



**JABATAN PERDANA MENTERI
UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN PENGURUSAN MALAYSIA
(MAMPU)**

MANUAL PENGGUNA



SISTEM GPKI Desk

Hak cipta terpelihara. Tiada bahagian daripada terbitan ini dibenarkan dicetak semula, diterbitkan semula, disimpan dalam cara yang boleh diperolehi semula atau disiarkan dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang cara, tanpa terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis daripada **MAMPU** atau **AUGMENTED TECHNOLOGY**.

Diterbitkan dan diedarkan pada September, 2020

Edisi ini diterbitkan dan diedarkan pada bulan September, 2020

Senarai Edaran:

- Kakitangan MAMPU yang diberi kuasa
- Kakitangan AUG-TECH yang diberi kuasa
- Pengguna dan Pentadbir GPKI yang diberi kuasa

Mana-mana pihak yang tidak disenaraikan di atas tidak dibenarkan untuk memeriksa kandungan dokumen ini. Perbuatan sedemikian akan ditafsir sebagai pelanggaran keselamatan dan tindakan yang wajarnya akan diambil terhadap pesalah.



ISI KANDUNGAN

ISI KANDUNGAN	3
SENARAI AKRONIM	4
1.0 PENGENALAN	6
2.0 SOALAN LAZIM	7
3.0 ADUAN PENGGUNA	12
4.0 SEMAK STATUS TIKET	17

SENARAI AKRONIM

Akronim	Definisi
Admin	Administrator (Admin) ialah pegawai di agensi peneraju yang bertanggungjawab mengurus pengoperasian Sistem GPKI serta melantik dan mengurus <i>Sub-Admin</i> Pelaksana (SAP).
GPKI	Government Public Key Infrastructure (Prasarana Kunci Awam Kerajaan)
myIDENTITY	myIDENTITY ialah Sistem Maklumat Peribadi
Pengguna GPKI	Pengguna GPKI ialah pegawai dari sector awam yang diberi kebenaran untuk menggunakan Sijil Digital Pengguna bagi membuat pengesahan identiti dan tandatangan digital terhadap data dan maklumat sistem ICT kerajaan;
Pentadbir GPKI	Pentadbir GPKI ialah pentadbir bagi Sistem GPKI yang terdiri daripada <i>Admin</i> , <i>Sub-Admin</i> Pelaksana (SAP), <i>Sub-Admin</i> (SA) dan <i>Authorized Personnel</i> (AP).
PIN	Personal Identification Number (PIN) ialah kod rahsia yang digunakan untuk mengesahkan identiti pengguna
RoamingCert	Roaming Digital Certificate (RoamingCert) ialah fail yang mengandungi Sijil Digital Pengguna, kunci peribadi (private key) bagi pengesahan identiti, penyulitan data dan tandatangan digital. Sijil digital ini disimpan dalam pelayan di agensi peneraju
Sijil Digital Pengguna	Sijil Digital Pengguna ialah sijil yang dikeluarkan kepada individu oleh CA yang mengandungi maklumat berkenaan dengan identiti pengguna dan kunci awam (public key) pengguna tersebut.
Sistem ICT kerajaan	Sistem ICT kerajaan ialah sistem dan aplikasi ICT (Information and Communication Technology) yang dibangun dan digunakan oleh agensi sektor awam bagi menyokong perkhidmatan kerajaan

Akronim	Definisi
SoftCert	Software Digital Certificate (SoftCert) ialah fail yang mengandungi Sijil Digital Pengguna, kunci peribadi (private key) bagi pengesahan identiti, penyulitan data dan tandatangan digital. Sijil digital ini dimuat turun dan disimpan ke dalam komputer pengguna.
SLA	SLA adalah singkatan bagi Service Level Agreement iaitu perjanjian aras khidmat antara 2 entiti.
Token	Token ialah peranti atau perkakasan yang mengandungi cip kriptografi untuk menyimpan kunci peribadi (private key) dan Sijil Digital Pengguna bagi melaksanakan pengesahan identiti, penyulitan data dan tandatangan digital.

1.0 PENGENALAN

Panduan ini bertujuan untuk memberi garis panduan kepada pengguna berhubung langkah-langkah dan proses dalam Sistem GPKI Desk. Secara ringkasnya, Sistem GPKI Desk ini merupakan platform baharu yang dibangunkan oleh MAMPU untuk memudahkan proses aduan dan pertanyaan daripada pengguna berkenaan Sistem GPKI.

Sistem GPKI Desk menyediakan:

1. Fungsi Aduan / Pertanyaan kepada pengguna;
2. Fungsi Carian Pintar;
3. Fungsi Soalan Lazim;
4. Fungsi Semak Status Tiket; dan
5. Fungsi Maklum balas tahap Kepuasan Pelanggan;

Maklumat Portal Sistem GPKI Desk adalah seperti berikut:

1. Portal Sistem GPKI Desk (Portal Pengguna)
URL Link: <https://gpkidesk.mampu.gov.my>



2.0 SOALAN LAZIM

Fungsi ini membenarkan Pengguna untuk mendapatkan maklumat berkenaan Sistem GPKI seperti Soalan Lazim dan Carian Pintar sebelum pengguna membuat aduan / pertanyaan.

2.1 Carian Pintar

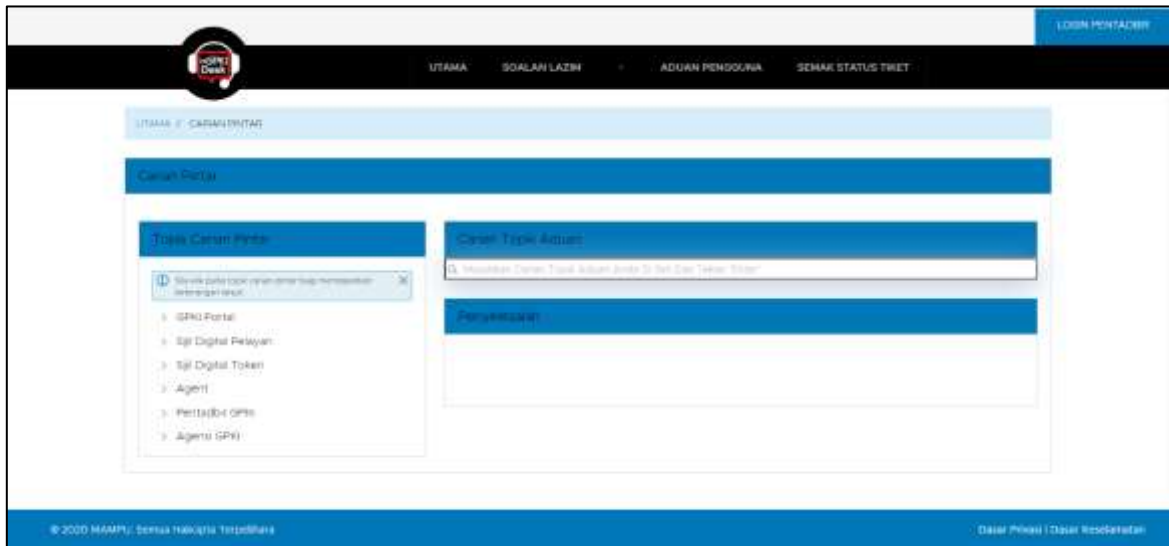
Carian Pintar ini merupakan fungsi yang disediakan bagi memudahkan pengguna untuk mendapatkan maklumat berkenaan Sistem GPKI berdasarkan kategori yang terdapat di dalam Sistem GPKI.

Langkah-Langkah:

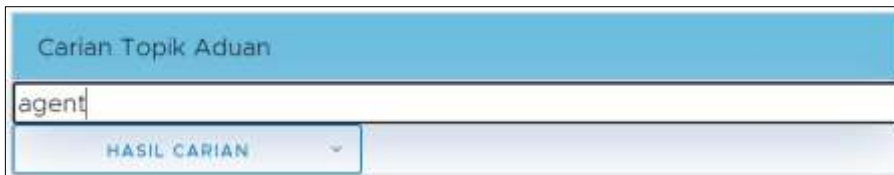
1. Layari Portal Sistem GPKIDesk (<https://gpkidesk.mampu.gov.my>)



2. Klik menu [SOALAN LAZIM] dan klik sub menu [Carian Pintar]. Sistem akan paparkan skrin Carian Pintar seperti berikut:



3. Di bahagian Carian Topik Aduan, masukkan kata kunci (key word) carian berkenaan carian yang ingin dicari dan tekan butang *Enter* di papan kekunci komputer anda. Contoh: Pengguna ingin mencari maklumat berkenaan GPKI AGENT 3.0, pengguna hanya perlu memasukkan kata kunci carian "agent" sahaja dan tekan *Enter*.
4. Sistem akan paparkan pilihan HASIL CARIAN seperti berikut:



5. Klik butang [HASIL CARIAN] dan sistem akan paparkan kategori berkaitan dengan hasil carian seperti berikut:



6. Klik pada kategori berkaitan dengan carian dan sistem akan paparkan maklumat lengkap dan penyelesaian berkenaan kategori yang dipilih seperti berikut:



The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Search Bar:** Labeled "Carian Topik Aduan" with the search term "agent" entered.
- Results:** A dropdown menu labeled "HASIL CARIAN" is visible.
- Section Header:** "Penyelesaian Pengaktifan Agent - Ralat 105" (Agent Activation Solution - Error 105).
- Text:** "Sekiranya semasa pengaktifan, sistem paparkan ralat 105, pastikan capaian rangkaian anda baik." (If during activation, the system displays error 105, ensure your network connection is good.)
- Instruction:** "Klik pautan di bawah untuk muat turun dokumen:" (Click the link below to download the document:)
- Link:** "Paparan mesej ralat 105.docx" (Display error 105 message.docx)

2.2 Soalan Lazim

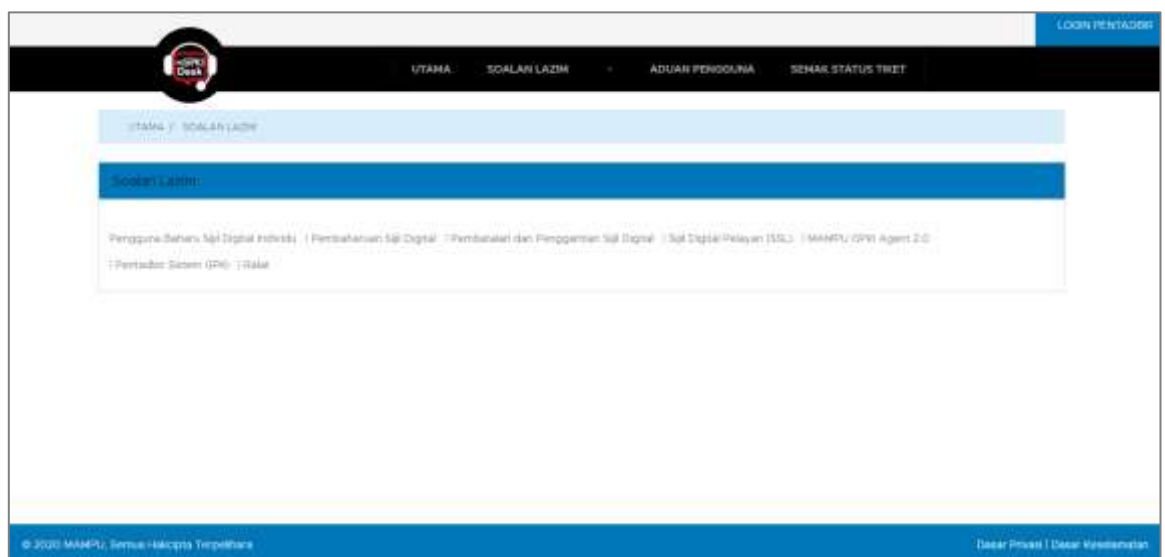
Soalan Lazim ini merupakan fungsi yang disediakan bagi memudahkan pengguna untuk membuat rujukan soalan-soalan kebiasaan yang selalu ditanya oleh pengguna, masalah yang selalu terjadi berkaitan Sistem GPKI dan pengetahuan am berkenaan Sistem GPKI.

Langkah-Langkah:

1. Layari Portal Sistem GPKIDesk (<https://gpkidesk.mampu.gov.my>)



2. Klik menu [SOALAN LAZIM] dan klik sub menu [Soalan Lazim]. Sistem akan paparkan skrin Carian Pintar seperti berikut:





3. Klik pada tab kategori yang disediakan untuk melihat Soalan Lazim berkenaan kategori tersebut. Contoh: Klik tab [Pegguna Baharu Sijil Digital Individu] dan sistem akan paparkan skrin seperti berikut:



4. Klik pada salah satu soalan lazim yang dipaparkan, sistem akan paparkan jawapan bagi Soalan Lazim yang dipilih seperti berikut:



3.0 ADUAN PENGGUNA

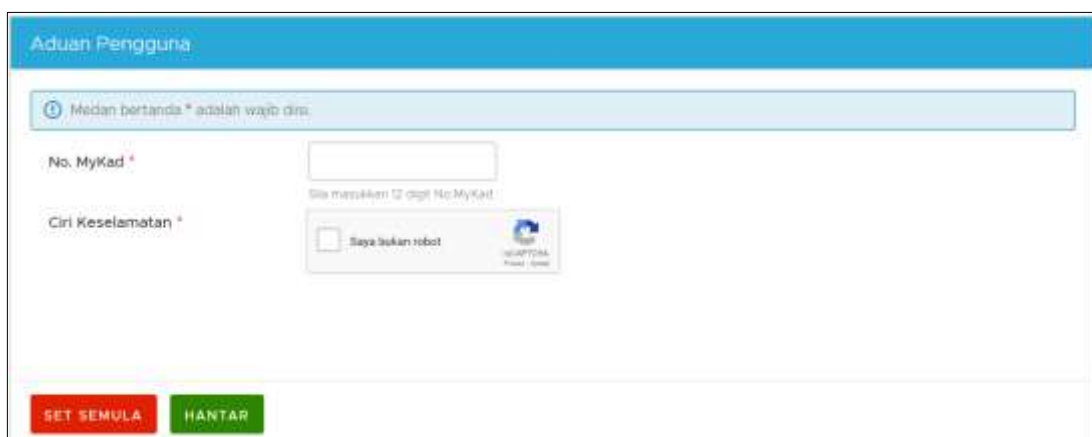
Fungsi ini membenarkan pengguna untuk membuat aduan atau pertanyaan berkenaan Sistem GPKI. Pengguna disarankan untuk menggunakan fungsi Carian Pintar dan Soalan Lazim terlebih dahulu sebelum membuat aduan atau pertanyaan di Sistem GPKIDesk.

Langkah-Langkah:

1. Layari Portal Sistem GPKIDesk (<https://gpkidesk.mampu.gov.my>)



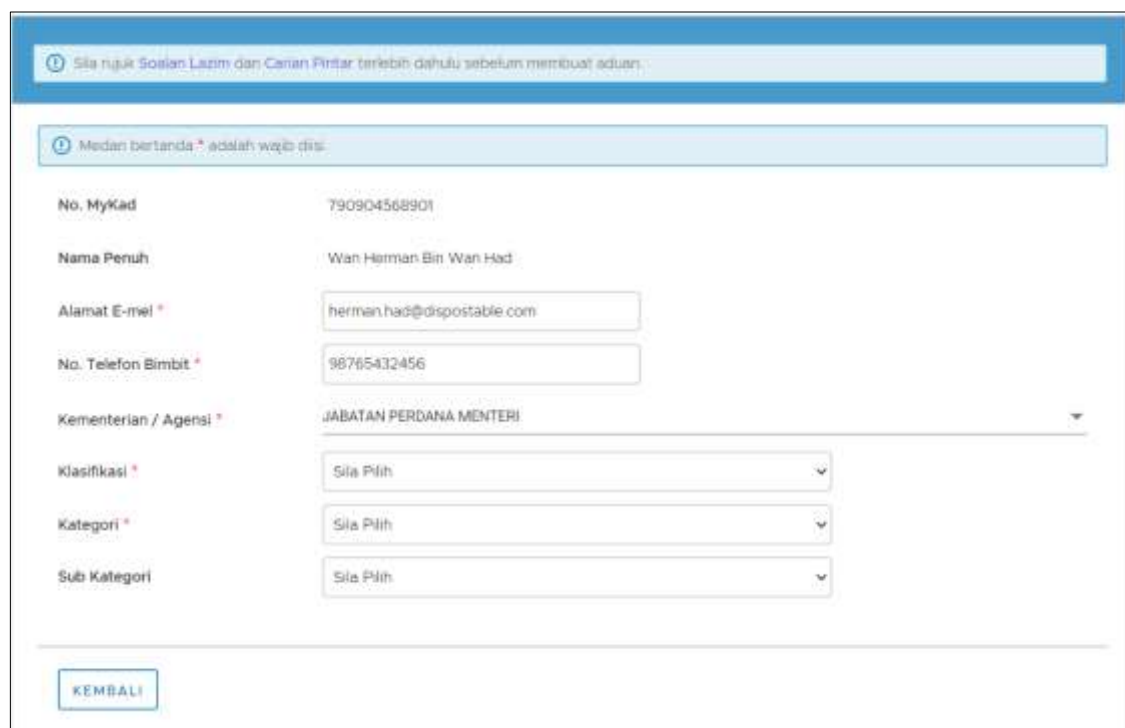
2. Klik menu [ADUAN PENGGUNA]. Sistem akan paparkan skrin Aduan Pengguna seperti berikut:



3. Masukkan No. MyKad dan tandakan pada kotak Saya Bukan Robot dan klik butang [Hantar].
4. Sistem akan paparkan skrin Pendaftaran Pengguna Baharu sekiranya pengguna tidak didaftarkan di dalam Sistem GPKI seperti berikut:

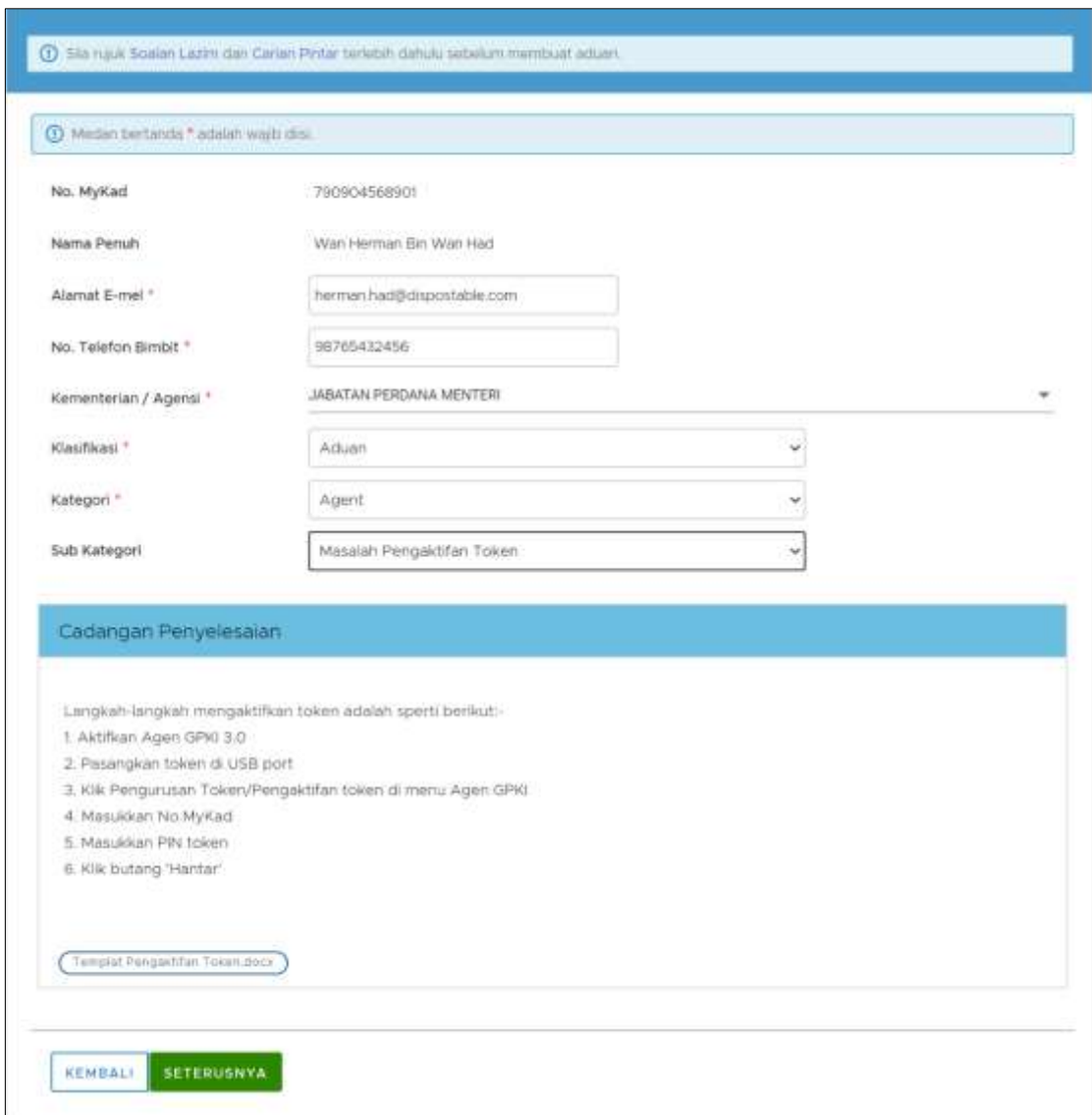


5. Masukkan Nama Penuh dan klik butang [Teruskan]. Sistem akan paparkan skrin borang aduan seperti berikut:

**Nota:**

Sekiranya pengguna telah didaftarkan di dalam Sistem GPKI, sistem GPKIDesk akan memaparkan data sedia ada pengguna.

6. Lengkapkan maklumat pengguna dan borang aduan seperti berikut:
- Alamat E-mel;
 - No. Telefon Bimbit;
 - Pilih Klasifikasi – Aduan / Pertanyaan;
 - Pilih Kategori; dan
 - Pilih Sub Kategori.
7. Sistem akan paparkan skrin Cadangan Penyelesaian kepada pengguna seperti berikut:



Sila rujuk Soalan Lazim dan Carian Pintar terlebih dahulu sebelum membuat aduan.

Medan bertanda * adalah wajib diisi.

No. MyKad: 790904568901

Nama Penuh: Wan Herman Bin Wan Had

Alamat E-mel *: herman.had@dispostable.com

No. Telefon Bimbit *: 96765432456

Kementerian / Agensi *: JABATAN PERDANA MENTERI

Klasifikasi *: Aduan

Kategori *: Agent

Sub Kategori: Masalah Pengaktifan Token

Cadangan Penyelesaian

Langkah-langkah mengaktifkan token adalah seperti berikut:-

- Aktifkan Agen GPKI 3.0
- Pasangkan token di USB port
- Klik Pengurusan Token/Pengaktifan token di menu Agen GPKI
- Masukkan No. MyKad
- Masukkan PIN token
- Klik butang 'Hantar'.

Templat Pengaktifan Token.docx

KEMBALI SETERUSNYA

8. Klik butang [Seterusnya] untuk meneruskan Aduan / Pertanyaan. Sistem akan memaparkan mesej seperti berikut:



9. Sekiranya klik butang [Tidak], sistem akan memaparkan skrin Maklum Balas Tahap Kepuasan Pengguna seperti berikut:



10. Klik pada ikon yang dikehendaki dan klik butang [Simpan].



11. Sistem akan memaparkan mesej “Maklum balas anda telah disimpan” dan sistem akan kembali ke halaman utama.

12. Sekiranya pengguna ingin meneruskan aduan atau pertanyaan, di skrin mesej “Adakah anda masih mempunyai pertanyaan”, klik butang [Ya]. Sistem akan memaparkan skrin seperti berikut:



The screenshot shows a web form for submitting a complaint or question. It includes a text area for 'Keterangan' (Description) and a 'Muat Naik Dokumen' (Upload Document) section with a 'PILIH FAIL' (Select File) button. At the bottom, there are 'KEMBALI' (Back) and 'HANTAR' (Submit) buttons.

13. Masukkan Keterangan aduan atau pertanyaan, muat naik dokumen sekiranya perlu dan klik butang [Hantar].
14. Sistem akan paparkan mesej “Rekod telah berjaya disimpan”, aduan telah dihantar kepada Pegawai Meja Bantuan dan pengguna akan menerima No. Tiket melalui e-mel yang akan dihantar secara automatik kepada pengguna seperti berikut:



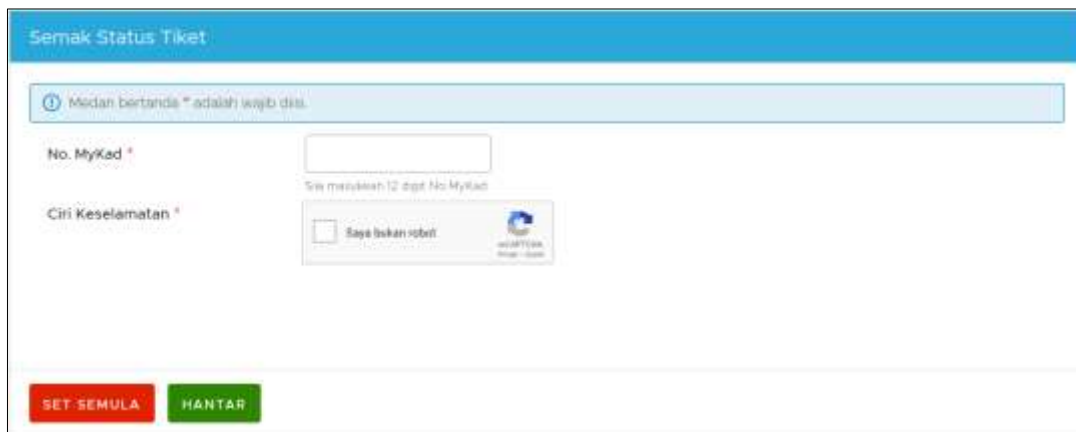
4.0 SEMAK STATUS TIKET

Fungsi ini membenarkan Pengguna untuk membuat semakan status aduan / pertanyaan pengguna.

1. Layari Portal Sistem GPKIDesk (<https://gpkidesk.mampu.gov.my>)

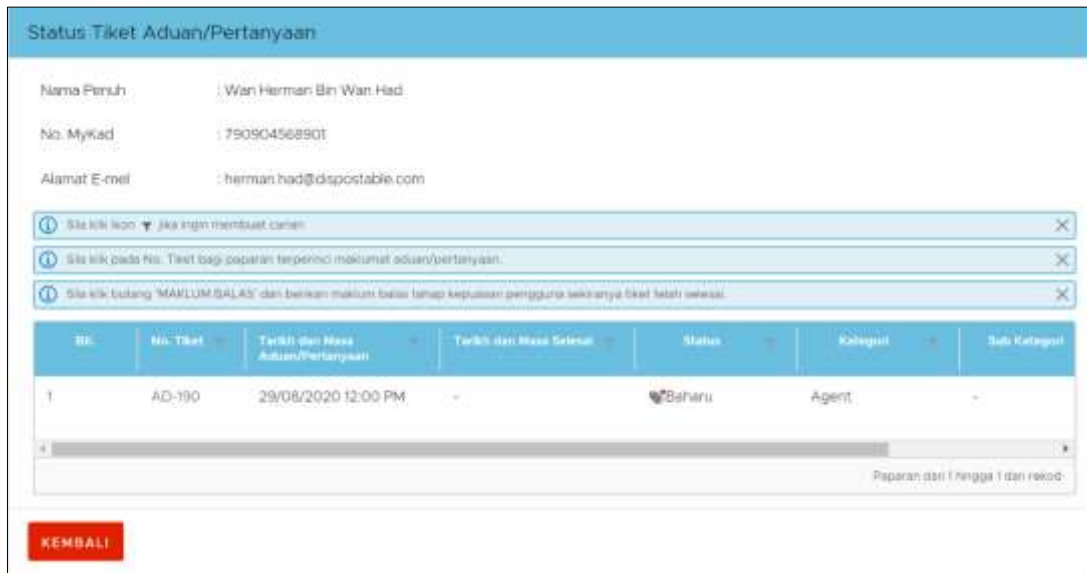


2. Klik menu [SEMAK STATUS TIKET]. Sistem akan paparkan skrin Aduan Pengguna seperti berikut:



3. Masukkan No. MyKad dan tandakan pada kotak Saya Bukan Robot dan klik butang [Hantar].

4. Sistem akan memaparkan skrin Status Tiket Aduan/Pertanyaan pengguna seperti berikut:



5. Klik pada pautan No. Tiket pengguna, contoh klik pautan AD-190 dan sistem akan paparkan maklumat terperinci status aduan pengguna seperti berikut:



6. Klik butang [OK] dan sistem akan kembali ke paparan terdahulu. Sekiranya aduan pengguna telah selesai, pengguna boleh membuat maklum balas tahap kepuasan pengguna seperti berikut:



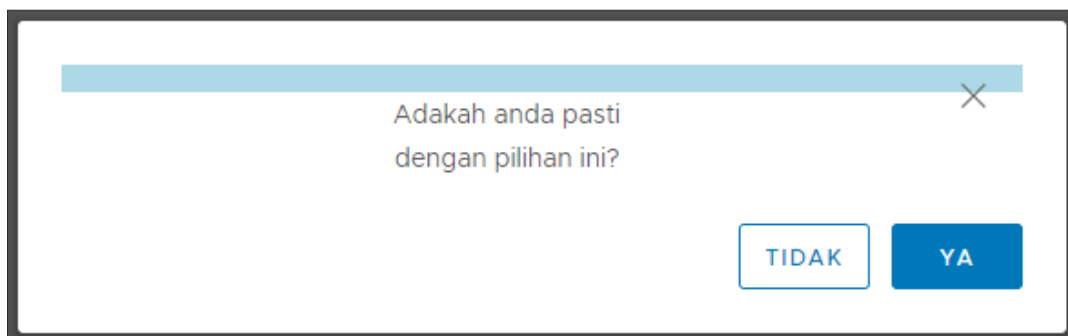
7. Klik butang [MAKLUM BALAS], sistem akan memaparkan skrin Maklum Balas Tahap Kepuasan Pengguna seperti berikut:



8. Klik pada ikon yang dikehendaki dan klik butang [Simpan].



9. Sistem akan memaparkan mesej pengesahan seperti berikut:



10. Klik butang [YA]. Sistem akan memaparkan mesej "Maklum balas anda telah disimpan" dan sistem akan kembali ke skrin terdahulu. Status Maklum balas pengguna akan bertukar menjadi ikon pilihan pengguna seperti berikut:

