

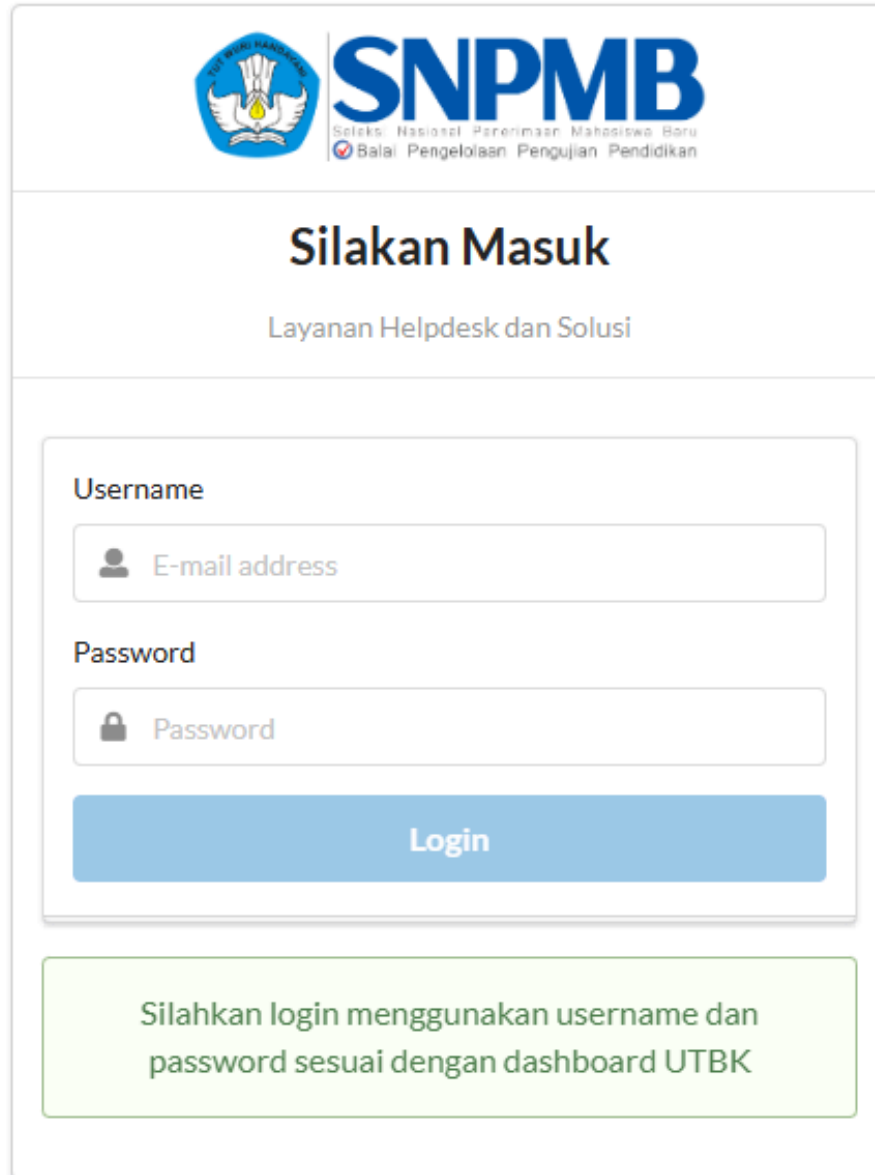
PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI
APLIKASI HEPDESK
DAN SOLUSI
VER.24.02.25


Disusun Oleh :
TIM PENGEMBANG UTBK

Tujuan

Panduan ini digunakan untuk Kortik dan Admin server UTBK SNBT 2025

1. Untuk aplikasi Helpdesk dan Solusi, Akses url <https://helpdesk-utbk-snpmb.bppp.kemdikbud.go.id/>, masukan email dan password yang sesuai dengan dashboard UTBK, klik **Login**.




 **SNPMB**
Seleksi Nasional Penerimaan Mahasiswa Baru
Balai Pengelolaan Pengujian Pendidikan


Silakan Masuk

Layanan Helpdesk dan Solusi

Username

 E-mail address

Password

 Password

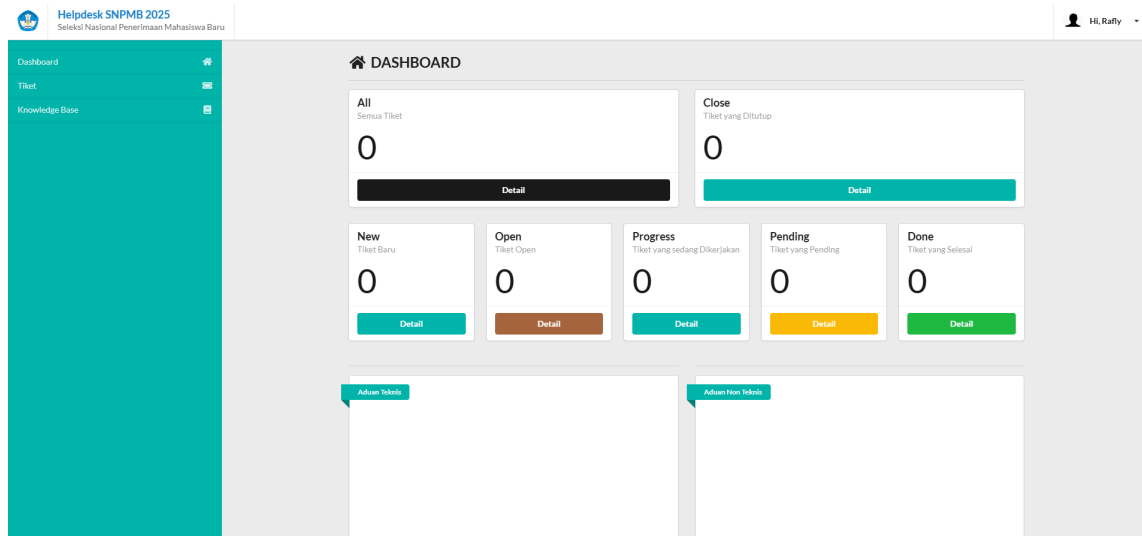
Login

Silahkan login menggunakan username dan password sesuai dengan dashboard UTBK

© 2025 Seleksi Nasional Penerimaan Mahasiswa Baru

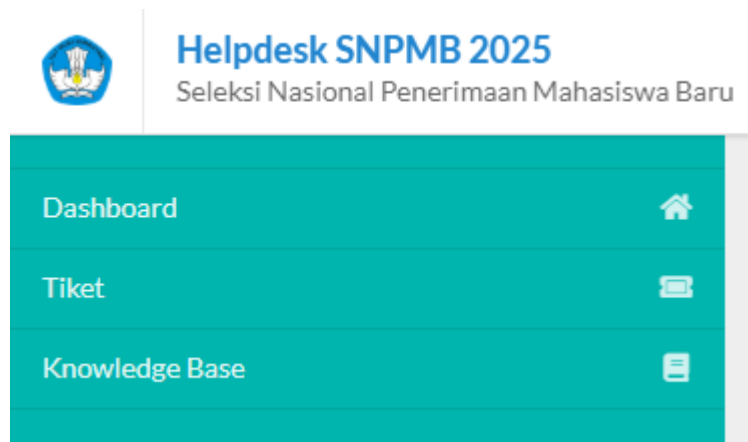
Gambar 1. Halaman depan aplikasi helpdesk

- Setelah berhasil login, akan masuk ke halaman Dashboard yaitu halaman untuk melihat summary Aduan Sistem UTBK dan Aduan Pelaksanaan UTBK.



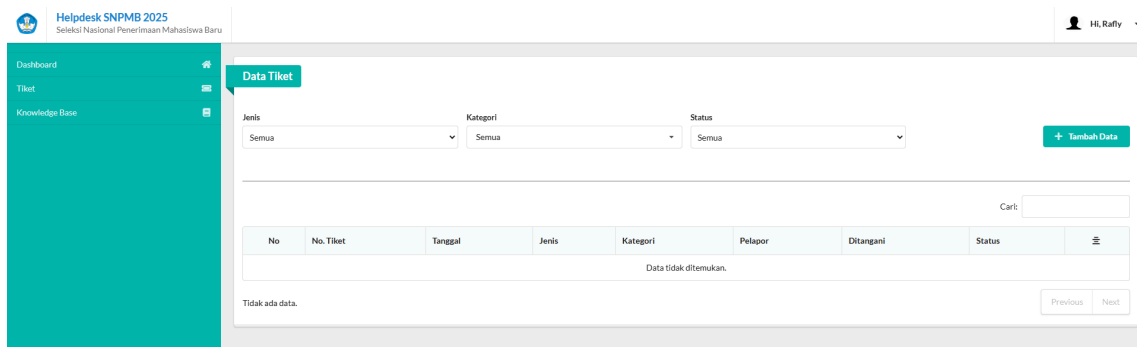
Gambar 2. Halaman dashboard aplikasi helpdesk

- Terdapat 3 menu pada aplikasi helpdesk diantaranya Dashboard, Tiket dan Knowledge Base.



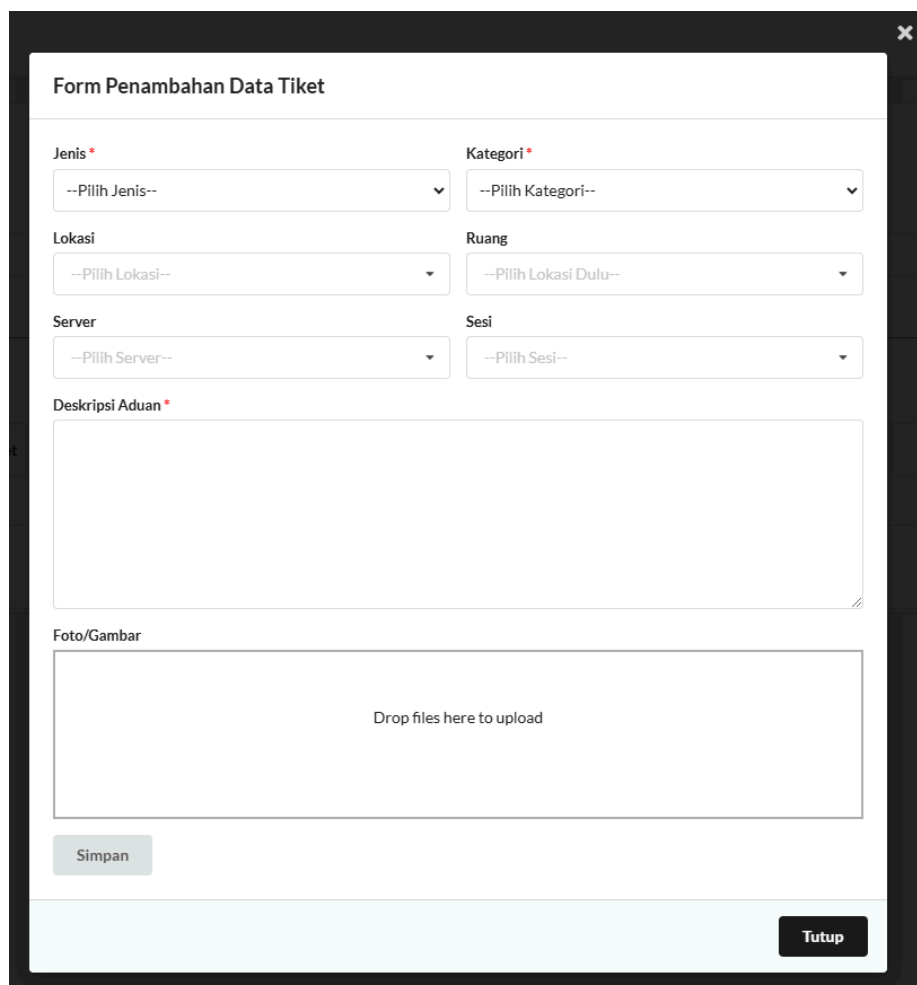
Gambar 3. menu aplikasi helpdesk

- Untuk memulai mengirimkan aduan yaitu dengan cara pilih menu **Tiket** kemudian klik tombol **Tambah Data**.



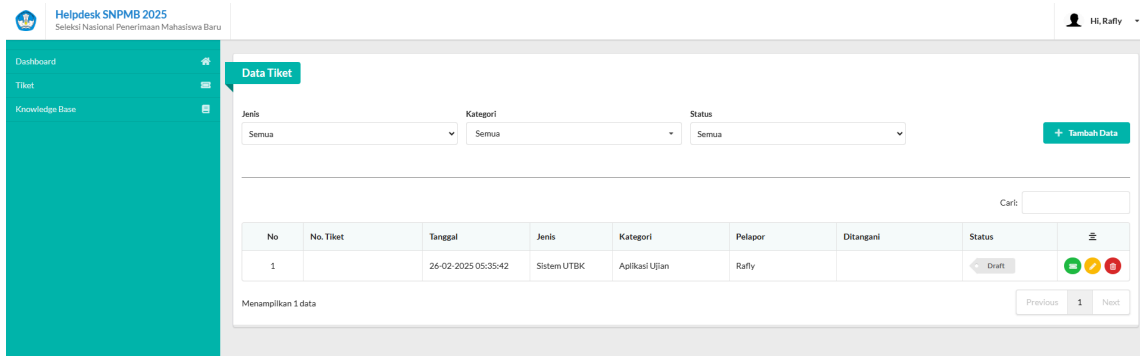
Gambar 4. menu tiket aplikasi helpdesk

- Isi form penambahan data Tiket dengan cara memilih Sesi, pilih PTN, pilih Pelapor, pilih Kategori, pilih Lokasi, pilih Ruang/Server lalu isi Deskripsi Aduan serta lampirkan Foto/Gambar kemudian klik tombol **Simpan**.



Gambar 5. form penambahan data tiket

Berikut tampilan aduan berhasil tersimpan (draft)




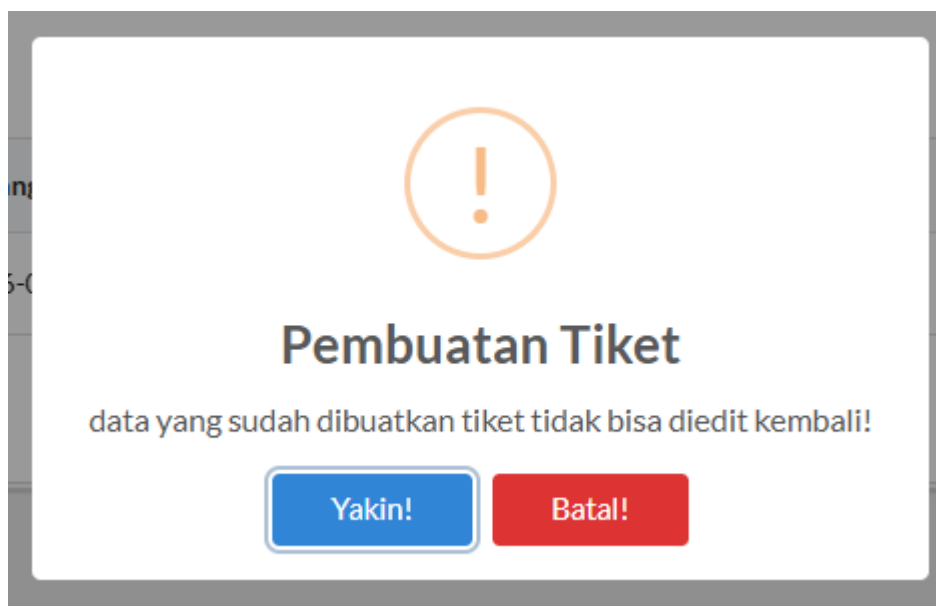
| No | No. Tiket | Tanggal | Jenis | Kategori | Pelapor | Ditangani | Status | |
|----|-----------|---------------------|-------------|----------------|---------|-----------|--------|--|
| 1 | | 26-02-2025 05:35:42 | Sistem UTBK | Aplikasi Ujian | Raffy | | Draft | |

Menampilkan 1 data

Previous 1 Next

Gambar 6. form penambahan data tiket

6. Tombol buat tiket  berfungsi untuk membuat tiket atau mengirimkan aduan. Data aduan yang sudah dibuatkan tiket atau dikirim tidak dapat diedit kembali.



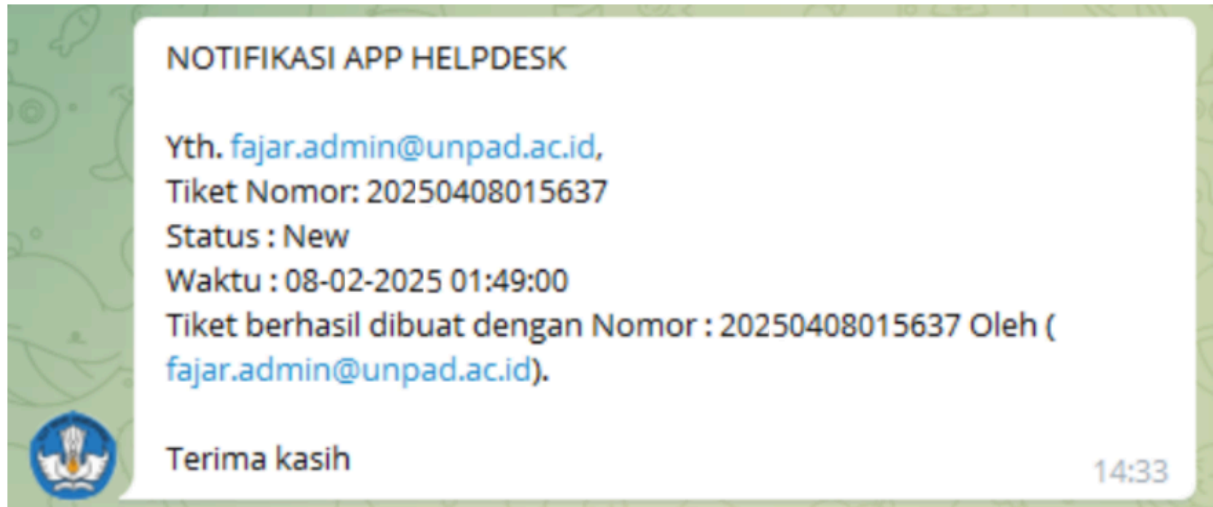
Pembuatan Tiket

data yang sudah dibuatkan tiket tidak bisa diedit kembali!

Yakin! **Batal!**

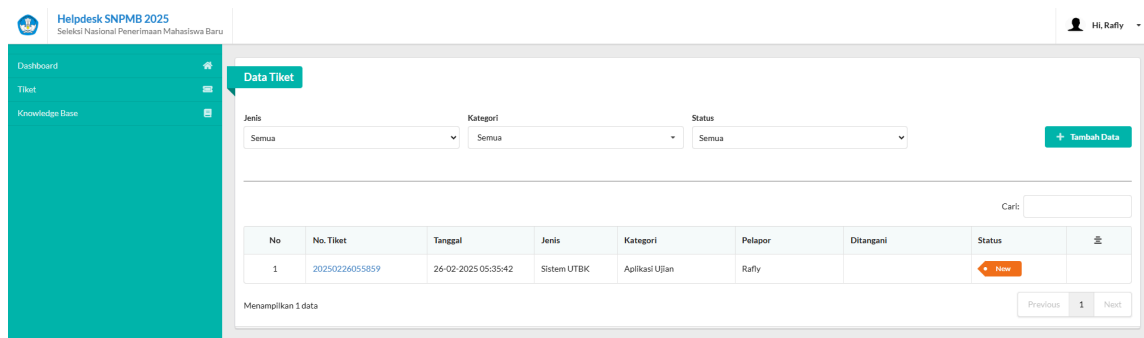
Gambar 7. form penambahan data tiket

Notifikasi status tiket dikirim melalui akun telegram.



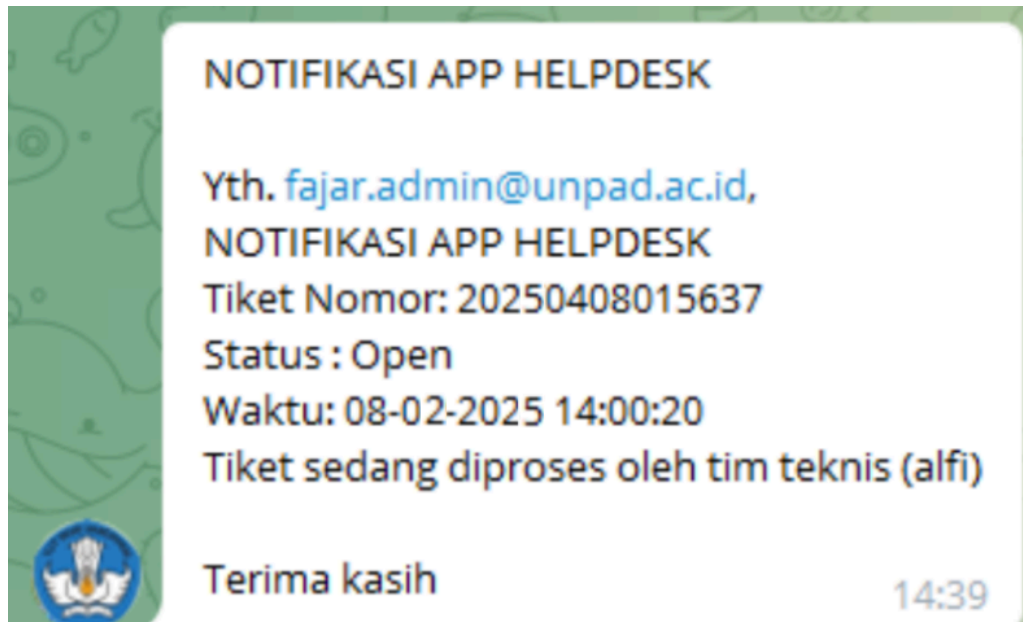
Gambar 8. form penambahan data tiket

Berikut tampilan berhasil buat tiket atau data aduan yang berhasil dikirim.



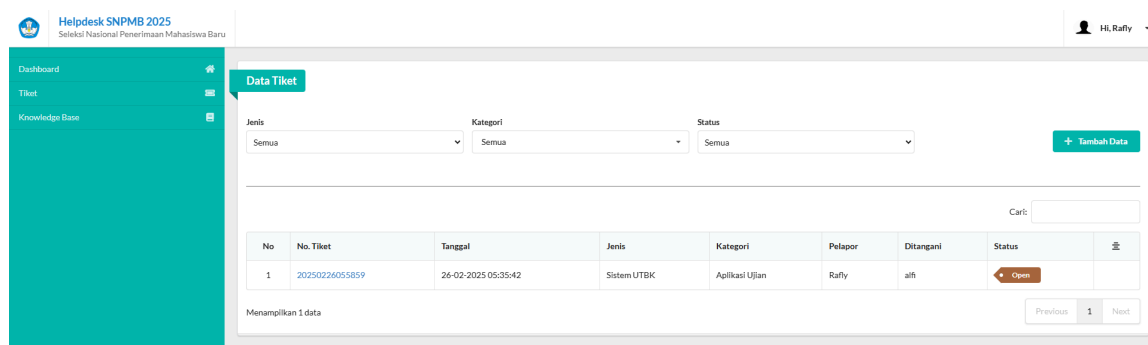
Gambar 9. form penambahan data tiket

Notifikasi status respon tiket dikirim melalui akun telegram.



Gambar 10. form penambahan data tiket

Berikut tampilan data tiket sudah direspon.



Gambar 11. form penambahan data tiket

Klik nomor tiket untuk melihat detail tracking data tiket.

Tracking Data Tiket

Nomor Tiket

20250226055859

Tanggal

26-02-2025 05:35:42

Jenis

Sistem UTBK

Kategori

Aplikasi Ujian

PTN

UNIVERSITAS PADJADJARAN

Pelapor

Rafly

Lokasi

-

Ruang

-

Server Hostname

-





Sesi

Sesi 01

Deskripsi Aduan


Aplikasi ujian tidak jalan

Progress Aduan

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <div> <div>  <div>rafly@unpad.ac.id</div> </div> <div>26-02-2025 05:58:59</div> </div> | Tiket berhasil dibuat dengan Nomor : 20250226055859 | New |
| <div> <div>  <div>alfi</div> </div> <div>26-02-2025 19:19:36</div> </div> | Diproses oleh tim teknis | Open |
| <div> <div>  <div>alfi</div> </div> <div>26-02-2025 19:34:40</div> </div> | Proses perbaikan | Progress |
| <div> <div>  <div>alfi</div> </div> <div>26-02-2025 19:34:54</div> </div> | Tiket sudah ditutup, jika masih ada permasalahan silahkan membuat tiket baru. | Closed |

Tutup

Gambar 12. form penambahan data tiket

7. Tombol edit  berfungsi untuk mengubah data aduan. Berikut tampilan form perubahan data tiket.

Form Perubahan Data Tiket

Jenis *

Sistem UTBK

Kategori *

Server

Lokasi

--Pilih Lokasi--

Ruang

--Pilih Lokasi Dulu--

Server

--Pilih Server--

Sesi

Sesi 01

Deskripsi Aduan *

Tampilan error merah saat menjalankan SEB


Foto/Gambar

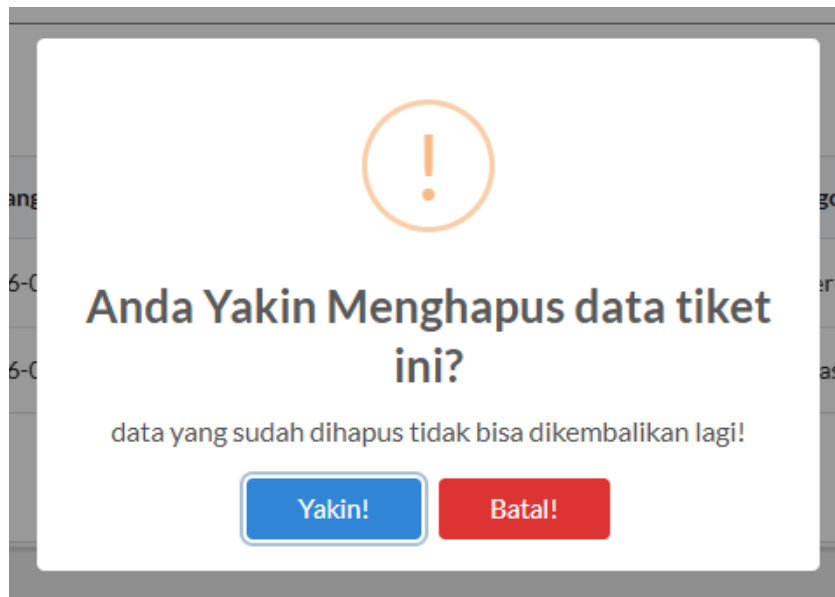
Drop files here to upload

Simpan

Tutup

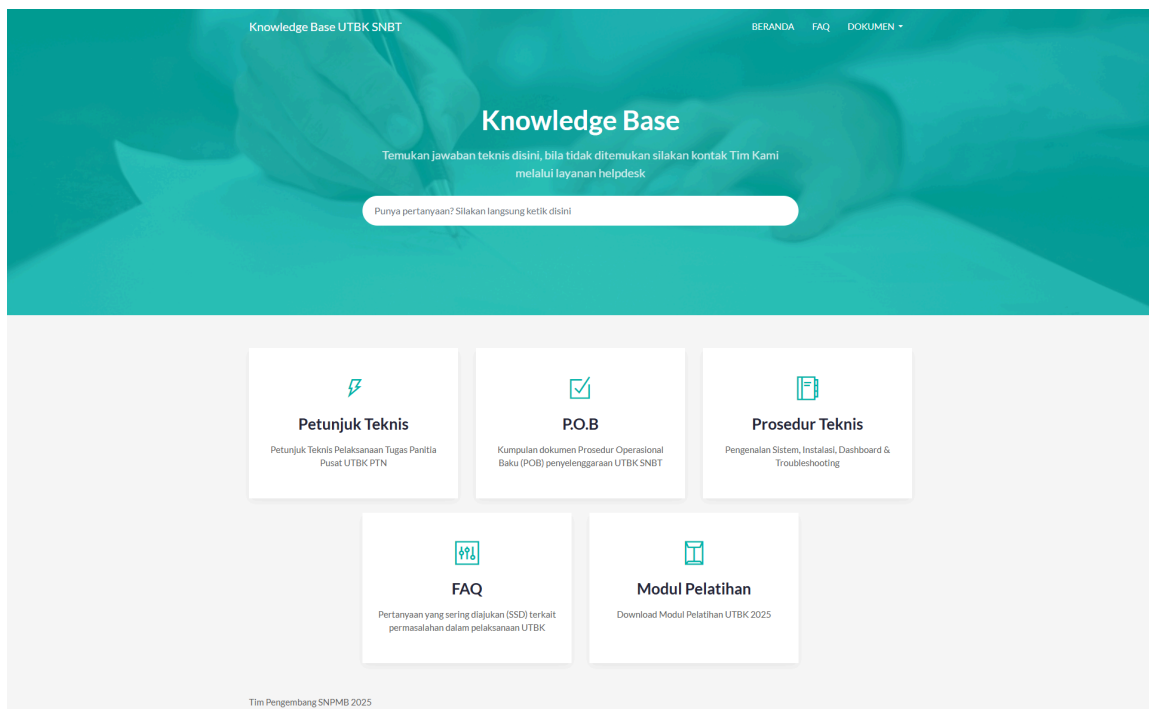
Gambar 13. form penambahan data tiket

8. Tombol delete  berfungsi untuk menghapus data aduan. Data aduan yang sudah dihapus tidak bisa dikembalikan lagi.



Gambar 14. form penambahan data tiket

9. Menu Knowledge Base berfungsi untuk mengakses website Knowledge Base UTBK SNBT.



Gambar 15. form penambahan data tiket