



SNPMB
Seleksi Nasional Penerimaan Mahasiswa Baru
Balai Pengelolaan Pengujian Pendidikan

2024

PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI APLIKASI HELPDESK DAN SOLUSI

Ver. 30.3.24

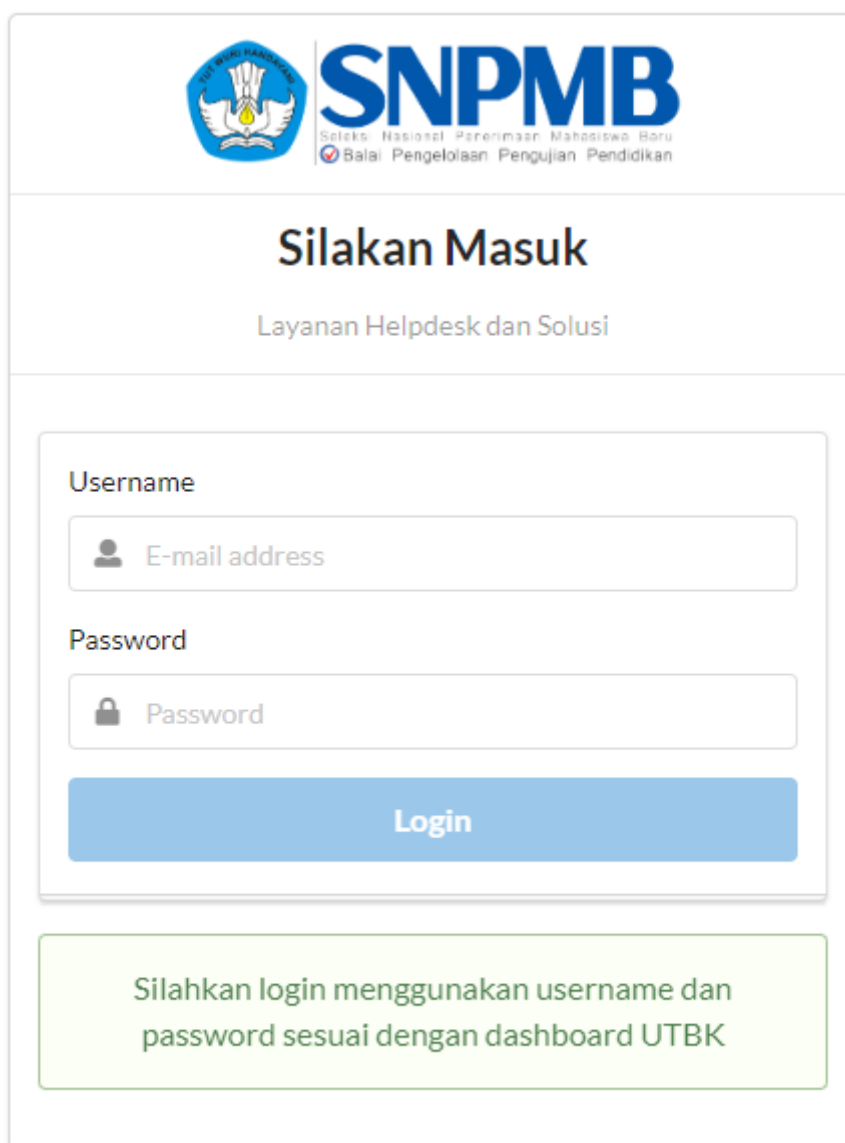


SELEKSI NASIONAL BERBASIS TES

Tujuan

Panduan ini digunakan untuk KoorTIK dan Admin server UTBK SNBT 2024

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.

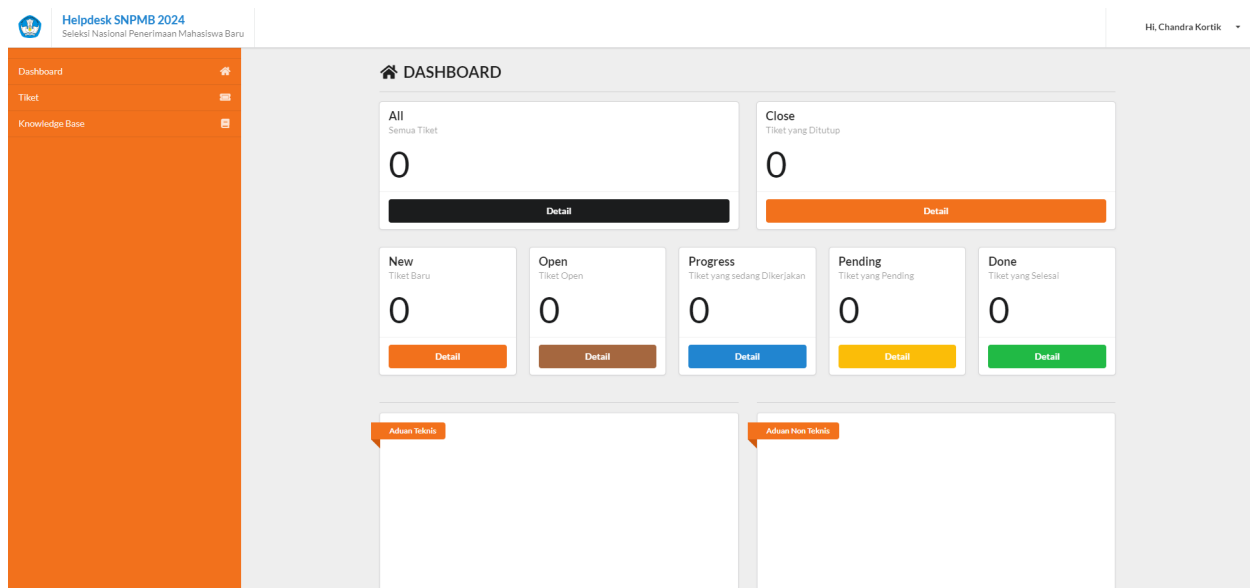


The screenshot shows the login interface of the SNPMB Helpdesk and Solution application. At the top, there is a header with the SNPMB logo and the text 'Seleksi Nasional Penerimaan Mahasiswa Baru' and 'Balai Pengelolaan Pengujian Pendidikan'. Below the header, the main heading is 'Silakan Masuk' (Please Log In) with the subtitle 'Layanan Helpdesk dan Solusi' (Helpdesk and Solution Service). The login form consists of two input fields: 'Username' with a placeholder 'E-mail address' and 'Password' with a placeholder 'Password'. Below these fields is a blue 'Login' button. At the bottom of the form, there is a green box with the text: 'Silahkan login menggunakan username dan password sesuai dengan dashboard UTBK'.

© 2024 Seleksi Nasional Penerimaan Mahasiswa Baru

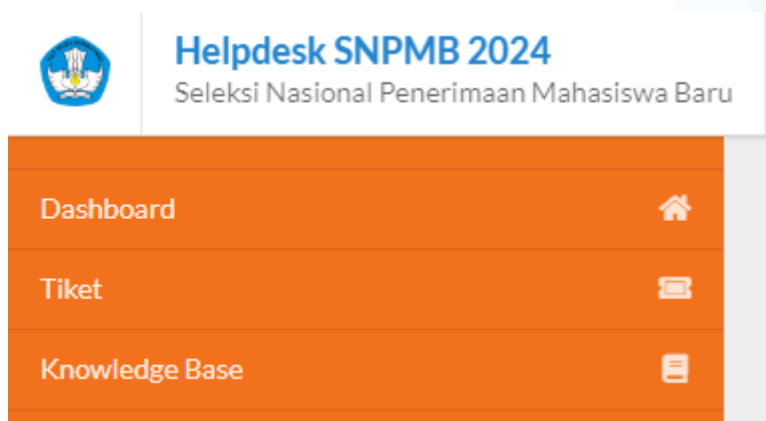
Gambar 1. Halaman depan aplikasi helpdesk

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



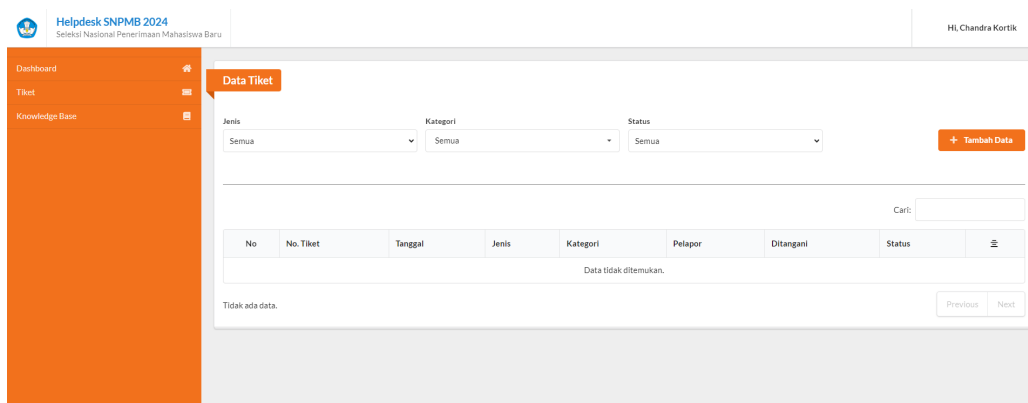
Gambar 2. Halaman dashboard aplikasi helpdesk

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



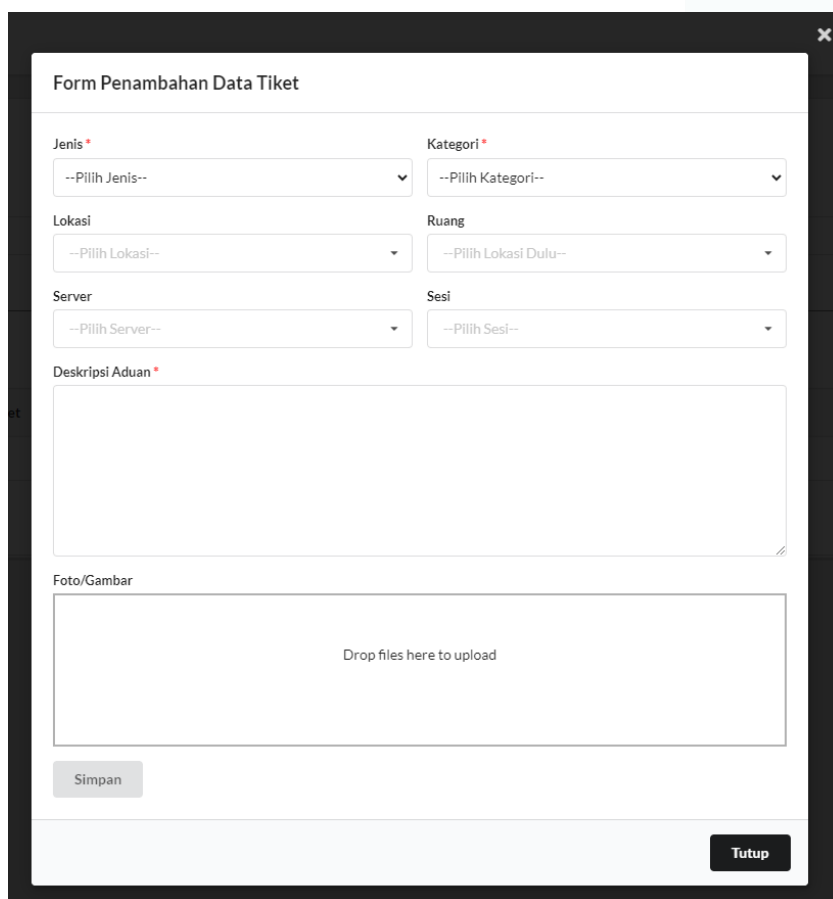
Gambar 3. menu aplikasi helpdesk

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



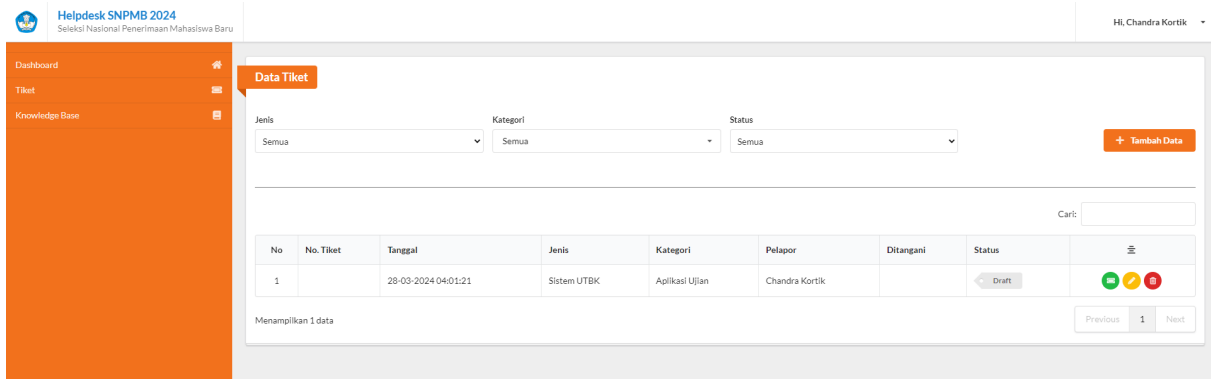
Gambar 4. menu tiket aplikasi helpdesk

- 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)



Helpdesk SNPMB 2024
Seleksi Nasional Penerimaan Mahasiswa Baru

Hi, Chandra Kortik

Data Tiket

Jenis: Semua Kategori: Semua Status: Semua + Tambah Data


Car:

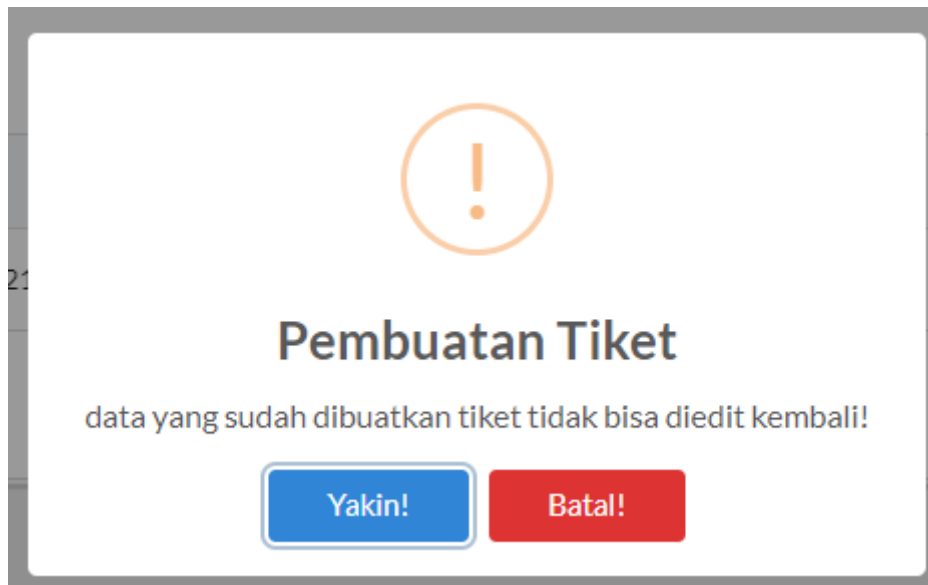
No	No. Tiket	Tanggal	Jenis	Kategori	Pelapor	Ditangani	Status	
1		28-03-2024 04:01:21	Sistem UTBK	Aplikasi Ujian	Chandra Kortik		Draft	👍 👎 🗑️

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.



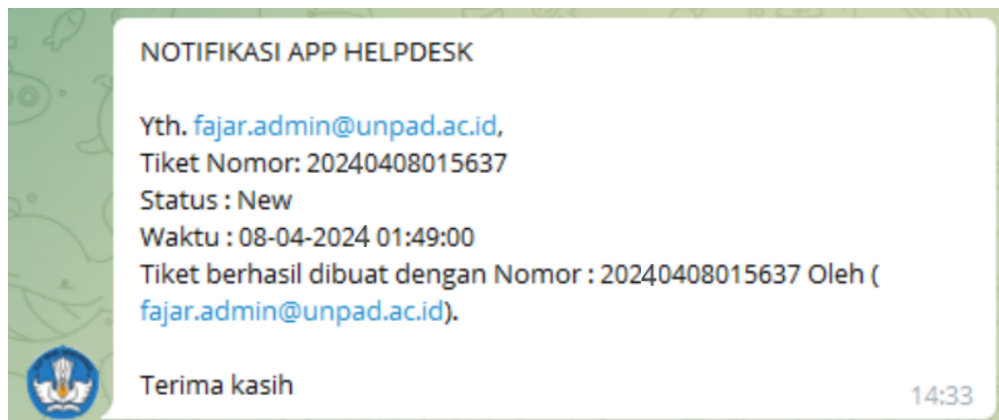
Pembuatan Tiket

data yang sudah dibuatkan tiket tidak bisa diedit kembali!

Yakin! Batal!

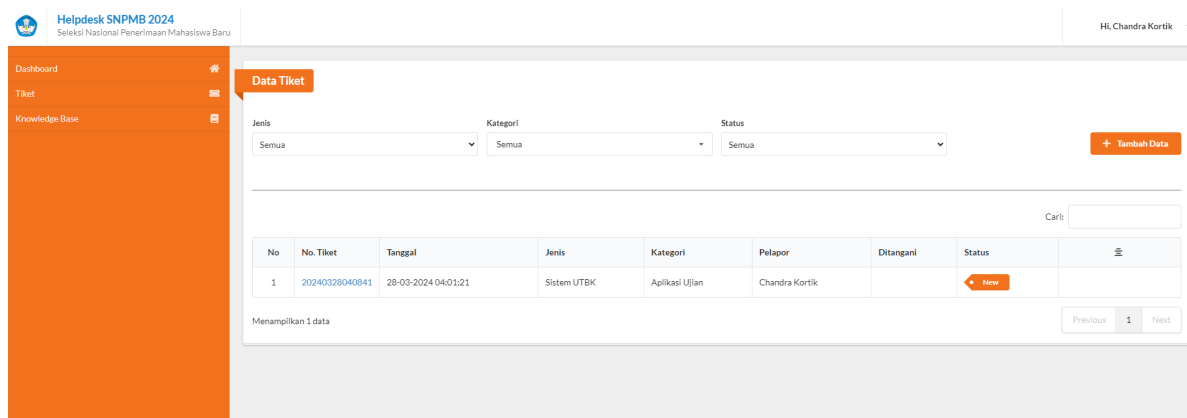
Gambar 7. form penambahan data tiket

Notifikasi status tiket dikirim melalui akun telegram.



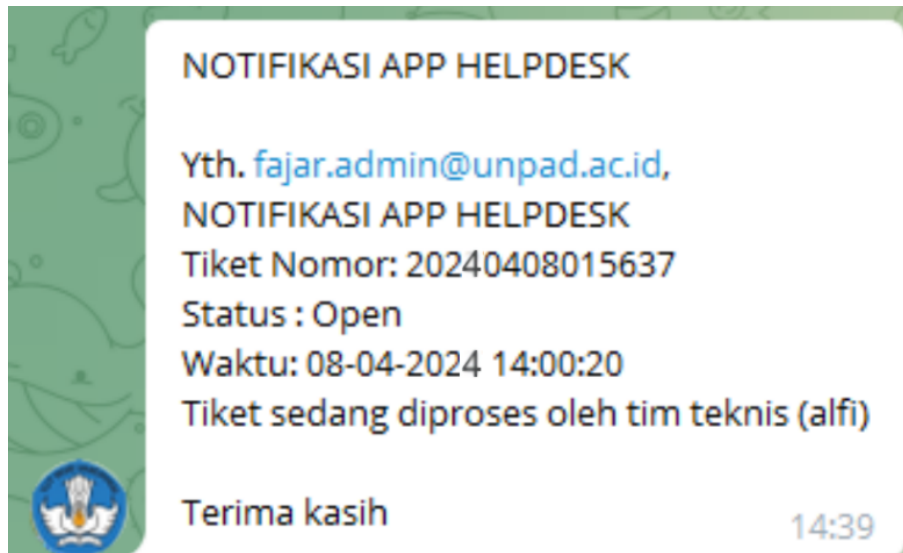
Gambar 8. form penambahan data tiket

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



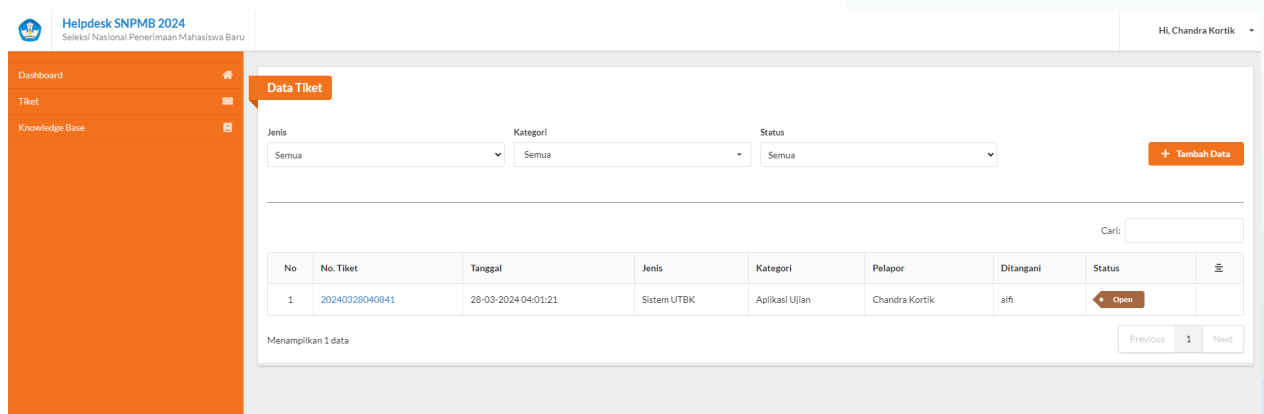
Gambar 9. form penambahan data tiket

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

20240328040841

Tanggal

28-03-2024 04:01:21

Jenis

Sistem UTBK

Kategori

Aplikasi Ujian

PTN

UNIVERSITAS PADJADJARAN

Pelapor

Chandra Kortik

Lokasi

PPBS Gedung D

Ruang

LabKomp. PPBS-D1

Server Hostname

3330101

Sesi

Sesi 01

Deskripsi Aduan


Tampilan error merah saat menjalankan seb

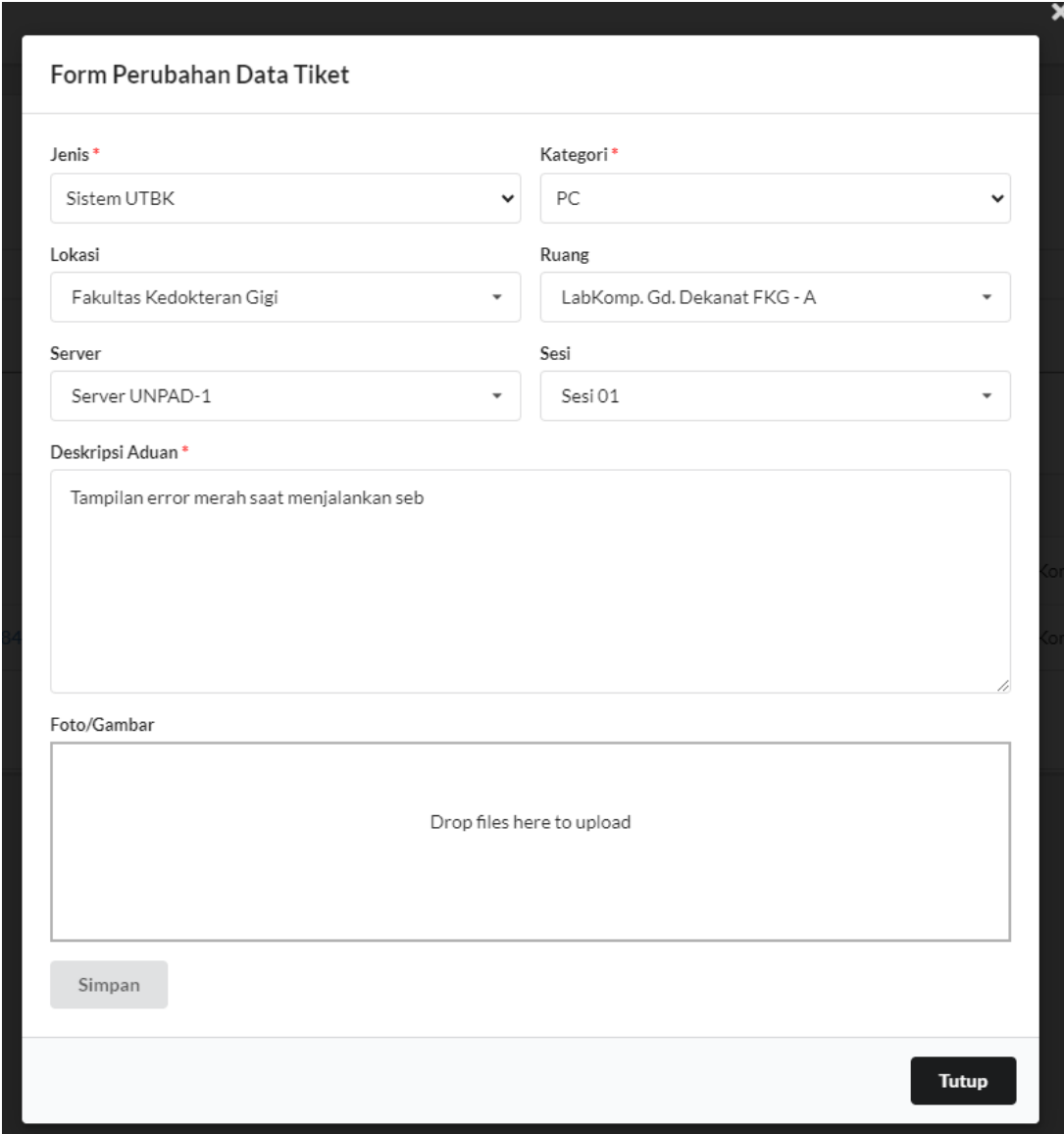
Progress Aduan

<div> <div>koortik@unpad.ac.id</div> <div>28-03-2024 04:08:41</div> </div>	Tiket berhasil dibuat dengan Nomor : 20240328040841	New
<div> <div>alfi</div> <div>28-03-2024 16:30:02</div> </div>	Diproses oleh tim teknis	Open
<div> <div>alfi</div> <div>28-03-2024 04:32:30</div> </div>	Progres perbaikan	Progress
<div> <div>alfi</div> <div>28-03-2024 04:32:30</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 *
 PC

Lokasi
 Fakultas Kedokteran Gigi

Ruang
 LabKomp. Gd. Dekanat FKG - A

Server
 Server UNPAD-1

Sesi
 Sesi 01


Deskripsi Aduan *
 Tampilan error merah saat menjalankan seb

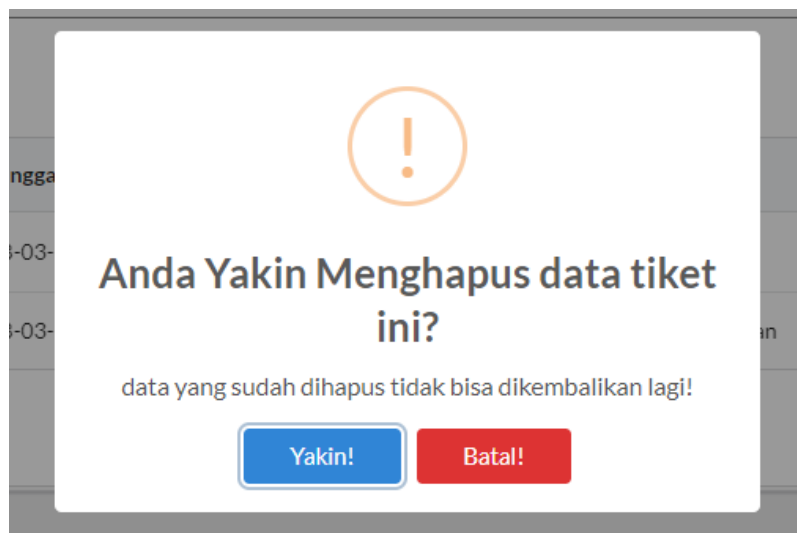
Foto/Gambar
 Drop files here to upload

Simpan

Tutup

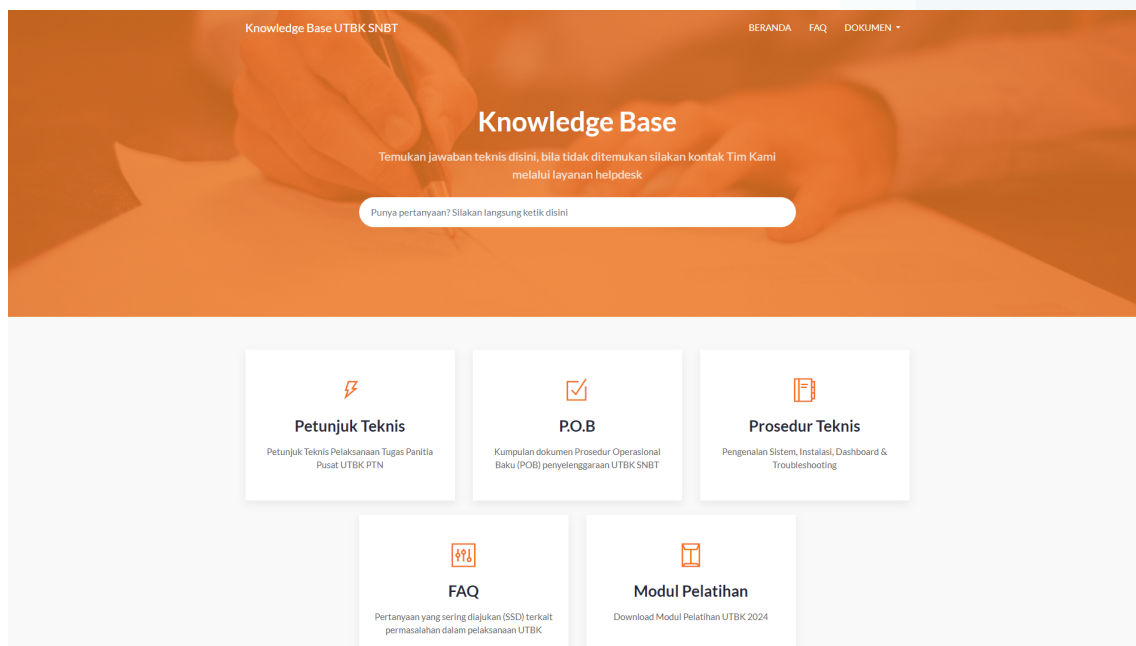
Gambar 13. form penambahan data tiket

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