

MANUAL PENGGUNA

SISTEM PENGURUSAN MEJA BANTUAN



PEMILIK KOMPETENSI

ISI KANDUNGAN

BIL.	PERKARA	MUKA SURAT		
1.0	Pengenalan	2		
2.0	Capaian Sistem	3		
3.0	PEMILIK KOMPETENSI			
	3.1	Daftar Pengguna	4	
	3.2	Lupa Kata Laluan	6	
	3.3	Log Masuk	8	
	3.4	Pengesahan Akaun	9	
	3.5	Aduan Baharu	9	
	3.6	Ringkasan Aduan Pemilik Kompetensi	11	
		3.6.1	Untuk Tindakan	12
		3.6.2	Aktif	12
		3.6.3	Selesai	13
	3.7	Keterangan Aduan	14	
	3.8	Pemilik Kompetensi Hantar Maklumbalas Maklumat Tambahan	14	
	3.9	Tukar Kata Laluan	18	

1.0 PENGENALAN

SPMB merupakan inisiatif baharu JPA dalam memberi kemudahan menguruskan aduan ICT secara cekap dan telus. Ia merupakan sistem pengurusan aduan berkonsepkan *end-to-end* secara atas talian.

Antara kelebihan penggunaan SPMB adalah:

- Pemilik Kompetensi (CO) dapat melaksanakan aduan/cadangan, semakan status aduan serta memberi maklumbalas;
- Pentadbir JPA, Kementerian dan Agensi dapat memantau pergerakan dan penyelesaian aduan masing-masing; dan
- Penjanaan laporan dan statistik aduan dapat dilaksanakan bagi tujuan pemantauan.

2.0 CAPAIAN SISTEM

- Sistem Pengurusan Meja Bantuan boleh dicapai melalui url seperti berikut:-
[https:// spmb.jpa.gov.my](https://spmb.jpa.gov.my)

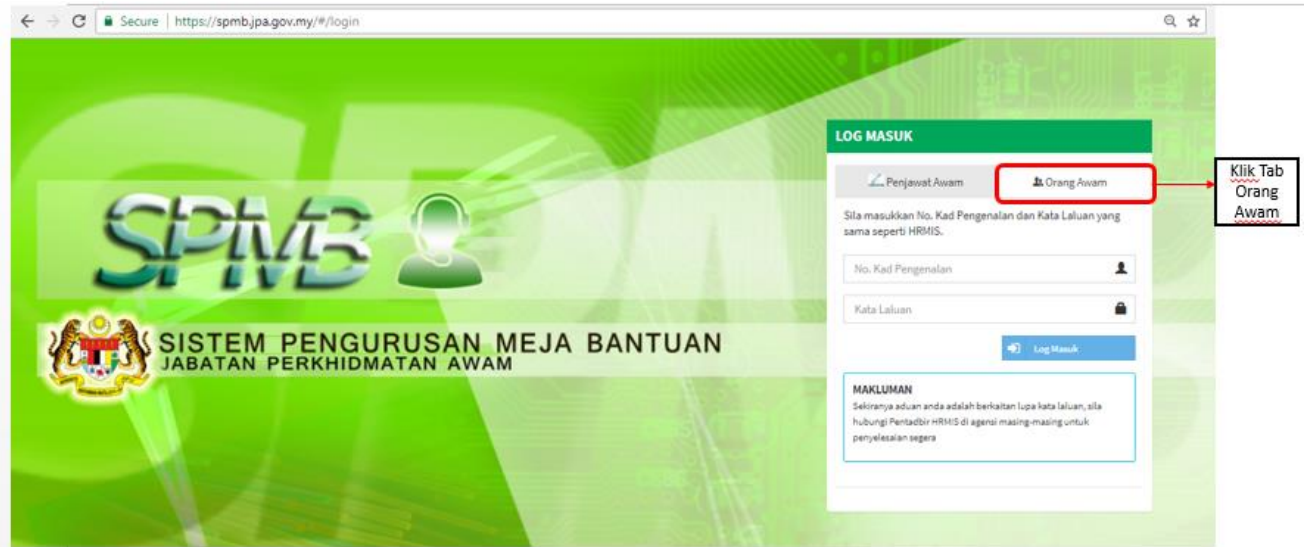


Rajah 1: Halaman Utama SPMB

3.0 PEMILIK KOMPETENSI

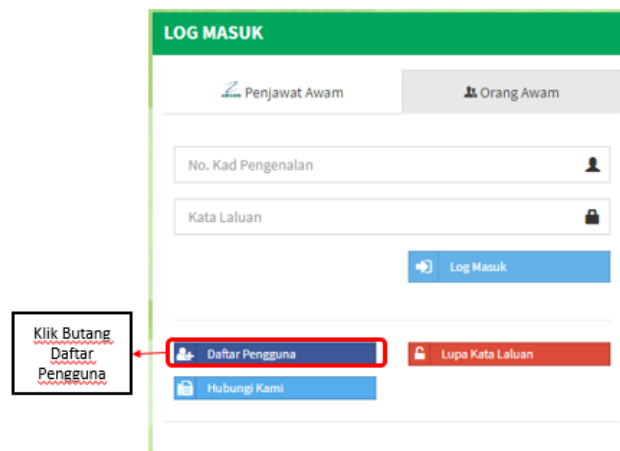
3.1 DAFTAR PENGGUNA

- Sistem Pengurusan Meja Bantuan(SPMB) telah diautomasikan dan diintegrasikan dengan Sistem HRMIS untuk log masuk pengguna dan maklumat peribadi pengguna penjawat awam. Fungsi daftar pengguna ini untuk kegunaan orang awam dan penjawat awam yang status sandangan.
- Untuk Daftar Pengguna masukkan [https:// spmb.jpa.gov.my](https://spmb.jpa.gov.my) di browser dan di halaman SPMB klik tab Orang Awam.



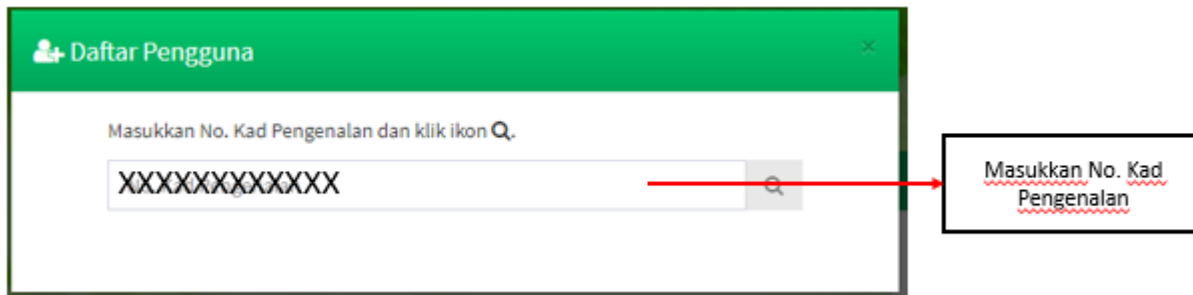
Rajah 2: Tab Orang Awam

- Klik Butang Daftar Pengguna



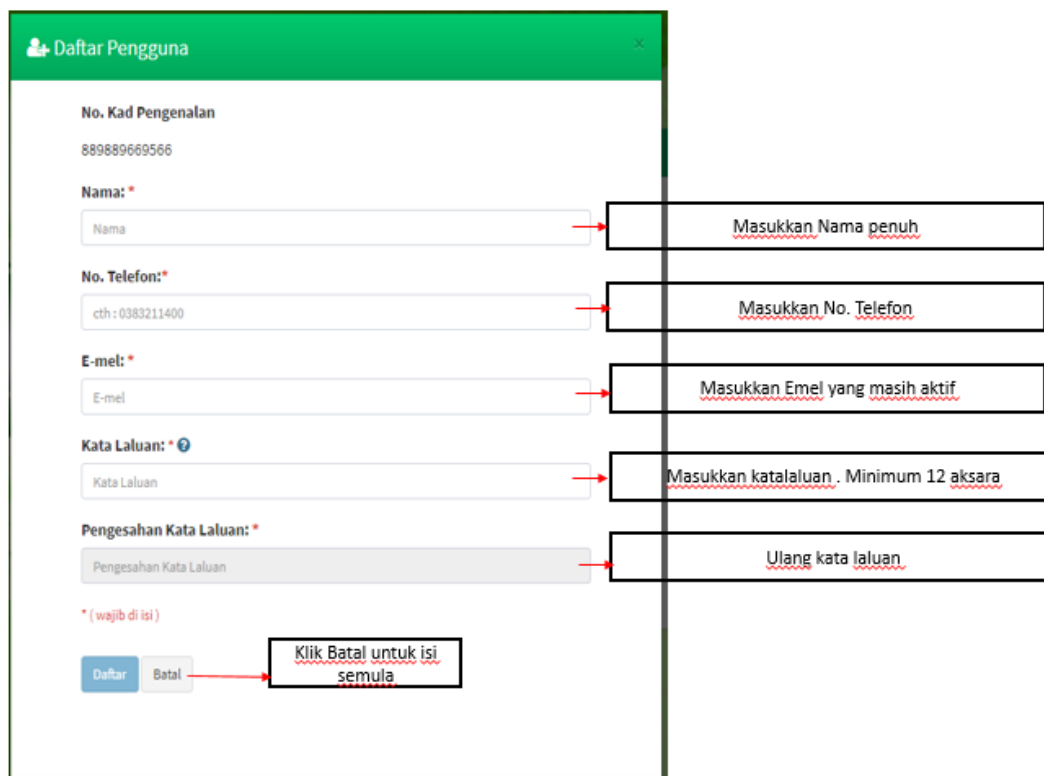
Rajah 3: Butang Daftar Pengguna

- Masukkan No. Kad Pengenalan dan klik butang carian.



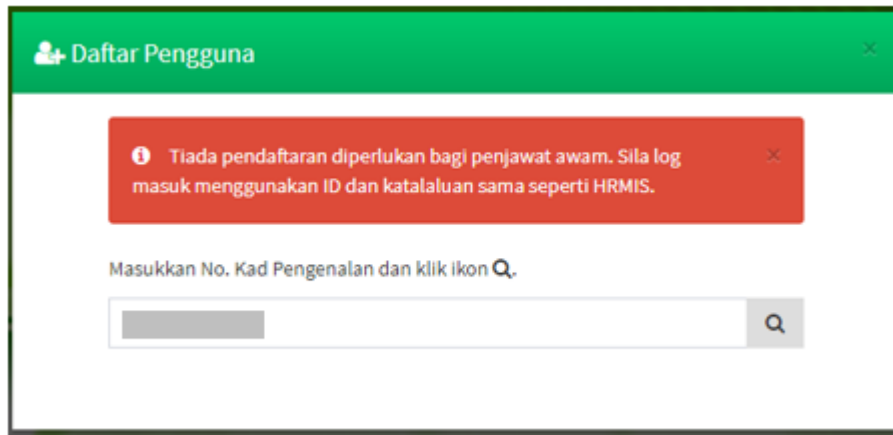
Rajah 4: Carian No. Kad Pengenalan

- Sekiranya no. Kad Pengenalan masih belum didaftarkan dalam SPMB, borang daftar pengguna seperti Rajah 5 akan dipaparkan. Masukkan maklumat yang diperlukan kemudian klik butang Daftar



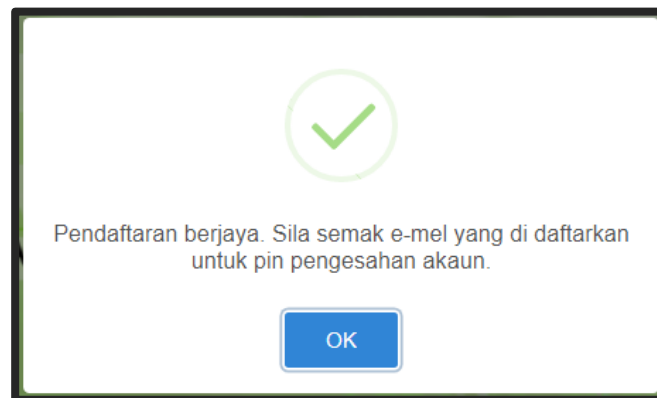
Rajah 5: Daftar Pengguna

- Untuk penjawat awam, ralat berikut seperti Rajah 6 akan dipapaprkan apabila pengguna buat carian No. Kad Pengenalan



Rajah 6: Ralat Pengguna Penjawat Awam

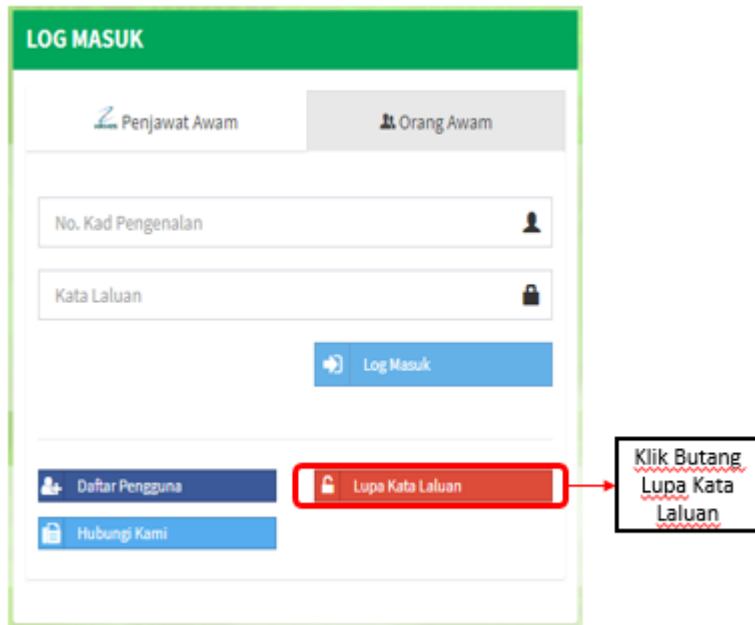
- Mesej berikut akan dipaparkan apabila proses daftar pengguna berjaya. No. pin pengesahan akan dihantar ke dalam e-mel yang telah didaftarkan.



Rajah 7: Mesej Daftar Pengguna

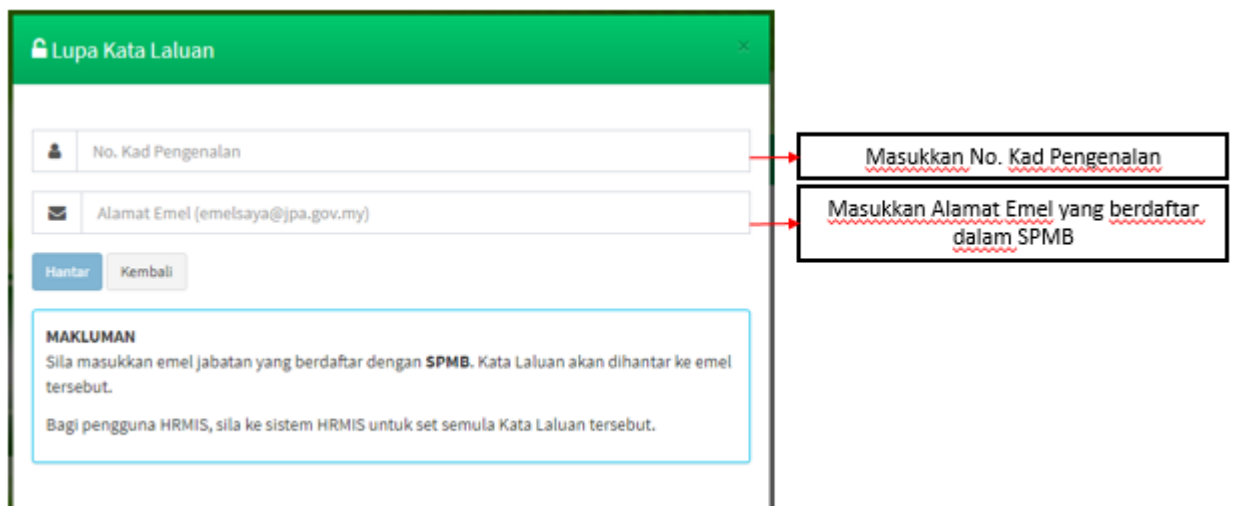
3.2 LUPA KATA LALUAN

- Lupa Kata Laluan ini berfungsi untuk pengguna **orang awam** sahaja. Untuk pengguna Penjawat Awam perlu laksanakan Kata Laluan melalui Sistem HRMIS.
- Di Halaman Utama SPMB, klik Tab “Orang Awam” kemudian klik butang Lupa Kata Laluan.



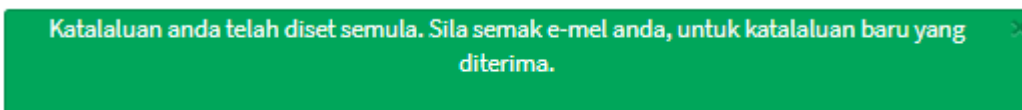
Rajah 8: Butang Kata Laluan

- Masukkan maklumat No. Kad Pengenalan dan alamat e-mel berdaftar dalam SPMB kemudian klik butang Hantar



Rajah 9: Kata Laluan

- Mesej berikut dipaparkan setelah klik butang hantar



- Kata Laluan sementara akan di hantar ke E-mel berdaftar.

3.3 LOG MASUK

- Di skrin log masuk, masukkan No. Kad Pengenalan tanpa (-) , Kata laluan dan klik butang Log Masuk.
- Bagi penjawat awam kata laluan adalah sama seperti log masuk ke Sistem HRMIS.

The screenshot shows the 'LOG MASUK' (Login) page. At the top, there are two tabs: 'Penjawat Awam' (Public Officer) and 'Orang Awam' (Public). Below the tabs, a message reads: 'Sila masukkan No. Kad Pengenalan dan Kata Laluan yang sama seperti HRMIS.' (Please enter the ID card number and password the same as HRMIS). There are two input fields: 'No. Kad Pengenalan' (ID Card Number) and 'Kata Laluan' (Password). A blue button labeled 'Log Masuk' is positioned below the fields. A 'MAKLUMAN' (Information) box contains the text: 'Sekiranya aduan anda adalah berkaitan lupa kata laluan, sila hubungi Pentadbir HRMIS di agensi masing-masing untuk penyelesaian segera' (If your complaint is related to forgetting the password, please contact the HRMIS administrator at the respective agency for immediate resolution). Two callout boxes with red arrows point to the input fields: 'Masukkan No. Kad Pengenalan' (Enter ID Card Number) and 'Masukkan Kata Laluan' (Enter Password).

Rajah 10: Log Masuk

- Berikut adalah menu utama Pemilik Kompetensi setelah Berjaya log masuk ke sistem.

The screenshot displays the main menu for a 'Pemilik Kompetensi' (Competency Owner) after a successful login. The user's name 'ZAZA' and contact information (email: zanz8781@gmail.com, phone: 0121313213131) are shown at the top. The menu is divided into two main sections: 'RINGKASAN ADUAN' (Complaint Summary) and 'ADUAN BAHARU' (New Complaint). The 'RINGKASAN ADUAN' section contains three cards: '0 UNTUK TINDAKAN' (0 FOR ACTION), '0 AKTIF' (0 ACTIVE), and '0 SELESAI' (0 COMPLETED), each with a 'Lihat Senarai' (View List) link. The 'ADUAN BAHARU' section includes a 'Keterangan Aduan' (Complaint Description) text area, a 'Lampiran' (Attachment) section with a 'Pilih Lampiran' (Select Attachment) button, and a 'Hantar' (Send) button. A note specifies: 'Hanya tiga (3) lampiran yang dibenarkan dengan maksimum saiz setiap fail adalah 2MB. Format fail yang diterima hanya .pdf, docx, xls, xlsx, .csv, .ppt, .pptx, .jpg dan .jpeg sahaja' (Only three (3) attachments are allowed with a maximum size of 2MB per file. Accepted file formats are only .pdf, docx, xls, xlsx, .csv, .ppt, .pptx, .jpg and .jpeg).

Rajah 11: Menu Utama Pemilik Kompetensi

3.4 PENGESAHAN AKAUN

- Untuk pengguna kategori Orang Awam yang pertama kali log masuk dalam SPMB, satu mesej pengesahan akaun akan dipaparkan seperti **rajah 12** dan pengguna perlu laksanakan pengesahan akaun dengan memasukkan pin pengesahan yang telah dihantar ke e-mel semasa Daftar Pengguna.



Rajah 12: Pengesahan Akaun

3.5 ADUAN BAHARU

- Untuk hantar aduan baharu pengadu perlu klik pada Menu “Pemilik Kompetensi” kemudian klik “Aduan Baharu”.

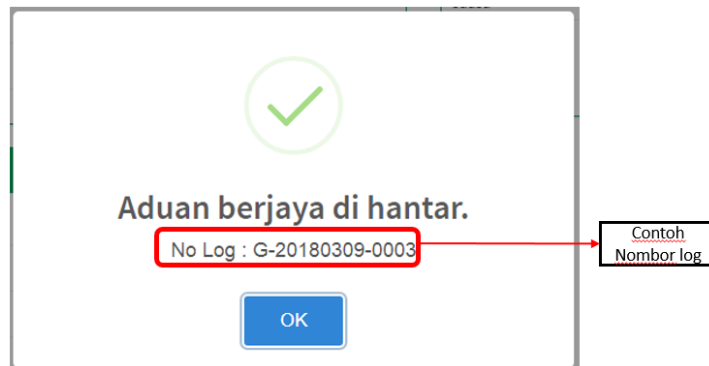


Rajah 13 : Menu Aduan Baharu Pemilik Kompetensi

- borang aduan baharu dipaparkan.

Rajah14: Borang Aduan Baharu Pemilik Kompetensi

- Masukkan maklumat yang diperlukan dan klik butang hantar. Setelah Berjaya dihantar satu nombor log akan dicipta dan dipaparkan pada kotak mesej seperti rajah di bawah untuk rujukan pengadu.



Rajah 15: Mesej Hantar Aduan baharu

- Satu e-mel makluman penerimaan aduan akan diterima di e-mel pengadu.

Nota*: Pengguna perlu pastikan e-mel masih aktif dan terkini. Untuk penjawat awam e-mel perlu dikemaskini dalam Sistem HRMIS.

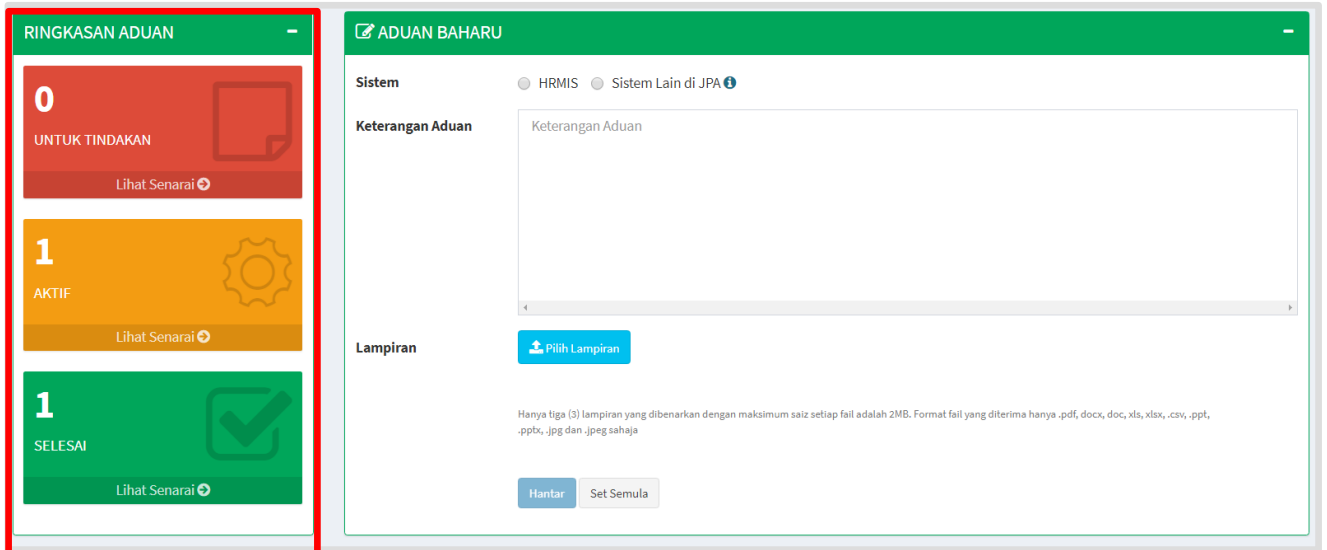
3.6 RINGKASAN ADUAN PEMILIK KOMPETENSI

- Pengguna boleh menyemak aduan yang dihantar pada *dashboard* ringkasan aduan. Klik pada Menu “Pemilik Kompetensi” kemudian klik “Menu Utama”.



Rajah 16: Menu Utama Pemilik Kompetensi

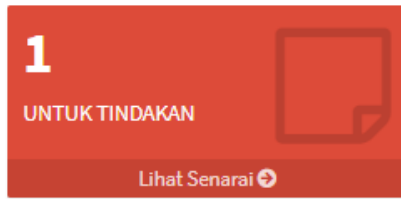
- Antaramuka menu utama adalah seperti berikut:-



Rajah 17: Ringkasan Aduan Pemilik Kompetensi

- Terdapat tiga(3) status iaitu aduan Untuk Tindakan, Aktif dan Selesai.

3.6.1 UNTUK TINDAKAN



- Status ini perlu diambil perhatian. Pengadu perlu *respond* dan hantar maklumat tambahan yang diperlukan. Sekiranya tiada maklumbalas dari pengadu dalam tempoh lima (5) hari log ini akan di TUTUP secara automatik. Untuk melihat aduan dalam senarai “Untuk Tindakan”.
- Rujuk pada 3.4 untuk pengadu hantar maklumbalas Maklumat Tambahan.
- Untuk melihat aduan dalam senarai log Untuk Tindakan, klik pada link [Lihat Senarai](#). Senarai Log Untuk Tindakan akan dipaparkan seperti **Rajah 18**.
- Klik pada link No.Log untuk melihat maklumat detail log. **[Lihat perkara 3.7 untuk keterangan log]**

Senarai Log Untuk Tindakan

Masukkan Keterangan Log

*Masukkan minimum tiga (3) aksara untuk membuat carian.

Bil.	Nama	No. Log	Keterangan Aduan	Tarikh	Mesej
1	[REDACTED]	H-20180405-0001	masalah hantar cuti	10/04/2018 02:55:25 PM	CR

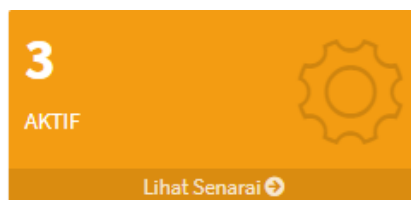
Halaman: 1 daripada 1

Previous 1 Next

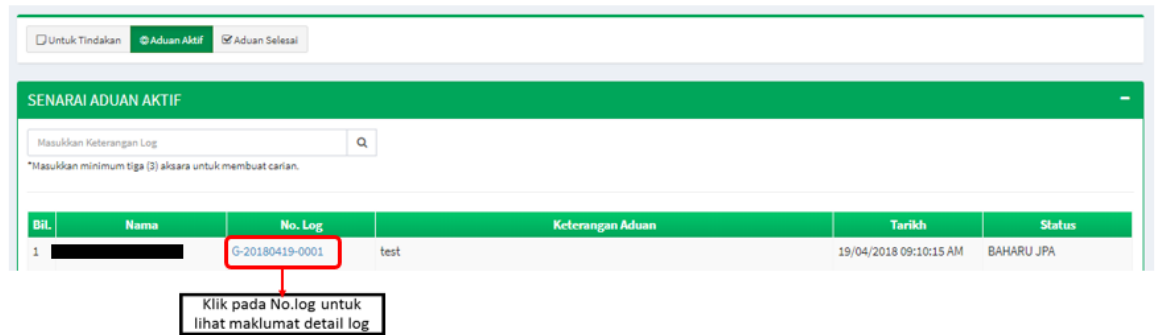
Klik pada No.log untuk lihat maklumat detail log

Rajah 18: Senarai Log Untuk Tindakan

3.6.2 ADUAN AKTIF

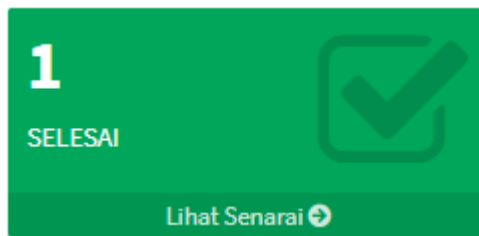


- Aduan masih dalam tindakan Pentadbir.
- Untuk melihat aduan dalam senarai Aktif, klik pada link [Lihat Senarai](#). Senarai Log Aktif akan dipaparkan seperti **Rajah 19**. Klik pada link No.Log untuk melihat maklumat detail log. **[Lihat perkara 3.7 untuk keterangan log]**



Rajah 19: Senarai Log Aktif

3.6.3 SELESAI



- Aduan telah selesai. Bagi setiap aduan yang telah selesai, perlu mendapat komen/maklumbalas daripada pengadu. sekiranya tidak komen/maklum balas dalam tempoh tiga(3) hari aduan ini akan ditutup secara automatik oleh sistem.
- Untuk melihat aduan dalam senarai Selesai, klik pada link [Lihat Senarai](#).
- Senarai Log yan telah selesai akan dipaparkan seperti **Rajah 20**.
- Klik pada link No.Log untuk melihat maklumat detail log. **[Lihat perkara 3.7 untuk keterangan log]**



Rajah 20: Senarai Log Selesai

3.7 KETERANGAN LOG

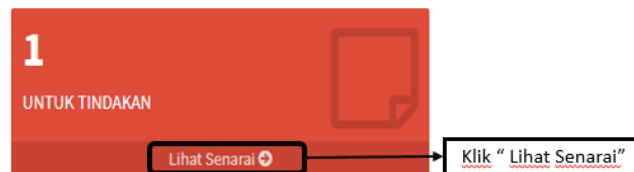
- Keterangan log adalah maklumat lanjut log yang mengandungi butiran log seperti no. log, tarikh dihantar, status log, butiran aduan dan butiran pengadu.

Keterangan Log	
Maklumbalas	
Butiran Log	
No. Log :	H-20180405-0003
Tarikh Log :	05/04/2018 11:44:38 AM
Status :	ADUAN DITUTUP
Butiran Aduan	
Keterangan Aduan :	saya mengalami masalah untuk hantar LNPT
Lampiran :	-Tiada Lampiran -
Butiran Sistem	
Sistem :	HUMAN RESOURCE MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (HRMIS)
Modul :	PENGURUSAN REKOD PERIBADI
Sub Modul :	PENGURUSAN REKOD PERIBADI
Butiran Pengadu	
Nama Pengadu :	[REDACTED]
No. Kad Pengenalan :	[REDACTED]
Kementerian/Agensi :	LEMBAGA KEMAJUAN WILAYAH KEDAH (KEDA)
Telefon Pejabat :	[REDACTED]
Telefon Bimbit :	[REDACTED]
Sumber Aduan :	SISTEM

Rajah 21 : Keterangan Log Pemilik Kompetensi

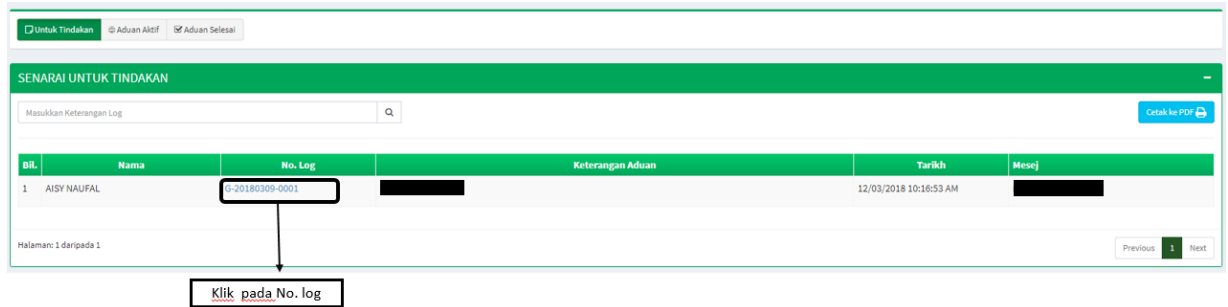
3.8 PEMILIK KOMPETENSI HANTAR MAKLUMBALAS MAKLUMAT TAMBAHAN

- Untuk aduan-aduan yang memerlukan maklumat tambahan dari pengadu, pengadu perlu memberi maklumbalas dalam tempoh lima(5) hari dari status maklumat tambahan tersebut dihantar. Sekiranya tiada maklumbalas dalam tempoh tersebut log akan ditutup secara automatik. Untuk hantar maklumbalas Maklumat Tambahan adalah seperti berikut:-
- Klik pada Menu “Pemilik Kompetensi” kemudian klik “Menu Utama”.
- Klik “Lihat Senarai ” pada Status “Untuk Tindakan” di Ringkasan Aduan. Senarai aduan untuk tindakan pengadu akan dipaparkan.



Rajah 11: Aduan Untuk Tindakan

- Senarai aduan “Untuk Tindakan” pengadu akan dipaparkan.
- Klik pada link No.Log untuk melihat maklumat detail log. **[Lihat perkara 3.7 untuk keterangan log]**



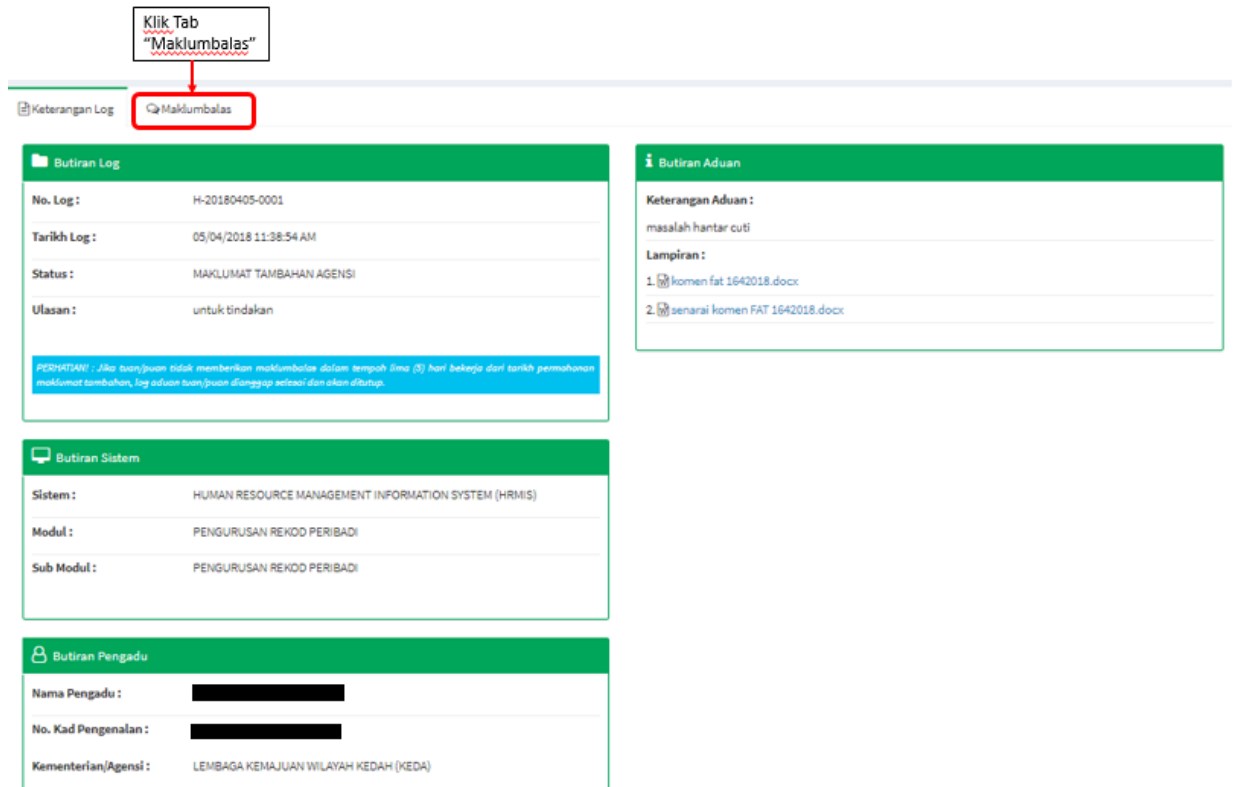
Rajah 22: Senarai Untuk Tindakan

- Keterangan senarai aduan adalah seperti Jadual 1 berikut:

Bil.	Perkara	Keterangan
1.	Nama	Nama Pengadu
2.	No. Log	Nombor aduan.
3.	Keterangan Aduan	Keterangan lanjut aduan
4.	Tarikh	Tarikh mula status aduan maklumat tambahan.
5.	Mesej	Mesej maklumat tambahan.

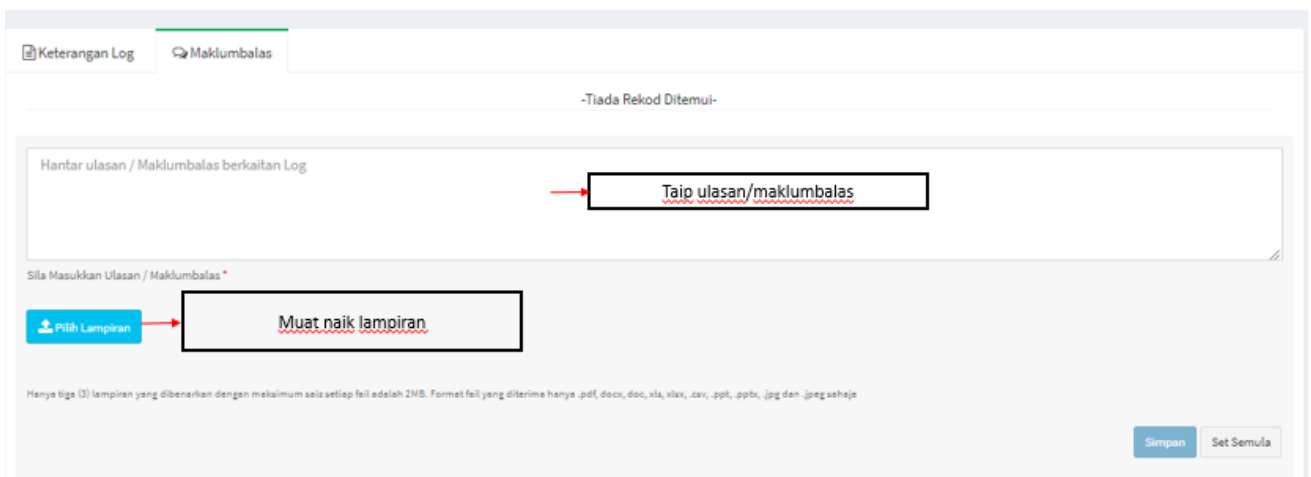
Jadual 1: Keterangan Senarai untuk Tindakan

- Klik Tab Maklumbalas



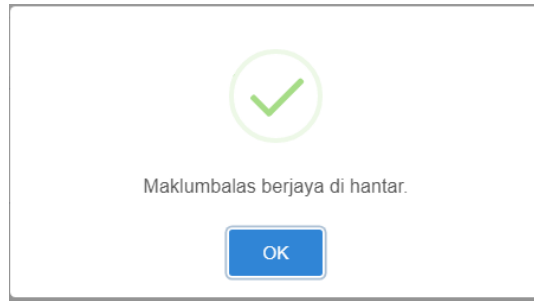
Rajah 23 : Keterangan log

- Masukkan maklumat maklumbalas, muat naik lampiran dan klik butang Simpan.



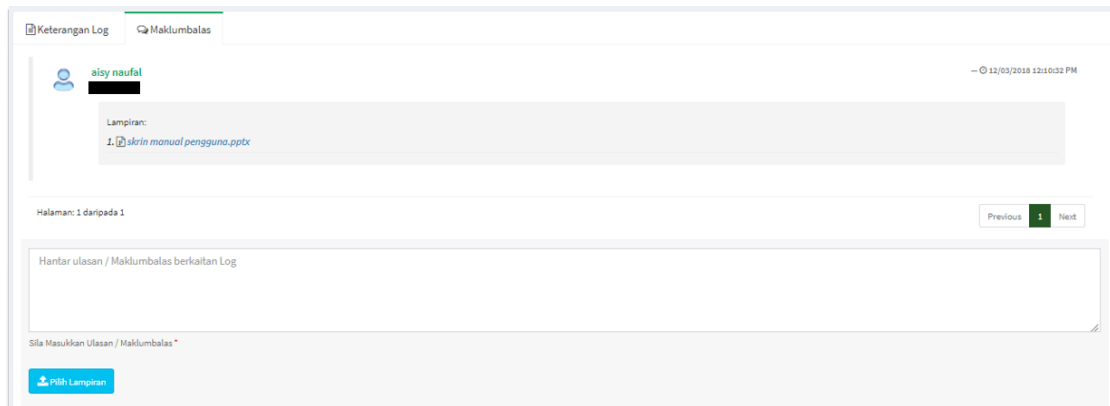
Rajah 24 : Maklumbalas Maklumat Tambahan.

- Satu kotak mesej akan keluar seperti rajah di bawah setelah maklumbalas Berjaya di hantar. Klik butang OK.



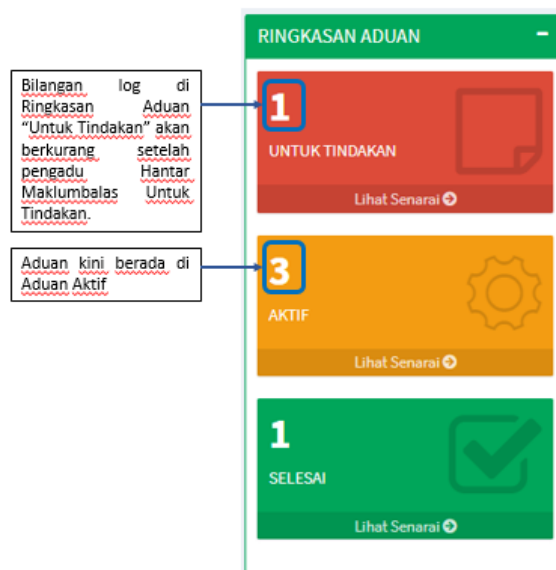
Rajah 25: Mesej setelah hantar Maklumbalas.

- Maklumbalas yang dihantar tadi akan dipaparkan



Rajah 26 : Senarai Maklumbalas.

- Setelah pengadu hantar maklumbalas, semak di bilangan aduan di Ringkasan Aduan Pemilik Kompetensi. Bilangan aduan akan berkurang. Aduan kini berada di “Aktif”
- Untuk ke ringkasan Aduan Menu “Pemilik Kompetensi” kemudian klik “Menu Utama”.



Rajah 27: Ringkasan Aduan

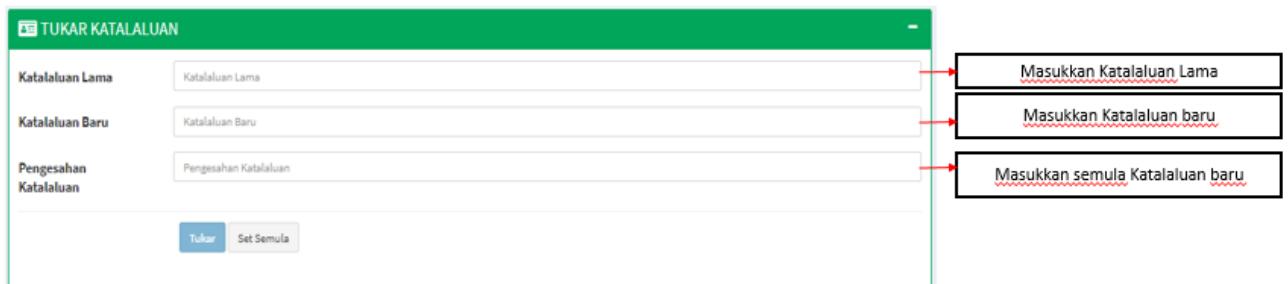
3.9 TUKAR KATA LALUAN

- Untuk tukar kata laluan klik menu “Pemilik Kompetensi” kemudian klik menu “Tukar Laluan”.
- Menu tukar kata laluan hanya untuk orang Awam sahaja. Untuk Penjawat Awam fungsi tukar katalaluan perlu dilaksanakan dalam Sistem HRMIS.



Rajah 28: Menu Tukar Kata Laluan

- Masukkan Kataluan lama dan kata laluan baru dan klik butang Tukar.



Rajah 29: Tukar Kata Laluan

- Katalaluan telah berjaya ditukar.