



TIMBALAN KETUA SETIAUSAHA (PENGURUSAN)  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA  
Aras 6, Blok E8, Kompleks E  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62604 PUTRAJAYA  
MALAYSIA

Telefon : 603-8884 6152  
Laman Web : <http://www.moe.gov.my>

Ruj. Tuan :  
Ruj. Kami : KPM.100-15/2/186 (76)  
Tarikh : 8 Oktober 2024

## SEPERTI SENARAI EDARAN

YBhg. Datuk / Dato' / Datin / Dr. / Ts. / Tuan / Puan,

**HEBAHAN PENGGUNAAN SISTEM MEJA PERKHIDMATAN ICT (*ICT SERVICE DESK*, *ISD*) BAGI ADUAN DAN PERKHIDMATAN ICT DI KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA (KPM) KEPADA SEMUA WARGA KPM DI BAHAGIAN, INSTITUT PENDIDIKAN GURU (IPG), INSTITUT AMINUDDIN BAKI (IAB), JABATAN PENDIDIKAN NEGERI (JPN), PEJABAT PENDIDIKAN DAERAH (PPD), KOLEJ MATRIKULASI DAN SEKOLAH**

Dengan segala hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Untuk makluman YBhg. Datuk / Dato' / Datin / Dr. / Ts. / Tuan / Puan, Pelan Transformasi ICT (*ICT Transformation Plan*, *ITP*) telah menggariskan Inisiatif A9: "Mewujudkan meja bantuan ICT berpusat" untuk mengendali dan menguruskan proses aduan dan khidmat bantuan teknikal ICT kepada semua pengguna di KPM.

3. Sistem *ISD* telah dibangunkan dan telah digunakan sebagai sistem aduan secara berpusat secara rasmi oleh warga KPM bermula 2 Februari 2021 sehingga kini. Sistem *ISD* merupakan aplikasi yang memudahkan warga KPM iaitu pegawai dan guru untuk melaporkan aduan kerosakan ICT, membuat permohonan perkhidmatan ICT dan mendapatkan bantuan teknikal ICT daripada pegawai bantuan teknikal ICT dan juruteknik. Ini adalah selaras dengan pemusatan juruteknik di bawah inisiatif A7: "Memperkasa struktur organisasi ICT baharu dan merubah Model Operasi ICT untuk menyokong pembuatan keputusan dan memacu operasi".

KPM.100-15/2/186 (76)

4. Sebagai usaha ke arah memastikan setiap aduan, permohonan perkhidmatan dan bantuan teknikal ICT dapat dilaksanakan dengan efisien serta efektif, **semua warga KPM termasuk guru digalakkan mempunyai akaun aduan sendiri dan diurus secara sendiri.** Bagi pendaftaran sistem ISD untuk warga KPM, JPN dan PPD adalah secara *Single Sign-On* (SSO) menggunakan ID *Active Directory* (AD) KPM manakala bagi guru-guru di sekolah pendaftaran adalah melalui sistem dalam talian secara sendiri berdasarkan infografik yang disediakan.

5. Bersama-sama ini disertakan hebahan infografik penggunaan sistem ISD seperti di **Lampiran A** dan carta alir pendaftaran ISD seperti di **Lampiran B** untuk perhatian dan tindakan YBhg. Datuk / Dato' / Datin / Dr. / Ts. /Tuan / Puan jua. Justeru itu, dimohon perkara ini dipanjangkan ke Bahagian, IPG, IAB, JPN, PPD, Kolej Matrikulasi dan Sekolah bawah seliaan YBhg. Datuk / Dato' / Datin / Dr. / Ts. /Tuan / Puan.

Sekian, terima kasih.

**“MALAYSIA MADANI”**

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**

Saya yang menjalankan amanah,



**(DATO' AHMAD SUHAIMI BIN ENDUT)**

## **SENARAI EDARAN BAHAGIAN**

1. **Setiausaha Bahagian**  
Bahagian Audit Sekolah
2. **Ketua Akauntan**  
Bahagian Akaun
3. **Setiausaha Bahagian**  
Bahagian Tajaan Pendidikan
4. **Setiausaha Bahagian**  
Bahagian Perancangan Strategik Dan Hubungan Antarabangsa
5. **Setiausaha Bahagian**  
Bahagian Kewangan
6. **Setiausaha Bahagian**  
Bahagian Khidmat Pengurusan
7. **Pengarah**  
Bahagian Matrikulasi
8. **Setiausaha Bahagian**  
Bahagian Pembangunan
9. **Pengarah**  
Bahagian Pembangunan Kurikulum
10. **Pengarah**  
Bahagian Profesionalisme Guru
11. **Pengarah**  
Bahagian Pendidikan Islam
12. **Pengarah**  
Bahagian Pendidikan Khas
13. **Pengarah**  
Bahagian Sukan, Kokurikulum Dan Kesenian

14. **Pengarah**  
Bahagian Pendidikan Swasta
15. **Pengarah**  
Bahagian Pendidikan Dan Latihan Teknikal Vokasional
16. **Setiausaha Bahagian**  
Bahagian Pengurusan Aset
17. **Setiausaha Bahagian**  
Bahagian Pengurusan Maklumat
18. **Pengarah**  
Bahagian Pengurusan Sekolah Harian
19. **Pengarah**  
Bahagian Pengurusan Sekolah Berasrama Penuh
20. **Setiausaha Bahagian**  
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
21. **Pengarah**  
Bahagian Perancangan Dan Penyelidikan Dasar Pendidikan
22. **Setiausaha Bahagian**  
Bahagian Genius
23. **Setiausaha Bahagian**  
Bahagian Perolehan
24. **Setiausaha Bahagian**  
Bahagian Psikologi Dan Kaunseling
25. **Pengarah**  
Bahagian Sumber Dan Teknologi Pendidikan
26. **Pengarah**  
Institut Aminuddin Baki
27. **Rektor**  
Institut Pendidikan Guru Malaysia

KPM.100-15/2/186 (76)

28. **Ketua Nazir Sekolah**  
Jemaah Nazir
29. **Pengarah**  
Lembaga Peperiksaan
30. **Ketua unit**  
Unit Audit Dalam
31. **Pengarah**  
English Language Teaching Centre

#### **SENARAI EDARAN JABATAN PENDIDIKAN NEGERI**

1. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Negeri Perlis  
Jalan Tun Abdul Razak  
01990 Kangar  
**PERLIS**
2. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Negeri Kedah  
Kompleks Pendidikan, Jalan Stadium  
05604 Alor Setar  
**KEDAH**
3. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Negeri Pulau Pinang  
Jalan Bukit Gambir,  
**11700 PULAU PINANG**
4. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Negeri Perak  
Jalan Tun Abdul Razak  
30640 Ipoh  
**PERAK**
5. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Negeri Selangor  
Jalan Jambu Bol 4/3e, Seksyen 4  
40604 Shah Alam  
**SELANGOR**

6. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Negeri Sembilan  
Jalan Dato' Hamzah  
70990 Seremban  
**NEGERI SEMBILAN**
7. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Negeri Melaka  
Jalan Istana, Bukit Beruang  
75450 Ayer Keroh  
**MELAKA**
8. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Negeri Johor  
Susur 7, Jalan Tun Abdul Razak  
80604 Johor Baru  
**JOHOR**
9. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Negeri Pahang  
Bandar Indera Mahkota,  
25604 Kuantan  
**PAHANG**
10. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Negeri Terengganu  
Jalan Bukit Kecil,  
20604 Kuala Terengganu  
**TERENGGANU**
11. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Negeri Kelantan  
Bandar Baru Tunjong  
16010 Kota Baharu  
**KELANTAN**
12. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Negeri Sabah  
Wisma Jabatan Pendidikan Negeri Sabah  
Jalan Punai Tanah, Likas  
88450 Kota Kinabalu  
**SABAH**

13. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Negeri Sarawak  
Jalan Diplomatik Off Jalan Bako  
93050 Petrajaya  
**SARAWAK**
  
14. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur  
Persiaran Tuanku Syed Sirajuddin  
**50654 KUALA LUMPUR**
  
15. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Labuan  
Aras 10, Blok 4, Kompleks Ujana Kewangan  
Peti Surat 81097  
**87020 W.P. LABUAN**
  
16. **Pengarah**  
Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Putrajaya  
Aras 7, Blok E2, Kompleks E  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
**62604 W.P. PUTRAJAYA**

## SISTEM MEJA PERKHIDMATAN ICT ICT SERVICE DESK (ISD)

Sistem ISD (ICT Service Desk) merupakan aplikasi yang memudahkan warga KPM untuk melaporkan aduan kerosakan ICT, membuat permohonan perkhidmatan ICT dan mendapatkan bantuan teknikal ICT daripada Pegawai Bantuan Teknikal ICT (PBT ICT) secara sistematik.



### Daftar Akaun Anda!

Guru-guru atau warga pendidik digalakkan mendaftar ISD masing-masing dan **mempunyai akaun sendiri** seterusnya membuat aduan kerosakan ICT atau memohon perkhidmatan bantuan ICT melalui ISD.

Pengguna boleh **berurusan secara terus** berkenaan aduan tanpa bergantung kepada Guru/ Penyelaras ICT bagi memudahkan urusan baik pulih oleh pegawai bantuan teknikal/ juruteknik.

#### ADUAN ICT

- Aduan ICT Sekolah
- Aduan ICT JPN/PPD
- Aduan ICT Bahagian/Cawangan
- Aduan Portal
- Aduan Aplikasi KPM
- Aduan Pusat Data
- Aduan Pangkalan Data



#### PERKHIDMATAN ICT

- Portal
- Permohonan Data Aplikasi KPM
- Keselamatan
- Sidang Video Conference
- Perkhidmatan MyGOV\*Net
- Perkakasan dan Perisian ICT di Ibu Pejabat
- Pusat Data dan Pangkalan Data
- Borang ISMS BPM
- E-mel/ID Domain
- Permohonan MyGovUC SMTP Relay
- ID Sistem ISD/ID 365 A3/ ID 365 A1



EJEN, PEGAWAI BANTUAN TEKNIKAL  
ICT DAN JURUTEKNIK

Perkhidmatan yang disediakan melalui jaringan kolaboratif antara Pusat Operasi ISD dengan Bahagian dan Agensi seluruh KPM



BAHAGIAN/  
UNIT



INSTITUT  
PENDIDIKAN  
GURU (IPG)



INSTITUT  
AMINUDIN  
BAKI (IAB)



JABATAN  
PENDIDIKAN  
NEGERI (JPN)



PEJABAT  
PENDIDIKAN  
DAERAH (PPD)



KOLEJ  
MATRIKULASI



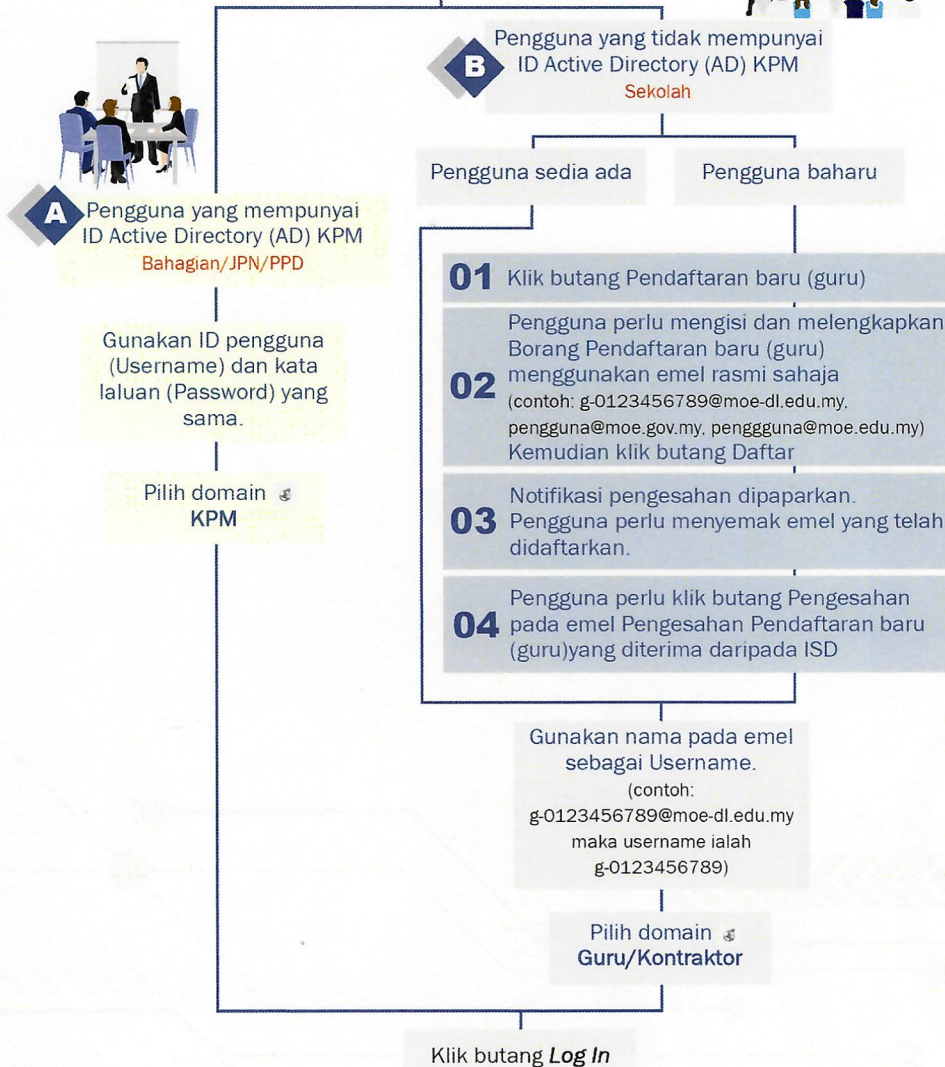
SEKOLAH



# SISTEM MEJA PERKHIDMATAN ICT ICT SERVICE DESK (ISD)

## Panduan Pendaftaran dan Log Masuk Sistem ISD KPM

Taip URL: <https://isd.moe.gov.my>



ISD

Membuat aduan kerosakan ICT, membuat permohonan perkhidmatan ICT dan mendapatkan bantuan teknikal ICT



<https://isd.moe.gov.my>

Muat turun aplikasi mudah alih ServiceDesk Plus secara percuma

