

## Alur

Helpdesk Pusdatin Kesos Kementerian Sosial RI menyediakan media informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengaduan melalui URL <https://helpdesk.kemsos.go.id/>.

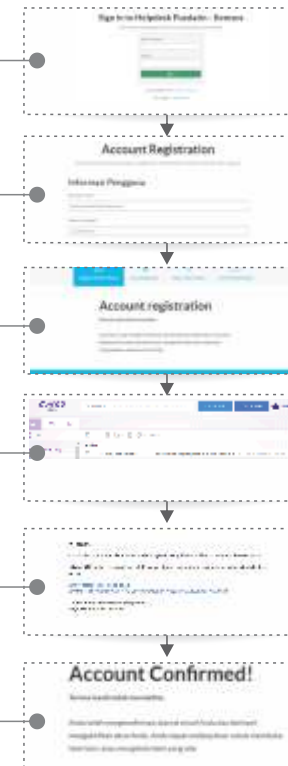
Berikut alur yang dijalankan :

- User membuka url <https://helpdesk.kemsos.go.id/>
- Tampilan Helpdesk akan muncul seperti gambar dibawah ini.
- User harus Sign In terlebih dahulu sebelum mengajukan keluhan atau pertanyaan (Open a New Ticket).



### Langkah untuk mendaftar nama pada Helpdesk Pusdatin Kesos

1. User jika belum mempunyai akun, dapat membuat akun baru dengan Create an account.
2. User diminta untuk memasukkan data email dan password secara benar.
3. Jika anda berhasil registrasi maka akan muncul tampilan gambar disamping.
4. User mengecek email yang sudah didaftarkan.
5. User membuka email masuk untuk melakukan konfirmasi dengan mengklik tautan yang disediakan oleh Helpdesk Kemsos.
6. Setelah sukses membuat akun baru, user bisa login untuk mengajukan keluhan dan pertanyaan.



7. Gambar 8 adalah tampilan setelah user berhasil login, dan ingin mengajukan keluhan atau pertanyaan.



8. Untuk membuat keluhan atau pertanyaan, user dapat memilih button Open a New Ticket, yang akan mengarahkan ke halaman baru yang berisi form.



9. Pada halaman Open a New Ticket disediakan Help Topik berupa menu drop down untuk dipilih user terkait dengan topic yang akan diadakan. Topic tersebut adalah :
  - a. Aplikasi SIKS-NG : Semua masalah dan informasi yang ingin diperoleh dari aplikasi SIKS-NG baik versi online, offline, dan mobile.
  - b. Bantuan Umum : Semua masalah, keluhan dan informasi yang ingin diperoleh terkait dengan TUSI (tugas pokok dan fungsi) Kementerian Sosial.
  - c. Data Terpadu : Semua masalah, keluhan dan informasi terkait data terpadu bantuan sosial.
  - d. Email Kemsos : Semua masalah, keluhan dan informasi seputar penggunaan email Kemsos, termasuk upgrade kuota, perubahan dan penghapusan.
  - e. Internet/Jaringan : Semua masalah, keluhan dan informasi seputar optimalisasi internet dan jaringan di Kementerian Sosial.



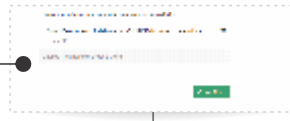
# Manual Helpdesk Pusdatin Kesos

Kementerian Sosial Republik Indonesia

10. Setelah memilih jenis topik, maka user dapat menjelaskan secara detail perihal masalah atau pertanyaan yang ingin dijawab.



11. User dapat melampirkan bukti, surat atau dokumen lainnya untuk penguatan, dan jika terdapat kekeliruan upload file dapat dihapus.



12. Jika berhasil maka kita akan memperoleh nomor tiket misalnya : **Ticket#8881358**, yang secara default batas penanganan 2 x 24 jam.



13. Petugas Helpdesk akan mengklaim tiket yang masuk secepatnya.

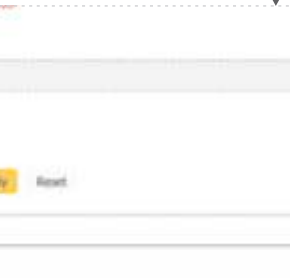


14. Petugas Helpdesk merespon secepatnya dan melakukan eskalasi pemecahan masalah jika tidak mampu memberikan solusi.



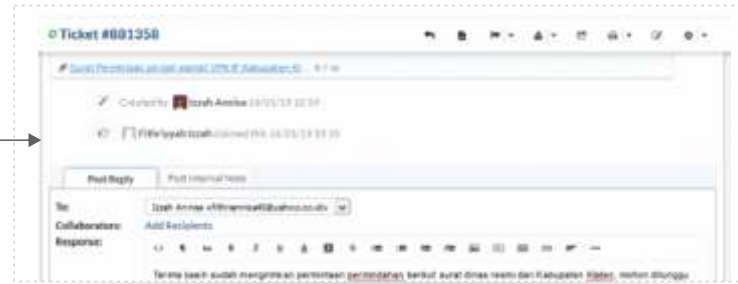
15. Petugas Helpdesk akan melakukan tugasnya setelah mengklaim dan memeriksa aduan/informasi yang masuk. Petugas lebih lanjut bisa mengkatagorikan aduan/informasi tersebut dalam Ticket Status :

- Open yaitu aduan/informasi masih memerlukan penanganan atau tindak lanjut.
- Resolved yaitu aduan/informasi sudah dipecahkan.
- Closed yaitu aduan/informasi sudah ditutup karena berbagai alasan.



Gambar 16

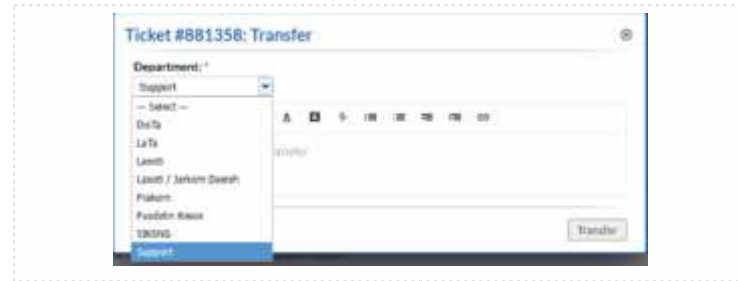
16. Dalam proses selanjutnya user memperoleh email, jika petugas helpdesk sudah **Post Reply**.



17. Jika user mengklik tautan [view this ticket's progress online](#), maka akan memperoleh respon.



18. Petugas helpdesk berwenang untuk mentransfer ticket, jika ingin melakukan eskalasi penanganan aduan/informasi.



19. petugas Helpdesk mentransfer ticket ke pihak yang berwenang.



20. Selanjutnya gambar 21 adalah bukti petugas Helpdesk berhasil mentransfer ticket.



<https://helpdesk.kemosos.go.id>



<https://pusdatin.kemosos.go.id>



@pusdatinkesos



@PusdatinKesos



pusdatin.kesos



<https://pusdatin.kemosos.go.id>