



SISTEM MEJA BANTUAN PENGURUSAN ASET (SMBPA)

MANUAL PENGGUNA

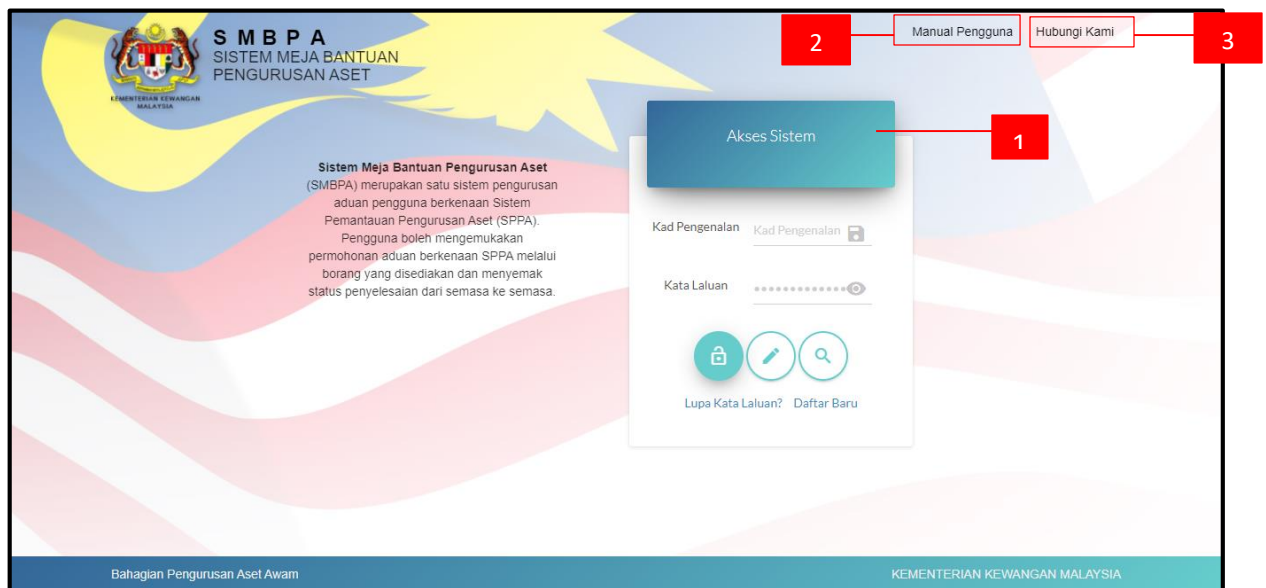
SENARAI KANDUNGAN

1	Pengenalan	1
2	Carta Alir Sistem.....	3
3	Capaian Akses Sistem	4
4	Modul Sistem.....	5
5	Daftar Pengguna Baru	5
6	Log Masuk Sistem	8
7	Permohonan Aduan	10
8	Status Permohonan Anda	11
9	Pengesahan Selesai	15
10	Kemaskini Profil.....	22
11	Log Keluar	26

1 PENGENALAN

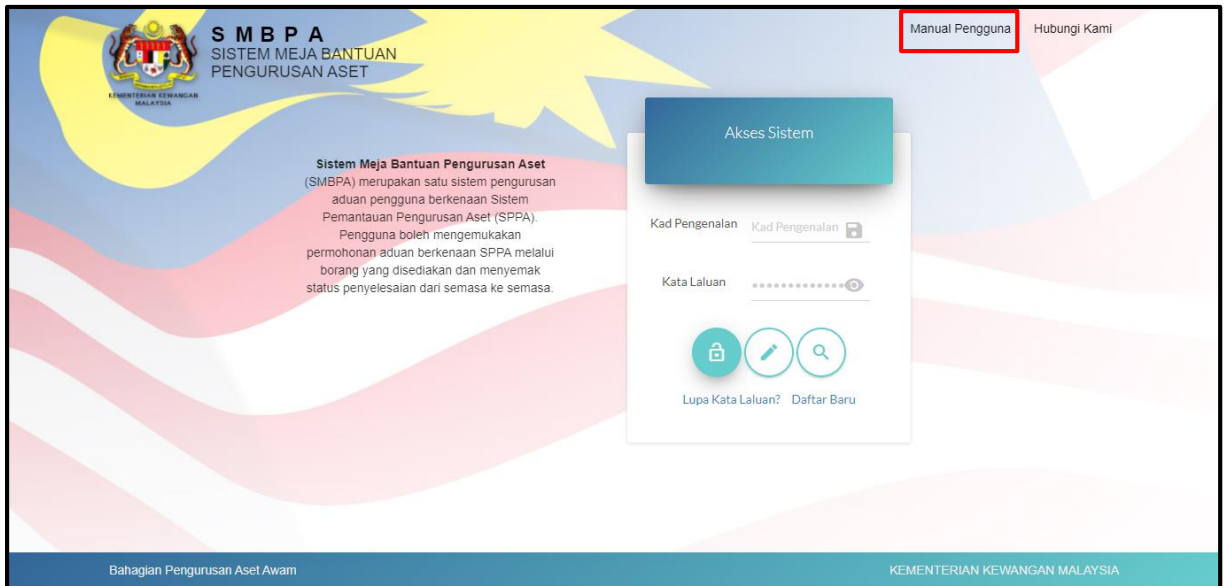
Sistem Meja Bantuan Pengurusan Aset (SMBPA) merupakan satu sistem yang disediakan untuk menguruskan aduan pengguna berkenaan Aplikasi Sistem Pemantauan Pengurusan Aset (SPPA). Pengguna boleh mengemukakan aduan yang berkaitan dengan aplikasi SPPA melalui borang aduan yang disediakan di dalam sistem dan menyemak status penyelesaian dari semasa ke semasa.

Paparan Laman Utama Sistem

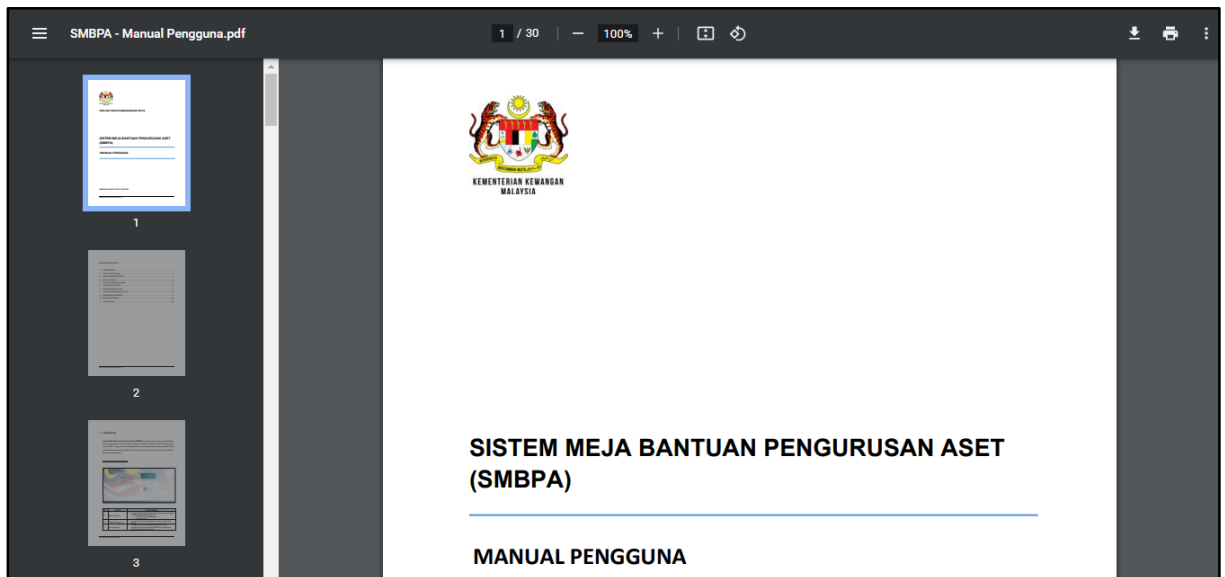


BIL	FUNGSI	KETERANGAN
1	Akses Sistem	<ul style="list-style-type: none">Pengguna boleh akses masuk ke dalam sistem, dengan memasukkan maklumat berikut:<ul style="list-style-type: none">No. Kad Pengenalan; danKata Laluan
2	Manual Pengguna	<ul style="list-style-type: none">Pengguna boleh mendapatkan manual penggunaan sistem.
3	Hubungi Kami	<ul style="list-style-type: none">Pengguna boleh mendapatkan maklumat bagi menghubungi pihak penyelia SMBPA melalui talian telefon dan emel yang tertera.

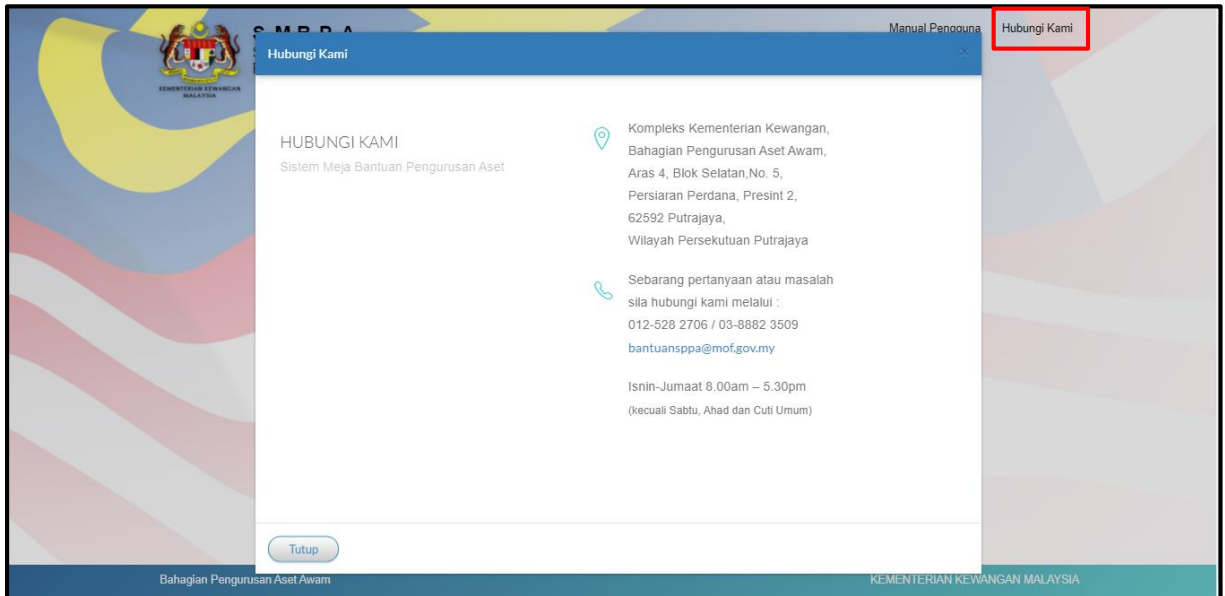
Manual Pengguna



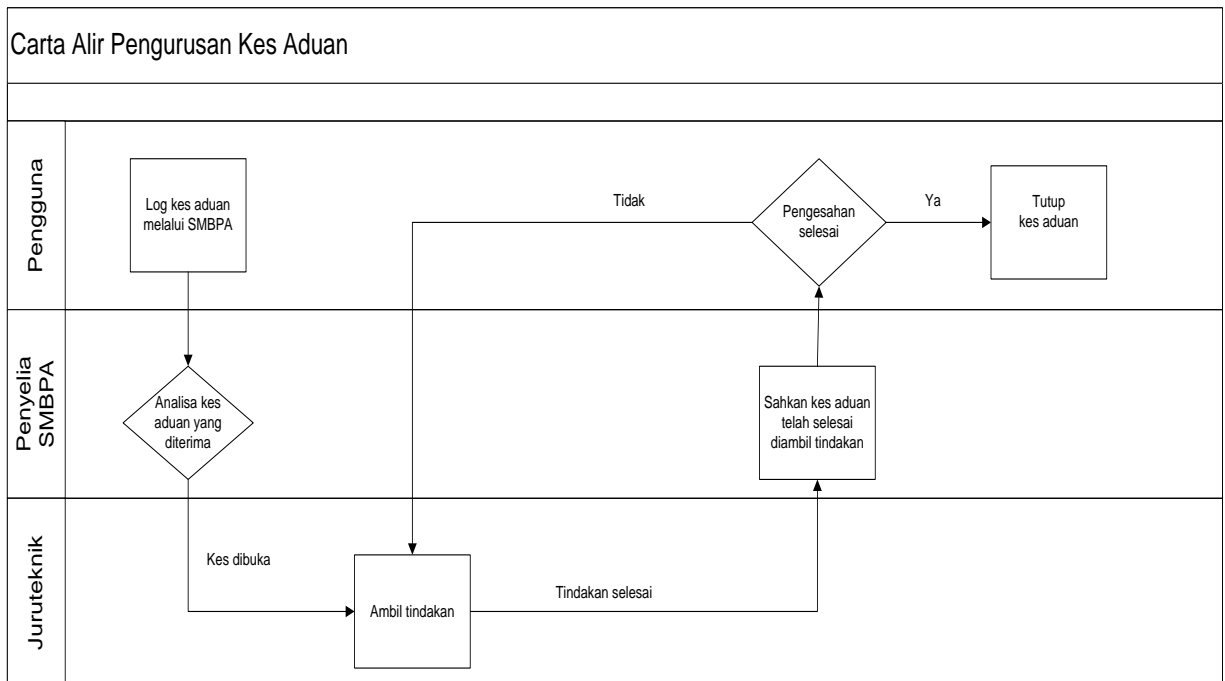
Paparan skrin Manual Pengguna adalah seperti berikut:



Hubungi Kami



2 CARTA ALIR SISTEM



3 CAPAIAN AKSES SISTEM

Kaedah 1 – Menerusi Aplikasi SPPA



****screenshot terkini akan dikemaskini kemudian**

Kaedah 2 – Melalui pautan smbpa.mof.gov.my

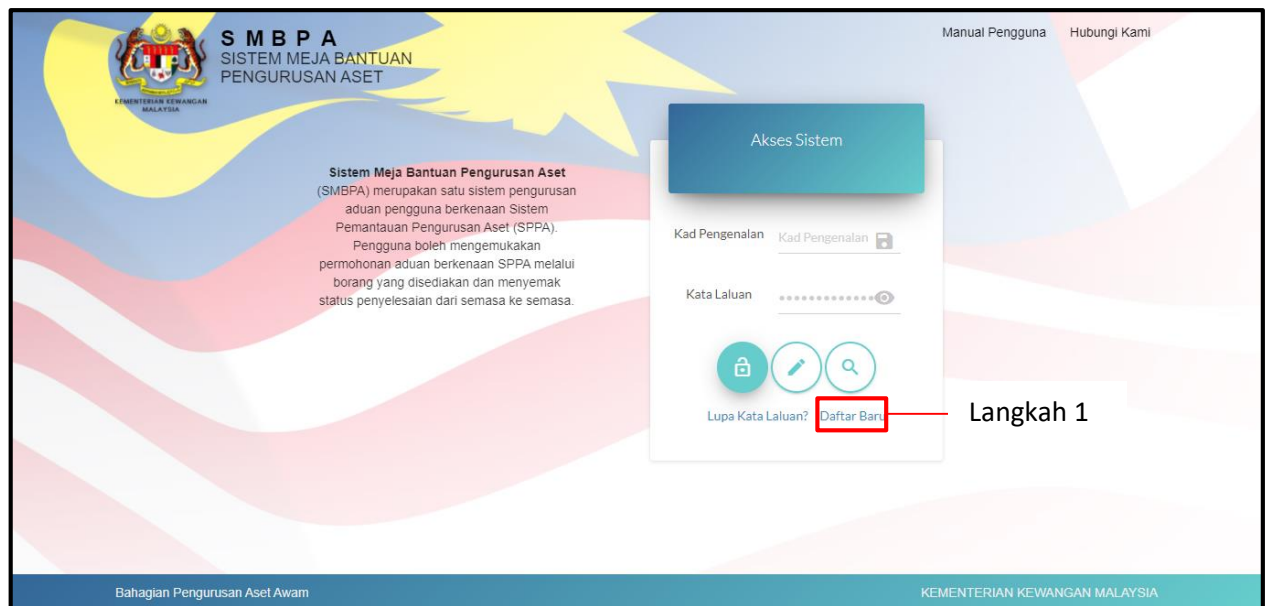
Sistem Meja Bantuan Pengurusan Aset (SMBPA) boleh dicapai melalui pautan smbpa.mof.gov.my. Paparan terbaik sistem ini adalah menggunakan pelayar Google Chrome Version 57.0 ke atas dan Microsoft Edge Version 96.0 dan ke atas.

4 MODUL SISTEM

BIL	MODUL	KETERANGAN
1	Borang Aduan	Pengguna boleh mengisi dan menghantar aduan berkenaan kerosakan aplikasi, perkakasan dan perisian SPPA menggunakan borang yang disediakan secara dalam talian
2	Status Permohonan Anda	Pegguna boleh membuat semakan status permohonan kes aduan yang telah dilog menerusi aplikasi SMBPA.
3	Pengesahan Selesai	Pengguna perlu membuat pengesahan selesai bagi setiap kes yang telah selesai diambil tindakan oleh Juruteknik.
4	Profil Pengguna	Pengguna boleh mengemaskini profil di ruangan Kemaskini Profil.

5 DAFTAR PENGGUNA BARU

Langkah-langkah bagi membuat pendaftaran pengguna baru



Langkah 1: Klik [**Daftar Baru**] pada **Laman Utama**, skrin Daftar Pengguna akan dipaparkan.

Langkah 2: Lengkapkan borang Daftar Pengguna.

- i. Pilih Kementerian/Jabatan/Agensi melalui senarai menu *dropdown*;

*Nota: Jika sekiranya kementerian/jabatan/agensi **tiada** di dalam senarai, pengguna perlu ke laman utama aplikasi SMBPA dan klik [**Hubungi Kami**] untuk mendapatkan maklumat dan berhubung dengan penyelia SMBPA.*

- ii. Lengkapkan maklumat berikut:

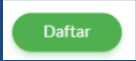

- Nama;
- Jawatan;
- Gred Jawatan;
- No Kad Pengenalan;

***Nota: No. Kad Pengenalan akan digunakan sebagai ID Pengguna bagi Log Masuk sistem (Contoh 850614013052).**

- E-mel;
- No Tel Pejabat;
- No Faks; dan
- No Tel Bimbit.
- Kata Laluan

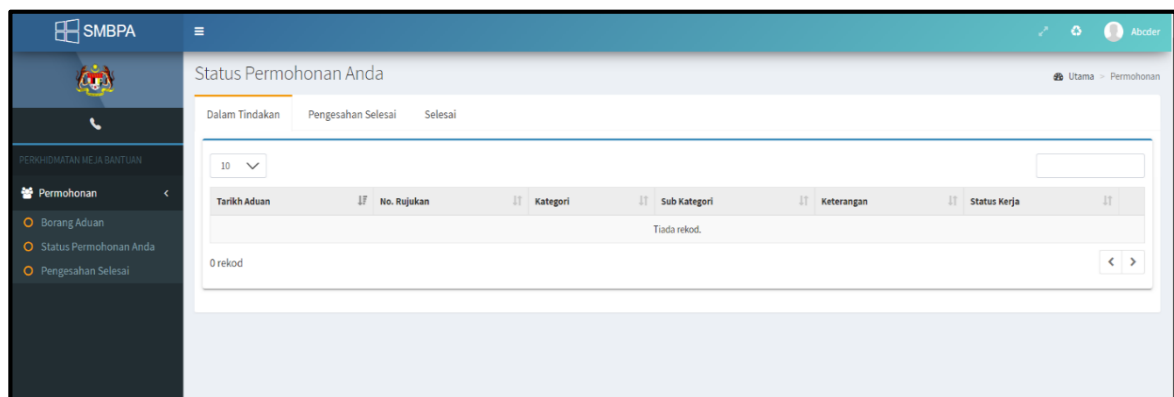
*** Nota: Pemilihan Kata Laluan hendaklah sekurang-kurangnya 8 aksara, merangkumi angka, huruf dan simbol (Contoh abc@1234).**

Langkah 3: Klik butang  untuk meneruskan pendaftaran
atau
Klik butang  untuk membatalkan pendaftaran

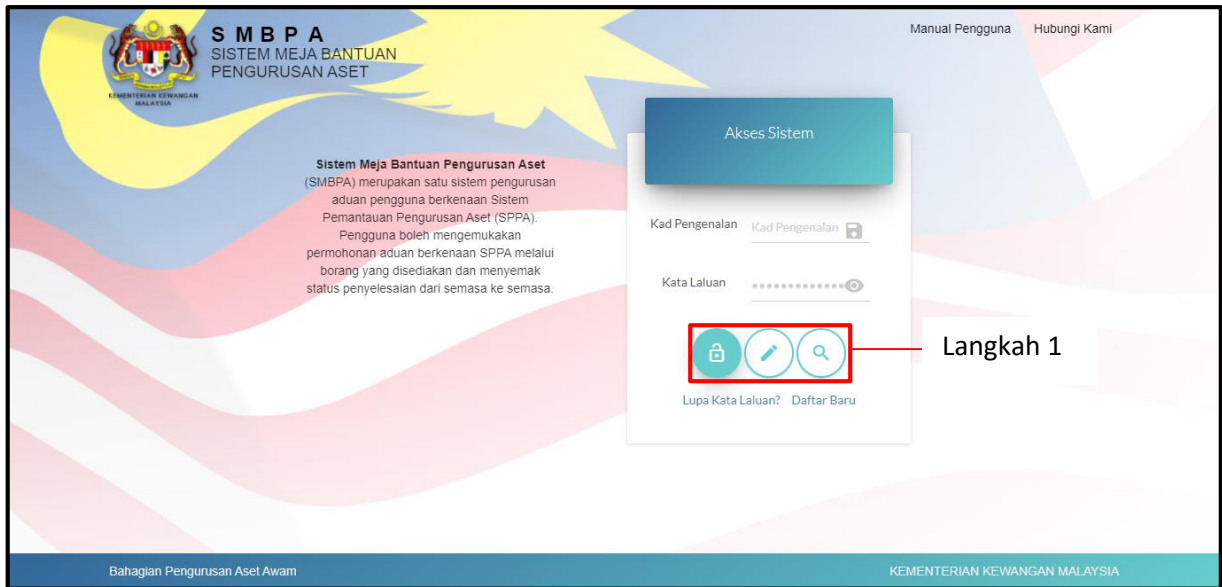
Langkah 4: Sekiranya pengguna klik butang  paparan di bawah akan 'pop up'
dan pengguna perlu klik butang  untuk melengkapkan proses pendaftaran pengguna.




Daftar pengguna telah berjaya dan sistem akan membenarkan log masuk secara automatik.
Skrin Utama Sistem akan dipaparkan seperti di bawah:-

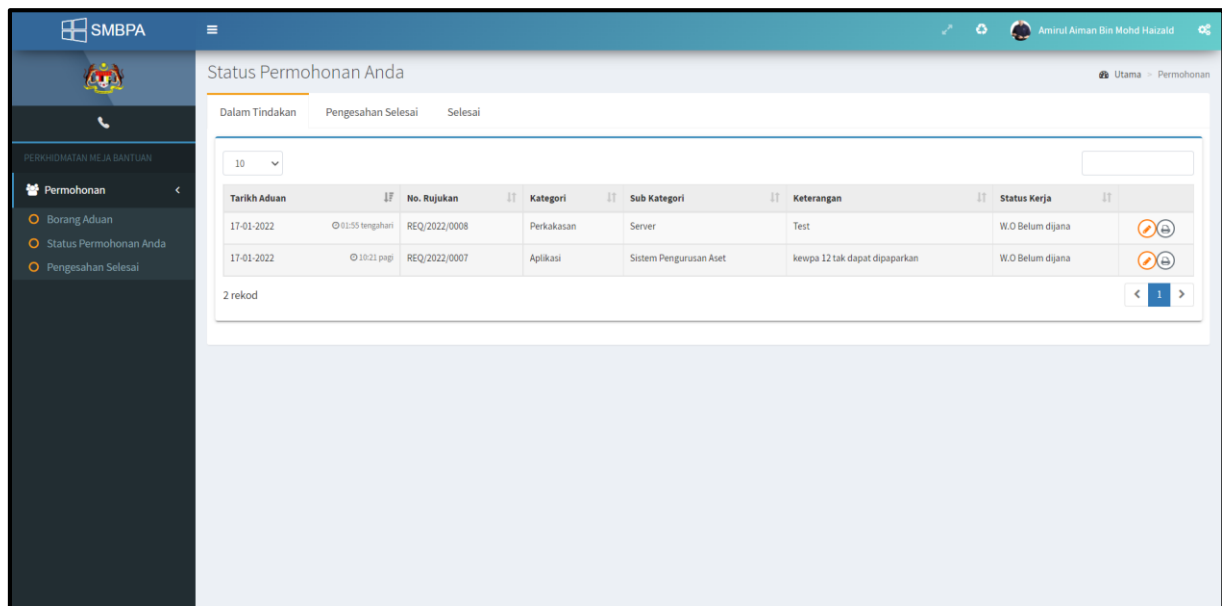



6 LOG MASUK SISTEM

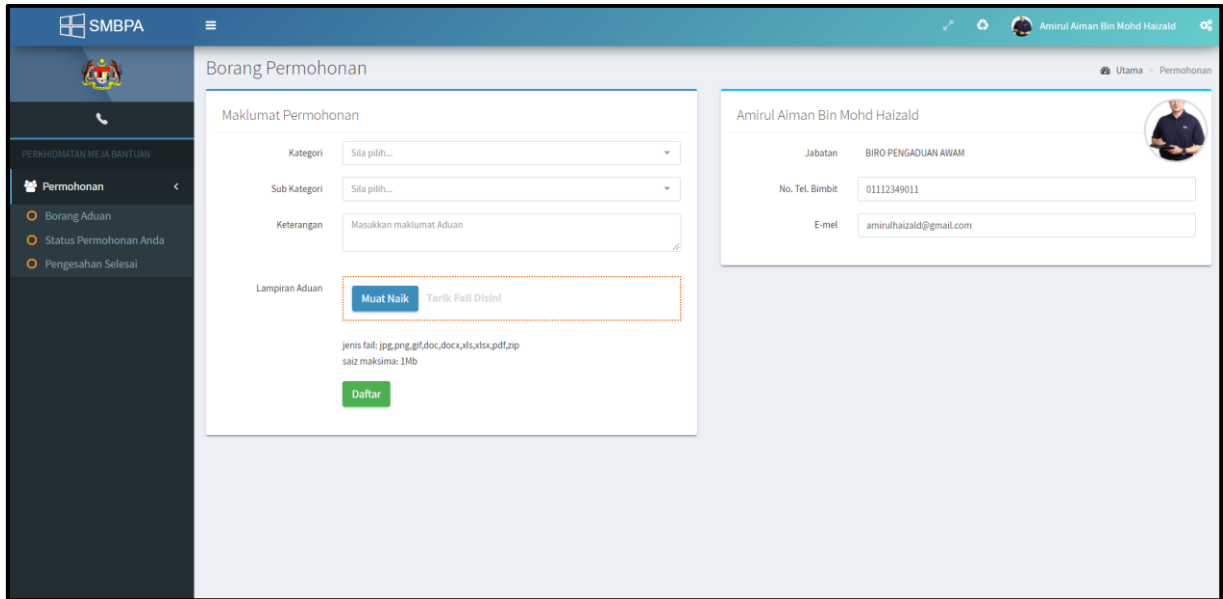


Langkah 1: Masukkan **Kad Pengenalan** dan **Kata Laluan**.

Langkah 2: Klik butang  untuk log masuk sistem, dan skrin seperti di bawah akan dipaparkan:-



Seciranya pengguna ingin mengakses borang aduan secara pantas, klik butang  dan skrin seperti di bawah akan dipaparkan:-



Borang Permohonan

Maklumat Permohonan

Kategori: Sila pilih...

Sub Kategori: Sila pilih...

Keterangan: Masukkan maklumat Aduan

Lampiran Aduan: [Muat Naik](#) [Tarik Fall Dstini](#)

jenis fail: jpg, png, gif, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip
saiz maksima: 1Mb


[Daftar](#)

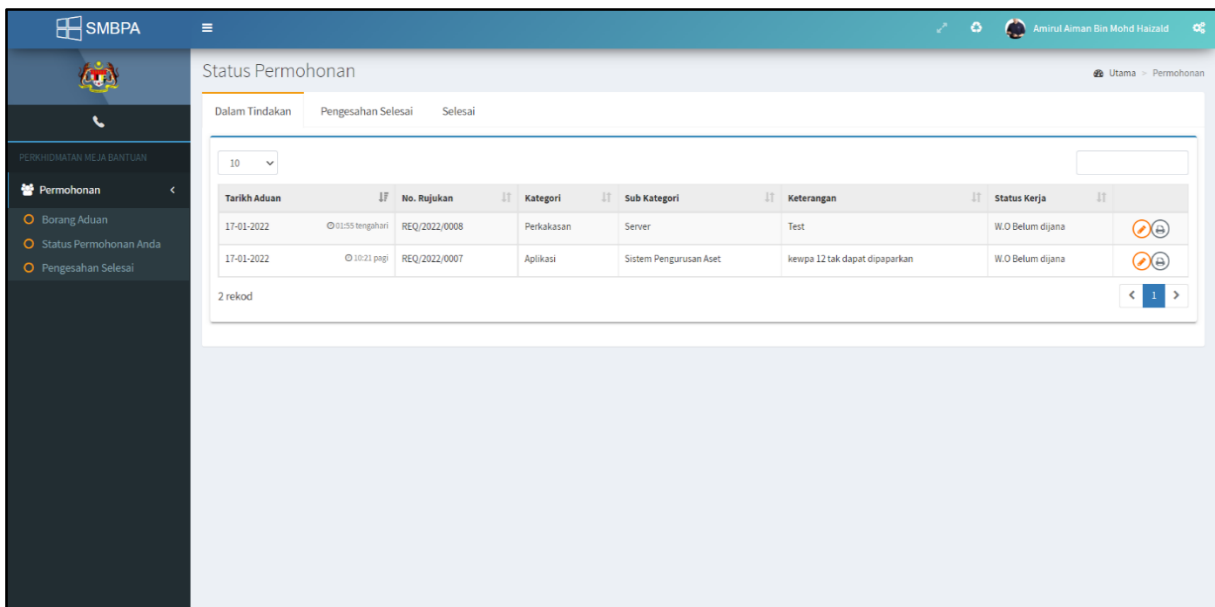
Amirul Aiman Bin Mohd Haizald

Jabatan: BIRO PENGADUAN AWAM

No. Tel. Bimbit: 01112349011

E-mel: amirulhaizald@gmail.com

Seciranya pengguna ingin menyemak status permohonan aduan secara pantas, klik butang  dan skrin seperti di bawah akan dipaparkan:-



Status Permohonan

Dalam Tindakan Pengesahan Selesai Selesai

10

Tarikh Aduan	No. Rujukan	Kategori	Sub Kategori	Keterangan	Status Kerja
17-01-2022	01:55 tengahari REQ/2022/0008	Perkakasan	Server	Test	W.O Belum dijana
17-01-2022	0:10:21 pagi REQ/2022/0007	Aplikasi	Sistem Pengurusan Aset	kewpa 12 tak dapat dipaparkan	W.O Belum dijana

2 rekod

7 PERMOHONAN ADUAN

The screenshot shows the SMBPA portal interface. On the left sidebar, under 'PERMOHONAN BERSA BANTUAN', the 'Permohonan' menu is expanded, and 'Borang Aduan' is highlighted with a red box. A red line connects this box to the text 'Langkah 1'. The main content area is titled 'Borang Aduan' and contains a form for 'Maklumat Permohonan'. This form includes dropdown menus for 'Kategori' and 'Sub Kategori', a text field for 'Keterangan', and a section for 'Lampiran Aduan' with a 'Muat Naik' button and a 'Tarik Fail Ditalini' link. A red box highlights the 'Maklumat Permohonan' section, with a red line pointing to 'Langkah 3'. Below the form, there is a 'Daftar' button. The user profile area on the right shows the name 'Amirul Alman Bin Mohd Haizald', the position 'BIRO PENGADUAN AWAM', and contact details: 'No. Tel. Bimbit: 01112349011' and 'E-mel: amirulhaizald@gmail.com'.

Langkah 1: Klik **Borang Aduan**.

This screenshot is similar to the previous one but focuses on the 'Maklumat Permohonan' section. A red box highlights the 'Kategori', 'Sub Kategori', 'Keterangan', and 'Lampiran Aduan' fields. A red line connects this box to the text 'Langkah 2'. The 'Daftar' button is visible at the bottom of the form. The user profile area on the right remains the same, showing 'Amirul Alman Bin Mohd Haizald' and contact information.

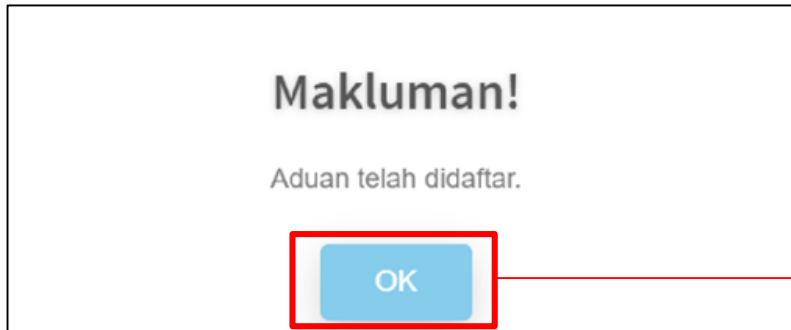
Langkah 2: Lengkapi Borang Aduan.

- Kategori – Pilih dari menu *dropdown*
- Sub Kategori - Pilih dari menu *dropdown*
- Keterangan – Masukkan keterangan berkaitan aduan
- Lampiran Aduan (dimuat naik sekiranya ada)

***Nota: Bilangan lampiran dimuat naik boleh lebih daripada satu fail**

Langkah 3: Klik butang  untuk serahan borang aduan.

Langkah 4: Permohonan aduan telah berjaya didaftarkan. Klik butang 



Langkah 4

8 STATUS PERMOHONAN ANDA

Tarikh Aduan	No. Rujukan	Kategori	Sub Kategori	Keterangan	Status Kerja
17-01-2022	REQ/2022/0008	Perkakasan	Server	Test	W.O Belum dijana
17-01-2022	REQ/2022/0007	Aplikasi	Sistem Pengurusan Aset	kewpa 12 tak dapat dipaparkan	W.O Belum dijana

Langkah 1: Klik menu [**Status Permohonan Anda**] untuk menyemak status permohonan aduan yang telah didaftarkan, skrin Status Permohonan Anda akan dipaparkan seperti di bawah:-

Status Permohonan Anda Utama > Permohonan

Dalam Tindakan Pengesahan Selesai Selesai


1 2 3

Tarikh Aduan	No. Rujukan	Kategori	Sub Kategori	Keterangan	Status Kerja
17-01-2022	REQ/2022/0007	Aplikasi	Sistem Pengurusan Aset	kewpa 12 tak dapat dipaparkan	W.O Belum dijana

1 rekod

BIL	STATUS	KETERANGAN
1	Dalam Tindakan	Aduan sedang dalam tindakan juruteknik.
2	Pengesahan Selesai	Pengadu perlu mengesahkan kes aduan yang telah diambil tindakan oleh Juruteknik.
3	Selesai	Aduan telah disahkan selesai dan kes telah ditutup.

Kemaskini borang aduan yang telah didaftarkan

Langkah 1: Klik butang  skrin seperti di bawah akan dipaparkan:-

Borang Aduan

Maklumat Permohonan

Kategori: Aplikasi


Sub Kategori: Sistem Pengurusan Aset

Keterangan: kewpa 12 tak dapat dipaparkan

Lampiran Aduan: Muat Naik Tarik Fail Disini

jenis fail: jpg, png, gif, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip
saiz maksima: 1Mb

Kemaskini Padam


Amirul Aiman Bin Mohd Haizald 

Jabatan: BIRO PENGADUAN AWAM

No. Tel. Bimbit: 01112349011

E-mel: amirulhaizald@gmail.com


Tutup

Langkah 2: Klik butang  setelah pengguna selesai mengemaskini maklumat yang berkaitan.

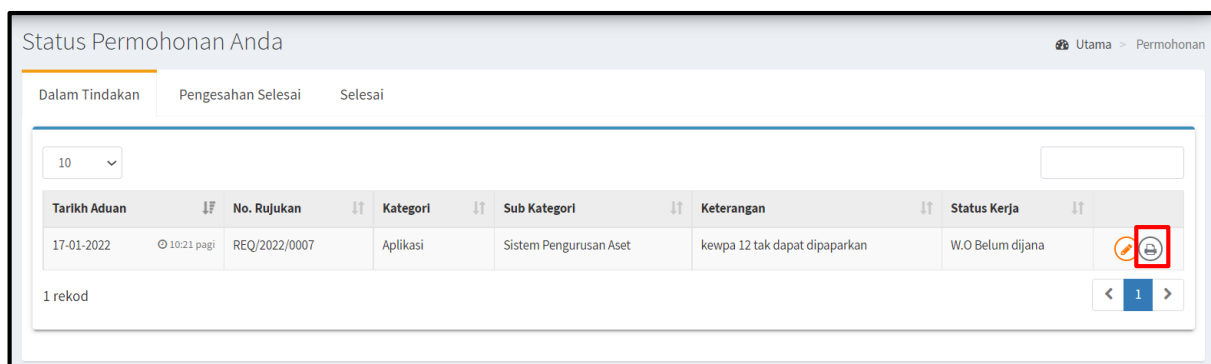
atau

Klik butang  untuk memadamkan aduan yang telah didaftarkan.

**Nota: fungsi ini hanya boleh dilakukan sekiranya status kes aduan adalah BUKA*

Langkah 3: Klik butang  untuk kembali ke paparan skrin STATUS PERMOHONAN ANDA.


Cetakan borang aduan



Status Permohonan Anda Utama > Permohonan

Dalam Tindakan Pengesahan Selesai Selesai

10

Tarikh Aduan	No. Rujukan	Kategori	Sub Kategori	Keterangan	Status Kerja	
17-01-2022	10:21 pagi REQ/2022/0007	Aplikasi	Sistem Pengurusan Aset	kewpa 12 tak dapat dipaparkan	W.O Belum dijana	


1 rekod


< 1 >

Langkah 1: Klik butang 


Paparan cetakan borang aduan adalah seperti berikut:

BAHAGIAN A		MAKLUMAT PEMOHON		
Pemohon	KAKITANGAN			
Nama	Amirul Aiman bin Mohd Haizald			
Bahagian	BIRO PENGADUAN AWAM			
Telefon Bimbit	01112349011	Tarikh Permohonan	17-01-2022	
Telefon Pejabat		Masa (RT)	13:55	
E-mel	aminulhaizald@gmail.com			
Saluran	Online			
BAHAGIAN B		PERMOHONAN / ADUAN PENYELENGGARAAN		
Berkaitan		Sub Kategori	Server	
Severity Level	1	Jenis		
Keterangan	Test			
BAHAGIAN C		KEGUNAAN PERKAKA SAN		
	Permohonan Diterima	Arahan Dikeluarkan	Tindakan Diambil	Pengesahan Pemohon
				Aminul Aiman bin Mohd Haizald
Tarikh:	Tarikh:	Tarikh:	Tarikh:	
Masa:	Masa:	Masa:	Masa:	
BAHAGIAN D		STATUS TINDAKAN PEMBAIKAN (dilat oleh Unit Teknikal)		
Tangk Mula		Masa		
Tarikh Akhir		Masa		
Status Kerja		Status Kes		
Catatan				
BAHAGIAN E		PENGE SAHAN / PERAKUAN		
	Pengesahan Tamat & Sempurna (Penyelaras)		Perakuan Tamat Kerja (Pengadu / Pengguna Sistem)	
	Nama:		Nama: Amirul Aiman bin Mohd Haizald	
	Tarikh:		Tarikh:	
	Masa:		Masa:	

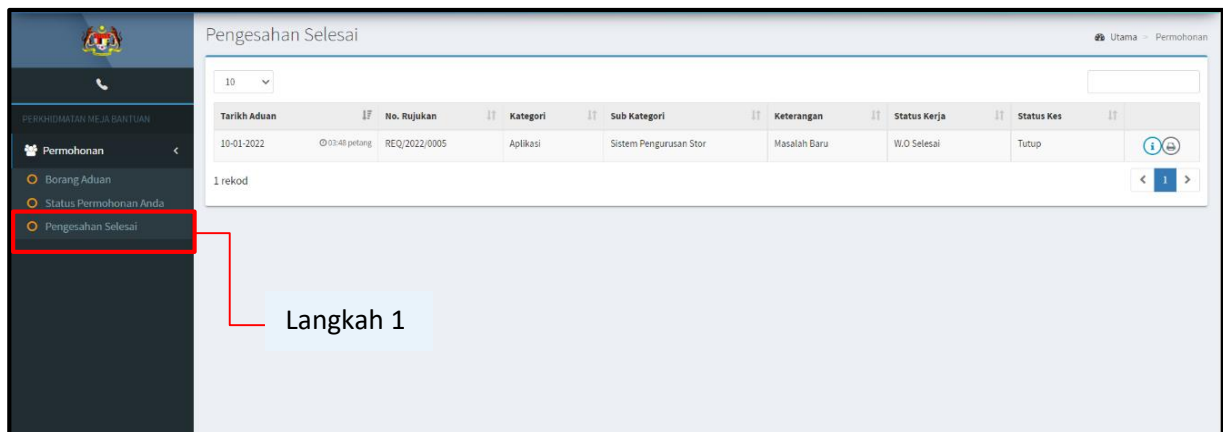
Cetak 

Tutup 

Langkah 2: Klik butang  untuk mencetak borang aduan.

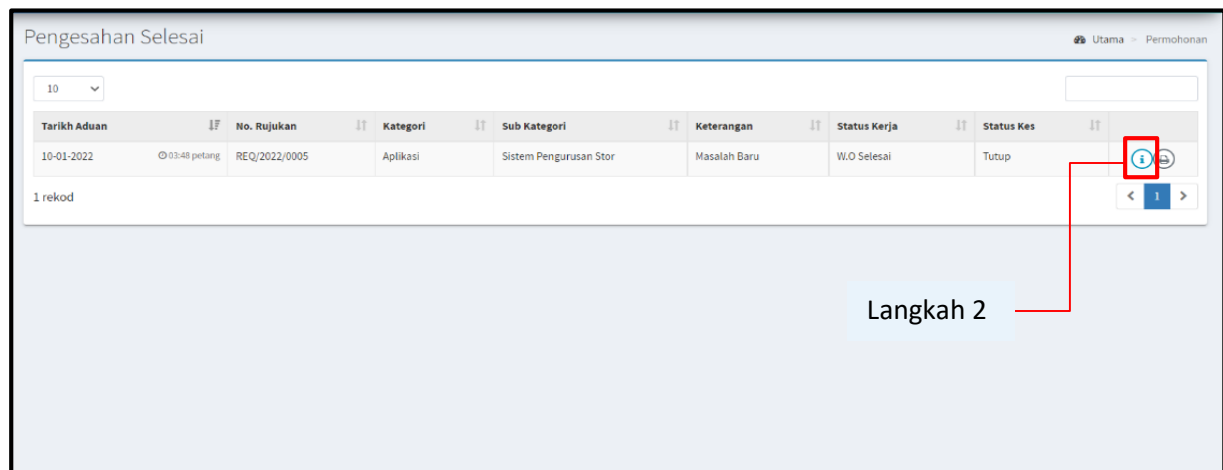
Langkah 3: Klik butang  untuk kembali ke skrin STATUS PERMOHONAN ANDA.


9 PENGESAHAN SELESAI

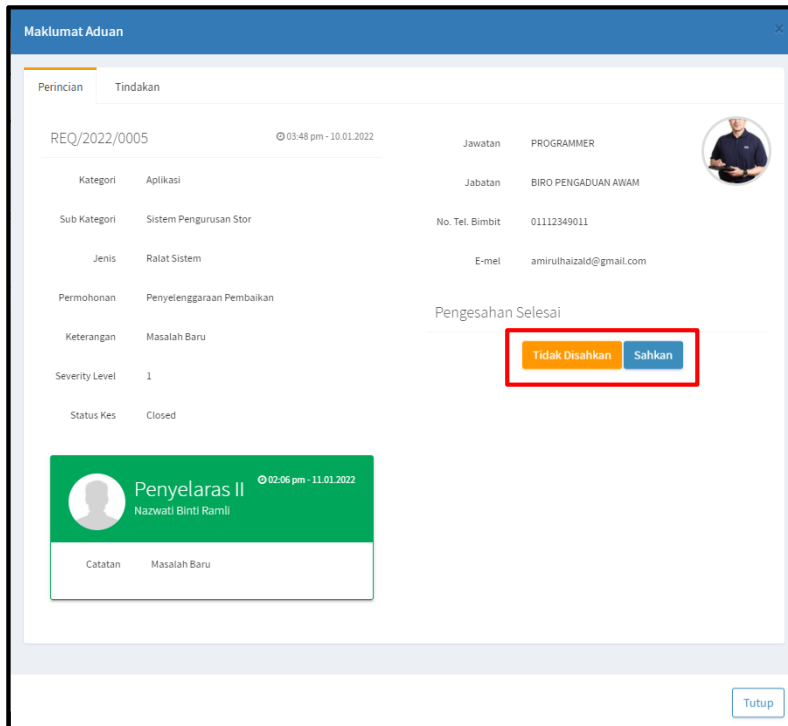



Pengesahan selesai kes aduan

Langkah 1: Klik menu [**Pengesahan Selesai**] dan senarai aduan yang telah selesai diambil tindakan akan dipaparkan.




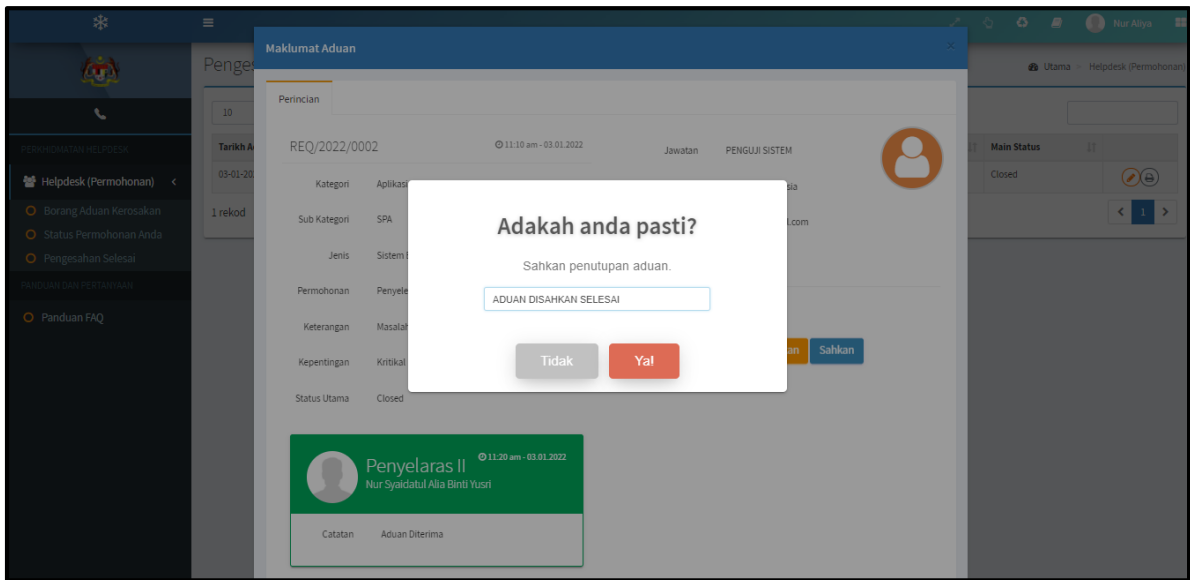
Langkah 2: Klik butang  untuk memaparkan perincian tindakan penyelesaian kes yang telah dibuat, skrin seperti di bawah akan dipaparkan:-

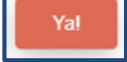


Langkah 3: Klik butang  untuk membuat pengesahan selesai bagi kes aduan. Skrin seperti di bawah akan dipaparkan.

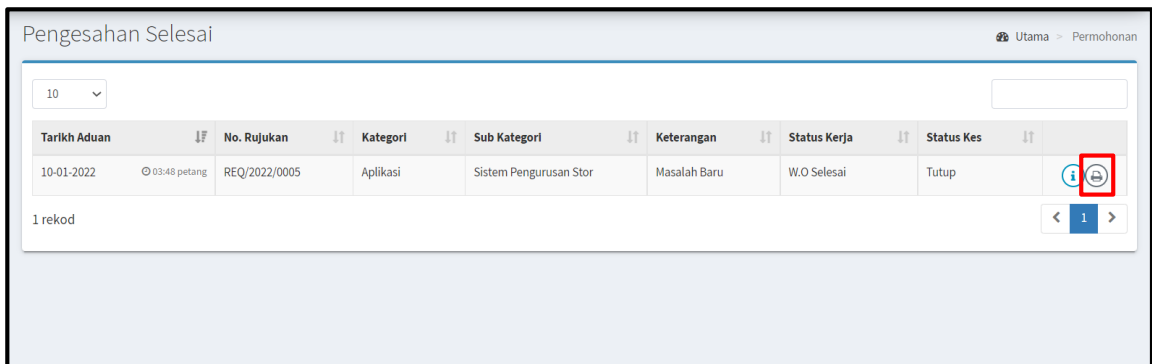
atau


Klik butang  jika pengguna mendapati kes aduan masih ada masalah.

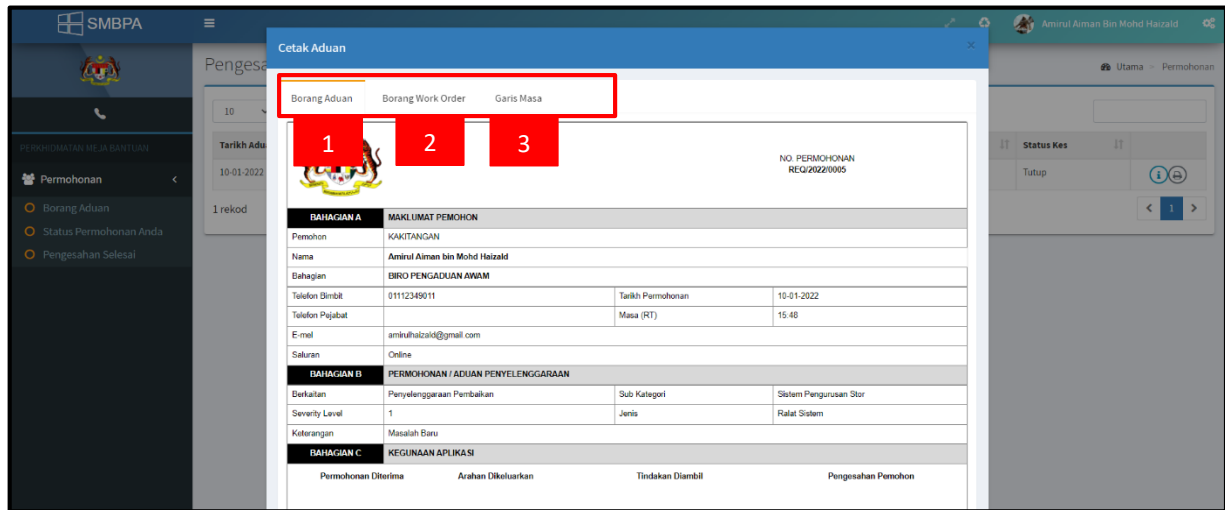


Langkah 4: Masukkan **Catatan** dan seterusnya Klik butang  untuk mengesahkan penutupan aduan.

Cetakan borang



Langkah 1: Klik butang  skrin seperti di bawah akan dipaparkan:-





BIL	FUNGSI	KETERANGAN
1	Borang Aduan	Maklumat kes aduan yang telah didaftarkan oleh pengguna
2	Borang <i>Work Order</i>	Maklumat <i>Work Order</i> yang telah dibuat oleh Juruteknik
3	Garis Masa	Maklumat garis masa kes aduan

Cetakan borang kes aduan yang telah diselesaikan

Langkah 1: Klik tab [Borang Aduan], skrin seperti berikut akan dipaparkan:-

Borang Aduan	Borang Work Order	Garis Masa	
		NO. PERMOHONAN REQ/2022/0003	
BAHAGIAN A	MAKLUMAT PEMOHON		
Pemohon	KAKITANGAN		
Nama	Amirul Aiman bin Mohd Haizald		
Bahagian	BIRO PENGADUAN AWAM		
Telefon Bimbit	01112349011	Tarikh Permohonan	10-01-2022
Telefon Pejabat		Masa (RT)	14:47
E-mel	amirulhaizald@gmail.com		
Saluran	Online		
BAHAGIAN B	PERMOHONAN / ADUAN PENYELENGGARAAN		
Berkaitan	Penyelenggaraan Pencegahan	Sub Kategori	Sistem Pengurusan Aset
Severity Level	1	Jenis	Ralat Data
Keterangan	Test		
BAHAGIAN C	KEGUNAAN APLIKASI		
Permohonan Diterima	Arahan Dikeluarkan	Tindakan Diambil	Pengesahan Pemohon
Nur Syaidatul Alia Binti Yusri	Nur Syaidatul Alia Binti Yusri	Muhammad Farhan Bin Shahrul Azlan	Amirul Aiman bin Mohd Haizald
Tarikh: 10-01-2022	Tarikh: 10-01-2022	Tarikh: 10-01-2022	Tarikh: 10-01-2022
Masa: 15:01	Masa: 15:02	Masa: 15:03	Masa: 15:28
BAHAGIAN D	STATUS TINDAKAN PEMBAIKAN (dilal oleh Unit Teknikal)		
Tarikh Mula	10-01-2022	Masa	15:02
Tarikh Akhir	10-01-2022	Masa	15:07
Status Kerja	Tutup - Closed	Status Kes	Selesai
Catatan	ADUAN SELESAI		
BAHAGIAN E	PENGESAHAN / PERAKUAN		
Pengesahan Tamat & Sempurna (Penyelaras)		Perakuan Tamat Kerja (Pengadu / Pengguna Sistem)	
Nama: Nur Syaidatul Alia Binti Yusri		Nama: Amirul Aiman bin Mohd Haizald	
Tarikh: 10-01-2022		Tarikh: 10-01-2022	
Masa: 15:09		Masa: 15:28	

Cetak 

Tutup 

Langkah 2: Klik butang  untuk buat cetakan.

Langkah 3: Klik butang  untuk Kembali ke skrin PENGESAHAN SELESAI.

Cetakan Borang *Work Order*

Langkah 1: Klik tab [**Borang *Work Order***], skrin seperti berikut akan dipaparkan:-

Borang Aduan	Borang Work Order	Garis Masa
--------------	--------------------------	------------



NO. PERMOHONAN
REQ/2022/0004

NO. WORK ORDER
W0/A001/2022/0004

BAHAGIAN A WORK ORDER			
Berkaitan	Penyelenggaraan Pembaikan	Sub Kategori	Sistem Pengurusan Aset
Severity Level	1	Jenis	Ralat Data

BAHAGIAN B MAKLUMAT PENERIMAAN DAN PEMOHON			
Pemohon	KAKITANGAN		
Nama	Amirul Aiman bin Mohd Haizald		
Bahagian	BIRO PENGADUAN AWAM		
Telefon Bimbit	01112349011	Tarikh Permohonan	10-01-2022
Telefon Pejabat		Masa (RT)	15:30
E-mel	amirulhaizald@gmail.com		

BAHAGIAN C PERMOHONAN / ADUAN PENYELENGGARAAN	
Keterangan	Masalah cetakan

BAHAGIAN D KEGUNAAN APLIKASI	
Status Kes	Selesai
Catatan	Aduan selesai

BAHAGIAN E PENGESAHAN / PERAKUAN			
Tugasan Oleh		Pengesahan Pemohon	
Nama:	Muhammad Farhan Bin Shahrul Azlan	Nama:	Amirul Aiman bin Mohd Haizald
Tarikh:	10-01-2022	Tarikh:	10-01-2022
Masa:	15:31	Masa:	15:37

 Maklumat W.O

LAMPIRAN DAN TINDAKAN

No	Fail Berkaitan	Tindakan
1.		2022-01-10 15:32:18 PUSH KE SISTEM LIVE
2.		2022-01-10 15:36:09 Update control setting

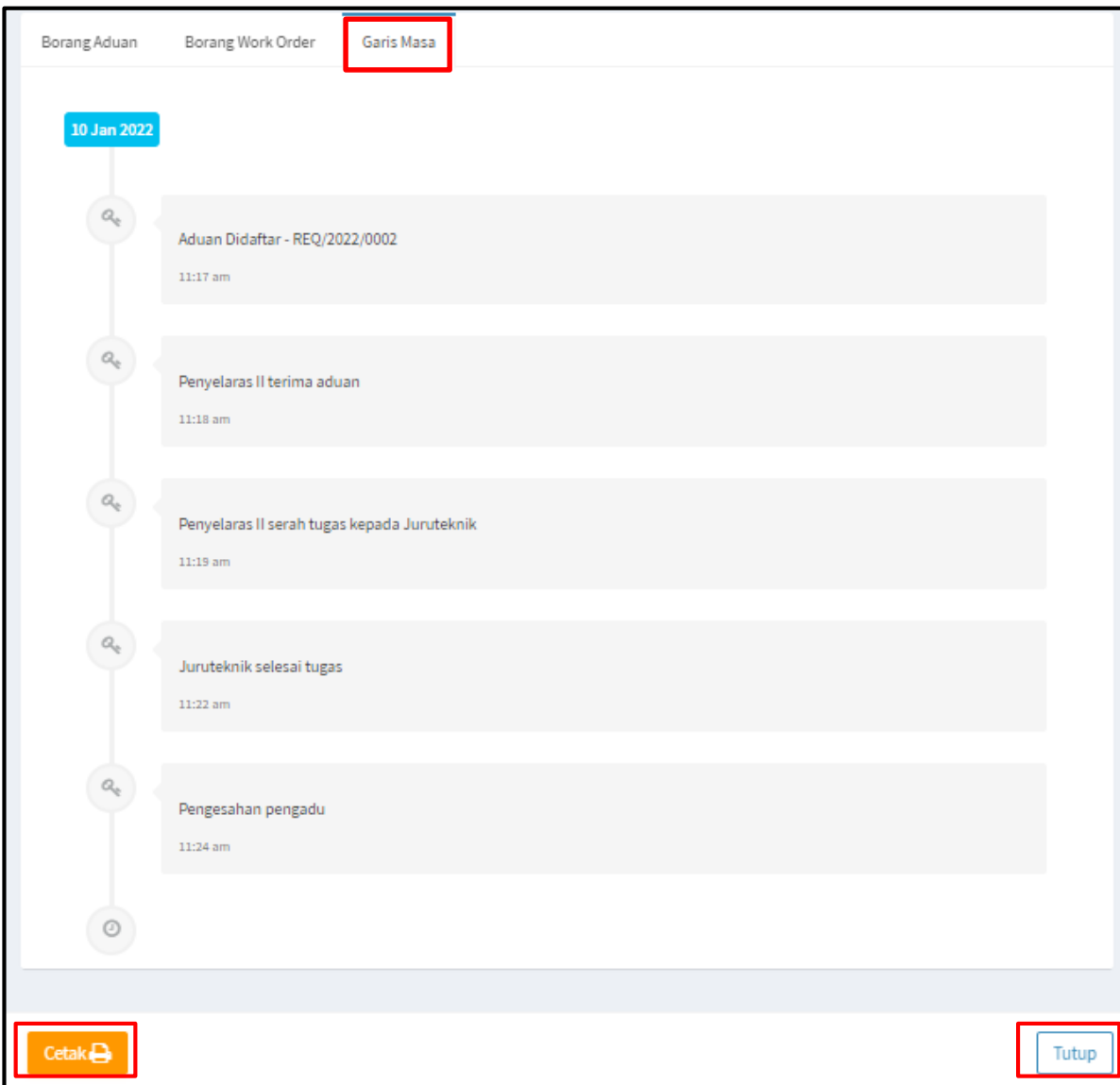
 Cetak Tutup

Langkah 2: Klik butang  untuk buat cetakan.

Langkah 3: Klik butang  untuk Kembali ke skrin PENGESAHAN SELESAI.

Cetakan Garis Masa

Langkah 1: Klik tab [**Garis Masa**], skrin seperti berikut akan dipaparkan:-



The screenshot shows a web interface with three tabs at the top: "Borang Aduan", "Borang Work Order", and "Garis Masa". The "Garis Masa" tab is selected and highlighted with a red box. Below the tabs, a date "10 Jan 2022" is displayed in a blue box. A vertical timeline on the left side of the screen shows five circular icons representing different stages of the complaint process. To the right of the timeline, five grey boxes contain the following text and timestamps:

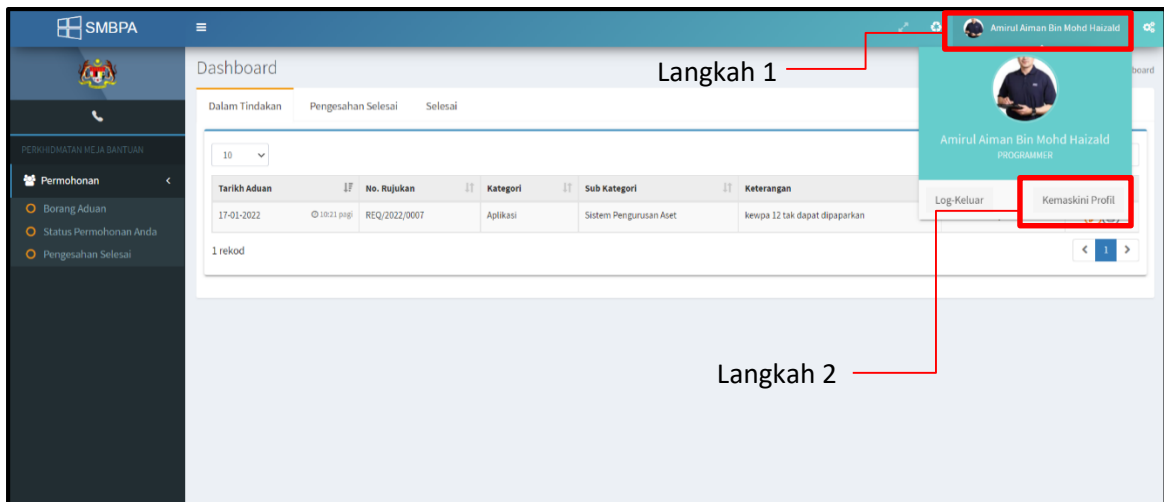
- Aduan Didaftar - REQ/2022/0002
11:17 am
- Penyelaras II terima aduan
11:18 am
- Penyelaras II serah tugas kepada Juruteknik
11:19 am
- Juruteknik selesai tugas
11:22 am
- Pengesahan pengadu
11:24 am

At the bottom of the interface, there are two buttons: "Cetak" (Print) on the left and "Tutup" (Close) on the right. Both buttons are highlighted with red boxes.

Langkah 2: Klik butang  untuk buat cetakan.

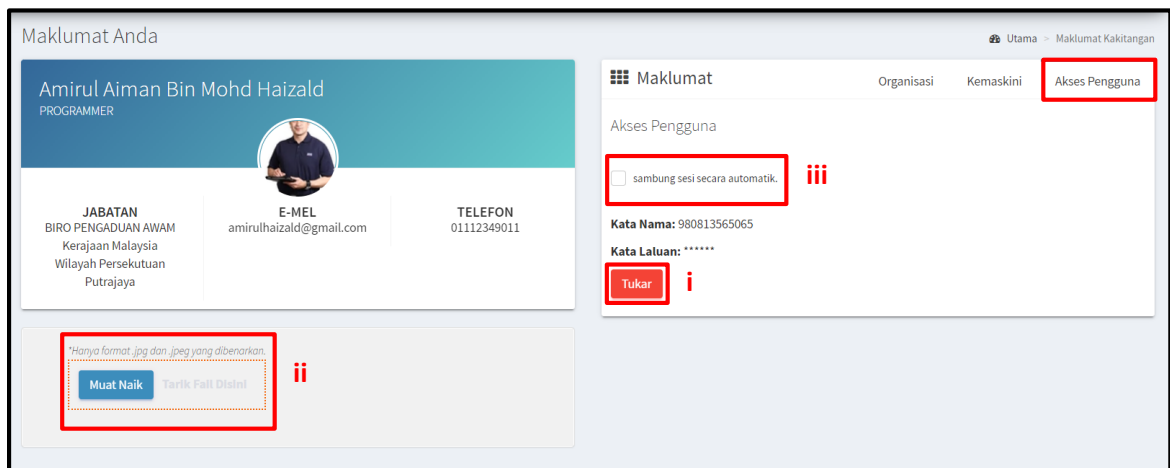
Langkah 3: Klik butang  untuk Kembali ke skrin PENGESAHAN SELESAI.

10 KEMASKINI PROFIL



Langkah 1: Klik pada menu **[Nama pengguna]**

Langkah 2: Klik **[Kemaskini Profil]** skrin seperti berikut akan dipaparkan:-

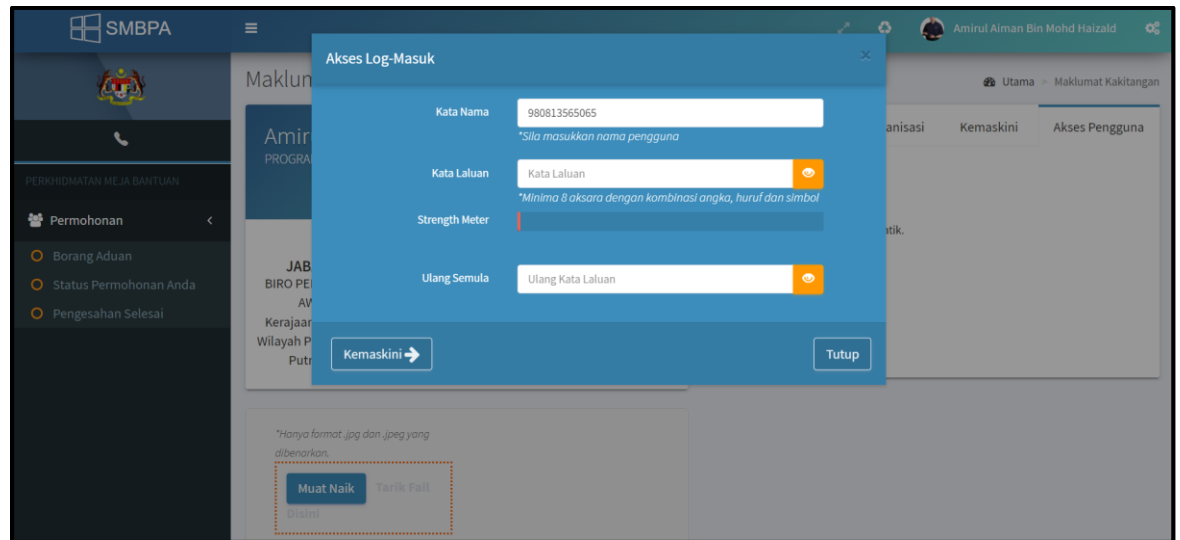


Menu [Akses Pengguna]

Pengguna boleh membuat tindakan:-

- i. Tukar kata laluan

Langkah 1: Klik butang **Tukar** skrin seperti berikut akan dipaparkan:-



Langkah 2: Klik butang **Kemaskini** jika selesai menukar kata laluan yang baru

atau

Klik butang **Tutup** untuk membatalkan tukar kata laluan

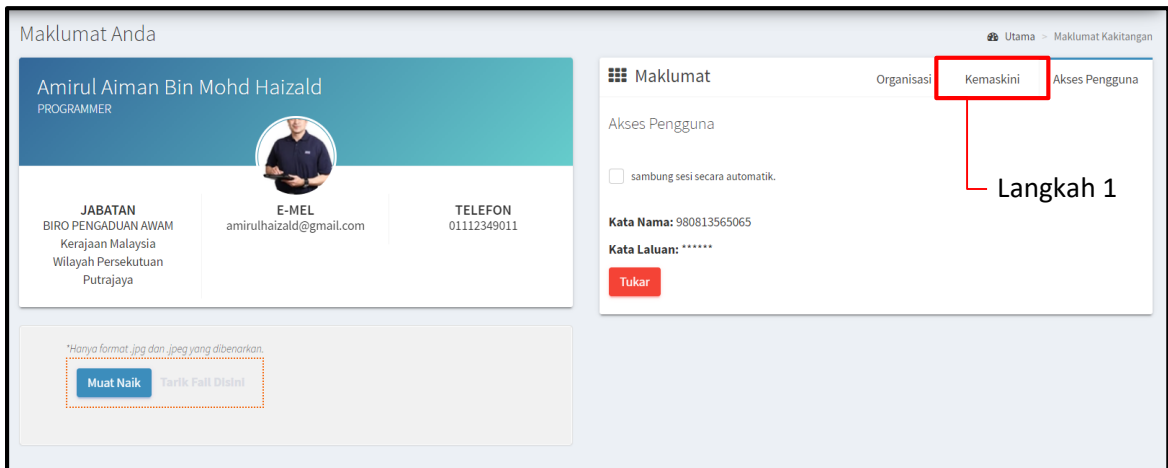
- ii. Muat naik gambar profil

Langkah 1: Klik butang **Muat Naik** hanya format .jpg dan .jpeg yang dibenarkan.

- iii. Sambung sesi secara automatik (auto session)

Sistem akan log keluar secara auto sekiranya tiada sebarang aktiviti berlaku dalam masa 10 minit. Bagi mengelakkan ini terjadi, pengguna harus klik **✓** pada medan yang disediakan.

Menu [Kemaskini]



Maklumat Anda

Amirul Aiman Bin Mohd Haizald
PROGRAMMER

JABATAN
BIRO PENGADUAN AWAM
Kerajaan Malaysia
Wilayah Persekutuan
Putrajaya

E-MEL
amirulhaizald@gmail.com

TELEFON
01112349011

*Hanya format .jpg dan .jpeg yang dibenarkan.
Muat Naik Tarik Fall Ditalni

Maklumat

Organisasi **Kemaskini** Akses Pengguna

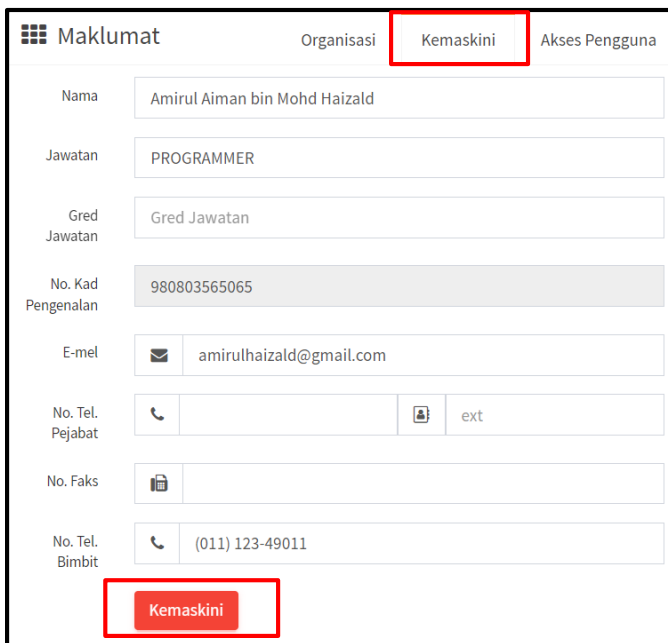
Akses Pengguna

sambung sesi secara automatik.

Kata Nama: 980813565065
Kata Laluan: *****
Tukar

Langkah 1

Langkah 1: Klik pada menu [Kemaskini]. Skrin seperti berikut akan dipaparkan:-



Maklumat

Organisasi **Kemaskini** Akses Pengguna

Nama Amirul Aiman bin Mohd Haizald

Jawatan PROGRAMMER

Gred Jawatan Gred Jawatan

No. Kad Pengenalan 980803565065

E-mel amirulhaizald@gmail.com

No. Tel. Pejabat [] ext

No. Faks []

No. Tel. Bimbit (011) 123-49011

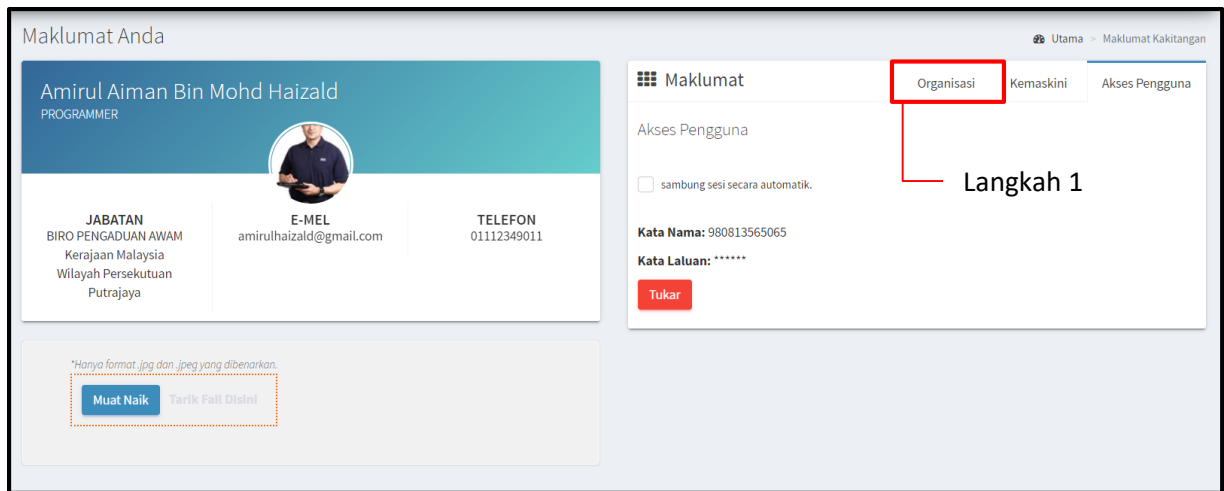
Kemaskini

Langkah 2: Kemaskini maklumat yang dikehendaki:-

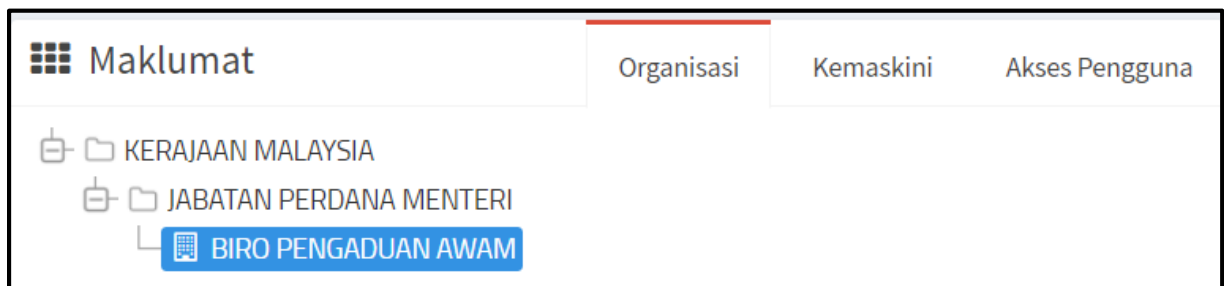
- Nama;
- Jawatan;
- Gred Jawatan;
- E-mel;
- No Tel Pejabat;
- No Faks; dan
- No Tel Bimbit.

Langkah 3: Klik butang **Kemaskini** setelah tindakan selesai dan maklumat pengguna akan disimpan di dalam pangkalan data.

Menu [Organisasi]

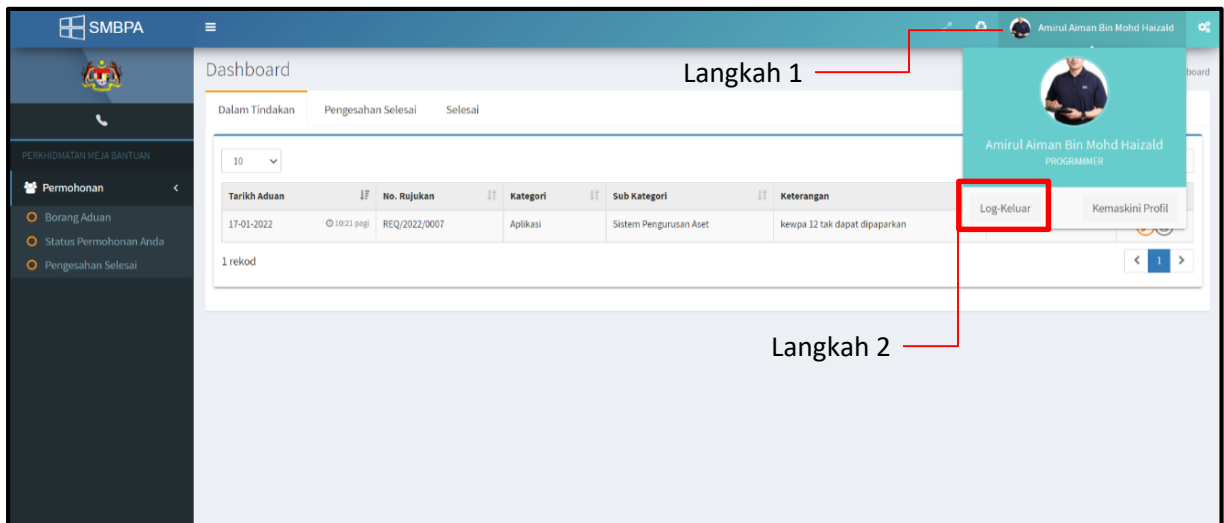


Langkah 1: Klik pada menu **[Organisasi]**. Tab Organisasi menerangkan maklumat organisasi pengguna. Skrin seperti berikut akan dipaparkan:-



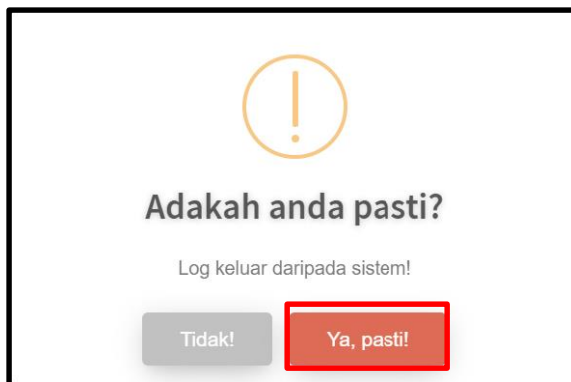
**Nota: Untuk mengemaskini Organisasi, pengguna perlu memaklumkan kepada bahagian Meja Bantuan atau Admin Sistem untuk proses pengemaskinian.*

11 LOG KELUAR



Langkah 1: Klik pada menu [Nama pengguna]

Langkah 2: Klik [**Log Keluar**] dan skrin seperti berikut akan dipaparkan:-



Langkah 3: Klik **Ya, pasti!** untuk log keluar dari sistem dan kembali ke paparan Laman Utama SMBPA.

Sekiranya pengguna ingin kekal di dalam sistem klik **Tidak!** dan skrin akan kembali kepada paparan KEMASKINI PROFIL.