



UPNM

National Defence University of Malaysia
Kewajipan • Maruah • Integriti

2024

Manual Pengguna (Pengadu)

**PORTAL ELEKTRONIK UNTUK KOMEN DAN ADUAN (PEKA)
UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA**

BAHAGIAN JAMINAN KUALITI DAN PENGURUSAN DATA

ISI KANDUNGAN

1.0 PENGENALAN SISTEM

2.0 KEPERLUAN PEKA

2.1 KEPERLUAN PERKAKASAN

2.2 KEPERLUAN PERISIAN

3.0 PANDUAN PEKA

3.1. ALAMAT WEB

3.2 MANUAL PENGGUNA

4.0 KAWALAN AKSES KE BORANG ADUAN

4.1 AKSES BORANG ADUAN

5.0 MODUL ADUAN DAN CADANGAN

5.1 BORANG PERMOHONAN

5.1.1 KATEGORI

5.1.1.1 STATUS SULIT

5.1.1.2 SKOP CADANGAN & ADUAN

5.1.2 ADUAN

5.1.2.1 PERKARA TINDAKAN YANG PERLU DIAMBIL PERHATIAN OLEH PENGADU

5.1.2.2 MAKLUMAT ADUAN

5.1.3 PENGESAHAN

5.1.4 SELESAI

1.0 PENGENALAN SISTEM

Sistem PEKA adalah sistem pengurusan aduan dan cadangan secara dalam talian yang digunakan untuk mentadbir dan mengawal aduan dan cadangan secara terus untuk keseluruhan proses bermula daripada aduan tersebut diterima, diuruskan, diselesaikan sehingga akhirnya dikeluarkan dalam bentuk laporan. Pengurusan aduan yang cekap adalah salah satu objektif kualiti yang diteliti oleh pengurusan Universiti Pertahanan Nasional Malaysia.

2.0 KEPERLUAN PEKA

2.1 KEPERLUAN PERKAKASAN

Sistem perkakasan komputer pengguna perlu mempunyai akses internet jalur lebar (*broadband*) bagi memastikan kestabilan aplikasi. Sambungan internet melalui teknologi GPRS dan *Edge* boleh menyebabkan ketidakstabilan capaian data di dalam aplikasi ini.

2.2 KEPERLUAN PERISIAN

Keperluan minima perisian di dalam Komputer (PC) untuk melancarkan sistem PEKA adalah seperti berikut:

a. *Internet Browser*

Pengguna disyorkan menggunakan *Mozilla Firefox* versi terkini dengan resolution minimum 1024 x 768 untuk paparan terbaik.

b. *Adobe Acrobat Reader*

Perisian *Adobe Acrobat Reader* diperlukan untuk memaparkan dokumen, muat naik dokumen dan sebagainya.

3.0 PANDUAN PEKA

3.1 ALAMAT WEB

Alamat sistem PEKA adalah seperti berikut:

<https://peka.upnm.edu.my/>

3.2 MANUAL PENGGUNA

Capaian ini menyediakan anda panduan menggunakan sistem PEKA. Sila **klik** pada capaian '**Manual Pengguna**' untuk panduan menggunakan sistem ini. Terdapat tiga jenis manual pengguna. Senarai manual adalah seperti berikut:

1. Manual Pengguna Pentadbir (dalam sistem PEKA)
2. Manual Pengguna Moderator FPJB (dalam sistem PEKA)
3. Manual Pengguna Pengadu (*landing page*)

4.0 KAWALAN AKSES SISTEM PEKA

PEKA dilengkapi dengan ciri-ciri keselamatan bagi mengurangkan risiko pencerobohan sistem pada masa akan datang. Sistem ini akan memaparkan *landing page* (raajah 1.0) dan pengguna perlu mengakses menerusi paparan menu yang disediakan. Menerusi paparan ini, pengguna boleh mendapat informasi terkini yang akan dikeluarkan dari semasa ke semasa.



Rajah 1.0

4.1 AKSES BORANG ADUAN



Rajah 2.0



Rajah 2.1

BILANGAN	PERKARA
Langkah 1	Sila klik pada butang ' Borang Aduan ' untuk capaian ke borang aduan. Laman ' Borang Aduan ' akan dipaparkan.

5.0 MODUL CADANGAN DAN ADUAN

5.1 BORANG PERMOHONAN

5.1.1 KATEGORI



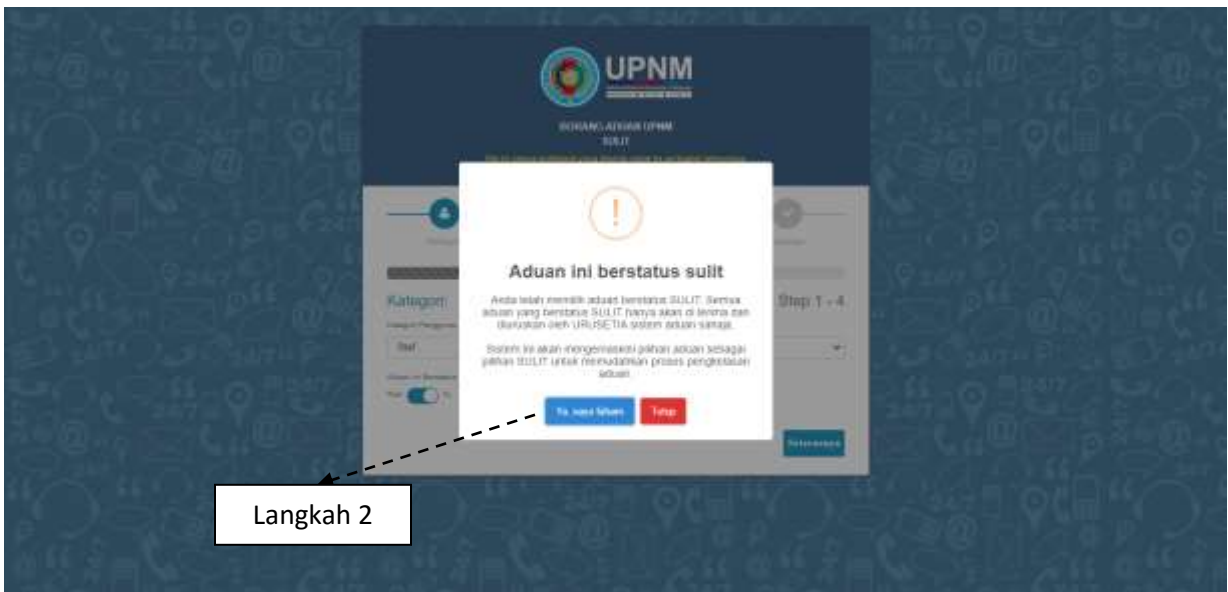
Rajah 3.0

BILANGAN	PERKARA
Langkah 1	<p>*Borang ini mengandungi empat peringkat. Sila isi semua maklumat yang diminta untuk ke peringkat seterusnya.</p> <p>Sila klik pada butang 'Kategori Pengguna'. Senarai kategori pengguna akan dipaparkan menerusi <i>drop down</i>.</p>
Langkah 2	<p>Pilih kategori pengguna dan klik pada pilihan 'Staf' atau 'Pelajar'. Senarai kategori pengguna akan dipaparkan..</p>

5.1.1.1 STATUS SULIT



Rajah 4.0



Rajah 4.1

BILANGAN	PERKARA
Langkah 1	Sila ' longsor ' butang pilihan ke kanan. Pernyataan perakuan status sulit aduan akan dipaparkan.
Langkah 2	Sila klik butang ' Ya. Saya faham ' sekiranya status aduan ialah sulit atau ' Tutup ' sekiranya status aduan tidak sulit. Paparan akan kembali seperti asal jika status berstatus biasa.

5.1.1.2 SKOP CADANGAN & ADUAN



Rajah 5.0



Rajah 5.1



Rajah 5.2

BILANGAN	PERKARA
Langkah 1	<p>*Terdapat sembilan skop yang sediakan. Sila sesuaikan dengan cadangan atau aduan yang akan dikemukakan.</p> <p>Sila klik pada butang 'Skop Cadangan & Aduan'. Senarai Skop Cadangan & Aduan akan dipaparkan menerusi <i>drop down</i>.</p>
Langkah 2	Pilih skop dan klik pada Skop Cadangan & Aduan yang bersesuaian. Senarai kategori pengguna akan dipaparkan.
Langkah 3	Semak semua medan telah diisi dan klik pada butang ' Seterusnya '.

5.1.2 ADUAN

5.1.2.1 PERKARA TINDAKAN YANG PERLU DIAMBIL PERHATIAN OLEH PENGADU

- i. Sekiranya membuat aduan bagi pihak orang lain;

Perlu memaklumkan hubungan anda dengan pengadu. Anda perlu mendapatkan keizinan daripadanya. Walau bagaimanapun, kami menggalakkan pengadu membekalkan maklumat peribadi termasuk **nama sebenar, alamat dan nombor telefon** untuk dihubungi.

- ii. UPNM menerima aduan tanpa nama atau *whistleblower*. Pada kebiasaannya kami tidak akan melakukan siasatan melainkan aduan itu membangkitkan sesuatu perkara yang serius dan terdapat maklumat mencukupi dan terperinci dalam aduan untuk membolehkan kami menjalankan siasatan.
- iii. Sekiranya pengadu adalah kategori dikalangan bukan warga kampus, orang awam ataupun agensi luar. Anda boleh mengemukakan aduan melalui sistem SISPAA yang boleh dicapai melalui **laman web rasmi Kementerian Pendidikan Tinggi** di <https://mohe.spab.gov.my/eApps/system/index.do> atau melalui emel, telefon, hadir sendiri, menulis surat atau faks.
- iv. Aduan anda perlu mengandungi maklumat yang mencukupi untuk membolehkan UPNM menilai kedudukannya dan cara terbaik untuk membantu. Kami menggalakkan pengadu membekalkan maklumat-maklumat peribadi termasuk nama, alamat dan nombor telefon untuk membolehkan kami menghubungi dan melaporkan perkembangan siasatan. Kami boleh merahsiakan butir-butir peribadi ini jika diminta oleh pengadu.
- v. Penolakan Aduan;

UPNM berhak menolak aduan yang dikemukakan sekiranya pengadu enggan memberikan maklumat yang betul dan lengkap, maklumat untuk dihubungi adalah palsu dan tidak dapat dihubungi, aduan yang berniat jahat, berbentuk ugutan atau ancaman dan sebarang aduan yang menggunakan bahasa kesat dan lucah.
- vi. Sila beritahu kami dengan jelas apa yang anda mahu UPNM siasat. Berikan sebanyak mungkin maklumat termasuk salinan-salinan surat atau dokumen yang menunjukkan anda telah berusaha menyelesaikan aduan itu dengan agensi berkenaan. Beritahu kami hasil yang dikehendaki.

5.1.2.2 MAKLUMAT ADUAN



Rajah 6.0

BILANGAN	PERKARA
Langkah 1	Isi ruang kosong ' Nama Pemaklum ' dengan nama penuh seperti dalam Kad Pengenalan.
Langkah 2	Isi ruang kosong ' No Telefon ' dengan nombor telefon sebenar untuk memudahkan pihak UPNM menghubungi pengadu sekiranya diperlukan.
Langkah 3	Isi ruang kosong ' Email ' dengan emel yang sah untuk sebarang urusan berkaitan maklum balas. Pastikan alamat emel lengkap.
Langkah 4	Isi ruang kosong ' Lokasi Aduan ' dengan emel yang sah untuk sebarang urusan berkaitan maklum balas.
Langkah 5	Isi ruang kosong ' Tajuk ' yang bertepatan dengan aduan yang akan dikemukakan.
Langkah 6	Sila ' longsor ' butang pilihan ke kanan. Sekiranya aduan berkaitan mempunyai nombor aset (bagi aduan melibatkan aset UPNM).
Langkah 7	Sila ' longsor ' butang pilihan ke kanan. Sekiranya aduan mempunyai lampiran dan muat fail. Hanya fail jenis .jpg/.jpeg/.pdf bersaiz 5MB boleh dimuatnaik.
Langkah 8	Isi ruang kosong ' Catatan Aduan ' yang ringkas dan padat.
Langkah 9	Sila klik butang ' Seterusnya ' untuk ke proses pengesahan atau ' Kembali ' sekiranya perlu ke proses sebelumnya iaitu Kategori.


5.1.3 PENGESAHAN



Rajah 7.0



Rajah 7.1

BILANGAN	PERKARA
Langkah 1	Pengadu perlu skrol ke bawah untuk membuat pengesahan bacaan. Skrin akan memaparkan bahawa pengadu telah membaca Pengesahan tersebut serta pengadu mengesahkan menghantar aduan.
Langkah 2	Sila ' longsor ' anak panah  ke kanan dan padankan gambar. Skrin akan menunjukkan paparan pengesahan berjaya.
Langkah 3	Sila klik butang ' Hantar ' untuk ke proses selesai atau ' Kembali ' sekiranya perlu ke proses sebelumnya iaitu Aduan.

5.1.4 SELESAI



Rajah 8.0

BILANGAN	PERKARA
Langkah 1	Skrin akan memaparkan NO TIKET: ADU/UPNM/xx-xxxx/xxxx. Sila simpan nombor tiket untuk rujukan akan datang.
Langkah 2	Sekiranya anda mempunyai sebarang kesulitan, sila hubungi Urusetia Sistem PEKA. Sila klik butang ' klik sini ' untuk membuat aduan baharu.

Sekian terima kasih.

Disediakan oleh:

Bahagian Jaminan Kualiti dan Pengurusan Data
dengan kerjasama
Bahagian Teknologi Maklumat dan Komunikasi

Kemaskini: 12.07.2024