

# PERKHIDMATAN MEJA BANTUAN HRMIS, JPA

A photograph of a person at a computer desk, illuminated by a bright spotlight. In the center of the spotlight, the words "HELP DESK" are spelled out using blue 3D blocks. A computer mouse is visible on the desk to the right of the blocks. The background is a blurred office setting.

HELP DESK

Unit Helpdesk HRMIS, BPMS, JPA



# SKOP KERJA HELPDESK

Menerima semua aduan berkaitan aplikasi dan peralatan JPA.

Menganalisa dan menyelesaikan aduan serta menyemak maklum balas penyelesaian sebelum dikemukakan kepada pengadu

Menyediakan Laporan Statistik Aduan

Mengeluarkan pemakluman gangguan aplikasi melalui Portal HRMIS

Mengadakan Sesi Program Turun Padang ke agensi

Memberi khidmat bantuan dan nasihat kepada pengguna yang *walk in* ke helpdesk dan yang dijemput oleh agensi.

Melaksanakan Prosedur Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) bagi Pengauditan Pensijilan MS ISO/IEC 27001:2013

# SUMBER ADUAN HRMIS

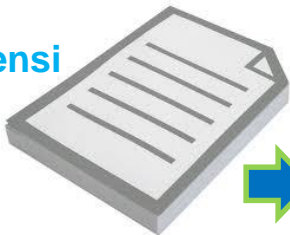
Panggilan Telefon  
Helpdesk HRMIS  
03-8321 1400  
VoiceMail Aduan



E-mel Helpdesk HRMIS

- [helpdesk\\_hrmis@jpa.gov.my](mailto:helpdesk_hrmis@jpa.gov.my)
- [hrmis\\_helpdesk@jpa.gov.my](mailto:hrmis_helpdesk@jpa.gov.my)

• Surat Rasmi Agensi  
• Fax



• Mesyuarat/Bengkel/Seminar/Latihan  
• Hari Bersama Pelanggan JPA/ Agensi  
• Walk-in ke JPA



• Sistem Maklum Balas JPA  
• Biro Pengaduan Awam  
• Akhbar Tempatan  
• 1MOCC MAMPU

• Laman Sosial  
• Rakan-rakan warga JPA/ Saudara mara taulan

**Waktu Operasi Unit Helpdesk**

• Isnin – Jumaat : 8.00 am – 7.00 pm  
• Sabtu – Ahad : 8.00 am – 5.00 pm



# **CONTOH ADUAN PENAMATAN PERKHIDMATAN**



# PENAMATAN PERKHIDMATAN

## 1) Kenapa tiada lookup Pecen Pilihan

CO belum cukup syarat untuk bersara pilihan :

- ✘ Perlu berumur 40 tahun atau lebih;
- ✘ Telah berkhidmat dengan kerajaan sekurang-kurangnya 10 tahun;
- ✘ Telah disahkan dalam perkhidmatan
- ✘ Mengambil skim pecen.

E-melkan No. KP CO dan nama agensi terkini CO untuk pihak JPA kemaskini maklumat agensi dalam sistem HRMIS



# PENAMATAN PERKHIDMATAN

## 2) Mohon batalkan persaraan pilihan CO

Bagi persaraan pilihan, CO boleh batalkan sendiri permohonan di menu Penamatan perkhidmatan sukarela > Memohon penamatan perkhidmatan > di tab membatalkan permohonan penamatan perkhidmatan > masukkan alasan pembatalan > hantar

## 3) Rekod persaraan belum dihantar tetapi paparan pada rekod Integrasi memaparkan “Rekod Persaraan telah dihantar”

Pentadbir perlu e-melkan pada Helpdesk JPA untuk tindakan pembatalan rekod lama yang telah dihantar ke POWER



# PENAMATAN PERKHIDMATAN

4) Mesej “ Tiada Penetapan Aliran Kerja ” semasa hantar maklumat persaraan

Pentadbir aliran kerja perlu setkan aliran kerja tersebut

5) Mesej “Tiada Penerima Jawatan Sebenar” / “Penerima Tiada Kelengkapan” semasa hantar maklumat persaraan

Pentadbir aliran kerja perlu semak/kemaskini maklumat PENERIMA bagi aliran kerja tersebut.



# PENAMATAN PERKHIDMATAN

6) Masalah penetapan aliran kerja SP- 312 / SP-021

Penetapan aliran kerja bagi SP-312 : Penghantar adalah BU PESARA

7) Tidak boleh papar untuk cetak borang HRMIS01

Mohon kemaskini semula gambar CO dengan menggunakan format yang dicadangkan di menu rekod peribadi





# PENAMATAN PERKHIDMATAN

## 8) Ralat di menu link Maklumat Persaraan Untuk Integrasi

Ralat tersebut adalah kerana CO mempunyai 2 rekod maklumat kad pengenalan lama. Mohon pengesah rekod peribadi CO hapus 1 rekod No kad pengenalan lama yang salah di menu :

Pentadbiran sistem > penyelenggaraan rekod > pengurusan rekod peribadi > selenggara kad pengenalan > No ic CO > klik hyperlink Nama CO > hapus rekod No KP lama yang salah/tidak aktif (-).



# PENAMATAN PERKHIDMATAN

9) Tiada butang HANTAR di menu maklumat persaraan untuk integrasi

Data CO tidak lengkap. Mohon mengemaskini maklumat yang diperlukan semasa proses penghantaran persaraan untuk integrasi. Maklumat boleh disemak pada borang yang dipaparkan. Maklumat yang tidak lengkap akan ditulis dengan tulisan berwarna hijau. Setelah kesemua maklumat yang diperlukan telah LENGKAP, butang HANTAR akan muncul secara automatik kerana ianya adalah terkawal berdasarkan maklumat-maklumat penting yang perlu dihantar.



# PENAMATAN PERKHIDMATAN

10) Maklumat No akaun pesara silap dan telah dihantar ke POWER

Agensi perlu menghantar surat beserta dokumen sokongan maklumat tersebut ke Bahagian Pencen/KWAP secara terus.

11) Bagaimana hendak cetak borang penamatan perkhidmatan kematian yang telah dihantar ke POWER

Mohon pentadbir sandangan mengemaskini semula tarikh luput sandangan CO ke 31/12/9999. Mohon kemaskini semula setelah proses cetak borang selesai dilakukan



# PENAMATAN PERKHIDMATAN

## 12) Borang – borang yang perlu dihantar ke KWAP

1. Borang JPA.BP.HRMIS01 (Persaraan Paksa & Pilihan)
1. Borang JPA.BP.HRMIS02 (Kematian)
2. Borang JPA.BP.1 (Cuti Rehat atau Cuti Rehat Khas)
3. Borang JPA.BP.2 (Sijil Akuan Berhutang)

Rujuk Portal Pencen : <http://www.jpapencen.gov.my/>  
SuratEdaranPenggunaanModulPenamatanPerkhidmatanP.pdf  
(Perkara 3.1 – Penghantaran borang dan dokumen)



**SEKIAN, TERIMA KASIH**

**KWAP : 03-88878777**

**HELPDESK JPA : 03-83211400**