



# Manual Pengguna - User/Mahasiswa

Panduan lengkap penggunaan Aplikasi Helpdesk UMI untuk User/Mahasiswa.

## Daftar Isi

1. [Pengenalan](#)
2. [Login dan Akses](#)
3. [Dashboard User](#)
4. [Membuat Tiket Aduan Baru](#)
5. [Melihat Status Tiket](#)
6. [Berkomunikasi dengan PJ](#)
7. [Notifikasi](#)
8. [Tips Membuat Aduan yang Baik](#)
9. [FAQ User](#)

## Pengenalan

Aplikasi Helpdesk UMI adalah sistem tiket aduan yang memudahkan mahasiswa untuk melaporkan masalah teknis atau layanan kampus dan mendapatkan respon cepat dari Penanggung Jawab (PJ).

## Apa yang Bisa Dilakukan User?

- Membuat tiket aduan baru
- Melampirkan file/screenshot pendukung
- Tracking status tiket real-time
- Berkomunikasi dengan PJ melalui pesan
- Menerima notifikasi email untuk setiap update
- Melihat riwayat tiket

# Login dan Akses

## Cara Login

Sistem Helpdesk UMI menggunakan autentikasi terintegrasi dengan sistem UMI Apps. Gunakan username dan password yang sama dengan sistem UMI lainnya (Absensi, Simpeg, FIKIR, LPKM, dll).

### Untuk Dosen:

1. Buka browser dan akses aplikasi helpdesk UMI
2. **Username:** Masukkan **NIDN** Anda
3. **Password:** Gunakan password akun **UMI Apps** Anda (sistem absensi, simpeg, FIKIR, LPKM, dll)
4. Klik tombol "**Login**"

### Untuk Karyawan/Staff:

1. Buka browser dan akses aplikasi helpdesk UMI
2. **Username:** Masukkan **NIPS** Anda
3. **Password:** Gunakan password akun **UMI Apps** Anda (sistem absensi, simpeg, FIKIR, LPKM, dll)
  - Password default: 123123 (jika belum pernah diubah)
4. Klik tombol "**Login**"

### Untuk Mahasiswa:

1. Buka browser dan akses aplikasi helpdesk UMI
2. **Username:** Masukkan **STAMBUK** Anda
3. **Password:** Gunakan password akun **Payment** Anda
  - Password default: stambuk\_tglLahir
  - Format tanggal lahir: ddmmYYYY
  - Contoh:
    - Username: 13020240001
    - Password: 13020240001\_24012005 (stambuk + underscore + tanggal lahir 24 Januari 2005)
4. Klik tombol "**Login**"

## Catatan Penting:

- **Tidak ada pendaftaran manual** - Akun Anda sudah terdaftar otomatis di sistem menggunakan data dari database UMI
- **Tidak ada reset password di aplikasi ini** - Password dikelola terpusat di sistem UMI Apps
- Jika lupa password atau mengalami masalah login, hubungi **Admin TI/PDTI** untuk reset password

## Lupa Password?

Karena sistem terintegrasi dengan UMI Apps, silakan hubungi:

- **Admin PDTI UMI**
- **Email:** [pdti@umi.ac.id](mailto:pdti@umi.ac.id)
- **WhatsApp:** +62 853-9544-9228 (untuk masalah login)

## Dashboard User

Setelah login, Anda akan melihat dashboard dengan informasi:

### 1. Statistik Personal

- **Total Tiket:** Jumlah semua tiket yang pernah Anda buat
- **Tiket Aktif:** Tiket yang sedang dalam proses (status: Pending/Diproses)
- **Tiket Selesai:** Tiket dengan status Selesai

### 2. Daftar Tiket

Menampilkan semua tiket Anda dengan informasi:

- Kode tiket (contoh: TKT202412240001 )
- Judul tiket
- Kategori
- Status (badge berwarna)
- Prioritas
- Tanggal dibuat
- Aksi (lihat detail)

### 3. Filter dan Pencarian

- **Search:** Cari tiket berdasarkan kode atau judul
- **Filter Status:** Tampilkan tiket berdasarkan status tertentu
- **Filter Kategori:** Tampilkan tiket dari kategori tertentu
- **Filter Tanggal:** Tampilkan tiket dari rentang tanggal tertentu

## Membuat Tiket Aduan Baru

### Langkah-langkah:

#### 1. Klik Tombol "Buat Aduan Baru"

Tombol ini ada di dashboard atau menu utama.

#### 2. Isi Form Tiket

##### a. Pilih Kategori (Wajib)

Pilih kategori yang paling sesuai dengan masalah Anda. Contoh kategori yang tersedia:

- Siakad
- LMS Kalam
- Email Institusi
- Turnitin dan Repository
- Infrastruktur Server
- Sistem Admisi dan Wisuda
- Layanan Zoom Meeting
- Infrastruktur Jaringan
- Akun Portal Mahasiswa dan UMIApps
- Dan lainnya...

##### b. Judul Tiket (Wajib)

- Minimal 10 karakter
- Maksimal 255 karakter
- Tulis judul yang jelas dan spesifik
- Contoh bagus: "Tidak bisa login ke portal mahasiswa"

- Contoh buruk: "Error" atau "Butuh bantuan"

### c. Deskripsi (Wajib)

- Minimal 20 karakter
- Maksimal 5000 karakter
- Jelaskan masalah dengan detail
- Sertakan informasi:
  - Apa yang terjadi?
  - Kapan masalah mulai terjadi?
  - Apa yang sudah Anda coba?
  - Pesan error (jika ada)

### d. Prioritas (Wajib)

Pilih tingkat prioritas:

- **Rendah:** Masalah tidak mendesak, tidak mengganggu aktivitas
- **Sedang:** Masalah mengganggu tapi ada workaround
- **Tinggi:** Masalah kritis, menghambat aktivitas penting

### e. Lampiran File (Opsional)

- Maksimal 5 file
- Maksimal 5MB per file
- Format yang diperbolehkan:
  - Gambar: JPG, JPEG, PNG
  - Dokumen: PDF, DOC, DOCX
  - Spreadsheet: XLS, XLSX
  - Text: TXT

## 3. Review dan Submit

- Periksa kembali semua informasi
- Pastikan tidak ada typo
- Klik tombol "**Submit**"

## 4. Konfirmasi

Setelah berhasil submit:

- Anda akan melihat kode tiket (contoh: TKT202412240001 )

- Tiket akan **otomatis di-assign** ke PJ yang bertanggung jawab untuk kategori tersebut
- Email konfirmasi akan dikirim ke alamat email Anda dan PJ
- Status awal tiket adalah **Pending**

## Melihat Status Tiket

### Status Tiket yang Ada:

Sistem menggunakan 4 status tiket dalam Bahasa Indonesia:

Status	Warna	Arti
<b>Pending</b>	Oranye	Tiket baru dibuat, menunggu PJ menangani
<b>Diproses</b>	Biru/Kuning	PJ sedang menangani masalah Anda
<b>Selesai</b>	Hijau	Masalah sudah diselesaikan oleh PJ
<b>Ditolak</b>	Merah/Abu-abu	Tiket ditolak (duplikat, spam, atau di luar scope)

#### Catatan Penting:

- Status **Selesai** dan **Ditolak** adalah status final (tidak dapat diubah lagi)
- Jika tiket berstatus Selesai tapi masalah belum teratasi, segera hubungi PJ atau admin
- PJ wajib memberikan keterangan saat mengubah status tiket

### Cara Melihat Detail Tiket:

1. Di dashboard, klik pada tiket yang ingin dilihat
2. Halaman detail akan menampilkan:
  - Informasi lengkap tiket
  - Status saat ini
  - Nama PJ yang menangani
  - Riwayat percakapan/pesan
  - File lampiran (jika ada)
  - Timeline aktivitas

# Berkomunikasi dengan PJ

## Mengirim Pesan Baru:

1. Buka detail tiket
2. Scroll ke bagian bawah halaman
3. Di kolom "**Tambah Pesan**", tulis pesan Anda
4. (Opsional) Lampirkan file pendukung
5. Klik tombol "**Kirim Pesan**"

## Tips Komunikasi:

### ✅ DO (Lakukan):

- Berikan informasi tambahan yang diminta PJ
- Respon dengan cepat
- Gunakan bahasa yang sopan
- Sertakan screenshot jika perlu
- Update jika ada perkembangan

### ❌ DON'T (Jangan):

- Spam berkali-kali dengan pesan yang sama
- Menggunakan bahasa kasar
- Membuat tiket duplikat untuk masalah yang sama
- Mengirim informasi sensitif (password, dll) melalui pesan

## Notifikasi Pesan Baru:

Anda akan menerima notifikasi ketika:

- PJ membalas pesan Anda
- Status tiket berubah
- Tiket di-forward ke PJ lain
- Tiket diselesaikan

# Notifikasi

## Jenis Notifikasi:

### 1. In-App Notification

- Badge notifikasi di menu navigasi
- Counter untuk notifikasi belum dibaca
- Klik pada icon notifikasi untuk melihat detail

### 2. Email Notification

Email otomatis akan dikirim ketika:

- Tiket baru berhasil dibuat
- PJ mengirim pesan baru
- Status tiket berubah
- Tiket selesai diselesaikan

## Mengelola Notifikasi:

1. Klik icon notifikasi di header
2. Lihat daftar notifikasi terbaru
3. Klik pada notifikasi untuk membuka tiket terkait
4. Notifikasi akan ditandai sebagai "dibaca"

## Tips Membuat Aduan yang Baik

### 1. Judul yang Jelas dan Spesifik

#### Buruk:

- "Help"
- "Error"
- "Tidak bisa"

#### Baik:

- "Tidak bisa mengakses e-learning setelah update password"
- "Nilai UAS tidak muncul di portal mahasiswa"
- "File tugas gagal di-upload ke sistem (error 500)"

## 2. Deskripsi yang Detail

### Struktur deskripsi yang baik:

**\*\*Masalah:\*\***

Jelaskan apa yang terjadi dengan detail.

**\*\*Langkah yang Sudah Dicoba:\*\***

1. Langkah 1 yang sudah dicoba
2. Langkah 2 yang sudah dicoba

**\*\*Informasi Tambahan:\*\***

- Browser: Chrome versi 120
- Waktu kejadian: 15 Januari 2025, 10:00 WITA
- Pesan error: "Connection timeout"

**\*\*Harapan:\*\***

Apa yang Anda harapkan terjadi atau solusi yang diinginkan.

## 3. Lampirkan Screenshot

Screenshot sangat membantu PJ memahami masalah Anda:

- Capture layar error message
- Capture layar halaman yang bermasalah
- Highlight bagian yang bermasalah (gunakan aplikasi annotate)

## 4. Pilih Kategori yang Tepat

Pilih kategori yang paling sesuai dengan masalah Anda:

Jenis Masalah	Kategori yang Sesuai
Masalah sistem akademik (KRS, KHS, nilai)	Siakad
Tidak bisa akses e-learning, tugas tidak bisa diupload	LMS Kalam

Jenis Masalah	Kategori yang Sesuai
Email kampus bermasalah, tidak bisa kirim/terima email	Email Institusi
Turnitin error, akses repository	Turnitin dan Repository
Server down, website tidak bisa diakses	Infrastruktur Server
Pendaftaran mahasiswa baru, sistem wisuda	Sistem Admisi dan Wisuda
Zoom meeting bermasalah, tidak bisa join meeting	Layanan Zoom Meeting
WiFi tidak bisa connect, internet lambat	Infrastruktur Jaringan
Lupa password portal, akses UMIApps	Akun Portal Mahasiswa dan UMIApps

**Tips:** Jika tidak yakin kategori mana yang tepat, pilih yang paling mendekati. Admin dapat me-reassign tiket jika diperlukan.

## 5. Set Prioritas dengan Bijak

**Prioritas Tinggi** hanya untuk:

- Masalah yang menghambat deadline penting
- Error kritis yang mempengaruhi banyak orang
- Masalah keamanan akun

**Prioritas Sedang** untuk:

- Masalah yang ada solusi sementara
- Pertanyaan yang perlu jawaban segera

**Prioritas Rendah** untuk:

- Pertanyaan umum
- Saran fitur baru
- Masalah kecil yang tidak mendesak

## FAQ User

## **Q1: Berapa lama waktu respon tiket?**

**A:** Waktu respon tergantung prioritas:

- **Tinggi:** Maks 2 jam kerja
- **Sedang:** Maks 4 jam kerja
- **Rendah:** Maks 1 hari kerja

## **Q2: Bagaimana jika PJ tidak merespon?**

**A:**

1. Cek status tiket - apakah sudah "Diproses"?
2. Tunggu sesuai waktu respon berdasarkan prioritas
3. Jika melebihi waktu, kirim pesan follow-up melalui fitur pesan di tiket
4. Hubungi admin jika tidak ada respon sama sekali setelah melewati SLA

## **Q3: Bisakah saya mengedit tiket setelah dibuat?**

**A:**

Tidak, user tidak dapat mengedit atau membatalkan tiket setelah dibuat. Namun Anda bisa:

- Menambahkan informasi melalui fitur pesan/reply di tiket
- Melampirkan file tambahan di pesan
- Jika ada kesalahan fatal, hubungi PJ atau admin untuk menutup tiket dan buat tiket baru dengan informasi yang benar

## **Q4: Bagaimana jika masalah sudah selesai tapi status masih "Diproses"?**

**A:**

1. Kirim pesan konfirmasi ke PJ bahwa masalah sudah teratasi
2. PJ akan mengubah status menjadi "Selesai"
3. Status "Selesai" adalah status final dan tidak dapat diubah lagi
4. Jika masalah muncul lagi, buat tiket baru

## **Q5: Bisakah saya membuat tiket untuk orang lain?**

**A:** Tidak disarankan. Setiap user harus membuat tiket sendiri karena:

- Notifikasi akan dikirim ke email pembuat tiket
- Verifikasi masalah lebih mudah
- Histori tiket terlacak per user

## Q6: Apa beda "Selesai" dan "Ditolak"?

A:

- **Selesai:** Masalah berhasil diselesaikan oleh PJ, tiket ditutup dengan solusi
- **Ditolak:** Tiket ditutup tanpa solusi karena alasan tertentu (duplikat, spam, di luar scope, atau tidak valid)

Keduanya adalah status final yang tidak dapat diubah lagi. PJ wajib memberikan keterangan saat menutup tiket.

## Q7: Bagaimana jika file saya terlalu besar?

A:

- Maksimal 5MB per file
- Kompres file Anda (gunakan ZIP atau compress image)
- Atau gunakan Google Drive/OneDrive dan share linknya di deskripsi

## Q8: Bisakah saya menghapus tiket?

A:

Tidak. Untuk alasan audit, tracking, dan transparansi, tiket tidak bisa dihapus oleh user. Jika tiket dibuat dengan kesalahan:

- Hubungi PJ yang menangani untuk menutup tiket tersebut (status Ditolak)
- Atau hubungi admin untuk bantuan
- Buat tiket baru dengan informasi yang benar

## Q9: Apakah ada batasan jumlah tiket yang bisa dibuat?

A:

Ya, ada rate limiting untuk mencegah spam dan penyalahgunaan sistem:

- Maksimal **10 tiket per hari** per user
- Jika mencapai limit, tunggu hingga hari berikutnya

- Jika benar-benar urgent dan butuh membuat lebih banyak tiket, hubungi admin

**Catatan:** Batasan ini untuk melindungi sistem, bukan untuk membatasi akses bantuan Anda. Gunakan tiket dengan bijak.

## Q10: Bagaimana cara memberikan feedback?

**A:** Setelah tiket diselesaikan:

- (Coming soon) Sistem rating dan feedback akan ditambahkan
- Saat ini, Anda bisa kirim feedback melalui pesan terakhir

## Q11: Apa arti kode tiket dan bagaimana formatnya?

**A:**

Kode tiket adalah nomor unik untuk mengidentifikasi tiket Anda. Format kode tiket:

**Format:** TKTYYYYMMDDXXXX

- TKT = Prefix untuk ticket
- YYYYMMDD = Tanggal pembuatan tiket (tahun-bulan-tanggal)
- XXXX = Nomor urut tiket pada hari tersebut (4 digit)

**Contoh:** TKT202412240001

- Tiket dibuat tanggal 24 Desember 2024
- Tiket pertama yang dibuat pada hari tersebut

Simpan kode tiket ini untuk referensi saat berkomunikasi dengan PJ atau admin.

## Q12: Bisakah saya mengubah prioritas tiket setelah dibuat?

**A:**

Tidak, prioritas tiket **tidak dapat diubah** setelah tiket dibuat. Prioritas ditentukan saat pembuatan tiket dan bersifat permanen. Jika situasi berubah dan prioritas perlu disesuaikan:

- Hubungi PJ melalui pesan di tiket
- Jelaskan perubahan situasi
- PJ dapat mempercepat atau menyesuaikan penanganan berdasarkan kondisi terbaru

**Tips:** Pikirkan matang-matang saat memilih prioritas di awal pembuatan tiket.

# Troubleshooting

## Tidak Bisa Login

### Solusi:

1. Pastikan email dan password benar
2. Cek apakah Caps Lock aktif
3. Coba reset password
4. Clear cache browser
5. Coba browser lain

## Email Verifikasi Tidak Masuk

### Solusi:

1. Cek folder Spam/Junk
2. Tunggu 5-10 menit
3. Request ulang email verifikasi
4. Pastikan email yang digunakan benar

## File Gagal Di-upload

### Solusi:

1. Cek ukuran file (maksimal 5MB)
2. Cek format file (harus jpg, png, pdf, doc, atau txt)
3. Coba compress file
4. Coba upload file lebih sedikit (maksimal 5 file)

## Tidak Menerima Notifikasi Email

### Solusi:

1. Cek folder Spam/Junk
2. Cek pengaturan email filter
3. Verifikasi bahwa email Anda aktif
4. Hubungi admin jika masalah berlanjut

# Kontak Bantuan

Jika mengalami kesulitan menggunakan aplikasi:

- **Email:** [pdti@umi.ac.id](mailto:pdti@umi.ac.id)
- **WhatsApp:** +62 853-9544-9228 (untuk masalah login)
- **Jam Operasional:**
  - Senin - Jumat: 08:00 - 16:00 WITA
  - Sabtu: 08:00 - 12:00 WITA

## Kesimpulan

Aplikasi Helpdesk UMI dirancang untuk memudahkan civitas akademika UMI mendapatkan bantuan dengan cepat dan terorganisir. Gunakan panduan ini sebagai referensi, dan jangan ragu untuk membuat tiket jika mengalami masalah.

Selamat menggunakan! 🎓

## Catatan Penting untuk User

### Hal-hal yang Perlu Diketahui:

#### Status Tiket:

- Sistem menggunakan 4 status dalam Bahasa Indonesia: **Pending**, **Diproses**, **Selesai**, **Ditolak**
- Status **Selesai** dan **Ditolak** adalah final, tidak dapat diubah lagi
- Jika tiket sudah berstatus final tapi masalah belum selesai, buat tiket baru

#### Kode Tiket:

- Format: TKTYYYYMMDDXXXX (contoh: TKT202412240001 )
- Simpan kode tiket untuk referensi komunikasi dengan PJ/admin

#### Auto-Assignment:

- Tiket akan **otomatis di-assign** ke PJ kategori saat dibuat
- Anda tidak perlu memilih PJ, sistem yang akan menentukan
- Jika kategori belum punya PJ, admin akan manual assign

#### **Batasan Sistem:**

- Tidak bisa edit/cancel tiket setelah dibuat (gunakan pesan untuk update info)
- Tidak bisa ubah prioritas setelah tiket dibuat
- Maksimal 10 tiket per hari per user
- Maksimal 5 file per tiket, masing-masing maksimal 5MB
- Format file: jpg, jpeg, png, pdf, doc, docx

#### **Tips Agar Cepat Ditangani:**

- Pilih kategori yang tepat
- Tulis judul yang jelas dan spesifik
- Berikan deskripsi lengkap dengan detail masalah
- Lampirkan screenshot jika memungkinkan
- Respon cepat saat PJ meminta informasi tambahan
- Set prioritas sesuai dengan urgensi sebenarnya