seperti berikut:

G020151105-143434	Mirandy Bin Hj Nawawi	Tumbuhan/Rumput	05-11-2015 14:34 PM	<input type="button" value="QR"/> <input type="button" value="✉"/>
G020151105-103131	mohd jetheri bin md dan	Kerosakan Jalan	05-11-2015 10:31 AM	<input type="button" value="QR"/> <input type="button" value="✉"/>
G020151104-128149	nurashila	Lampu/Lampu Isyarat	04-11-2015 12:31 PM	<input type="button" value="QR"/> <input type="button" value="✉"/>
G020151104-122255	mohammad ridwan	Tumbuhan/Rumput	04-11-2015 12:22 PM	<input type="button" value="QR"/> <input type="button" value="✉"/>
G020151030-161345	Mohammad syarwan bin mohd najib	Tumbuhan/Rumput	30-10-2015 16:13 PM	<input type="button" value="QR"/> <input type="button" value="✉"/>
G020151030-160404	MUHAMMAD FADHIL BIN AB GAFFAR	Tumbuhan/Rumput	30-10-2015 16:04 PM	<input type="button" value="QR"/> <input type="button" value="✉"/>

Rajah 14 : KPI Aduan

Jadual 2 : Jadual KPI Pengurusan Aduan

Warna KPI	Penerangan
Putih	Kurang 24 jam
Jingga	Melebihi 24 jam dan kurang dari 3 hari
Merah	Melebihi 3 hari

3. Seperti yang telah diterangkan pada pengenalan Menu Aduan, pengurus aduan boleh mengemaskini status aduan. Ini merangkumi keseluruhan pengurusan aduan bermula dari status **Baru** sehingga **Selesai** atau **Tutup**.

4. Berikut adalah langkah-langkah mengemaskini **Aduan Baru**:

4.1. Pilih mana-mana aduan yang memerlukan tindakan selanjutnya dari senarai aduan baru tersebut. Sebagai contoh, aduan dengan No. Siri **GO20151103-183106** dipilih untuk dikemaskini statusnya.

ID Aduan	Pengadu	Kategori	Tarikh dan Masa	Tindakan
No Aduan	--Nama Pengadu--	--Kategori--	farikh sahaja	<input type="button" value="Cari"/> <input type="button" value="reset"/>
GO20151103-183106	mohd ali bin abu seman	Lengkang/Parit	03-11-2015 10:31 PM	<input type="button" value="Cari"/> <input type="button" value="Edit"/>




Rajah 15 : Aduan Baru Yang Telah Melebihi 24jam Tempoh Aduan

4.2. Klik butang Butiran Aduan seperti Rajah 16 di bawah.



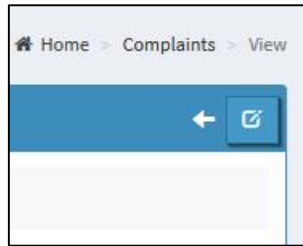
Rajah 16 : Butang Butiran Aduan

4.3. Sistem akan memaparkan maklumat aduan berkenaan seperti Rajah 17 di bawah.

Butiran Aduan	
STATUS	Baru
NO ADUAN	GO20151103-183106
PENGGADU	mohd ali bin abu seman
KATEGORI ADUAN	Longgang/Parit
LOKASI ADUAN	Jalan Ros 10, Taman Bukit Tembakau, 75460 Tanjung Kling, Melaka, Malaysia Latitude: 2.1803455, Longitude: 102.3424879
PETA LOKASI	
PBT	Layer ID : sempadan_pentadbiran_pbt.40 Explode : sempadan_pentadbiran_pbt 40 Negeri : Melaka Tengah PBT : Majlis Bandaraya Melaka Bandar Bersejarah Status : Majlis Bandaraya
KETERANGAN ADUAN	Longgang belakang rumah tersumbat menyebabkan berbau busuk & air penuh naik disebabkan batu longgang roboh atau pecah.
GAMBAR SEBELUM	
GAMBAR SELEPAS	
KETERANGAN MAKLUMBALAS	
CREATED	2015-11-03 18:31:06
MODIFIED	2015-11-03 18:31:06

Rajah 17 : Paparan Terperinci Maklumat Aduan

4.4. Paparan ini tidak mempunyai fungsi untuk mengemaskini maklumat. Sekiranya Pengurus Aduan ingin mengemaskini status aduan tersebut, klik pada ikon Kemaskini Aduan yang terdapat di bucu kanan bahagian atas paparan. Sila rujuk Rajah 18:



Rajah 18 : Ikon Kemaskini Aduan

4.5. Ikon Kemaskini ini juga boleh diklik pada halaman Senarai Aduan Baru seperti yang ditunjukkan pada ikon bertanda merah bagi Rajah 19 di bawah.



Rajah 19 : Ikon Kemaskini Aduan Pada Senarai Aduan

4.6. Seterusnya, pengguna akan dipaparkan halaman yang membenarkan proses mengemaskini aduan dilakukan.

Kemaskini Aduan

1 Pindaan Aduan

2

No. Aduan
GO20151103-183106

Pengadu*
mohd ali bin abu seman

Kategori Aduan
Longkang/Parit

Latitude
2.1803455

Longitude
102.3424879

Keterangan Aduan
Longkang belakang rumah tersumbat menyebabkan berbau busuk & air penuh naik disebabkan batu lobgkang roboh atau pecah.

Lokasi Lokasi
Jalan Ros 10, Taman Bukit Tembaku, 75460 Tanjung Kling, Melaka, Malaysia

3

Drag & drop files here ...

Browse...

4

Status
Baru

Keterangan Maklumbalas
Keterangan Maklumbalas

Pindaan Aduan

Reset Submit

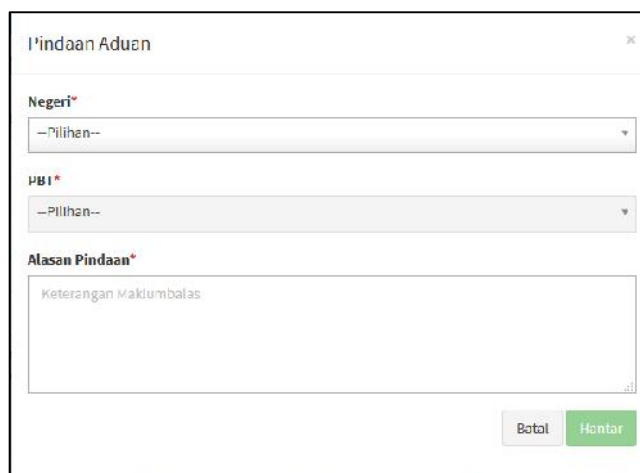
Rajah 20 : Halaman Kemaskini Aduan

4.7. Halaman untuk mengemaskini pada Rajah 20 di atas membolehkan pengguna melakukan perkara-perkara berikut:

① Memindahkan Aduan

i. Klik pada butang Pindaan Aduan. Butang ini diletakkan pada atas dan bawah paparan halaman kemaskini aduan.

ii. Tetingkap berikut akan terpapar:



Rajah 21 : Pindaan Aduan

iii. Masukkan maklumat pegawai yang akan menerima aduan tersebut dan klik butang Hantar.

② Mengemaskini Maklumat Aduan Yang Telah Diterima

i. Kemaskini maklumat-maklumat yang diperlukan pada bahagian bertanda nombor 2 ini.

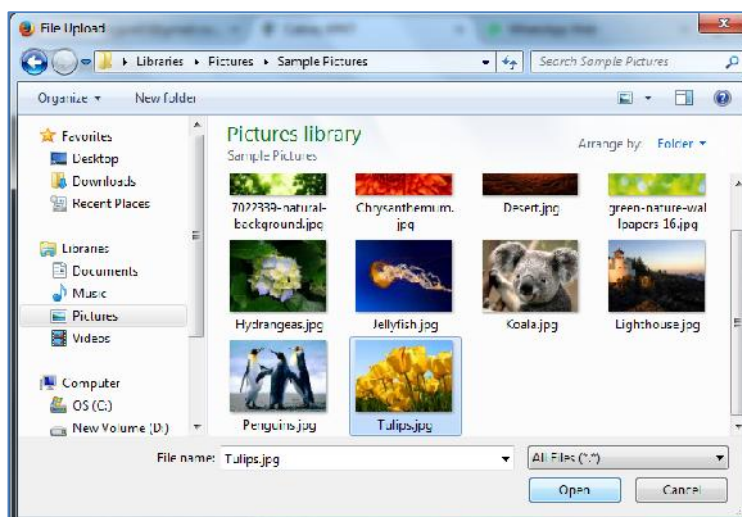
ii. Klik butang Submit. Maklumat terkini berkenaan aduan tersebut akan disimpan ke dalam sistem.

③ Memuatnaik Gambar Sekiranya Perlu

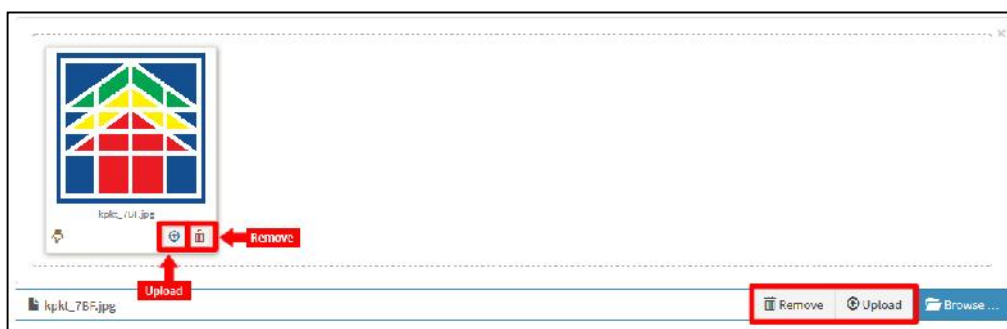
i. Terdapat 2 kaedah untuk memasukkan gambar ke dalam maklumat aduan.

ii. Pertama: Menggunakan kaedah *Drag & Drop*. Bukakan *folder* yang mengandungi gambar yang diperlukan. Klik dan tarik ke dalam ruangan gambar yang tersedia pada sistem.

iii. Kedua: Menggunakan fungsi *Browse*. . Klik pada butang *Browse*. Satu tetingkap akan dibuka untuk mencari fail gambar yang diperlukan seperti di bawah.

Rajah 22 : Tetingkap *File Upload*

- iv. Klik butang *Open*.
- v. Gambar yang dipilih akan dimasukkan pada ruangan gambar seperti dipaparkan pada Rajah 23 di bawah.



Rajah 23 : Fungsi Muat Naik Gambar

- vi. Setelah pasti gambar yang diperlukan, klik butang *Upload*. Sekiranya gambar tersebut perlu ditukarkan, klik butang *Remove*. Butang-butang *Remove* dan *Upload* berada pada dua tempat seperti yang ditandakan merah di dalam Rajah 23. Maksimum gambar yang dibenarkan untuk disimpan bagi 1 aduan adalah sebanyak 3 fail sahaja.
- vii. Klik butang *Submit* untuk menyimpan maklumat-maklumat serta gambar yang telah dimasukkan.

- ④ Mengemaskini status semasa aduan.
- i. Untuk aduan berstatus baru, pilihan untuk mengemaskini aduan tersebut adalah seperti Rajah 24 di bawah.



Rajah 24 : Pilihan Status Bagi Aduan 'Baru'

- ii. Status aduan ini dikawal oleh sistem bagi memastikan pengguna mengemaskini status aduan secara berperingkat.
- iii. Setelah aduan baru dikemaskini status kepada 'Dalam Tindakan', aduan ini secara automatik akan berada di dalam senarai aduan Dalam Tindakan. Sekiranya pengguna memilih status Cadangan/Pertanyaan, aduan ini akan disenaraikan di dalam aduan 'Lain-lain'. Sila rujuk Rajah 12 untuk melihat kategori-kategori aduan tersebut.

3.2.2 Submenu Dalam Tindakan



Rajah 25 : Submenu Dalam Tindakan

1. Berikut adalah langkah-langkah mengemaskini **Aduan Dalam Tindakan**:

1.1. Aduan dengan No. Siri **GO20151103-183106** telah pun berada di dalam senarai Dalam Tindakan setelah dikemaskini seperti yang terkandung di dalam perenggan 4 di dalam sub tajuk 3.2.1.






ID Aduan	Pengadu	Kategori	Tarikh dan Masa	Tindakan
No Aduan	--Nama Pengadu--	--Kategori--	Tarikh sahaja	<input type="button" value="Cari"/> <input type="button" value="reset"/>
 GO20151103-183106	mohd ali bin abu seman	Longkang/Parit	03-11-2015 18:31 PM	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="E"/>

Rajah 26 : Aduan Berstatus Dalam Tindakan

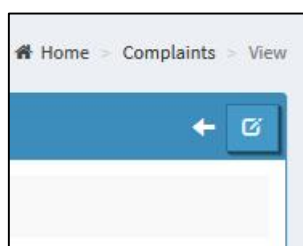
1.2. Klik butang Butiran Aduan.

1.3. Sistem akan memaparkan maklumat aduan berkenaan seperti Rajah 27 di bawah.

Butiran Aduan	
STATUS	Dalam Tindakan
NO ADUAN	GO20151103-183106
PENGGADU	mohd ali bin abu seman
KATEGORI ADUAN	Longkang/Parit
LOKASI ADUAN	Jalan Ros 10, Taman Bukit Tembakau, 75460 Tanjung Kling, Melaka, Malaysia Latitude: 2.1803455, Longitude: 102.3424879
PETA LOKASI	
PBT	Layer ID : sempadan_pentadbiran_pbt.40 Explode : sempadan_pentadbiran_pbt 40 Negeri : Melaka Tengah PBT : Majlis Bandaraya Melaka Bandar Bersejarah Status : Majlis Bandaraya
KETERANGAN ADUAN	Longkang belakang rumah tersumbat menyebabkan berbau busuk & air penuh naik disebabkan batu longkang roboh atau pecah.
GAMBAR SEBELUM	
GAMBAR SELEPAS	
KETERANGAN MAKLUMBALAS	<ul style="list-style-type: none"> [06-11-2015 04:09 PM] - Status :Aduan Dalam Tindakan
CREATED	2015-11-03 18:31:06
MODIFIED	2015-11-06 16:09:11

Rajah 27 : Paparan Terperinci Maklumat Aduan

1.4. Paparan ini tidak mempunyai fungsi untuk mengemaskini maklumat. Sekiranya Pengurus Aduan ingin mengemaskini status aduan tersebut, klik pada ikon Kemaskini Aduan yang terdapat di bucu kanan bahagian atas paparan. Sila rujuk Rajah 28:



Rajah 28 : Ikon Kemaskini Aduan

1.5. Ikon Kemaskini ini juga boleh diklik pada halaman Senarai Aduan Dalam Tindakan seperti yang ditunjukkan pada ikon bertanda merah bagi Rajah 29 di bawah.



Rajah 29 : Ikon Kemaskini Aduan Pada Senarai Aduan

1.6. Seterusnya, pengguna akan dipaparkan halaman yang membenarkan proses mengemaskini aduan dilakukan.

1.7. Bagi proses kemaskini selanjutnya, pengguna boleh merujuk **perenggan 4.6** dan **perenggan 4.7** di dalam sub tajuk 3.2.1.

1.8. Setelah dikemaskini, bahagian bawah ruangan Keterangan Maklumbalas akan tercatat log tindakan kemaskini untuk rujukan pegawai yang bertanggungjawab.



Rajah 30 : Log Tindakan Kemaskini Aduan


3.2.3 Submenu Selesai



Rajah 31 : Submenu Selesai




1. Berikut adalah langkah-langkah mengemaskini **Aduan Selesai**:

1.1. Aduan dengan No. Siri **GO20151103-183106** telah pun berada di dalam senarai Selesai setelah dikemaskini seperti yang terkandung di dalam perenggan 1 di dalam sub tajuk 3.2.2.

Senarai Aduan : Selesai				
ID Aduan	Pengadu	Kategori	Tarikh dan Masa	Tindakan
<input type="text" value="No Aduan"/>	<input type="text" value="--Nama Pengadu--"/>	<input type="text" value="--Kategori--"/>	<input type="text" value="tarikh sahaja"/>	<input type="button" value="QRan"/> <input type="button" value="reset"/>
 CC20151103-183106	mohd ali bin abu seman	Longkang/Perit	03-11-2015 16:51 PM	<input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="E"/>

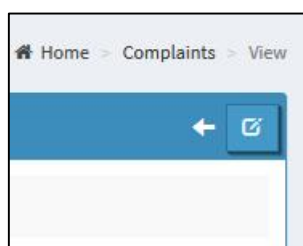
Rajah 32 : Aduan Berstatus Selesai

- 1.2. Klik butang Butiran Aduan.
- 1.3. Sistem akan memaparkan maklumat aduan berkenaan seperti Rajah 33.

Butiran Aduan	
STATUS	Selesai
NO ADUAN	GO20151103-183106
PENGGADU	mohd ali bin abu seman
KATEGORI ADUAN	Longkang/Parit
LOKASI ADUAN	Jalan Ros 10, Taman Bukit Tembakau, 75460 Tanjung Kling, Melaka, Malaysia Latitude: 2.1803455, Longitude: 102.3424879
PETA LOKASI	
PBT	Layer ID : sempadan_pentadbiran_pbt.40 Explode : sempadan_pentadbiran_pbt 40 Negeri : Melaka Tengah PBT : Majlis Bandaraya Melaka Bandar Bersejarah Status : Majlis Bandaraya
KETERANGAN ADUAN	Longkang belakang rumah tersumbat menyebabkan berbau busuk & air penuh naik disebabkan batu longkang roboh atau pecah.
GAMBAR SEBELUM	
GAMBAR SELEPAS	
KETERANGAN MAKLUMBALAS	<ul style="list-style-type: none"> [06-11-2015 04:09 PM] - Status :Aduan Dalam Tindakan [06-11-2015 05:19 PM] - Status :Aduan Dalam Tindakan [06-11-2015 05:20 PM] - Status :Aduan Selesai
CREATED	2015-11-03 18:31:06
MODIFIED	2015-11-06 17:20:01

Rajah 33 : Paparan Terperinci Maklumat Aduan

1.4. Paparan ini tidak mempunyai fungsi untuk mengemaskini maklumat. Sekiranya Pengurus Aduan ingin mengemaskini status aduan tersebut, klik pada ikon Kemaskini Aduan yang terdapat di bucu kanan bahagian atas paparan. Sila rujuk Rajah 34 di bawah:



Rajah 34 : Ikon Kemaskini Aduan

1.5. Ikon Kemaskini ini juga boleh diklik pada halaman Senarai Aduan Selesai seperti yang ditunjukkan pada ikon bertanda merah bagi Rajah 35.



Rajah 35 : Ikon Kemaskini Aduan Pada Senarai Aduan

1.6. Seterusnya, pengguna akan dipaparkan halaman yang membenarkan proses mengemaskini aduan dilakukan.

1.7. Bagi proses kemaskini selanjutnya, pengguna boleh merujuk **perenggan 4.6** dan **perenggan 4.7** di dalam sub tajuk 3.2.1.

1.8. Setelah dikemaskini, bahagian bawah ruangan Keterangan Maklumbalas akan tercatat log tindakan kemaskini untuk rujukan pegawai yang bertanggungjawab.

A screenshot of a web form titled 'Keterangan Maklumbalas'. The form has a large text area for input. Below the text area, there is a log of actions with three entries:

- [06-11-2015 04:09 PM] - Status:Aduan Dalam Tindakan
- [06-11-2015 05:19 PM] - Status:Aduan Dalam Tindakan
- [06-11-2015 05:20 PM] - Status:Aduan Selesai

At the bottom right of the form, there are two buttons: a yellow 'Reset' button and a green 'Submit' button.

Rajah 36 : Log Tindakan Kemaskini Aduan

3.2.4 Submenu Tutup



Rajah 37 : Submenu Tutup

1. Berikut adalah langkah-langkah menyemak senarai **Aduan Tutup**:




1.1 Aduan dengan No. Siri **GO20151103-183106** telah pun berada di dalam senarai Tutup setelah dikemaskini seperti yang terkandung di dalam perenggan 1 di dalam sub tajuk 3.2.3.



ID Aduan	Pengadu	Kategori	Tarikh dan Masa	Tindakan
No Aduan	--Nama Pengadu--	--Kategori--	Tarikh Seheja	<input type="button" value="Cari"/> <input type="button" value="Tutup"/>
 GO20151103-183106	muhammad bin abu semari	Longkang/Parit	03-11-2015 18:31 PM	<input type="button" value="C"/>

Rajah 38 : Aduan Berstatus Tutup

- 1.2. Klik butang Butiran Aduan.
- 1.3. Sistem akan memaparkan maklumat aduan berkenaan seperti Rajah 39.

Butiran Aduan	
STATUS	Tutup
NO ADUAN	GO20151103-183106
PENGGADU	mohd ali bin abu seman
KATEGORI ADUAN	Longkang/Parit
LOKASI ADUAN	Jalan Ros 10, Taman Bukit Tembakau, 75460 Tanjung Kling, Melaka, Malaysia Latitude: 2.1803455, Longitude: 102.3424879
PETA LOKASI	
PBT	Layer ID : sempadan_pentadbiran_pbt_40 Explode : sempadan_pentadbiran_pbt 40 Negeri : Melaka Tengah PBT : Majlis Bandaraya Melaka Bandar Bersejarah Status : Majlis Bandaraya
KE TERANGAN ADUAN	Longkang belakang rumah tersumbat menyebabkan berbau busuk & air penuh naik disebabkan batu longkang roboh atau pecah.
GAMBAR SEBELUM	
GAMBAR SELEPAS	
KETERANGAN MAKLUMBALAS	<ul style="list-style-type: none"> [06-11-2015 04:09 PM] - Status :Aduan Dalam Tindakan [06-11-2015 05:19 PM] - Status :Aduan Dalam Tindakan [06-11-2015 05:20 PM] - Status :Aduan Selesai [06-11-2015 05:28 PM] - Status :Aduan Tutup
CREATED	2015-11-03 18:31:06
MODIFIED	2015-11-06 17:28:03

Rajah 39 : Paparan Terperinci Maklumat Aduan

1.4. Di peringkat ini, tiada lagi proses kemaskini diwujudkan kerana proses ke atas aduan telah tamat. Pengguna hanya boleh menyemak maklumat aduan dan log tindakan yang telah dijalankan terhadap aduan tersebut.

3.2.5 Submenu Tutup

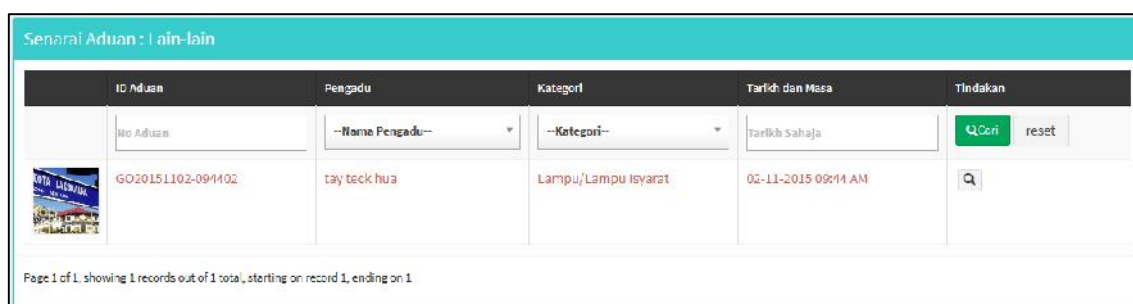




Rajah 40 : Submenu Lain-lain

1. Aduan yang bukan di bawah kuasa mana-mana PBT yang telah dihantar melalui Cakan KPKT akan dikemaskinikan sebagai '**Cadangan/Pertanyaan**'. Aduan yang dikemaskini dengan pilihan status ini akan dimasukkan di bawah senarai Lain-Lain seperti yang ditunjukkan pada Rajah 40 di atas.

2. Berikut adalah langkah-langkah menyemak senarai **Aduan Lain-lain**:

1.1 Aduan dengan No. Siri **GO20151103-183106** telah pun berada di dalam senarai Tutup setelah dikemaskini seperti yang terkandung di dalam perenggan 1 di dalam sub tajuk 3.2.3.



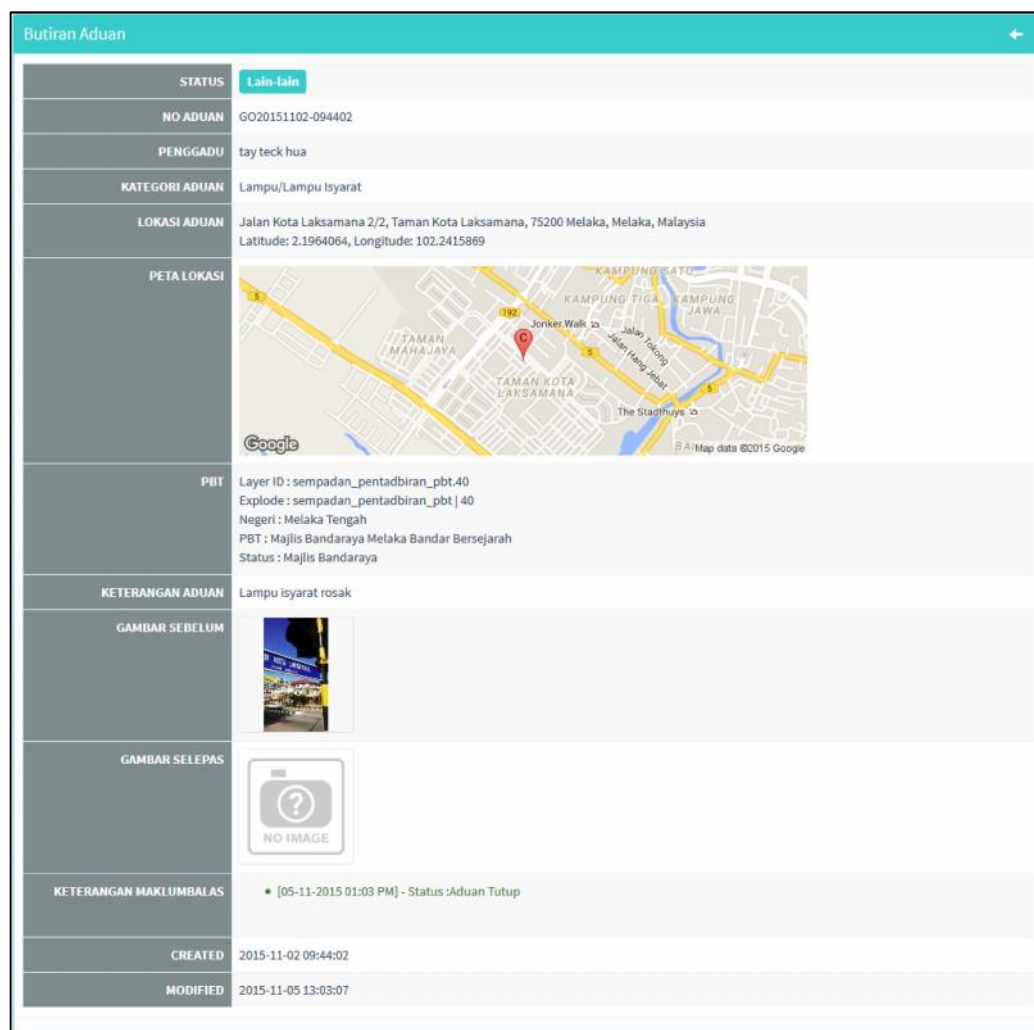
ID Aduan	Pengadu	Kategori	Tarikh dan Masa	Tindakan
Me Aduan	--Name Pengadu--	--Kategori--	Tarikh Sahaja	Cari reset
 GO20151102-091402	tay teck hua	Lampu/Lampu Isyarat	02-11-2015 09:14 AM	




Page 1 of 1, showing 1 records out of 1 total, starting on record 1, ending on 1

Rajah 41 : Aduan Berstatus Lain-lain

1.2. Klik butang Butiran Aduan.

1.3. Sistem akan memaparkan maklumat aduan berkenaan seperti Rajah 42 di bawah.



Butiran Aduan	
STATUS	Lain-lain
NO ADUAN	GO20151102-094402
PENGGADU	tay teck hua
KATEGORI ADUAN	Lampu/Lampu Isyarat
LOKASI ADUAN	Jalan Kota Laksamana 2/2, Taman Kota Laksamana, 75200 Melaka, Melaka, Malaysia Latitude: 2.1964064, Longitude: 102.2415869
PETA LOKASI	
PBT	Layer ID : sempadan_pentadbiran_pbt.40 Explode : sempadan_pentadbiran_pbt 40 Negeri : Melaka Tengah PBT : Majlis Bandaraya Melaka Bandar Bersejarah Status : Majlis Bandaraya
KETERANGAN ADUAN	Lampu isyarat rosak
GAMBAR SEBELUM	
GAMBAR SELEPAS	
KETERANGAN MAKLUMBALAS	• [05-11-2015 01:03 PM] - Status :Aduan Tutup
CREATED	2015-11-02 09:44:02
MODIFIED	2015-11-05 13:03:07

Rajah 42 : Paparan Terperinci Maklumat Aduan

1.4. Di peringkat ini, tiada lagi proses kemaskini diwujudkan kerana proses ke atas aduan telah tamat. Pengguna hanya boleh menyemak maklumat aduan dan log tindakan yang telah dijalankan terhadap aduan tersebut.

4.0 MENU PEMANTAUAN ADUAN

4.1 Pengenalan Menu Pemantauan Aduan

Menu ini hanya membenarkan pengguna memantau status aduan yang telah diterima. Pengguna tidak boleh mengemaskini status aduan atau memindahkan aduan kepada pegawai PBT yang lain sekiranya terdapat kesilapan agihan aduan. Pegawai PBT yang bertanggungjawab mengendalikan Menu Pemantauan Aduan adalah yang memegang peranan sebagai **Penyelaras Aduan** sahaja.

Rajah 43 di bawah menunjukkan contoh Penyelaras Aduan bagi Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah yang telah log masuk ke sistem *dashboard* Cakna.

Status	Jumlah
BARU	60
DALAM TINDAKAN	0
SELESAI	0
TUTUP	0

ID Aduan	Nama Pengguna	Masa
GO20151105-203646	Soh Cheng Kee	05-11-2015 08:46 PM
GO20151105-174500	MUHAMMAD FADHIL BIN AB GAFFAR	05-11-2015 05:00 PM
GO20151105-165104	abdul malek abd ghani	05-11-2015 04:04 PM
GO20151105-155427	Mohammad syazwan bin mohd najib	05-11-2015 03:27 PM
GO20151105-152301	Mohammad syazwan bin mohd najib	05-11-2015 03:01 PM

Rajah 43 : *Dashboard* Bagi Pegawai Berperanan Sebagai Penyelaras Aduan

Dashboard bagi setiap pengguna secara asasnya adalah sama yang mana ia memaparkan nama pengguna, menu-menu sistem, jabatan/PBT pengguna serta ruang kerja pengguna yang mengandungi jumlah aduan mengikut status serta senarai aduan baru dan senarai tindakan terkini.

Perbezaan utama bagi setiap pengguna adalah jenis menu-menu yang menghadkan capaian ke atas sistem. Seperti yang ditunjukkan pada Rajah 43, bahagian bertanda nombor 1 adalah menu-menu yang dibenarkan bagi Penyelaras Aduan.

4.2 Pengurusan Menu Pemantauan Aduan

Di bawah Menu Pemantauan Aduan, terdapat sub menu-sub menu berikut:

- 1) Baru
- 2) Dalam Tindakan
- 3) Selesai
- 4) Tutup
- 5) Lain-lain

Paparan senarai aduan bagi semua jenis status yang tersenarai di atas yang terpapar bagi penyelaras aduan tidak mengandungi apa-apa butang pada kolum Tindakan. Justeru, capaian pengguna berkenaan adalah terhad kepada paparan maklumat sahaja.

4.2.1 Submenu Baru



Rajah 44 : Submenu Baru

1. Klik pada submenu Baru seperti yang ditandakan pada Rajah 44 untuk melihat senarai aduan berstatus 'Baru'.

Dashboard : Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah Home > Complants > Index

Senarai Aduan : Baru

ID Aduan	Pengadu	Kategori	Tarikh dan Masa	Tindakan
<input type="text" value="No Aduan"/>	<input type="text" value="--Nama Pengadu--"/>	<input type="text" value="--Kategori--"/>	<input type="text" value="Tarikh Sahaja"/>	<input type="button" value="Cari"/>
 GO20151105-155427	Mohammad syazwan bin mohd najib	Papan Tanda/Klan	05-11-2015 15:54 PM	
 GO20151105-152301	Mohammad syazwan bin mohd najib	Tumbuhan/Rumput	05-11-2015 15:23 PM	
 GO20151105-143434	Mirandy Din Iij Nawawi	Tumbuhan/Rumput	05-11-2015 14:34 PM	
 GO20151105-108131	mohd jeffeni bin md dan	Kerosakan Jalan	05-11-2015 10:31 AM	
 GO20151104-128149	nurachia	Lampu/Lampu Isyarat	04-11-2015 12:31 PM	
 GO20151104-122255	mohammad rizwan	Tumbuhan/Rumput	04-11-2015 12:22 PM	



Rajah 45 : Senarai Aduan Baru

4.2.2 Submenu Dalam Tindakan



Rajah 46 : Submenu Dalam Tindakan

1. Klik pada submenu Dalam Tindakan seperti yang ditandakan pada Rajah 46 untuk melihat senarai aduan berstatus 'Dalam Tindakan'.

Senarai Aduan : Dalam Tindakan				
ID Aduan	Pengadu	Kategori	Tarikh dan Masa	Tindakan
No Aduan	--Nama Pengadu--	--Kategori--	Tarikh Sahaja	QCari
 GO20151105-155427	Mohammad syazwan bin mohd najib	Papan Tanda/ Iklan	05-11-2015 15:54 PM	
 GO20151105-152301	Mohammad syazwan bin mohd najib	Tumbuhan/Rumput	05-11-2015 15:23 PM	

Page 1 of 1, showing 2 records out of 2 total, starting on record 1, ending on 2




Rajah 47 : Senarai Aduan Dalam Tindakan

4.2.3 Submenu Selesai



Rajah 48 : Submenu Selesai

1. Klik pada submenu Selesai seperti yang ditandakan pada Rajah 48 untuk melihat senarai aduan berstatus 'Selesai'.

Senarai Aduan : Selesai					
ID Aduan	Pengadu	Kategori	Tarikh dan Masa	PBT	Tindakan
No Aduan	--Nama Pengadu--	--Kategori--	Tarikh Sahaja		QCari
 GO20151102-154827	MUHAMMAD FADHIL BIN ASRAF	Lampu/Lampu Isyarat	02-11-2015 15:48 PM	Majlis Bandaraya Melaka Bandar Berojomb	
 GO20151010-102005	mohd denis	Papan Tanda/Iklan	10-10-2015 10:20 AM	Majlis Perbandaran Langkai Jaya	
 GO20151029-104818	Mohd Halim Ridhauddin	Tandas	29-10-2015 10:48 AM	Majlis Daerah Alor Gajah	

Page 1 of 1, showing 3 records out of 3 total, starting on record 1, ending on 3

Rajah 49 : Senarai Aduan Berstatus Selesai






2. Untuk aduan berstatus '**Selesai**', '**Tutup**' dan '**Lain-lain**', senarai aduan berkenaan akan dipaparkan dalam 2 jenis warna tulisan (Rujuk Rajah 49). Aduan yang tersenarai dalam tulisan **hitam** menunjukkan aduan tersebut telah selesai dalam jangka masa yang telah ditetapkan (KPI tercapai). Manakala aduan yang tersenarai dalam tulisan **merah** pula menunjukkan aduan tersebut telah selesai namun melebihi KPI yang ditetapkan.

4.2.4 Submenu Tutup



Rajah 50 : Submenu Tutup

1. Klik pada submenu Tutup seperti yang ditandakan pada Rajah 50 untuk melihat senarai aduan berstatus 'Tutup'.

Senarai Aduan : Tutup					
ID Aduan	Pengadu	Kategori	Tarikh dan Masa	PBT	Tindakan
No Aduan	--Nama Pengadu--	--Kategori--	Tarikh Sahaja		Qcan
 GO20151103-185907	MOHD YUSRI BIN MOHD LAZIN	Sampah	03-11-2015 18:59 PM	Majlis Bandaraya Petaling Jaya	
 GO20151103-183309	Faiz	Tumbuhan/Rumput	03-11-2015 18:33 PM	Majlis Perbandaran Kajang	
 GO20151102-154404	MUHAMMAD FADHIL BIN AB GAFFAR	Pakar/Binaan	02-11-2015 18:44 PM	Majlis Bandaraya Melaka Bandar Bersejarah	
 GO20151029-111924	Ilasmah hnti hibon	Kerosakan Jalan	29-10-2015 11:19 AM	Majlis Daerah Alor Gajah	
 GO20151025-140320	MOHAMAD ZAKI MUSTAFA	Tumbuhan/Rumput	25-10-2015 14:03 PM	Majlis Daerah Alor Gajah	

Page 1 of 1, showing 5 records out of 5 total, starting on record 1, ending on 5

Rajah 51 : Senarai Aduan Berstatus Tutup






2. Seperti yang diterangkan pada perenggan 4.2, aduan berstatus Tutup juga dibezakan dengan 2 jenis tulisan berwarna.

4.2.5 Submenu Lain-lain



Rajah 52 : Submenu Lain-lain

1. Klik pada submenu Lain-lain seperti yang ditandakan pada Rajah 52 untuk melihat senarai aduan berstatus 'Lain-lain'.

Senarai Aduan : Lain-lain					
ID Aduan	Pengadu	Kategori	Tarikh dan Masa	PSI	Tindakan
<input type="text" value="No Aduan"/>	<input type="text" value="--Nama Pengadu--"/>	<input type="text" value="--Kategori--"/>	<input type="text" value="Tarikh Sahaja"/>		<input type="button" value="Cari"/>
 G020151102-144237	muzamri	Sampah	02-11-2015 14:42 PM	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	
 G020151102-094402	lay teuk hua	Lampu/Lampu Isyarat	02-11-2015 09:14 AM	Majlis Bandaraya Melaka Bandar Bersejarah	
 G020151031-072725	muzamri	Pakir/Binaan	31-10-2015 07:27 AM	Majlis Perbandaran Selayang	
 G020151010-190540	muzamri	Kerosakan Jalan	30-10-2015 19:05 PM	Majlis Perbandaran Ampang Jaya	
 G020151050-084345	Mohd Ikhsan Zaki	Kerosakan Jalan	30-10-2015 08:43 AM	Majlis Perbandaran Hang Tuah Jaya	

Rajah 53 : Senarai Aduan Berstatus Lain-lain

2. Seperti yang diterangkan pada perenggan 2 di dalam sub tajuk 4.2.3., aduan berstatus Lain-lain juga dibezakan dengan 2 jenis tulisan berwarna.

5.0 MENU PENTADBIRAN

5.1 Pengenalan Menu Pentadbiran

Menu ini membenarkan pengguna mengendalikan pegawai/pengguna yang mempunyai kebenaran akses kepada Sistem *Dashboard* Cakna.

Di dalam sistem ini, tahap capaian telah dikategorikan seperti berikut:

Jadual 3 : Senarai Peranan Utama Sistem *Dashborad* Cakna KPKT

Peranan	Pegawai Bertanggungjawab
Pentadbir Utama	Pegawai BTM
Pentadbir Sistem	Pegawai JKT / UKK
Pentadbir	Pegawai PBT
Penyelaras Aduan	Pegawai PBT
Pengurus Aduan	Pegawai PBT

Pegawai PBT yang bertanggungjawab mengendalikan Menu Pentadbiran adalah yang memegang peranan sebagai **Pentadbir** sahaja. Pentadbir akan mendaftarkan pegawai-pegawai PBT dan menentukan peranan pegawai tersebut sama ada bertindak sebagai Pentadbir, Penyelaras Aduan atau Pengurus Aduan.

Rajah 54 menunjukkan contoh Pentadbir bagi Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah yang telah log masuk ke sistem *dashboard* Cakna.

The screenshot displays the Cakna, KPKT dashboard for Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah. The top navigation bar includes the system name and user profile. The main content area features four summary cards: '60 BARU' (New), '0 DALAM TINDAKAN' (In Progress), '0 SELESAI' (Completed), and '0 TUTUP' (Closed). Below these is a section for 'Aduan Baru' (New Complaints) listing five entries with case numbers, names, and timestamps. A sidebar menu on the left, marked with a circled '1', contains 'Dashboard' and 'Pentadbiran' (Administration) options. The footer includes copyright information and the version number 2.1.1.

Rajah 54 : *Dashboard* Bagi Pegawai Berperanan Sebagai Pentadbir

Bahagian bertanda nombor 1 menunjukkan menu-menu capaian bagi Pentadbir di peringkat PBT iaitu Menu *Dashboard* dan Menu Pentadbiran.

5.2 Pengurusan Menu Pentadbiran

Di bawah Menu Pentadbiran, terdapat sub menu-sub menu berikut:

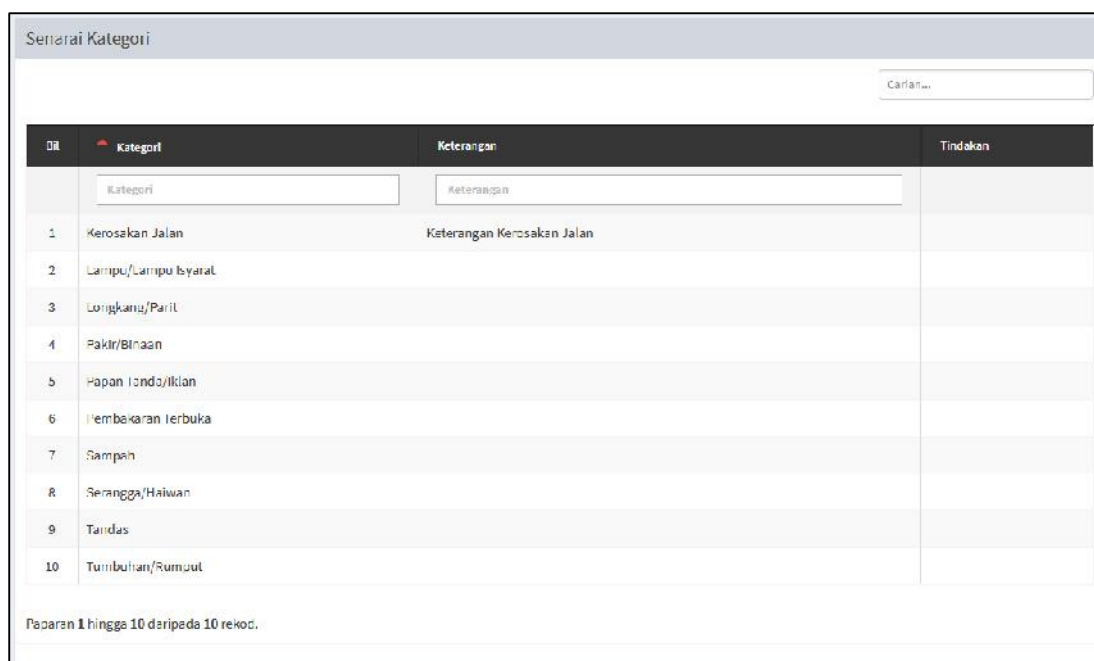
- 1) Senarai Kategori
- 2) Peranan Akses
- 3) Peranan Pegawai
- 4) Senarai Pegawai

5.2.1 Submenu Senarai Kategori



Rajah 55 : Submenu Senarai Kategori

1. Klik pada submenu Senarai Kategori untuk melihat kategori-kategori aduan yang telah wujud seperti yang ditunjukkan pada Rajah 55.

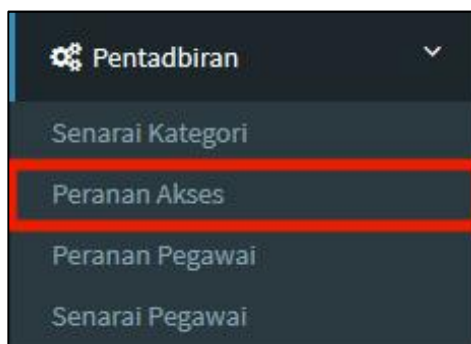
A screenshot of a web application page titled 'Senarai Kategori'. At the top right, there is a search bar with the placeholder text 'Carian...'. Below the search bar is a table with four columns: 'ID', 'Kategori', 'Keterangan', and 'Tindakan'. The table contains 10 rows of data. The first row has '1' in the ID column, 'Kerosakan Jalan' in the Kategori column, and 'Keterangan Kerosakan Jalan' in the Keterangan column. The other rows have IDs from 2 to 10 and various category names. At the bottom of the table, there is a footer that reads 'Paparan 1 hingga 10 daripada 10 rekod.'

ID	Kategori	Keterangan	Tindakan
1	Kerosakan Jalan	Keterangan Kerosakan Jalan	
2	Lampu/Lampu Isyarat		
3	Langkan/Pavil		
4	Pakir/Binaan		
5	Hapan Honda/Ikian		
6	Pembakaran terbuka		
7	Sampah		
8	Serangga/Haiwan		
9	Tandas		
10	Tumbuhan/Rumput		

Rajah 56 : Paparan Senarai Kategori Aduan

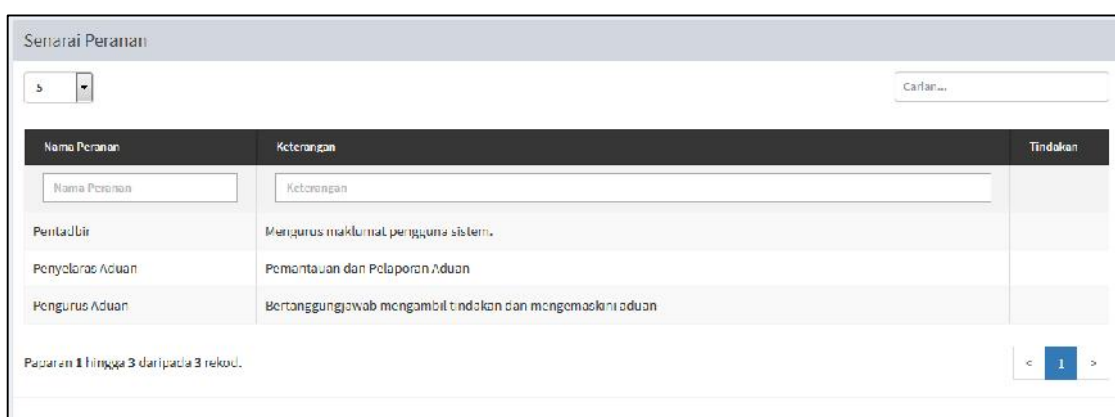
2. Pentadbir di PBT tidak mempunyai akses untuk menambah atau mengubah kategori aduan pada sistem ini. Sekiranya terdapat sebarang perubahan atau penambahan kategori aduan, Pentadbir peringkat PBT perlu merujuk kepada Pentadbir Sistem di PBT masing-masing.

5.2.2 Submenu Peranan Akses



Rajah 57 : Submenu Peranan Akses

1. Klik pada submenu Peranan Akses seperti yang ditunjukkan pada Rajah 57 untuk melihat senarai peranan akses yang telah ditetapkan oleh **Pentadbir Utama**.



Senarai Peranan

5

Nama Peranan	Keterangan	Tindakan
<input type="text" value="Nama Peranan"/>	<input type="text" value="Keterangan"/>	
Pentadbir	Menurus maklumat pengguna sistem.	
Penyelaras Aduan	Pemantauan dan Pelaporan Aduan	
Pengurus Aduan	Bertanggungjawab mengambil tindakan dan mengemaskini aduan	

Peranan 1 hingga 3 daripada 3 rekod.

< 1 >

Rajah 58 : Senarai Peranan Akses

2. Pentadbir bertanggungjawab menetapkan capaian pegawai-pegawai di PBT. Untuk mengetahui fungsi-fungsi setiap peranan pegawai PBT, Pentadbir bolehlah merujuk pada submenu ini.

5.2.3 Submenu Peranan Pegawai



Rajah 59 : Submenu Peranan Pegawai

1. Klik pada submenu Peranan Pegawai seperti yang ditunjukkan pada Rajah 59 untuk merujuk senarai peranan pegawai yang telah ditetapkan oleh **Pentadbir Sistem**.



Peranan Pegawai

10 [v] [Carian...]

Nama Peranan	Keterangan	Tindakan
<input type="text" value="Nama Peranan"/>	<input type="text" value="Keterangan"/>	
Pegawai Bertanggungjawab	Pegawai Bertanggungjawab bagi setiap aduan baru dan tindakan seterusnya penyelesaian aduan.	
Pegawai Pemantau/ Pengesah	Pegawai Pemantau/ Pengesah bagi setiap aduan selesai	
Pegawai Penyelia	Pegawai yang memantau dan menyelia semua aduan yang diterima	

Paparan 1 hingga 3 daripada 3 rekod.

< 1 >

Rajah 60 : Senarai Peranan Pegawai

5.2.4 Submenu Senarai Pegawai



Rajah 61 : Submenu Senarai Pegawai




1. Klik pada submenu Senarai Pegawai seperti yang ditunjukkan pada Rajah 61 untuk memaparkan senarai pegawai PBT yang telah diwujudkan di dalam sistem ini.

Dashboard : Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah

Senarai Pegawai

10

Carian...

Bil	Peranan Aduas	Nama Pegawai	E-mel	PBT	Tindakan
	<input type="text" value="Peranan Aduas"/>	<input type="text" value="Nama Pegawai"/>	<input type="text" value="E-mel"/>	<input type="text" value="PBT"/>	
1	Pentadbir	Shamsuriahany Sulaiman	hanik@mbmb.gov.my	Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah	  
2	Pentadbir	Noor Sakinah binti Khamis	sakinah@kpkt.gov.my	Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah	  
3	Penyelaras Aduan	Mohd. Fadhl bin Saidun	fadhli@mbmb.gov.my	Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah	  
4	Penyelaras Aduan	Siti Noorzalim binti Juhari	sitiNoorzalim@mbmb.gov.my	Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah	  
5	Pengurus Aduan	MBMB	mbmb@mbmb.gov.my	Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah	  
6	Pengurus Aduan	Nor Faridahwati binti Abd. Chapar	norfaridahwati@mbmb.gov.my	Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah	  




Paparan 1 hingga 6 daripada 6 rekod.

1

Rajah 62 : Senarai Pegawai

2. Rajah 62 menunjukkan senarai pegawai PBT bagi Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah yang telah diwujudkan oleh Pentadbir bagi mengendalikan aduan-aduan di dalam PBT ini.
3. Di dalam kolom Tindakan, terdapat 3 ikon yang berfungsi seperti berikut:



Jadual 4 : Fungsi-fungsi Butang Tindakan

Butang Tindakan	Penerangan
	Butiran Pegawai
	Kemaskini Pegawai
	Hapus Pegawai

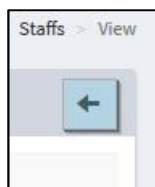
4. Bagi mendapatkan maklumat tahap capaian pegawai yang tersenarai, klik pada ikon Butiran Pegawai. Rajah 63 menunjukkan contoh maklumat tahap capaian pegawai di Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah.

Maklumat Pegawai			
Peranan	: Pentadbir		
Negeri	: Melaka		
PBT	: Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah		
Nama Pegawai	: Shamsuriahany Sulaiman		
E-mel	: hani@mbmb.gov.my		
No Telefon	: 011-26817345		
Tarikh Daftar	: 23-10-2015 10:26 AM		
Senarai Peranan			
Carian...			
Kategori/Peranan	Pegawai Bertanggungjawab	Pegawai Pemantau/ Pengesah	Pegawai Penyelia
All	✔ ✘	✔ ✘	✔ ✘
Kerosakan Jalan	✔	✔	✔
Tumbuhan/Rumput	✔	✔	✔
Lampu/Lampu Isyarat	✔	✔	✔
Papan Tanda/Ikian	✔	✔	✔
Serangga/Haiwan	✔	✔	✔
Sampah	✔	✔	✔
Pakir/Binaan	✔	✔	✔
Pembakaran Terbuka	✔	✔	✔
Tandas	✔	✔	✔
Longkang/Parit	✔	✔	✔
Paparan 1 hingga 10 daripada 10 rekod.			

Rajah 63 : Butiran Pegawai

5. Di dalam halaman Butiran Pegawai ini, Pentadbir berkuasa menentukan tahap capaian pegawai-pegawai PBT dengan menandakan  atau  pada setiap kategori dan tahap pegawai. Pentadbir hanya perlu klik pada ikon-ikon tersebut untuk memberikan kebenaran akses mengikut kesesuaian. Tiada butang Simpan disediakan di halaman ini kerana sistem akan menyimpan maklumat akses secara automatik setiap kali ikon-ikon tersebut diklik.

6. Untuk kembali kepada senarai pegawai, klik ikon anak panah seperti yang ditunjukkan pada Rajah 64.



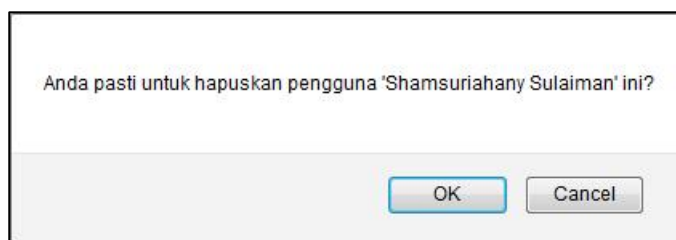
Rajah 64 : Ikon Kembali

7. Klik pada ikon Kemaskini Pegawai untuk mengubah maklumat pegawai PBT yang telah didaftarkan.

A screenshot of a web form titled 'Kemaskini Pegawai'. The form has a header with a back arrow and 'Kembali'. It contains several fields: 'Peranan*' with a dropdown menu showing 'Pentadbir'; 'Negeri*' with a dropdown menu showing 'Melaka'; 'PBT*' with a dropdown menu showing 'Majlis Sanciarnya Melaka Bersejarah'; 'Nama Pegawai*' with a text input field containing 'Shamsuriahany Sulaiman'; 'Alamat E-mel*' with a text input field containing 'hani@nibml.gov.my'; and 'No Telefon' with a text input field containing '011-28817345'. Below the phone number field is a note: 'Contoh: +6012-1234567 atau 012-1234567 atau 04-1234567 atau +804-1234567'. At the bottom right, there are two buttons: 'Reset' and 'Kemaskini'.

Rajah 65 : Kemaskini Maklumat Pegawai

8. Di dalam halaman ini, Pentadbir boleh mengemaskini maklumat-maklumat pegawai PBT. Kemudian klik butang Kemaskini untuk menyimpan maklumat yang telah diubah.
9. Untuk menghapuskan data pegawai yang telah diwujudkan, klik pada Hapus Pegawai. Tetingkap pengesahan untuk menghapuskan data pegawai berkenaan akan terapar sebelum proses hapus diteruskan. Contoh pengesahan tersebut adalah seperti Rajah 66 di bawah.



Rajah 66 : Pengesahan Menghapuskan Data Pegawai

10. Sekiranya Pentadbir telah pasti, klik butang OK dan data pegawai tersebut akan dihapuskan.

11. Sekiranya Pentadbir ingin menambah pegawai PBT yang baru bagi mengendalikan aduan, klik butang **+Daftar Pegawai** yang terdapat pada halaman Senarai Pegawai.



Rajah 67 : Butang Untuk Mendaftar Pegawai Baru

12. Pengguna akan dibukakan halaman untuk mendaftar pegawai baru seperti yang ditunjukkan pada Rajah 68 di bawah.

Rajah 68 : Pendaftaran Pegawai Baru

13. Masukkan maklumat-maklumat yang diperlukan dan klik butang Simpan untuk menyimpan maklumat.

14. Setelah berjaya didaftarkan, notifikasi berwarna hijau seperti di bawah akan dipaparkan.

Bil	Peranan Akses	Nama Pegawai	E-mel	PBT	Tindakan
1	Pentadbir	Shamsulhary Sulaiman	hani@mbmb.gov.my	Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah	

Rajah 69 : Pendaftaran Pegawai Berjaya Disimpan

15. Pengguna seterusnya perlu klik pada butang Butiran Pegawai bagi pegawai yang baru didaftarkan tadi untuk memberikan akses capaian.

Senarai Peranan			
Kategori/Peranan	Pegawai Berlagang/jawadi	Pegawai Pementau/Persewal	Pegawai Penyelis
All	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Kerosakan Jalan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tumbuhan/Rumput	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lampu/Lampu Isyarat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Papan Iklan/Ilklan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serangga/Haiwan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sampah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pakir/Binaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pembekalan Terbuka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iandis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Longkang/Parit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Peperan 1 hingga 10 daripada 10 rekod.

Rajah 70 : Capaian Pegawai Yang Baru Didaftarkan Masih Belum Ditetapkan

6.0 MENU STATISTIK

6.1 Pengenalan Menu Statistik

Menu Statistik bertujuan memaparkan jumlah status aduan dan bilangan aduan mengikut kategori aduan. Pegawai PBT yang bertanggungjawab mengendalikan Menu Statistik adalah yang memegang peranan sebagai **Penyelaras** sahaja.

6.2 Pengurusan Menu Statistik

Di bawah Menu Statistik, terdapat sub menu-sub menu berikut:

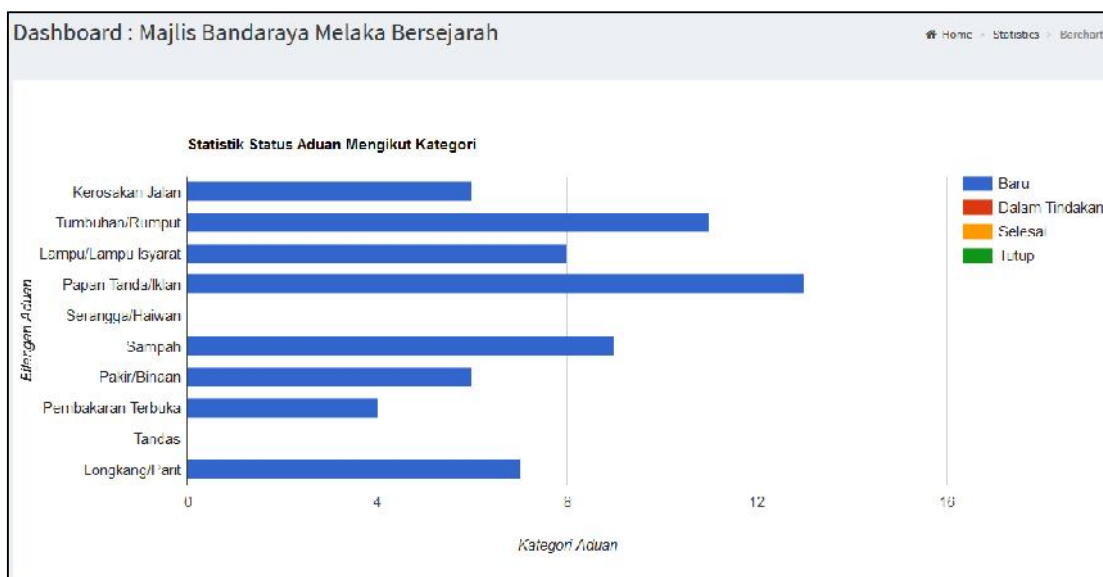
- 1) Statistik Status Aduan
- 2) Statistik Bilangan Aduan

6.2.1 Submenu Status Aduan



Rajah 71 : Submenu Status Aduan

1. Klik pada submenu Statistik Status Aduan seperti yang ditunjukkan pada Rajah 71 untuk melihat paparan statistik bagi aduan di bawah seliaan pegawai PBT berkenaan. Contoh di bawah adalah paparan statistik bagi pegawai PBT yang bertugas di Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah.



Rajah 72 : Statistik Aduan Bagi Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah

6.2.2 Submenu Bilangan Aduan



Rajah 73 : Submenu Bilangan Aduan

1. Klik pada submenu Statistik Bilangan Aduan seperti yang ditunjukkan pada Rajah 73 untuk melihat paparan bilangan aduan di bawah seliaan pegawai PBT berkenaan. Contoh di bawah adalah bilangan aduan bagi pegawai PBT yang bertugas di Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah.



Rajah 74 : Bilangan Aduan Bagi Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah

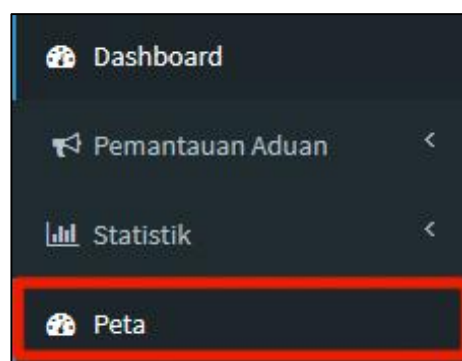
7.0 MENU PETA

7.1 Pengenalan Menu Peta

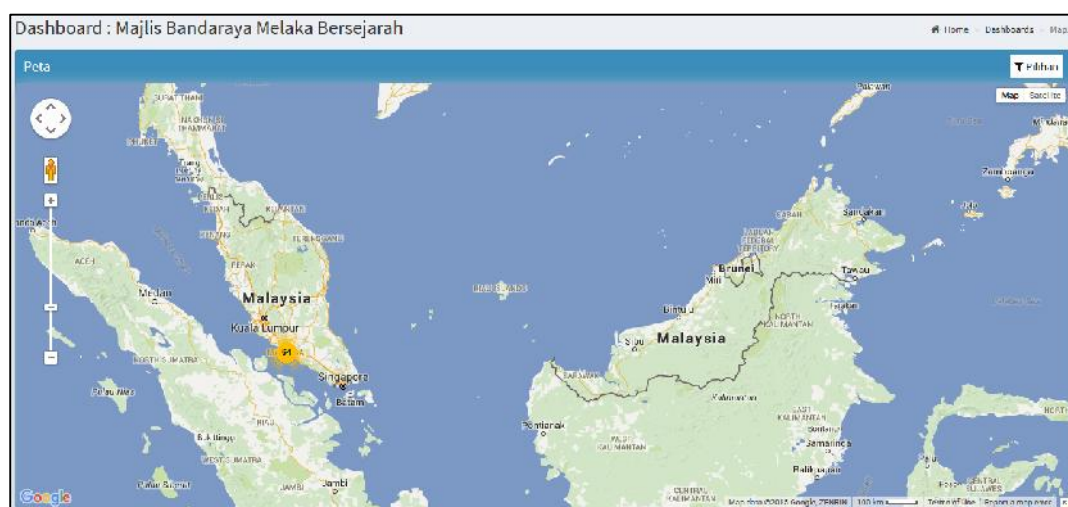
Menu Peta bertujuan memaparkan taburan aduan bagi PBT di bawah seliaan pegawai yang bertugas secara grafik. Taburan ini ditandakan pada paparan *Google Map* yang memberikan kemudahan kepada pegawai mengawal ciri-ciri paparan seperti yang tersedia di dalam *Google Map* sendiri. Pegawai PBT yang bertanggungjawab mengendalikan Menu Peta adalah yang memegang peranan sebagai **Penyelaras** sahaja.

7.2 Pengurusan Menu Peta

Menu Peta tidak mengandungi submenu di bawahnya. Pengguna hanya perlu klik pada menu Peta dan sistem akan memaparkan peta Malaysia secara penuh.



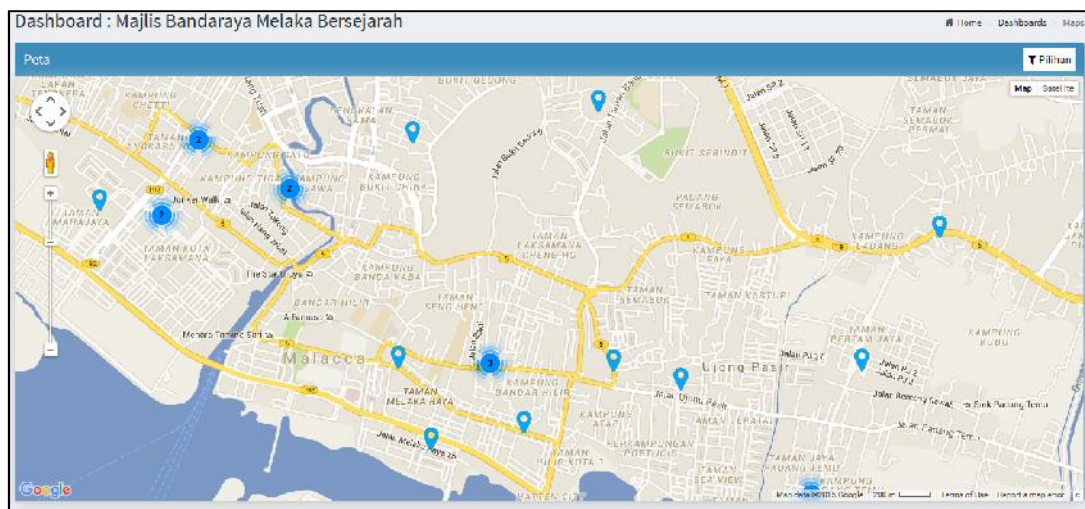
Rajah 75 : Menu Peta



Rajah 76 : Peta Malaysia

Pengguna boleh mengawal paparan peta ini dengan menggunakan ciri-ciri yang telah disediakan *Google Map* seperti *Zoom In* atau *Zoom Out* mengikut keselesaan pengguna.

Contoh, pengguna *Zoom In* untuk paparan peta yang lebih menjurus kepada PBT yang diselia seperti ditunjukkan pada Rajah 77.



Rajah 77 : Taburan Aduan di Melaka

8.0 PENUTUP

Pembangunan Sistem *Dashboard* Cakna KPKT ini diharapkan dapat membantu pelbagai pihak khususnya pihak PBT dalam menyelesaikan aduan-aduan awam. Manual ini disediakan supaya pegawai-pegawai di PBT dapat menggunakan sistem ini dengan lancar dan aduan-aduan yang diterima dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efektif.

Manual ini juga diharapkan dapat membantu pegawai serta pihak-pihak yang terlibat dapat menggunakan sistem ini dengan lebih cekap sekaligus memberi hasil yang optimum dalam memberikan perkhidmatan kepada rakyat secara umumnya.