



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

MANUAL PENGGUNA



**SISTEM GPKI Desk
(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 **MAMPU**.

Diterbitkan dan diedarkan pada Ogos, 2021

Edisi ini diterbitkan dan diedarkan pada bulan Ogos, 2021

Senarai Edaran:

- Kakitangan MAMPU 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.



PRASARANA KUNCI AWAM KERAJAAN (MyGPKI)

TERHAD

ISI KANDUNGAN

ISI KANDUNGAN	4
SENARAI AKRONIM.....	5
1.0 PENGENALAN.....	7
2.0 SOALAN LAZIM.....	8
3.0 ADUAN PENGGUNA.....	13
4.0 SEMAK STATUS TIKET	18

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 Pelaksana (SAP)</i> .
GPKI	Goverment 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 Pelaksana (SAP)</i> , <i>Sub-Admin (SA)</i> dan <i>Authorized Personnel (AP)</i> .
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

	PRASARANA KUNCI AWAM KERAJAAN (MyGPKI)	TERHAD
---	--	--------

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.

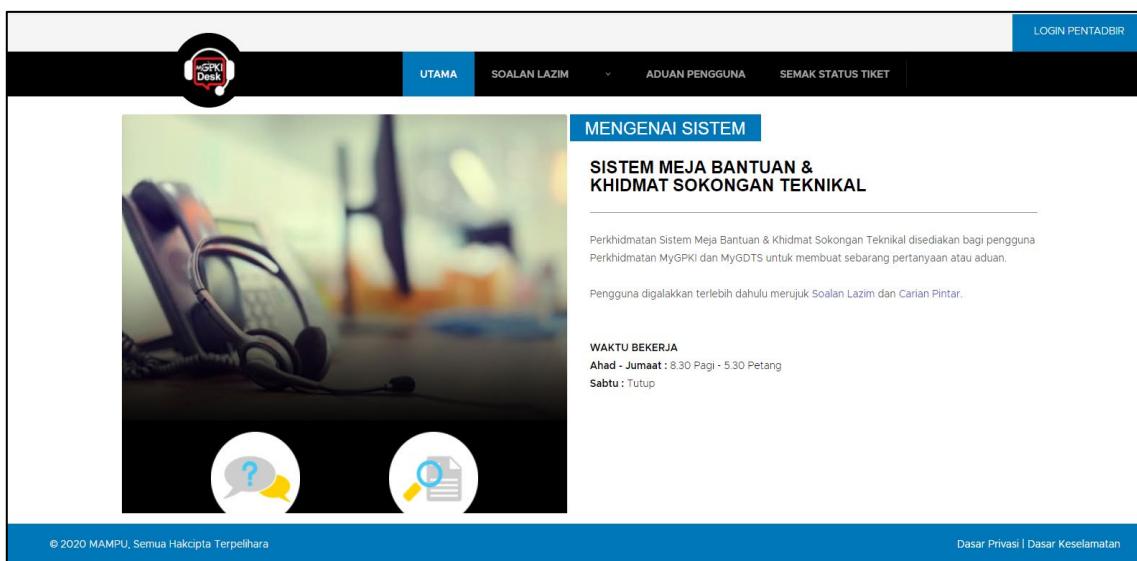
Sistem GPKI Desk menyediakan:

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

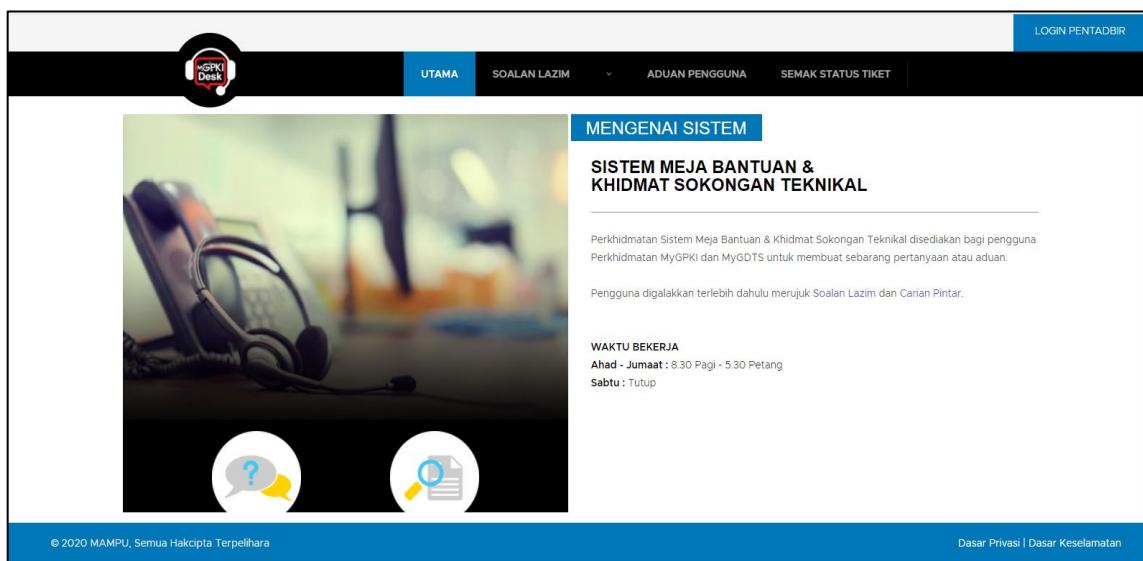
Fungsi ini membenarkan Pengguna untuk mendapatkan maklumat berkenaan Sistem GPKI seperti Soalan Lazim dan Carian Pintar sebelum pengguna membuat aduan / pertanyaan.

2.1 Carian Pintar

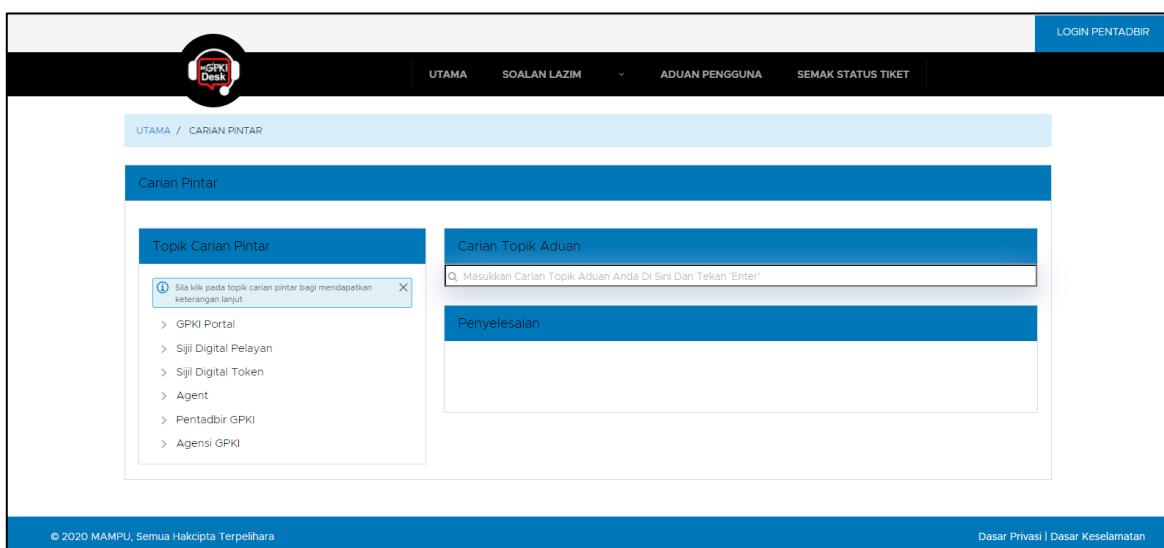
Carian Pintar ini merupakan fungsi yang disediakan bagi memudahkan pengguna untuk mendapatkan maklumat berkenaan Sistem GPKI berdasarkan kategori yang terdapat di dalam Sistem GPKI.

Langkah-Langkah:

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



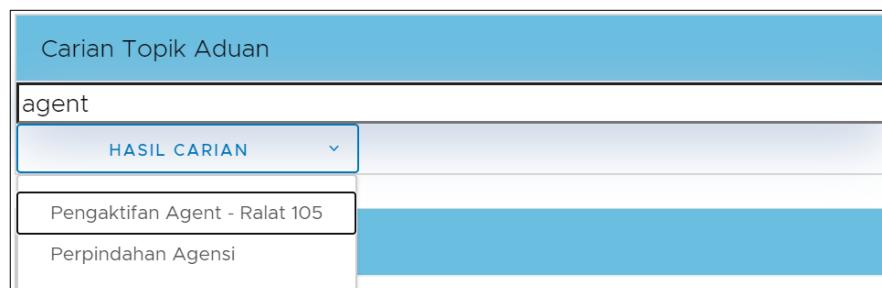
2. Klik menu [SOALAN LAZIM] dan klik sub menu [Carian Pintar]. Sistem akan paparkan skrin Carian Pintar seperti berikut:



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 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:



Carian Topik Aduan

agent

HASIL CARIAN

Penyelesaian Pengaktifan Agent - Ralat 105

Sekiranya semasa pengaktifan, sistem paparkan ralat 105, pastikan capaian rangkaian anda baik.

① Klik pautan di bawah untuk muat turun dokumen:

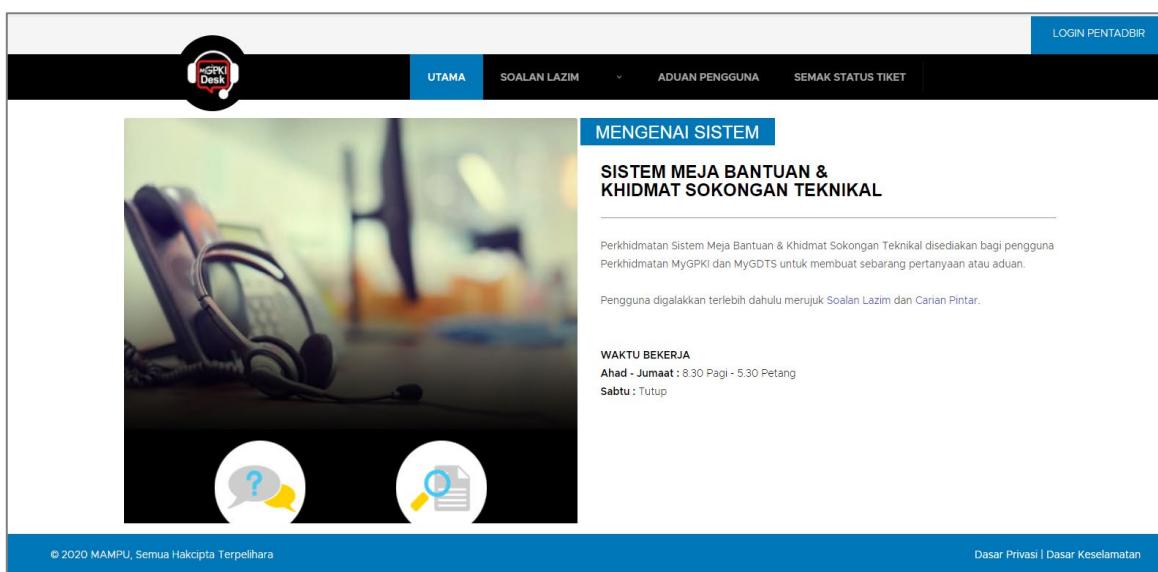
Paparan mesej ralat 105.docx

2.2 Soalan Lazim

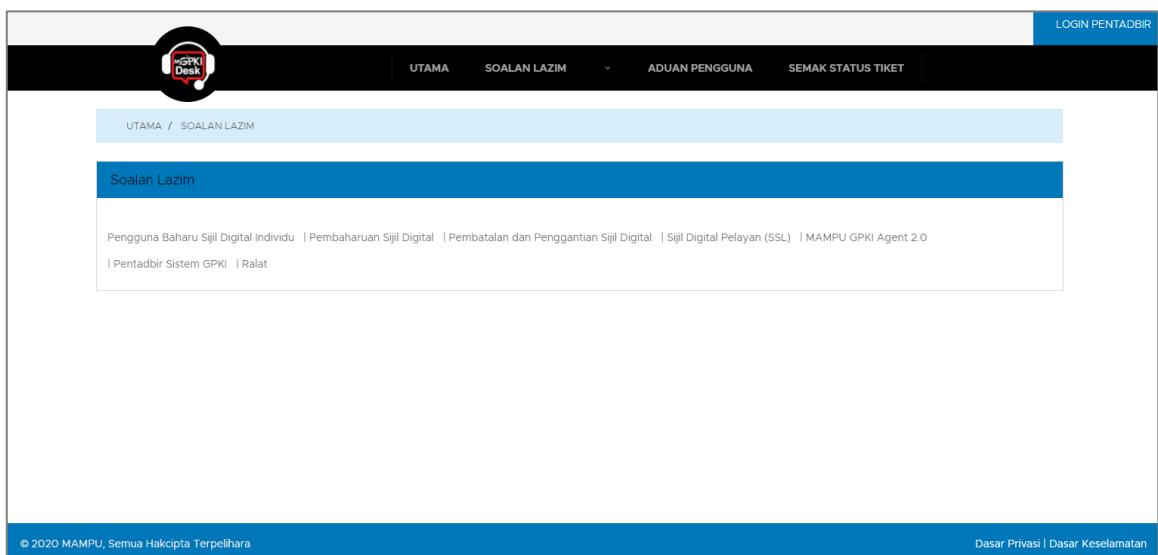
Soalam Lazim ini merupakan fungsi yang disediakan bagi memudahkan pengguna untuk membuat rujukan soalan-soalan kebiasaan yang selalu ditanya oleh pengguna, masalah yang selalu terjadi berkaitan Sistem GPKI dan pengetahuan am berkenaan Sistem GPKI.

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:



UTAMA / SOALAN LAZIM

Soalan Lazim

Pengguna Baharu Sijil Digital Individu | Pembaharuan Sijil Digital | Pembatalan dan Penggantian Sijil Digital | Sijil Digital Pelayan (SSL)
| MAMPU GPKI Agent 2.0 | Pentadbir Sistem GPKI | Ralat

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:

Soalan Lazim

Pengguna Baharu Sijil Digital Individu | Pembaharuan Sijil Digital | Pembatalan dan Penggantian Sijil Digital | Sijil Digital Pelayan (SSL)
| MAMPU GPKI Agent 2.0 | Pentadbir Sistem GPKI | Ralat

> QA1: Saya telah didaftarkan oleh pentadbir AP Sistem GPKI sebagai pengguna baharu Sijil digital. Apakah yang perlu saya lakukan?
> QA2: Apakah dokumen yang diperlukan untuk memohon Sijil Digital individu?
> QA3: Saya tidak menerima sebarang e-mel "Notifikasi Pendaftaran Sebagai Pengguna Sijil Digital".
> QA4: Siapakah "Pentadbir AP"?
> Q5: Apakah yang dimaksudkan dengan "Maklumat yg dimasukkan tiada dalam rekod/masih belum permohonan."?
> Q6: Apa itu "PIN Sijil Digital"?
> Q7: Apakah kod pengaktifan dan bagaimanakah untuk mendapatkan Kod Pengaktifan?

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

Soalan Lazim

Pengguna Baharu Sijil Digital Individu | Pembaharuan Sijil Digital | Pembatalan dan Penggantian Sijil Digital | Sijil Digital Pelayan (SSL)
| MAMPU GPKI Agent 2.0 | Pentadbir Sistem GPKI | Ralat

QA1: Saya telah didaftarkan oleh pentadbir AP Sistem GPKI sebagai pengguna baharu Sijil digital. Apakah yang perlu saya lakukan?

Sekiranya anda pengguna baharu Sijil digital, sila ikut langkah-langkah di bawah
1. Sekiranya AP telah daftar anda sebagai pengguna Sijil Digital, anda akan menerima e-mel "Notifikasi Pendaftaran Sebagai Pengguna Sijil Digital" bersama kod pengaktifan.
2. Gunakan kod pengaktifan yang diterima di dalam e-mel untuk membuat permohonan Sijil Digital individu anda.

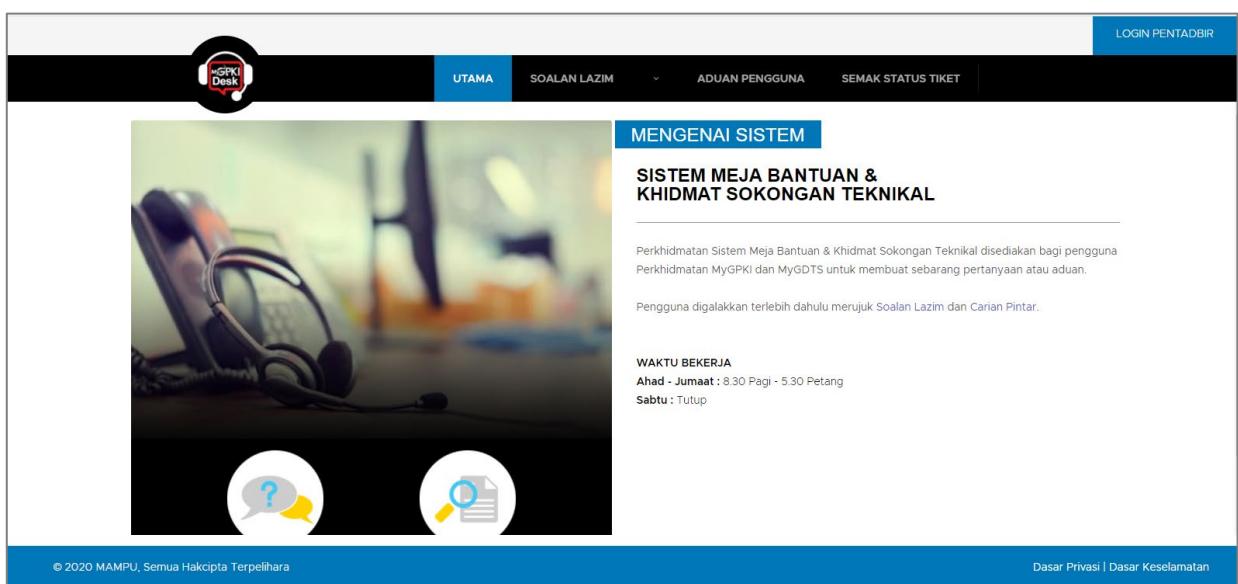
Rujuk [Panduan Permohonan Sijil Digital Individu](#)

3.0 ADUAN PENGGUNA

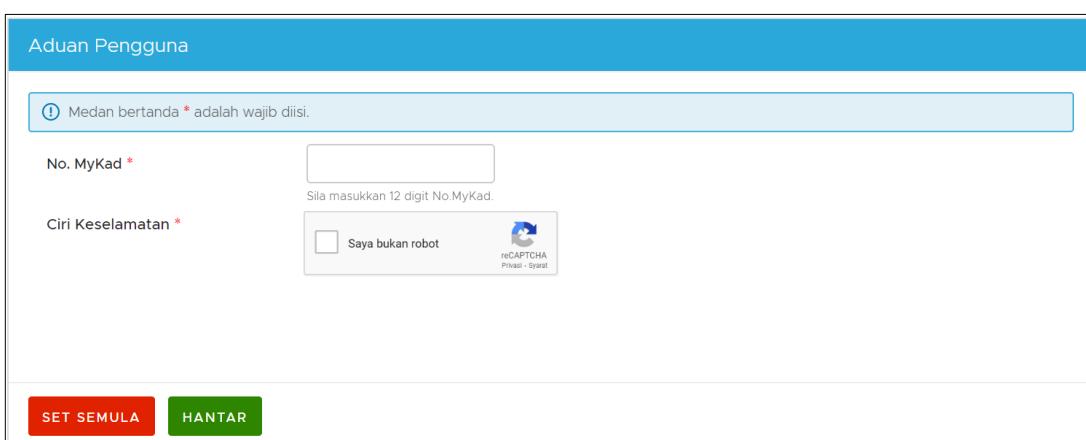
Fungsi ini membenarkan pengguna untuk membuat aduan atau pertanyaan berkenaan Sistem GPKI. Pengguna disarankan untuk menggunakan fungsi Carian Pintar dan Soalan Lazim terlebih dahulu sebelum membuat aduan atau pertanyaan di Sistem GPKIDesk.

Langkah-Langkah:

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



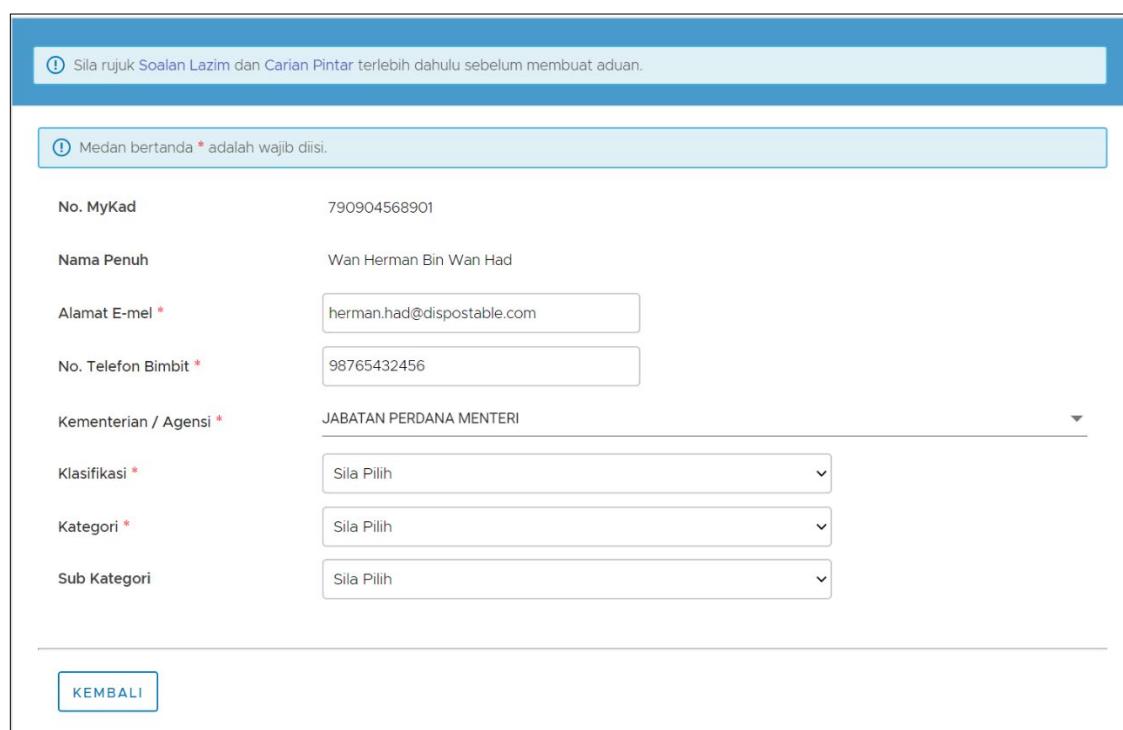
2. Klik menu [ADUAN PENGGUNA]. Sistem akan paparkan skrin Aduan Pengguna seperti berikut:

This screenshot shows the 'Aduan Pengguna' (User Complaint) form. The title 'Aduan Pengguna' is at the top. Below it, there's a message box stating 'Medan bertanda * adalah wajib diisi.' (Fields marked with * are mandatory). The form has two main sections: 'No. MyKad *' (with a placeholder input field and a note 'Sila masukkan 12 digit No.MyKad.') and 'Ciri Keselamatan *' (with a checkbox for 'Saya bukan robot' and a reCAPTCHA verification box). At the bottom of the form are two buttons: 'SET SEMULA' (in red) and 'HANTAR' (in green).

3. Masukkan No. MyKad dan tandakan **v** 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:



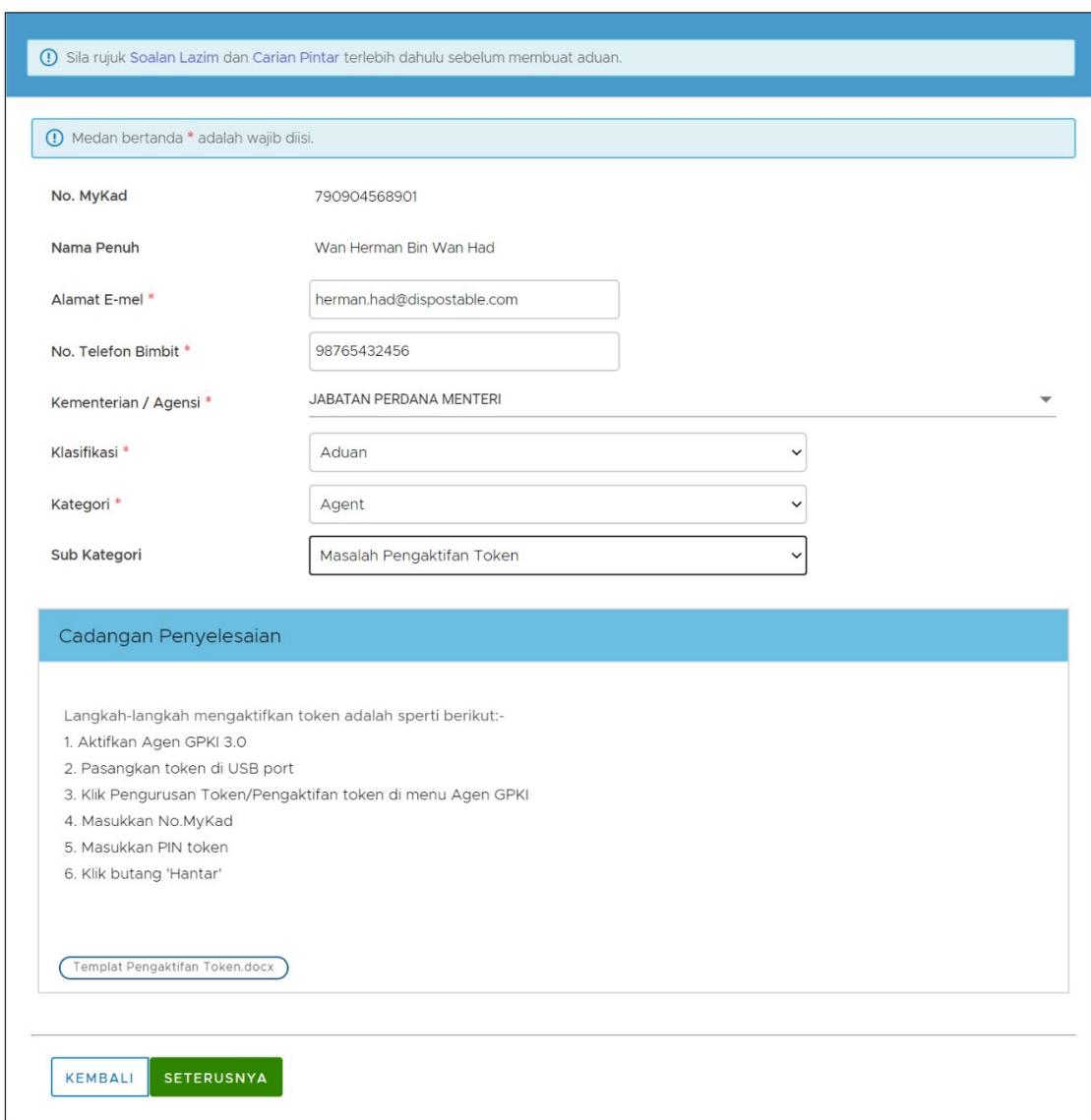
Nota:

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:

- a) Alamat E-mel;
- b) No. Telefon Bimbit;
- c) Pilih Klasifikasi – Aduan / Pertanyaan;
- d) Pilih Kategori; dan
- e) Pilih Sub Kategori.

7. Sistem akan paparkan skrin Cadangan Penyelesaian kepada pengguna seperti berikut:



The screenshot shows a web-based application for filing complaints. At the top, there is a notice about reading general questions and using smart search before filing. Below it, the user's personal information is listed: MyKad number (790904568901), full name (Wan Herman Bin Wan Had), email (herman.had@dispostable.com), and phone number (98765432456). The user has selected 'Aduan' for classification, 'Agent' for category, and 'Masalah Pengaktifan Token' for sub-category. A section titled 'Cadangan Penyelesaian' provides instructions for activating tokens and links to a template document ('Templat Pengaktifan Token.docx'). At the bottom, there are 'KEMBALI' and 'SETERUSNYA' buttons.

① Sila rujuk Soalan Lazim dan Carian Pintar terlebih dahulu sebelum membuat aduan.

① 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 *	98765432456
Kementerian / Agensi *	JABATAN PERDANA MENTERI
Klasifikasi *	Aduan
Kategori *	Agent
Sub Kategori	Masalah Pengaktifan Token

Cadangan Penyelesaian

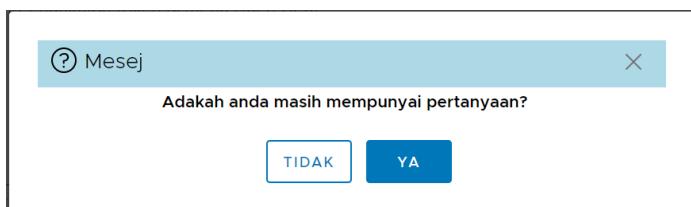
Langkah-langkah mengaktifkan token adalah seperti berikut:-

1. Aktifkan Agen GPKI 3.0
2. Pasangkan token di USB port
3. Klik Pengurusan Token/Pengaktifan token di menu Agen GPKI
4. Masukkan No.MyKad
5. Masukkan PIN token
6. 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:



Keterangan *

Muat Naik Dokumen

Sila lengkapkan maklumat ini

PILIH FAIL

Sila muat naik lampiran dalam format Word,Pdf atau .log sahaja. Saiz fail mestilah tidak lebih daripada 2MB

KEMBALI HANTAR

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:

Message "No.Tiket: AD-190 Aduan Agent"

From: gpkidesk@aug-tech.com

[Back to inbox](#) | [Download EML](#) | [Delete message](#)

Click [here](#) if you trust the sender and want to see original message.

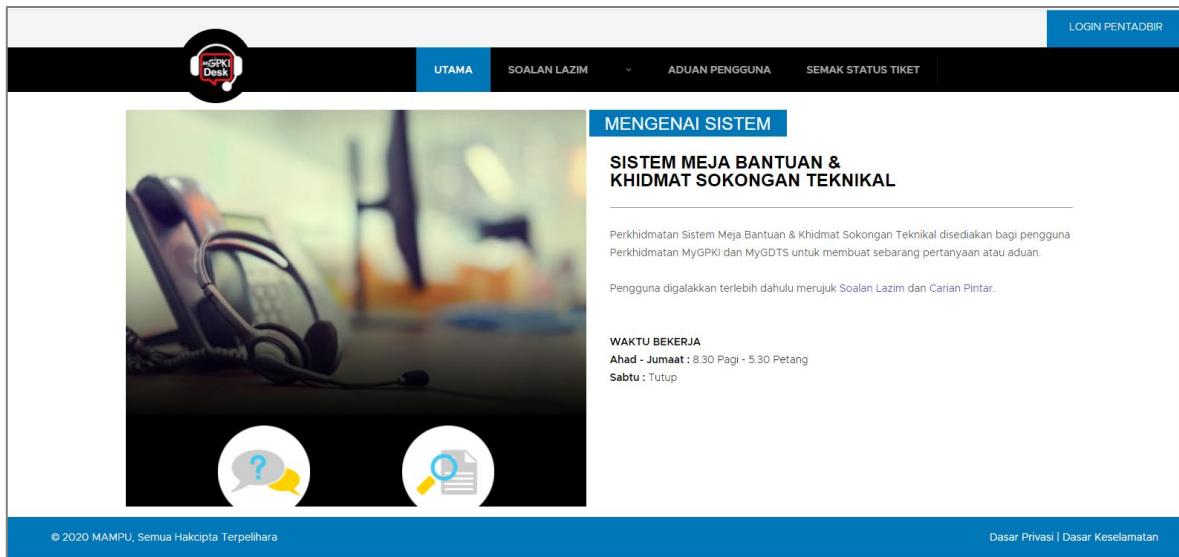
Salam Sejahtera Wan Herman Bin Wan Had,
Terima kasih kerana menghubungi Meja Bantuan MyGPKI dan MyGDTs.
2. Untuk makluman, pertanyaan tuan/puan berkaitan Agent telah diterima oleh Pasukan Meja Bantuan MyGPKI pada 29/08/2020 12:00 PM.
Pasukan Meja Bantuan MyGPKI akan menghubungi tuan/puan dalam masa terdekat. Sila gunakan nombor tiket **AD-190** sebagai rujukan.
3. Keterangan Aduan : Token tidak dapat diaktifkan. Agent paparkan sila dapatkan agent terkini. Di mana boleh saya dapatkan agent yang terkini?

Sekian, terima kasih.
Pasukan Meja Bantuan MyGPKI dan MyGDTs, MAMPU.
E-mel ini adalah janaan komputer, tiada maklum balas diperlukan.

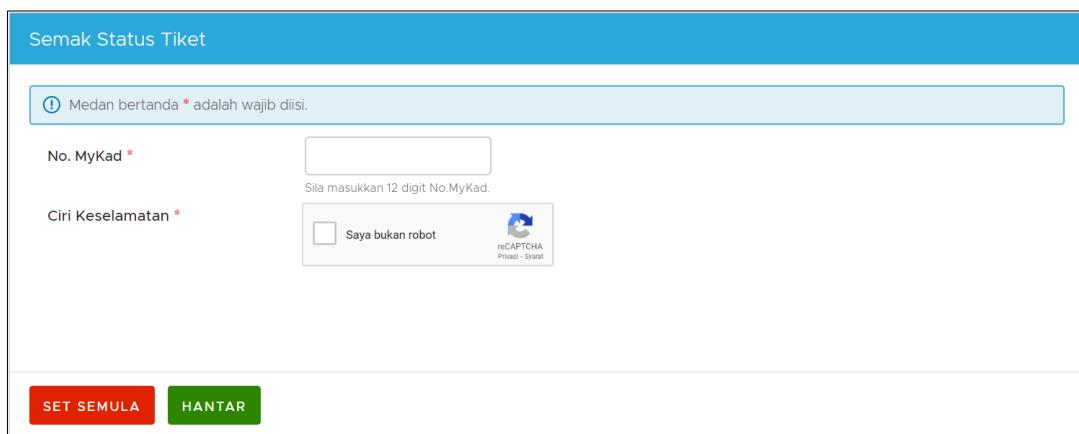
4.0 SEMAK STATUS TIKET

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:

A screenshot of the 'Semak Status Tiket' (Check Ticket Status) form. The form has a blue header bar with the title. Below it, there's a message box stating 'Medan bertanda * adalah wajib diisi.' (Fields marked with * are mandatory). The main input field is labeled 'No. MyKad *' and has a placeholder 'Sila masukkan 12 digit No MyKad.'. Below the input field is a checkbox labeled 'Saya bukan robot' and a reCAPTCHA verification box. At the bottom of the form are two buttons: a red 'SET SEMULA' button and a green 'HANTAR' button.

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

	PRASARANA KUNCI AWAM KERAJAAN (MyGPKI)	TERHAD
---	--	--------

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

Status Tiket Aduan/Pertanyaan

Nama Penuh	: Wan Herman Bin Wan Had
No. MyKad	: 790904568901
Alamat E-mel	: herman.had@dispostable.com

(i) Sila klik ikon  jika ingin membuat carian X

(i) Sila klik pada No. Tiket bagi paparan terperinci maklumat aduan/pertanyaan. X

(i) Sila klik butang 'MAKLUM BALAS' dan berikan maklum balas tahap kepuasan pengguna sekiranya tiket telah selesai. X

Bil.	No. Tiket	Tarikh dan Masa Aduan/Pertanyaan	Tarikh dan Masa Selesai	Status	Kategori	Sub Kategori
1	AD-190	29/08/2020 12:00 PM	-	 Baru	Agent	-

Paparan dari 1 hingga 1 dari rekod

KEMBALI

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

Maklumat Aduan/Pertanyaan

No Tiket :	AD-190
Tarikh dan Masa Aduan/Pertanyaan :	29/08/2020 12:00 PM
Tarikh dan Masa Selesai :	29/08/2020 12:55 PM
Klasifikasi :	Aduan
Kategori :	Agent
Sub Kategori :	Masalah Pengaktifan Token
Status :	Selesai
Pegawai Meja Bantuan	Dev09
Bertanggungjawab :	
Keterangan :	Token tidak dapat diaktifkan. Agent paparkan sila dapatkan agent terkini. Di mana boleh saya dapatkan agent yang terkini?

OK

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:

Bil.	No. Tiket	Tarikh dan Masa Aduan/Pertanyaan	Tarikh dan Masa Selesai	Status	Kategori	Sub Kategori	Maklum Balas Pengguna
1	AD-190	29/08/2020 12:00 PM	29/08/2020 12:55 PM	 Selesai	Agent	Masalah Pengaktifan Token	MAKLUM BALAS

Paparan dari 1 hingga 1 dari rekod

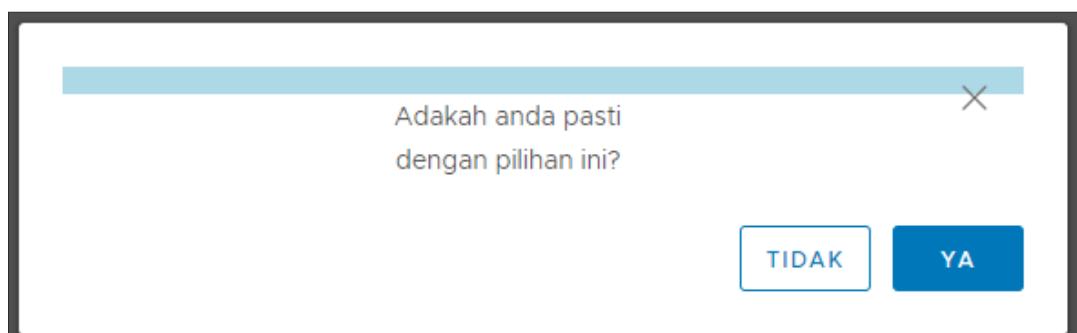
- Klik butang [MAKLUM BALAS], sistem akan memaparkan skrin Maklum Balas Tahap Kepuasan Pengguna seperti berikut:



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



- Sistem akan memaparkan mesej pengesahan seperti berikut:



- 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:

