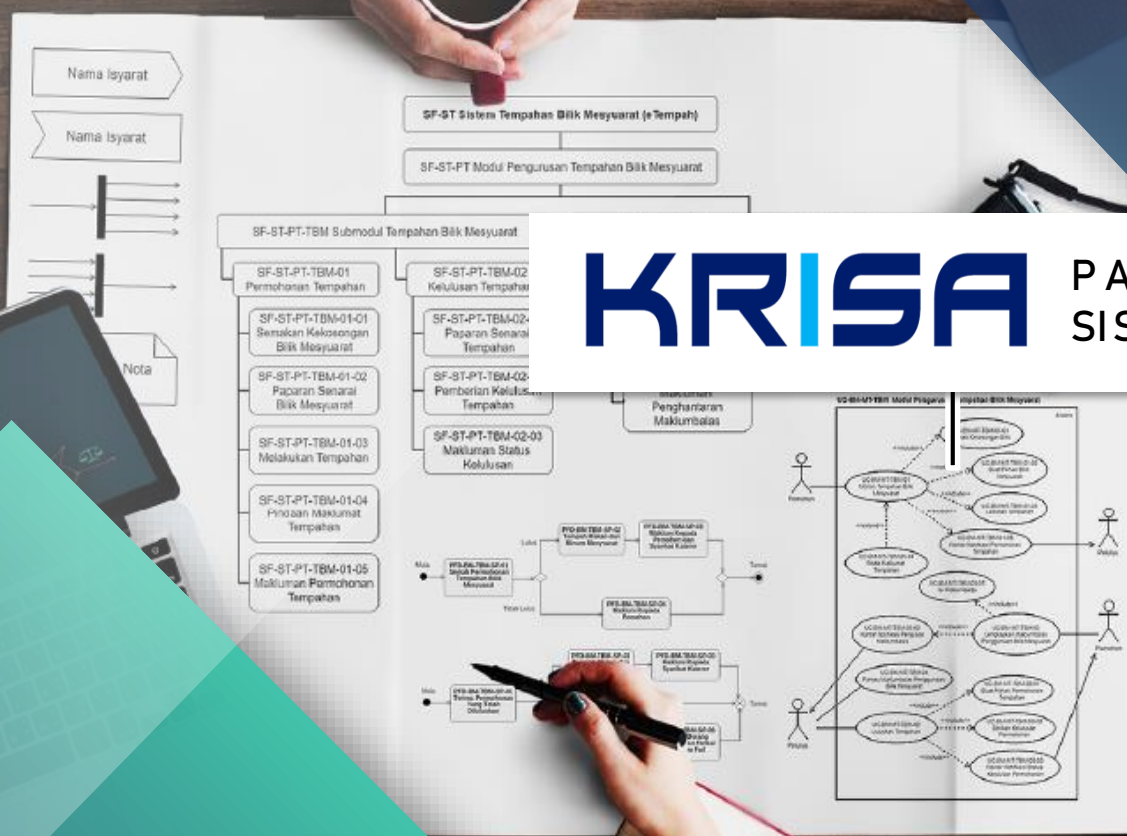




KRISA

PANDUAN KEJURUTERAAN SISTEM APLIKASI SEKTOR AWAM



F7.7 PENYEDIAAN MANUAL PENGGUNA



AGENDA

- 01** PENGENALAN
- 02** APA ITU MANUAL PENGGUNA?
- 03** OBJEKTIF & KUMPULAN SASAR
- 04** LANGKAH-LANGKAH PENYEDIAAN
- 05** KANDUNGAN MANUAL PENGGUNA



PENGENALAN

Jenis-Jenis manual yang sering disediakan dalam menyokong perkhidmatan.

✓ Manual yang berkaitan dengan kesinambungan dalam perkhidmatan Sistem Aplikasi

1 **Service Manual**
untuk menyelenggara dan memperbaiki peralatan

2 **User Manual**
Membantu dalam menggunakan sistem atau peranti tertentu

3 **Operational Manual**
Memberi panduan dalam melaksanakan fungsi perkhidmatan/produk dengan betul dan cekap.

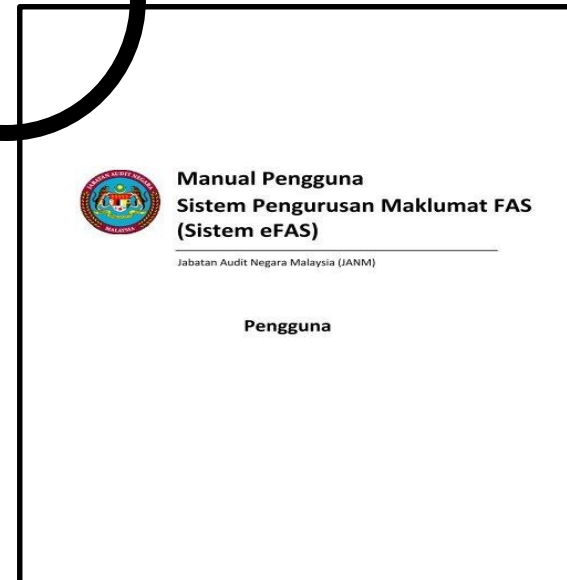
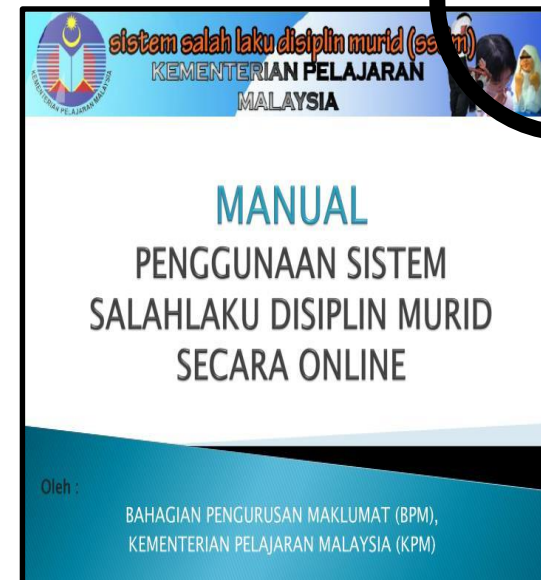
4 **Training Manual**
mengandungi arahan untuk meningkatkan kualiti tugas dan proses yang dilaksanakan

5 **Policy Manual**
mengandungi garis panduan, peraturan, resolusi & prosedur syarikat

6 **Organizational Manual**
menerangkan kedudukan dalam syarikat, tanggungjawab, tugas, fungsi, hubungannya

Apakah MANUAL PENGGUNA ?

- ❑ Dokumen yang bertindak sebagai **panduan dan rujukan kepada pengguna memahami dan menggunakan aplikasi** yang siap dibangunkan.
- ❑ Ianya merangkumi penerangan mengenai **fungsi dan kemampuan sistem, prosedur/flow, langkah-langkah cara mengguna sistem** dalam menyokong fungsi bisnes.
- ❑ Penulis kepada Manual Pengguna adalah **Penulis Teknikal** yang **memahami fungsi sistem dan fungsi bisnes** dan ditulis /dipersembahkan dengan **ayat bukan teknikal dan senang difahami**



OBJEKTIF

Rujukan kepada pengguna sistem untuk memahami fungsi sistem (Modul) dan langkah-langkah penggunaan sistem dengan lancar dan sempurna

Panduan dalam kesinambungan pengoperasian sistem aplikasi

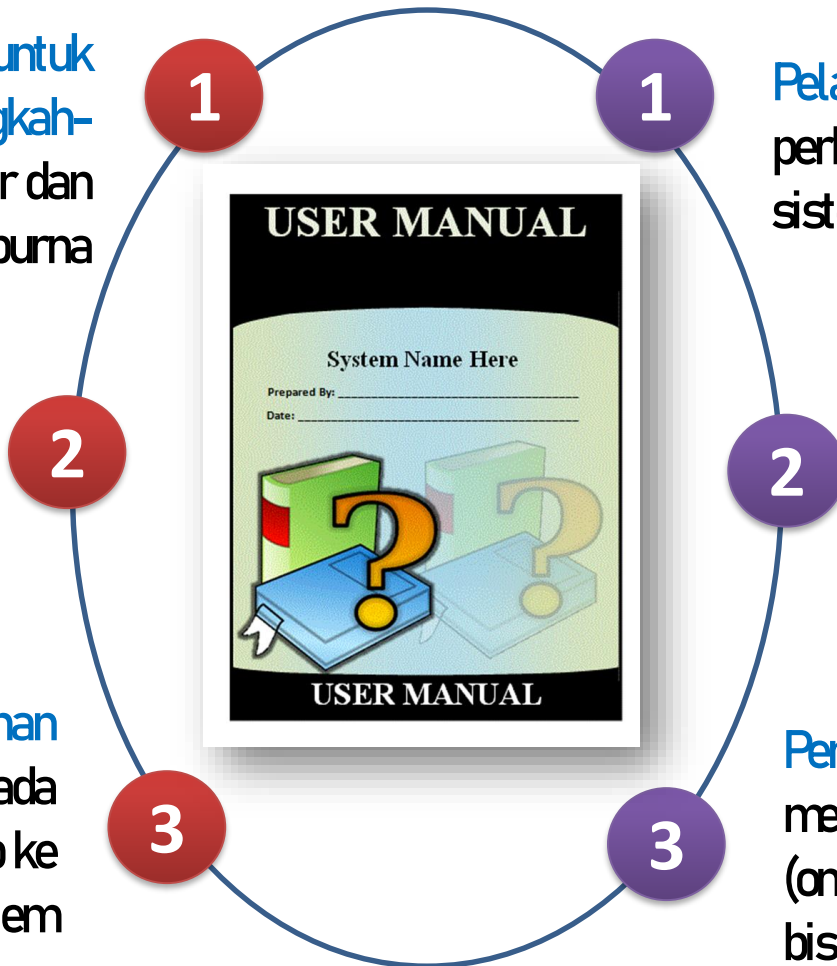
Tools/bahan sokongan dalam latihan pengguna dan latihan operasi kepada pegawai-pegawai yang bertanggungjawab ke atas sistem aplikasi dan pengguna sistem

KUMPULAN SASAR

Pelanggan (pengguna awam) – pengguna perkhidmatan organisasi yang mana sistem aplikasi sebagai medium interaksi

Business User – pengguna yang menggunakan fungsi utama sistem dalam menyokong bisnes

Pengurusan Organisasi – pengguna yang memantau prestasi perkhidmatan digital (online) yang ditawarkan dan menyokong bisnes.



LANGKAH 1 : LENGKAPKAN MAKLUMAT PENGENALAN BAGI SISTEM APLIKASI

a TUJUAN & SKOP

Seksyen ini menerangkan tujuan manual pengguna disediakan dan skop (siapa pengguna) manual pengguna

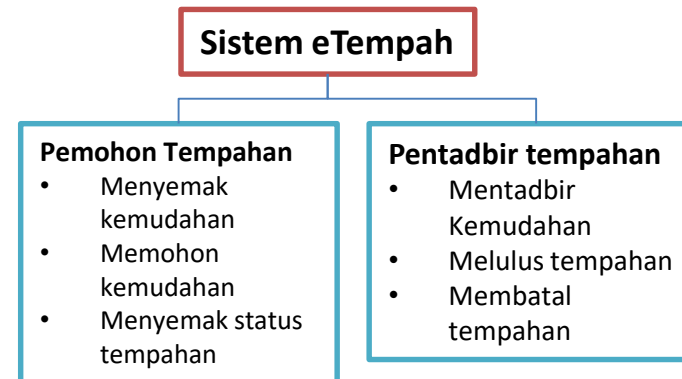
Contoh

- Tujuan panduan ini disediakan adalah untuk menerangkan langkah-langkah penggunaan Sistem eTempah dalam menyokong proses kerja pengurusan tempahan kemudahan pejabat. (<https://www.etempah.gov.my>)
- Pengguna kepada Manual ini adalah warga agensi yang menggunakan perkhidmatan tempahan peralatan pejabat

b ORGANISASI SISTEM APLIKASI

Seksyen ini menggambarkan susun atur fungsi/modul dan proses/aktiviti yang ada pada sistem bagi memudahkan pemahaman pengguna

Contoh



LANGKAH 1 : LENGKAPKAN MAKLUMAT PENGENALAN BAGI SISTEM APLIKASI

c MAKLUMAT UNTUK DIHUBUNGI

Senaraikan maklumat organisasi dan kakitangan yang boleh dihubungi dalam membantu pengguna berkaitan dengan penggunaan sistem.

Contoh

Peranan	Nama	No. Telefon
Pengurus Projek	Malek Riduan Bin Ab Ghani	03-88725127
Pembangun Sistem	Nurul Hazira Binti Abdul Aziz	03-88726378
Pentadbir Pangkalan Data	Dr. Razatulshima Binti Ghazali	03-88723035
Pentadbir Sistem	Asnida Binti Abu Bakar	03-88723106
Pegawai Helpdesk	Asnida Binti Abu Bakar	03-88723106

d FUNGSI UTAMA SISTEM

Terangkan mengenai perspektif bisnes sebab-sebab sesuatu sistem perlu dibangunkan dan tanggungjawab/peranan pengguna yang akan menggunakan sistem. Fungsi-fungsi bisnes perlu dijelaskan supaya pengguna dapat memahami objektif utama sistem aplikasi itu dibangunkan.

Contoh

3 KETERANGAN FUNGSI SISTEM

Sistem e-Tempah berintegrasi bersama pangkalan data Sistem Maklumat Pegawai. Perkongsian ini dapat menjimatkan ruang di dalam pangkalan data dan dapat digunakan oleh kebanyakan sistem. Penggunaan sistem ini juga mampu meningkatkan ekonomi Agensi XYZ dengan melakukan penjimatan dalam beberapa perkara. Dari segi masa, sistem ini dapat melancarkan kerja tempahan dengan cepat dan cekap. Setiap maklumat tempahan yang dibuat akan secara terus (*real time*) disimpan di dalam pangkalan data. Jadi penjimatan masa yang sangat ketara berbanding amalan tempahan secara manual iaitu pegawai yang perlu bergerak untuk membuat permohonan tempahan. Penggunaan kertas dapat dikurangkan kerana tempahan bilik dibuat di atas talian dan laporan boleh dilihat di dalam sistem sahaja atau boleh dicetak sekiranya perlu.

1
2
3
4
5

LANGKAH

FASA PELAKSANAAN PENYEDIAAN MANUAL PENGGUNA

LANGKAH 2 : LENGKAPKAN MAKLUMAT OVERVIEW SISTEM

a TUJUAN

- Terangkan tentang tujuan sistem aplikasi dibangun dan dilaksanakan.
- Maklumat ini boleh diperolehi di dalam dokumen BRS/SRS/SDS/UAT/FAT

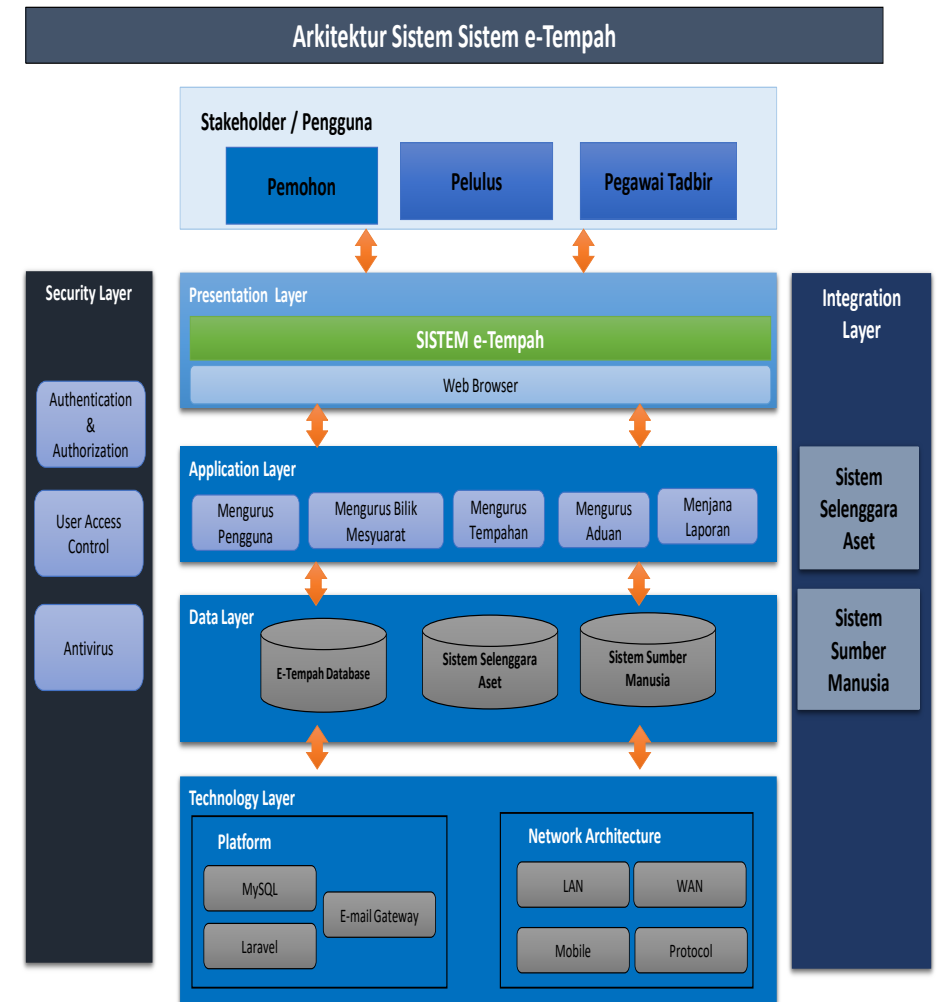
Contoh

Tujuan sistem ini dibangunkan adalah untuk membantu jabatan dalam menguruskan tempahan dan penggunaan bilik mesyuarat supaya:

- a) Tempahan bilik mesyuarat dapat dilakukan dengan cepat
- b) Isu dan masalah fasiliti bilik mesyuarat dapat diselesaikan dengan segera

b KETERANGAN SISTEM

- Terangkan gambaran keseluruhan mengenai keupayaan sistem, fungsi dan proses serta fungsi peringkat tinggi yang akan dijalankan oleh sistem.
- Penggunaan gambarajah dan jadual boleh digunakan jika ia bersesuaian.



LANGKAH 3 : LENGKAPKAN KETERANGAN FUNGSI SISTEM

a SENARAI FUNGSI SISTEM

Senaraikan semua fungsi yang ada di dalam sistem

b PERINCIAN KETERANGAN BAGI FUNGSI SISTEM

Terangkan secara terperinci bagi setiap fungsi sistem seperti :

- i. Tujuan dan kegunaan fungsi sistem
- ii. Pengawalan fungsi sistem, jika berkenaan
- iii. Pilihan pelaksanaan yang berkaitan dengan fungsi sistem
- iv. Keterangan input fungsi
- v. Keterangan output dan hasil yang diharapkan
- vi. Hubungan dengan fungsi sistem yang lain
- vii. Ringkasan operasi fungsi sistem

Contoh

Senarai Fungsi Sistem

Berikut adalah fungsi-fungsi Sistem e-Tempah :

- a) Menguruskan pendaftaran pengguna
- b) Menguruskan aduan kerosakan bilik mesyuarat

a) **Menguruskan pendaftaran pengguna**

Fungsi ini disediakan bertujuan untuk membolehkan pentadbir sistem dan pegawai focal-point di setiap bahagian untuk mendaftar pengguna yang akan bertanggungjawab dalam menggunakan Sistem e-Tempah. Maklumat pengguna yang berdaftar boleh dikemaskini dari semasa dan semasa. Di samping itu, pentadbir sistem akan menamatkan akses pengguna apabila seseorang pengguna berdaftar telah bertukar atau tidak lagi dilantik sebagai pegawai *focal point*.

b) **Menguruskan aduan kerosakan bilik mesyuarat**

Fungsi ini disediakan bertujuan untuk menguruskan aduan kerosakan berkaitan dengan bilik mesyuarat. Pengguna yang berdaftar boleh membuat aduan kerosakan melalui sistem dan aduan tersebut akan diteliti oleh pentadbir sistem untuk di ambil tindakan. Maklumat status tindakan akan dipaparkan di dalam sistem.

LANGKAH 4 : LENGKAPKAN ARAHAN PENGGUNAAN SISTEM

Menyediakan arahan terperinci langkah demi langkah bagi kaedah pengoperasian sistem.

a LOG MASUK SISTEM

Seksyen ini menerangkan berkaitan:

- **Prosedur untuk log masuk sistem dan kawalan paparan sistem**, seperti skrin menu utama sistem.
- **Prosedur pengawalan** hendaklah menerangkan bagaimana untuk menentukan mod yang diperlukan operasi dan menetapkan apa-apa parameter permulaan yang diperlukan untuk operasi.
- **Prosedur pemasangan perisian** perlu dimasukkan jika perisian diedarkan pada disket dan perlu dimuat turun terlebih dahulu sebelum digunakan.

Contoh

4.1.1 Log Masuk Sistem.

Log Masuk Pengguna

ID Pengguna : 780818715111

Kata Laluan : *

Teruskan Set Semula

Daftar Belum mempunyai akaun? Sila klik butang 'Daftar' bagi pendaftaran pengguna baru

Langkah-langkah :

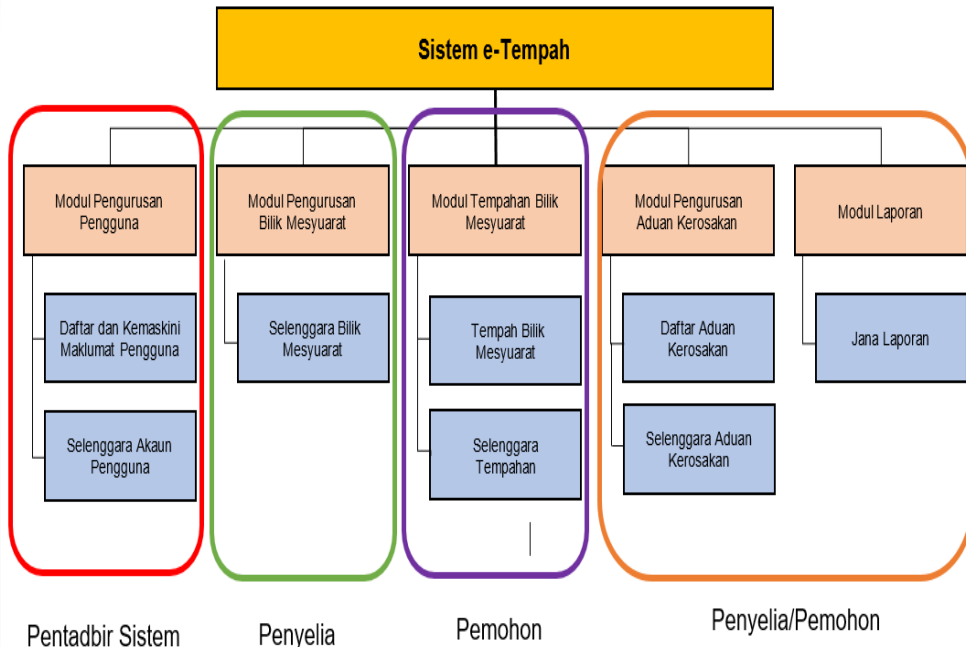
1. Sila masukkan ID Pengguna dan Katalaluan untuk login masuk sistem.
2. Kemudian tekan butang "Teruskan"
3. Untuk set semula ID Pengguna dan Katalaluan, sila tekan butang "Set Semula"

LANGKAH 4 : LENGKAPKAN ARAHAN PENGGUNAAN SISTEM

Menyediakan arahan terperinci langkah demi langkah bagi kaedah pengoperasian sistem.

b PROSES PENGOPERASIAN SISTEM

Seksyen ini menerangkan berkaitan prosedur/proses langkah demi langkah beserta paparan skrin untuk melaksanakan operasi perisian/aplikasi.



Contoh

The screenshot shows the 'ETEMPAH SISTEM TEMPAHAN BILIK MESYUARAT' interface. The main content area is titled 'Aduan Kerosakan Bilik Mesyuarat' (Meeting Room Damage Report). It contains a form with the following fields:

- No. Aduan:** 302
- Tajuk Aduan:** Kerosakan Penghawa Dingin
- Nama Bilik Mesyuarat:** Bilik Mesyuarat Orkid
- Status Bilik Mesyuarat:** Sedang Diselenggara
- Status Penyelenggaraan:** Belum Selesai
- Keterangan Aduan:** (Empty text area)

 At the bottom right, there are two buttons: 'Hantar' (Submit) and 'Keluar' (Logout). A 'Log Keluar' button is also visible in the top right corner of the page header.

Langkah-langkah :

1. Sila isikan Tajuk Aduan, Nama Bilik Mesyuarat, Status Bilik Mesyuarat, Status Penyelenggaraan dan Keterangan Aduan.
2. Kemudian tekan butang "Hantar" untuk hantar aduan kerosakan bilik mesyuarat.
3. Untuk keluar daripada sistem, sila tekan butang "Keluar".

LANGKAH 4 : LENGKAPKAN ARAHAN PENGGUNAAN SISTEM

Menyediakan arahan terperinci langkah demi langkah bagi kaedah pengoperasian sistem.

C PENAMATAN DAN PENGOPERASIAN SEMULA SISTEM

Seksyen ini menerangkan tentang prosedur untuk penamatan operasi sistem secara normal dan tidak berjadual bagi sistem. Di samping itu, ia juga perlu menentukan cara untuk memulakan semula sistem selepas operasi sistem ditamatkan.

Ccontoh

The screenshot shows the ETEMPAH SYSTEM TEMPAHAN BILIK MESYUARAT interface. The top right corner features a 'Log Keluar' button highlighted with a red box. The main content area displays a form titled 'Aduan Kerosakan Bilik Mesyuarat' with the following fields: 'No. Aduan' (302), 'Tajuk Aduan' (Kerosakan Penghawa Dingin), 'Nama Bilik Mesyuarat' (Bilik Mesyuarat Orkid), 'Status Bilik Mesyuarat' (Sedang Diselenggara), 'Status Penyelenggaraan' (Belum Selesai), and 'Keterangan Aduan'. The form includes 'Hantar' and 'Keluar' buttons at the bottom right.

Langkah-langkah :

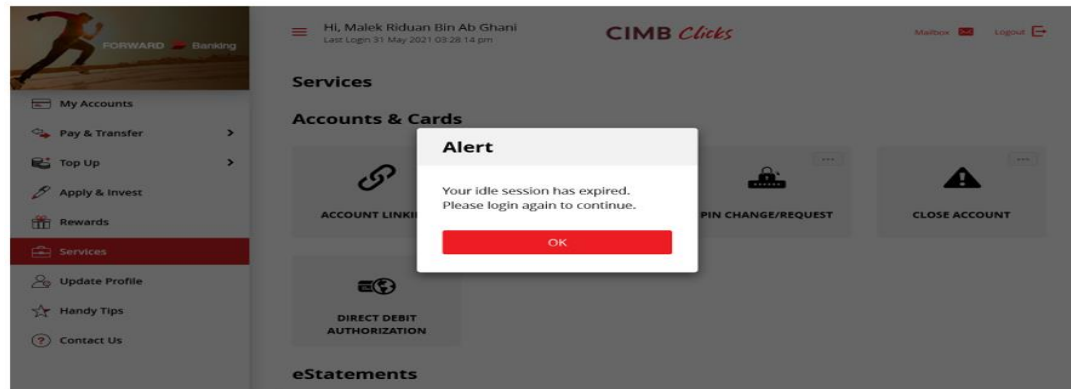
1. Sila klik pada butang "Log Keluar" untuk menamatkan/keluar daripada sistem

LANGKAH 4 : LENGKAPKAN ARAHAN PENGGUNAAN SISTEM

Menyediakan arahan terperinci langkah demi langkah bagi kaedah pengoperasian sistem.

C PENAMATAN DAN PENGOPERASIAN SEMULA SISTEM

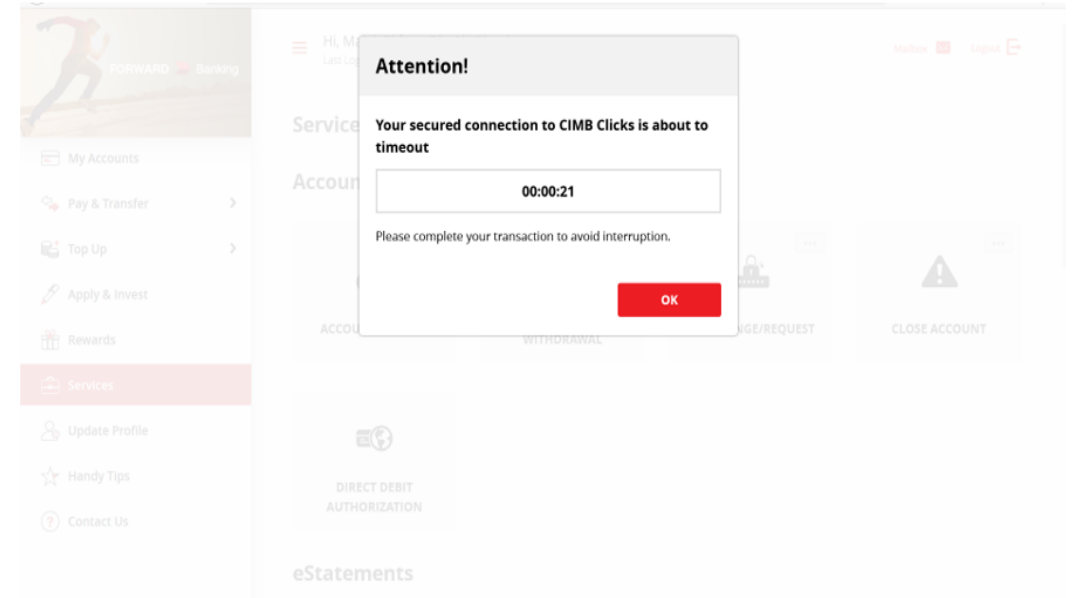
Seksyen ini menerangkan tentang prosedur untuk penamatan operasi sistem secara normal dan tidak berjadual bagi sistem. Di samping itu, ia juga perlu menentukan cara untuk memulakan semula sistem selepas operasi sistem ditamatkan.



Langkah-langkah :

1. Sila klik pada butang “OK” untuk log in semula

Contoh



Langkah-langkah :

1. Sila klik pada butang “OK” untuk mengaktifkan semula

LANGKAH 5 : LENGKAPKAN MAKLUMAT PENGENDALIAN RALAT

a MESEJ RALAT

- ❑ Menyatakan **mesej ralat** dan **kemudahan bantuan**. Mesej ralat seperti berikut:
 - i) kod ralat angka yang berkaitan dengan mesej ralat
 - ii) Keterangan makna mesej ralat
 - iii) Apakah tindakan/penyelesaian yang perlu di ambil

Cantoh

Bil.	Error Description	Sistem Rule	Senario	Tindakan
1	<i>IC Not Found - No. KPPN tidak ditemui (Wrong IC No - No. Kad Pengenalan Salah)</i>	- Maklumat No. KPPN pekerja di dalam textfile tidak wujud/tidak sama dengan maklumat No. KPPN pekerja yang ada di dalam sistem.	Maklumat No. KPPN pekerja tidak wujud di "Employee Listing".	Majikan hendaklah daftar pekerja yang tidak wujud di "Update Add New Employee". Sekiranya telah membuat bayaran caruman Akta 4 melalui textfile:- a. Majikan hendaklah mengemaskini maklumat pekerja di "Auto-Registration Employee Information". b. Bayaran caruman SIP hanya boleh dibuat pada hari berikutnya.
			Maklumat No. KPPN pekerja di dalam textfile yang dimuatnaik berbeza dengan maklumat pendaftaran di "Employee Listing".	Majikan hendaklah kemaskini No. KPPN pekerja yang betul di "Update Employee Information (Employer)" atau di textfile. Sekiranya kes impak pendaftaran konflik dengan sistem, kes akan dipanjangkan kepada Pegawai Pengesah (RO/UO) untuk kelulusan sebelum majikan boleh membuat pembayaran caruman SIP.
2	<i>Invalid Contribution Month - Bulan Carum Tidak Wujud</i>	- Maklumat bulan carum di dalam textfile adalah sebelum tarikh SIP berkuatkuasa (1/1/18) atau bulan yang akan datang. *Bayaran untuk bulan semasa adalah mulai 16hb bulan tersebut .	Maklumat bulan carum adalah sebelum tarikh SIP berkuatkuasa (1/1/18) atau bulan yang akan datang.	Majikan hendaklah kemaskini bulan caruman yang layak dibayar sahaja.

LANGKAH 5 : LENGKAPKAN MAKLUMAT PENGENDALIAN RALAT

b BANTUAN HELPDESK

- Menerangkan apa-apa **perisian bantuan** atau apa-apa kemudahan khidmat bantuan atau kontraktor bantuan yang pengguna boleh hubungi untuk menyelesaikan ralat.
- Nyatakan no. telefon / pautan **meja bantuan** bagi tujuan pertanyaan/aduan daripada pengguna

Contoh

Maklumat Helpdesk Sistem e-Tempah

1) Helpdesk pendaftaran pengguna

Pegawai Bertanggungjawab : Aziz Bin Ali
No. Tel (hotline) : 03-88721234
No. Tel (alternatif) : 03-8876666/7777/8888
Emel : aziz@mampu.gov.my

2) Helpdesk tempahan bilik mesyuarat

Pegawai Bertanggungjawab : Osman Bin Awang
No. Tel (hotline) : 03-88722222
No. Tel (alternatif) : 03-88721111/1234/9999
Emel : osman@mampu.gov.my

3) Helpdesk bantuan teknikal

Pegawai Bertanggungjawab : Ahmad Bin Ali
No. Tel (hotline) : 03-88728989
No. Tel (alternatif) : 03-88724441/4442/4443
Emel : helpdesk@mampu.gov.my

Pautan meja bantuan : <http://intranet.mampu.gov.my/helpdesk>
(untuk capaian dalaman MAMPU sahaja)


MANUAL PENGGUNA

Ditulis oleh Pasukan Pembangunan Sistem Aplikasi

Diuji penggunaan dan disahkan oleh wakil pengguna (Pemiik Bisnes)

Kementerian Sistem Aplikasi Sektor Awam (KRISA)

RUJUKAN :



D17 DOKUMEN MANUAL PENGGUNA SISTEM

NAMA SISTEM |

(Sertakan nama modul di bawah nama sistem sekiranya dokumen disediakan secara berasingan bagi setiap modul di bawah sistem yang sama)

NAMA AGENSI	:	
NAMA AGENSI INDUK	:	
TARIKH DOKUMEN	:	
VERSI DOKUMEN	:	

459 | D17 Manual Pengguna

KANDUNGAN

KETERANGAN DOKUMEN	2
KAWALAN DOKUMEN	2
DEFINISI DAN AKRONIM	2
1.0 PENGENALAN	5
1.1 Tujuan dan Skop	5
1.2 Organisasi Manual	5
1.3 Maklumat Untuk Dihubungi	5
1.4 Fungsi Utama Sistem	5
2.0 OVERVIEW SISTEM	5
2.1 Tujuan	5
2.2 Keterangan Sistem	5
3.0 KETERANGAN FUNGSI SISTEM	5
3.1 Senarai Fungsi Sistem	6
3.2 Perincian Keterangan bagi Fungsi Sistem	6
4.0 ARAHAN PENGGUNAAN SISTEM	7
4.1 Log Masuk Sistem.....	7
4.2 Proses Pengoperasian Sistem	7
4.3 Penamatan dan Pengoperasi Semula Sistem	7
5.0 PENGENDALIAN RALAT	7
5.1 Bantuan Helpdesk.....	7



All information incorporated within this slide is created for Malaysian Administrative Management and Planning Unit (MAMPU), Prime Minister's Department, Malaysia.
All information is the property of MAMPU and any unauthorized reproduction is prohibited

**TERIMA
KASIH**