

PETUNJUK TEKNIS (JUKNIS)

Petunjuk Teknis Layanan Helpdesk Seleksi Poltekpin

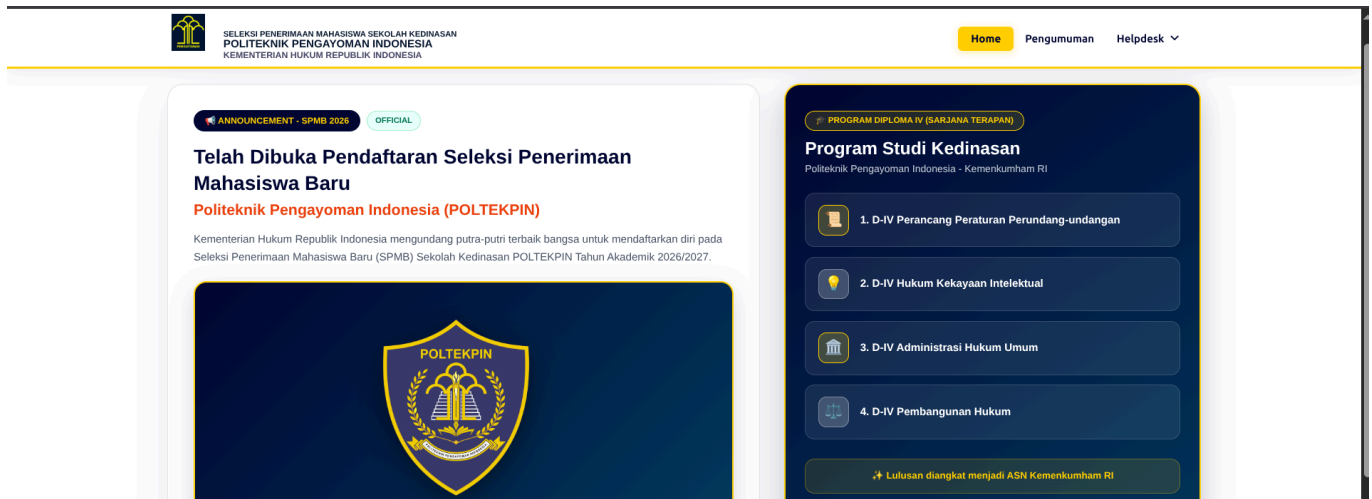
Petunjuk teknis ini disusun untuk memandu peserta dan calon peserta dalam mengakses bantuan, memperoleh informasi, maupun menyampaikan pengaduan terkait Seleksi Penerimaan Mahasiswa Sekolah Kedinasan Politeknik Pengayoman Indonesia (Poltekpin) di lingkungan Kementerian Hukum Republik Indonesia.

Berikut adalah langkah-langkah lengkap penggunaan fitur helpdesk:

Bagian 1: Akses Portal dan Autentikasi

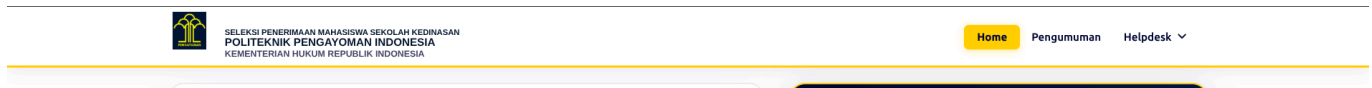
Langkah 1: Mengakses Laman Resmi

Buka browser anda, lalu masuk ke laman resmi seleksi melalui tautan **sekdin.kemenkum.go.id**. Anda akan diarahkan ke halaman utama aplikasi seleksi.



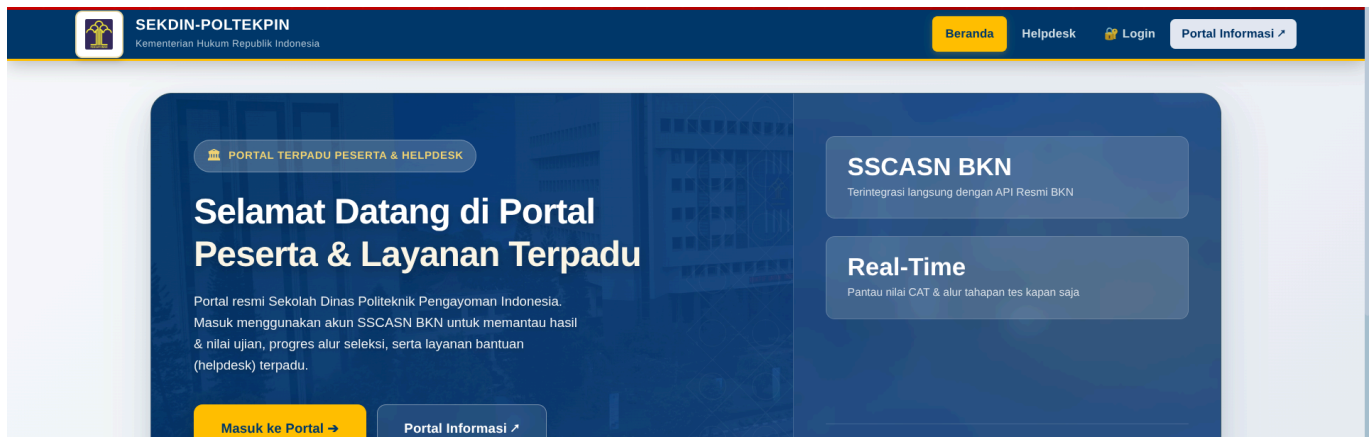
Langkah 2: Menuju Menu Helpdesk

Pada halaman utama, klik tombol menu **HELPDESK** yang terletak di pojok kanan atas layar untuk beralih ke portal pusat bantuan.



Langkah 3: Masuk ke Portal Layanan & Helpdesk

Sistem akan mengarahkan Anda ke beranda utama Portal Layanan & Helpdesk Sekdin-Poltekipin.



Langkah 4: Autentikasi Pengguna (Login / Daftar Akun)

Untuk membuat pengaduan atau menanyakan informasi secara real-time, Anda diwajibkan memiliki akun terlebih dahulu:

- **Sudah memiliki akun:** Klik tombol Login / Masuk, isi Alamat Email dan Kata Sandi, lalu klik Masuk ke Portal.
- **Belum memiliki akun:** Klik tombol Daftar Akun, kemudian isi data diri lengkap sesuai KTP (Nama, NIK 16 Digit, No. WhatsApp, Email Aktif, dan Kata Sandi baru).

The image shows two side-by-side screenshots of the portal's authentication forms. The left screenshot is the 'Masuk ke Sistem' (Login) form, which includes fields for 'ALAMAT EMAIL' (with a placeholder 'contoh@poltekipin.ac.id') and 'KATA SANDI' (with a placeholder 'Masukkan kata sandi Anda'). It also has a 'TAMPILKAN KATA SANDI' checkbox and a 'Masuk ke Portal' button. The right screenshot is the 'Daftar Akun Baru' (New Account Registration) form, which is a multi-step process. It shows the 'Data Diri' step with fields for 'NAMA LENGKAP', 'NIK (16 DIGIT)', 'NO WHATSAPP', and 'EMAIL AKTIF'. There are also fields for 'KATA SANDI' and 'KONFIRMASI SANDI'. A 'Daftar Sekarang' button is at the bottom.

Bagian 2: Pengisian Laporan dan Pemantauan

Langkah 5: Masuk ke Halaman Pengaduan

Setelah berhasil melakukan autentikasi, Anda akan diarahkan masuk ke halaman Kotak Masuk & Formulir Laporan. Di sini Anda dapat melihat bagan "Tata Cara & Alur Pengaduan" serta riwayat tiket Anda. Klik tombol **+ Tulis Laporan Baru** untuk memulai.

Sekdin-Poltekip
Layanan Terpadu & Helpdesk

Beranda Pengaduan Profil Logout

Layanan Informasi & Pengaduan

Sampaikan pertanyaan atau laporan melalui satu kanal layanan

Form ini menggabungkan kebutuhan informasi dan pengaduan dalam satu alur.

Kotak Masuk & Formulir Laporan

Tata Cara & Alur Pengaduan

Panduan langkah demi langkah untuk memastikan laporan Anda diproses dengan cepat dan transparan.

- Buat Laporan**
Pilih "Tulis Laporan Baru", isi formulir pengaduan dengan lengkap beserta dokumen pendukung.
- Verifikasi & Proses**
Laporan diverifikasi oleh tim admin dan akan dijawab dalam waktu **maksimal 2x24 jam**.
- Komunikasi Dua Arah**
Anda akan menerima **konfirmasi via email/WhatsApp** setiap kali laporan ditanggapi oleh admin. Gunakan fitur pesan untuk berkomunikasi lebih lanjut.
- Penyelesaian Laporan**
Tindak lanjut selesai. Status laporan diubah menjadi "Selesai" jika masalah sudah tertangani penuh.

Langkah 6: Mengisi Data Laporan

Isi formulir pengaduan dengan detail berikut pada kolom yang tersedia:

- **Jenis Layanan:** Pilih opsi jenis layanan yang sesuai (misalnya: Informasi atau Pengaduan).
- **Kategori Terkait:** Pilih kategori masalah yang dialami (misalnya: SKD, Kesehatan dll).
- **Lampiran:** Unggah dokumen pendukung jika ada (klik pada area dropzone berkas).
- **Uraian Laporan:** Tuliskan pertanyaan atau kendala Anda secara detail dan jelas, lalu klik **Kirim Laporan**.

Sekdin-Poltekip
Layanan Terpadu & Helpdesk

Beranda Pengaduan Profil Logout

+ Tulis Laporan Baru

Cari laporan...

Pengaduan 16 Jul, 09:21 WIB

SKD Dalam Proses
Laporan Anda telah kami terima dan sedang ditelaah...

Isi Data Laporan

Gunakan formulir di bawah ini untuk mengirimkan pertanyaan atau pengaduan baru kepada petugas admin.

JENIS LAYANAN

Pilih jenis layanan

Pilih jenis layanan

Informasi

Pengaduan

KATEGORI TERKAIT

Pilih kategori

Klik untuk memilih file atau seret ke sini

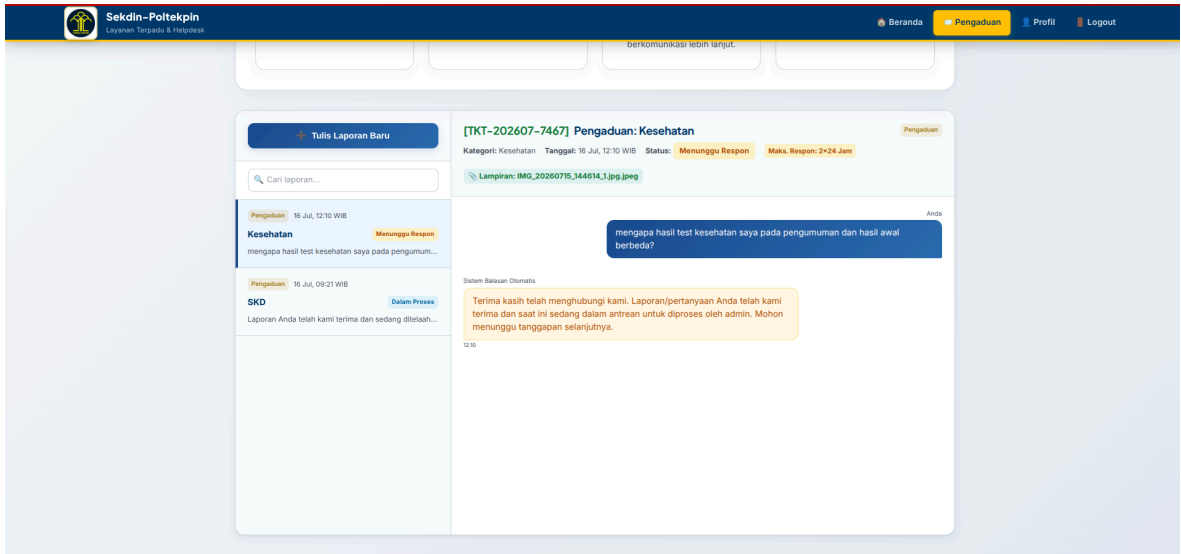
URAIAN LAPORAN

Jelaskan secara detail laporan atau pertanyaan Anda di sini...

Kirim Laporan

Langkah 7: Memantau dan Menunggu Respon Operator

Setelah laporan terkirim, status tiket akan berubah menjadi "Menunggu Respon" dengan estimasi waktu maksimal 2x24 jam. Anda dapat berkomunikasi secara dua arah dengan operator melalui kolom percakapan yang tersedia untuk memantau proses tindak lanjut laporan sebagaimana tampilan pada gambar berikut:



Langkah 8: Penyelesaian Tiket dan Pemberian Rating

Ketika kendala telah ditangani sepenuhnya, operator akan menyelesaikan laporan dan status tiket berubah menjadi Selesai. Setelah selesai, kolom evaluasi akan terbuka secara otomatis di bagian bawah obrolan. Anda dapat memberikan bintang (rating) serta menuliskan ulasan penilaian terkait kualitas pelayanan dari operator helpdesk, lalu klik **Kirim Penilaian**.

Tampilan antarmuka saat memberikan penilaian dapat dilihat pada referensi di bawah ini:

The image displays two screenshots of the Sekdin-Poltekip helpdesk interface, illustrating the process of resolving a ticket and providing a rating.

Top Screenshot (Ticket Status: Dalam Proses):

- Header:** Sekdin-Poltekip Layanan Terpadu & Helpdesk. Navigation links: Beranda, Pengaduan, Profil, Logout.
- Left Sidebar:**
 - Tulis Laporan Baru**
 - Pengaduan:** 16 Jul, 12:15 WIB. **Kesehatan** (Dalam Proses). Laporan Anda sudah selesai kami proses. Terima ka...
 - Pengaduan:** 16 Jul, 09:21 WIB. **SKD** (Dalam Proses). Laporan Anda telah kami terima dan sedang ditelaah...
- Main Content:**
 - [TKT-202607-7467] Pengaduan: Kesehatan**
 - Kategori:** Kesehatan **Tanggal:** 16 Jul, 12:10 WIB **Status:** Dalam Proses **Maks. Respon:** 2x24 Jam
 - Lampiran:** IMG_20260715_144614_1.jpg.jpeg
 - Chat History:**
 - Anda:** mengapa hasil test kesehatan saya pada pengumuman dan hasil awal berbeda?
 - admin@sekdin.go.id:** Laporan Anda telah kami terima dan sedang ditelaah. Mohon menunggu.
 - admin@sekdin.go.id:** Laporan Anda sudah selesai kami proses. Terima kasih telah menghubungi layanan Sekdin Poltekipin.
 - Input:** Baik Terima kasih
 - Action:** Kirim

Bottom Screenshot (Ticket Status: Selesai):

- Header:** Same as top screenshot.
- Left Sidebar:**
 - Pengaduan:** 16 Jul, 12:15 WIB. **Kesehatan** (Selesai). Laporan Anda sudah selesai kami proses. Terima ka...
 - Pengaduan:** 16 Jul, 09:21 WIB. **SKD** (Dalam Proses). Laporan Anda telah kami terima dan sedang ditelaah...
- Main Content:**
 - [TKT-202607-7467] Pengaduan: Kesehatan**
 - Kategori:** Kesehatan **Tanggal:** 16 Jul, 12:10 WIB **Status:** Selesai **Lampiran:** IMG_20260715_144614_1.jpg.jpeg
 - Chat History:** Same as top screenshot.
 - Rating Section:**
 - Bagaimana penilaian Anda terhadap layanan kami?**
 - Stars:** ★★★★★
 - Text:** Terima kasih pelayanan sangat memuaskan
 - Action:** Kirim Penilaian

Catatan Penting: Pastikan email dan nomor WhatsApp yang didaftarkan selalu aktif, karena notifikasi berkala mengenai tindak lanjut laporan akan dikirimkan juga melalui kanal tersebut secara otomatis.