

User Manual

Aplikasi Masukan dan Komplain for Mahasiswa Versi 1.1



Dikembangkan untuk Unit Satuan Audit Internal

<https://igracias.telkomuniversity.ac.id>

Kampus Universitas Telkom Jl. Telekomunikasi, Dayeuhkolot, Bandung, Indonesia 40257

Telp. 62-22-756, Fax. 62-22-756 5200

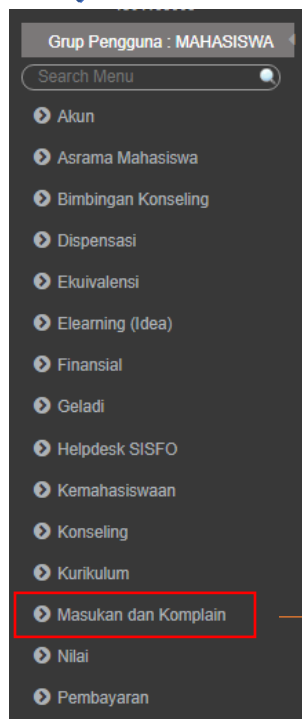
Copyright © 2018– Direktorat Pusat Teknologi Sistem Informasi

Tentang Aplikasi Masukan dan Komplain

Aplikasi “masukan dan keluhan” merupakan aplikasi yang berfungsi untuk melayani prosedur pengajuan keluhan yang disampaikan ke unit/fakultas maupun Universitas Telkom secara insitusi. Aplikasi ini akan membantu pengukuran kinerja unit secara kontinu. Hal ini juga akan mendukung kelancaran penyelesaian *jobdesk* sesuai prosedur. Aplikasi ini digunakan oleh pegawai , mahasiswa, alumni, orang tua, dan dosen. Selain komplain, diharapkan aplikasi ini dapat menyelesaikan permasalahan informative yang tidak jarang menghambat komunikasi antar unit. Aplikasi ini juga akan menjadi pintu utama bagi user eksternal untuk memperoleh informasi dan mengadakan keluhan. Tiket yang masuk kemudian akan di *dispatch* ke unit/person masing-masing sesuai dengan pemetaan layanan yang telah dibuat. Diharapkan unit dapat meningkatkan kinerja dengan menyelesaikan *jobdesk* sesuai dengan SLA yang telah disepakati. Keluhan yang masuk akan menjadi bahan evaluasi peningkatan layanan unit/fakultas.

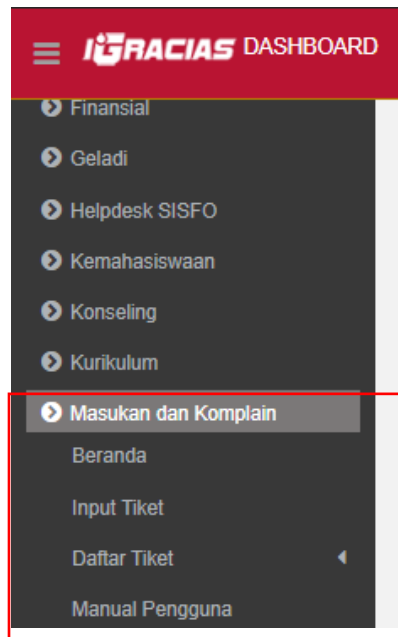
Bagaimana Cara Menggunakan Aplikasi Masukan dan Komplain

1. Akses website iGracias melalui url <https://igracias.telkomuniversity.ac.id/>
2. Lakukan login dengan input username dan password SSO yang telah terdaftar. Maka akan muncul tampilan halaman awal igracias seperti berikut :



Klik kiri menu "Masukan dan Komplain", maka akan muncul sub menu di dalamnya.

Maka akan muncul tampilan menu "masukan dan komplain" seperti berikut



Sub menu di dalam menu "masukan dan komplain". Klik kiri pada menu Input tiket untuk mengajukan komplain.

Input Tiket

Mahasiswa bisa melakukan pengajuan komplain dan memberi masukan kepada terkait pelayanan dan kinerja secara institusi melalui menu "input tiket". Berikut adalah tampilan menu input tiket

Input Keluhan

Pelapor : PRATIWI CITRA SAFITRI

Kategori Layanan : Admisi

Layanan :

Kategori : --Pilih Kategori--

Sub Kategori : --Pilih Sub Kategori--

Tipe Masukan : Komplain Masukan

Deskripsi :

Lampiran :

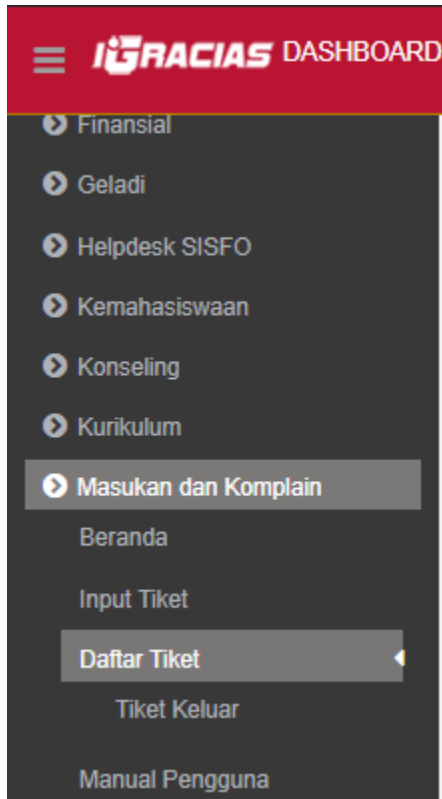
Tipe file yang diperbolehkan: PDF, JPEG, JPG, GIF, PNG | Ukuran file max: 10Mb

Annotations:

- Pilih "kategori layanan" dengan cara klik kiri. Setelah itu pilih juga "layanan" yang sesuai.
- Pilih tipe komplain/masukan
- Tuliskan deskripsi "masukan ataupun komplain"
- Kotak disamping merupakan deskripsi dari pemetaan "kategori layanan, layanan, kategori dan subkategori yang dipilih"
- Tekan tombol tersebut untuk melampirkan file pendukung sesuai tipe file yang dibolehkan
- Klik kiri tombol "kirim" untuk mengirim komplain.

Tiket Keluar

Komplain yang sudah dikirimkan akan masuk ke menu daftar tiket. Di menu ini, mahasiswa hanya bisa melakukan view tiket/komplain yang sudah dikirim. Untuk mengaksesny, klik kiri pada menu “daftar tiket” seperti berikut



Klik kiri pada menu “tiket keluar”

Setelah itu, maka akan muncul tampilan seperti ini

Tiket Keluar

Tipe Masukan :

Prioritas :

Status :

Show entries

Search (Press Enter):

No	Unit	Kategori Layanan	Layanan	Kategori	Sub Kategori	Deskripsi	Tipe Masukan	Prioritas
1	URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK	Pengembangan Sistem Informasi Akademik	Pengembangan Sistem Informasi Akademik			Aplikasi Masukan dan Keluhan (Testing)selasa	complaint	---
2	URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK	Sistem Informasi Akademik	Sistem Informasi Akademik (Testing)			Testing aplikasi masukan dan keluhan	complaint	---

Field untuk filtering berdasarkan “tipe masukan,prioritas,dan status”. Filtering berfungsi untuk menampilkan data diperlukan, apabila jumlah datanya banyak.

List data tiket keluar meliputi informasi tentang unit penerima, jenis pemetaan (kategori layanan, layanan,, kategori dan subkategori), deskripsi , tipe masukam, prioritas

Tanggal Input	Status	Status Aktif	Alasan Dibatalkan	Aksi
28 SEPTEMBER 2018 14:48:20	open	Aktif		
04 SEPTEMBER 2018 13:46:35	cancel	Tidak Aktif	Testing komplain batal	

Aksi "reply" dan aksi "komplain dibatalkan"

Gambar diatas merupakan tampilan lanjutan dari record data yang muncul di menu tiket keluar. Informasi tersebut terkait tanggal input, status, status aktif, alasan dibatalkan, dan aksi untuk *reply message* dan aksi batal komplain.

Berikut adalah tampilan dari aksi *reply message* di tiket keluar

Log Pesan

Pesan Dari → Informasi tentang pengirim tiket

Fakultas / Bagian Penerima: PRATIWI CITRA SATTRE sebagai MAHASISWA
 Program Studi / Urusan Penerima: Tanggal Kirim

Pesan Kepada

Fakultas / Bagian Penerima: BAGIAN RISET & PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI
 Kategori Layanan: Sistem Informas
 Sub Kategori: Pengembangan Sistem Informasi Akademik
 Program Studi / Urusan Penerima: Layanan
 URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
 Pengembangan Sistem Informasi Akademik
 Tipe Masukan Kategori: complaint
 Pengembangan Sistem Informasi Akademik

Deskripsi

Aplikasi tentang masukan (testing aplikasi) → Deskripsi tentang komplain/masukan

Lampiran

Tanggal Penyelesaian

Tanggal Estimasi Penyelesaian: 01-Sep-2018 → Estimasi tanggal penyelesaian

Tanggapi

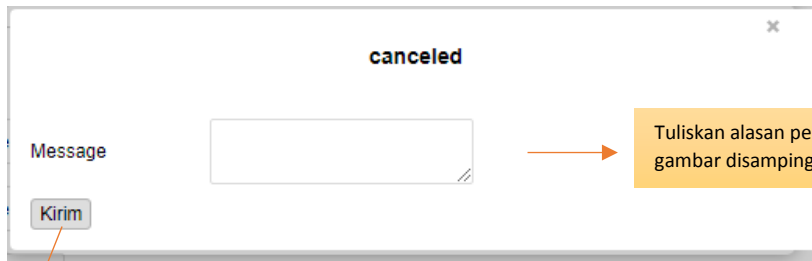
Tanggapan → Field untuk memberi tanggapan

Lampiran: → Klik kirim untuk mengirim tanggapan

Tiket Close

Silakan tutup tiket jika permasalahan/komplain sudah terselesaikan
 → Klik ununtuk menutup tiket apabila, komplain dirasa sudah terselesaikan

Sedangkan tampilan untuk aksi batal komplain  adalah seperti berikut



The screenshot shows a dialog box titled "canceled" with a close button in the top right corner. Inside the dialog, there is a "Message" label on the left, a text input field in the center, and a "Kirim" button at the bottom left. An orange arrow points from the "Kirim" button to a yellow callout box on the right, and another orange arrow points from the "Kirim" button to a yellow callout box at the bottom left.

Tuliskan alasan pembatalan tiket di field seperti gambar disamping

Klik tombol "kirim" untuk membatalkan komplain