



MANUAL PENGGUNA

SISTEM ONLINE HELPDESK PKK (OHP) V 1.0



OCTOBER 25, 2022

UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI
POLITEKNIK KOTA KINABALU

KANDUNGAN

PERKARA	MUKASURAT
I. PENGENALAN	1
II. PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN	3
III. SEMAKAN STATUS ADUAN KEROSAKAN	7
IV. PENUTUP	10

PENGENALAN

Sistem *Online Helpdesk* PKK (OHP) dibangunkan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan secara online khususnya pengurusan aduan pengguna Politeknik Kota Kinabalu (PKK). Pengguna dapat menghantar aduan berkaitan perkhidmatan, infrastruktur serta kemudahan di PKK dan aduan mereka dapat diuruskan dengan lebih cepat dan efisien oleh unit yang bertanggungjawab.

Sistem OHP ini telah dibangunkan oleh Pasukan Pembangun Sistem Aplikasi Unit Teknologi Maklumat dan Komunikasi yang diketuai oleh Pn. Donna Patrick Apan secara *inhouse* menggunakan aplikasi sumber terbuka (opensource) dengan versi pertamanya pada tahun 2018, menggantikan sistem aduan tanpa tiket. Sehingga tahun 2022, Sistem OHP telah ditambah baik dari masa ke semasa, fungsi dan antaramukanya agar seiring dengan keperluan pengguna dan pentadbir sistem.

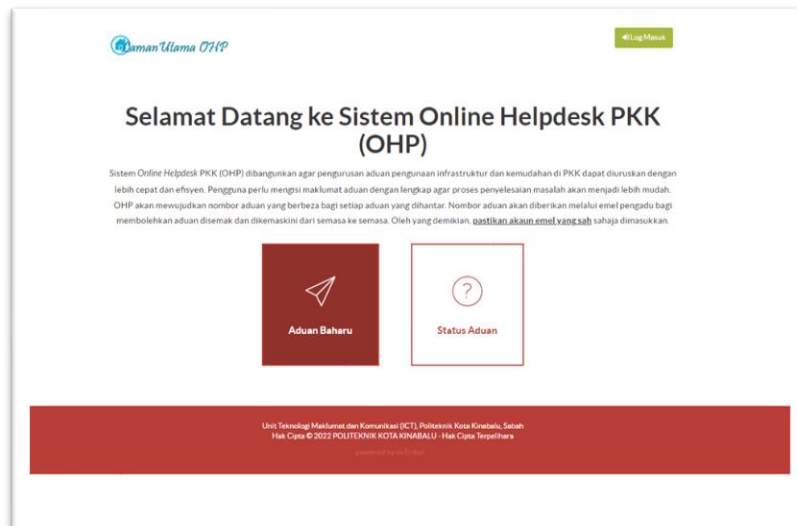
Melalui Sistem OHP, pengguna perlu mengisi maklumat aduan dengan lengkap agar proses penyelesaian masalah akan menjadi lebih mudah. Sistem akan menjana nombor aduan yang berbeza bagi setiap aduan yang dihantar. Nombor aduan akan dihantar melalui emel pengadu bagi membolehkan aduan disemak dan dikemaskini dari semasa ke semasa.

Dengan adanya Sistem Online Helpdesk PKK (OHP) ini, aduan dapat disampaikan dengan lebih mudah dan cepat serta pengurusan aduan dapat dilaksanakan dengan lebih cekap dan teratur. Sistem ini bukan saja dimanfaatkan oleh seramai lebih 400 orang staf PKK tetapi juga telah digunapakai oleh Politeknik Sandakan Sabah melalui program Transfer of Technology yang dilaksanakan pada tahun 2020.

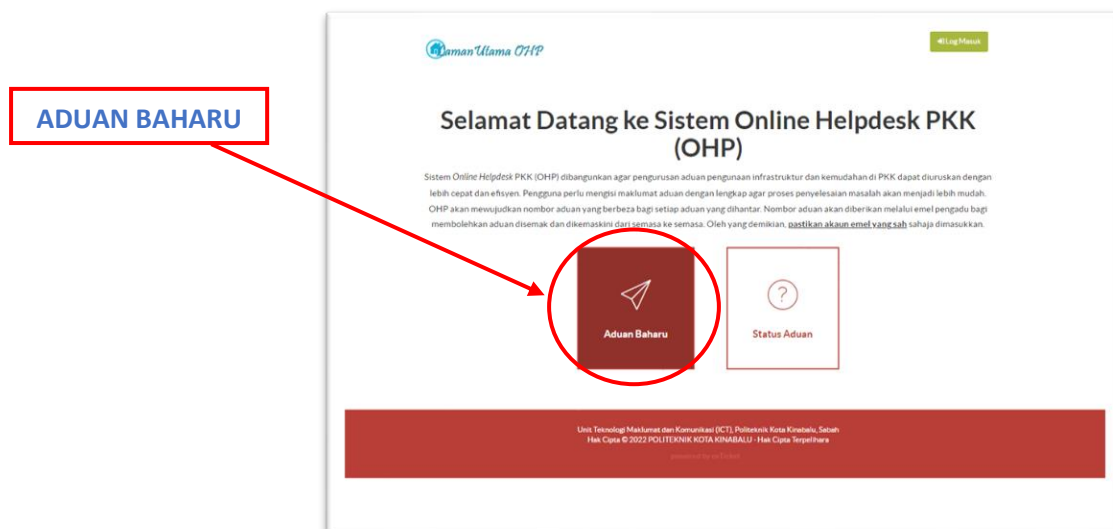
Pada masa hadapan, diharapkan sistem ini dapat diperluaskan penggunaannya ke unit dan jabatan seperti Unit Pentadbiran dan Unit Sokongan yang lain. Sistem ini berpotensi untuk ditambah baik bagi menyokong usaha kerajaan digital dan hala tuju strategik pendigitalan sektor awam 2021 – 2025.

II. PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN

1. Membuat aduan kerosakan secara online melalui URL berikut:
<https://ohp.polikk.edu.my>
2. Paparan utama Sistem Aplikasi Online Helpdesk PKK (OHP).



3. Untuk membuat aduan kerosakan baharu, sila klik pada butang 'Aduan Baharu'.



4. Paparan borang aduan kerosakan baharu terbahagi kepada tiga (3) bahagian iaitu **Maklumat pengadu, Kategori dan Maklumat Aduan.**

The screenshot shows a web form for reporting a new complaint. It is divided into three main sections:

- Maklumat Pengadu:** Includes fields for 'Nama Penuh *' (with a value of 'I'), 'Jabatan/Unit *' (with a dropdown menu), 'Alamat Emel (Emel rasmi) *' (with a value of '6'), 'Nombor Telefon / HP (No telefon bimbit mudah untuk dihubungi) *', 'Ext', 'Catatan', and 'Lokasi Kerosakan *' (with a dropdown menu).
- Kategori Aduan*:** A dropdown menu currently showing 'ICT / MAKMAL KOMPUTER'.
- Maklumat Aduan:** Includes a 'Perikara - Catatan Kerosakan *' field and a rich text editor for the complaint details.

At the bottom, there are 'Simpan' and 'Batal' buttons on the left, and a 'Hantar Tiket Aduan Baharu' button on the right.

5. Pilih Kategori Aduan yang tepat untuk aduan anda.

Kategori Aduan*

The screenshot shows the 'Kategori Aduan*' dropdown menu expanded. The current selection is 'ICT / MAKMAL KOMPUTER'. Below it, there is a separator line and the text '- Pilih Kategori Aduan Anda -'. The available options are:

- ICT / MAKMAL KOMPUTER
- ICT / PERKAKASAN & RANGKAIAN
- ICT / SISTEM, PERISIAN, EMEL,WEB
- UPS / AWAM
- UPS / ELEKTRIK
- UPS / MEKANIKAL

6. Lengkapi butiran aduan. Kemudian, klik **'Hantar Tiket Aduan Baharu'** untuk menghantar tiket aduan baharu.

Maklumat Pengadu

Nama Penuh *
[]

Jabatan/ Unit *
Pilih jabatan/unit anda.
-- Select --

Alamat Emel (Emel rasmi) *
[]

Nombor Telefon / HP (No telefon bimbit mudah untuk dihubungi) *
[]

Ext.
[]

Catatan
[]

Lokasi Kerosakan *
-- Select --

[Reset] [Batal]

Kategori Aduan*
ICT / MAKMAL KOMPUTER

Maklumat Aduan

Perkara: Catatan Kerosakan *
[]

Sila masukkan butiran aduan anda dengan jelas.
[Rich Text Editor]

HANTAR TIKET ADUAN BAHARU

Hantar Tiket Aduan Baharu

7. Aduan anda berjaya dihantar dan **tiket aduan baharu** akan dijana sebagai rujukan. Paparan tiket aduan berjaya dijana adalah seperti berikut:

Paman Ulama OHP [Log Masuk]

Tiket Aduan anda telah dijana

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera

Julin Bt Ajim

Terima kasih atas aduan anda.

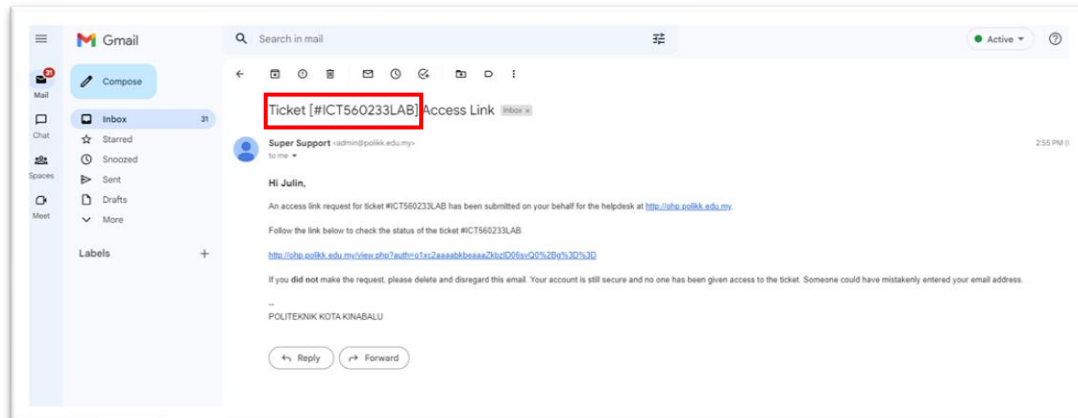
Aduan anda telah dihantar kepada pegawai yang bertanggungjawab. Mereka akan menghubungi tuan/ puan dalam seberapa segera.

Rujukan tiket : ICT560233LAB

Sekian, terima kasih.

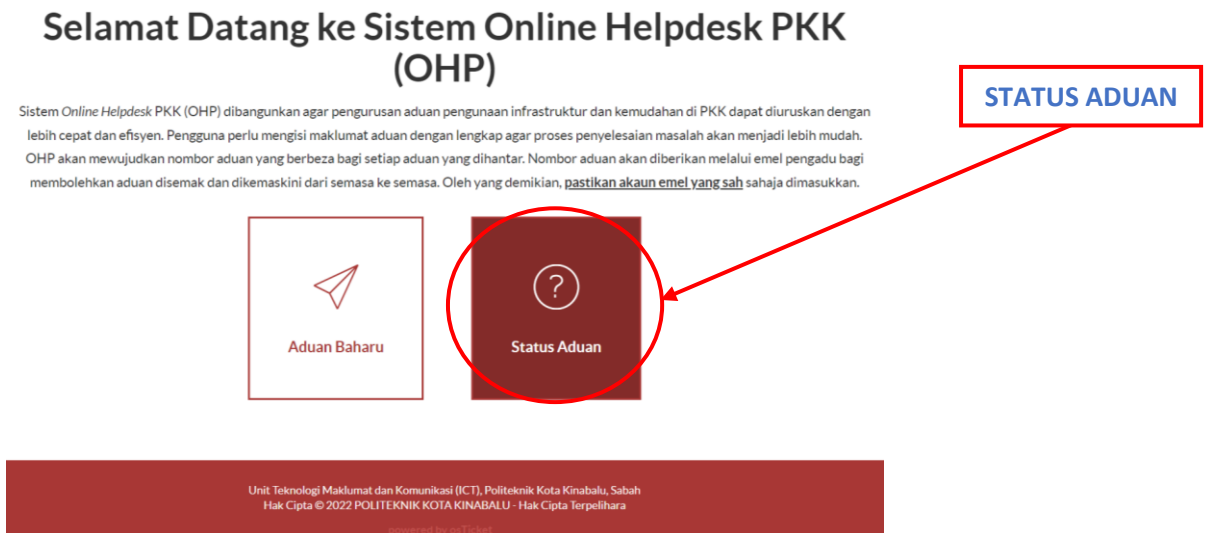
Unit Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT), Politeknik Kota Kinabalu, Sabah
Hak Cipta © 2022 POLITEKNIK KOTA KINABALU - Hak Cipta Terpelihara
powered by myTicket

8. Notifikasi emel akan dihantar ke alamat emel pengadu. Kandungan emel adalah **Tiket Aduan** dan **pautan** ke aduan yang telah dibuat.

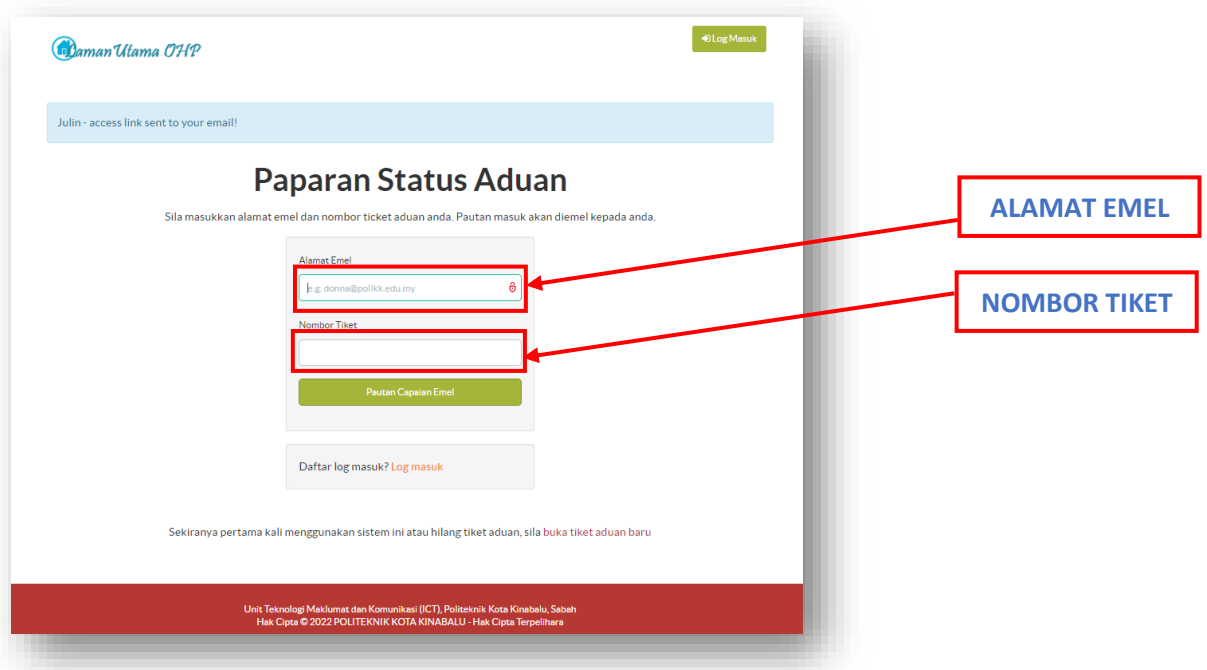


III. SEMAK STATUS ADUAN KEROSAKAN

1. Sila klik pada butang ‘**Status Aduan**’ untuk menyemak status aduan.



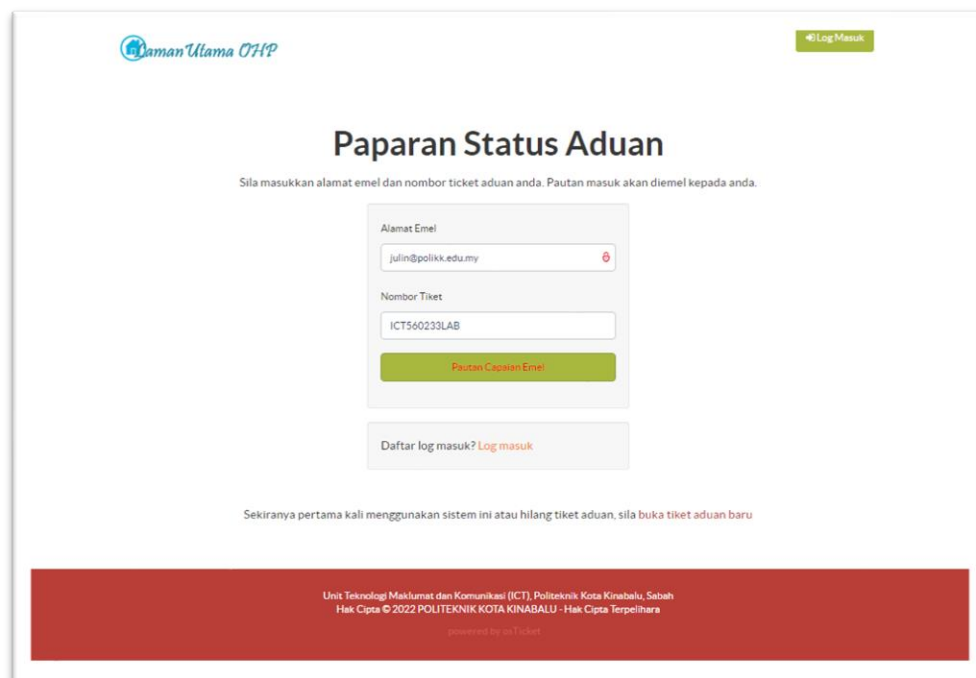
2. Pada **Paparan Status Aduan**, masukkan **Alamat emel** pengadu dan **nombor tiket aduan**.



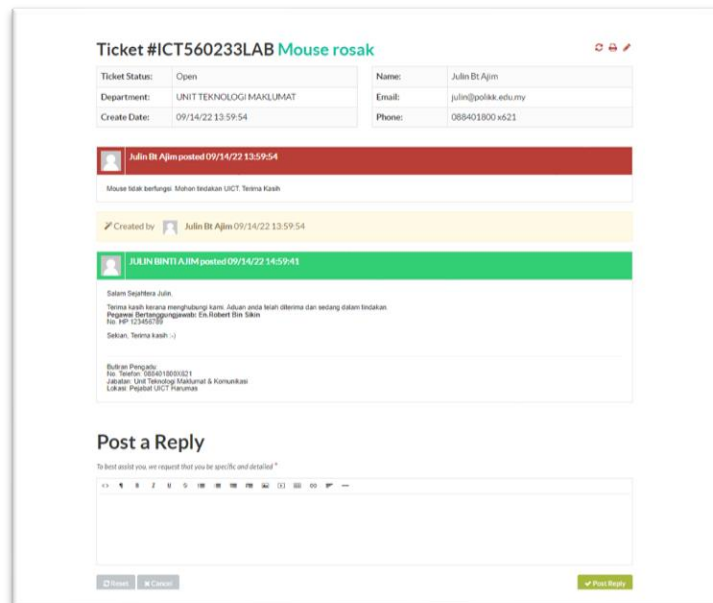
3. Klik pada butang '**Status Aduan**' untuk menyemak aduan.



4. Masukkan **emel** dan **nombor tiket**.



5. Paparan status aduan seperti di bawah.



6. Selesai.

IV. PENUTUP

Manual ini dibuat sebagai panduan kepada pengguna akhir Sistem OHP termasuklah panduan membuat aduan baharu dan semakan status aduan. Sebarang perubahan kepada manual ini adalah bergantung kepada perubahan dan tambah baik sistem dari masa ke semasa.