

# Panduan Pengguna

## DASHBOARD JABATAN INFRASTRUKTUR

# ADUAN FASILITI



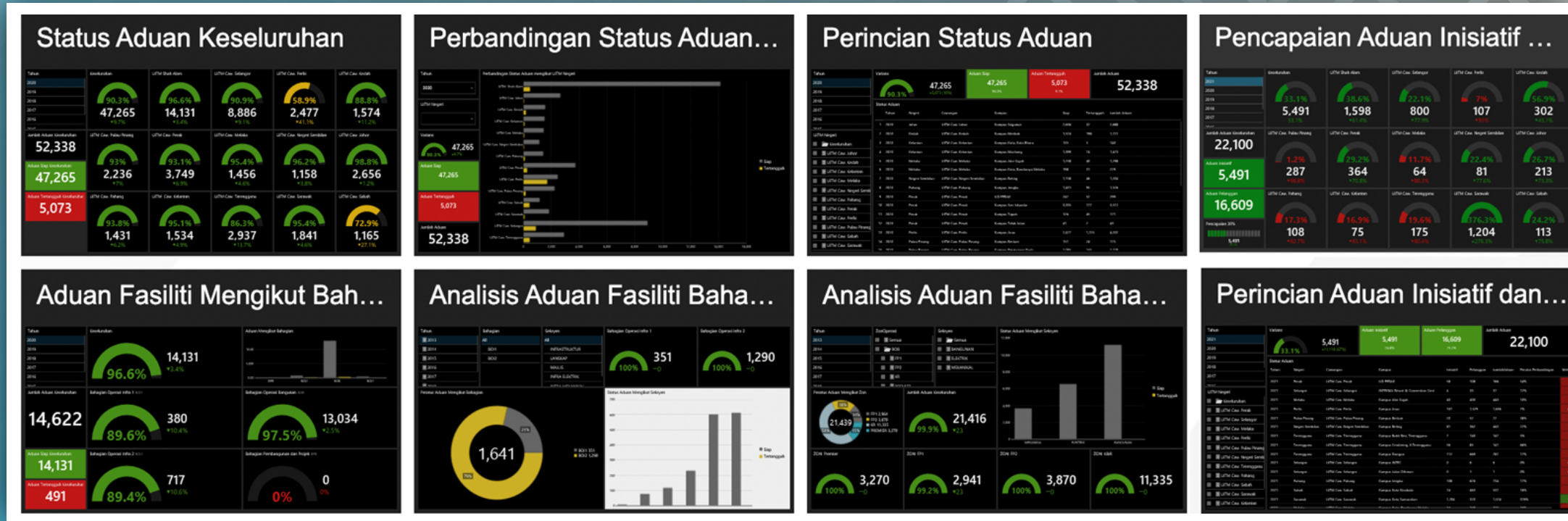
Pejabat  
Pembangunan  
Infrastruktur  
dan Infostruktur



PPI Dashboard  
Reference Card

**VOL1**

Best viewed on Desktop



Imbas QR Code untuk akses  
URL UiTM Dashboard  
<http://dashboard.uitm.edu.my>

Disediakan oleh:  
Bahagian Dasar, Jabatan Infrastruktur

# DASHBOARD JABATAN INFRASTRUKTUR ADUAN FASILITI



UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

Pejabat  
Pembangunan  
Infrastruktur  
dan Infostruktur

**Hab Aduan Fasiliti** dalam DASHBOARD JABATAN INFRASTRUKTUR menyediakan kemudahan kepada pengguna untuk mengakses **maklumat status dan pencapaian aduan fasiliti** seluruh UiTM. Secara umumnya dashboard yang disediakan menggambarkan **status tindakan penyelesaian** yang dilaksanakan selain membolehkan pihak pengurusan **mengetahui status aduan** dan **pencapaian** Bahagian Pengurusan Fasiliti di UiTM Shah Alam dan UiTM Negeri. Pejabat Pembangunan Infrastruktur & Infostruktur juga mengesyorkan **tindakan proaktif** dilaksanakan melalui aktiviti pencegahan sebelum aduan dibuat oleh pengguna yang dipantau melalui **Aduan Inisiatif**. Kemudahan ini secara tidak langsung dapat menyokong usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan fasiliti dalam memastikan kesinambungan kelancaran sistem penyampaian perkhidmatan universiti.

Antara dashboard yang disediakan adalah:

1. **Status Aduan Fasiliti** Keseluruhan UiTM
2. **Perbandingan Status Aduan Fasiliti** mengikut UiTM Negeri
3. **Perincian** Status Aduan Keseluruhan
4. **Aduan Fasiliti mengikut Bahagian** di UiTM Shah Alam
5. Analisis Aduan Fasiliti **Bahagian Operasi Infra**
6. Analisis Aduan Fasiliti **Bahagian Operasi Bangunan**
7. Status Aduan Fasiliti- **Pencapaian Status Aduan Inisiatif**
8. Status Aduan Fasiliti- **Perincian Pencapaian Status Aduan Inisiatif**

Sumber Data: Aduan Fasiliti melalui *Facility Management System (FMS)*



# Status Aduan Fasilitas Keseluruhan UiTM

Dashboard ini menggambarkan status aduan keseluruhan dan setiap UiTM Negeri.



Pilihan (**Filter**) status aduan mengikut tahun.

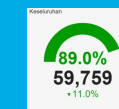
Informasi bilangan aduan **keseluruhan**, **siap** dan **tertanggung** bagi tahun yang dipilih.



Informasi yang boleh diperolehi daripada dashboard ini :

1. Aduan keseluruhan mengikut tahun dan status.
2. Status aduan mengikut kampus dan tahun.
3. Indikator status aduan yang siap dan tertanggung.

## PETUNJUK



Status Aduan siap melebihi 80% - **Hijau**



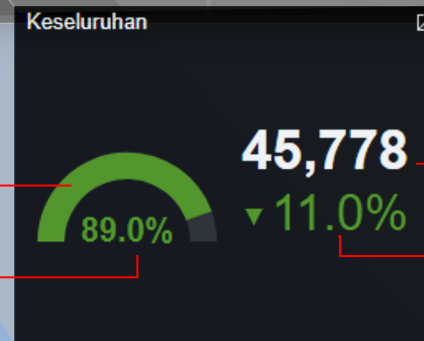
Status Aduan siap antara 50% hingga 79% - **Kuning**



Status Aduan siap kurang daripada 50% - **Merah**

Visual peratus aduan telah selesai

Peratus aduan yang telah selesai



Bilangan aduan yang telah selesai

Peratus aduan yang perlu diselesaikan



Sila imbas QR Code untuk akses kepada **Dashboard Status Aduan Fasilitas Keseluruhan UiTM**

# Perbandingan Status Aduan Fasilitas mengikut UiTM Negeri

Dashboard ini menunjukkan perbandingan status aduan siap dan tertangguh mengikut UiTM Negeri.



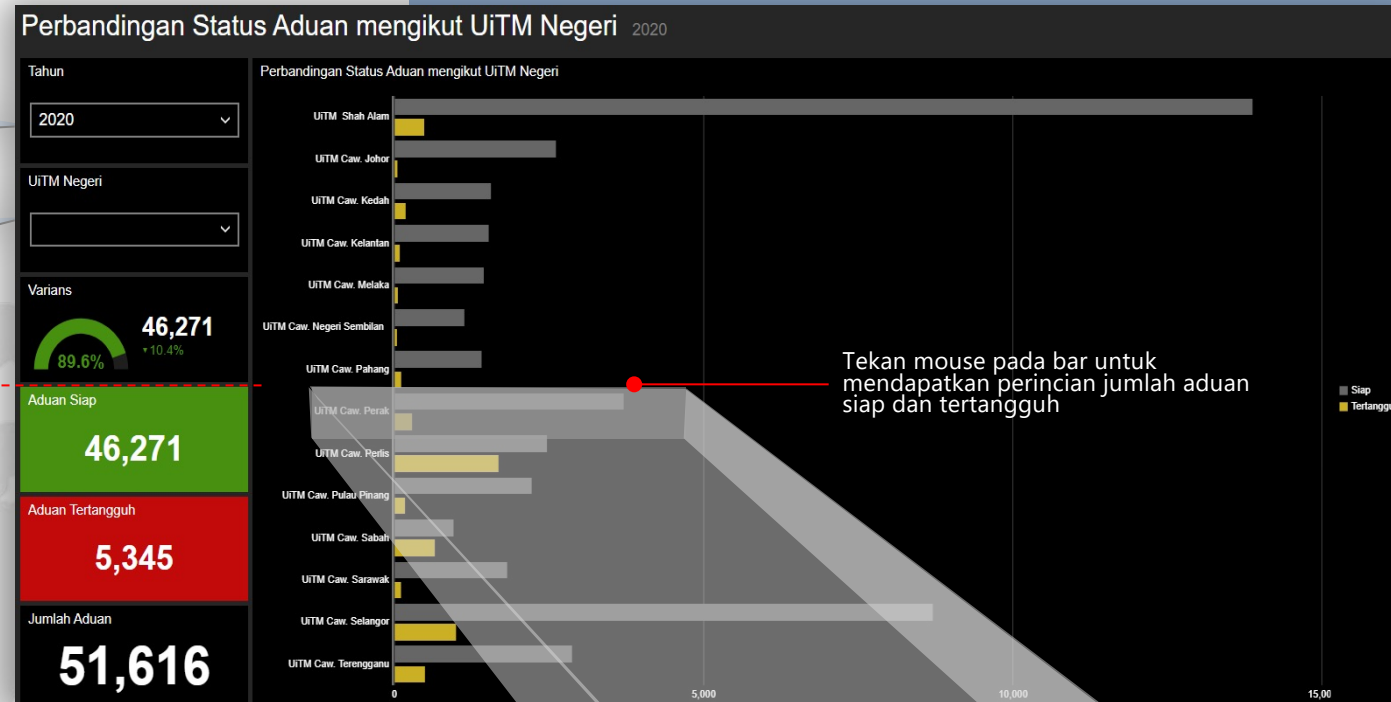
## Informasi yang boleh diperolehi daripada dashboard ini:

1. Jumlah aduan siap dan tertangguh berdasarkan pilihan tahun dan UiTM Negeri.
2. Status aduan mengikut kampus.
3. Indikator status aduan yang siap dan tertangguh.

Pilihan (**Filter**) status aduan mengikut tahun.

Pilihan (**Filter**) status aduan mengikut negeri.

Informasi bilangan aduan **siap**, **tertangguh** dan **jumlah aduan** bagi tahun dan UiTM Negeri yang dipilih.



Tekan mouse pada bar untuk mendapatkan perincian jumlah aduan siap dan tertangguh

### UiTM Caw. Perak

Siap: 3,703  
Tertangguh: 279

## PETUNJUK

Indikator Aduan Siap

Indikator Aduan Tertangguh



Sila imbas QR Code untuk akses kepada Dashboard Perbandingan Status Aduan Fasilitas mengikut UiTM Negeri

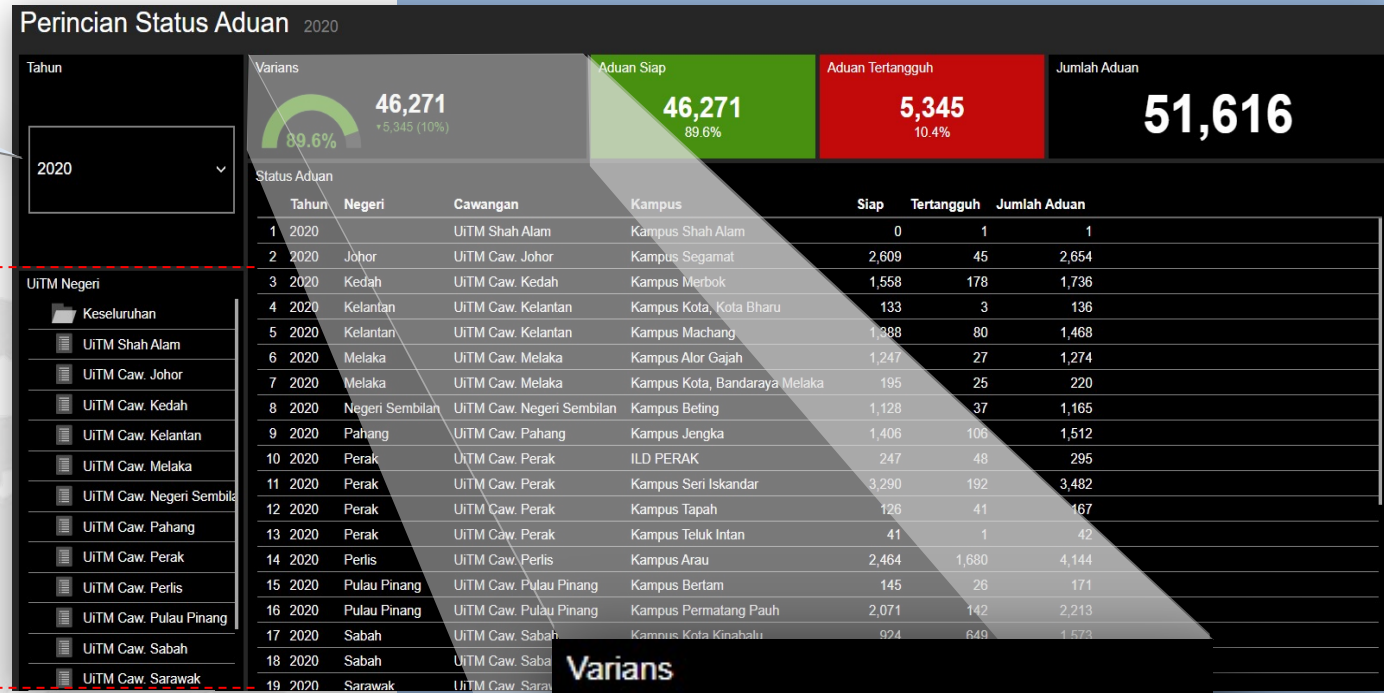
# Perincian Status Aduan Fasilitas

Dashboard ini merupakan perincian status aduan mengikut UiTM Negeri dan kampus.

Informasi bilangan aduan siap, tertanggung dan jumlah aduan untuk tahun serta UiTM Negeri yang dipilih.


Pilihan (**Filter**) status Aduan mengikut tahun.

Pilihan (**Filter**) status aduan mengikut negeri. Klik pada folder yang berkaitan.



Informasi yang boleh diperolehi daripada dashboard ini:

1. Perincian status aduan untuk setiap negeri dan kampus.
2. Perbandingan status aduan antara UiTM Negeri.



Sila imbas QR Code untuk akses kepada Dashboard Perincian Status Aduan Fasilitas

Visual peratus aduan telah selesai

Peratus Aduan yang telah selesai

Bilangan aduan yang perlu diselesaikan

Peratus aduan yang perlu diselesaikan

Bilangan aduan yang telah selesai

**PETUNJUK**

Aduan Siap	<b>46,271</b> 89.6%	Jumlah dan peratus aduan siap
Aduan Tertanggung	<b>5,345</b> 10.4%	Jumlah dan peratus aduan tertanggung



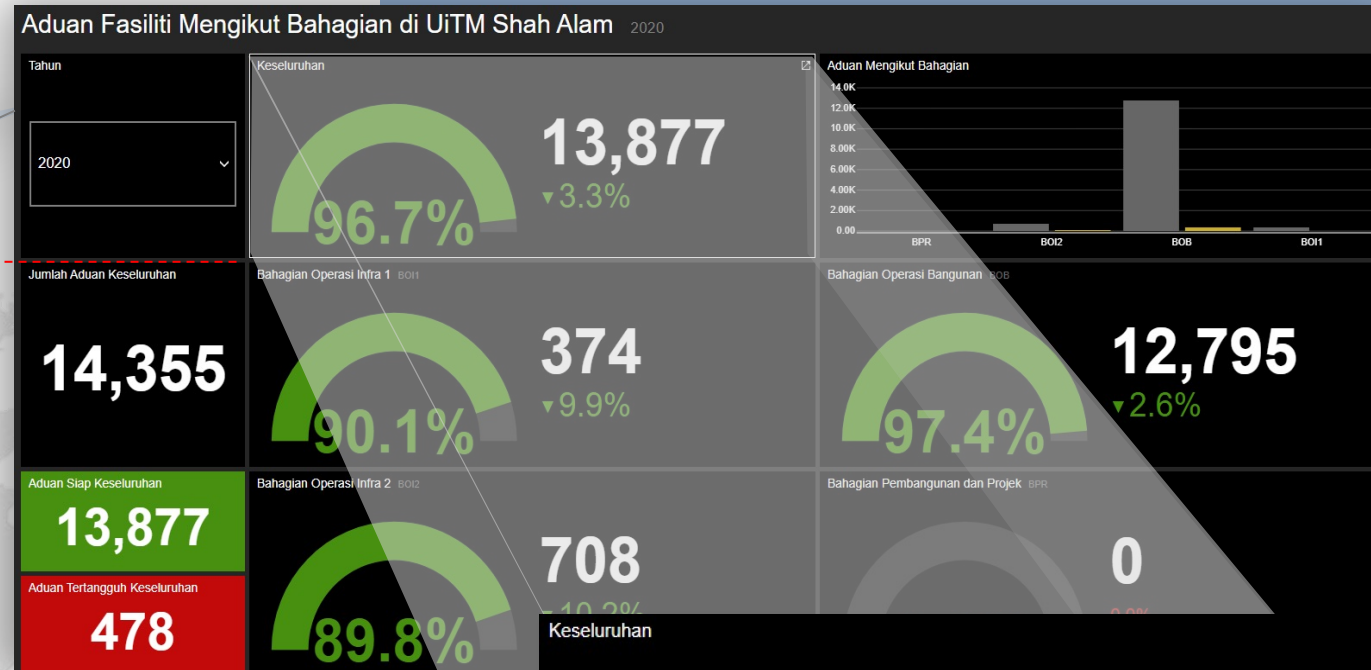
# Aduan Fasilitas mengikut Bahagian di UiTM Shah Alam

Dashboard ini memaparkan maklumat aduan mengikut Bahagian dan Unit yang menjalankan perkhidmatan operasi fasiliti di bawah Jabatan Infrastruktur.



Pilihan (**Filter**) status Aduan mengikut tahun.

Informasi **jumlah aduan**, aduan **siap** dan **tertanggung** untuk tahun yang dipilih.



Visual peratus aduan telah selesai

Peratus Aduan yang telah selesai

Peratus aduan yang perlu diselesaikan

Bilangan aduan yang telah selesai

Informasi yang boleh diperolehi daripada dashboard ini adalah:

1. Aduan keseluruhan mengikut tahun di UiTM Shah Alam.
2. Status aduan mengikut bahagian di bawah Bahagian Pengurusan Fasilitas.
3. Indikator status aduan yang siap dan tertanggung

## PETUNJUK

**BO1** Majlis, Landskap, Infrastruktur

**BO2** Infra Elektrik, Infra Mekanikal, Telekomunikasi

**BOB** Seksyen Operasi Bangunan (Zon Premier, FP1, FP2 dan K&R)

**BPR** Bahagian Pengurusan Projek Pembangunan



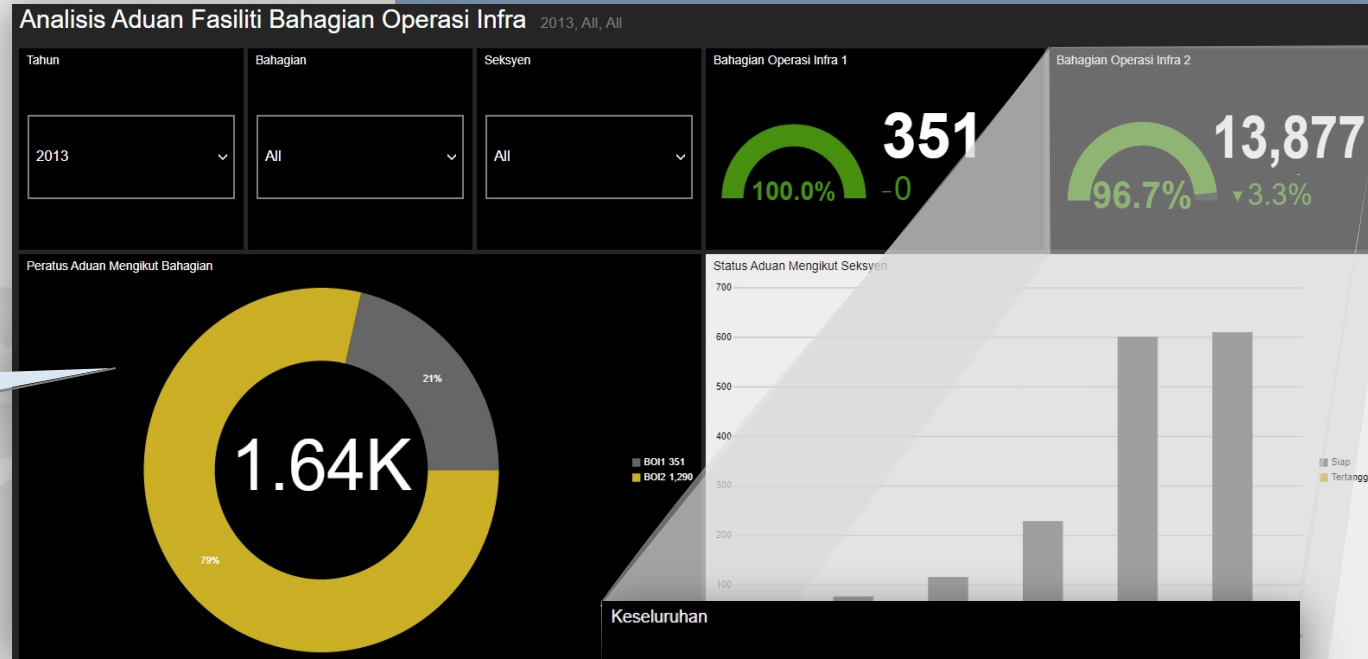
Sila imbas QR Code untuk akses kepada **Dashboard Aduan Fasilitas mengikut Bahagian di UiTM Shah Alam**

# Analisis Aduan Fasilitas Bahagian Operasi Infra

Dashboard ini memaparkan status aduan untuk Bahagian Operasi Infra 1 dan 2 (BOI1 & BOI 2) serta seksyen yang berkaitan di bawah bahagian tersebut.



Pilihan (**Filter**) status Aduan mengikut tahun, bahagian dan seksyen.



Paparan peratus dan jumlah aduan untuk BOI1 dan BOI2

Informasi yang boleh diperolehi daripada dashboard ini adalah:

1. Perbandingan jumlah dan status aduan diantara BOI1 dan BOI2.
2. Perbandingan status aduan diantara seksyen di bawah BOI1 dan BOI2.

Visual peratus aduan telah selesai

Peratus aduan yang telah selesai

Peratus aduan yang perlu diselesaikan

Bilangan aduan yang telah selesai



Sila imbas QR Code untuk akses kepada Dashboard Analisis Aduan Fasilitas Bahagian Operasi Infra

## PETUNJUK

**BOI1** Majlis, Landskap, Infrastruktur

**BOI2** Infra Elektrik, Infra Mekanikal, Telekomunikasi

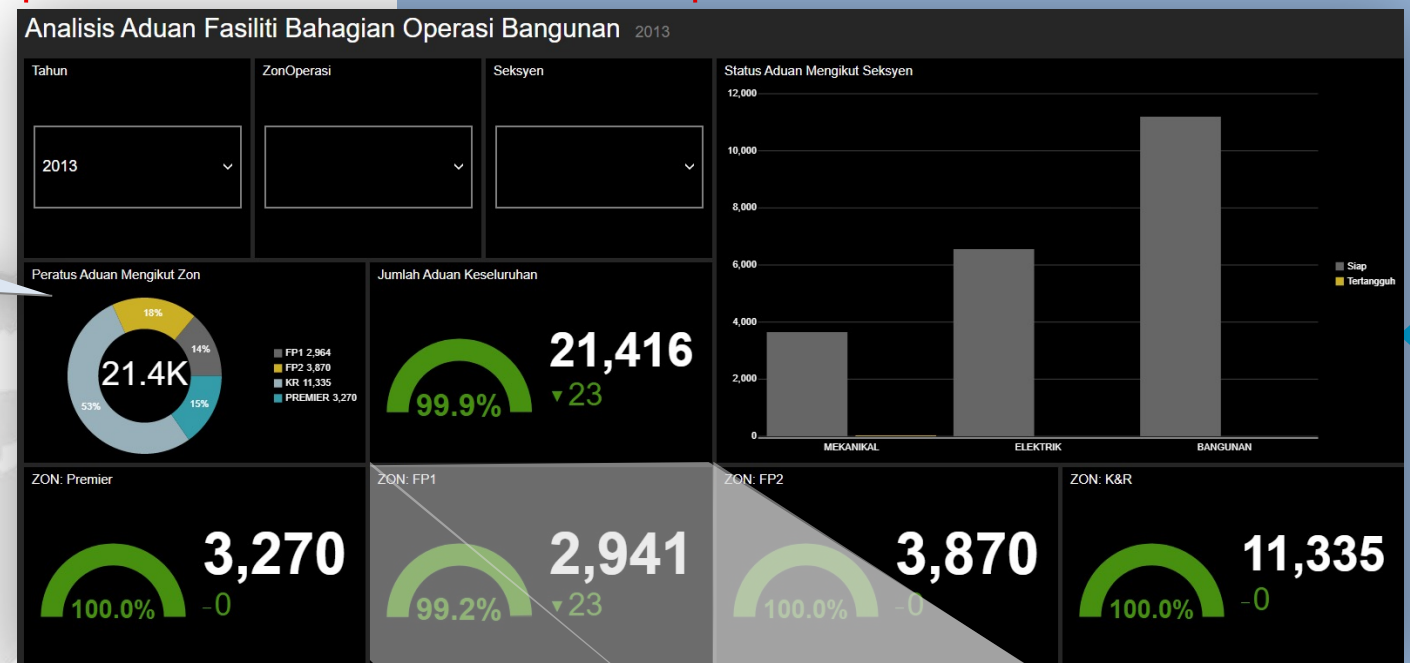
# Analisis Aduan Fasilitas Bahagian Operasi Bangunan

Dashboard ini memaparkan status aduan untuk Bahagian Operasi Bangunan (BOB) merangkumi Seksyen Operasi Zon Premier, Fakulti dan Pejabat 1 (FP1), Fakulti dan Pejabat 2 (FP2) serta Kediaman dan Rekreasi (K&R).



Pilihan (**Filter**) status aduan mengikut tahun, zon operasi dan seksyen.

Paparan peratus dan jumlah aduan mengikut zon operasi



## Informasi yang boleh diperolehi daripada dashboard ini:

1. Perbandingan Jumlah dan status aduan diantara seksyen operasi zon di UiTM Shah Alam.
2. Pilihan seksyen merangkumi aduan mengikut bidang: awam, elektrikal dan mekanikal.

**PETUNJUK**

- FP1**  
Fakulti Pejabat 1
- FP2**  
Fakulti Pejabat 2
- KR**  
Kediaman dan Rekreasi
- Premier**

ZON: FP1

Visual peratus aduan telah selesai


Peratus Aduan yang telah selesai

**2,941**

99.2% ▼ 23

Bilangan aduan yang telah selesai

Bilangan aduan yang perlu diselesaikan



Sila imbas QR Code untuk akses kepada **Dashboard Analisis Aduan Fasilitas Bahagian Operasi Bangunan**



# Status Aduan Fasilitas Pencapaian Aduan Inisiatif

Dashboard ini menggambarkan status pencapaian aduan inisiatif setiap UiTM Negeri.

Pilihan (**Filter**) status aduan inisiatif mengikut tahun.

Informasi bilangan aduan **keseluruhan** dan pecahan kepada aduan **inisiatif** dan aduan **pelanggan** bagi tahun yang dipilih.

Indikator pencapaian aduan inisiatif keseluruhan bagi tahun yang dipilih.

**Objektif Fasilitas:** Memastikan staf melaksanakan **INISIATIF** dengan sasaran **20%** berbanding aduan pelanggan.

PPI Dashboard Reference Card

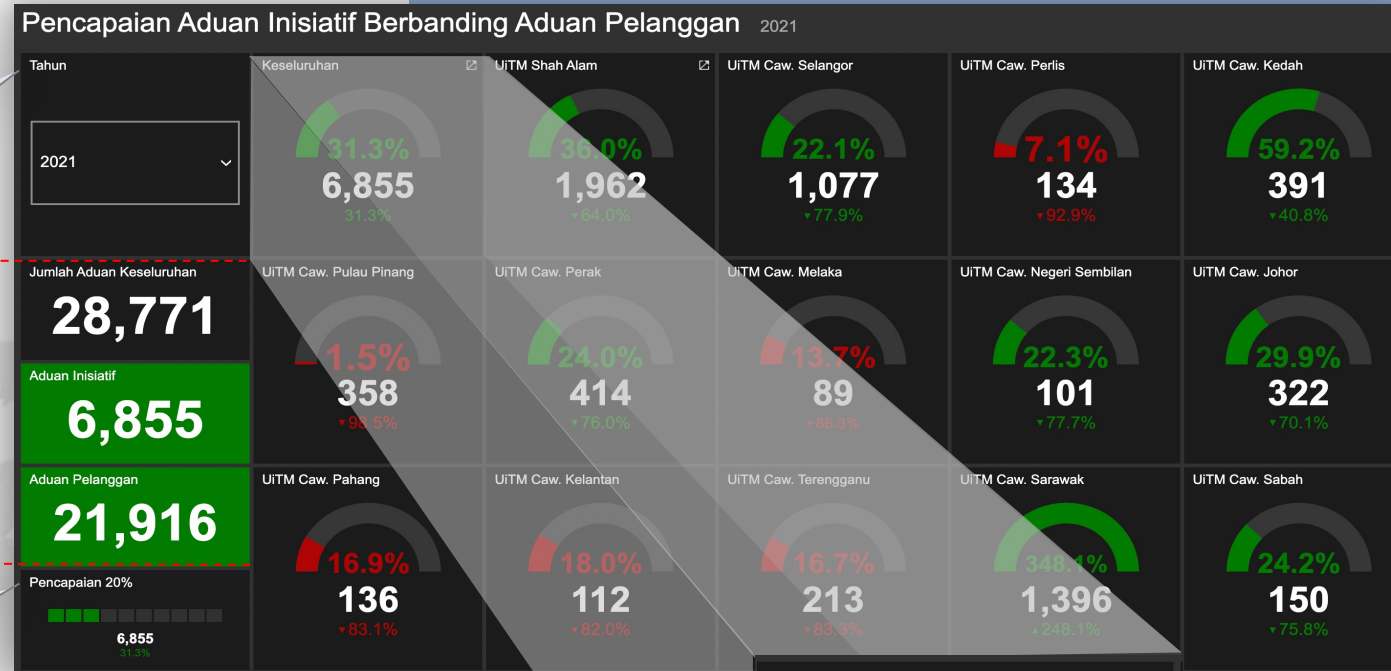


Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur



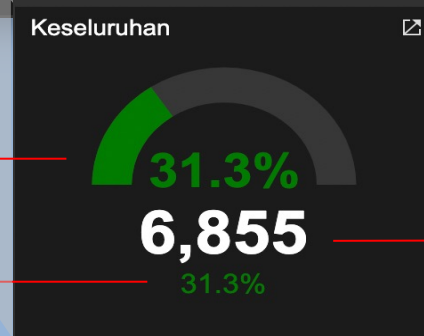
Informasi yang boleh diperolehi daripada dashboard ini :

1. Jumlah aduan inisiatif dan aduan pelanggan mengikut tahun.
2. Status pencapaian aduan inisiatif **melebihi atau kurang 20%** daripada aduan pelanggan mengikut kampus dan tahun.
3. Indikator dan peratus pencapaian aduan inisiatif.



Visual dan peratus aduan inisiatif berdasarkan pencapaian 20% berbanding aduan pelanggan

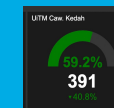
Peratus aduan pelanggan



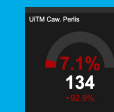
Bilangan aduan Inisiatif

Indikator hijau untuk aduan inisiatif melebihi 20% daripada aduan pelanggan

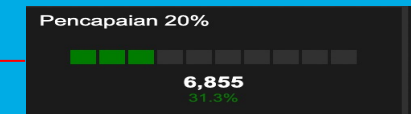
## PETUNJUK



Peratus aduan inisiatif melebihi 20% berbanding aduan pelanggan- **Hijau**



Peratus aduan inisiatif kurang 20% berbanding aduan pelanggan- **Merah**



Sila imbas QR Code untuk akses kepada Dashboard Status Aduan Fasilitas Pencapaian Aduan Inisiatif

# Status Aduan Fasilitas Perincian Pencapaian Aduan Inisiatif

Dashboard ini merupakan perincian status pencapaian aduan inisiatif setiap UiTM Negeri.

Pilihan (**Filter**) status aduan inisiatif mengikut tahun.

Pilihan (**Filter**) status aduan mengikut negeri. Klik pada folder yang berkaitan.

Informasi jumlah aduan dan pecahan kepada jumlah aduan pelanggan dan aduan inisiatif berserta peratus pecahan.

PPII Dashboard Reference Card



Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur



Informasi yang boleh diperolehi daripada dashboard ini :

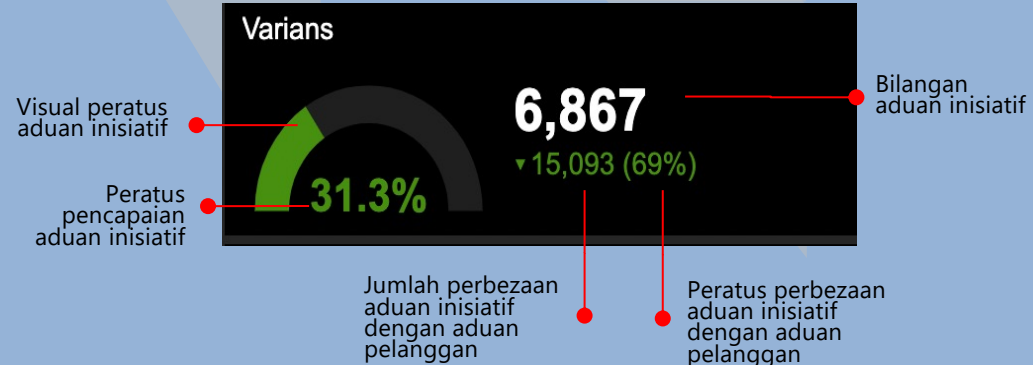
1. Senarai terperinci aduan inisiatif dan aduan pelanggan mengikut tahun, cawangan dan kampus.
2. Indikator dan peratus pencapaian aduan inisiatif.

Perincian Aduan Inisiatif dan Aduan Pelanggan 2021

Tahun	Varians	Aduan Inisiatif	Aduan Pelanggan	Jumlah Aduan
2021	31.3% +15,093 (69%)	6,867 23.8%	21,960 76.2%	28,827

Tahun	Negeri	Cawangan	Kampus	Inisiatif	Pelanggan	JumlahAduan	Peratus Perbandingan	Melebihi 100%
2021	Perak	UiTM Caw. Perak	ILD, PERAK	72	146	218	49%	+74.0 (51%)
2021	Selangor	UiTM Caw. Selangor	INTEKMA Resort & Convention Cent	6	42	48	14%	+36.0 (86%)
2021	Melaka	UiTM Caw. Melaka	Kampus Alor Gajah	59	485	544	12%	+426 (88%)
2021	Perlis	UiTM Caw. Perlis	Kampus Arau	134	1,880	2,014	7%	+1.75K (93%)
2021	Pulau Pinang	UiTM Caw. Pulau Pinang	Kampus Bertam	26	74	100	35%	+48.0 (65%)
2021	Negeri Sembilan	UiTM Caw. Negeri Sembilan	Kampus Beting	101	453	554	22%	+352 (78%)
2021	Terengganu	UiTM Caw. Terengganu	Kampus Bukit Besi, Terengganu	9	202	211	4%	+193 (96%)
2021	Terengganu	UiTM Caw. Terengganu	Kampus Cendering, K.Terengganu	99	116	185	59%	+47.0 (41%)
2021	Terengganu	UiTM Caw. Terengganu	Kampus Dungun	135	956	1,091	14%	+821 (86%)
2021	Selangor	UiTM Caw. Selangor	Kampus INTEC	0	4	4	0%	+4.00 (100%)
2021	Selangor	UiTM Caw. Selangor	Kampus Jalan Othman	0	1	1	0%	+1.00 (100%)
2021	Pahang	UiTM Caw. Pahang	Kampus Jengka	136	803	939	17%	+667 (83%)
2021	Sabah	UiTM Caw. Sabah	Kampus Kota Kinabalu	96	617	713	16%	+521 (84%)
2021	Sarawak	UiTM Caw. Sarawak	Kampus Kota Samarahan	1,396	401	1,797	348%	+995 (248%)
2021	Melaka	UiTM Caw. Melaka	Kampus Kota, Bandaraya Melaka	30	169	199	18%	+139 (82%)
2021	Kelantan	UiTM Caw. Kelantan	Kampus Kota, Kota Bharu	1	55	56	2%	+54.0 (98%)
2021	Kelantan	UiTM Caw. Kelantan	Kampus Machang	113	568	681	20%	+455 (80%)
2021	Kedah	UiTM Caw. Kedah	Kampus Marbok	391	661	1,052	59%	+270 (41%)
2021	Pulau Pinang	UiTM Caw. Pulau Pinang	Kampus Permatang Pauh	334	1,349	1,683	25%	+1.01K (75%)

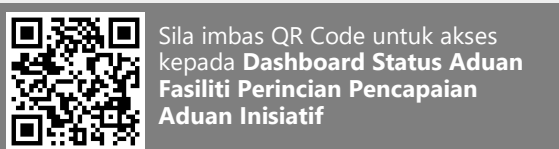


## PETUNJUK

Peratus aduan inisiatif berbanding aduan pelanggan melebihi 20% - **Hijau**

Peratus aduan inisiatif berbanding aduan pelanggan kurang daripada 20% - **Merah**

Indikator untuk pencapaian aduan inisiatif melebihi 100% berbanding aduan pelanggan – **Hijau**  
Kurang daripada 100% - **Merah**



Sila imbas QR Code untuk akses kepada Dashboard Status Aduan Fasilitas Perincian Pencapaian Aduan Inisiatif



PPII Dashboard  
Reference Card

**VOL 1**



UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

Pejabat  
Pembangunan  
Infrastruktur  
dan Infostruktur

Disediakan oleh:  
Bahagian Dasar,  
Jabatan Infrastruktur