



KERAJAAN NEGERI PAHANG

MANUAL PENGGUNA

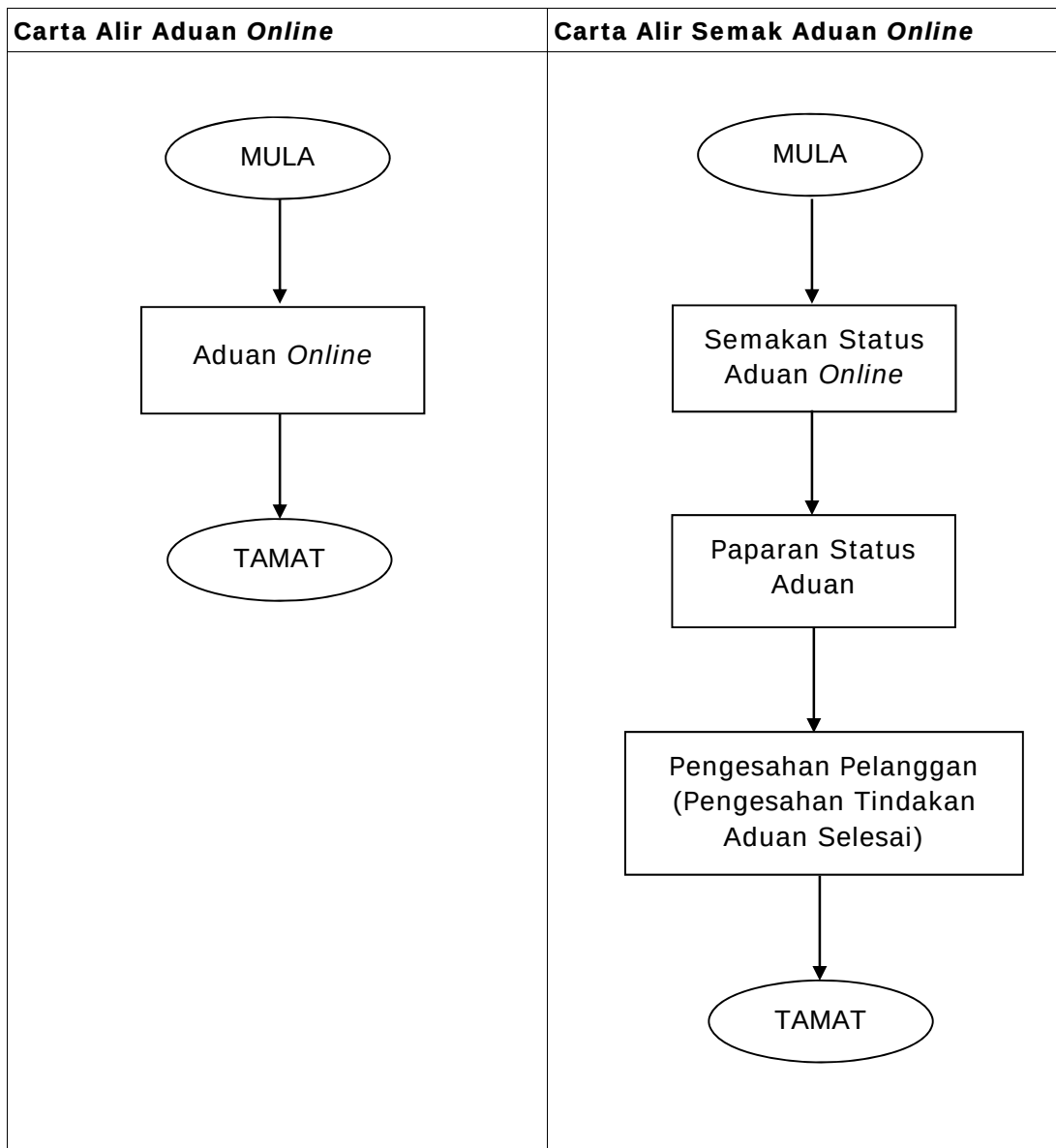
SISTEM ADUAN KECACATAN DAN PEMBAIKAN PROJEK JKR PAHANG (e-Defect) VERSI 1.0

Disediakan Oleh:
Bahagian Teknologi Maklumat
Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang

ISI KANDUNGAN

1. PROSES KERJA SISTEM.....	2
2. PANDUAN MEMBUKA SISTEM.....	3
3. PANDUAN PENGGUNA.....	3
4. PANDUAN HUBUNGI KAMI.....	4
5. PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN <i>ONLINE</i>	5
6. PANDUAN MEMBUAT SEMAKAN STATUS ADUAN KEROSAKAN <i>ONLINE</i>	8
7. PANDUAN MEMBUAT PENGESAHAN PELANGGAN.....	9

1.0 PROSES KERJA SISTEM



2.0 PANDUAN MEMBUKA SISTEM

Untuk membuka Sistem Aduan Kecacatan dan Pembaikan Projek JKR Pahang (e-Defect), pengguna perlu membuka mana-mana **browser** yang terdapat pada skrin *Desktop*. Sistem boleh dicapai melalui alamat URL <https://edefect.pahang.gov.my>. Skrin seperti di Rajah 1 akan dipaparkan. Hanya pengguna berdaftar sahaja yang boleh mengakses sistem ini. Pendaftaran pengguna sistem hanya boleh dilakukan oleh Pentadbir Sistem.



Rajah 1

3.0 PANDUAN PENGGUNA

Untuk melihat panduan pengguna klik pada menu **Panduan Pengguna** yang berada di bahagian atas halaman. Skrin seperti di Rajah 2 akan dipaparkan. Klik pada pautan **Manual Pengguna** untuk muat turun fail panduan pengguna.

Selamat Datang ke Sistem

Rabu, 15 Januari 2025 10:28:21 am

Hanya Kakitangan Kerajaan Negeri Pahang sahaja dibenarkan untuk membuat aduan kerosakan secara *online*.

Cara membuat Aduan Kerosakan Online :

1. Klik pautan **Aduan Kerosakan Online** > pada Menu Utama di **Laman Utama** yang telah disediakan.
2. Masukkan **No. Kad Pengenalan** dengan betul.
3. Sekiranya No. Kad Pengenalan pengguna direkod di Sistem e-Profil, maklumat pengguna akan dipaparkan.
4. Masukkan maklumat aduan di ruangan yang telah disediakan:
 - (a) Nama
 - (b) Jawatan
 - (c) Jabatan / Bahagian
 - (d) No. Telefon Bimbit
 - (e) E-mel
 - (f) Jenis Kerosakan
 - (g) Laporan Kerosakan
 - (h) Lokasi
 - (i) Lampiran
 Ruangan yang bertanda (*) adalah wajib diisi.
5. Klik butang **Hantar**.

Aduan akan terus direkod ke dalam sistem dan akan diambil tindakan oleh pegawai yang bertanggungjawab.

Jenis-jenis aduan yang boleh ditolak :

1. Aduan yang tidak betul
2. Aduan yang tidak berkaitan dengan kerosakan
3. Aduan yang bukan di bawah seliaan JKR Pahang
4. Permohonan baru projek
5. Aduan yang bertentangan dengan dasar dan polisi keselamatan

Status aduan boleh disemak menerusi menu **Semakan Status Aduan**. **Pengesahan Pelanggan** turut perlu dilaksanakan oleh Pengadu di **Menu Semakan** setelah selesai tindakan oleh pegawai yang bertanggungjawab.

Muat turun [**Manual Pengguna**] untuk **Pengadu** di sini sebagai rujukan.

Kembali ke [**Laman Utama**]

Rajah 2

4.0 PANDUAN HUBUNGI KAMI

Untuk melihat maklumat perhubungan sistem, klik pada menu **Hubungi Kami** yang berada di bahagian atas halaman. Skrin seperti di Rajah 3 akan dipaparkan.

Selamat Datang ke Sistem

Rabu, 15 Januari 2025 10:42:28 am

Hubungi Kami Di:

Unit ICT
 Bahagian Korporat,
 Jabatan Kerja Raya Negeri Pahang,
 Tingkat 9, Kompleks Tun Razak,
 25582 Bandar Indera Mahkota, Kuantan, Pahang.
 Tel: 09-571 7000 (Ext: 7217) | Emel: umar[at]jkr.gov.my

Kembali ke [**Laman Utama**]

PENAFIAN:
 Pihak Bahagian Teknologi Maklumat, Bahagian Khidmat Pengurusan, Jabatan Kerja Raya Negeri Pahang, dan Kerajaan Negeri Pahang tidak bertanggungjawab ke atas sebarang kehilangan atau kerosakan yang diakibatkan oleh penggunaan maklumat yang dicapai daripada portal ini.

Rajah 3

5.0 PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN *ONLINE*

Sistem ini menyediakan skrin untuk membuat aduan kerosakan *online* bagi projek di bawah seliaan Jabatan Kerja Raya Negeri Pahang (JKR). Walau bagaimanapun, hanya pegawai dan kakitangan berdaftar dalam Sistem e-Profil, Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang (SUK) sahaja dibenarkan untuk membuat aduan *online* tersebut. Langkah-langkah adalah seperti berikut:

- 5.1 Klik pada pautan **Aduan Kerosakan Online** seperti dipaparkan di Rajah 1. Skrin seperti di Rajah 4 dipaparkan.
- 5.2 Pengguna diminta memasukkan nombor kad pengenalan terlebih dahulu dan tekan "**Enter**". Skrin seperti di Rajah 4 digunakan untuk memasukkan nombor kad pengenalan sebelum dibenarkan untuk membuat aduan *online*.
- 5.3 Sekiranya pengguna tidak berdaftar dengan Sistem e-Profil, pengguna tidak dibenarkan membuat aduan. Skrin pengguna tidak berdaftar dengan Sistem e-Profil adalah seperti di Rajah 5.
- 5.4 Jika pengguna berdaftar dengan e-Profil, paparan adalah seperti di Rajah 6.
- 5.5 Masukkan maklumat diperlukan seperti di Rajah 7 dan kemudian tekan butang [**Hantar**].
- 5.6 Makluman bahawa aduan telah berjaya dihantar dipaparkan dan No Tiket Aduan dijana untuk dijadikan rujukan bagi pengguna seperti di Rajah 8.
- 5.7 Klik pada pautan **Cetak Aduan Anda** seperti di Rajah 8 untuk paparan cetakan ringkasan aduan. Skrin seperti di Rajah 9 dipaparkan. Klik ikon 🖨 untuk cetak halaman tersebut manakala klik ikon ✖ untuk tutup halaman cetakan.
- 5.8 Klik pautan **Laman Utama** seperti di Rajah 8 untuk kembali ke halaman utama sistem.

e-Defect
SISTEM ADUAN KECACATAN DAN PEMBAIKAN PROJEK JKR PAHANG

Selamat Datang

LAMAN UTAMA	PANDUAN PENGGUNA	HUBUNGI KAMI
--------------------	-------------------------	---------------------

Selasa, 14 Januari 2025 4:54:27 pm

(*) Adalah WAJIB diisi.

ADUAN KECACATAN / KEROSAKAN PROJEK JKR PAHANG

MAKLUMAT PENGADU

Sila masukkan No Kad Pengenalan anda sebelum membuat aduan dan tekan Enter..

* No. K/P : contoh: 901010065100

* Nama : -

Rajah 4



Selamat Datang

LAMAN UTAMA **PANDUAN PENGGUNA** **HUBUNGI KAMI**

Selasa, 14 Januari 2025 4:52:24 pm

(*) Adalah WAJIB diisi.

ADUAN KECACATAN / KEROSAKAN PROJEK JKR PAHANG

MAKLUMAT PENGADU

Maaf, maklumat anda tiada dalam Sistem e-Profil.
Aduan Kecacatan & Pembaikan hanya dibenarkan kepada pengguna berdaftar di e-Profil sahaja.

* No. K/P : 901010065100 contoh: 901010065100

* Nama : -

Rajah 5

(*) Adalah WAJIB diisi.

ADUAN KECACATAN / KEROSAKAN PROJEK JKR PAHANG

MAKLUMAT PENGADU

* No. K/P : 880101065000 contoh: 901010065100

* Nama : NURUL AZIZAH BINTI ALI

Jawatan : PEMBANTU TADBIR (P/O)

* Bahagian : PEJABAT MENTERI BESAR

* No. Telefon (HP) : 019-1234567

Emel : nurul@pahang.gov.my

MAKLUMAT ADUAN

* Projek : -Sila Pilih-

* Jenis Kecacatan/Kerosakan :

* Laporan Kerosakan : Maklumat aduan tidak boleh melebihi 500 patah perkataan

* Lokasi :

Lampiran (sekurangnyanya 1) :

1. Isi keterangan lampiran di sini Choose File No file chosen

2. Isi keterangan lampiran di sini Choose File No file chosen

3. Isi keterangan lampiran di sini Choose File No file chosen

:: [Jenis Lampiran : IMEJ : jpg, png]

:: [Saiz Lampiran : 2MB]

:: [Resolusi Maksima Lampiran - Imej : 1024 x 768]

Hantar [kembali]

Rajah 6

(*) Adalah WAJIB diisi.

ADUAN KECACATAN / KEROSAKAN PROJEK JKR PAHANG

MAKLUMAT PENGADU

* No. K/P : 880101065000 *contoh: 901010065100*
 * Nama : NURUL AZIZAH BINTI ALI
 Jawatan : PEMBANTU TADBIR (P/O)
 * Bahagian : PEJABAT MENTERI BESAR
 * No. Telefon (HP) : 019-1234567
 Emel : nurul@pahang.gov.my

MAKLUMAT ADUAN

* Projek : Pusat Pentadbiran Sultan Ahmad Shah (PPSAS)
 * Jenis Kecacatan/Kerosakan : Lampu Rosak
 * Laporan Kerosakan : Terdapat satu (1) unit lampu kalimantang di ruang kerja di Aras 1, Blok B, Unit Pentadbiran, Pejabat Menteri Besar tidak berfungsi.
 * Lokasi : Aras 1, Blok B, PPSAS
 Lampiran (sekurang-nya 1)
 * 1. Lampu rosak Choose File view.png
 2. Isi keterangan lampiran di sini Choose File No file chosen
 3. Isi keterangan lampiran di sini Choose File No file chosen
 :: [Jenis Lampiran : IMEJ : jpg, png]
 :: [Saiz Lampiran : 2MB]
 :: [Resolusi Maksima Lampiran - Imej : 1024 x 768]

Hantar

[\[kembali \]](#)

Rajah 7



Selamat Datang

LANAMAN UTAMA PANDUAN PENGGUNA HUBUNGI KAMI

Selasa, 14 Januari 2025 4:48:03 pm

(*) Adalah WAJIB diisi.

 Aduan Anda Telah Diterima.

Nombor Tiket Aduan Anda Adalah: **JKR.PHG/POST/PPSAS/2025/004.**

Terima Kasih.

[\[Cetak Aduan Anda.. \]](#)

[\[Laman Utama \]](#)

Rajah 8


MAKLUMAT ADUAN PENGGUNA
SISTEM DAFTAR KECACATAN DAN PEMBAIKAN PROJEK JKR PAHANG (e-DEFECT)




MAKLUMAT PENGADU	
Tiket Aduan	: JKR.PHG/POST/PPSAS/2025/004
Tarikh Aduan	: 14-01-2025
Masa Aduan	: 4.48 petang
Nama Pengadu	: NURUL AZIZAH BINTI ALI
Jabatan	: PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG
Bahagian	: PEJABAT MENTERI BESAR
No Telefon (HP)	: 019-1234567
Emel	: nurul@pahang.gov.my

MAKLUMAT ADUAN	
Nama Projek	: PUSAT PENTADBIRAN SULTAN AHMAD SHAH (PPSAS)
Jenis Aduan	: POST
Jenis Kerosakan	: Lampu Rosak
Laporan Kerosakan	: Terdapat satu (1) unit lampu kalimantang di ruang kerja di Aras 1, Blok B, Unit Pentadbiran, Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang tidak berfungsi.
Lokasi	: Aras 1, Blok B, PPSAS
Lampiran	: Lampiran 1 - Lampu rosak

Untuk menyemak status aduan anda, mohon klik pada **Menu Semakan Status Aduan** di Laman Utama sistem.
 Cetakan dari Sistem Aduan Kecacatan dan Pembaikan Projek JKR Pahang (e-Defect), Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang
 pada 14/01/2025

Rajah 9

6.0 PANDUAN MEMBUAT SEMAKAN STATUS ADUAN KEROSAKAN ONLINE

Sistem ini menyediakan skrin untuk membuat Semakan Status Aduan *online* bagi aduan kerosakan dengan klik pada pautan **Semakan Status Aduan**. Pengguna diminta memasukkan nombor kad pengenalan terlebih dahulu. Skrin seperti di Rajah 10 digunakan untuk memasukkan nombor kad pengenalan sebelum dibenarkan untuk membuat semakan status aduan. Rekod aduan pengguna seperti di Rajah 11 dipaparkan setelah klik butang [**Semak**].


SISTEM ADUAN KECACATAN DAN PEMBAIKAN PROJEK JKR PAHANG



Selamat Datang
 Selasa, 14 Januari 2025 5:13:13 pm

LANAN UTAMA
PANDUAN PENGGUNA
HUBUNGI KAMI



SEMAM STATUS ADUAN

Masukkan No. Kad Pengenalan Pengadu..

No KP : contoh: 901010065100

Semak
[Laman Utama]

Rajah 10



SEMAK STATUS ADUAN

Masukkan No. Kad Pengenalan Pengadu..

No KP : contoh: 901010065100

Semak [Laman Utama]

MAKLUMAT ADUAN

PILIH PAPARAN TAHUN ADUAN : 2025

Nama : NURUL AZIZAH BINTI ALI
 No Kad Pegenalan : 880101065000
 Jawatan : PEMBANTU TADBIR (P/O)
 Jabatan : PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG
 Bahagian : BAHAGIAN DEWAN UNDANGAN NEGERI DAN MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN
 No Telefon : 09-5126 623
 Emel : nurul.nadia@pahang.gov.my

Paparan 1 - 1 dari 1 Rekod						
Bil	Aduan Tiket	Tarikh Aduan	Jenis Kerosakan	Laporan Kerosakan	Lokasi	Status
1.	JKR,PHG/POST/PPSAS/2025/004	14/01/2025	Lampu Rosak	Terdapat satu (1) unit lampu kalimantang di ruang kerja di Aras 1, Blok B, Unit Pentadbiran, Pejabat Menteri Besar tidak berfungsi.	Aras 1, Blok B, PPSAS	Aduan Baharu

*NOTA (bagi Pengesahan Pelanggan):
 Klik ikon ✓ untuk PENGESAHAN SELESAI TINDAKAN
 Klik ikon ✗ untuk PENGESAHAN TIDAK SELESAI TINDAKAN

Rajah 11

Paparan *default* adalah mengikut tahun semasa. Jika pengguna ingin melihat paparan aduan tahun sebelum atau kesemua aduan yang telah dibuat, pengguna perlu memilih tahun aduan yang tersedia di sebelah kanan atas maklumat aduan seperti di Rajah 11. Pilihan tahun boleh dipilih seperti di Rajah 12.



PILIH PAPARAN TAHUN ADUAN : 2025

-Semua-
 2025
 2024

Rajah 12

7.0 PANDUAN MEMBUAT PENGESAHAN PELANGGAN

Sistem ini menyediakan skrin untuk membuat Pengesahan Pelanggan bagi status aduan yang telah diselesaikan. Sekiranya tindakan penyelesaian telah dilaksanakan, pihak pengadu perlu mengesahkan tindakan (pengesahan pelanggan) melalui halaman di Menu Semakan. Bagi aduan yang memerlukan tindakan pengesahan pelanggan, ikon ✓✗ akan dipaparkan di bahagian status aduan seperti di Rajah 13. Pengadu perlu klik sama ada ✓ untuk pengesahan tindakan selesai atau ✗ bagi pengesahan tindakan tidak selesai.



SEMAK STATUS ADUAN

Masukkan No. Kad Pengenalan Pengadu..

No KP : contoh: 901010065100

[\[Laman Utama \]](#)

MAKLUMAT ADUAN

PILIH PAPARAN TAHUN ADUAN : -Semua-

Nama : NURUL 'IZZATI BT MAT YUNUS

No Kad Pegenalan :

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TEKNOLOGI MAKLUMAT (APLIKASI)

Jabatan : PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG

Bahagian : BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

No Telefon :

Emel : nurul.izzati@pahang.gov.my

Paparan 1 - 7 dari 7 Rekod

Bil	Aduan Tiket	Tarikh Aduan	Jenis Kerosakan	Laporan Kerosakan	Lokasi	Status
1.	JKR.PHG/POST/PPSAS/2024/010	12/12/2024	Sinki tersumbat	Terdapat lantai retak di hujung bangunan Blok B Aras bawah di sebelah tempat parking A.	Tingkat 3, Blok B	Aduan Ditolak
2.	JKR.PHG/POST/JALAN/2024/001	12/12/2024	Sinki tersumbat	Terdapat retakan pada lantai di ruang lobby Aras 2, Bahagian MMK.	Tingkat 3, Blok B	Aduan Baharu
3.	JKR.PHG/POST/PPSAS/2024/008	10/12/2024	Lantai retak	Terdapat retakan pada lantai di ruang lobby Aras 2, Bahagian MMK.	Bahagian MMK Blok B	Dalam Tindakan
4.	JKR.PHG/PRE/PPSAS/2024/009	10/12/2024	Lantai retak	Terdapat lantai retak di hujung bangunan Blok B Aras bawah di sebelah tempat parking A.	Tingkat 2, Blok B	Dalam Tindakan
5.	JKR.PHG/PRE/PPSAS/2024/001	09/12/2024	Kebocoran air	BLOK B - Air mengalir laju dari tingkat atas ke bawah melalui saluran paip-paip.	Tingkat 3, Blok B	Selesai
6.	JKR.PHG/POST/PPSAS/2024/002	09/12/2024	Mentol terbakar	Mentol / Starter terbakar Lokasi : Bilik Sulit MMK 1 dan 2	Tingkat 3, Blok B	Pengesahan Pelanggan ✓ ✗
7.	JKR.PHG/PRE/PPSAS/2024/004	09/12/2024	Bangunan	Bangunan retak dan siling bocor dia ruang kerja Unit A	Ruang Kerja Unit A, Blok B	Selesai

***NOTA (bagi Pengesahan Pelanggan):**
 Klik ikon ✓ untuk PENGESAHAN SELESAI TINDAKAN
 Klik ikon ✗ untuk PENGESAHAN TIDAK SELESAI TINDAKAN

Rajah 13

Makluman pengesahan berjaya dipaparkan selepas klik pada ikon ✓ untuk pengesahan selesai tindakan. Sekiranya pengadu klik pada ikon ✗, paparan skrin adalah seperti di Rajah 14. Ringkasan maklumat tindakan penyelesaian dipaparkan untuk makluman. Pengadu perlu membuat pengesahan dengan melengkapkan maklumat pengesahan diperlukan dan klik butang **[Hantar Pengesahan]**.

MAKLUMAT ADUAN

Nama : NURUL 'IZZATI BT MAT YUNUS

No Kad Pegenalan :

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TEKNOLOGI MAKLUMAT (APLIKASI)

Jabatan : PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG

Bahagian : BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

No Telefon :

Emel : nurul.izzati@pahang.gov.my

Aduan Tiket : JKR.PHG/POST/PPSAS/2024/002

Tarikh Aduan : 09/12/2024

Jenis Kerosakan : Mentol terbakar

Laporan Kerosakan : Mentol / Starter terbakar Lokasi : Bilik Sulit MMK 1 dan 2

Lokasi : Tingkat 3, Blok B

Status : Pengesahan Pelanggan

Tindakan Pembaikan

Tarikh Tindakan Pembaikan : 09-12-2024

Tindakan Pembaikan : Telah tukar mentol baru. Telah selesai dan berfungsi dengan baik.

Lampiran Tindakan Pembaikan : [Lampiran 1](#)

*Pengesahan Pelanggan : -Sila Pilih-

[\[Kembali \]](#)
[\[Laman Utama \]](#)

***NOTA:**
 Sila pilih Status Pengesahan Pelanggan dan kemudian klik butang Hantar Pengesahan.

Rajah 14