BUKU TUTORIAL
PUSAT PENGADUAN / HELPDESK TERINTEGRASI

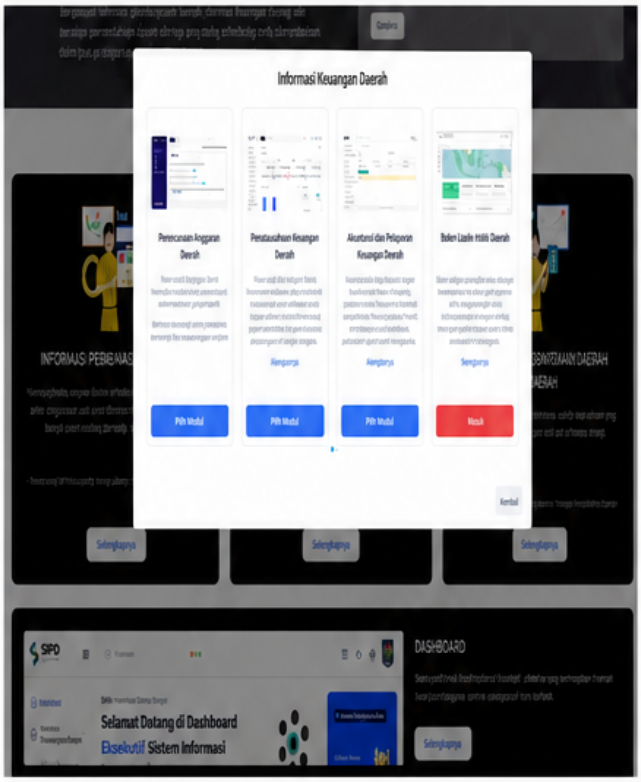
Panduan visual penggunaan aplikasi bagi
Pembuat Tiket pada Sistem Informasi Pemerintahan Daerah.

AKSES TERINTEGRASI | FORMULIR TERARAH | MONITORING TIKET

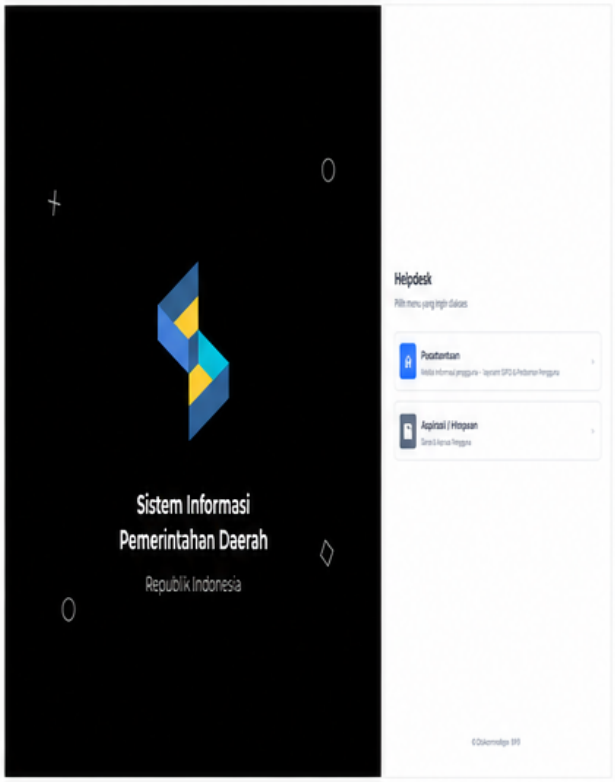


PUSDATIN Kemendagri

1 akses melalui landing SIPD (sipd.kemendagri.go.id)



2 akses melalui aplikasi helpdesk (helpdesk.sipd.kemendagri.go.id)



AKSES APLIKASI

Pilih jalur akses Helpdesk

Aplikasi Pusat Pengaduan dapat diakses melalui dua jalur. Pengguna dapat masuk dari menu SIPD atau membuka portal Helpdesk secara langsung.

FOKUS PENGGUNA

Gunakan jalur SIPD agar identitas, instansi, daerah, dan role pengguna dikenali otomatis oleh sistem.

TINDAKAN

Pilih modul SIPD atau portal Helpdesk yang sesuai kebutuhan.

Panduan Penggunaan Aplikasi

Pusat Pengaduan/Helpdesk

Operator Helpdesk Pemda

LOGIN PENGGUNA

Masuk ke aplikasi SIPD

Pilih tahun anggaran, masukkan NIP atau username, isi kata sandi dan CAPTCHA, kemudian tekan tombol Masuk ke Sistem.





FOKUS PENGGUNA

Gunakan akun sesuai role yang akan menyampaikan aduan, misalnya PA, KPA, BP, BPP, atau role SIPD lainnya. Pastikan data login dan CAPTCHA telah diisi dengan benar.

LANGKAH

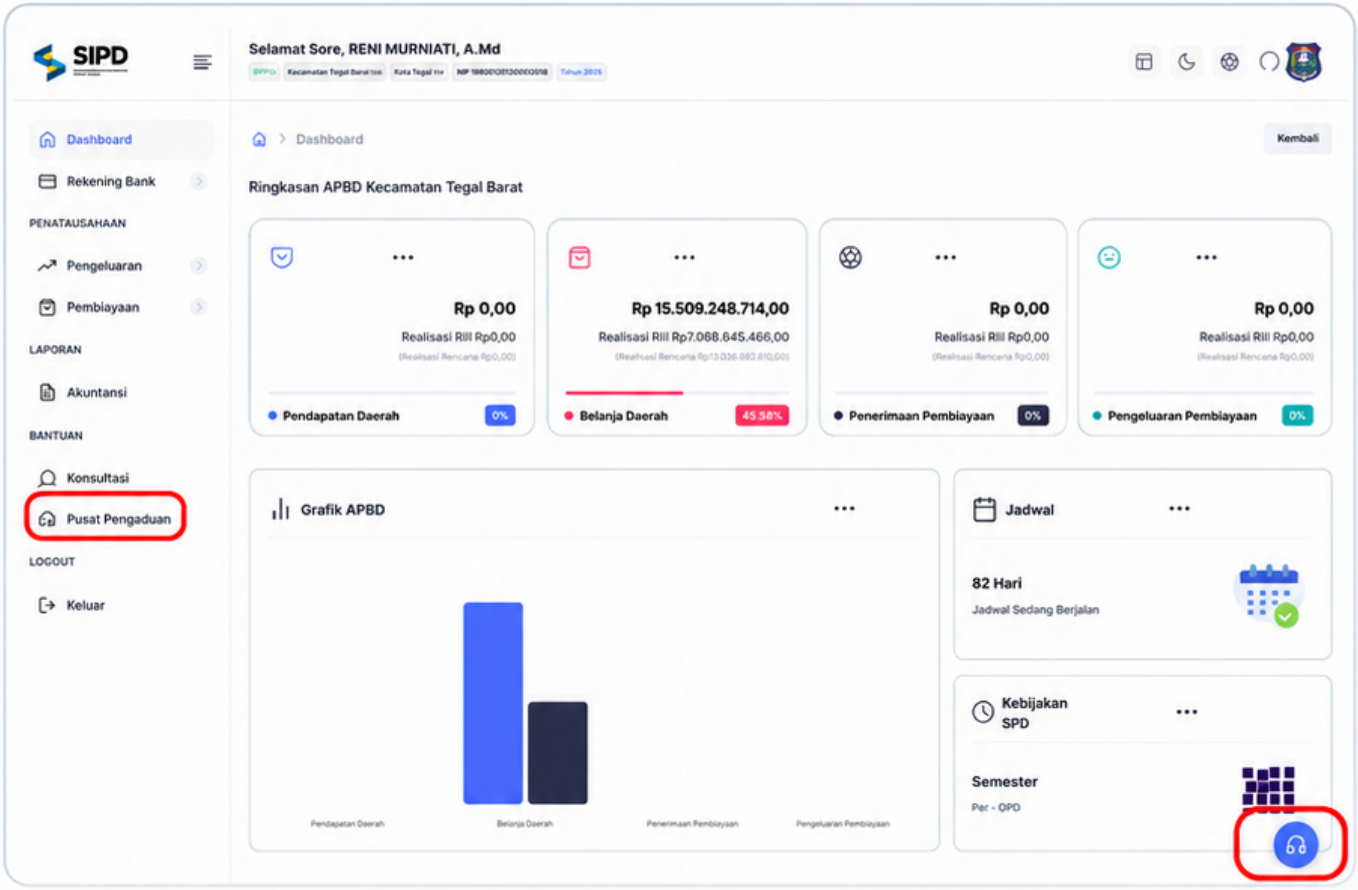
Sebelum mengisi NIP dan Password silahkan memilih tahun terlebih dahulu.
Selanjutnya pengguna perlu:

1. Isi username/Nomor Induk Pegawai
2. Isi Kata Sandi
3. Isi Kode captcha yang tertera di layar
4. Setelah semua terisi, klik tombol 'Masuk Ke Sistem' untuk mengakses SIPD maupun aplikasi Helpdesk

AKSES MENU

Buka menu Pusat Pengaduan

Setelah berhasil masuk, pilih menu Pusat Pengaduan pada kelompok Bantuan di sisi kiri. Akses yang sama juga tersedia melalui ikon chatbot di kanan bawah.



FOKUS PENGGUNA

Kedua tombol mengarahkan pengguna ke layanan Helpdesk yang sama.

TINDAKAN

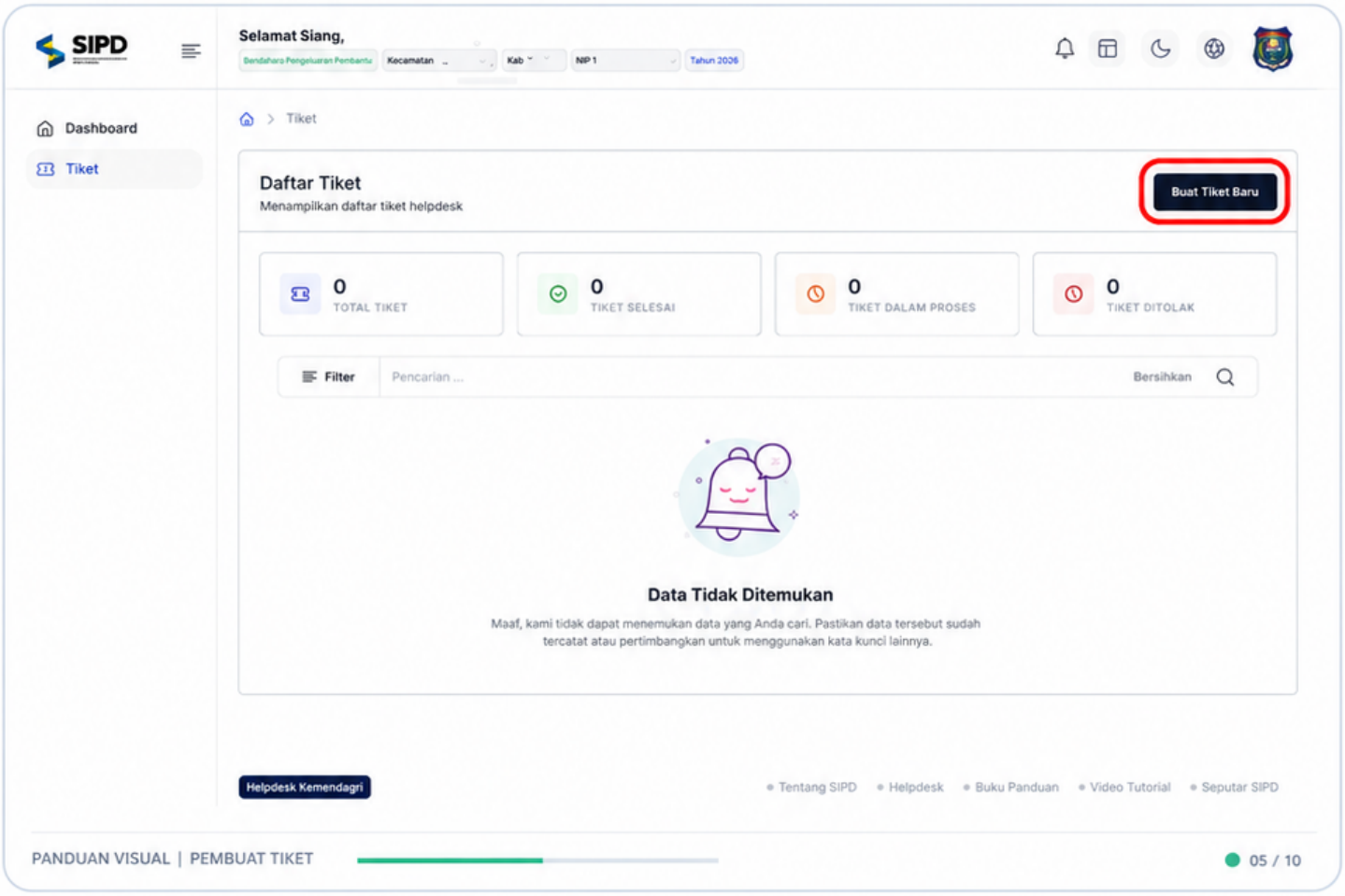
Klik salah satu akses yang diberi penandaan merah.

Operator Helpdesk Pemda

MEMBUAT TIKET

Mulai membuat tiket baru

Pada halaman Daftar Tiket, tekan tombol Buat Tiket Baru untuk membuka formulir pengajuan aduan, konsultasi, atau permintaan dukungan.



FOKUS PENGGUNA

Ringkasan pada dashboard akan menampilkan jumlah tiket berdasarkan progres penanganannya.

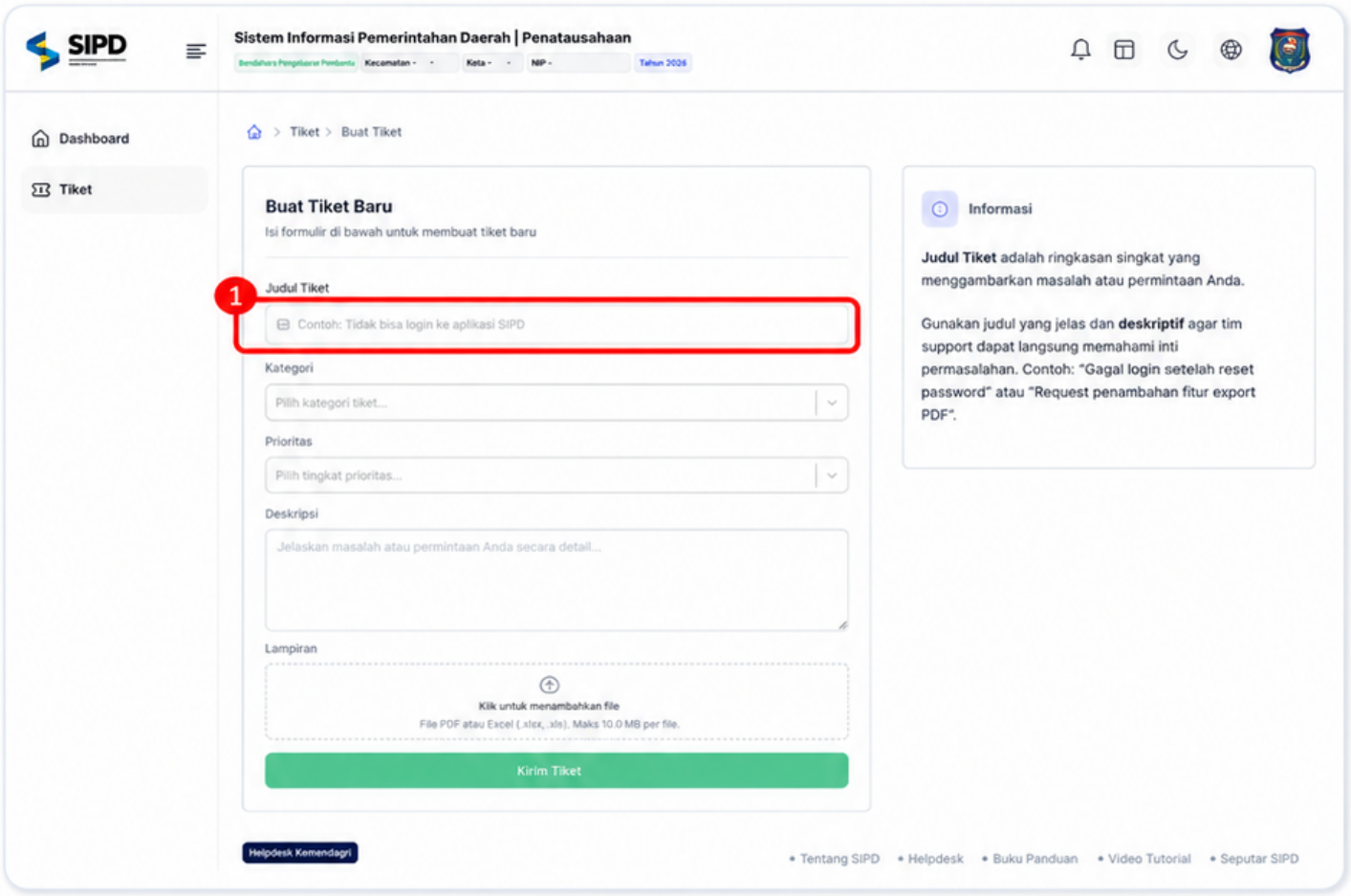
TINDAKAN

Klik tombol Buat Tiket Baru di kanan atas.

FORMULIR TIKET

Isi judul tiket yang jelas

Tuliskan ringkasan masalah atau permintaan secara singkat, spesifik, dan mudah dipahami oleh petugas Helpdesk.

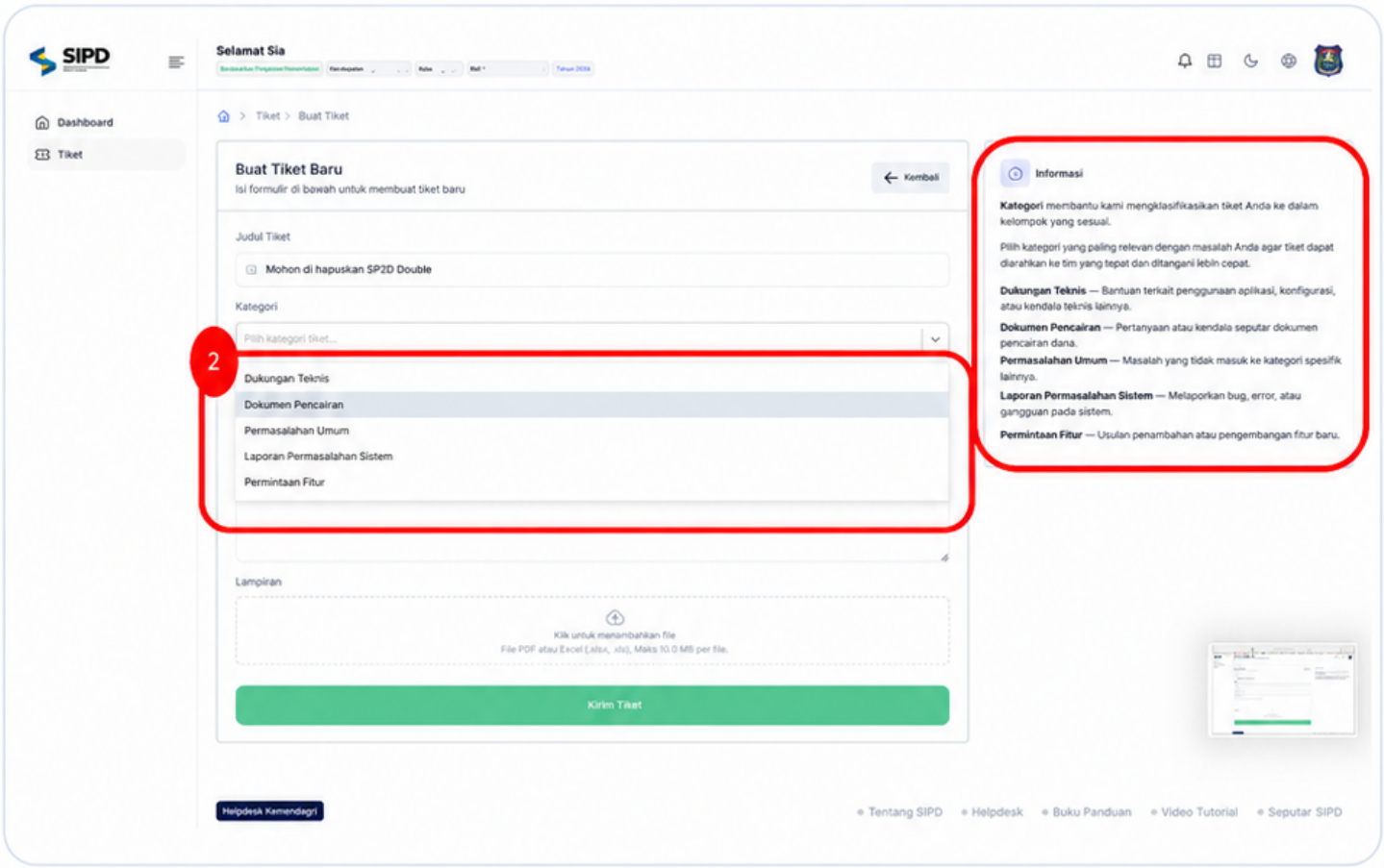


FOKUS PENGGUNA

Judul yang baik memuat objek masalah dan kebutuhan utama, bukan hanya kata seperti “error” atau “mohon dibantu”.

TINDAKAN

Masukkan judul pada kolom yang ditandai nomor 1.



KLASIFIKASI TIKET

Pilih kategori yang sesuai

Tentukan kategori berdasarkan jenis permasalahan. Penjelasan pada panel Informasi dapat digunakan sebagai panduan sebelum memilih klasifikasi tiket.

FOKUS PENGGUNA

Kategori yang tepat membantu tiket diarahkan kepada petugas atau tim penyelesai yang sesuai.

TINDAKAN

Pilih kategori dari daftar yang tersedia.

Panduan Penggunaan Aplikasi

Pusat Pengaduan/Helpdesk

Panduan visual penggunaan aplikasi bagi Pembuat Tiket pada Sistem Informasi Pemerintahan Daerah.



AKSES TERINTEGRASI

FORMULIR TERARAH

MONITORING TIKET

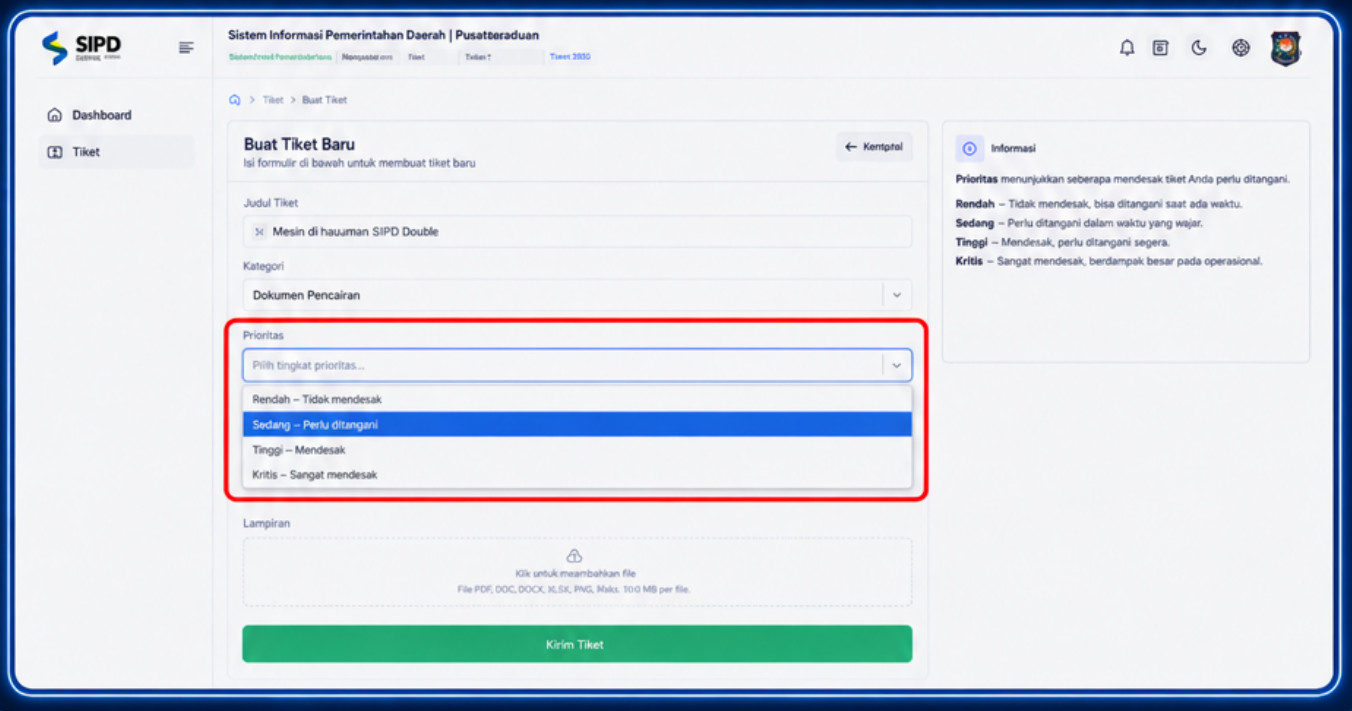
3 Isi Prioritas Tiket

Fokus Langkah Ini
Mengisi tingkat prioritas tiket

Tentukan tingkat prioritas berdasarkan urgensi dan dampak masalah. Pilih salah satu dari empat pilihan berikut:

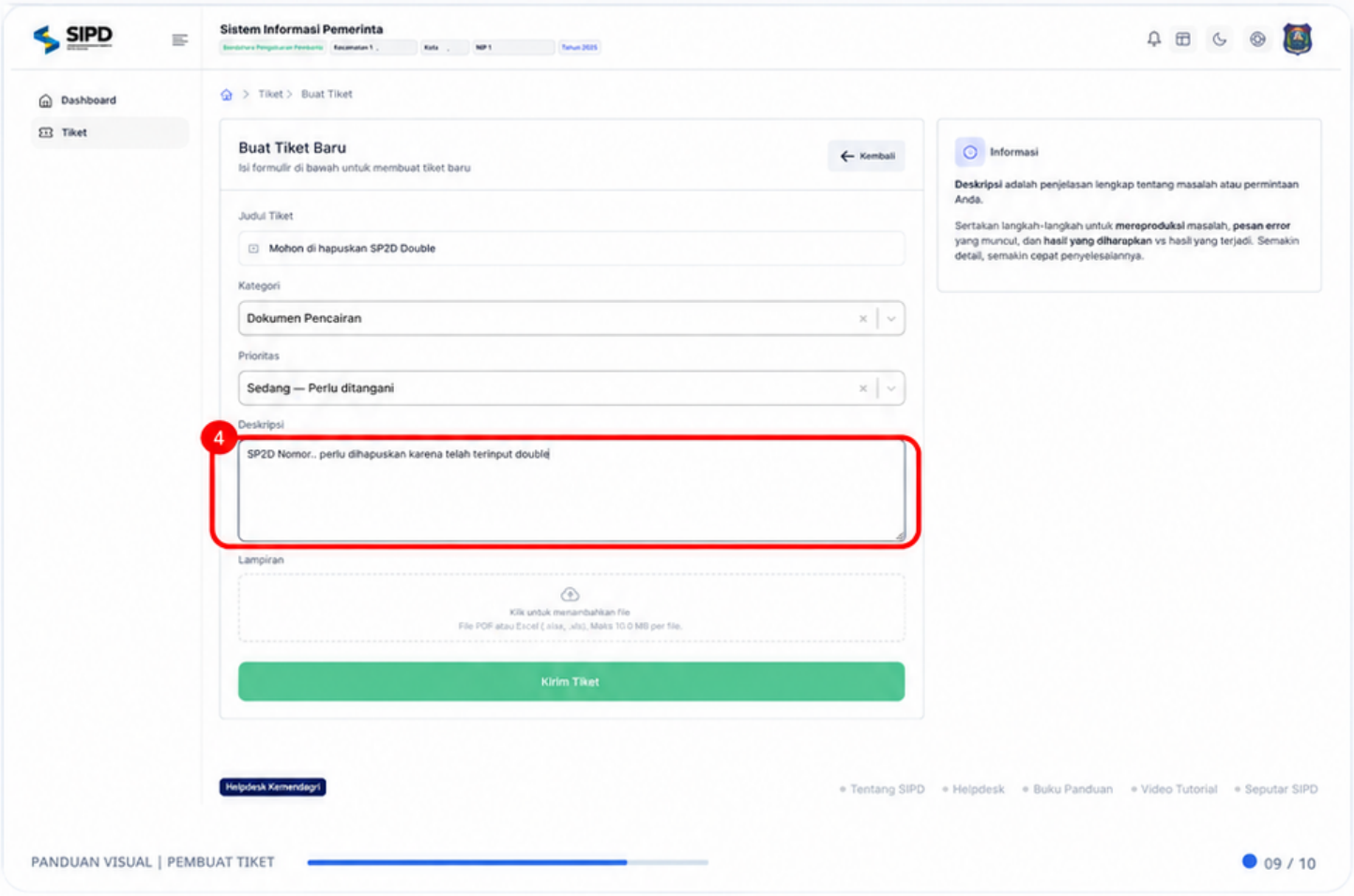
- **Rendah** – Tidak mendesak, bisa ditangani saat ada waktu.
- **Sedang** – Perlu ditangani dalam waktu yang wajar.
- **Tinggi** – Mendesak, perlu ditangani segera.
- **Kritis** – Sangat mendesak, berdampak besar pada operasional.





ALUR PEMBUATAN TIKET

1. **Buat Tiket Baru** – Buka form pengajuan tiket
2. **Isi Judul Tiket** – Tulis ringkasan masalah dengan jelas
3. **Isi Prioritas Tiket** – Pilih tingkat prioritas tiket
4. **Isi Deskripsi** – Jelaskan masalah secara rinci
5. **Lampirkan Bukti** – Tambahkan file pendukung
6. **Kirim Tiket** – Tiket akan masuk ke Helpdesk
7. **Tindak Lanjut** – Pantau status penanganan tiket



URAIAN MASALAH

Tulis deskripsi secara rinci

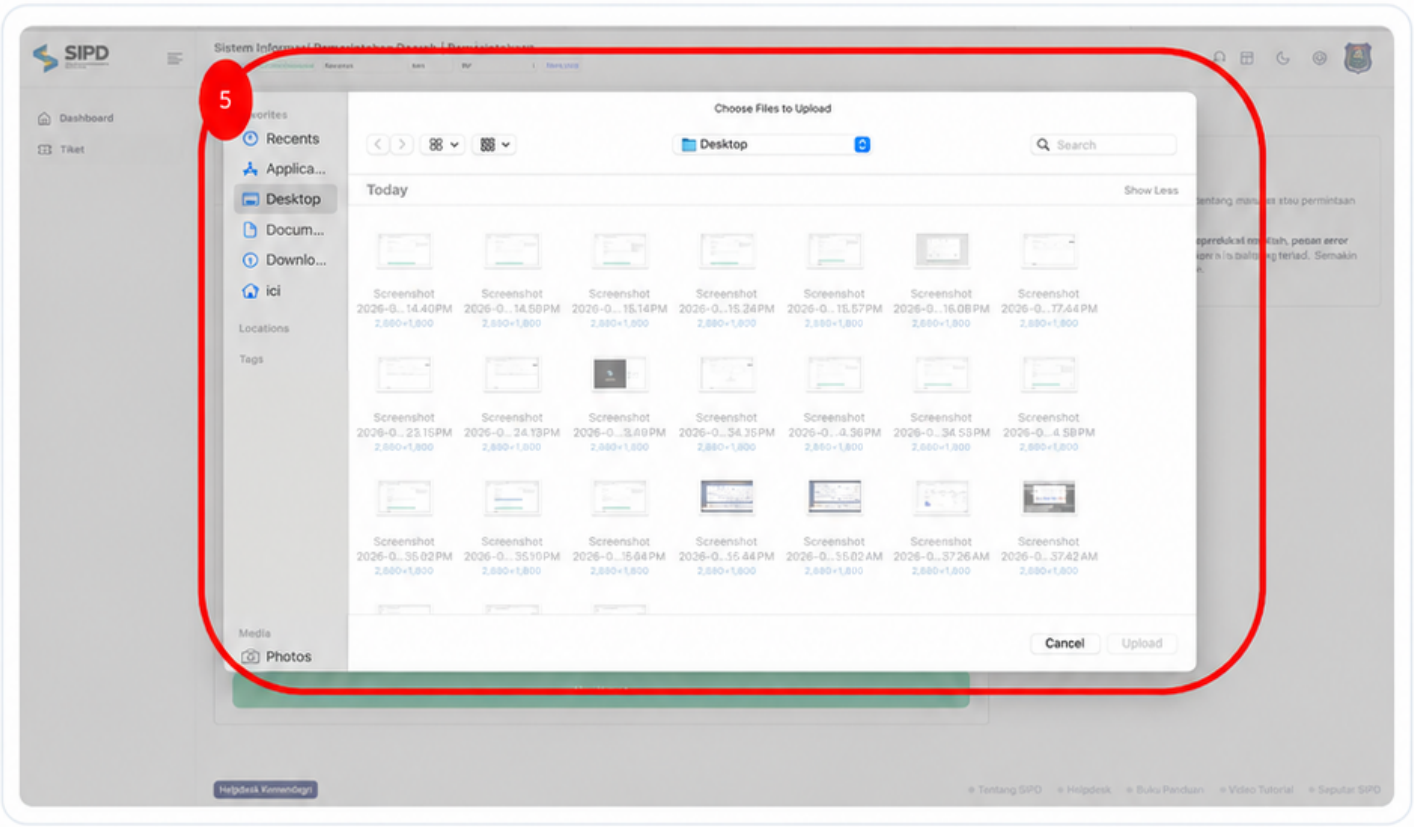
Jelaskan kronologi masalah, pesan kesalahan, langkah yang telah dilakukan, data terkait, serta hasil yang diharapkan.

FOKUS PENGGUNA

Deskripsi yang lengkap mengurangi kebutuhan klarifikasi ulang dan mempercepat proses diagnosis.

TINDAKAN

Isi kolom Deskripsi dengan informasi yang runtut dan spesifik.



BUKTI PENDUKUNG

Lampirkan evidence tiket

Tambahkan screenshot, dokumen, atau data pendukung melalui menu Lampiran. Format yang digunakan adalah PDF atau Excel dengan ukuran maksimal 10 MB per file.

FOKUS PENGGUNA

Evidence harus relevan dengan masalah dan memperlihatkan informasi yang diperlukan untuk proses verifikasi.

TINDAKAN

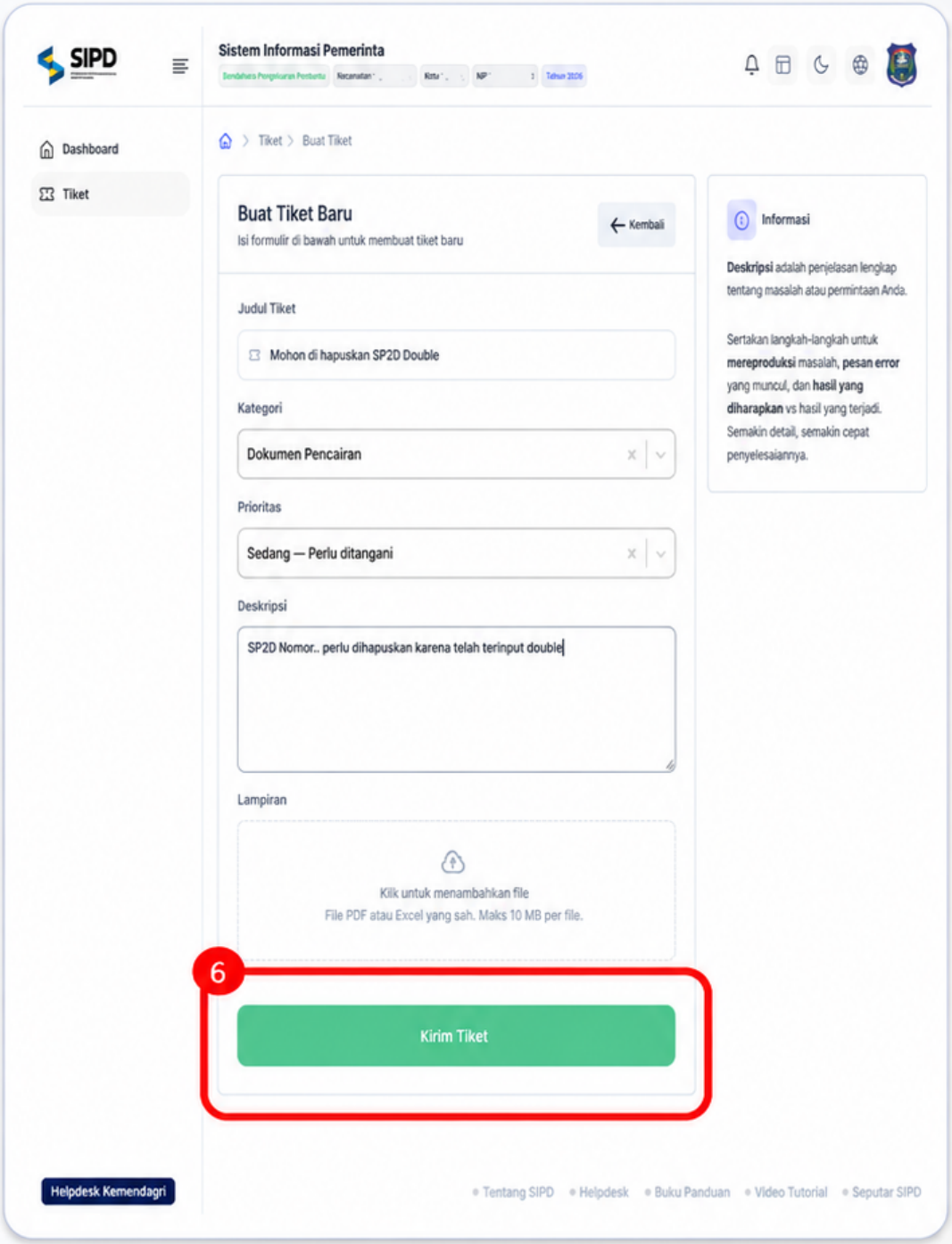
Pilih file yang akan diunggah melalui jendela pemilihan dokumen.

Panduan Penggunaan Aplikasi
Pusat Pengaduan/Helpdesk

Pembuat Tiket

Tahap Akhir Pembuatan Tiket

6 Langkah 6 – Kirim Tiket



Penjelasan

Setelah keseluruhan field diisi secara lengkap dan rinci, pembuat tiket dapat menekan tombol **Kirim Tiket** untuk membuat tiket aduan.

Tiket aduan akan dibuat secara otomatis dan dieskalasikan kepada Operator Helpdesk Pemda.

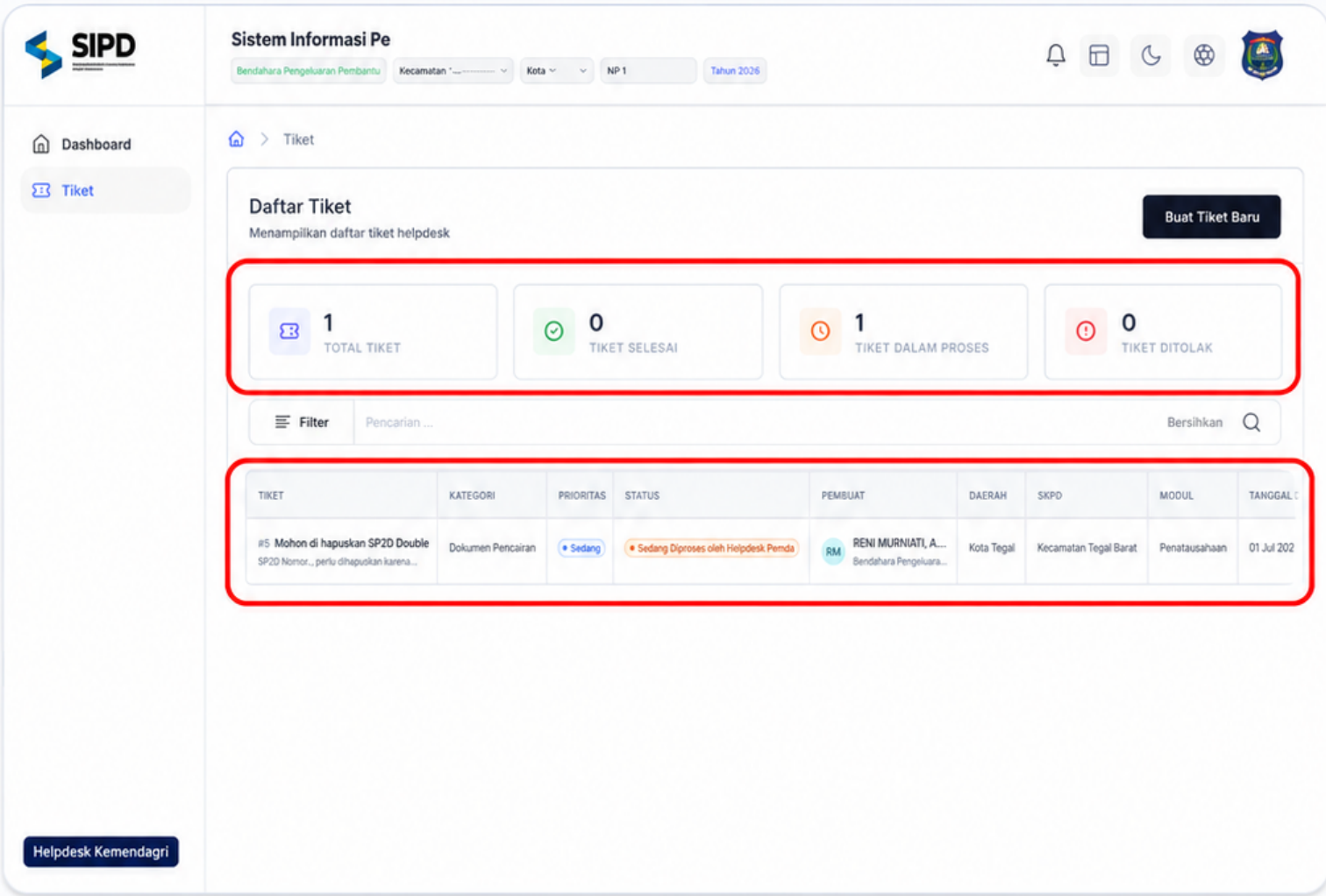
Panduan Penggunaan Aplikasi Pusat Pengaduan/Helpdesk

Pembuat Tiket

Monitoring Tiket

7 Dashboard Tiket yang Telah Dibuat

Tiket yang telah dibuat akan tampil pada Dashboard Pembuat Tiket. Pada dashboard ditampilkan jumlah total tiket, tiket selesai, tiket dalam proses, dan tiket ditolak. Untuk melihat informasi lebih detail, pengguna dapat memilih menu Tiket dan meninjau daftar tiket yang telah dibuat.



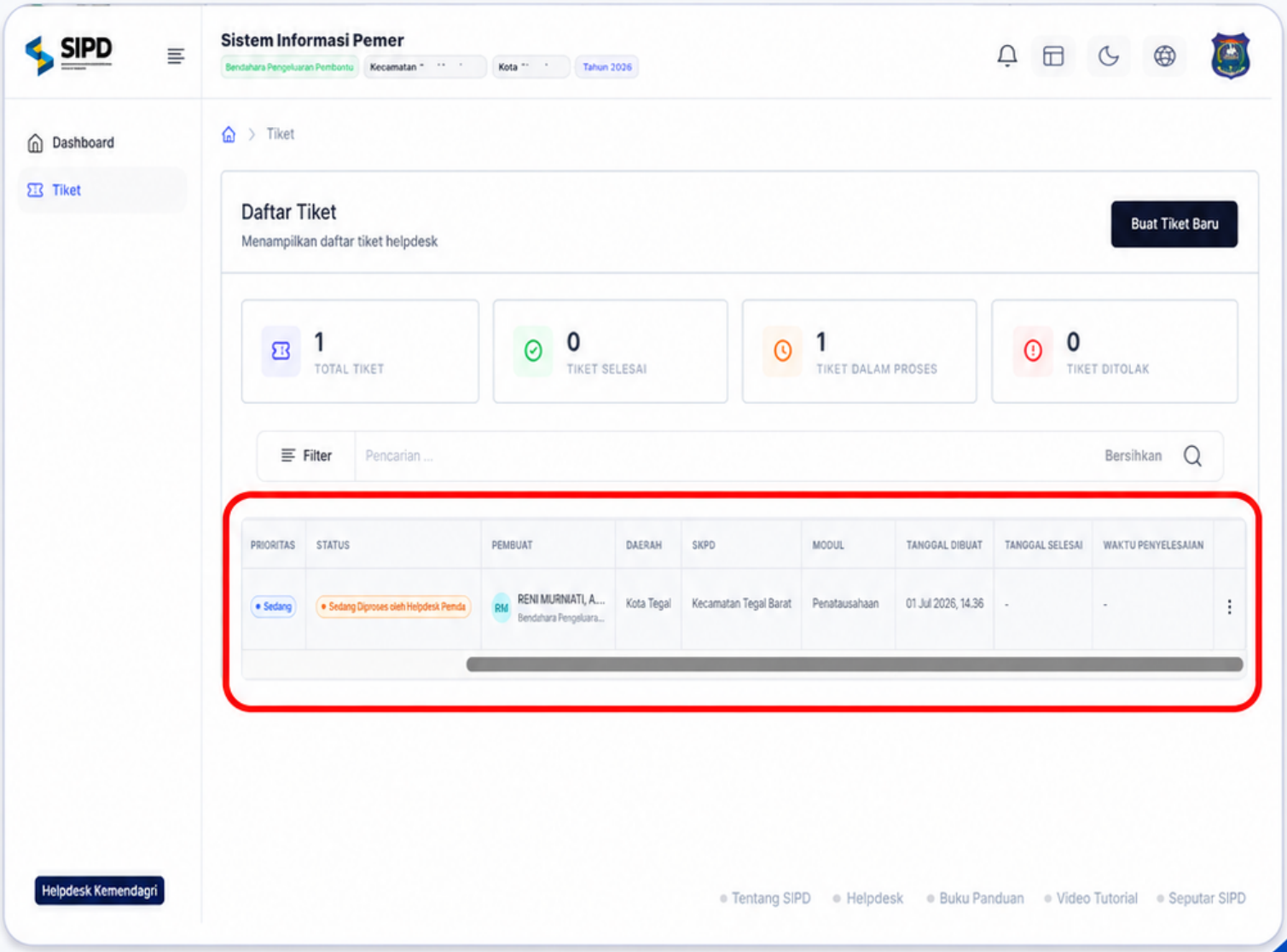
Panduan Penggunaan Aplikasi Pusat Pengaduan/Helpdesk

Pembuat Tiket

Informasi & SLA

7 Melihat Detail Informasi Tiket

Informasi tiket yang lebih detail, seperti pembuat, daerah, SKPD, modul, tanggal dan waktu pembuatan, serta waktu penyelesaian dapat dilihat pada tampilan daftar tiket. Informasi ini membantu pengguna memantau progres penanganan tiket dan melihat ukuran ***Service Level Agreement (SLA).***



Panduan Penggunaan Aplikasi

Pusat Pengaduan/ Helpdesk

Operator Helpdesk Pemda

Bagian 2

Tiket yang telah dibuat dapat ditindaklanjuti oleh Operator Helpdesk Pemda

Bagian berikut menjelaskan langkah-langkah akses dan tindak lanjut tiket oleh Operator Helpdesk Pemda, mulai dari login, memilih role, membuka dashboard helpdesk, hingga meninjau detail tiket.

Panduan Penggunaan Aplikasi
Pusat Pengaduan/Helpdesk

Operator Helpdesk Pemda

15

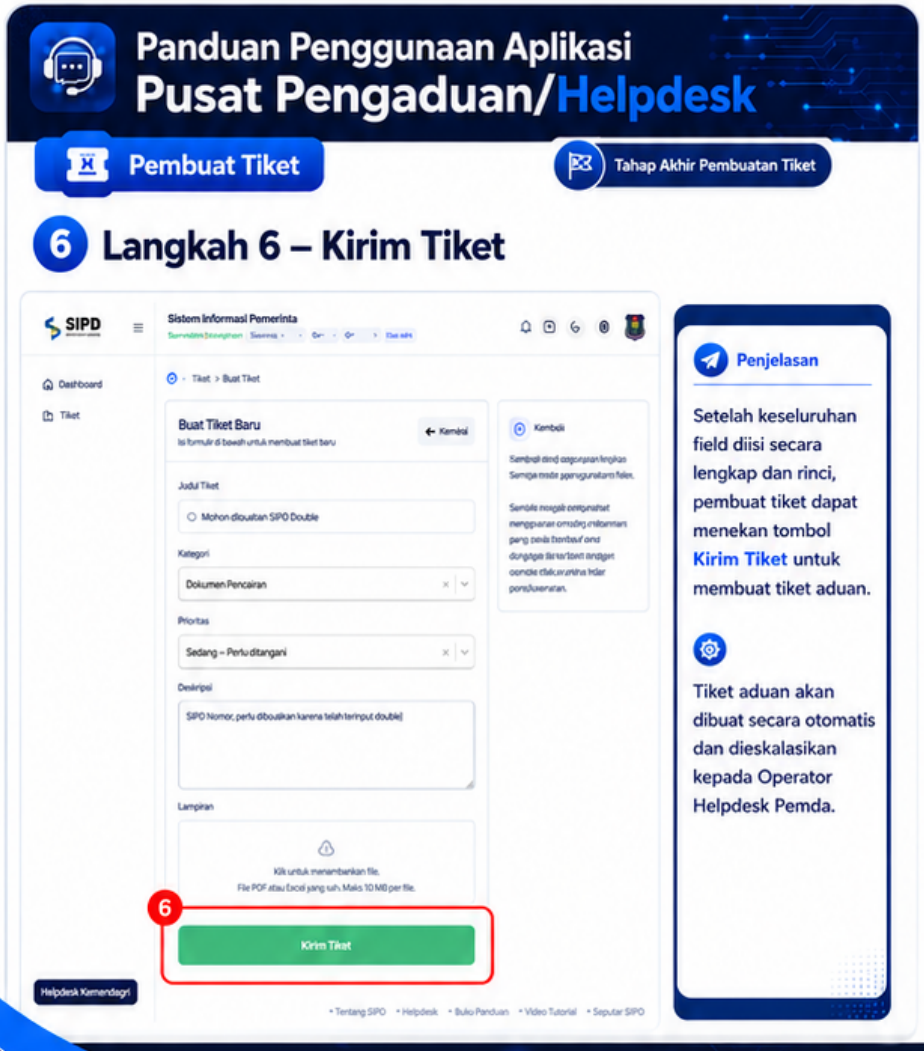
Akses Awal

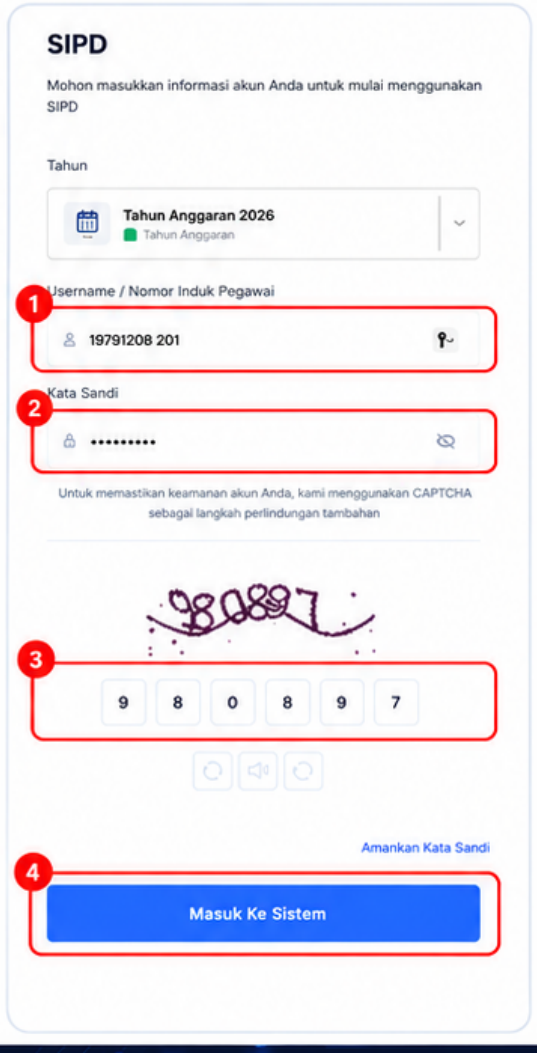
1 Masuk ke SIPD sebagai Operator

Operator Helpdesk Pemda dapat mengakses Helpdesk melalui SIPD dengan mekanisme yang sama seperti penggunaan SIPD pada umumnya, yaitu dengan mengakses url: sipd.kemendagri.go.id atau mengakses url: helpdesk.sipd.kemendagri.go.id.

Sebelum mengisi NIP dan Password silahkan memilih tahun terlebih dahulu. Selanjutnya Operator Helpdesk Pemda perlu:

1. Isi username/Nomor Induk Pegawai
2. Isi Kata Sandi
3. Isi Kode captcha yang tertera di layar
4. Setelah semua terisi, klik tombol 'masuk ke sistem' untuk mengakses Role Operator Helpdesk Pemda pada SIPD maupun aplikasi Helpdesk.





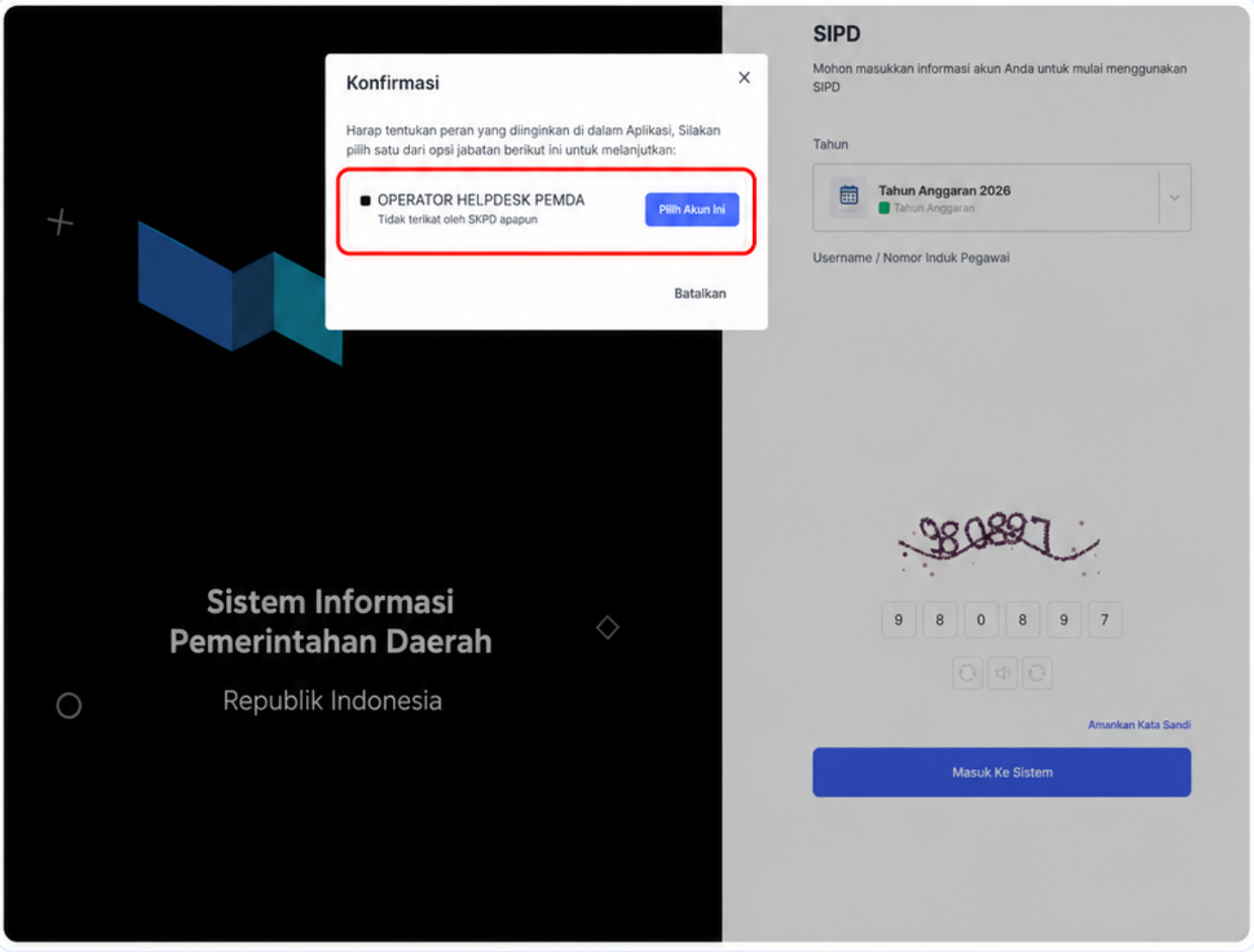
Panduan Penggunaan Aplikasi
Pusat Pengaduan/Helpdesk

Operator Helpdesk Pemda

Pemilihan Role

1 Pilih Role Operator Helpdesk Pemda

Setelah berhasil login, akan muncul jendela konfirmasi role. Pilih role **Operator Helpdesk Pemda**, kemudian klik tombol **Pilih Akun Ini** untuk melanjutkan akses ke sistem helpdesk.



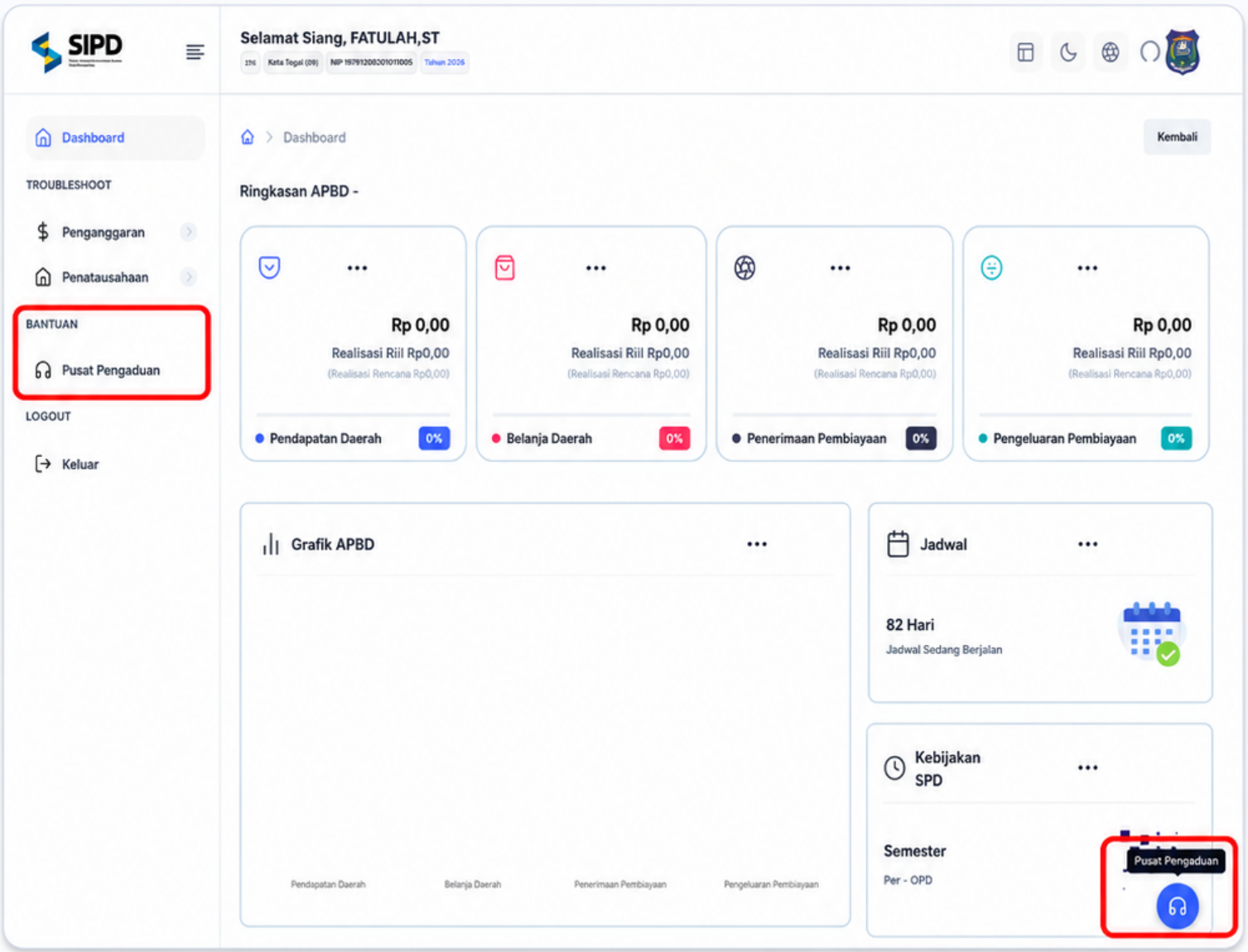
Panduan Penggunaan Aplikasi Pusat Pengaduan/Helpdesk

Operator Helpdesk Pemda

Masuk ke Helpdesk

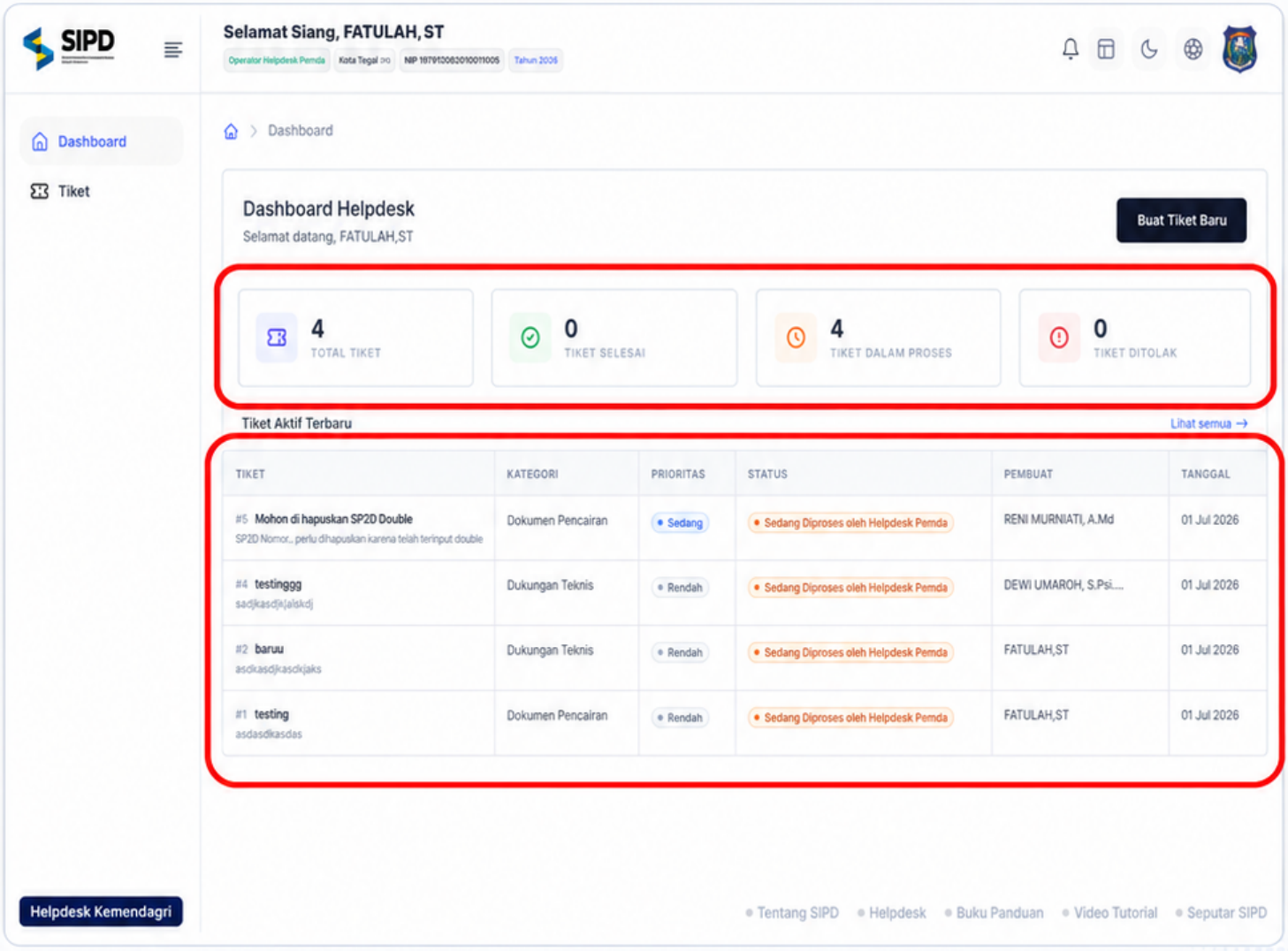
6 Akses Menu Pusat Pengaduan

Setelah masuk pada role Operator Helpdesk Pemda, operator dapat membuka menu Pusat Pengaduan melalui menu Bantuan pada sisi kiri, atau dengan mengklik ikon chatbot di kanan bawah layar.



6 Dashboard Helpdesk Operator

Pada dashboard helpdesk operator, tersedia daftar tiket yang telah dibuat oleh pengguna SIPD di lingkup daerahnya serta rekap total tiket berikut progres penanganannya. Pada halaman ini juga tersedia tombol untuk menambah tiket aduan apabila diperlukan.



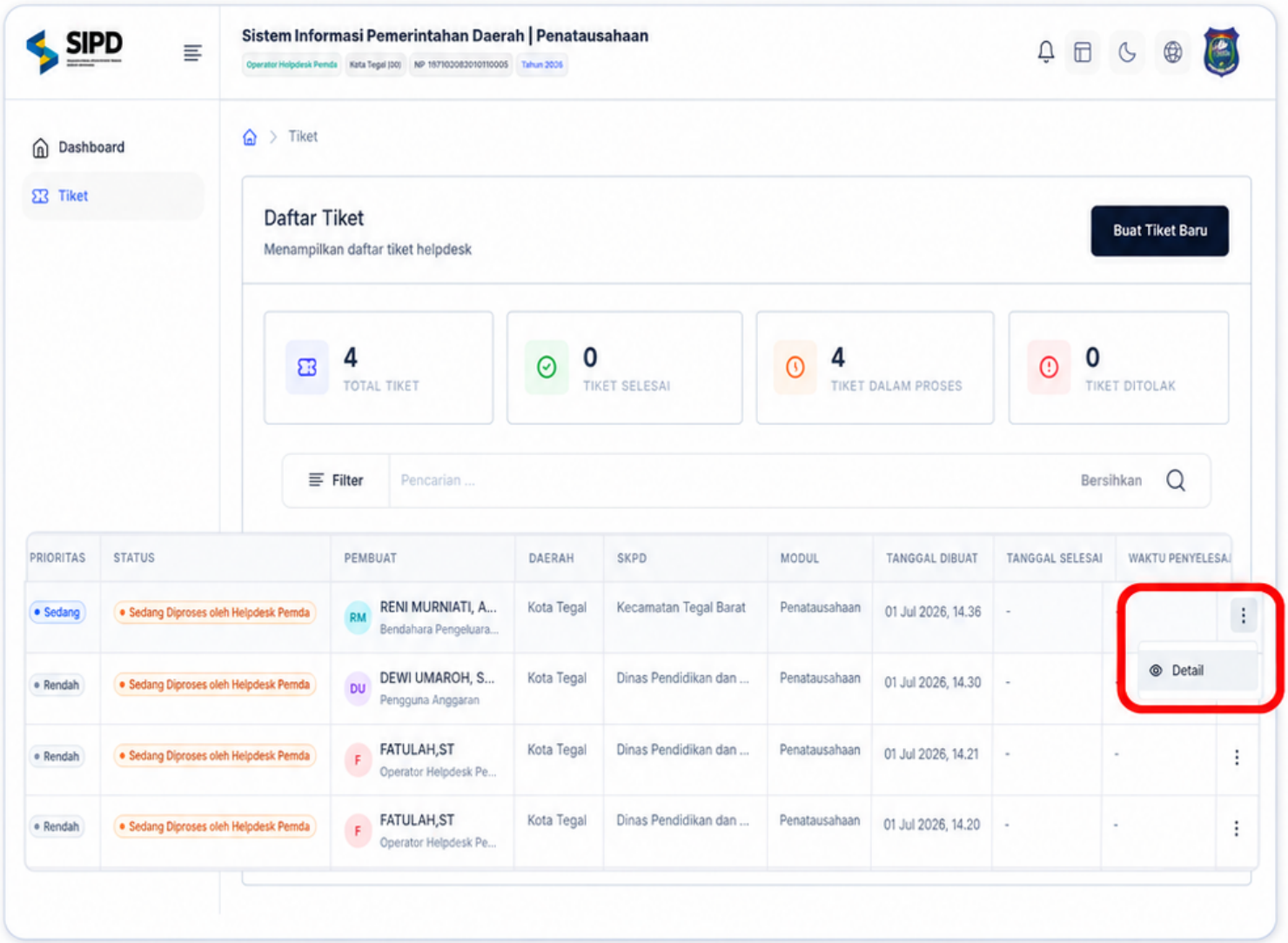
Panduan Penggunaan Aplikasi Pusat Pengaduan/Helpdesk

Tindak Lanjut Aduan

Operator Helpdesk Pemda

5 Buka Detail Tiket

Untuk menindaklanjuti aduan, Operator Helpdesk Pemda dapat menggeser tabel tiket ke sisi paling kanan, menekan tombol **Aksi**, lalu memilih menu **Detail** untuk membuka informasi rinci tiket.



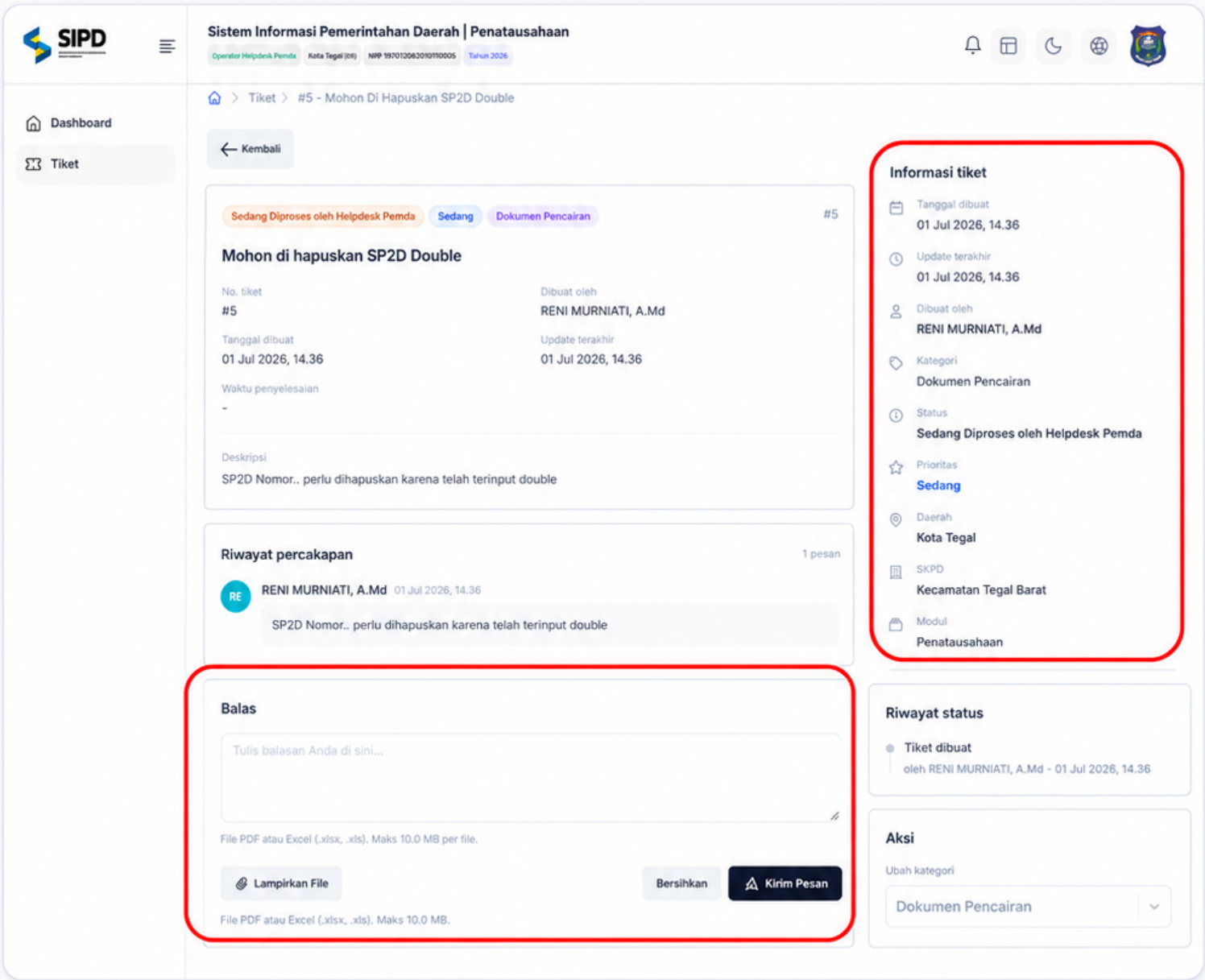
Panduan Penggunaan Aplikasi
Pusat Pengaduan/Helpdesk

Operator Helpdesk Pemda

6 Langkah 6 – Lihat Informasi Tiket dan Livechat

Detail & Komunikasi

Pada halaman detail, operator dapat melihat informasi rinci tiket seperti tanggal dibuat, pembuat, kategori, status, prioritas, daerah, SKPD, modul, dan riwayat status. Komunikasi dengan pembuat tiket maupun Helpdesk Pusat dapat dilakukan melalui livechat, serta dapat melampirkan dokumen PDF atau Excel dengan ukuran maksimal 10 MB.



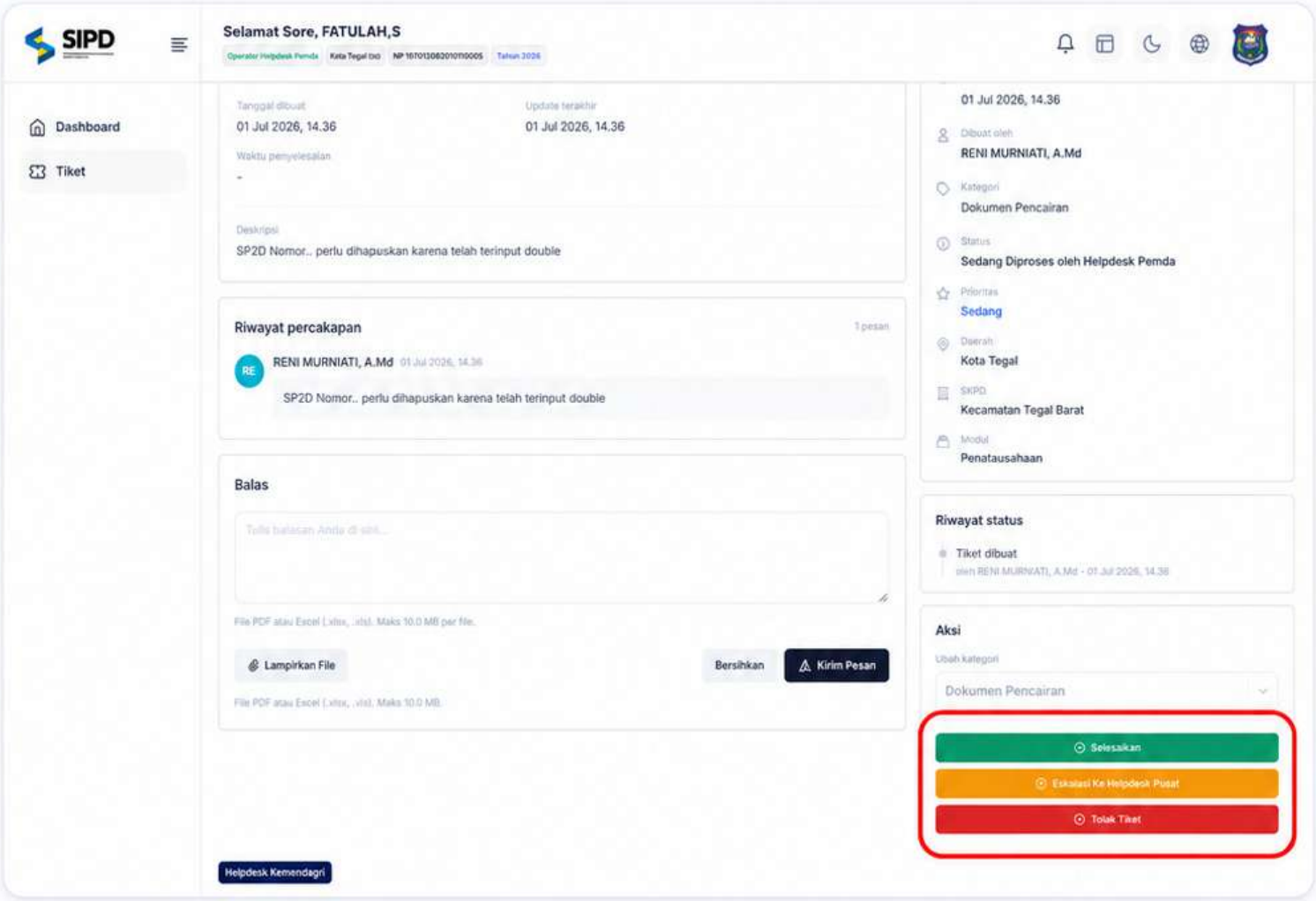
Operator Helpdesk Pemda

7 Tindak Lanjut Tiket

Tindak Lanjut Aduan

Setelah menelaah detail tiket, Operator Helpdesk Pemda dapat memilih salah satu dari tiga tindakan sesuai hasil penanganan kasus:

- **Selesaikan** – gunakan ketika permasalahan telah berhasil ditangani.
- **Eskalasi ke Helpdesk Pusat** – gunakan ketika permasalahan perlu penanganan lebih lanjut oleh Helpdesk Pusat.
- **Tolak Tiket** – gunakan ketika tiket bersifat duplikat, informasi tidak lengkap, atau tidak perlu ditindaklanjuti.



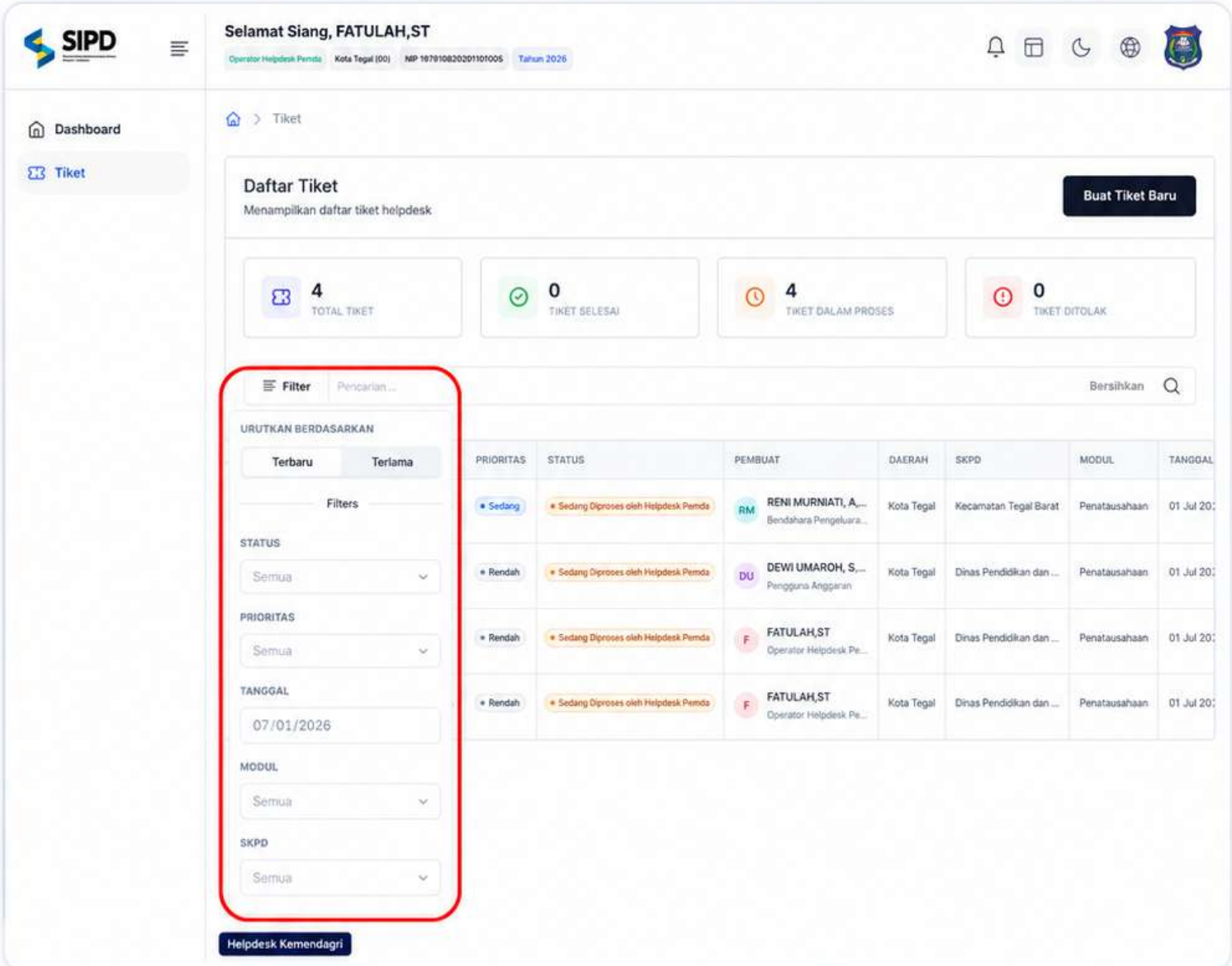
Panduan Penggunaan Aplikasi
Pusat Pengaduan/Helpdesk

Operator Helpdesk Pemda

8 Filter dan Urutkan Daftar Tiket

Monitoring & Filter

Operator dapat menggunakan menu Filter untuk mengurutkan daftar tiket berdasarkan **Terbaru** atau **Terlama**, serta mempersempit daftar tiket sesuai dengan **Status, Prioritas, Tanggal, Modul**, dan **SKPD**. Fitur ini membantu operator memantau tiket secara lebih fokus dan efisien sesuai kebutuhan.



Panduan Penggunaan Aplikasi
Pusat Pengaduan/Helpdesk

Operator Helpdesk Pemda

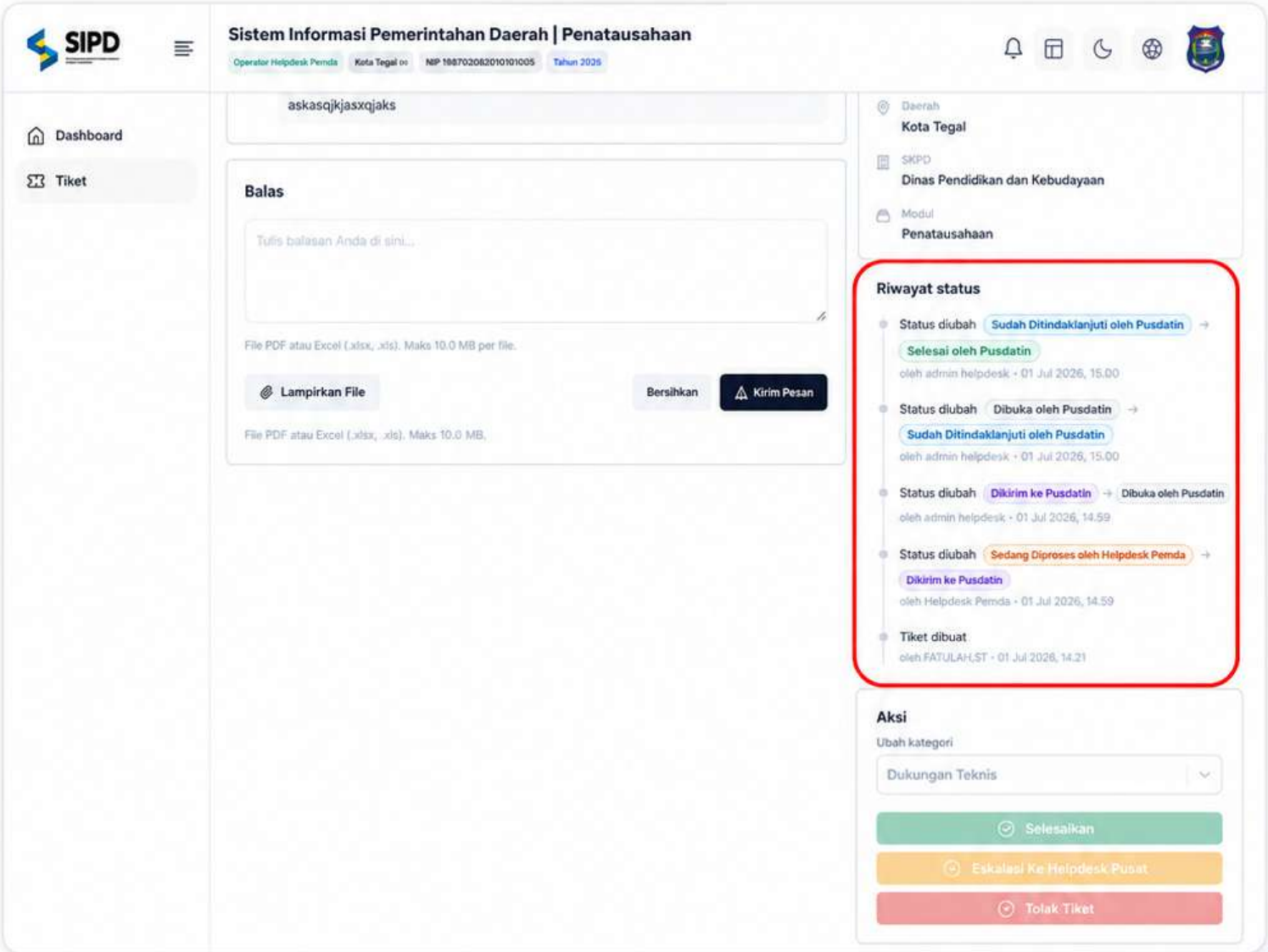
9 Pantau Riwayat Status Tiket

Status & Monitoring

Operator dapat melihat riwayat perubahan status tiket pada panel di sebelah kanan untuk memantau alur penanganan tiket secara menyeluruh.

Riwayat ini mencakup informasi kapan tiket dibuat, dikirim ke Pusdatin, dibuka, ditindaklanjuti, hingga selesai diproses.

Dengan adanya riwayat status, operator dapat memastikan transparansi dan keterlacakan proses penanganan pengaduan.



Penutup

Catatan Akhir

Penyempurnaan dan Pengembangan Fitur Helpdesk akan terus dilakukan sesuai kebutuhan dan ketentuan peraturan perundang-undangan