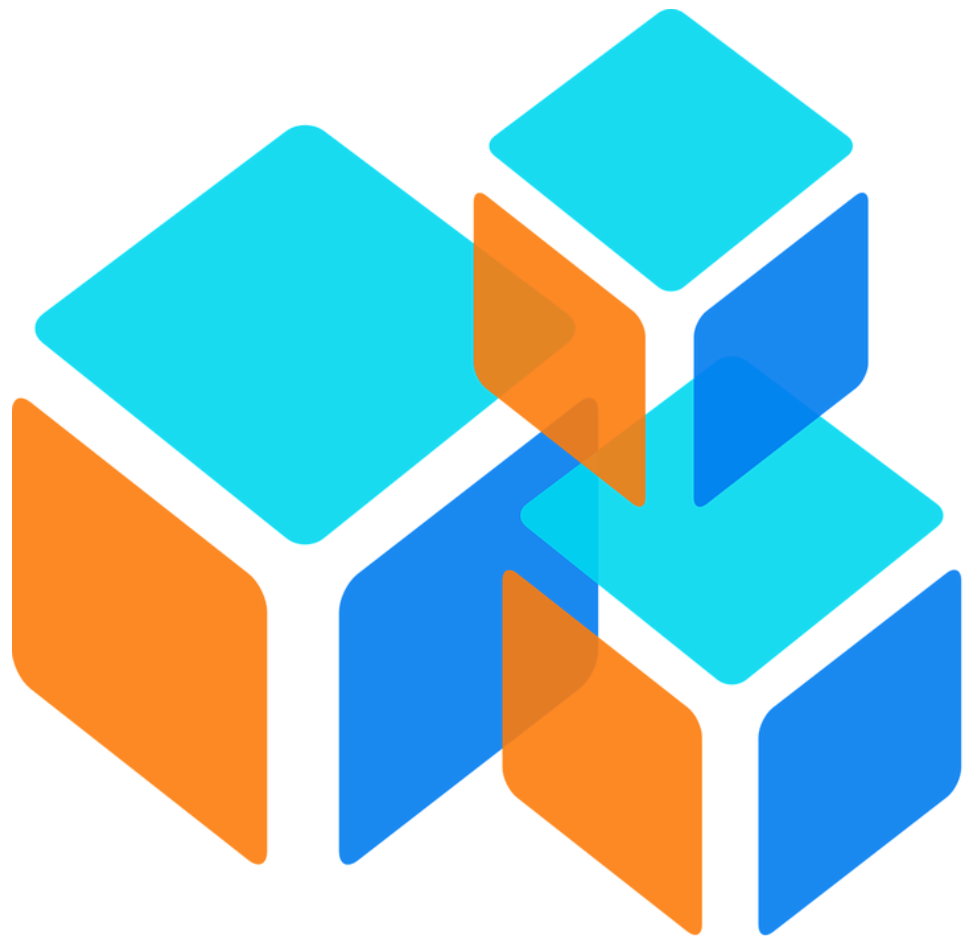


User Manual

Aplikasi Masukan dan Komplain for Pegawai 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

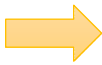
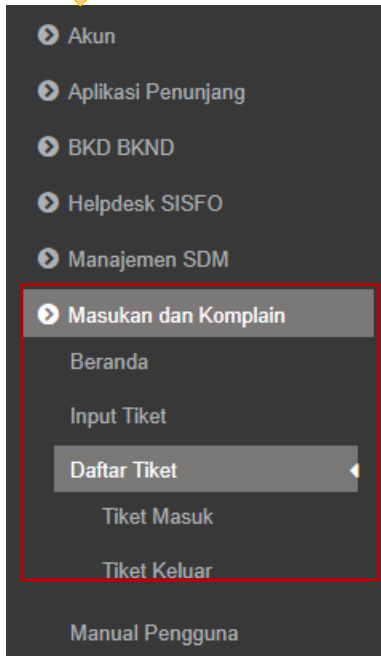
Copyright © 2018– Direktorat Pusat Teknologi Informasi

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 external 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

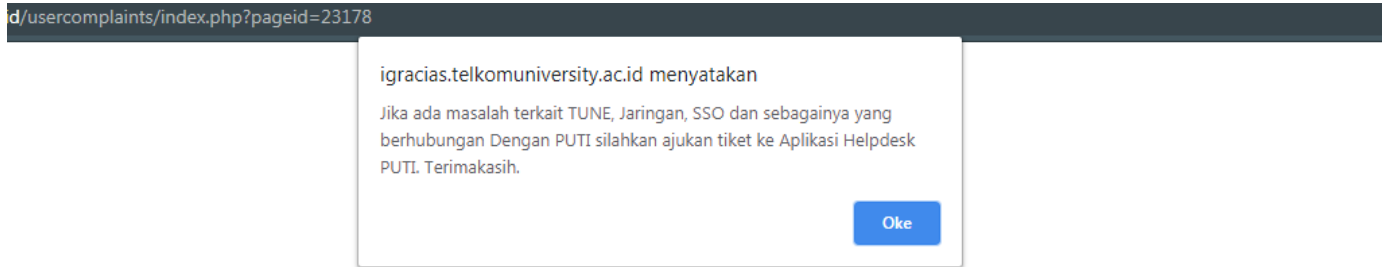
1. Akses website iGracias melalui url <https://igracias.telkomuniversity.ac.id/>
2. Lakukan login dengan input username dan password SSO yang telah terdaftar.
3. Pastikan akun anda telah ter mapping dengan user group sebagai “pegawai”
Maka akan muncul tampilan halaman awal igracias seperti berikut :



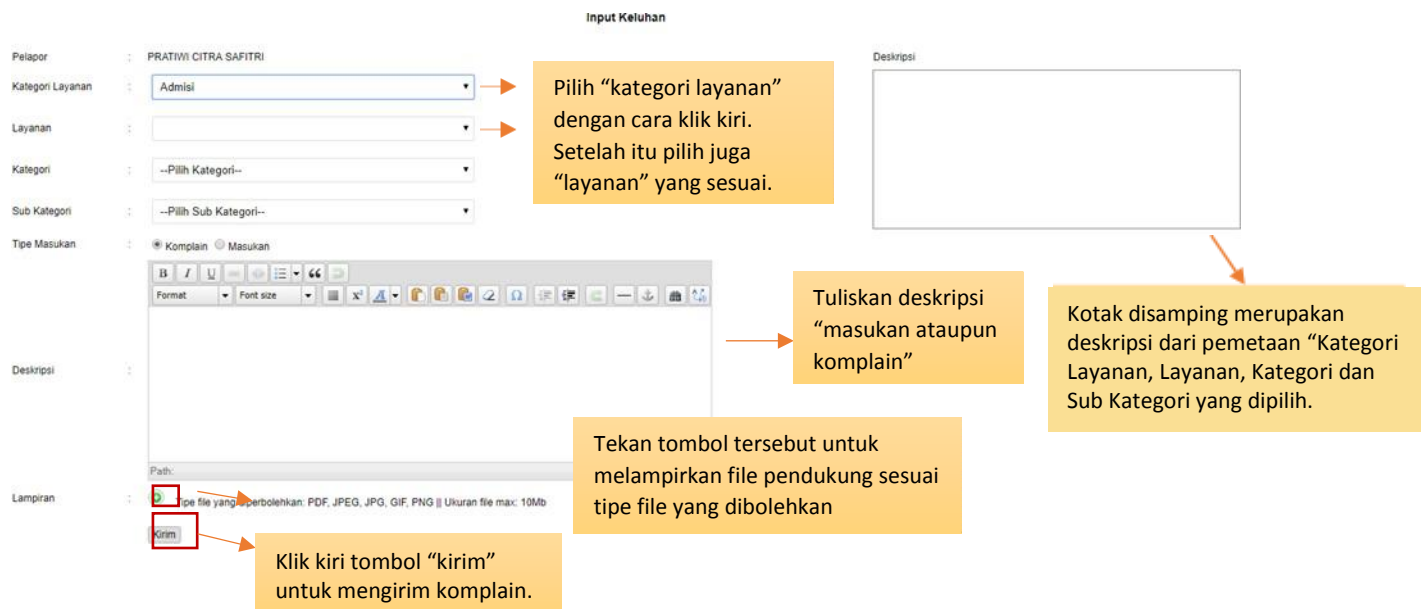
Pilihan menu "Masukan dan Keluhan" di user pegawai. Pegawai diberikan hak akses untuk input tiket, kelola tiket masuk dan kelola tiket keluar.

Input Tiket

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



“Untuk pengajuan komplain terkait urusan PUTI, maka pelapor disarankan untuk melakukan input tiket melalui helpdesk PUTI. Selain urusan tersebut, pelapor disarankan untuk memilih tombol **OK** seperti pada gambar di atas. Setelah pelapor memilih “ok”, maka tampilan aplikasi akan seperti berikut



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

Kirim

Pilih "kategori layanan" dengan cara klik kiri. Setelah itu pilih juga "layanan" yang sesuai.

Tuliskan deskripsi "masukan ataupun komplain"

Kotak disamping merupakan deskripsi dari pemetaan "Kategori Layanan, Layanan, Kategori dan Sub Kategori yang dipilih."

Tekan tombol tersebut untuk melampirkan file pendukung sesuai tipe file yang dibolehkan

Klik kiri tombol "kirim" untuk mengirim komplain.

Tiket Masuk

Tiket masuk di user pegawai berfungsi untuk mengetahui komplain yang ditujukan kepada unit terkait. Tiket tersebut nantinya akan di tanggapinya oleh pegawai. Berikut adalah tampilan tiket masuk pada user pegawai.

Tiket Inbok

Tipe Masukan : Prioritas : Status :

Keterangan :
- tanda * artinya tiket belum dibaca

Show entries

Search (Press Enter):

No	Pengirim	Penerima	Kategori Layanan	Layanan	Kategori	Sub Kategori	Deskripsi
1 *	DAHLIAR ANANDA	URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI NON AKADEMIK	testing tanggal 7 Agustus 2018 jam 11.26	testing tanggal 7 Agustus 2018 jam 11.26	testing tanggal 7 Agustus 2018 jam 11.26	testing tanggal 7 Agustus 2018 jam 11.26	testing tanggal 7 Agustus 2018 jam 11.26
2 *	PUPUT FAJRIATI TRI S	URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI NON AKADEMIK	Sistem Informasi	test			coba aja pak
3		URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI NON AKADEMIK	Sistem Informasi	test			Coba testing
4	PRATIWI CITRA SAFITRI	URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI NON AKADEMIK	Sistem Informasi	test			Hanya untuk testing aplikasi masukan dan keluaran

Showing 1 to 4 of 4 entries

First Previous 1 Next Last





Tiket Inbok

Tipe Masukan : Prioritas : Status :

Keterangan :
- tanda * artinya tiket belum dibaca

Show entries

Search (Press Enter):

Tipe Masukan	Prioritas	Tanggal Input	Status	Status Aktif	Alasan Dibatalkan	Aksi
complaint	Low	07 AUGUST 2018 14:59:51	close	Tidak Aktif	-	 
complaint	Low	07 AUGUST 2018 14:51:30	open	Aktif	-	 
complaint	---	17 JULY 2018 14:18:27	open	Aktif	-	
complaint	---	16 JULY 2018 14:44:47	close	Tidak Aktif	-	

Showing 1 to 4 of 4 entries

First Previous 1 Next Last

record data tiket masuk

Aksi untuk "reply message" dan "forward message"

Aksi *reply message* berfungsi untuk menanggapi komplain yang dikirimkan oleh pelapor. Sedangkan aksi *forward message* untuk meneruskan pesan ke pegawai lainnya dalam satu unit (apabila tiket salah masuk). Berikut adalah tampilan "*reply message*"

Log Pesan

Pesan Dari
Fakultas / Bagian Pelapor
Program Studi / Urusan Tanggal Kirim

Pesan Kepada
Fakultas / Bagian Kategori Layanan Sub Kategori
Program Studi / Urusan Layanan
Tipe Masukan Kategori

Deskripsi

Lampiran

Pilih Prioritas
 Low Medium High
 → Pilihan prioritas

Tanggal Penyelesaian
 Tanggal Estimasi Penyelesaian : 17-Jul-2018 Update Tanggal Estimasi Penyelesaian
 Tanggal Penyelesaian : -
 → Setting untuk ubah tanggal estimasi penyelesaian tanggapan

Tanggapi

Format: Font size

Tanggapan → Area untuk menanggapi pesan.

Lampiran: → klik kiri untuk melampirkan file

Status Penyelesaian: Ceklis jika komplain sudah tertangani atau masalah sudah terselesaikan

→ Klik kirim untuk mengirim tanggapan

Sedangkan berikut adalah aksi "forward message" yang berfungsi untuk meneruskan pesan ke admin. Berikut adalah tampilan dari "forward message"

Teruskan Pesan

Message

Field "message" ini harus diisi

→ Klik kiri tombol "simpan" untuk mengakhiri proses forward message

Tiket Keluar

Tiket keluar di user pegawai merupakan daftar tiket komplain atau masukan yang dikirimkan oleh pegawai ke unit/fakultas. Berikut adalah tampilan di menu tiket keluar

Tiket Keluar

Tipe Masukan : Please Select ▾

Prioritas : Please Select ▾

Status : Please Select ▾

Field untuk *filtering* data berdasarkan “tipe masukan”, “prioritas” dan “status”

Show 20 entries Search (Press Enter):

No	Unit	Kategori Layanan	Layanan	Kategori	Sub Kategori	Deskripsi	Tipe Masukan	Prioritas	Tanggal
1*	URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI NON AKADEMIK	testing tanggal 7 Agustus 2018 jam 11.26	testing tanggal 7 Agustus 2018 jam 11.26	testing tanggal 7 Agustus 2018 jam 11.26	testing tanggal 7 Agustus 2018 jam 11.26	testing tanggal 7 Agustus 2018 jam 11.26	complaint	---	07 AUGUST 201
2	URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI NON AKADEMIK	testing tanggal 7 Agustus 2018 jam 11.26	testing tanggal 7 Agustus 2018 jam 11.26			testing tanggal 7 Agustus 2018 jam 11.26	complaint	---	07 AUGUST 201
3	URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK	testing 8 Gustus 2018	testing 8 Gustus 2018		testing 8 Gustus 2018	testing 8 Gustus 2018	complaint	---	07 AUGUST 201
4	URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK	testing tanggal 6 Agustus 2018	testing tanggal 6 Agustus 2018	testing tanggal 6 Agustus 2018	testing tanggal 6 Agustus 2018	testing	complaint	---	07 AUGUST 201
5	URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK	testing layanan versi 1	testing versi 1			tes	complaint	---	23 JULY 2018 1
6	URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK	testing layanan versi 1	testing versi 1			testing	complaint	---	23 JULY 2018 1
7	URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK	Sistem Informasi	coba	COBA		tes	complaint	---	23 JULY 2018 1

Search (Press Enter):

Tanggal Input	Status	Status Aktif	Alasan Dibatalkan	Aksi
07 AUGUST 2018 14:06:45	close	Tidak Aktif	-	
07 AUGUST 2018 11:33:34	cancel	Tidak Aktif	testing jam 14.08	
07 AUGUST 2018 09:03:03	open	Aktif	-	 
07 AUGUST 2018 08:52:24	open	Aktif	-	 
23 JULY 2018 15:40:50	open	Aktif	-	 
23 JULY 2018 15:36:06	open	Aktif	-	 
23 JULY 2018 13:50:10	open	Aktif	-	 


Informasi terkait tiket keluar

Tombol untuk aksi “reply” dan “membatalkan komplain”

Kemudian pilih aksi reply untuk membalas pesan, berikut adalah tampilan dari tiket keluar sebagai user pegawai

The screenshot shows a 'Log Pesan' (Message Log) interface. It contains several sections with yellow callout boxes:

- Informasi data pelapor**: Points to the 'Pesan Dari' (Message From) section, which includes fields for 'Fakultas / Bagian Pelapor' (Faculty / Reporting Department), 'Program Studi / Urusan Tanggal Kirim' (Study Program / Issue Date), and 'PRODI D3 MANAJEMEN INFORMATIKA (FIT) 29-AUG-18'.
- Informasi data penerima tiket**: Points to the 'Pesan Kepada' (Message To) section, which includes 'Fakultas / Bagian / Kategori Layanan Sub kategori' (Faculty / Service Category / Sub-category), 'Program Studi / Urusan Layanan' (Study Program / Service Issue), 'URUSAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK Def tes' (Academic System Development Issue), and 'Tipe Masukan Kategori' (Input Type Category) with a value of 'complaint'.
- Informasi deskripsi pesan yang dikirimkan pelapor**: Points to the 'Deskripsi' (Description) field, which contains the text 'coba'.
- Area informasi terkait tanggal penyelesaian.**: Points to the 'Tanggal Penyelesaian' (Resolution Date) section, which includes 'Tanggal Estimasi Penyelesaian' (Estimated Resolution Date) set to '20-Aug-2018' and 'Tanggal Penyelesaian' (Resolution Date).
- Area untuk input deskripsi untuk menanggapi komplain**: Points to the 'Tanggapi' (Respond) section, which features a rich text editor with a toolbar.
- Klik tombol kirim untuk mengirim**: Points to the 'Kirim' (Send) button in the 'Lampiran' (Attachment) section.
- Klik tombol jika ingin close tiket**: Points to the 'Tiket Close' (Close Ticket) button at the bottom of the interface.

Jika tombol  (membatalkan tiket) dipilih, maka akan tampilan akan seperti berikut

The screenshot shows a 'canceled' dialog box with the following elements and callouts:

- Tuliskan alasan membatalkan tiket pada textfield disamping**: Points to a text input field labeled 'Message' where the user can provide a reason for canceling the ticket.
- Klik tombol "kirim" untuk membatalkan tiket komplain.**: Points to the 'Kirim' (Send) button at the bottom left of the dialog box.

Demikianlah user manual yang dibuat untuk pegawai.