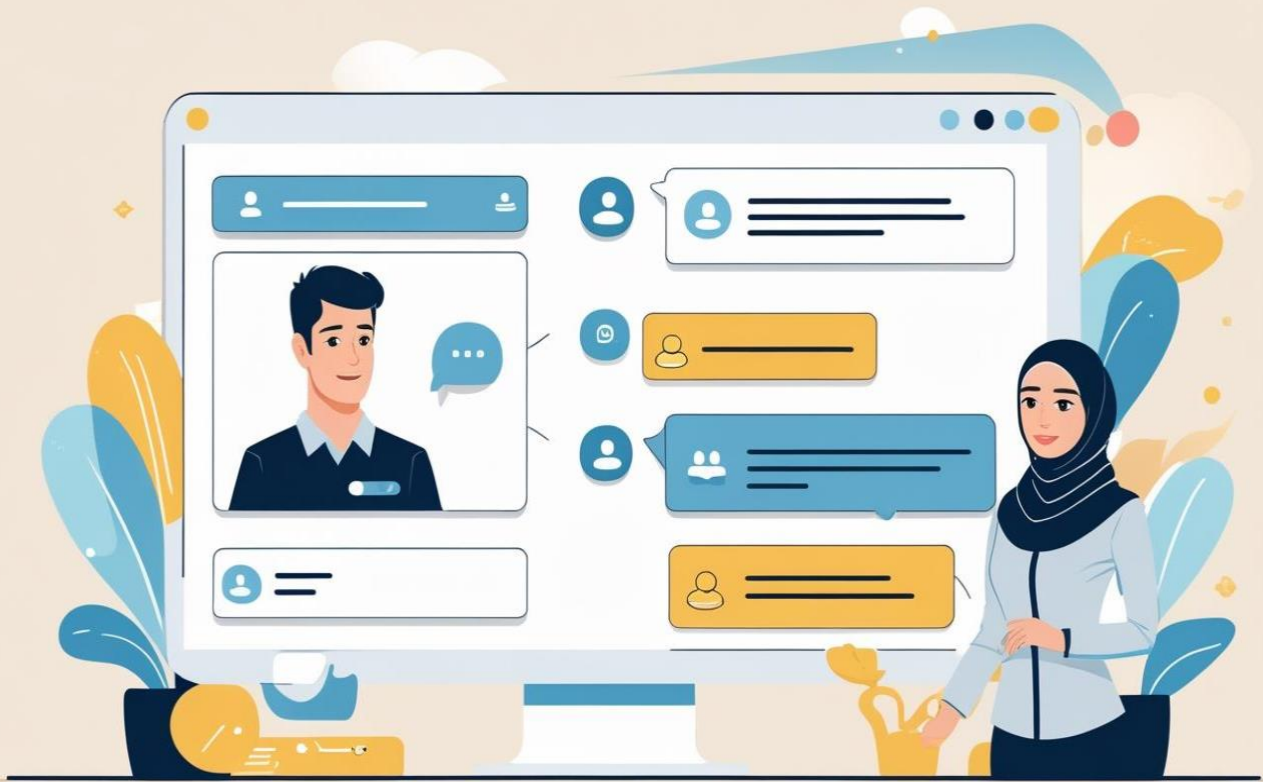




# MANUAL PENGGUNA

## SISTEM ePELANGGAN KEMENTERIAN KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH (KKDW)

(Peranan: Pelanggan)

## VERSI PERUBAHAN DOKUMEN

| No. Versi | Perincian Perubahan | Tarikh Perubahan | Disediakan Oleh    |
|-----------|---------------------|------------------|--------------------|
| 1.0       | Versi rasmi         | 18 Julai 2025    | Rocket Web Sdn Bhd |

## ISI KANDUNGAN

|                                                 |            |
|-------------------------------------------------|------------|
| <b>VERSI PERUBAHAN DOKUMEN.....</b>             | <b>II</b>  |
| <b>ISI KANDUNGAN.....</b>                       | <b>III</b> |
| <b>SENARAI RAJAH .....</b>                      | <b>IV</b>  |
| <b>1    PENGENALAN .....</b>                    | <b>1</b>   |
| <b>2    MUKA HADAPAN SISTEM .....</b>           | <b>2</b>   |
| <b>3    SEMBANG DENGAN PETUGAS KAUNTER.....</b> | <b>2</b>   |
| <b>4    SET TAKWIM DALAM KALENDAR .....</b>     | <b>6</b>   |

## SENARAI RAJAH

|                                             |   |
|---------------------------------------------|---|
| Rajah 1: Muka hadapan sistem.....           | 2 |
| Rajah 2: Borang maklumat pelanggan .....    | 3 |
| Rajah 3: Sembang dengan Petugas .....       | 4 |
| Rajah 4: Takwim Hari Bertemu Pelanggan..... | 6 |
| Rajah 5: Fungsi ingatkan saya.....          | 7 |

## 1 Pengenalan

Sistem ePelanggan KKDW merupakan sebuah platform digital yang dibangunkan untuk memudahkan pengurusan aduan, pertanyaan, dan maklum balas daripada orang awam kepada KKDW. Sistem ini direka bentuk bagi memastikan penyampaian perkhidmatan Pelanggan yang lebih cekap dan sistematik, dengan membolehkan pengguna menghantar aduan, memantau status maklum balas, dan berinteraksi secara langsung dengan pegawai yang bertanggungjawab. Selain itu, ia turut membantu pentadbir dalam menguruskan dan menilai maklum balas Pelanggan secara teratur dan berkesan.

Manual ini disediakan sebagai rujukan kepada pengguna Sistem ePelanggan Kementerian Kemajuan Desa dan Wilayah (KKDW). Ia mengandungi panduan asas mengenai penggunaan sistem. Manual ini turut menerangkan secara terperinci fungsi dan langkah-langkah yang perlu diikuti bagi setiap proses dalam sistem.

## 2 Muka Hadapan Sistem

Sistem ePelanggan boleh dilayari dengan menggunakan pautan <https://ePelanggan.rurallink.gov.my/>. Muka hadapan sistem adalah seperti berikut.



Rajah 1: Muka hadapan sistem

Penerangan paparan muka hadapan sistem adalah seperti berikut:

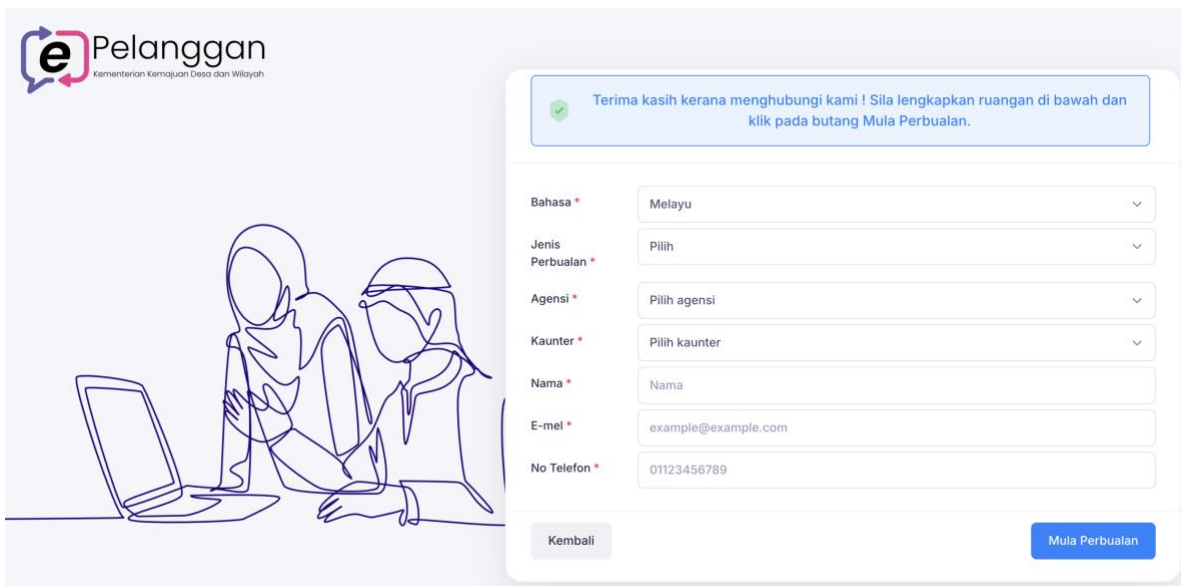
- A. Butang untuk Pelanggan(orang awam) berkomunikasi dengan Petugas kaunter
- B. Butang untuk Petugas atau Pentadbir Sistem log masuk ke sistem
- C. Pautan ke halaman hubungi kami KKDW
- D. Dokumen manual pengguna sistem untuk Pelanggan
- E. Maklumat sesi Hari Bertemu Pelanggan KKDW untuk tahun semasa
- F. Menyediakan informasi ringkas mengenai agensi, jenis perkhidmatan yang ditawarkan,
- G. Pautan ke Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)
- H. Pautan ke Dasar Privasi, Terma Penggunaan

### 3 Sembang dengan Petugas Kaunter

Modul ini membolehkan pelanggan berinteraksi secara langsung dengan Petugas melalui fungsi sembang dalam talian (live chat) yang disediakan dalam sistem. Ia bertujuan untuk memudahkan pelanggan mendapatkan maklumat, membuat pertanyaan, atau menyelesaikan isu berkaitan perkhidmatan dengan lebih pantas dan mesra pengguna.

Ikuti langkah-langkah di bawah untuk memulakan dengan Petugas:

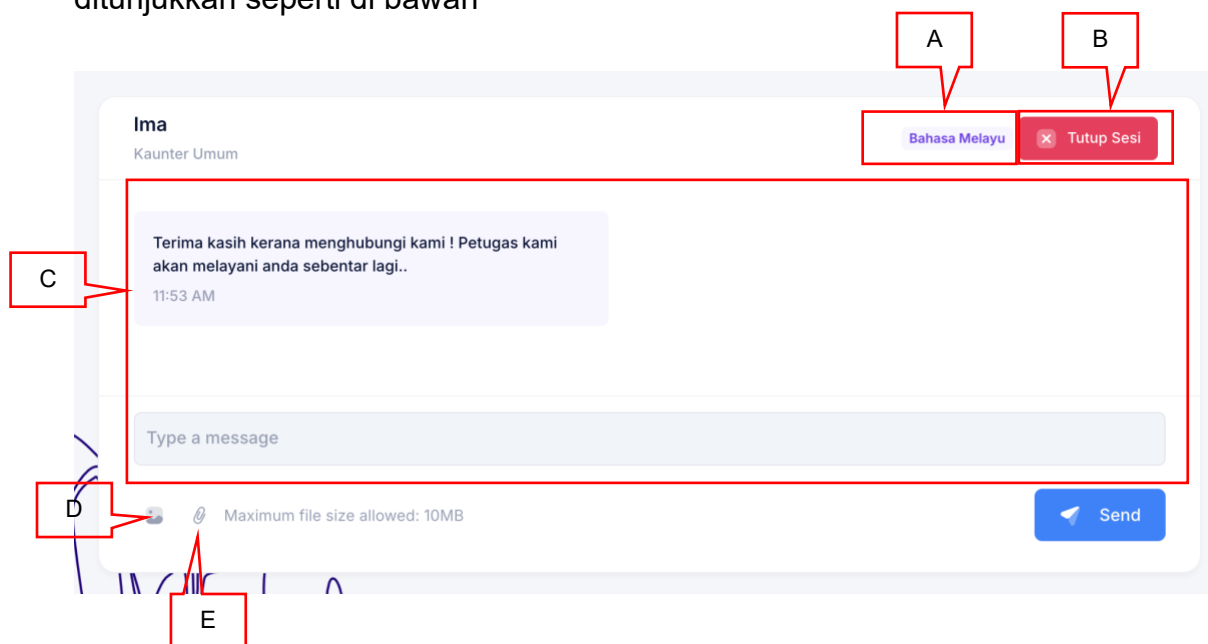
- i. Pada bahagian muka hadapan sistem, Klik pada butang **Klik untuk Sembang**. Paparan borang maklumat pelanggan seperti di bawah ditunjukkan



Rajah 2: Borang maklumat pelanggan

- ii. Masukkan semua maklumat yang diperlukan
  - a. **Bahasa** - Bahasa pilihan untuk bersembang dengan Petugas Kaunter
  - b. **Jenis Perbualan** - Jenis perbualan sama ada Video Call (Petugas akan memberikan link google meet untuk bersembang secara online) atau Mesej
  - c. **Agensi** - Senarai Agensi di bawah KKDW
  - d. **Kaunter** - Senarai kaunter yang dibuka di bawah agensi masing-masing
  - e. **Nama** - Nama pelanggan
  - f. **E-mel** - Alamat e-mel pelanggan
  - g. **No. Telefon** – Nombor Telefon pelanggan

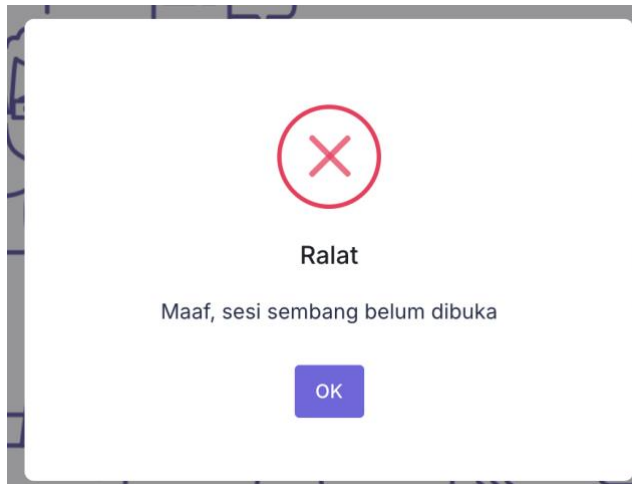
- iii. Klik pada butang **Mula Perbualan**. Paparan sembang (chatting) bersama Petugas akan ditunjukkan seperti di bawah



Rajah 3: Sembang dengan Petugas

- iv. Penerangan senarai fungsi yang terdapat pada paparan sembang
- A. **Bahasa** pilihan Pelanggan untuk bersemail dengan Petugas
  - B. **Tutup Sesi** – Pelanggan boleh menamatkan sesi sembang selepas komunikasi telah selesai.
  - C. **Sembang Teks (Chat Text)** - Menyediakan ruang komunikasi dua hala secara masa nyata (real-time) antara Pelanggan dan Petugas melalui mesej teks.
  - D. **Lampiran gambar (dari local komputer)** - Membolehkan Pelanggan memuat naik gambar dalam format PNG atau JPEG daripada komputer masing-masing untuk dihantar kepada Pelanggan.
  - E. **Lampiran fail (dari local komputer)** Membolehkan Pelanggan memuat naik fail dalam format PDF, Word, atau Excel daripada komputer masing-masing untuk dihantar kepada Pelanggan.

**Nota:** Sistem akan memaparkan mesej ralat seperti di bawah sekiranya sesi Hari Bertemu Pelanggan belum dibuka.

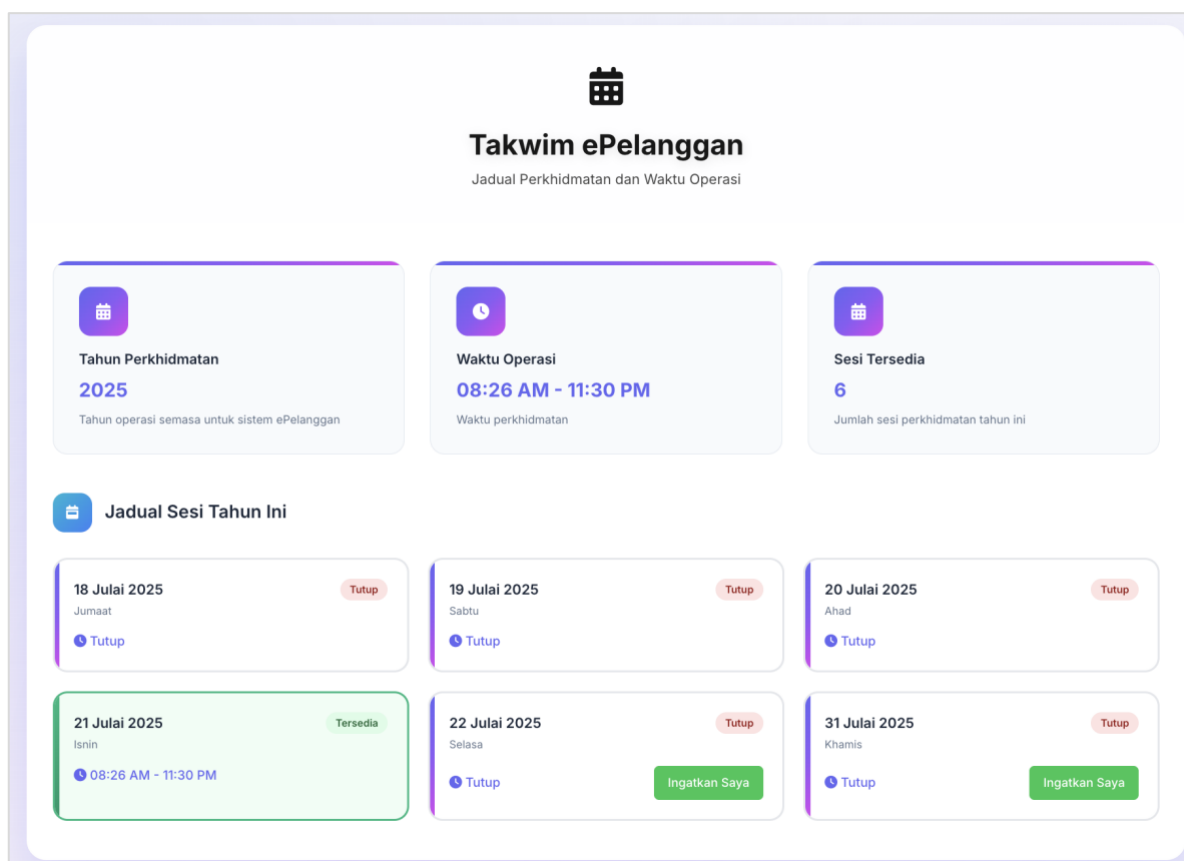


## 4 Set Takwim Dalam Kalendar

Fungsi ini membolehkan pelanggan menyimpan tarikh Hari Bertemu Pelanggan yang telah ditetapkan ke dalam kalendar peribadi mereka. Pelanggan akan menerima peringatan automatik sebelum sesi bermula, sama ada melalui e-mel atau notifikasi kalendar, bergantung kepada tetapan peranti masing-masing.

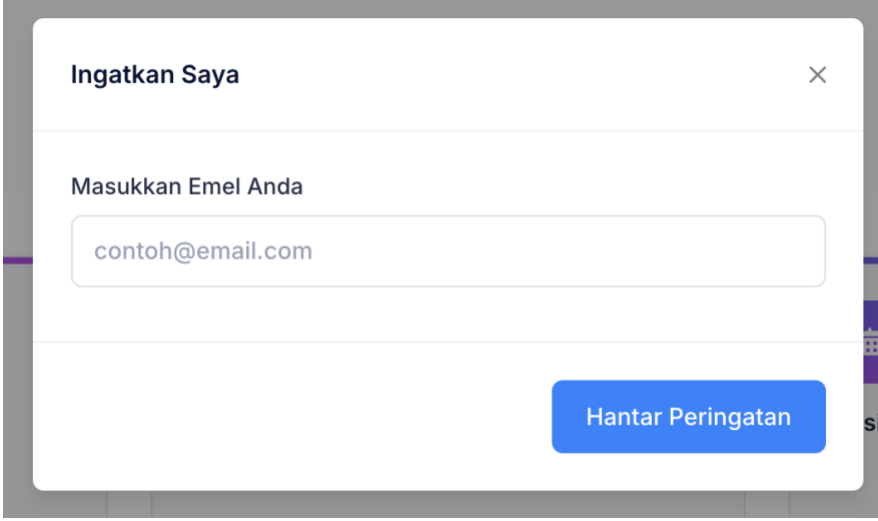
Ikuti langkah-langkah di bawah untuk set takwim dalam kalendar:

- i. Pada bahagian muka hadapan sistem, Klik pada butang **Takwim**. Paparan seperti di bawah ditunjukkan



Rajah 4: Takwim Hari Bertemu Pelanggan

- ii. Klik pada butang **Ingatkan Saya** pada tarikh yang diinginkan untuk sembang dengan Petugas. Paparan untuk masukkan e-mel ditunjukkan.



Ingatkan Saya

Masukkan Emel Anda

contoh@email.com

Hantar Peringatan

Rajah 5: Fungsi ingatkan saya

- iii. Masukkan alamat e-emel yang aktif. Sistem akan menghantar e-mel peringatan kepada pelanggan satu (1) hari sebelum tarikh sesi bermula.