



# PROSEDUR DAN TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN

## Manual Helpdesk Kementerian Sosial

### Halaman Utama

Helpdesk Kemsos menyediakan media untuk memfasilitasi pengaduan melalui URL <https://helpdesk.kemsos.go.id/>.

- User membuka url <https://helpdesk.kemsos.go.id/>
- Tampilan Helpdesk akan muncul seperti gambar 1.



**Gambar 1**

- User harus Sign In terlebih dahulu sebelum mengajukan keluhan atau pertanyaan (*Open a New Ticket*).

Langkah untuk mendaftarkan nama pada Helpdesk Pusdatin Kesos.

1. User jika belum mempunyai akun, dapat membuat akun baru dengan *Create an account*, yaitu seperti gambar 2.

# Sign in to Helpdesk Pusdatin - Kemsos

Untuk melayani Anda dengan lebih baik, kami mengharapkan untuk mendaftar



Email or Username

Password

Sign In

Not yet registered? [Create an account](#)

I'm an agent - [sign in here](#)

**Gambar 2**

2. User diminta untuk memasukkan data email dan password secara benar, seperti gambar 3.

## Account Registration

Use the forms below to create or update the information we have on file for your account

### Informasi Pengguna

Alamat email \*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 @yehosual

Nama Lengkap \*

Izzah Annisa

Alamat \*

☰ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷ ☸ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☿ ♁ ♂ ♆ ♇ ♈ ♉ ♊ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓

Jalan Dulu Kijang

Nomor Telepon \*

081234567890

### Preferences

Time Zone: Asia / Jakarta

▼ 9 Asia Default

### Access Credentials

Create a Password \*

\*\*\*\*\*

Confirm New Password \*

\*\*\*\*\*

Cancel

Register

**Gambar 3**

3. Jika anda berhasil registrasi maka akan muncul tampilan sebagai berikut seperti gambar 4.



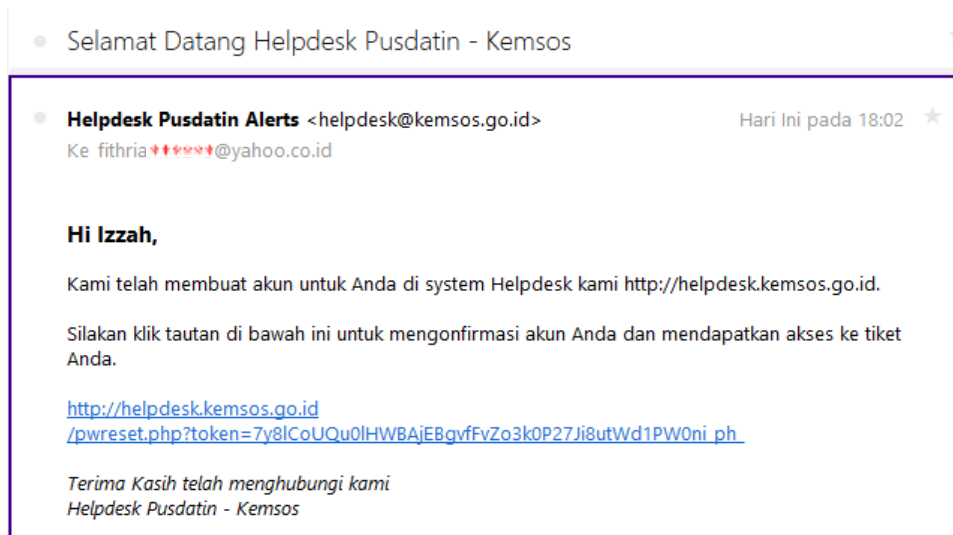
**Gambar 4**

- Langkah berikutnya user mengecek email yang sudah didaftarkan, dapat dilihat pada gambar 5.



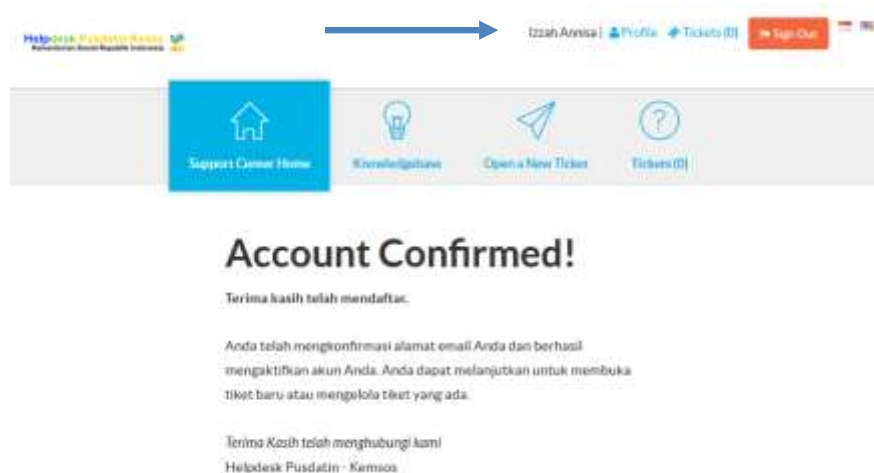
**Gambar 5**

- User membuka email masuk untuk melakukan konfirmasi dengan mengklik tautan yang disediakan oleh Helpdesk Kemsos, seperti gambar 6.



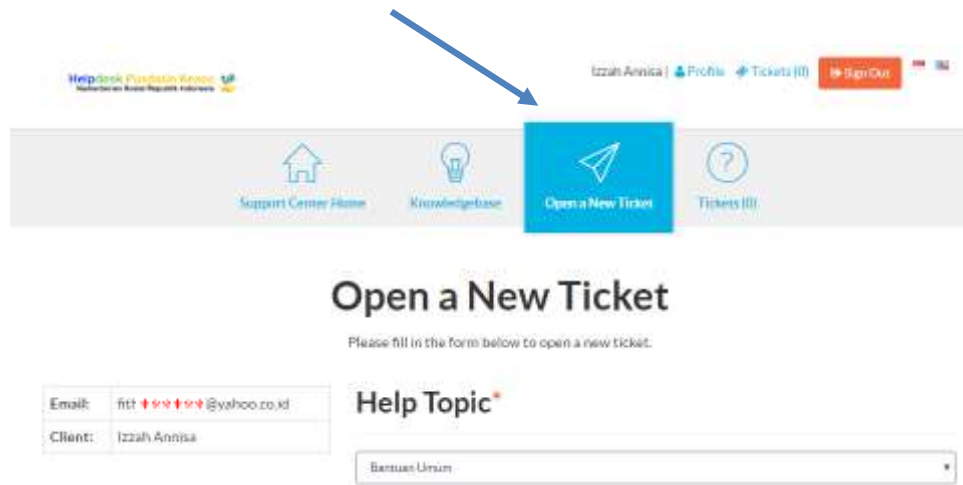
Gambar 6

- Setelah sukses membuat akun baru, user bisa login untuk mengajukan keluhan dan pertanyaan, dapat dilihat pada gambar 7.




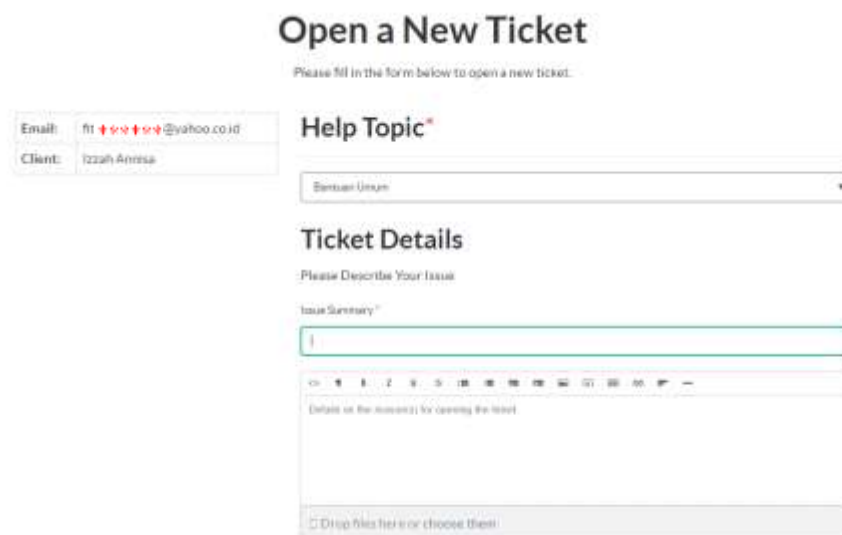
Gambar 7.0

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



**Gambar 8.0**

8. Untuk membuat keluhan atau pertanyaan, user dapat memilih *button Open a New Ticket* , yang akan mengarahkan ke halaman baru yang berisi form. Sebagaimana nampak pada gambar 9.



**Gambar 9**

9. Pada halaman *Open a New Ticket* disediakan *Help Topic* 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 di peroleh 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.




**Gambar 10**


10. Setelah memilih jenis topik, maka user dapat menjelaskan secara detail perihal masalah atau pertanyaan yang ingin dijawab. Seperti terlihat pada gambar 11.

## Open a New Ticket


Please fill in the form below to open a new ticket.

Email: <input type="text" value="fitt.***@yahoo.co.id"/>	Help Topic*
Client: <input type="text" value="Izzah Annisa"/>	<input type="text" value="Jaringan LAN / Internet"/>
<b>Ticket Details</b>	
Please Describe Your Issue	
Issue Summary*	
<input type="text" value="Permintaan lokasi kantor PPSM Kabupaten Klaten"/>	
	

**Gambar 11**

11. User dapat melampirkan bukti, surat atau dokumen lainnya untuk penguatan. Seperti terlihat pada gambar 12 dan jika terdapat kekeliruan upload file dapat di hapus , dan dapat ditambahkan file yang lain.

Bersama ini terlampir surat dari kepala dinas sosial kabupaten Klaten

Surat Permintaan pindah alamat VPN IP Kabupaten Klaten.docx 

9.72kB

Drop files here or choose them

**Gambar 12**

12. Jika berhasil maka kita akan memperoleh nomor tiket **Ticket #881358**, yang secara *default* batas penanganan 2 x 24 jam. Sebagaimana tertera pada gambar 13.

## Ticket #881358 Pemindahan lokasi kantor PPKH Kabupaten Klaten



Ticket Status:	Open	Name:	Izzah Annisa
Department:	Support	Email:	fithri +++++@yahoo.co.id
Create Date:	16/01/19 18.59	Phone:	

**Izzah Annisa posted 16/01/19 18.59**

Dengan Hormat,  
Bersama ini kami sampaikan permintaan pemindahan jaringan VPN IP lokasi kantor PPKH Kabupaten Klaten dari jalan Jawa 01 ke jalan Sunda 01.  
Adapun PIC yang bisa dihubungi : Sergio  
HP : 081243567890  
Bersama ini terlampir surat dari kepala dinas sosial kabupaten Klaten

[Surat Permintaan pindah alamat VPN IP Kabupaten Klaten.docx](#) 9,7 kb

Created by Izzah Annisa 16/01/19 18.59

**Gambar 13**

13. Petugas Helpdesk akan mengklaim tiket yang masuk secepatnya, seperti pada gambar 14.

The screenshot shows a ticket interface for 'Ticket #881358 Pemindahan lokasi kantor PPKH Kabupaten Klaten'. The ticket status is 'Open', priority is 'Normal', and department is 'Support'. A dropdown menu is open over the 'User' field, with the 'Claim' option highlighted. A blue arrow points to this 'Claim' button. Below the ticket details, there is a message from 'Izzah Annisa' posted on 16/01/19 18.59, which is identical to the content in Gambar 13. The interface also shows 'Assigned To: Unassigned', 'SLA Plan: Default SLA', and 'Due Date: 15/01/19 18.59'. The 'Help Topic' is 'Jaringan LAN / Internet'. The 'Last Message' and 'Last Response' are both dated 16/01/19 18.59. At the bottom, it says 'Created by Izzah Annisa 16/01/19 18.59'.

**Gambar 14**

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

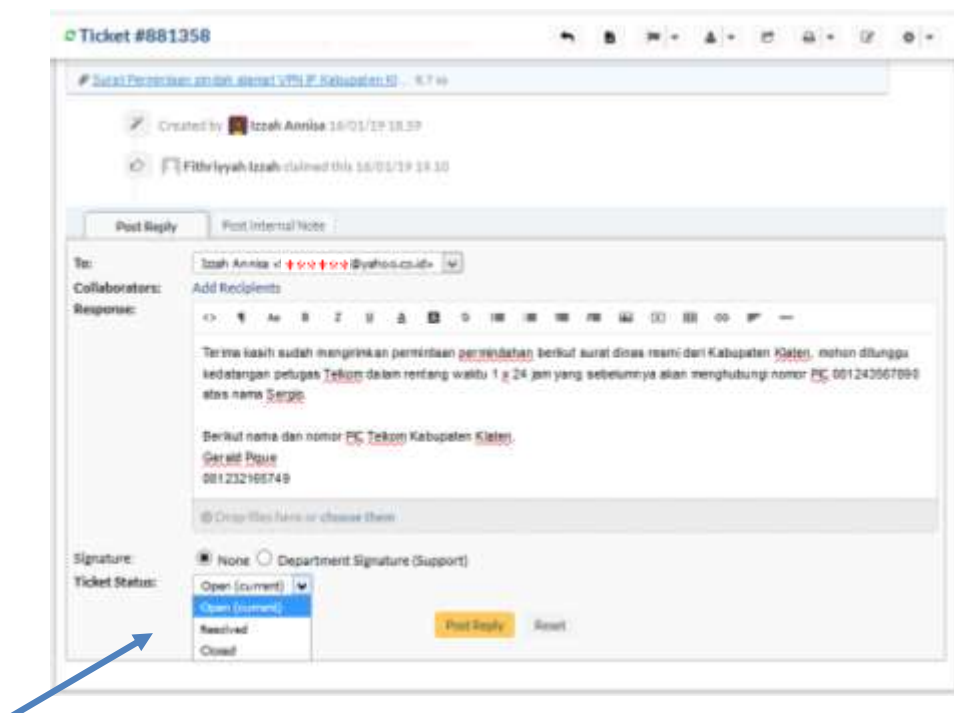


Number	Last Updated	Subject	From	Priority	Department
881358	16/01/19 18:59	Pemindahan lokasi kantor PPKH Kabup...	Izzah Annisa	Normal	Support


Gambar 15

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  . Sebagaimana terlihat pada gambar 17.



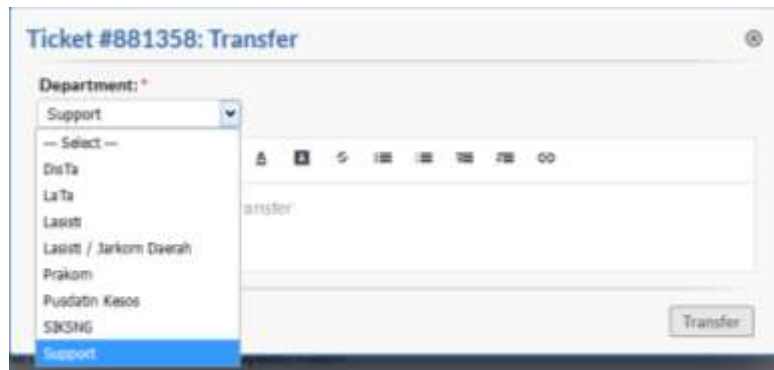
Gambar 17

17. Jika user mengklik tautan [view this ticket's progress online.](#), maka akan memperoleh respon sebagaimana gambar 18.



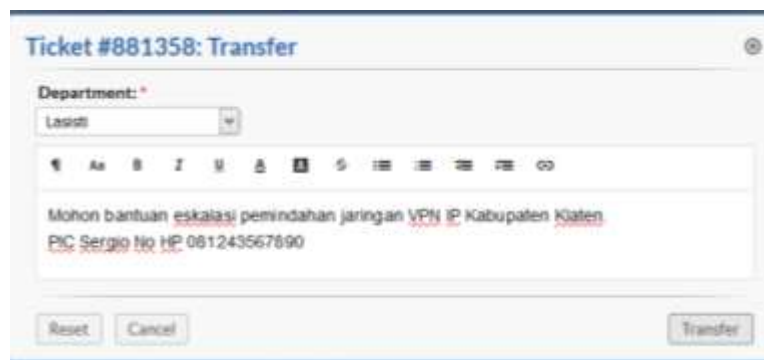
Gambar 18

18. Petugas helpdesk berwenang untuk mentransfer ticket, jika ingin melakukan eskalasi penanganan aduan/informasi. Sebagaimana gambar 19.



**Gambar 19**

19. Gambar 20 contoh saat petugas Helpdesk mentransfer ticket ke pihak yang berwenang.



**Gambar 20**

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



**Gambar 21**

Versi	Tanggal Revisi	Persetujuan
Versi 1.0	16 Januari 2019	