



Biro Sumber Daya Manusia
Sekretariat Jenderal
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI LAYANAN INFORMASI/PENGADUAN (pegawai)



Login aplikasi layanan informasi/pengaduan

1. Buka laman **layanan.sdm.kemdikbud.go.id**, lalu akan ditampilkan form login
2. Masukkan NIP dan Password pada form login
3. Klik login untuk masuk ke aplikasi



BIRO SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Isi Username dan Password

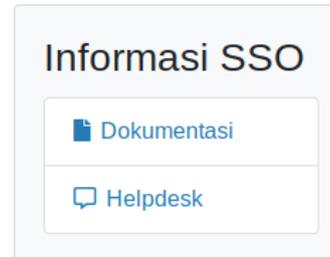
Username:

Password:

LOGIN

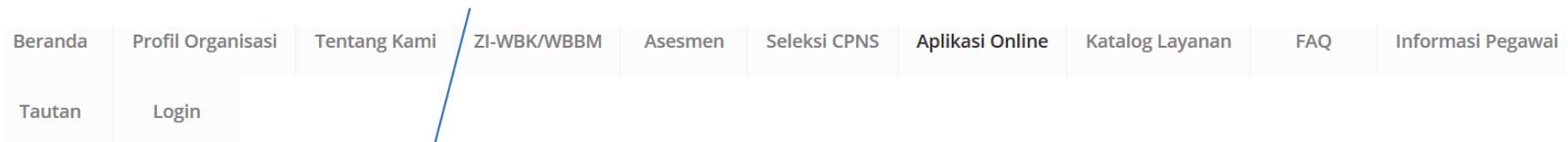
[? Lupa password?](#)

Untuk keamanan setelah selesai, silahkan [log out](#) dan tutup browser anda.



Login aplikasi layanan informasi/pengaduan

1. Masuk ke portal SDM di laman **sdm.kemdikbud.go.id**
2. Silahkan login melalui SSO pada portal (apabila anda belum bisa login, silahkan membaca panduan penggunaan SSO pada menu “Katalog Layanan”)
3. Apabila sudah terdaftar pada SSO, klik menu “Aplikasi Online”
4. Pilih aplikasi “layanan informasi/pengaduan”



SILAKAN MEMILIH SALAH SATU LAYANAN KEPEGAWAIAN DIBAWAH



LAYANAN INFORMASI / PENGADUAN



ARSIP



MENGAJUKAN PERTANYAAN BARU

1. Klik menu Home

Home FAQ (Frequently Ask Question) Irwan Setiawanto

Masukkan nomor tiket anda, Contoh: TK2016010001

Nomor Tiket	Jenis Permintaan	Peminta Layanan	Pertanyaan	Kategori	Petugas	Level	Keterangan	Status	Action
TKT2019070027	Layanan	Irwan Setiawanto	Bagaimana cara mengurus pembuatan Kartu Pegawai			Level 1		<input type="button" value="Permintaan Baru"/>	<input type="button" value=""/>

1 1 - 1 of 1 record(s)

Status pertanyaan

Melihat Progres Pertanyaan & Respon atas Jawaban petugas



TAMBAH PERTANYAAN

Status pertanyaan

Melihat Progres
Pertanyaan &
Respon atas Jawaban petugas

Home FAQ (Frequently Ask Question)

Irwan Setiawanto

Masukkan nomor tiket anda, Contoh: TK2016010001

Cari !

Reset Pencarian

Nomor Tiket	Jenis Permintaan	Peminta Layanan	Pertanyaan	Kategori	Petugas	Level	Keterangan	Status	Action
TKT2019070027	Layanan	Irwan Setiawanto	Bagaimana cara mengurus pembuatan Kartu Pegawai			Level 1		Permintaan Baru	

1

1 - 1 of 1 record(s)

1. Tambah pertanyaan

Klik disini untuk mengirimkan pertanyaan

Klik disini untuk mengirimkan kritik atau saran



TAMBAH PERTANYAAN #2

2. Isi dengan lengkap permasalahan yang ingin ditanyakan
3. Klik untuk menambahkan lampiran. (optional)
4. Klik untuk meng-unggah file. File yang disupport PDF, PNG, JPEG, GIF (optional)
5. Klik simpan

The screenshot shows a web form titled "Tambah Permintaan Layanan". It contains several input fields and a text area. A red box highlights the text area, and a blue box highlights the "Simpan" button. Numbered callouts (2, 3, 4, 5) are placed on the left side of the form, with arrows pointing to the corresponding elements.

Tambah Permintaan Layanan

No. Tiket
Autogenerated Value

Requestor
Irwan Setiawanto

Pertanyaan

B *I* U Font Family ▾ Font Sizes ▾ ☰ ☷ 🔗 🗑

Bagaimana cara mengurus pembuatan Kartu Pegawai

p

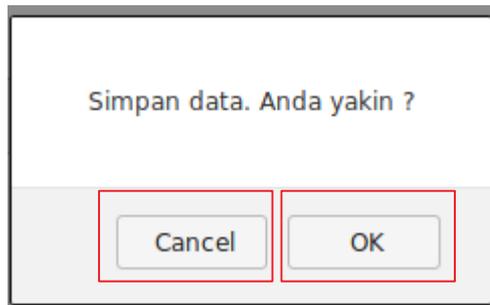
File Upload [[Tambah Lampiran](#)]

[x] Browse... 4.png

Simpan × Kembali

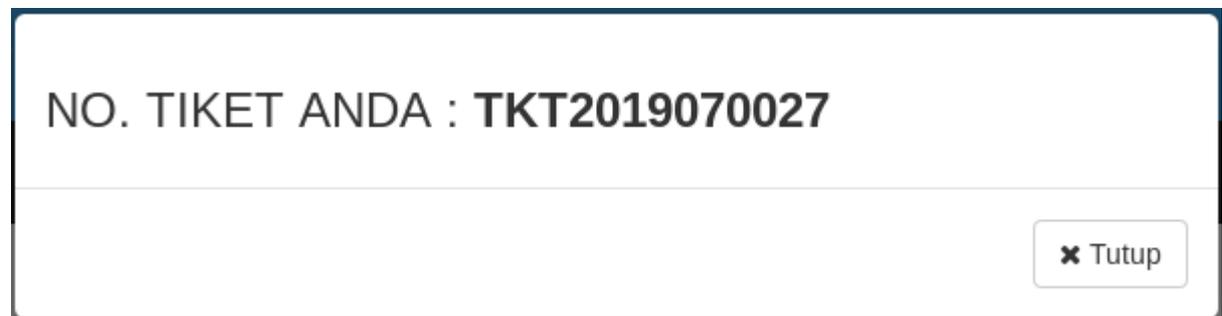
TAMBAH PERTANYAAN #3

6. Setelah klik simpan akan muncul konfirmasi simpan pertanyaan
7. Anda akan mendapatkan no tiket dari pertanyaan yang anda tanyakan.
No tiket dapat anda gunakan untuk melakukan pengecekan progress pertanyaan



Klik untuk melanjutkan penyimpanan

Klik untuk membatalkan



Informasi No Tiket



CEK PROGRES PERTANYAAN & RESPON ATAS JAWABAN PETUGAS

1. Untuk mengetahui progress pertanyaan, klik pada menu Home, klik Ikon pada menu

Nomor Tiket	Jenis Permintaan	Peminta Layanan	Pertanyaan	Kategori	Petugas	Level	Keterangan	Status	Action
TKT2019070027	Layanan	Irwan Setiawanto	Bagaimana cara mengurus pembuatan Kartu Pegawai	Kartu Pegawai, Karis dan Karsu	Arifin Nur Avianto, S.T	Level 1		Proses	

1

2. Lalu akan ditampilkan form untuk membalas respon dari petugas
3. Isi respon pada kolom yang disediakan
4. Klik “Browse” untuk mengunggah file. File yang disupport PDF, PNG, JPEG, GIF (optional)
5. Klik “Kirim” untuk mengirim respon
6. Klik “reload” untuk mengupdate layar percakapan

No. Tiket : TKT2019070027 Proses

Dear Irwan Setiawanto [Level 1] - Selasa, 06-07-2023 08:54:03

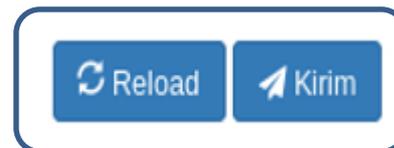
Bagaimana cara mengurus pembuatan Kartu Pegawai

File Upload
Browse... No file selected.

B / U  A · A ·

p

Reload Kirim

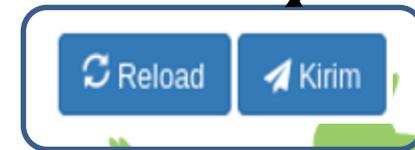


KONFIRMASI KEPUASAN

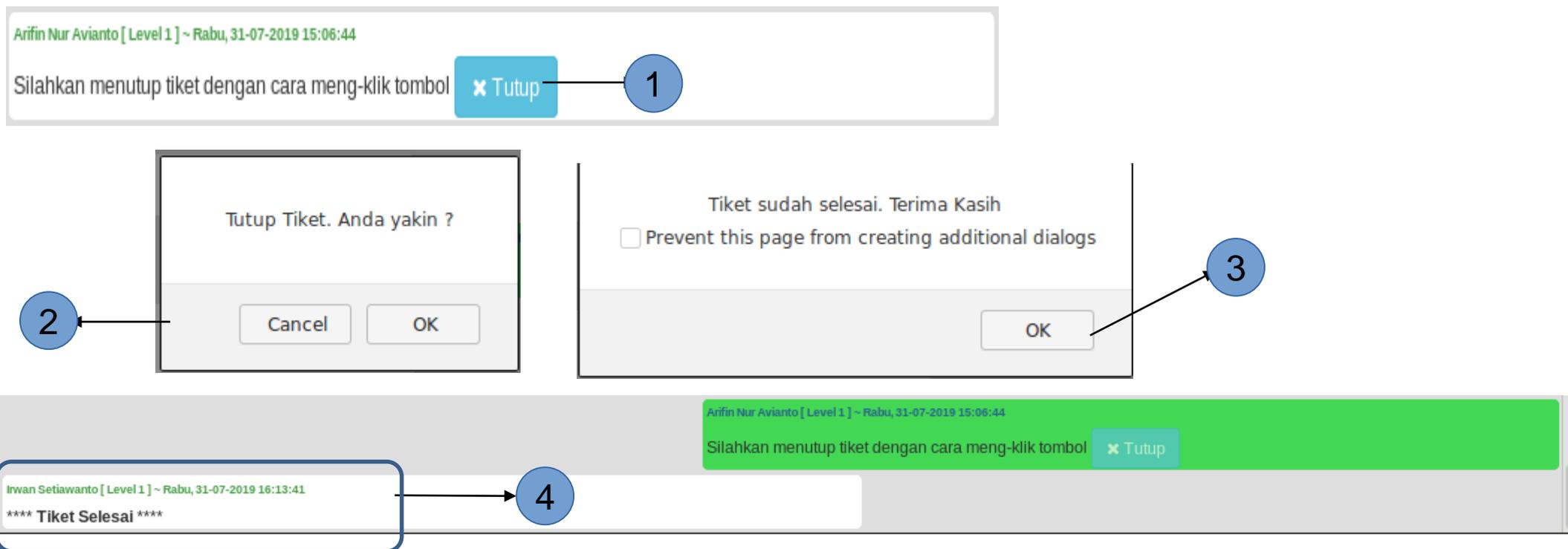
The screenshot displays a web application interface for 'Pengurusan Kartu Pegawai (Baru)'. It features a green header with the title and a list of two steps: '1. Fotocopy SK CPNS Legalisir atasan langsung' and '2. Fotocopy SK PNS Legalisir atasan langsung.'. Below this, a message box contains the text 'Apakah anda sudah puas dengan jawaban kami ?' and is timestamped '[Level 1] - Rabu, 31-07-2019 14:39:18'. A blue circle with the number '1' points to this message box. To the left, a text input field contains 'Ya,' and is timestamped 'Irwan Setiawanto [Level 1] - Rabu, 31-07-2019 14:41:59'. Below the input field, a blue circle with the number '2' points to the 'Kirim' button in the bottom right corner of the interface. The interface also shows a 'No. Tiket : TKT2019070027' and a 'Proses' status indicator.

Untuk melakukan konfirmasi kepuasan penanya:

1. Akan tampil pertanyaan dari petugas kepada pengguna Mengenai kepuasan atas jawaban yang diberikan.
2. Pengguna menjawab pertanyaan yang di ajukan pada tahap 1 dengan mengetik pada kolom inputan lalu klik tombol 'Kirim'.



KONFIRMASI TUTUP TIKET



1. Setelah petugas mengklik tombol 'Konfirmasi Tutup Tiket', akan tampil pesan di layar percakapan penggunaan untuk melakukan konfirmasi tutup tiket. Pengguna bisa mengklik tombol tutup.
2. Akan tampil pesan konfirmasi, silahkan klik tombol 'Ok'/'Yes' jika anda yakin ingin menutup tiket
3. Akan tampil pesan informasi 'Tiket sudah selesai. Terima Kasih'. Klik tombol Ok untuk menutup.
4. Pada layar percakapan akan tampil pesan informasi bahwa tiket sudah selesai.

TERIMA KASIH

