



---

# **Manual Pengguna Sistem eSenggara Politeknik Mukah**

---

## Isi Kandungan

PENGENALAN	3
PENDAFTARAN KALI PERTAMA	4
LOG MASUK	7
BUAT ADUAN	11
STATUS ADUAN	13
PENYELARAS JABATAN	15
PENTADBIR SISTEM	16
STATISTIK	17
LAPORAN ADUAN	20
TINDAKAN PRO / KU	21
TINDAKAN JURUTERA / JURUTEKNIK	23

## PENGENALAN

### Sistem eSenggara

Selaras dengan slogan Politeknik Mukah (PMU) iaitu “IT Teras Entiti”, Pengurusan Tertinggi terutamanya Timbalan Pengarah Akademik (TPA), Unit Teknologi Maklumat (UTM) dan Unit Pembangunan & Penyelenggaraan Fasiliti (UPPF) telah mengambil inisiatif untuk membangunkan sistem eSenggara bagi menambahbaik fungsi sistem sedia ada supaya dapat memberi kemudahan dan persekitaran kerja yang selesa kepada semua warga kerja Politeknik Mukah. Sistem eSenggara merupakan sebuah sistem yang berfungsi sebagai saluran utama yang digunakan untuk membuat aduan kerosakan teknikal dan pembangunan di Politeknik Mukah.

Sistem eSenggara mula dibangunkan pada 2022 bagi menggantikan dan menambahbaik kelemahan yang ada pada sistem e-Aduan yang telah diguna pakai semenjak tahun 2017 oleh semua staf Politeknik Mukah. Penambahbaikan yang di buat adalah berdasarkan teguran oleh pihak auditor ISO 21001:2018 EOMS (Education Organizations Management System) pada tahun 2022 serta cadangan pemurnian fungsi daripada pihak pengurusan tertinggi Politeknik Mukah.

Bagi memperkuatkan lagi fungsi sistem eSenggara ini, aduan kerosakan peralatan teknikal di bawah seliaan Unit Pembangunan Instruksional & Multimedia (UiDM) turut dirangkumkan di dalam sistem ini. Unit Komunikasi & Korporat (UKK) yang berperanan dalam memantau aduan turut disediakan akses sebagai pentadbir pelaporan di dalam sistem ini.

Selain untuk menambahbaik sistem sedia ada, penggunaan nama eSenggara pada sistem baharu ini adalah bagi mengelak berlakunya kekeliruan pengguna terhadap skop sistem ini. Ini kerana sepanjang tempoh menggunakan sistem e-Aduan, kerap kali pengguna keliru akan skop sistem ini dan beranggapan bahawa sistem e-Aduan adalah untuk membuat semua jenis aduan termasuklah aduan daripada pelajar dan pihak luar Politeknik Mukah. Pemilihan nama eSenggara adalah bertepatan dengan maksud senggara yang memfokus kepada aktiviti penyelenggaraan atau baik pulih.

Sistem eSenggara telah digunakan sepenuhnya oleh semua staf Politeknik Mukah pada awal tahun 2023 setelah mendapat kelulusan daripada pihak pengurusan Politeknik Mukah. Dengan adanya sistem ini, semua warga kerja PMU boleh membuat aduan pembangunan dan ICT serta menyemak status aduan secara atas talian.

## PENDAFTARAN KALI PERTAMA

### Langkah 1



Rajah 1

- Layari portal Politeknik Mukah dan klik pada ikon PMUSSO.

### Langkah 2



No. Kad Pengenalan

Katalaluan

⌂ Semula Log Masuk →

Daftar Baru →

Hak Cipta © 2022. Politeknik Mukah.

Rajah 2

- Klik **Daftar Baru** untuk mendaftar akaun pertama kali.

### Langkah 3



PMU Single Sign On

#### Pendaftaran Sistem Dalam PMU

Nama	No Pekerja
<input type="text"/>	<input type="text" value="cth: 001123"/>
No Kad Pengenalan	Kata Laluan (* Maksima katalaluan ialah 10 karakter sahaja)
<input type="text" value="cth: 840101135555"/>	<input type="text"/>
Jantina	Negeri Lahir
<input type="text" value="LELAKI"/>	<input type="text" value="- SILA PILIH -"/>
Email	Email Ketua Jabatan / Ketua Unit
<input type="text"/>	<input type="text"/>
No HP	IP Phone
<input type="text" value="cth: 0138001111"/>	<input type="text" value="cth: 8100"/>
Jabatan	Gred
<input type="text" value="JHEP"/>	<input type="text" value="B19"/>

Hak Cipta © 2021. Politeknik Mukah.

### Rajah 3

- **Rajah 3** merupakan paparan untuk pendaftaran pertama kali. Pemohon perlu isi setiap medan untuk pendaftaran akaun. Setelah selesai, klik butang **Daftar** supaya sistem akan menghantar emel notifikasi kepada Unit Teknologi Maklumat untuk pengesahan maklumat.
- Sekiranya terdapat kesilapan semasa mengisi medan tersebut, klik butang **Set Semula** untuk memadam semua maklumat yang telah diisi.

## Langkah 4

Berikut adalah butiran pendaftar yang perlu disah:

**Pemohon :** AZIZI BIN JOHARI

**Jabatan :** USKK

**Email :** [azizijohari@poli.edu.my](mailto:azizijohari@poli.edu.my)

**Pesanan :** Email ini dijana oleh komputer dan tidak perlu dibalas. Sekian.

Sekiranya e-mel ini adalah SPAM, sila lampirkan e-mel asal kepada [spam@igovuc.gov.my](mailto:spam@igovuc.gov.my) dengan menekan 3 kekunci (Ctrl + Alt + F) secara serentak (MS Outlook client) atau klik tetikus kanan pada e-mel dan majukannya sebagai lampiran (OWA).

### Rajah 4

- **Rajah 4** merupakan contoh emel notifikasi yang akan dihantar oleh sistem kepada Unit Teknologi Maklumat untuk pengesahan maklumat.

## Langkah 5

Untuk makluman, pendaftaran anda sudah disahkan. Berikut adalah maklumat pendaftaran:

**Nama :** Jeremy anak lugh

**Kad Pengenalan :**

**Email :** [jeremy@pmu.edu.my](mailto:jeremy@pmu.edu.my)

**Email KJ/KU :** [sophian@pmu.edu.my](mailto:sophian@pmu.edu.my)

**Jabatan :** USKK

**Pesanan :** Email ini dijana oleh komputer dan tidak perlu dibalas. Sekian.

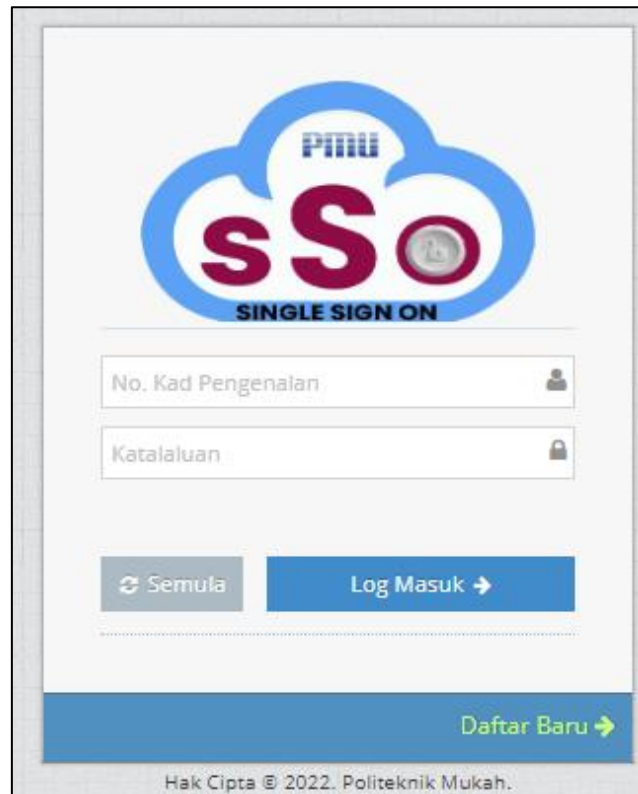
Sekiranya e-mel ini adalah SPAM, sila lampirkan e-mel asal kepada [spam@igovuc.gov.my](mailto:spam@igovuc.gov.my) dengan menekan 3 kekunci (Ctrl + Alt + F) secara serentak (MS Outlook client) atau klik tetikus kanan pada e-mel dan majukannya sebagai lampiran (OWA).

### Rajah 5

- **Rajah 5** merupakan contoh emel notifikasi selepas disahkan pendaftaran. Selepas menerima emel notifikasi ini daripada Unit Teknologi Maklumat, pemohon boleh **Log Masuk** dalam PMUSSO.

## LOG MASUK

### Langkah 6



The image shows a login interface for the PMU Single Sign On system. At the top is the PMU logo, which consists of a blue cloud-like shape containing the letters 'PMU' and 'sSo' in red and white, with 'SINGLE SIGN ON' written below it. Below the logo are two input fields: 'No. Kad Pengenalan' (Identification Card Number) and 'Katalaluan' (Password). The 'No. Kad Pengenalan' field has a person icon on the right, and the 'Katalaluan' field has a lock icon. Below these fields are two buttons: a grey 'Semula' button with a refresh icon, and a blue 'Log Masuk' button with a right-pointing arrow. At the bottom right of the form area is a green 'Daftar Baru' link with a right-pointing arrow. At the very bottom of the page, there is a copyright notice: 'Hak Cipta © 2022. Politeknik Mukah.'

**Rajah 6**

- Untuk mengakses ke sistem eSenggara, log masuk ke PMUSSO terlebih dahulu melalui url <https://www.pmu.edu.my/pmusso>.
- Masukkan **No. Kad Pengenalan** dan **Katalaluan**.
- Klik butang **Log Masuk**.

## Langkah 7




## Rajah 7

- Selepas klik Log Masuk, skrin seperti **Rajah 7** akan terpapar.
- Klik ikon **eSenggara** untuk mengakses ke sistem eSenggara.



## Langkah 8



### Sistem eSenggara

Aduan
Status Aduan Anda
Penyelaras Jabatan
Pentadbir Sistem ▾
Log Keluar

#### Info Aduan

ICT
PEMBANGUNAN
UIDM/PROJEKTOR
LAIN-LAIN

- PERISIAN
  - WINDOWS
  - MICROSOFT OFFICE
  - ANTIVIRUS
  - PERISIAN LAIN-LAIN
- PERKAKASAN
  - PC
  - LAPTOP
  - PRINTER
  - MOUSE
  - KEYBOARD
  - PERKAKASAN LAIN-LAIN
- RANGKAIAN
  - INTERNET
  - IP PHONE
  - RANGKAIAN LAIN-LAIN

#### ADUAN KEROSAKAN

##### Maklumat Pelapor

Tarikh Laporan 2024-01-19 09:28:19	No. Tel/ IP Phone 0111111111/ 8127
Nama NAMA PELAPOR	Jabatan/ Unit NAMA JABATAN/UNIT

##### Keterangan Kerosakan

\*UNTUK ADUAN YANG MELIBATKAN **SEMUA PC** DALAM JABATAN / UNIT TERSEBUT, SILA **KLIK SINI**

No Aset / No Pendaftaran (Jika Ada)	Jenis Aduan - SILA PILIH -		
Kategori Kerosakan - SILA PILIH -			
Jenis Kerosakan (Anda boleh pilih lebih dari 1 jenis kerosakan dengan tahan butang Ctrl + klik pada jenis kerosakan)			
BASIN PILI PAIP PERABOT MEJA KERUSI ALMARI KATIL SILING			
Bangunan - SILA PILIH -	Lokasi - SILA PILIH -	Sub-Lokasi	Gambar (Jika Perlu) Saiz max 2Mb eahaja <input type="button" value="Choose File"/> No file chosen
Keterangan Kerosakan			

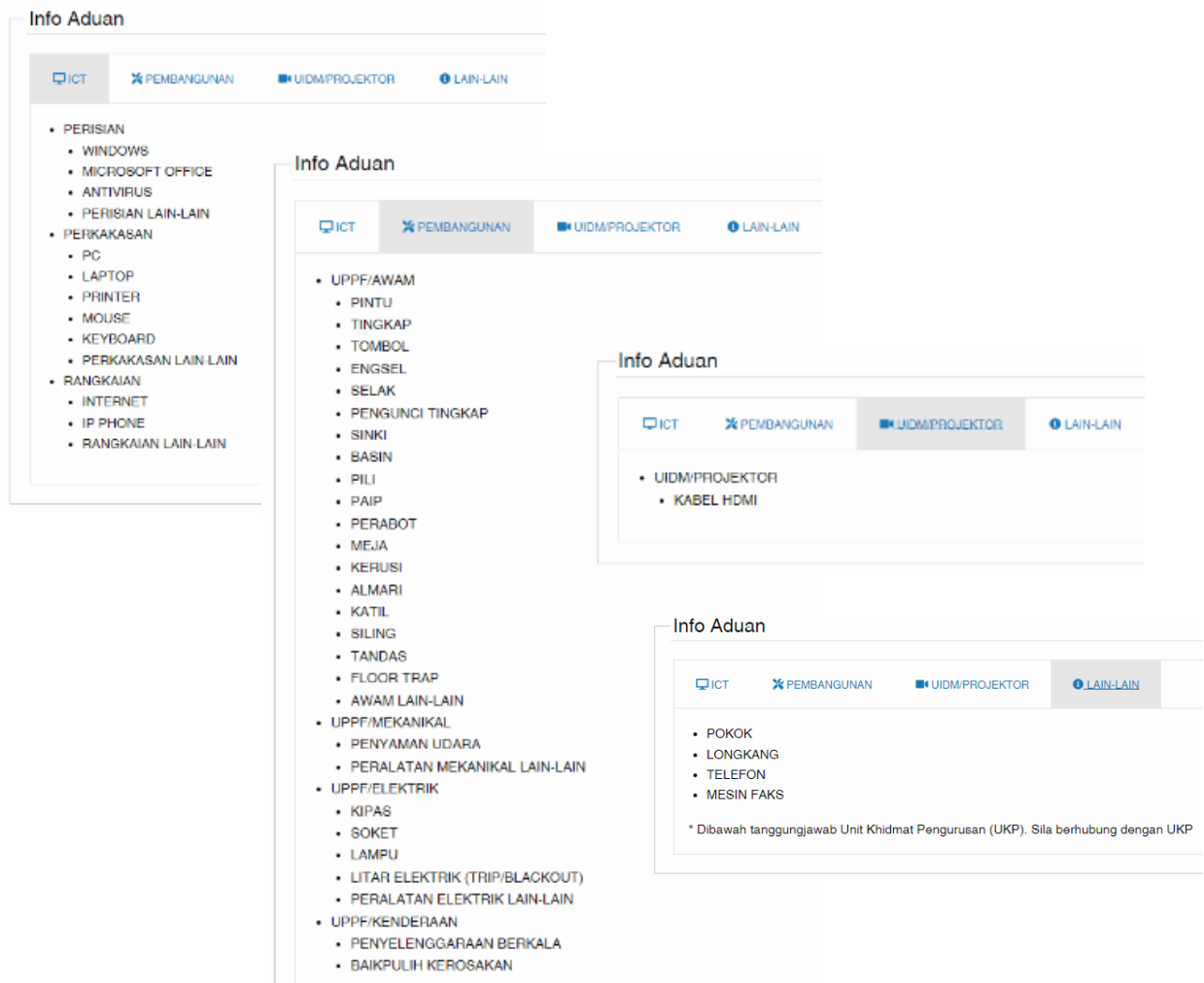
Hantar
Set Semula

Hak Cipta © 2017. Politeknik Mukah.

**Rajah 8**

- **Rajah 8** merupakan paparan utama sistem eSenggara.

## Langkah 9



**Rajah 9**

- **Rajah 9** merupakan info aduan untuk **ICT**, **PEMBANGUNAN**, **UIDM/PROJEKTOR**, dan **LAIN-LAIN**.
- Aduan **ICT** dibawah tanggungjawab **Unit Teknologi Maklumat**.
- Aduan **PEMBANGUNAN** dibawah tanggungjawab **Unit Pembangunan & Penyelenggaraan Fasiliti**.
- Aduan **UIDM/PROJEKTOR** dibawah tanggungjawab **Unit Pembangunan Instruksional & Multimedia**.
- Aduan **LAIN-LAIN** dibawah tanggungjawab **Unit Khidmat Pengurusan**.

## BUAT ADUAN

### Langkah 10

Keterangan Kerosakan

*\*UNTUK ADUAN YANG MELIBATKAN SEMUA PC DALAM JABATAN / UNIT TERSEBUT, SILA KLIK SINI*

No Aset / No Pendaftaran (Jika Ada)  Jenis Aduan

Kategori Kerosakan

Jenis Kerosakan (Anda boleh pilih lebih dari 1 jenis kerosakan dengan tahan butang Ctrl + klik pada jenis kerosakan)

INTERNET  
IP PHONE  
RANGKAIAN LAIN-LAIN  
KABEL HDMI  
PINTU  
TINGKAP  
TOMBOL  
ENGSEL  
SELEK

Bangunan  Lokasi  Sub-Lokasi

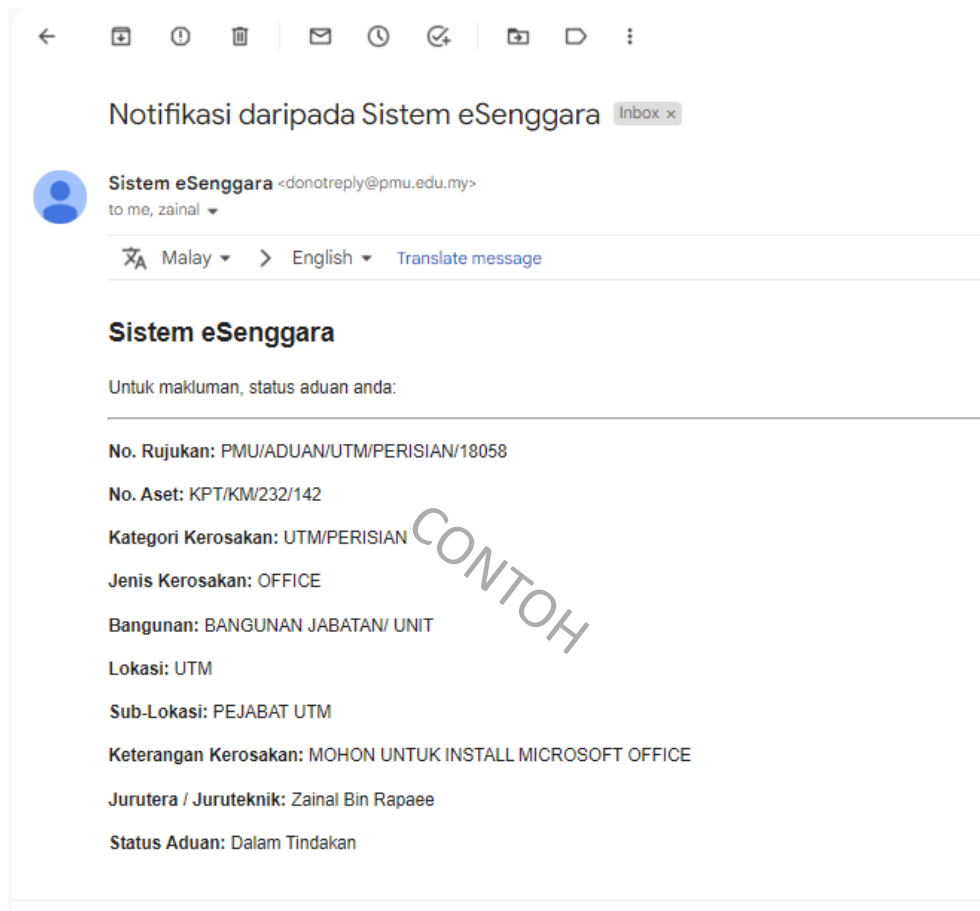
Gambar (Jika Perlu) Saiz max 2Mb sahaja  No file chosen

Keterangan Kerosakan

### Rajah 10

- **Rajah 10** merupakan paparan untuk membuat aduan kerosakan dengan mengisi butiran-butiran berikut:
  - No. Aset / No. Pendaftaran (Jika ada)
  - Jenis Aduan
  - Kategori Kerosakan
  - Jenis Kerosakan
  - Bangunan
  - Lokasi
  - Sub-Lokasi
  - Gambar (Jika perlu dan saiz maksimum terhadap kepada 2MB sahaja)
- Klik butang **Hantar** selepas setiap medan telah diisi.

## Langkah 11



**Rajah 11**

- Selepas klik butang **Hantar**, Pentadbir Sistem akan memberi tugas kepada Jurutera / Juruteknik untuk aduan anda. Emel notifikasi juga akan dihantar seperti **Rajah 11**.

## STATUS ADUAN

### Langkah 12



## STATUS ADUAN ANDA


### Senarai Aduan Anda

Bil	No Rujukan	Nama Jurutera/ Juruteknik	Lokasi	Sub Lokasi	Kategori Tindakan	Keterangan Kerosakan	Arahan Ketua Unit	Tarikh Dikemaskini	Status	Arahan
1	PMU/ADUAN/UTM/PERISIAN/18058	ZAINAL BIN RAPAE	UTM	PEJABAT UTM	Kerosakan Yang Boleh Dibaiki Terus	MOHON UNTUK INSTALL MICROSOFT OFFICE	MOHON KE LOKASI DAN CUBA SELESAIKAN MASALAH YANG DILAPORKAN DENGAN SEGERA	2023-05-05	DALAM TINDAKAN	Perincian

### Rajah 12

- Untuk melihat status aduan, klik pada menu **Status Aduan Anda** seperti **Rajah 12**.

## Langkah 13

  
Sistem eSenggara

Aduan   **Status Aduan Anda**   Penyelaras Jabatan   Pentadbir Sistem   Log Keluar

---

### STATUS ADUAN ANDA

---

Senarai Aduan Anda

Bil	No Rujukan	Nama Jurutera/ Juruteknik	Lokasi	Sub Lokasi	Kategori Tindakan	Keterangan Kerosakan	Arahan Ketua Unit	Tarikh Dikemaskini	Status	Arahan
1	PMU/ADUAN/UTM/PERISIAN/18058	ZAINAL BIN RAPAEE	UTM	PEJABAT UTM	Kerosakan Yang Boleh Dibaiki Terus	MOHON UNTUK INSTALL MICROSOFT OFFICE	MOHON KE LOKASI DAN CUBA SELESAIKAN MASALAH YANG DILAPORKAN DENGAN SEGERA	2023-05-05	DALAM TINDAKAN	<b>Perincian</b>

---

### Tindakan Jurutera/ Juruteknik

Nama Jurutera/ Juruteknik Yang Ditugaskan  
ZAINAL BIN RAPAEE

Kategori Tindakan  
Kerosakan Yang Boleh Dibaiki Terus

Ulasan Tindakan  
SELESAI. TELAH DIBUAT INSTALLASI MICROSOFT OFFICE.

Tarikh Dikemaskini/ Dibaiki  
2023-05-05

Tarikh Tutup Aduan  
2023-05-05

Status Aduan  
SELESAI

---

### Tindakan Pelapor

Jika Aduan Anda Telah Dibaiki, Mohon Untuk Klik Pada Butang Di Bawah. Butang akan terpapar setelah Jurutera/Juruteknik mengemaskini tindakan aduan.

**Cetak**

Hak Cipta © 2017. Politeknik Mukah.

Rajah 13

- Untuk mencetak aduan, klik pada butang **Perincian** dan klik pada butang **Cetak** seperti **Rajah 13**.

## PENYELARAS JABATAN

### Langkah 14

**POLITEKNIK MALAYSIA**  
MUKAH

### Sistem eSenggara

Aduan   Status Aduan Anda   **Penyelaras Jabatan**   Pentadbir Sistem   Log Keluar

### PENYELARAS JABATAN

Senarai Aduan


Bil	No Rujukan	Nama Pelapor	Nama Jurutera/ Juruteknik	Kategori Tindakan	Ulasan Tindakan	Tarikh Aduan	Tarikh Dikemaskini	Status	Arahan
1	PMU/ADUAN/UPPF/MEKANIKAL/23346	KESSY ANAK ENTING	MOHAMAD FADZILLAH BIN DELI	Kerosakan Yang Boleh Dibbaiki Terus	MOHON UNTUK PASANG 1 UNIT PENGHAWA DINGIN (LAMA) YANG DI KELUARAKAN DARI BILIK SERVER KE DALAM BILIK PUSAT PENTADBIRAN DATA BAGI MENGGANTIKAN 1 UNIT PENGHAWA DINGIN YANG TELAH ROSAK DI BILIK PUSAT PENTADBIRAN DATA (KPT/PMU/H/05/437)	2024-04-30	1999-01-01	DALAM TINDAKAN	Perincian
2	PMU/ADUAN/UPPF/AWAM/23252	JOSENA JOSEPH TOYAT	RANDY ANAK BALING	Kerosakan Yang Boleh Dibbaiki Terus	BOLEH MINTA 1 PENGUNCI TINGKAP. NANTI SAYA AKAN PASANG SENDIRI	2024-04-15	2024-04-16	SELESAI	Perincian
3	PMU/ADUAN/UPPF/AWAM/22879	KESSY ANAK ENTING	MOHD NUR HAKIM BIN ABDULLAH	Kerosakan Yang Boleh Dibbaiki Tetapi Memerlukan Perolehan Alat Ganti	TOMBOL ROSAK, PINTU TIDAK DAPAT DITUTUP	2024-03-11	2024-03-19	DALAM TINDAKAN	Perincian
4	PMU/ADUAN/UPPF/ELKTRIK/	MOHAMMAD AZRI RIN	MOHAMAD FADZIL IAH	Kerosakan Yang	LAMPU TIDAK DAPAT	2024-	2024-02-09	SELESAI	Perincian

**Rajah 14**

- Penyelaras Jabatan adalah Ketua Jabatan / Ketua Unit yang diberi akses untuk melihat senarai aduan yang telah dibuat dibawah jabatan mereka.
- Senarai aduan boleh dilihat dengan klik pada menu **Penyelaras Jabatan** seperti **Rajah 14**.

## PENTADBIR SISTEM

### Langkah 15

  
**Sistem eSenggara**

[Aduan](#) | [Status Aduan Anda](#) | [Penyelaras Jabatan](#) | **Pentadbir Sistem** | [Log Keluar](#)

Semak Status Aduan

- Tindakan PRO
- Tindakan KU
- Tindakan Jurutera/ Juruteknik
- Statistik Aduan
- Statistik Jurutera / Juruteknik
- Laporan Aduan

**SEMAK STATUS ADUAN**

Sila Pilih Kategori Aduan

Sila Pilih Tahun

Sila Pilih Status

[Cari Aduan](#) | [Reset Carian](#)

[Export To Excel](#)

No Rujukan	Nama Petapor	Tarikh Laporan	Jabatan/ Unit	Bangunan	Lokasi	Sub-Lokasi	Kategori	Jenis	Nama Jurutera/ Juruteknik	Status	Perincian
PMU/ADUAN/ UPPF/ELEKTRIK/23594	MUHAMMAD ZAKYIAMANY MAHMUD	2024-06- 31	JP	BANGUNAN JABATAN/ UNIT	JP	BILIK PENYARAH	UPPF/ELEKTRIK	LAMPU	Mohamad Fadzillah Bin Deli	Dalam Tindakan	<a href="#">Perincian</a>
PMU/ADUAN/ UPPF/AWAM/23593	NOR SYAZANA NAHWAH BINTI MOHD ZAMRI	2024-06- 31	JP	KOLEJ KEDIAMAN	BLOK F	ARAS 2 BLOK F RUMAH WARDEN	UPPF/AWAM	SINKI	Aisah Binti Talip	Dalam Tindakan	<a href="#">Perincian</a>
PMU/ADUAN/ UTM/PERISIAN/23592	AISAH BINTI TALIP	2024-06- 30	UPPF	BANGUNAN JABATAN/ UNIT	UPPF	UPPF	UTM/PERISIAN	PERISIAN LAIN	Mohammad Azri Bin Ahmad Najib	Telah Dibaiki / Selesai	<a href="#">Perincian</a>
PMU/ADUAN/ PANGSAPURI/	MUHAMMAD	2024-06-		PANGSAPURI/					AHMAD	Dalam	<a href="#">Perincian</a>

**Rajah 15**

- Bagi Pentadbir Sistem, menu **Semak Status Aduan**, **Tindakan PRO**, **Tindakan KU**, **Tindakan Jurutera/Juruteknik** boleh diakses.
- Status aduan-aduan yang dibuat dalam sistem boleh dilihat dengan klik pada menu **Semak Status Aduan** seperti **Rajah 15**.





- Untuk melihat statistik aduan, klik pada menu **Statistik Aduan** seperti **Rajah 16**.
- Statistik yang boleh dilihat adalah:
  - Peratusan Aduan
  - Peratusan Status Aduan 3 Bulan Terkini
  - Bilangan Aduan di Jabatan / Unit
  - Bilangan Aduan di Pangsapuri / Kolej Kediaman
  - Jenis Aduan (UTM / PERISIAN)
  - Jenis Aduan (UTM / PERKAKASAN)
  - Jenis Aduan (UTM / RANGKAIAN)
  - Jenis Aduan (UPPF / AWAM)
  - Jenis Aduan (UPPF / MEKANIKAL)
  - Jenis Aduan (UPPF / ELEKTRIK)
  - Jenis Aduan (UPPF / KENDERAAN)
- Statistik juga boleh dicetak dengan klik pada butang **Cetak**

## Langkah 17

The screenshot shows the eSengara system interface. At the top, there is a navigation bar with links: Aduan, Status Aduan Anda, Penyelaras Jabatan, and Pentadbir Sistem. The 'Pentadbir Sistem' menu is open, showing options: Semak Status Aduan, Tindakan PRO, Tindakan KU, Tindakan Jurutera/ Juruteknik, Statistik Aduan, Statistik Jurutera / Juruteknik (highlighted with a red box), and Laporan Aduan. Below the menu, the page title is 'STATISTIK JURUTERA / JURUTEKNIK TAHUN 2024'. A table lists users, with 'Ahmad Faridzam Bin Tokijan' selected. A 'Perincian' button is visible next to the user name.

**Rajah 17**

- Untuk melihat statistik jurutera / juruteknik, klik pada menu **Statistik Jurutera / Juruteknik** seperti **Rajah 17**.
- Contoh perincian statistik untuk Jurutera / Juruteknik dibawah UPPF:

**STATISTIK AHMAD FARIDZAM BIN TOKIJAN TAHUN 2024**

	Awam	Mekanikal	Elektrik	Kenderaan	Jumlah Keseluruhan
Baiki Terus	4	0	337	0	341
Perlu Perolehan Alat Ganti	0	0	9	0	9
Perlu Khidmat Kontraktor	0	0	0	0	0
Tidak Ekonomi	0	0	0	0	0
Berkala	0	0	0	0	0
Belum Selesai	0	0	76	0	76
<b>Jumlah Laporan</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>422</b>	<b>0</b>	<b>426</b>

Cetak

- Contoh perincian statistik untuk Jurutera / Juruteknik dibawah UTM:

**STATISTIK HASSANMUDIN BIN AHMAD TAHUN 2024**

	Perisian	Perkakasan	Rangkaian	Jumlah Keseluruhan
Baiki Terus	64	13	8	85
Perlu Perolehan Alat Ganti	0	0	0	0
Perlu Khidmat Kontraktor	1	0	0	1
Tidak Ekonomi	0	0	0	0
Berkala	0	0	0	0
Belum Selesai	0	1	0	1
<b>Jumlah Laporan</b>	<b>65</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>87</b>

Cetak

## LAPORAN ADUAN

### Langkah 18

The screenshot shows the 'Sistem eSenggara' dashboard. At the top, there is a navigation bar with 'Aduan', 'Status Aduan Anda', 'Penyelaras Jabatan', and 'Pentadbir Sistem'. A dropdown menu is open under 'Pentadbir Sistem', listing options like 'Semak Status Aduan', 'Tindakan PRO', 'Tindakan KU', 'Tindakan Jurutera/ Juruteknik', 'Statistik Aduan', and 'Statistik Jurutera / Juruteknik'. The 'Laporan Aduan' option is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the page title 'LAPORAN ADUAN TAHUN 2024' is visible. A table displays the following data:

Kategori	Aduan Selesai Dalam 5 Hari	Aduan Selesai Lebih Daripada 5 Hari	Aduan Belum Selesai	Jumlah Aduan
UTM/PERISIAN	0	0	0	0
IITM/PERKAKASAN	0	0	0	0

Rajah 18

- Untuk melihat laporan aduan, klik pada menu **Laporan Aduan** seperti **Rajah 18**.
- Laporan Aduan akan menunjukkan bilangan **Aduan Selesai Dalam 5 Hari**, **Aduan Selesai Lebih Daripada 5 Hari**, **Aduan Belum Selesai**, dan **Jumlah Aduan**.
- Contoh laporan aduan tahun 2024:

#### LAPORAN ADUAN TAHUN 2024

##### UTM


Kategori	Aduan Selesai Dalam 5 Hari	Aduan Selesai Lebih Daripada 5 Hari	Aduan Belum Selesai	Jumlah Aduan
UTM/PERISIAN	168	44	2	214
UTM/PERKAKASAN	77	51	4	132
UTM/RANGKAIAN	38	3	0	41
<b>Jumlah Aduan</b>	<b>283</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>387</b>

##### UPPF

Kategori	Aduan Selesai Dalam 15 Hari	Aduan Selesai Lebih Daripada 15 Hari	Aduan Belum Selesai	Jumlah Aduan
UPPF/AWAM	793	20	47	860
UPPF/MEKANIKAL	42	19	6	67
UPPF/ELEKTRIK	469	23	90	582
UPPF/KENDERAAN	0	0	0	0
<b>Jumlah Aduan</b>	<b>1304</b>	<b>62</b>	<b>143</b>	<b>1509</b>

## TINDAKAN PRO / TINDAKAN KU

### Langkah 19

  
**Sistem eSenggara**

Aduan   Status Aduan Anda   Penyelaras Jabatan   **Pentadbir Sistem**   Log Keluar

Semak Status Aduan  
**Tindakan PRO**  
**Tindakan KU**  
 Tindakan Jurutera/ Juruteknik  
 Statistik Aduan  
 Statistik Jurutera / Juruteknik  
 Laporan Aduan

### TINDAKAN KETUA UNIT

ADUAN BAHARU 45   ADUAN DALAM TINDAKAN JU   ADUAN MEMERLUKAN PEROLEHAN ALAT GANTI 20  
 ADUAN MEMERLUKAN KONTRAKTOR LUAR 2   ADUAN DALAM TINDAKAN JU   ADUAN MEMERLUKAN PEROLEHAN ALAT GANTI 20   ADUAN BAHARU 45

Bil	No Rujukan	Nama Pelapor	Tarikh Laporan	Jabatan/ Unit	Bangunan	Lokasi	Sub-Lokasi	Kategori	Jenis	Keterangan Kerosakan	Arahan
1	PMU/ADUAN/UTM/PERISIAN/17503	MUHAMMAD MAZIZ BIN SAHARI	2024-01-09	UTM	BANGUNAN JABATAN/ UNIT	JABATAN KEJURUTERAAN ELEKTRIK	GF: MAKMAL PROJEK	UTM/PERISIAN	OFFICE	Masalah Windows	<b>Beri Arahan</b>

#### Arahan Ketua Unit

Untuk Tindakan  
 SILA PILIH JURUTERA / JURUTEKNIK

Arahan Ketua Unit  
 [Empty text area]

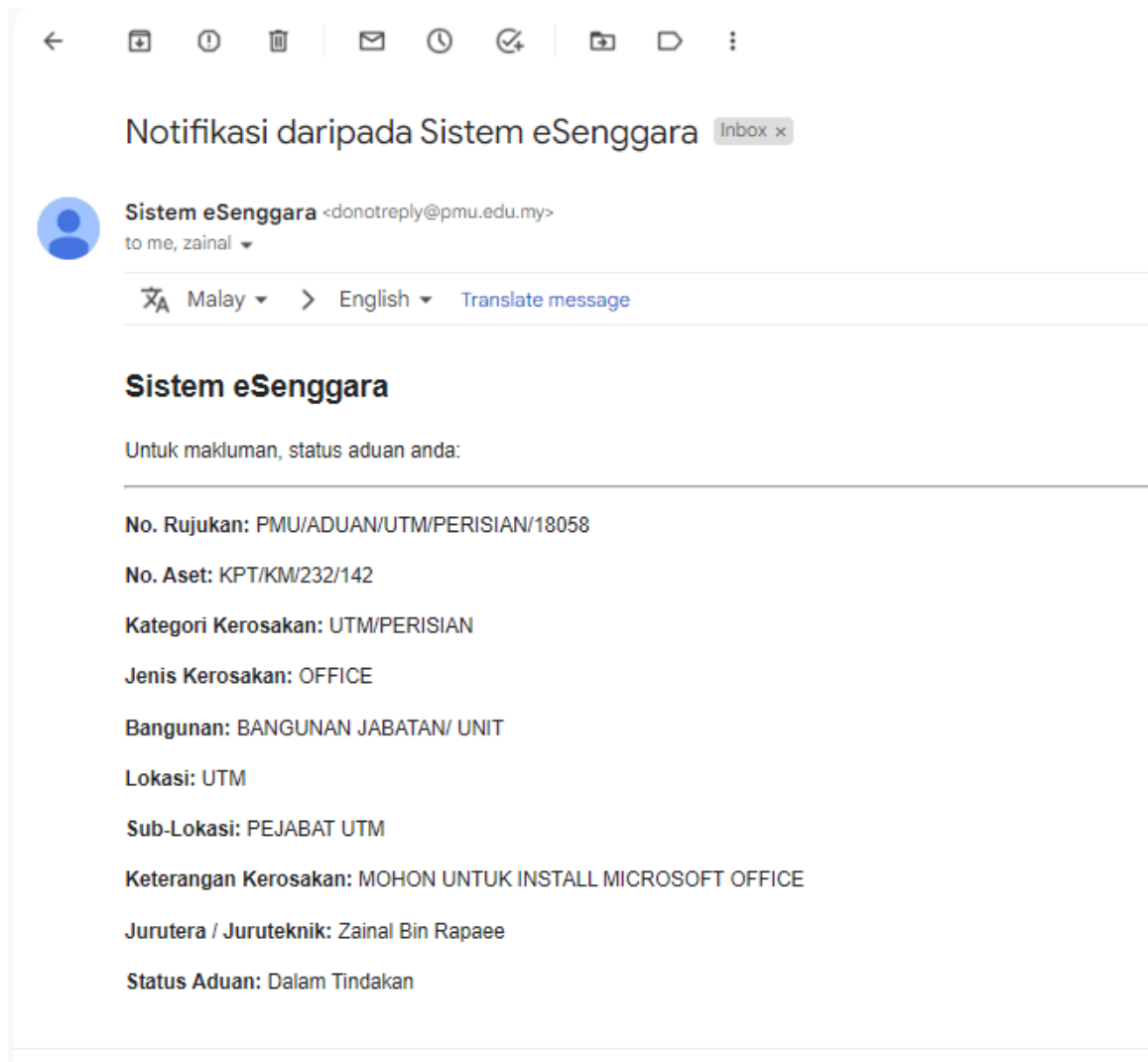
Tarikh Arahan  
 2024-01-21 11:47:32

Beri Arahan   Set Semula

### Rajah 19

- Untuk memberi tugas kepada Jurutera / Juruteknik, Pentadbir Sistem boleh klik pada menu **Tindakan PRO** (Jika peranan PRO) atau **Tindakan KU**, dan klik pada butang **Beri Arahan** seperti **Rajah 19**.

## Langkah 20



### Rajah 20

- Selepas arahan telah diberi, emel notifikasi akan dihantar kepada pengadu dan jurutera / juruteknik yang dipilih seperti **Rajah 20**.

## Langkah 21

**POLITEKNIK**  
MALAYSIA  
MUKAH

## Sistem eSenggara

Aduan   Status Aduan Anda   Penyelaras Jabatan   **Pentadbir Sistem**
Log Keluar

Semak Status Aduan

Tindakan PRO

Tindakan KU

**Tindakan Jurutera/ Juruteknik**

Statistik Aduan

Statistik Jurutera / Juruteknik

Laporan Aduan

### SENARAI TINDAKAN JURUTERA/ JURUTEKNIK

ADUAN UNTUK TINDAKAN 1
ADUAN MEMERLUKAN KONTRAKTOR LUAR 1

Bil	No Rujukan	No Aset	Nama Pelapor	Tarikh Laporan	Jabatan/ Unit	Lokasi	Sub-Lokasi	Jenis	Keterangan Kerosakan	Arahan
1	PMU/ADUAN/UTM/PERKAKASAN/23349	KPT/PME/014/11 SEWAAN FASA 4	REDZA IZWAN BIN ABDUL RAHMAN	2024-05-02	JKM	JKM	BILIK KETUA PROGRAM	PRINTER	Toner printer oki b432 perlu diganti	<b>Buat Tindakan</b>

**Tindakan Jurutera/ Juruteknik - Dalam Tindakan**

Nama Jurutera/ Juruteknik Yang Ditugaskan

ZAINAL BIN RAPAEE

Kategori Tindakan

- SILA PILIH -

Ulasan Tindakan

\*MOHON MAAF - BERKENAAN TONER PRINTER B432 MASIH MENUNGGU STOK DARIPADA PEMBEKAL DAN SEKIRANYA TELAH SAMPAI AKAN DIMAKLUMKAN KEPADA PIHAK TUAN DAN DIBUAT PENUKARAN TO

Tarikh Dibaiki

2024-06-05 11:54:36

**Kemaskini Tindakan**

**Tindakan Jurutera/ Juruteknik - Telah Dibaiki**

\* Jika aduan telah dibaiki, mohon untuk tekan butang ini. Status Semasa Aduan (Butang akan muncul selepas anda mengemaskini tindakan): **DALAM TINDAKAN**

**Telah Dibaiki**

## Rajah 21

- Untuk Jurutera / Juruteknik memberi ulasan kepada aduan dibawah mereka, klik pada menu **Tindakan Jurutera/Juruteknik** dan klik pada butang **Buat Tindakan**. Jika aduan sudah dibaiki, klik pada butang **Telah Dibaiki** seperti **Rajah 21**.

Sekiranya tuan / puan mengalami masalah, sila berhubung dengan pegawai di Unit Teknologi Maklumat. Sekian, terima kasih.