



**KEMENTERIAN DIGITAL
JABATAN DIGITAL NEGARA**

MANUAL PENGGUNA



**SISTEM HELPDESK MyGPKI
(PENGGUNA)**

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 **JABATAN DIGITAL NEGARA (JDN)**.

Edisi ini diterbitkan dan diedarkan pada bulan Julai, 2024

Senarai Edaran:

- Kakitangan JABATAN DIGITAL NEGARA (JDN) 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 MyGPKI 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 MyGPKI	Pengguna MyGPKI ialah pegawai dari sektor awam yang diberi kebenaran untuk menggunakan Sijil Digital Pengguna bagi membuat pengesahan identiti dan tandatangan digital terhadap data dan maklumat sistem ICT kerajaan;
Pentadbir MyGPKI	Pentadbir MyGPKI ialah pentadbir bagi Sistem MyGPKI 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 Helpdesk MyGPKI. Secara ringkasnya, Sistem Helpdesk MyGPKI ini merupakan platform baharu yang dibangunkan oleh Jabatan Digital Negara (JDN) untuk memudahkan proses aduan dan pertanyaan daripada pengguna berkenaan Sistem MyGPKI.

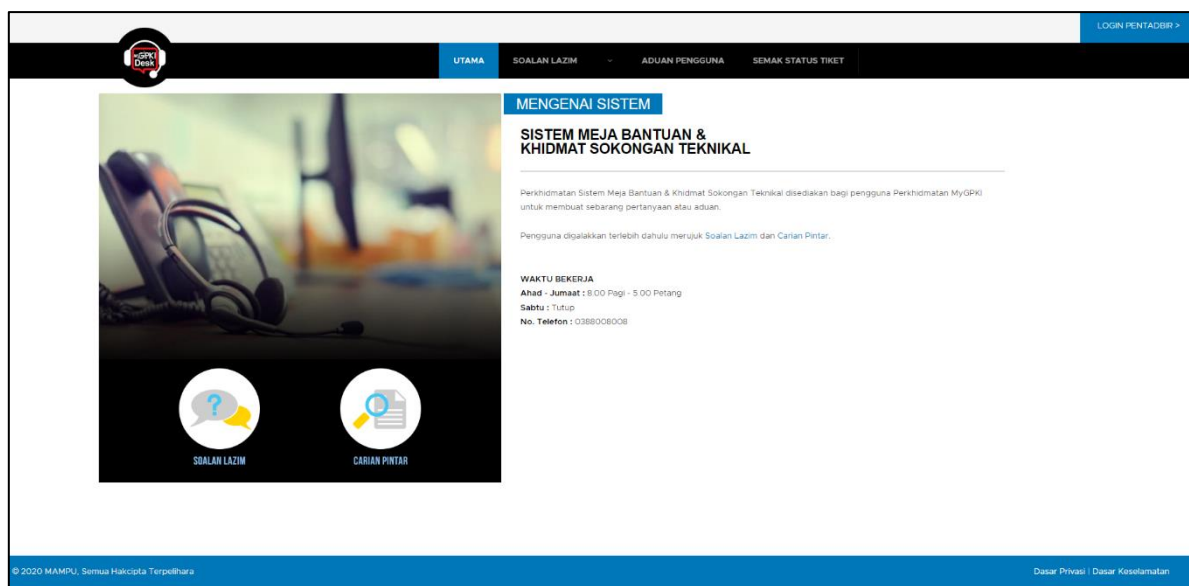
Sistem Helpdesk MyGPKI menyediakan:

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 Helpdesk MyGPKI adalah seperti berikut:

1. Portal Sistem Helpdesk MyGPKI (Portal Pengguna)

URL Link: <https://helpdesk.mygпки.gov.my>



2.0 SOALAN LAZIM

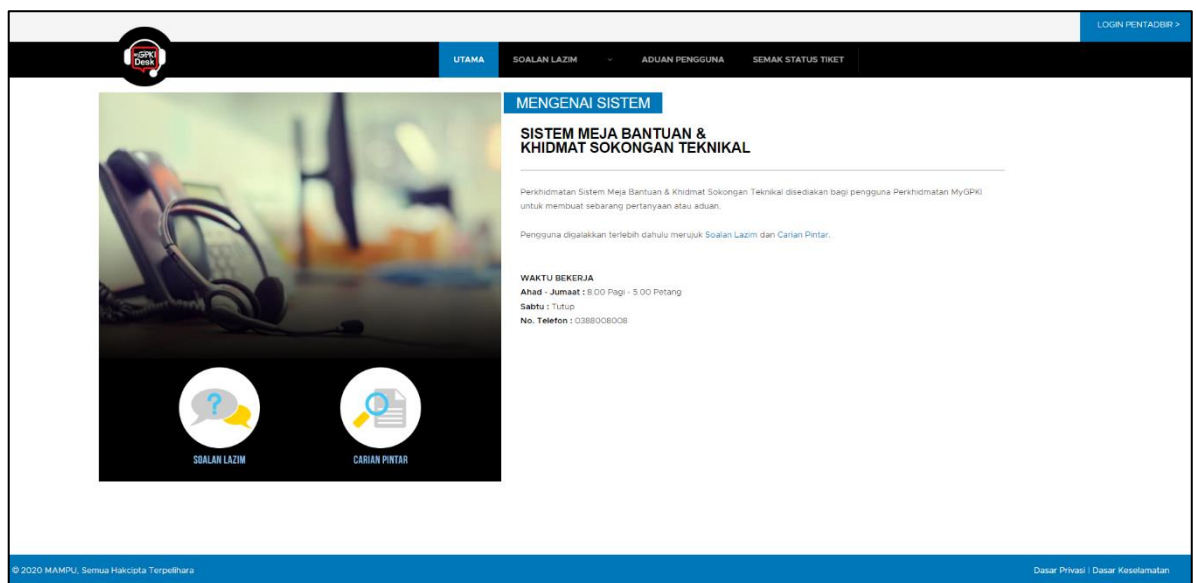
Fungsi ini membenarkan Pengguna untuk mendapatkan maklumat berkenaan Sistem MyGPKI seperti Soalan Lazim dan Carian Pintar sebelum pengguna membuat aduan / pertanyaan.

2.1 Carian Pintar

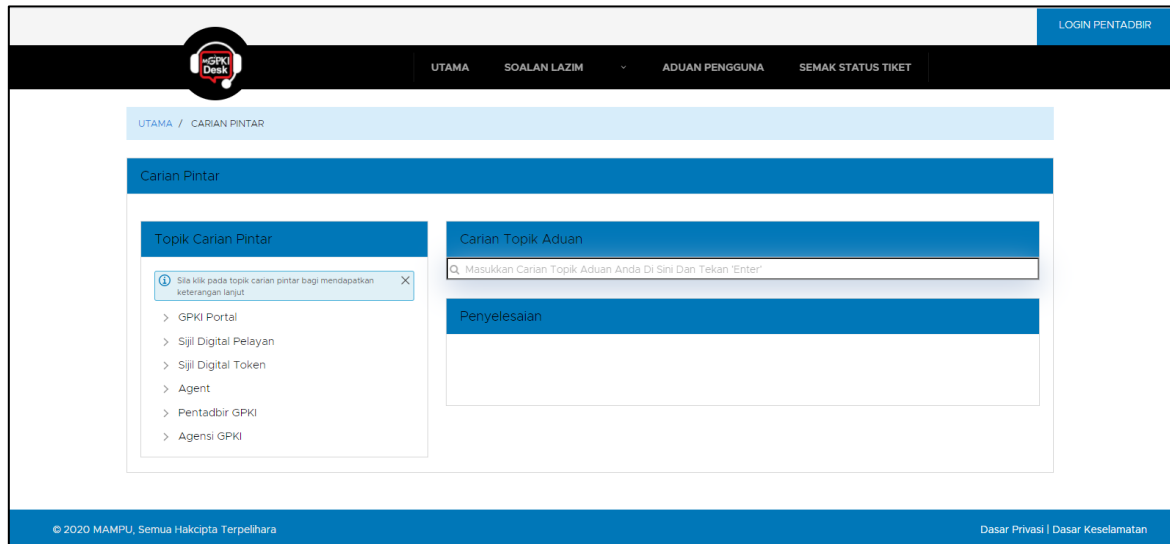
Carian Pintar ini merupakan fungsi yang disediakan bagi memudahkan pengguna untuk mendapatkan maklumat berkenaan Sistem MyGPKI berdasarkan kategori yang terdapat di dalam Sistem MyGPKI.

Langkah-Langkah:


1. Layari Portal Sistem Helpdesk MyGPKI (<https://helpdesk.mygпки.gov.my>)



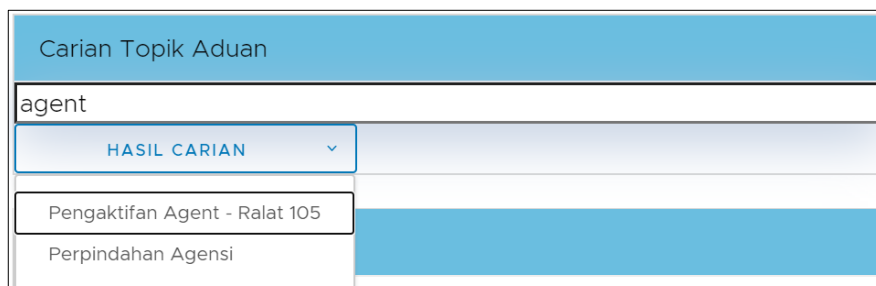
2. Klik menu [SOALAN LAZIM] dan klik sub menu [Carian Pintar]. Sistem akan paparkan skrin Carian Pintar seperti berikut:




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 masukkan 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:

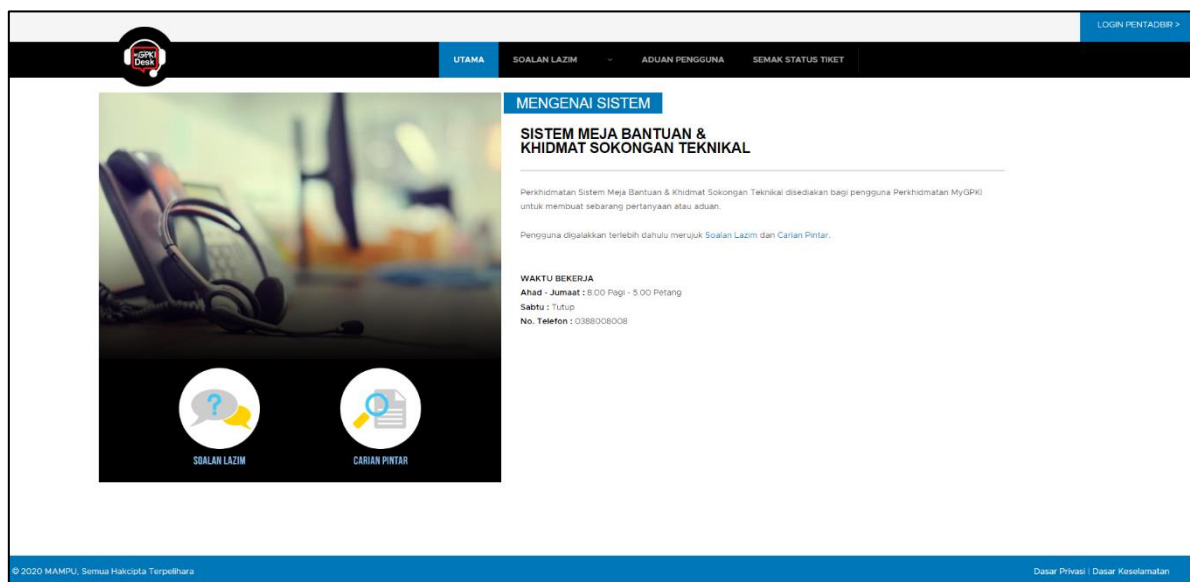
- Search Bar:** Labeled "Carian Topik Aduan" with the search term "agent" entered.
- Results Filter:** A button labeled "HASIL CARIAN" with a dropdown arrow.
- Result Title:** "Penyelesaian Pengaktifan Agent - Ralat 105" (Agent Activation Solution - Error 105).
- Result Description:** "Sekiranya semasa pengaktifan, sistem paparkan ralat 105, pastikan capaian rangkaian anda baik." (If during activation, the system displays error 105, ensure your network connection is good).
- Information Box:** A light blue box with an information icon and the text "Klik pautan di bawah untuk muat turun dokumen:" (Click the link below to download the document:).
- Download Link:** A button labeled "Papar mesj ralat 105.docx" (View error 105 message.docx).

2.2 Soalan Lazim

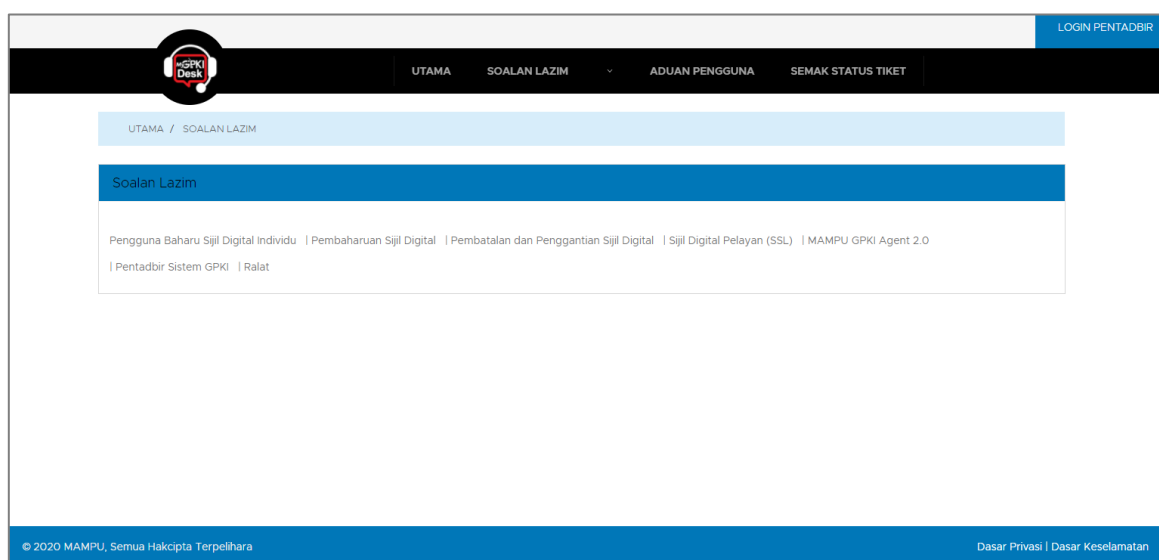
Soalan Lazim ini merupakan fungsi yang disediakan bagi memudahkan pengguna untuk membuat rujukan soalan-soalan kebiasaan yang selalu ditanya oleh pengguna, masalah yang selalu terjadi berkaitan Sistem MyGPKI dan pengetahuan am berkenaan Sistem MyGPKI.

Langkah-Langkah:

1. Layari Portal Sistem Helpdesk MyGPKI (<https://helpdesk.mygпки.gov.my>)

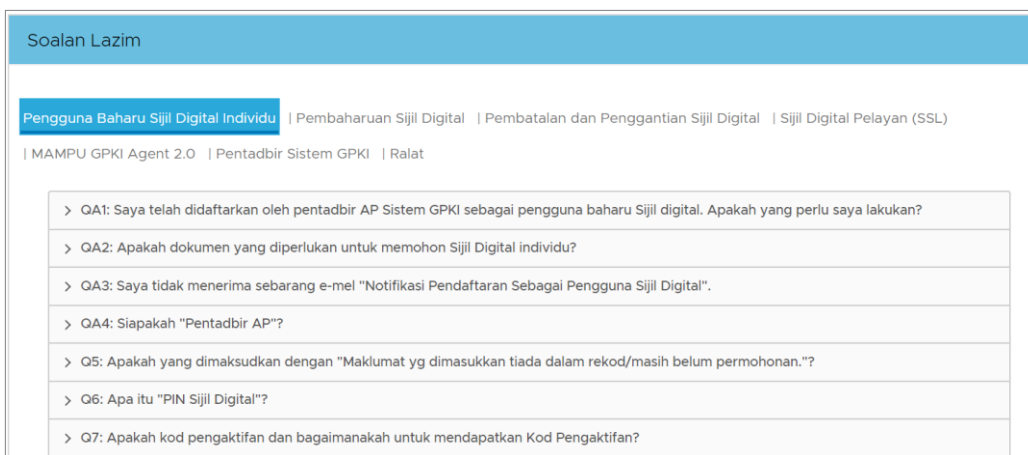


2. Klik menu [SOALAN LAZIM] dan klik sub menu [Soalan Lazim]. Sistem akan paparkan skrin Carian Pintar seperti berikut:





3. Klik pada tab kategori yang disediakan untuk melihat Soalan Lazim berkenaan kategori tersebut. Contoh: Klik tab [Pengguna 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:

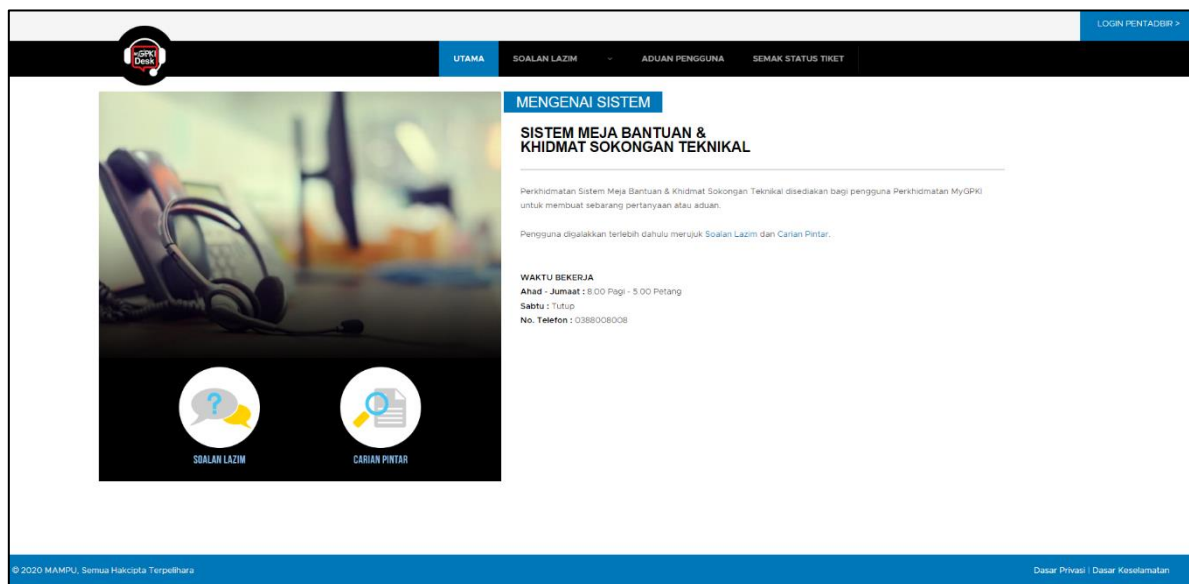


3.0 ADUAN PENGGUNA

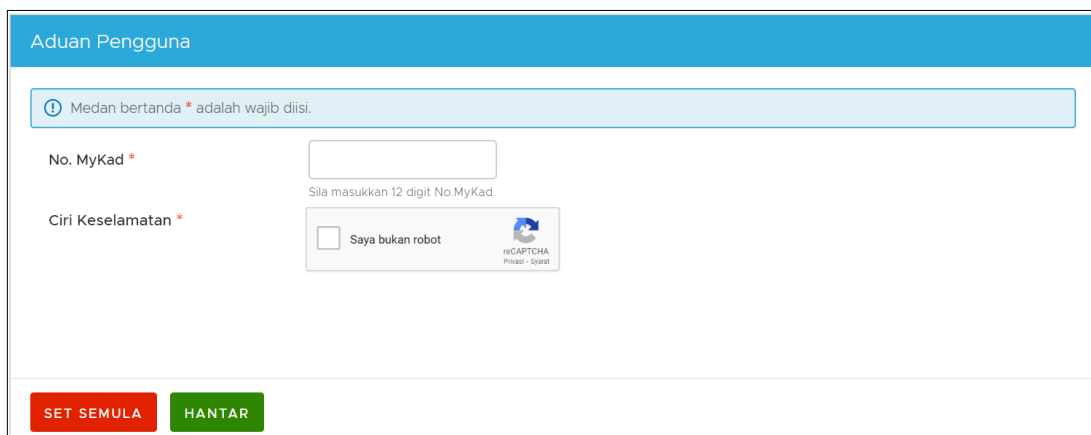
Fungsi ini membenarkan pengguna untuk membuat aduan atau pertanyaan berkenaan Sistem MyGPKI. Pengguna disarankan untuk menggunakan fungsi Carian Pintar dan Soalan Lazim terlebih dahulu sebelum membuat aduan atau pertanyaan di Sistem Helpdesk MyGPKI.

Langkah-Langkah:

1. Layari Portal Sistem Helpdesk MyGPKI (<https://helpdesk.mygпки.gov.my>)



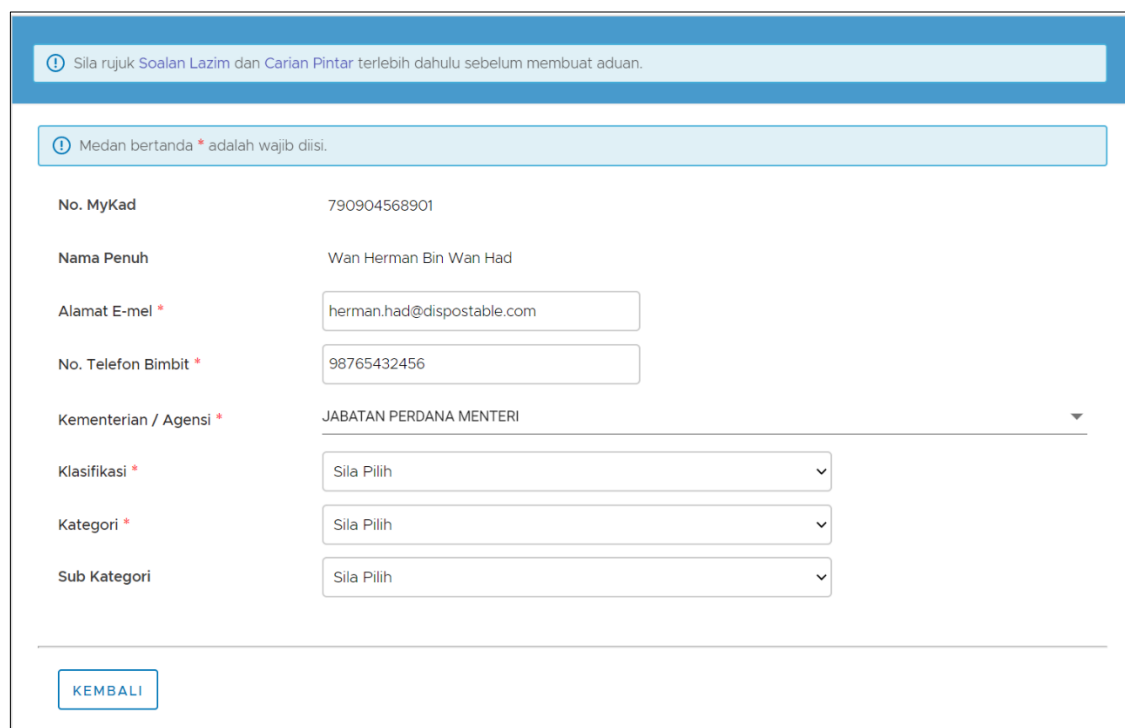
2. Klik menu [ADUAN PENGGUNA]. Sistem akan paparkan skrin Aduan Pengguna seperti berikut:



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 MyGPKI 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 MyGPKI, sistem Helpdesk MyGPKI 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 *	<input type="text" value="herman.had@dispostable.com"/>
No. Telefon Bimbit *	<input type="text" value="98765432456"/>
Kementerian / Agensi *	JABATAN PERDANA MENTERI
Klasifikasi *	<input type="text" value="Aduan"/>
Kategori *	<input type="text" value="Agent"/>
Sub Kategori	<input type="text" value="Masalah Pengaktifan Token"/>

Cadangan Penyelesaian

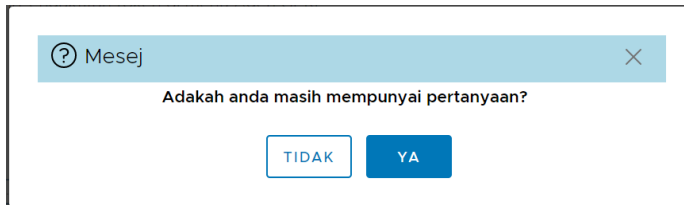
Langkah-langkah mengaktifkan token adalah seperti berikut:-

- 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'

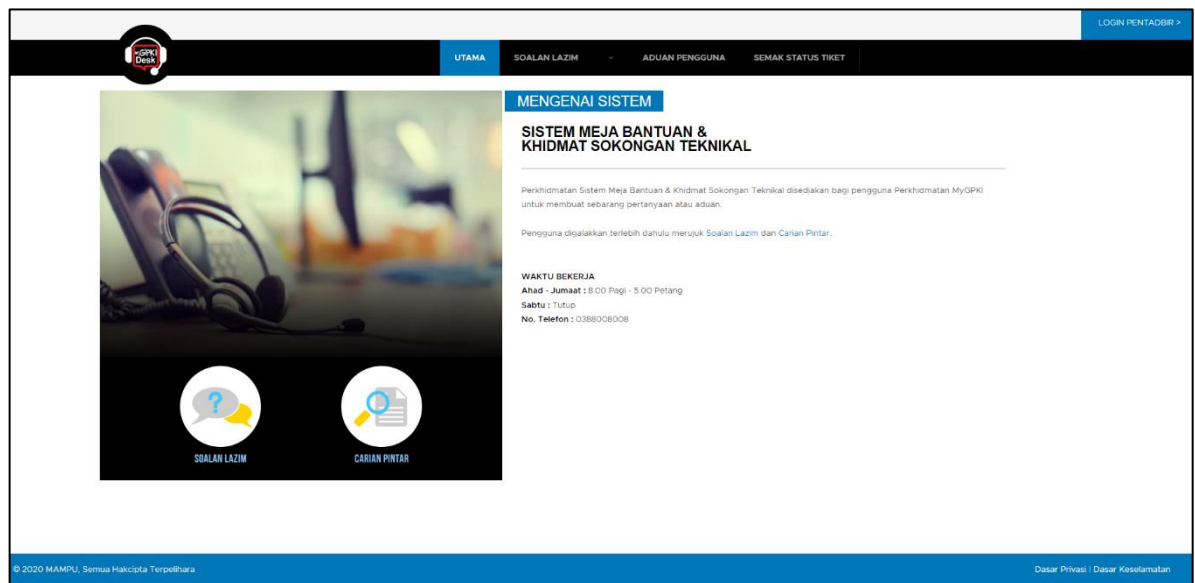
[Templat Pengaktifan Token.docx](#)

KEMBALI **SETERUSNYA**

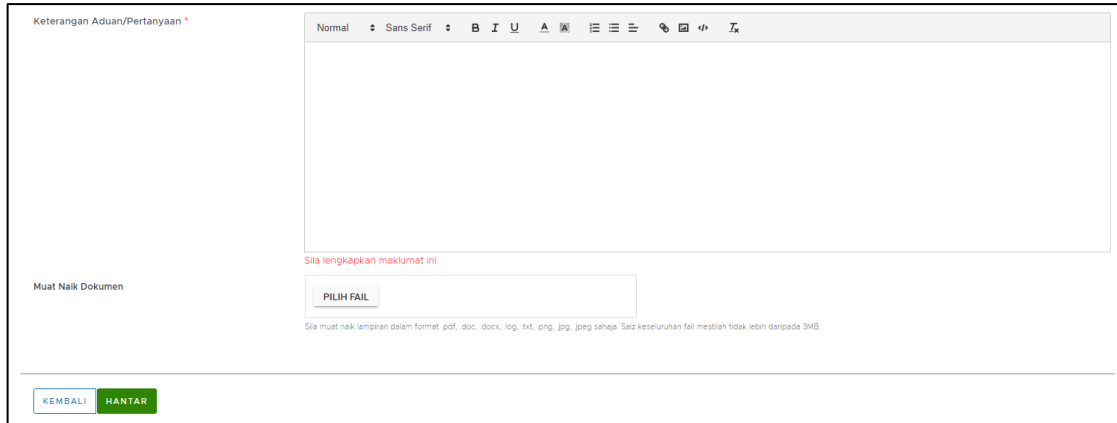
8. Klik butang [Seterusnya] untuk meneruskan Aduan / Pertanyaan. Sistem akan memaparkan mesej seperti berikut:



9. Sekiranya klik butang [Tidak], sistem akan kembali ke halaman utama.



10. 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 titled "Keterangan Aduan/Pertanyaan". It features a rich text editor with a toolbar containing options for text color, font size, bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, link, unlink, and undo. Below the editor is a red text prompt: "Sila lengkapkan maklumat ini". Underneath is a file upload section with a "PILIH FAIL" button and a note: "Sila muat naik lampiran dalam format pdf, doc, docx, log, txt, png, jpeg sahaja. Saiz keseluruhan fail mestilah tidak lebih daripada 3MB". At the bottom, there are two buttons: "KEMBALI" (light blue) and "HANTAR" (green).

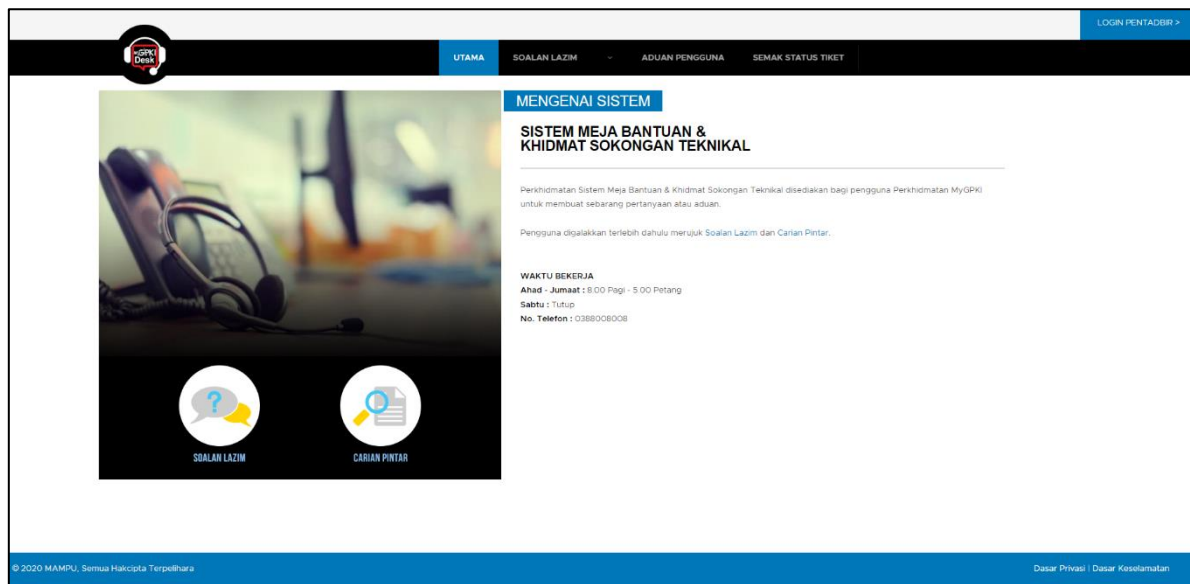
11. Masukkan Keterangan aduan atau pertanyaan, muat naik dokumen sekiranya perlu dan klik butang [Hantar].
12. Sistem akan paparkan mesej “Rekod telah berjaya disimpan”, aduan telah dihantar kepada Pegawai Meja Bantuan dan pengguna akan menerima No. Tiket melalui e-mel yang akan dihantar secara automatik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



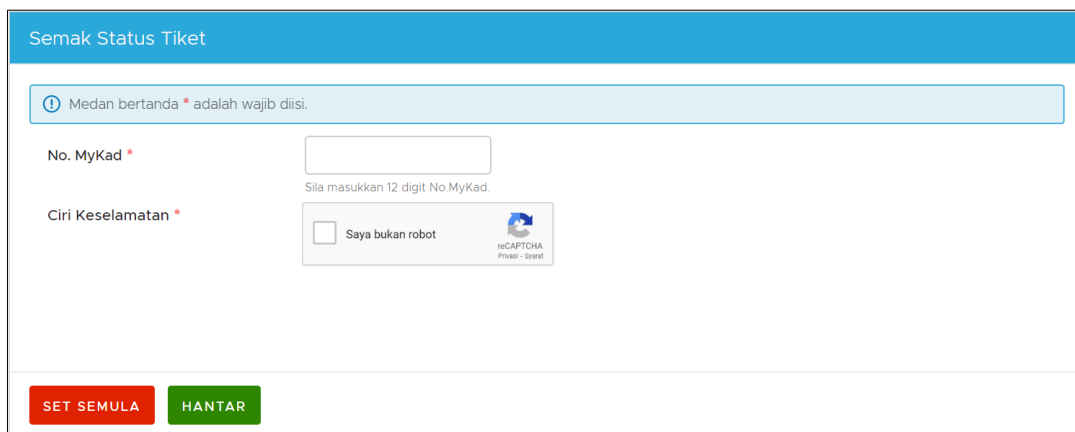
4.0 SEMAK STATUS TIKET

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

1. Layari Portal Sistem Helpdesk MyGPKI (<https://helpdesk.mygpk.gov.my>)



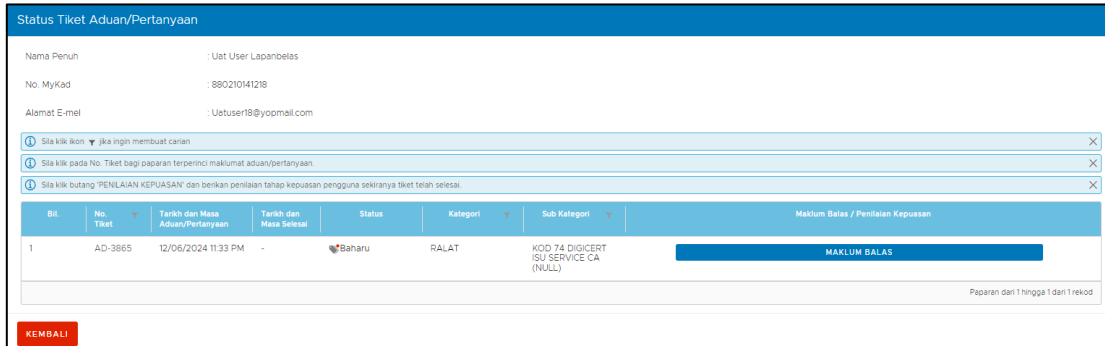
2. Klik menu [SEMAK STATUS TIKET]. Sistem akan paparkan skrin Aduan Pengguna seperti berikut:



The screenshot shows the 'Semak Status Tiket' form. The form has a blue header with the title 'Semak Status Tiket'. Below the header is a light blue box with a warning icon and the text 'Medan bertanda * adalah wajib diisi.'. The form contains two main sections: 'No. MyKad *' with a text input field and the instruction 'Sila masukkan 12 digit No.MyKad.', and 'Ciri Keselamatan *' with a checkbox labeled 'Saya bukan robot' and a reCAPTCHA logo. At the bottom of the form, there are two buttons: 'SET SEMULA' (red) and 'HANTAR' (green).

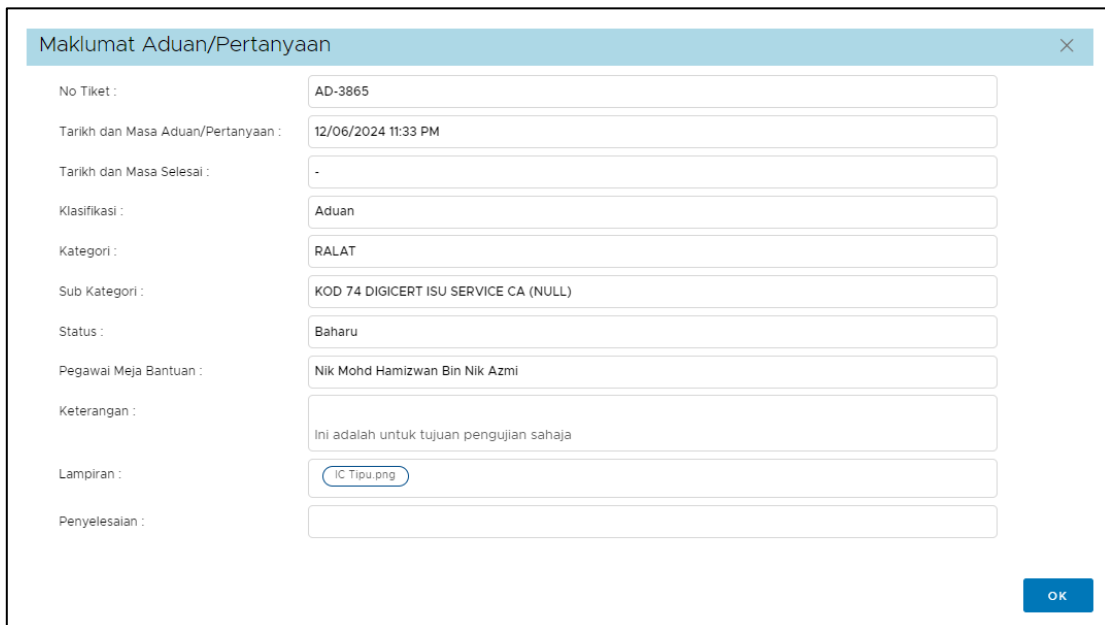
3. Masukkan No. MyKad dan tandakan pada kotak Saya Bukan Robot dan klik butang [Hantar].

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



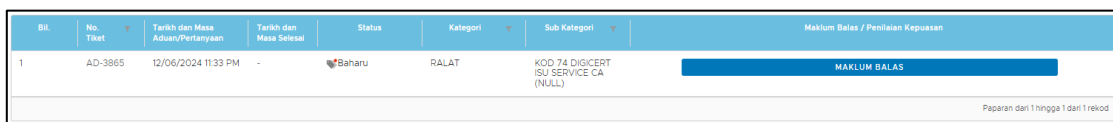
Screen capture of the 'Status Tiket Aduan/Pertanyaan' interface. The header is blue with the title 'Status Tiket Aduan/Pertanyaan'. Below the header, there are fields for user information: 'Nama Penuh' (Uat User Lapانبelas), 'No. MyKad' (880210141218), and 'Alamat E-mel' (Uetuser18@yoomail.com). There are three instructional tips: 'Sila klik ikon jika ingin membuat carian', 'Sila klik pada No. Tiket bagi paparan terperinci maklumat aduan/pertanyaan', and 'Sila klik butang 'PENILAIAN KEPUASAN' dan berikan penilaian tahap kepuasan pengguna sekiranya tiket telah selesai.' Below the tips is a table with columns: 'Bil.', 'No. Tiket', 'Tarikh dan Masa Aduan/Pertanyaan', 'Tarikh dan Masa Selesai', 'Status', 'Kategori', 'Sub Kategori', and 'Maklum Balas / Penilaian Kepuasan'. The table contains one row with ticket number AD-3865, date 12/06/2024 11:33 PM, status Baharu, category RALAT, and sub-category KOD 74 DIGICERT ISU SERVICE CA (NULL). A blue button labeled 'MAKLUM BALAS' is positioned to the right of the table. At the bottom left is a red 'KEMBALI' button. At the bottom right, it says 'Papar dari 1 hingga 1 dari 1 rekod'.

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



Screen capture of the 'Maklumat Aduan/Pertanyaan' modal form. The title bar is light blue with the text 'Maklumat Aduan/Pertanyaan' and a close button. The form contains the following fields: 'No Tiket' (AD-3865), 'Tarikh dan Masa Aduan/Pertanyaan' (12/06/2024 11:33 PM), 'Tarikh dan Masa Selesai' (-), 'Klasifikasi' (Aduan), 'Kategori' (RALAT), 'Sub Kategori' (KOD 74 DIGICERT ISU SERVICE CA (NULL)), 'Status' (Baharu), 'Pegawai Meja Bantuan' (Nik Mohd Hamizwan Bin Nik Azmi), 'Keterangan' (Ini adalah untuk tujuan pengujian sahaja), 'Lampiran' (IC Tipu.png), and 'Penyelesaian' (empty). A blue 'OK' button is located at the bottom right.

6. Klik butang [OK] dan sistem akan kembali ke paparan terdahulu. Sekiranya pengguna mempunyai maklum balas tambahan, pengguna boleh klik butang [MAKLUM BALAS] pada kolom Maklum Balas / Penilaian Kepuasan dan sistem akan memaparkan senarai maklum balas aduan/pertanyaan seperti berikut :



Screen capture of the ticket status table, identical to the one in step 4. It shows the table with columns: 'Bil.', 'No. Tiket', 'Tarikh dan Masa Aduan/Pertanyaan', 'Tarikh dan Masa Selesai', 'Status', 'Kategori', 'Sub Kategori', and 'Maklum Balas / Penilaian Kepuasan'. The table contains one row with ticket number AD-3865, date 12/06/2024 11:33 PM, status Baharu, category RALAT, and sub-category KOD 74 DIGICERT ISU SERVICE CA (NULL). A blue button labeled 'MAKLUM BALAS' is positioned to the right of the table. At the bottom right, it says 'Papar dari 1 hingga 1 dari 1 rekod'.

Maklum Balas Aduan/Pertanyaan ✕

No Tiket :

Pegawai Meja Bantuan :

Senarai Maklum Balas : Tiada rekod perbualan

Maklum Balas

Keterangan Aduan/Pertanyaan : *

Normal ▾ Sans Serif ▾ **B** *I* U A ✖ ☰ ☰ ☰ 🔗 📎 </> fx

Maklum balas hendaklah tidak melebihi 500 aksara

Muat Naik Dokumen :

PILIH FAIL

Sila muat naik lampiran dalam format .pdf, .doc, .docx, .log, .txt, .png, .jpg, .jpeg sahaja. Saiz keseluruhan fail mestilah tidak lebih daripada 3MB.

HANTAR MAKLUM BALAS

7. Masukkan maklum balas tambahan pada bahagian maklum balas di medan keterangan aduan/pertanyaan dan muat naik dokumen (jika ada) dan klik butang [Hantar Maklum Balas]. Pengguna boleh menambah maklum balas jika status tiket adalah Baharu dan Dalam tindakan.
8. Sekiranya aduan pengguna telah selesai, pengguna boleh membuat maklum balas tahap kepuasan pengguna seperti berikut:


Bil.	No. Tiket	Tarikh dan Masa Aduan/Pertanyaan	Tarikh dan Masa Selesai	Status	Kategori	Sub Kategori	Maklum Balas / Penilaian Kepuasan
1	AD-3865	12/06/2024 11:33 PM	12/06/2024 11:54 PM	✔ Selesai	RALAT	KOD 74 DIGICERT ISU SERVICE CA (NULL)	PENILAIAN KEPUASAN

Papar dari 1 hingga 1 dari 1 rekod


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

Maklum Balas Tahap Kepuasan Pengguna ✕


Adakah anda berpuas hati dengan perkhidmatan kami?




Sangat Tidak Memuaskan




Kurang Memuaskan



Sederhana / Neutral



Memuaskan



Sangat Memuaskan






BATAL
SIMPAN

10. Klik pada ikon yang dikehendaki dan klik butang [Simpan]. Jika pengguna memilih ikon “Sangat Tidak Memuaskan” atau “Kurang Memuaskan” atau “Sederhana /

Neutral”, Pengguna diwajibkan untuk mengisi Keterangan Maklum Balas atau Cadangan Penambahbaikan

Maklum Balas Tahap Kepuasan Pengguna

Adakah anda berpuas hati dengan perkhidmatan kami?

Sangat Tidak Memuaskan Kurang Memuaskan Sederhana / Neutral Memuaskan Sangat Memuaskan

11. Sistem akan memaparkan mesej pengesahan seperti berikut:



Pengesahan

Adakah anda pasti dengan pilihan ini?

12. Klik butang [YA]. Sistem akan memaparkan mesej “Rekod telah berjaya disimpan” dan sistem akan kembali ke skrin terdahulu. Status Maklum balas pengguna akan bertukar menjadi ikon pilihan pengguna seperti berikut:

Status Tiket Aduan/Pertanyaan

Nama Penuh : Uat User Lapanbelas
No. MyKad : 880210141218
Alamat E-mel : Uatuser18@yopmail.com

Bil.	No. Tiket	Tarikh dan Masa Aduan/Pertanyaan	Tarikh dan Masa Selesai	Status	Kategori	Sub Kategori	Maklum Balas / Penilaian Kepuasan
1	AD-3865	12/06/2024 11:33 PM	12/06/2024 11:54 PM		RALAT	KOD 74 DIGICERT ISU SERVICE CA (NULL)	

Paparan dari 1 hingga 1 dari 1 rekod