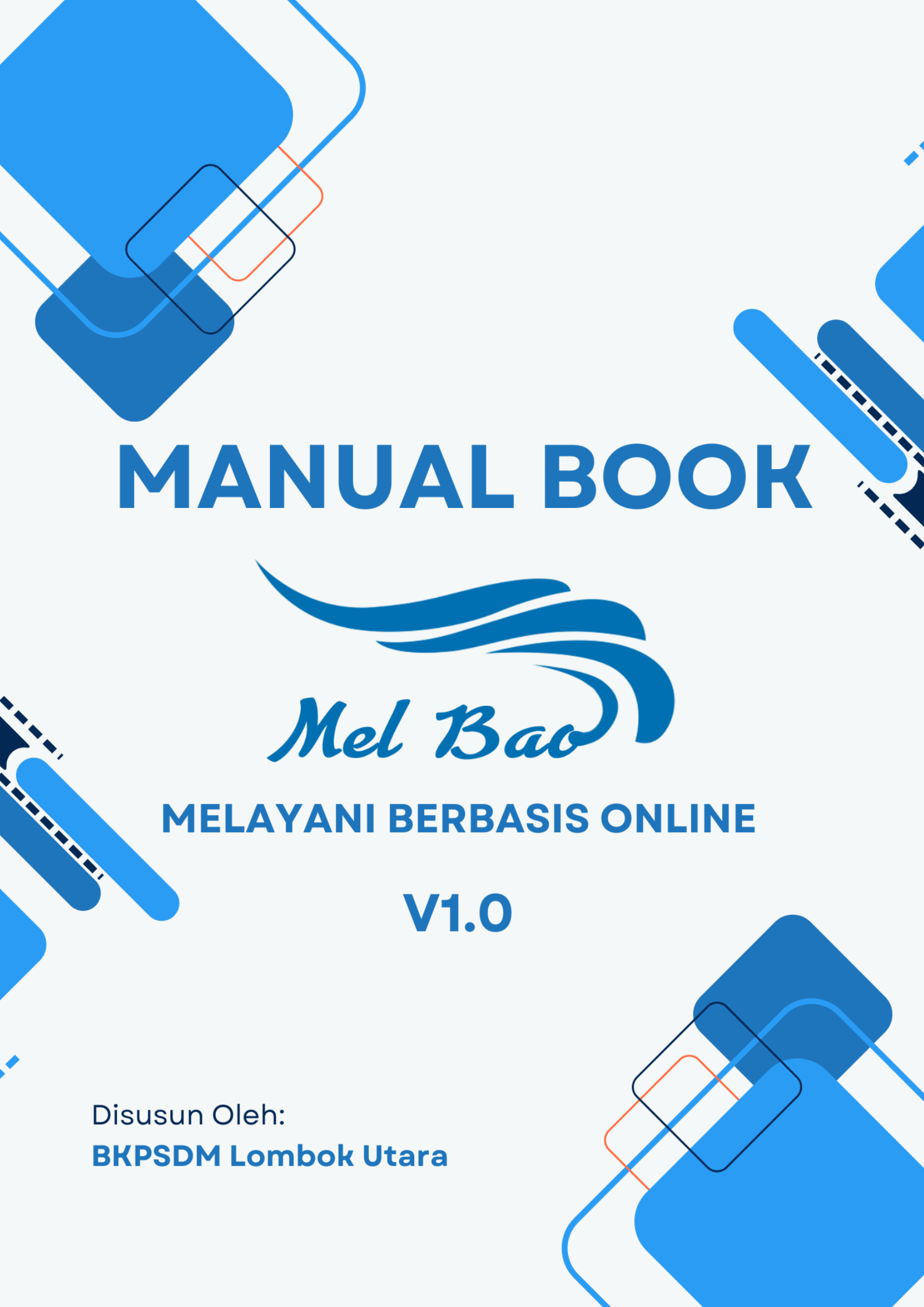


The background of the cover is white, decorated with abstract geometric shapes in various shades of blue and orange. These shapes include squares, rectangles, and rounded corners, some of which are outlined with thin lines. The shapes are arranged in a dynamic, overlapping manner, primarily concentrated in the corners and along the sides, leaving the center area clear for the text.

MANUAL BOOK



MELAYANI BERBASIS ONLINE

V1.0

Disusun Oleh:
BKPSDM Lombok Utara

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan *buku petunjuk penggunaan* aplikasi MEL BAO ini dapat di selesaikan. Buku ini dirancang untuk memberikan panduan praktis bagi pengguna aplikasi dalam memanfaatkan fitur-fitur aplikasi secara optimal.

MEL BAO, yang berarti “sejuk dan teduh,” adalah aplikasi helpdesk inovatif yang bertujuan untuk membantu ASN menyampaikan laporan, keluhan, dan permintaan bantuan dengan mudah dan cepat. Dengan adanya aplikasi ini, kami berharap dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan ASN.

Buku petunjuk ini berisi penjelasan mendetail mengenai fitur-fitur utama, langkah-langkah penggunaan, hingga solusi untuk mengatasi kendala umum yang mungkin dihadapi selama menggunakan aplikasi. Kami telah menyusun materi ini dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, dilengkapi dengan ilustrasi yang relevan untuk mendukung pemahaman pengguna.

Kami menyadari bahwa buku ini masih memiliki kekurangan, dan kami sangat terbuka terhadap saran serta masukan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Harapan kami, buku ini dapat menjadi panduan yang bermanfaat dan mendukung kesuksesan implementasi aplikasi MEL BAO di lingkungan kerja Anda.

Akhir kata, kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pengembangan aplikasi MEL BAO dan penyusunan buku petunjuk ini. Semoga aplikasi ini menjadi solusi yang membantu dan memberikan manfaat nyata bagi seluruh ASN.

Lombok Utara, November 2024

BKPSDM Lombok Utara

MEL BAO

MELAYANI BERBASIS ONLINE

Selamat datang di aplikasi MEL BAO!

Kami dengan bangga mempersembahkan aplikasi inovatif yang dirancang khusus sebagai platform helpdesk untuk memudahkan seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Utara dalam menyampaikan permasalahan atau keluhan mereka. MEL BAO hadir sebagai solusi untuk memastikan setiap masalah yang dihadapi oleh ASN dapat disampaikan dengan cepat, akurat, dan transparan. Aplikasi ini lahir dari kebutuhan mendesak untuk mengatasi berbagai kendala dalam komunikasi dan penyelesaian masalah yang selama ini dihadapi oleh ASN.

Selama ini, penyelesaian masalah ASN sering kali tidak berjalan efisien. ASN yang menghadapi kendala harus datang langsung ke kantor atau menghubungi pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) melalui WhatsApp pribadi. Kedua metode ini sering menimbulkan masalah karena ASN tidak selalu mengetahui siapa yang bertanggung jawab atas layanan tertentu, sehingga laporan atau permintaan sering kali ditujukan kepada pihak yang tidak tepat.

Ketika ASN datang ke kantor untuk menyelesaikan masalah, mereka mungkin harus berpindah dari satu pegawai ke pegawai lain untuk mencari pihak yang berwenang menangani masalah mereka. Hal ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga menyebabkan penundaan dalam penyelesaian masalah. ASN yang menghubungi melalui WhatsApp pribadi juga menghadapi kendala serupa. Meskipun komunikasi melalui WhatsApp terasa lebih langsung dan personal, sering kali pegawai yang dihubungi tidak memiliki wewenang atau pengetahuan yang diperlukan untuk menangani permasalahan yang dilaporkan. Akibatnya, ASN harus mengulang proses, menghubungi pegawai lain, atau kembali datang ke kantor untuk mencari solusi.

Selain itu, penggunaan WhatsApp pribadi dalam penanganan masalah menciptakan tantangan tersendiri. Meskipun mudah diakses, metode ini tidak mendukung pencatatan yang teratur dan transparan. Informasi mengenai laporan masalah sering kali tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga sulit bagi tim yang berwenang untuk melacak status atau perkembangan penyelesaian masalah. Hal ini mengurangi akuntabilitas dan

memperlambat proses penyelesaian karena tidak ada pemantauan resmi yang memastikan bahwa masalah ditangani dengan benar dan tepat waktu.

Penggunaan metode komunikasi yang tidak terintegrasi juga menyebabkan kurangnya koordinasi antar pegawai. Jika informasi yang diterima tidak disebarkan dengan jelas, risiko terjadinya miskomunikasi meningkat, yang bisa memperpanjang waktu penyelesaian masalah. ASN yang berharap masalah mereka segera ditangani sering kali harus menunggu lebih lama karena pegawai yang dihubungi tidak dapat segera mengarahkan mereka kepada pihak yang tepat.

Pada akhirnya, kurangnya sistem terpusat dan efisien dalam menangani keluhan atau masalah ASN memperburuk situasi, menyebabkan permasalahan yang seharusnya sederhana menjadi lebih rumit. Kurangnya koordinasi, pencatatan yang buruk, dan ketidakjelasan wewenang sering kali menghambat proses penyelesaian, yang pada gilirannya mengurangi kepuasan dan produktivitas ASN dalam menjalankan tugas mereka.

Dalam era digital yang semakin maju, kebutuhan akan sistem yang efisien dan efektif dalam penanganan masalah sangat penting. MEL BAO menjawab kebutuhan tersebut dengan menyediakan fitur-fitur unggulan yang memungkinkan setiap ASN melaporkan permasalahan mereka dengan mudah melalui perangkat elektronik seperti smartphone, tablet, atau komputer. Aplikasi ini tidak hanya memfasilitasi pelaporan, tetapi juga memberikan informasi terkini mengenai status penanganan permasalahan yang telah dilaporkan.

Tujuan utama dari MEL BAO adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelesaian permasalahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Utara. Dengan aplikasi ini, setiap permasalahan atau keluhan yang disampaikan akan langsung ditangani oleh tim yang berwenang sesuai bidangnya. Hal ini diharapkan dapat meminimalisir waktu penyelesaian masalah dan memastikan bahwa setiap masalah mendapatkan perhatian yang tepat dan cepat.

Selain itu, MEL BAO juga bertujuan memperkuat komunikasi dan koordinasi antarperangkat daerah di Kabupaten Lombok Utara. Melalui sistem yang terintegrasi, setiap perangkat daerah dapat bekerja sama dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, meningkatkan sinergi, dan menghindari hambatan komunikasi yang kerap terjadi pada sistem konvensional. Dengan demikian, MEL BAO tidak hanya memfasilitasi penyelesaian masalah, tetapi juga mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan harmonis.

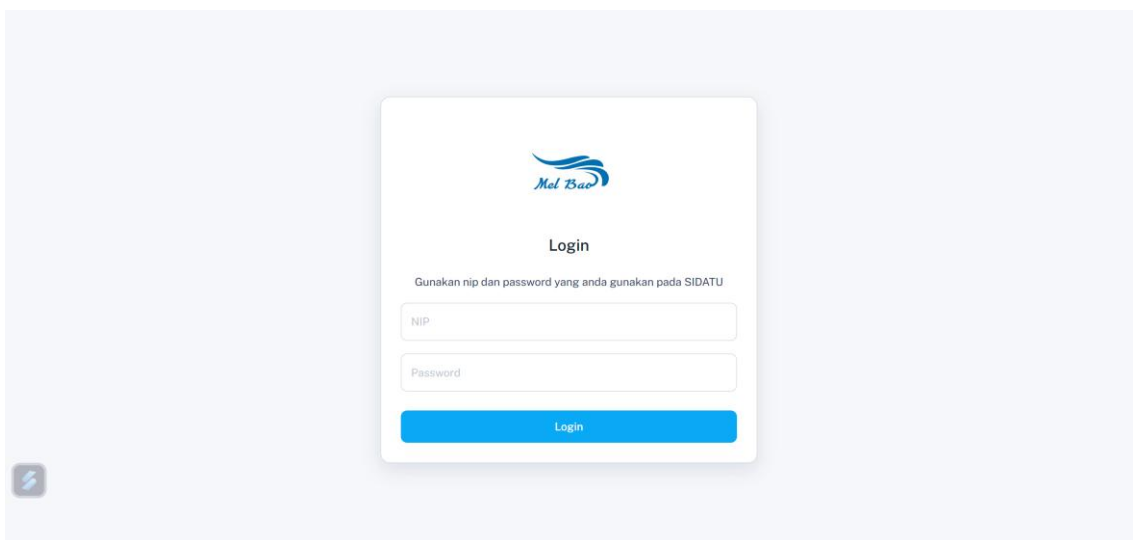
Akhir kata, kami berharap dengan hadirnya aplikasi MEL BAO, setiap ASN di Kabupaten Lombok Utara dapat bekerja dengan lebih tenang dan fokus, mengetahui bahwa setiap permasalahan yang mereka hadapi akan ditangani dengan profesional dan cepat. Kami berkomitmen untuk terus mengembangkan dan memperbaiki aplikasi ini agar selalu memberikan layanan terbaik bagi seluruh pengguna.

PETUNJUK TEKNIS

A. Halaman Form Login

Form Login adalah gerbang utama untuk mengakses aplikasi MEL BAO. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa hanya pengguna yang memiliki hak akses yang sesuai yang dapat menggunakan aplikasi. Pengguna harus memasukkan kredensial login mereka (seperti username dan password) untuk memulai sesi penggunaan aplikasi. Adapun langkah – langkah untuk masuk ke Aplikasi MEL BAO :

1. Membuka Web Browser
 - a. Gunakan perangkat seperti komputer, tablet, atau ponsel untuk mengakses aplikasi.
 - b. Buka salah satu web browser yang mendukung aplikasi MEL BAO, seperti: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge atau Browser lain yang modern dan kompatibel.
2. Mengakses Aplikasi MEL BAO
 - a. Pada kolom alamat URL di browser, ketikkan alamat berikut:
melbao.lombokutarakab.go.id
 - b. Tekan tombol Enter pada keyboard atau tombol Cari/Go pada perangkat ponsel.
 - c. Tunggu hingga halaman login aplikasi MEL BAO terbuka dengan sempurna.
3. Tampilan Form Login
 - a. Setelah halaman login terbuka, Anda akan melihat form login seperti gambar berikut:



Gambar 1. Tampilan Halaman Form Login

- b. Pastikan koneksi internet Anda stabil agar halaman dapat dimuat dengan baik.

4. Masuk Menggunakan Akun SIDATU

- Akun Pelapor (ASN) di aplikasi MEL BAO telah terintegrasi dengan akun SIDATU (Sistem Informasi Data Absensi Terpadu).
- Tidak perlu membuat akun baru untuk mengakses aplikasi MEL BAO.

5. Langkah-Langkah Login

- Masukkan Username SIDATU Anda pada kolom Username.
- Masukkan Password SIDATU Anda pada kolom Password.
- Klik tombol Login untuk masuk ke aplikasi MEL BAO.



Gambar 2. Tampilan Input Username dan Password

6. Keterkaitan dengan SIDATU

- Sistem MEL BAO secara otomatis memverifikasi data pengguna melalui integrasi dengan SIDATU.
- Pastikan akun SIDATU Anda aktif dan dapat digunakan untuk login.

7. Catatan Penting

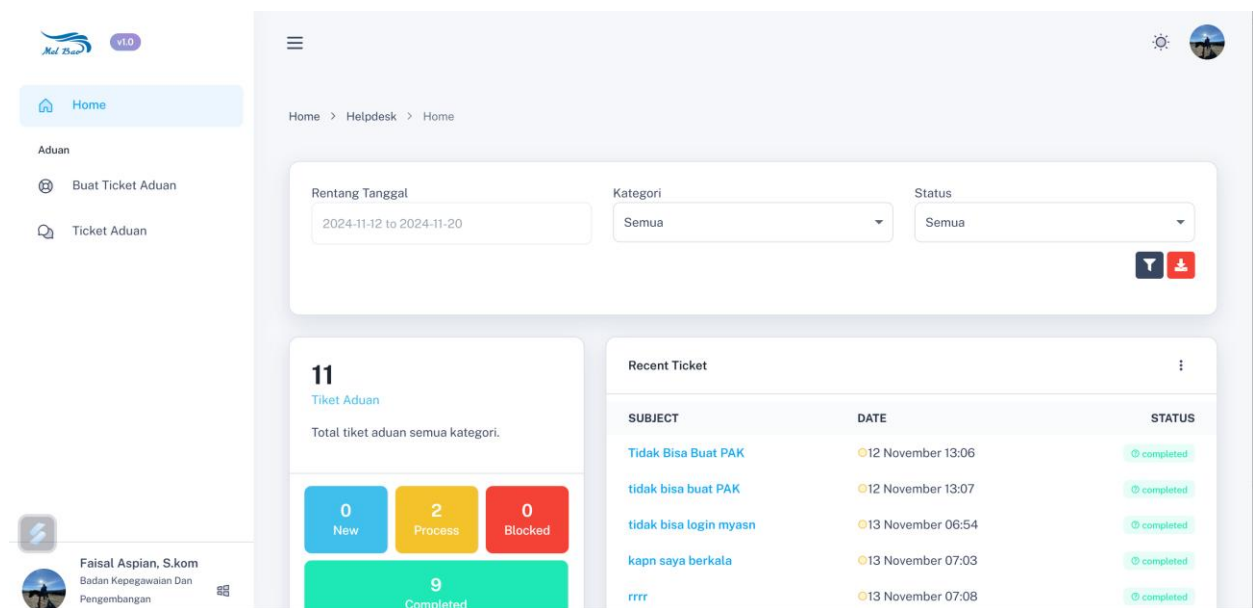
Jika Anda mengalami kendala, seperti lupa username atau password, berikut langkah yang dapat dilakukan:

- Hubungi Administrator SIDATU di BKPSM Kabupaten Lombok Utara.
- Sampaikan informasi yang relevan seperti NIP atau identitas lainnya untuk mempermudah proses pemulihan.
- Pastikan Anda menggunakan data login yang sesuai agar dapat mengakses aplikasi dengan lancar

B. Halaman Home

Setelah berhasil login, Anda akan diarahkan ke halaman Home. Fitur ini menjadi pusat navigasi yang intuitif dan efisien, sehingga pengguna bisa langsung memulai

aktivitas mereka di platform tanpa kebingungan. Adapun tampilannya seperti gambar berikut :

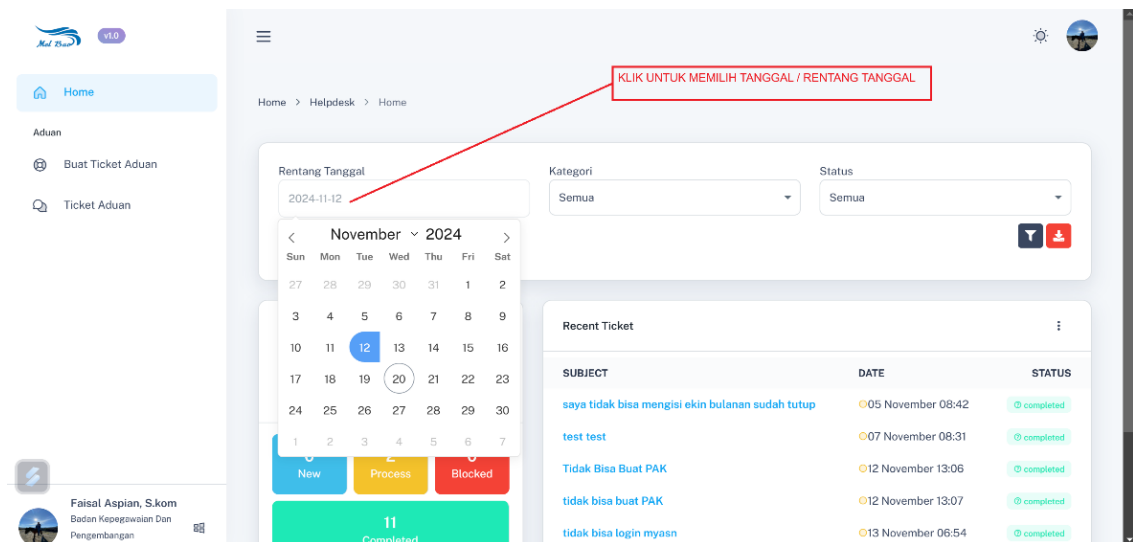


Gambar 3. Tampilan Halaman Home

1. Filter Pencarian Tiket

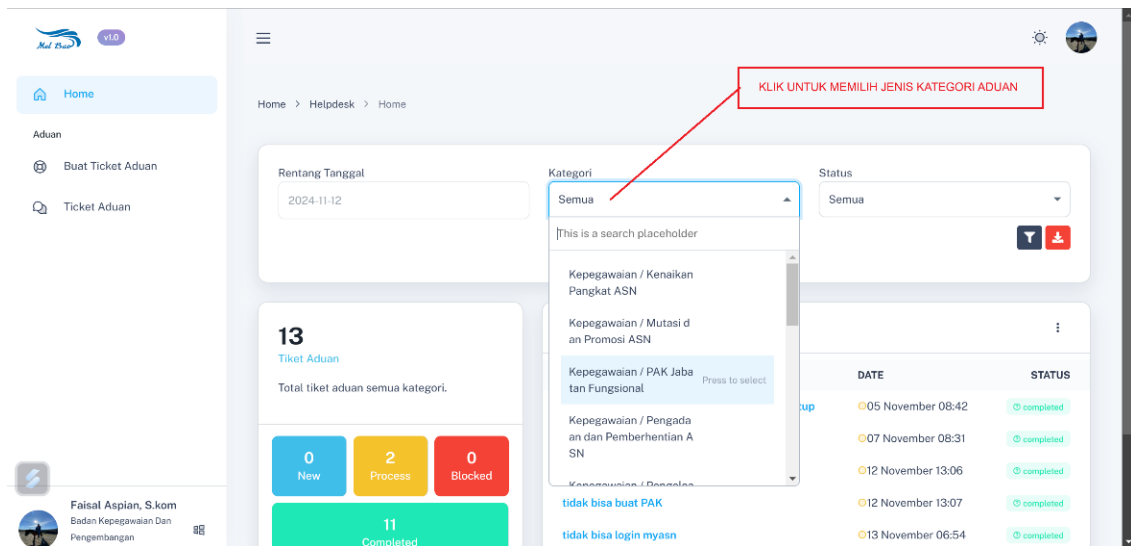
Filter Pencarian Tiket adalah fitur yang memungkinkan pengguna untuk mencari dan menyaring tiket aduan berdasarkan kriteria tertentu. Fitur ini dirancang untuk mempermudah pengguna dalam menemukan tiket yang relevan dengan cepat dan efisien. Adapun langkah – langkah penggunaannya sebagai berikut.

a. Klik pada kolom Rentang Tanggal untuk memilih tanggal tertentu.



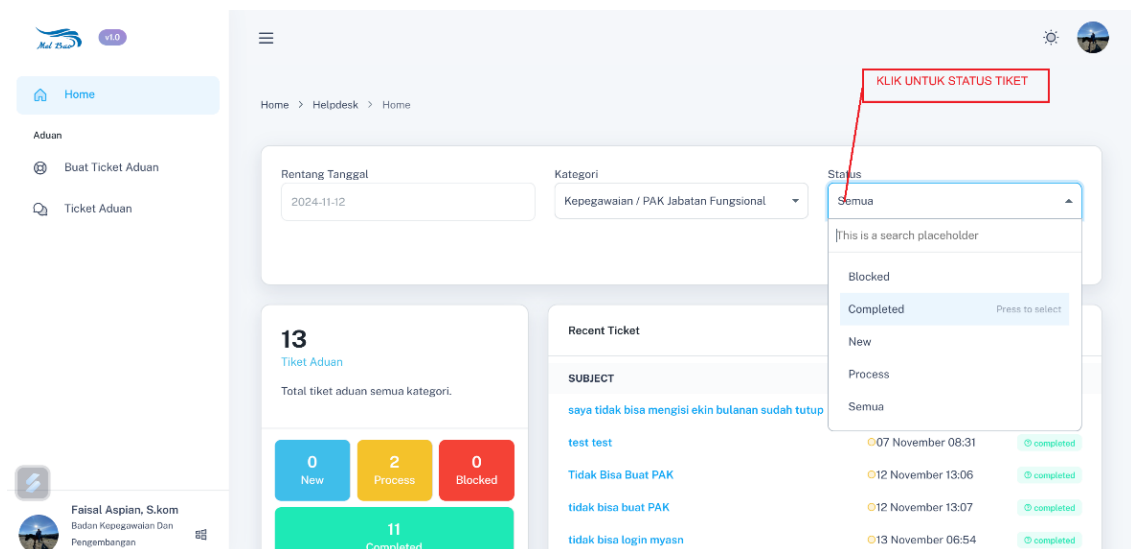
Gambar 4. Tampilan Halaman Home - Filter Tanggal

b. Pilih Kategori dari menu dropdown untuk menyaring berdasarkan jenis aduan.



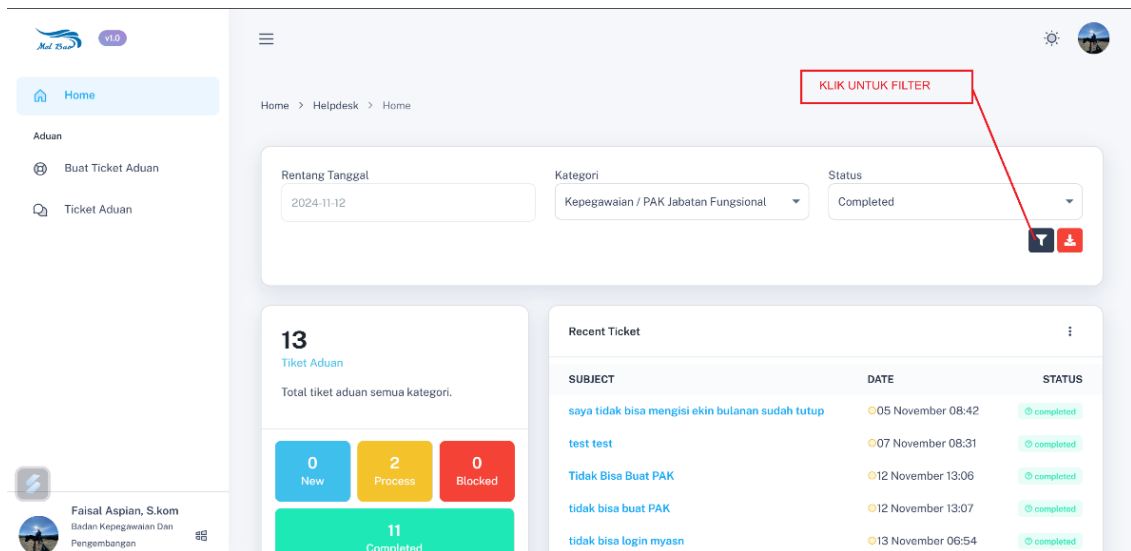
Gambar 5. Tampilan Halaman Home - Filter Kategori

- c. Atur Status untuk menampilkan tiket dengan status spesifik (misalnya: Baru, Proses, Selesai, Diblokir, atau semua).



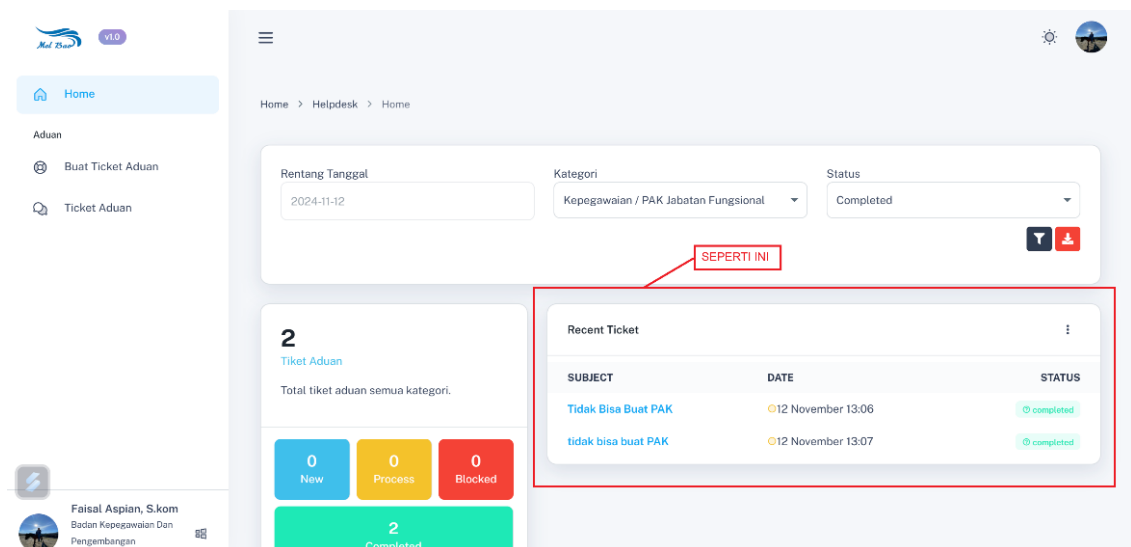
Gambar 6. Halaman Home - Filter Status

- d. Tekan tombol Filter untuk memulai pencarian.



Gambar 7. Tampilan Halaman Home – Filter Klik

e. akan tampil tiket aduan yang terfilter

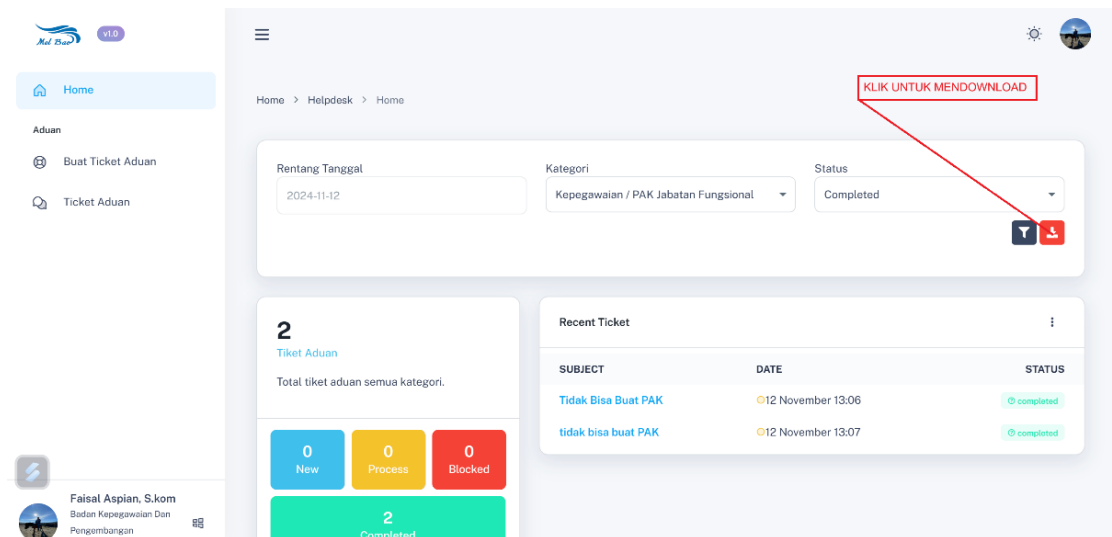


Gambar 8. Tampilan Halaman Home – Tiket Terfilter

2. Export Daftar Tiket

Export Daftar Tiket adalah fitur di aplikasi MEL BAO yang memungkinkan pengguna mengunduh data tiket aduan dalam bentuk file PDF. Adapun langkah penggunaannya sebagai berikut :

- Gunakan filter pencarian terlebih dahulu untuk menentukan data yang akan diexport (*opsional*) ikuti langkah pada point a. Filter Pencarian Tiket atau sesuai dengan kebutuhan.
- Tekan tombol Unduh (ikon *download*) yang tersedia di sisi kanan atas halaman.



Gambar 9. Tampilan Halaman Home - download laporan tiket aduan

- c. Sistem akan memproses data dan menghasilkan file dalam format PDF.
- d. File PDF akan terunduh secara otomatis ke perangkat Anda.
- e. Buka file PDF yang telah diunduh untuk melihat daftar tiket sesuai dengan filter yang diterapkan.

Daftar Tiket Aduan

Nama Lengkap : FAISAL ASPIAN, S.Kom

NIP : 199312302019021003

Dinas : BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA

Tanggal : Semua

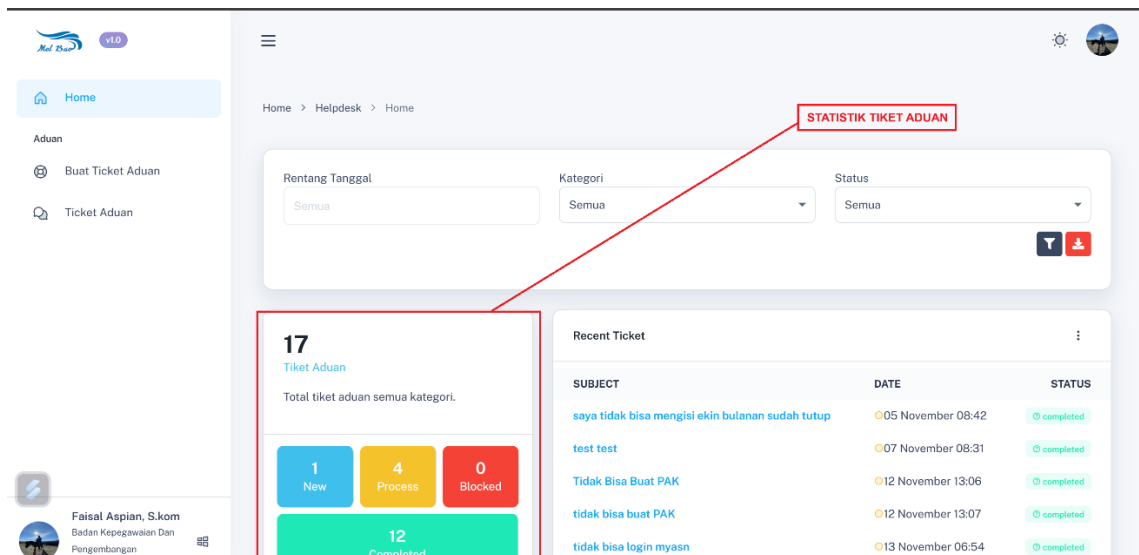
Judul	Kategori	Responder	Status	Tanggal Pengaduan	Tanggal Proses	Tanggal Selesai	Tanggal Block
Tidak Bisa Buat PAK	Kepegawaian / PAK Jabatan Fungsional	Administrator	completed	2024-11-12 13:06:39	2024-11-12 14:18:34	-	-
tidak bisa buat PAK	Kepegawaian / PAK Jabatan Fungsional	BKPSDM	completed	2024-11-12 13:07:39	2024-11-12 14:11:32	-	-
tidak bisa buat PAK	Kepegawaian / PAK Jabatan Fungsional	BKPSDM	completed	2024-11-12 13:07:39	2024-11-12 14:11:32	-	-

Gambar 10. Eksport - Daftar Tiket Aduan

3. Statistik Tiket Aduan

Statistik Tiket Aduan memberikan ringkasan visual tentang jumlah tiket yang tercatat dan status masing-masing tiket. Berikut adalah detailnya:

- a. Total Tiket Aduan: Menunjukkan jumlah tiket yang tercatat
- b. New: Jumlah tiket baru
- c. Process: Tiket yang sedang diproses
- d. Blocked: Tiket yang diblokir
- e. Completed: Tiket yang telah selesai



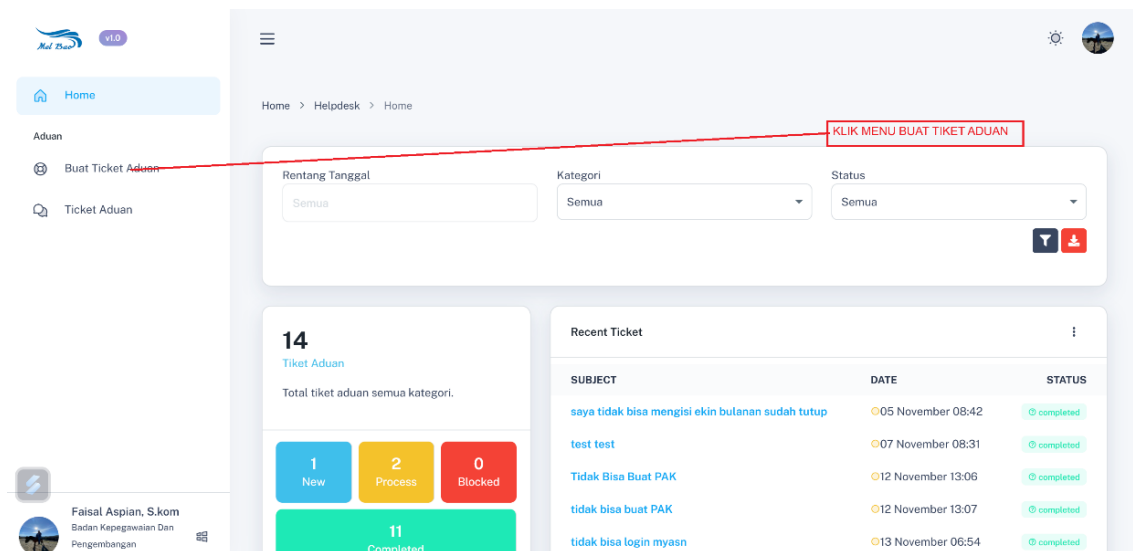
Gambar 11. Home – Statistik Tiket Aduan

C. Buat Tiket Aduan :

Buat Tiket Aduan adalah fitur di aplikasi MEL BAO yang memungkinkan pengguna untuk melaporkan masalah, keluhan, atau kebutuhan layanan secara langsung. Tiket aduan ini akan diteruskan ke pihak yang berwenang untuk ditangani sesuai kategori aduan . adapuan langkah – langkahnya sebagai berikut :

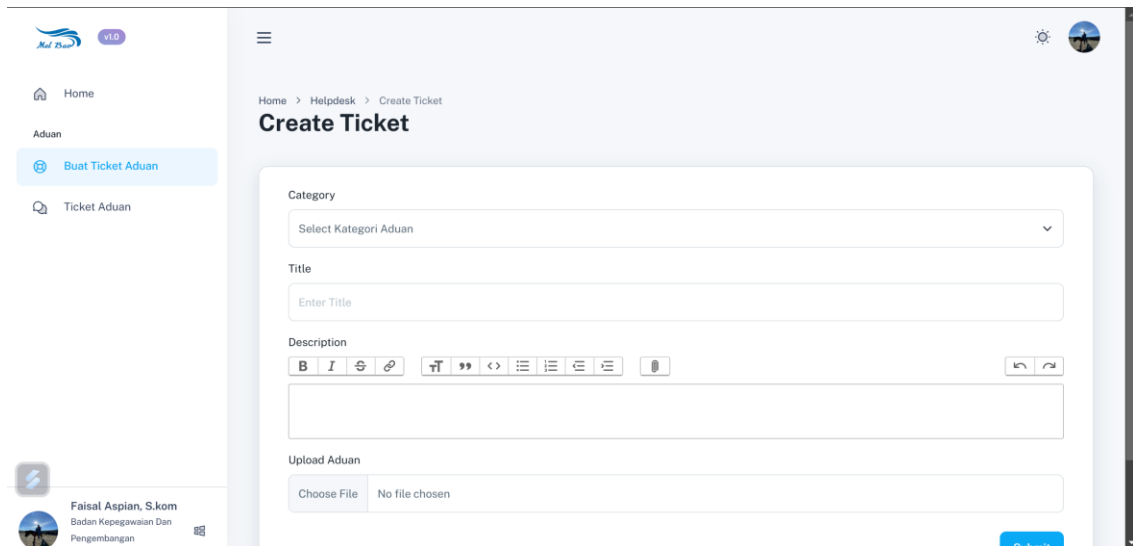
1. Langkah 1 Buat Tiket Aduan

- Pada menu navigasi di sebelah kiri, klik menu Buat Ticket Aduan.



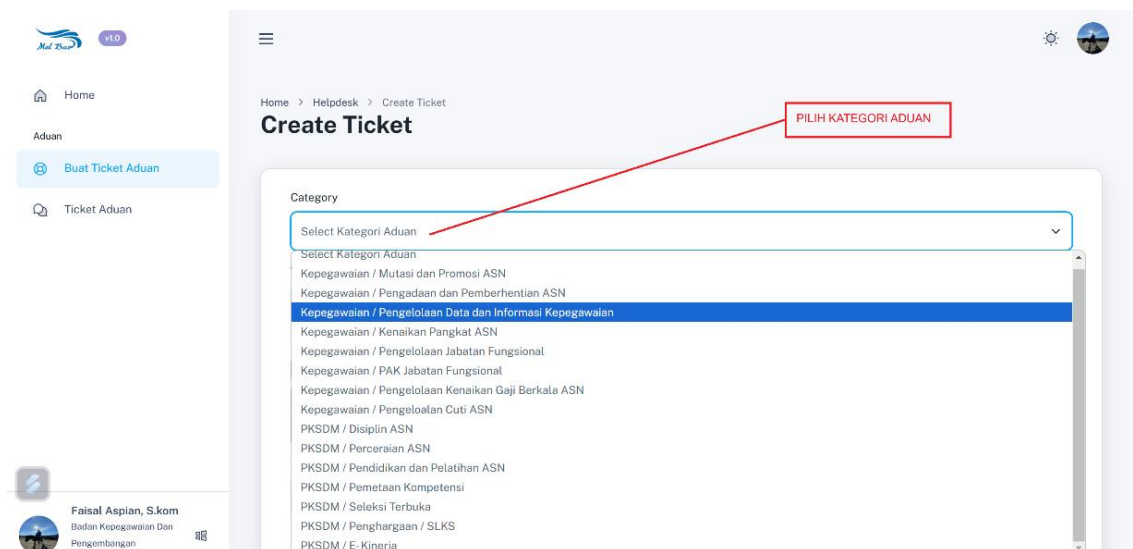
Gambar 12. Tampilah Halaman Pilih Buat Tiket Aduan

b. Anda akan diarahkan ke halaman formulir pembuatan tiket aduan



Gambar 13. Tampilan Form Create Tiket Aduan

c. Pada bagian Kategori, pilih kategori aduan yang sesuai dengan permasalahan Anda



Gambar 14. Tampilan Form Create Tiket Aduan – Pilih Kategori

d. Pada kolom Judul, tuliskan judul singkat yang mencerminkan inti permasalahan.

Home > Helpdesk > Create Ticket

Create Ticket

Category: Kepegawaian / Pengelolaan Data dan Informasi Kepegawaian

Title: TIDAK BISA LOGIN MYASN

Description: [Rich text editor with bold, italic, link, and other formatting options]

Upload Aduan: Choose File | No file chosen

Submit

Gambar 15. Tampilan Form Tiket Aduan-isi judul aduan

- e. Pada kolom Deskripsi, tuliskan penjelasan rinci mengenai permasalahan yang Anda alami

Home > Helpdesk > Create Ticket

Create Ticket

Category: Kepegawaian / Pengelolaan Data dan Informasi Kepegawaian

Title: TIDAK BISA LOGIN MYASN

Description: Selamat pagi, mohon bantuannya saya faisal aspien, NIP.199312302019021003 tidak bisa login MYASN, mohon bantuannya, terimakasih

Upload Aduan: Choose File | No file chosen

Submit

Gambar 16. Tampilan Form Tiket Aduan- Deskripsi Aduan

- f. Pada bagian Dokumen Pendukung, unggah file yang relevan dengan aduan Anda, seperti: file gambar, pdf, dll.

Home > Helpdesk > Create Ticket

Create Ticket

Category: Kepegawaian / Pengelolaan Data dan Informasi Kepegawaian

Title: TIDAK BISA LOGIN MYASN

Description: Selamat pagi, mohon bantuannya saya faisal aspien, NIP:199312302019021003 tidak bisa login MYASN, mohon bantuannya, terimakasih

Upload Aduan: Choose File | Cuplikan layar 2024-11-20 094453.png

Submit

Gambar 17. Tampilan Form Create Tiket Aduan – Dokumen Pendukung

- g. Periksa dan Kirim Aduan : Setelah semua kolom diisi dengan benar pastikan semua informasi sudah lengkap dan sesuai.
- h. Periksa kembali file yang diunggah untuk memastikan tidak ada kesalahan.
- i. Klik tombol *Submit* untuk mengirimkan aduan Anda.

Home > Helpdesk > Create Ticket

Create Ticket

Category: Kepegawaian / Pengelolaan Data dan Informasi Kepegawaian

Title: TIDAK BISA LOGIN MYASN

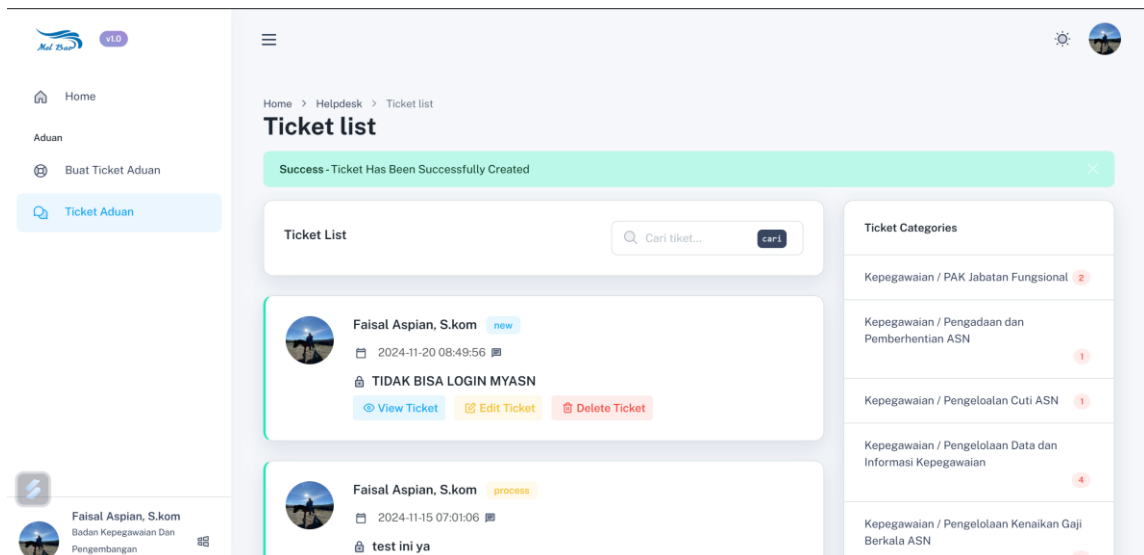
Description: Selamat pagi, mohon bantuannya saya faisal aspien, NIP:199312302019021003 tidak bisa login MYASN, mohon bantuannya, terimakasih

Upload Aduan: Choose File | Cuplikan layar 2024-11-20 094453.png

Submit

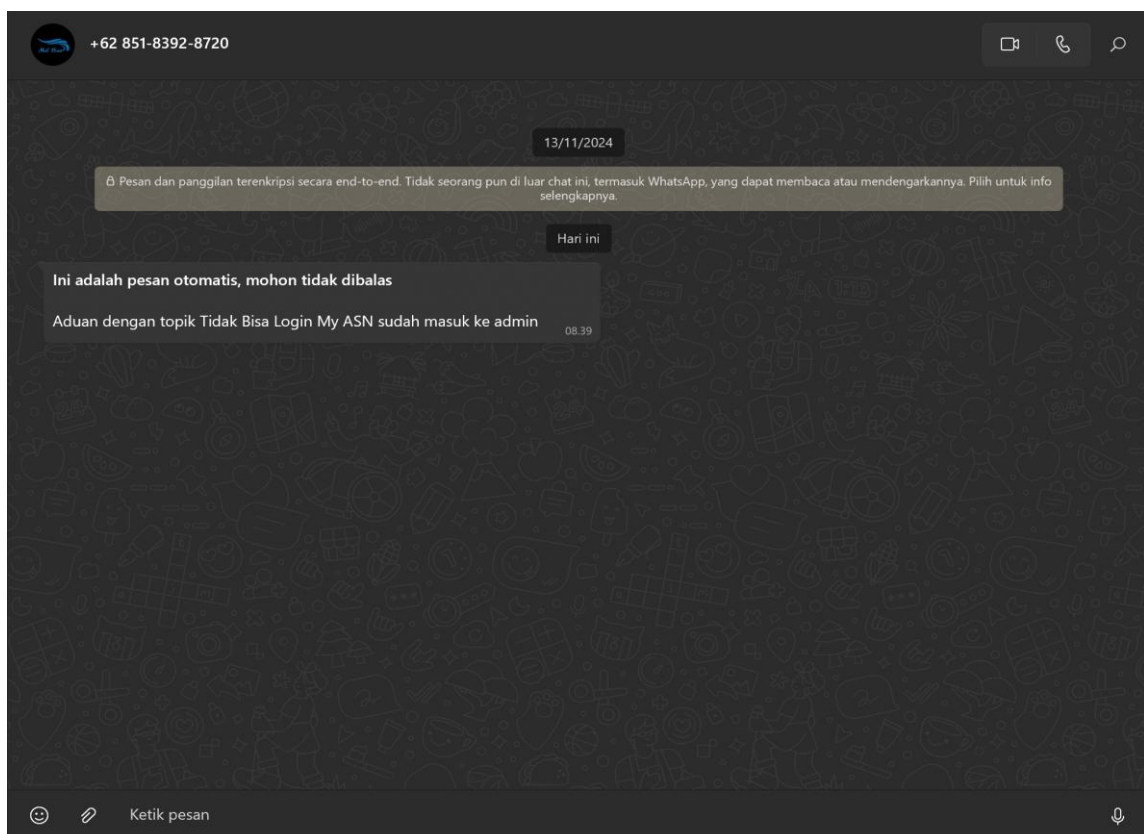
Gambar 18. Tampilan Form Tiket Aduan-kirim tiket aduan

- j. Setelah aduan terkirim otomatis akan di arahkan ke halaman Tiket Aduan-list Tiket Aduan



Gambar 19. Tampilan Daftar Tiket – Tiket Terkirim

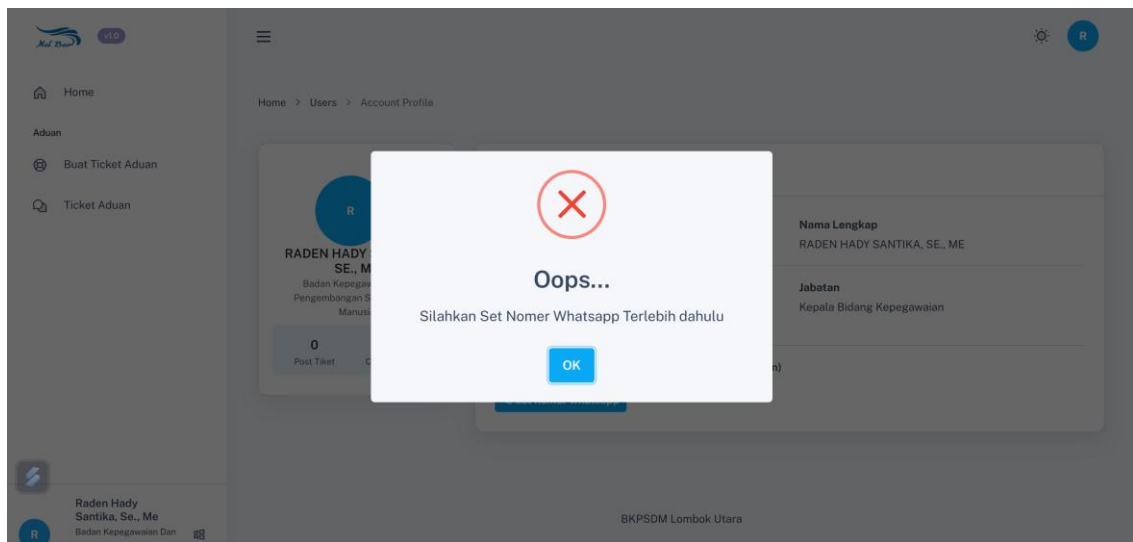
k. Selanjutnya Anda menerima notifikasi whatsapp



Gambar 20. Tampilan Notifikasi Whatsapp Aduan Terkirim

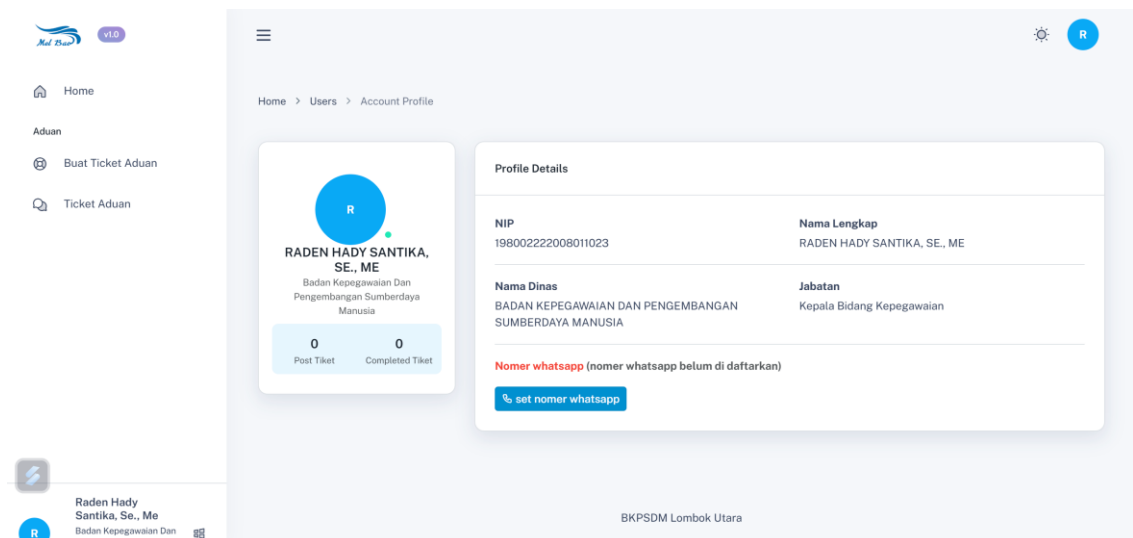
2. Langkah 2: Input Nomor WhatsApp (Jika Diminta)

- a. Jika ini adalah pertama kalinya Anda menggunakan fitur ini, sistem akan meminta Anda untuk menginput nomor WhatsApp yang aktif.
- b. Nomor ini digunakan untuk menerima notifikasi terkait perkembangan tiket aduan.
- c. Ketika Anda mencoba membuat tiket tanpa mengatur nomor WhatsApp, sistem akan menampilkan pesan kesalahan (*error message*) seperti berikut:



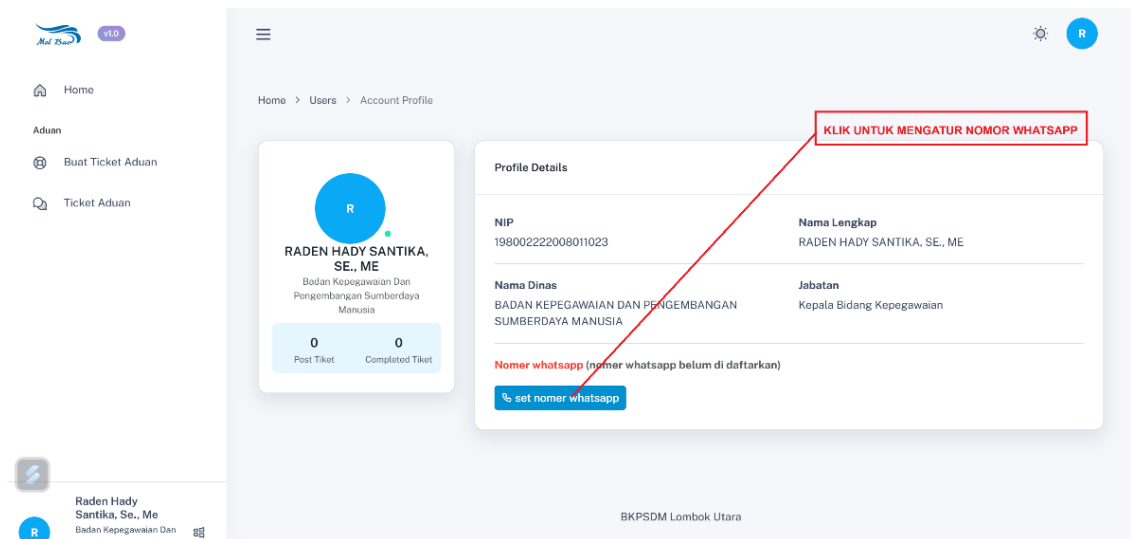
Gambar 21. Tampilan Peringatan Set Nomor WhatsApp

- d. Klik pesan kesalahan tersebut, dan Anda akan diarahkan ke halaman pengaturan nomor WhatsApp, seperti pada gambar berikut:



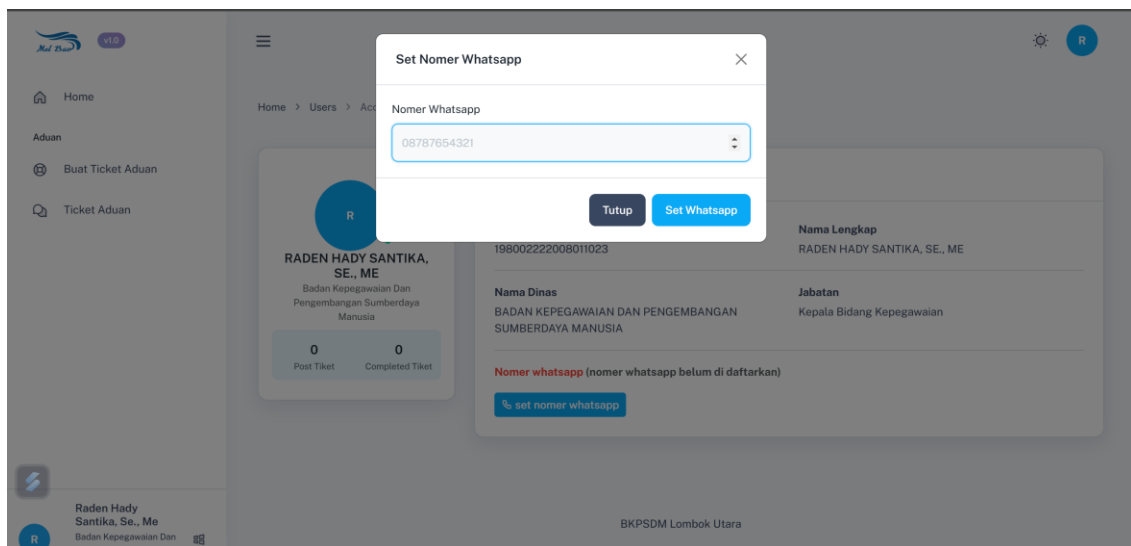
Gambar 22 Tampilan Profil - Set Nomor Whatsapp

- e. Klik tombol Set Nomor WhatsApp pada halaman peringatan untuk membuka formulir pengaturan.



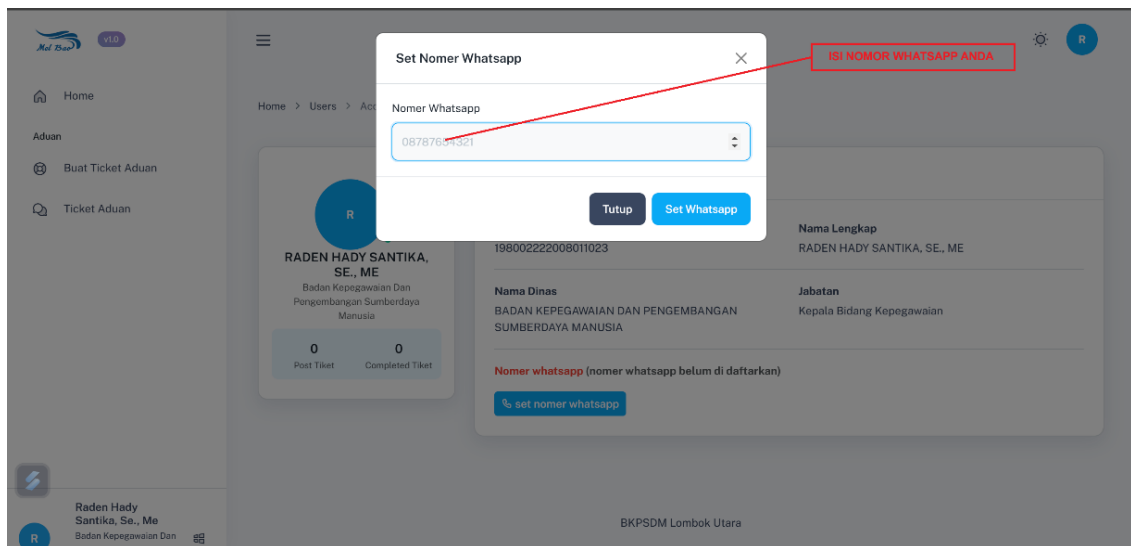
Gambar 23. Tampilan Profil - Set Nomor Whatsapp

f. Selanjutnya akan tampilan formulir pengisian nomor whatsapp ,



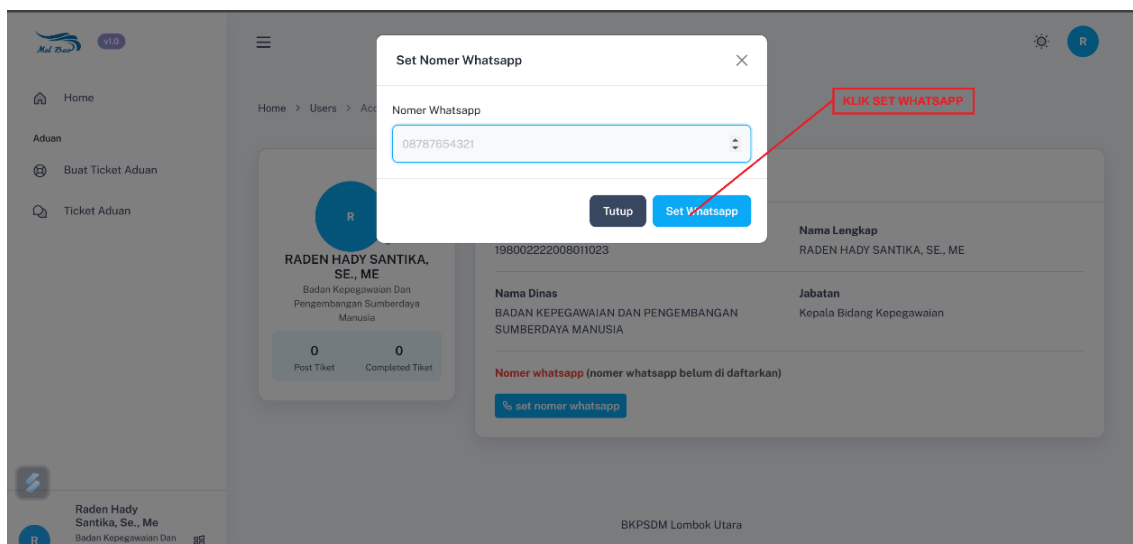
Gambar 24. Tampilan Halaman Pengaturan Nomor WhatsApp Klik

g. Masukkan nomor WhatsApp Anda pada kolom yang tersedia, pastikan nomor yang dimasukkan aktif dan benar.



Gambar 25. Tampilan Halaman Input Nomor WhatsApp

- h. Klik tombol set whatsapp untuk menyelesaikan pengaturan dan tutup untuk membatalkan.



Gambar 26. Tampilan Halaman konfirmasi simpan Nomor WhatsApp

3. Catatan Penting

- Input Nomor WhatsApp hanya dilakukan satu kali. Nomor yang telah disimpan akan digunakan untuk notifikasi berikutnya.
- Pastikan nomor yang dimasukkan aktif dan bisa menerima pesan. Jika terjadi perubahan nomor, Anda dapat memperbaruinya melalui menu pengaturan profil.

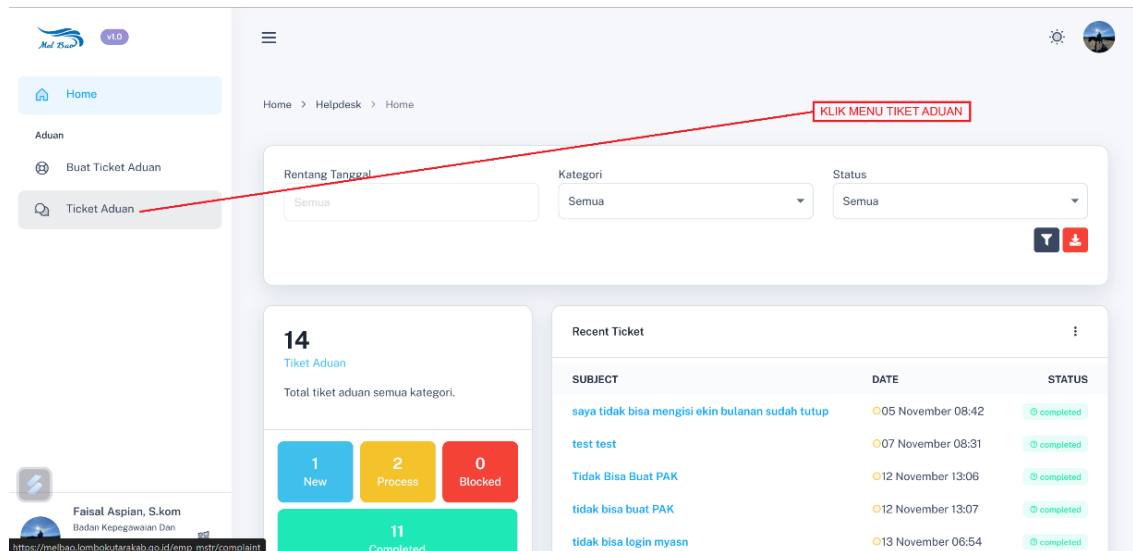
D. Halaman Tiket Aduan

Halaman Tiket Aduan di aplikasi MEL BAO dirancang untuk mempermudah pengguna dalam mengelola aduan yang telah diajukan. Halaman ini menyediakan informasi lengkap tentang setiap tiket, termasuk status, riwayat, dan proses penyelesaian secara real-time. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk memantau

perkembangan aduan dan memberikan respons tambahan, seperti komentar atau dokumen pendukung, jika diperlukan.

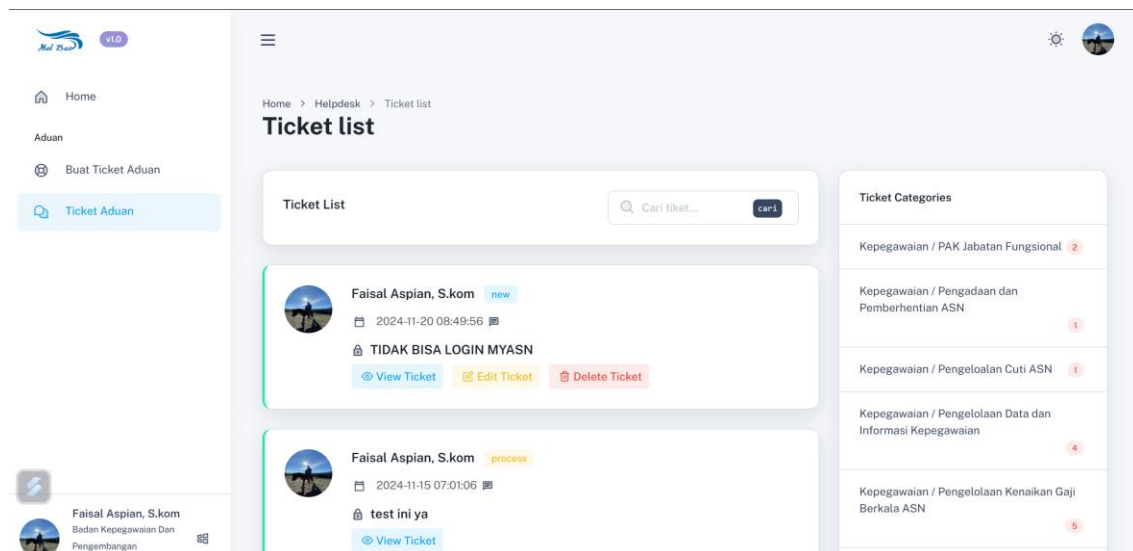
1. Akses Halaman Tiket Aduan :

- a. Klik menu Ticket Aduan pada navigasi di sisi kiri layar.



Gambar 27. Tampilan Halaman Home – Pilih Tiket Aduan

- b. Akan tampil halaman berikut :



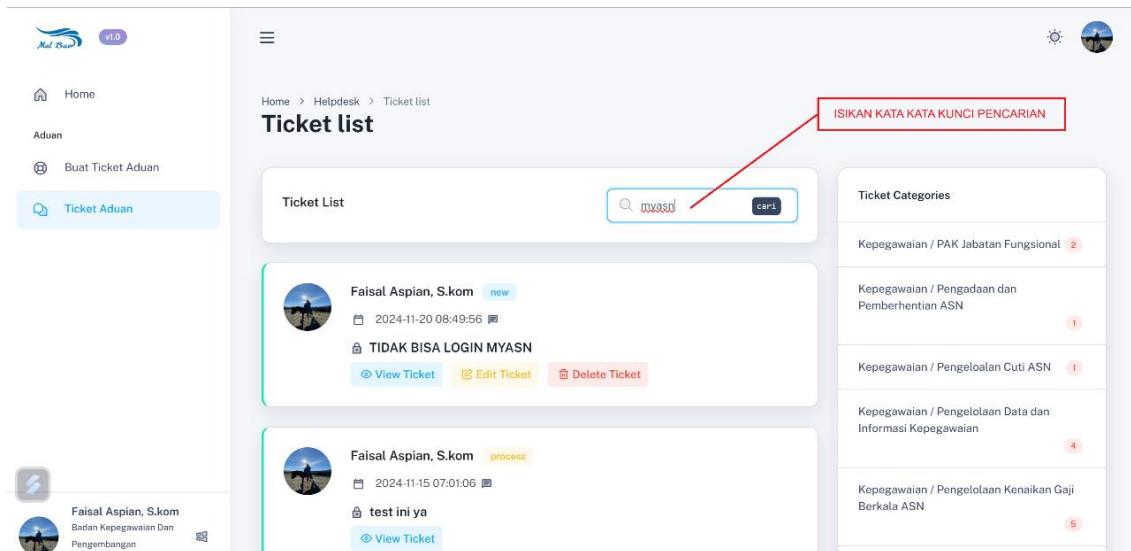
Gambar 28. Tampilan Halaman Tiket Aduan

- c. Halaman ini menampilkan daftar tiket yang telah dibuat sebelumnya, diurutkan berdasarkan waktu pembuatan tiket, sehingga tiket terbaru muncul di bagian atas. Selain itu, halaman ini juga menampilkan statistik tiket berdasarkan kategori aduan yang pernah diajukan sebelumnya, membantu pengguna memantau jumlah tiket di setiap kategori secara efektif.

2. Mencari tiket aduan dengan kata kunci tertentu

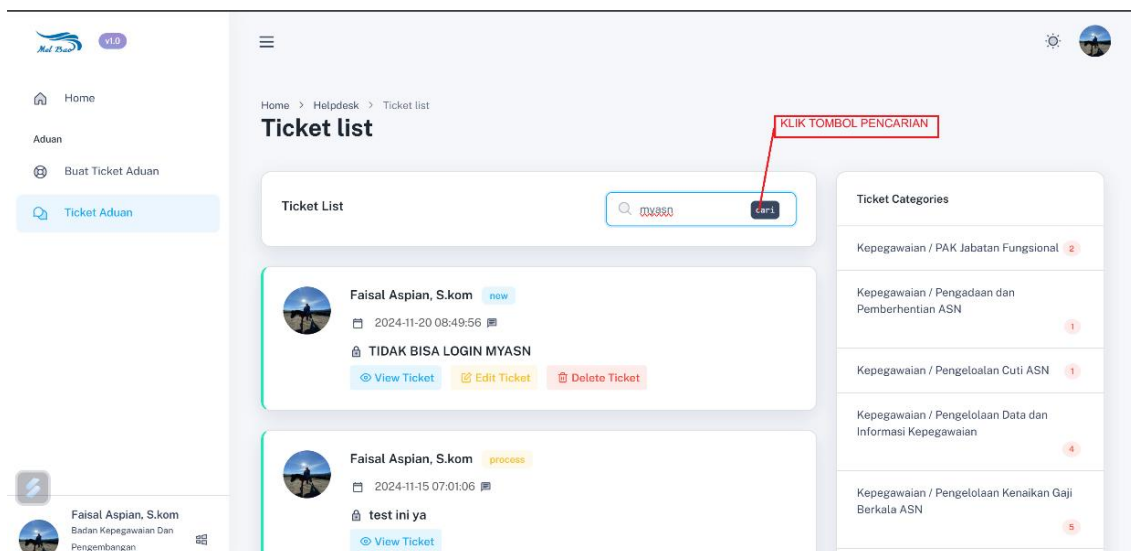
Fitur pencarian dengan kata kunci pada aplikasi MEL BAO membantu pengguna menemukan tiket aduan secara spesifik berdasarkan judul, subjek, atau deskripsi aduan yang mengandung kata kunci tertentu. Fitur ini sangat berguna untuk mempermudah navigasi di antara banyak tiket yang tercatat.

- a. Gunakan kolom pencarian (kanan atas) untuk menemukan tiket tertentu dengan mengetikkan kata kunci terkait.



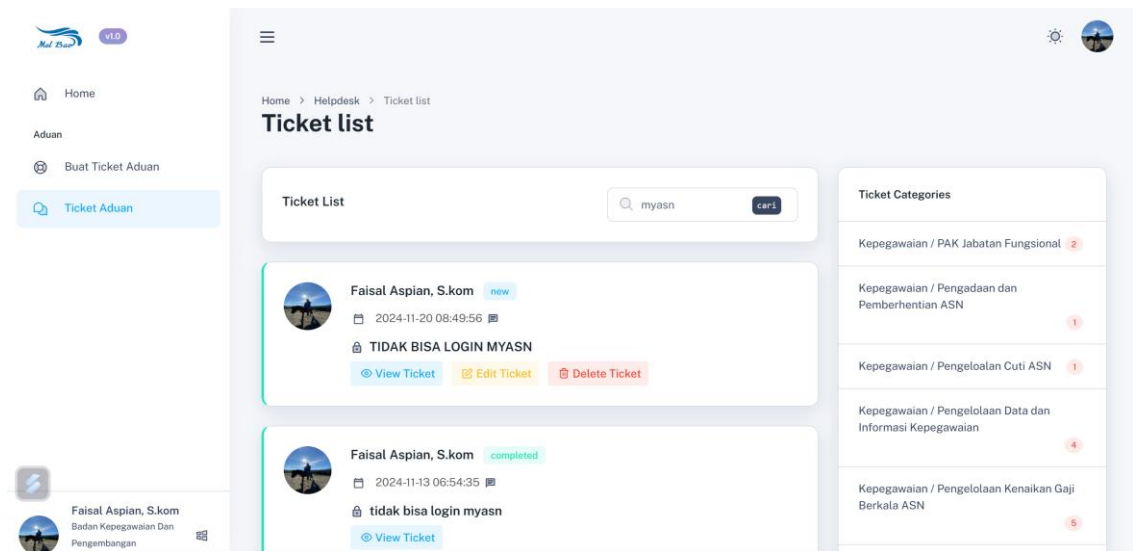
Gambar 29. Tampilan Halaman Tiket Aduan - Input Kata Kunci Cari Tiket

- b. Selanjutnya klik tombol pencarian seperti berikut :



Gambar 30. Halaman Tiket Aduan-perintah klik cari tiket

- c. Maka akan tampil tiket aduan yang di cari berdasarkan kata kunci seperti gambar berikut :

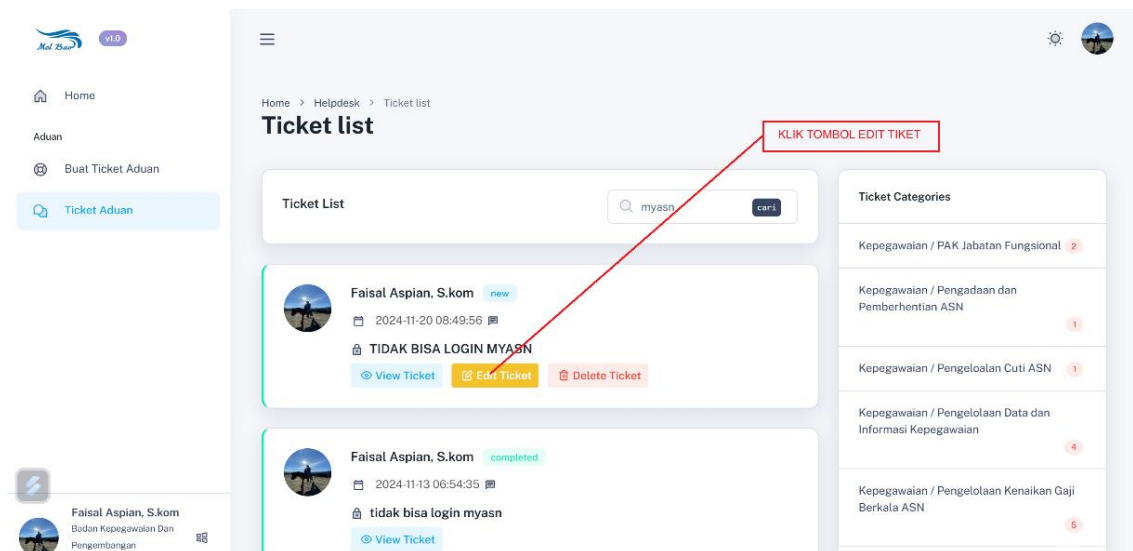


Gambar 31. Halaman Tiket Aduan-list tiket terfilter

3. Mengedit Tiket aduan

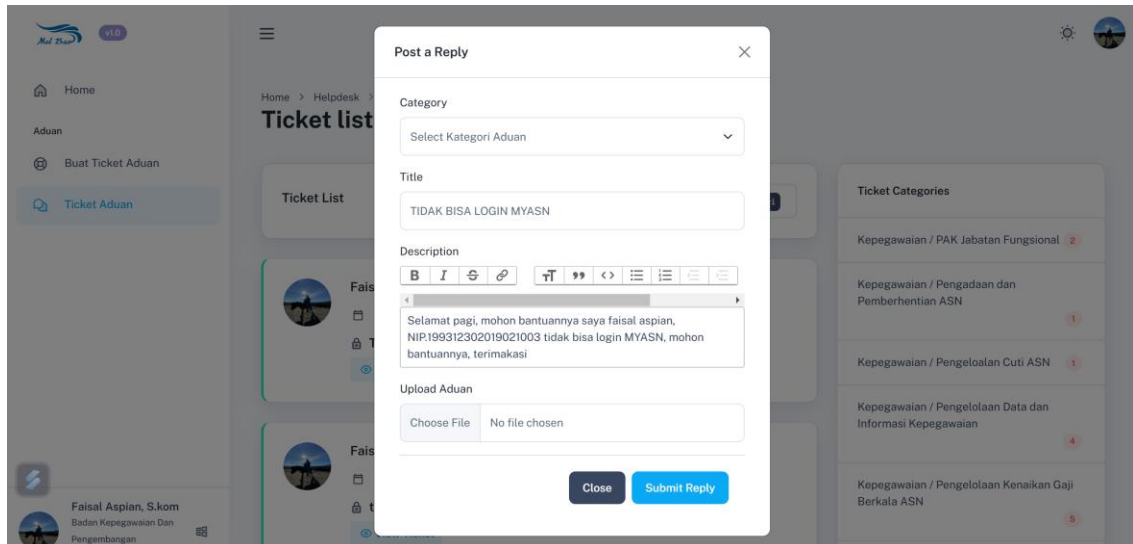
Fitur Mengedit Tiket Aduan memungkinkan pengguna memperbarui atau mengubah informasi pada tiket aduan yang telah dibuat sebelumnya. Fitur ini bertujuan memastikan informasi pada tiket tetap akurat dan relevan, terutama jika ada perubahan situasi atau tambahan detail yang perlu disampaikan. Pengguna dapat melakukan pengeditan selama tiket aduan tersebut belum diproses, sehingga detail yang disampaikan lebih jelas dan mempermudah penyelesaian masalah.

a. Klik tombol Edit Ticket pada tiket yang ingin diperbarui.



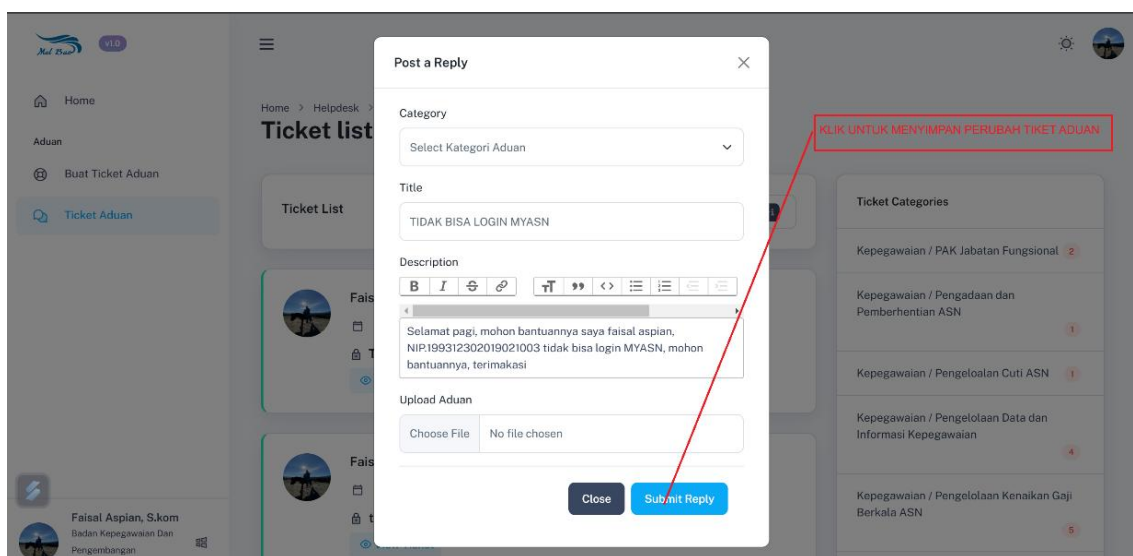
Gambar 32. Tampilan Halaman Tiket Aduan - Perintah Klik Edit Tiket

- b. Halaman untuk melakukan perubahan pada tiket aduan akan ditampilkan.



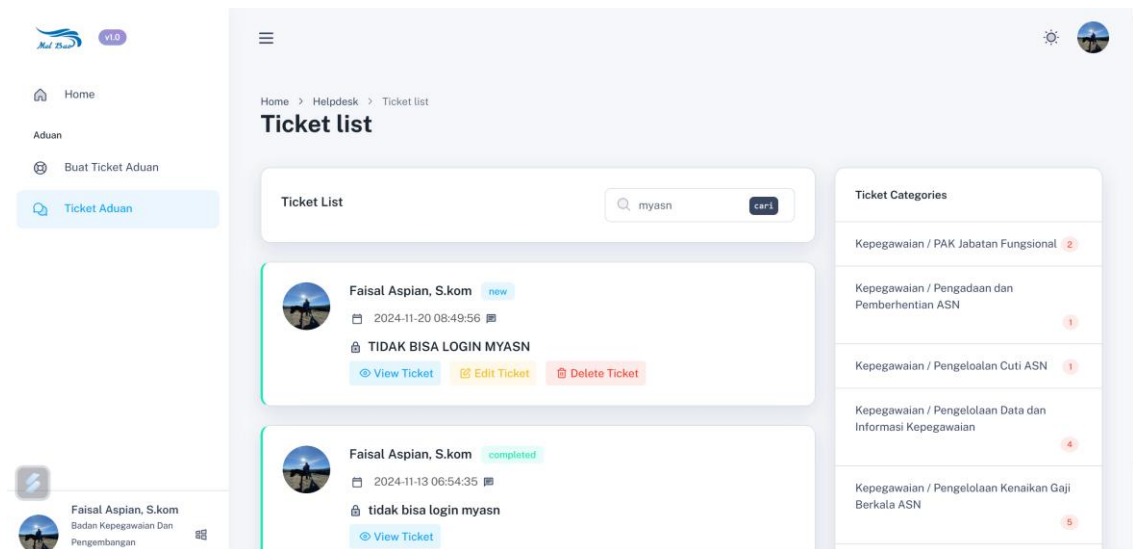
Gambar 33. Tampilan Halaman Tiket Aduan - Input Perubahn Tiket

- c. Lakukan perubahan yang diperlukan pada tiket aduan, lalu: Klik tombol Submit untuk menyimpan perubahan. Dan Klik tombol Close jika ingin membatalkan perubahan.



Gambar 34. Halaman Tiket Aduan - Perintah Simpan Perubahan Tiket

- d. Setelah itu, Anda akan diarahkan kembali ke halaman Ticket Aduan - List Ticket secara otomatis.

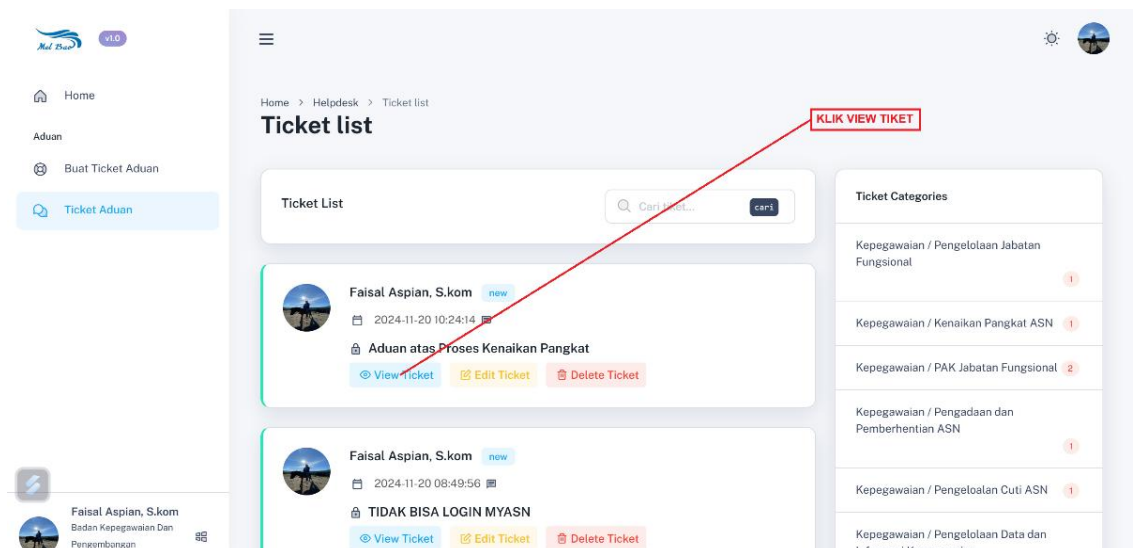


Gambar 35. Halaman Tiket Aduan- Setelah Berhasil Rubah Tiket Aduan

4. Melihat Detail Tiket Aduan

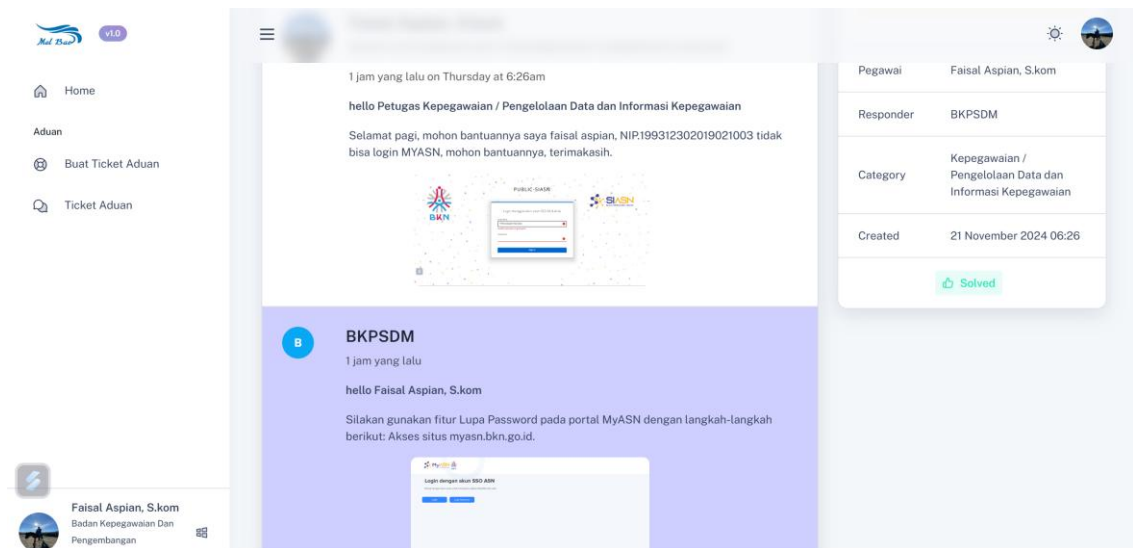
Fitur ini memungkinkan pengguna untuk melihat detail lengkap tiket aduan yang telah dibuat dan berinteraksi langsung dengan operator melalui kolom komentar. Dengan fitur ini, pengguna dapat memberikan informasi tambahan, klarifikasi, atau menanggapi permintaan operator untuk membantu penyelesaian tiket.

- a. Pada halaman Tiket Aduan, klik tombol View Tiket Aduan pada tiket yang ingin Anda lihat.



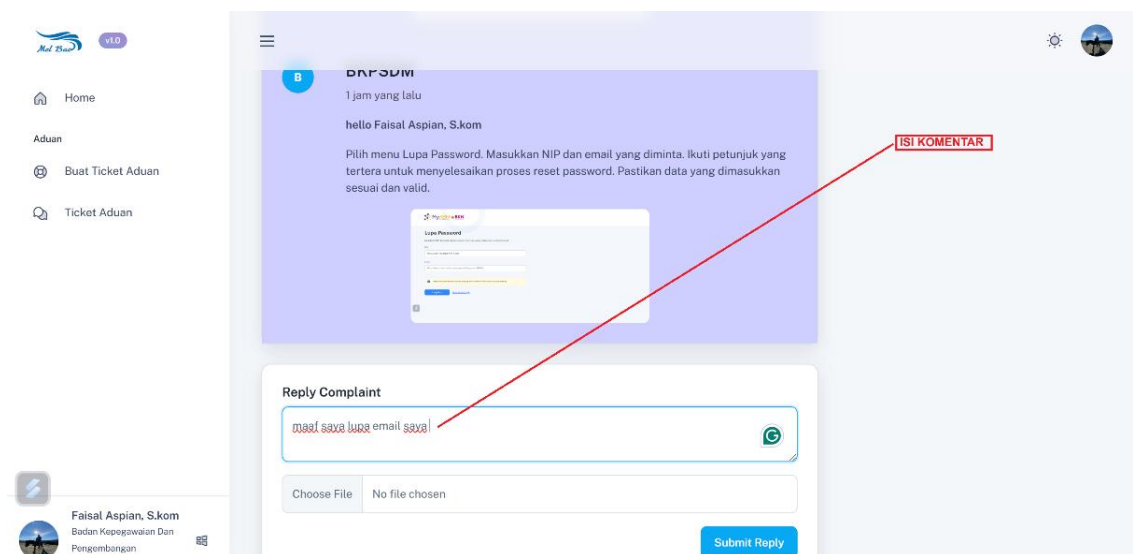
Gambar 36. Halaman Tiket Aduan – Klik View Tiket

- b. Anda akan diarahkan ke halaman detail tiket aduan yang menampilkan informasi lengkap terkait laporan Anda, termasuk tindak lanjut yang telah dilakukan oleh tim teknis.



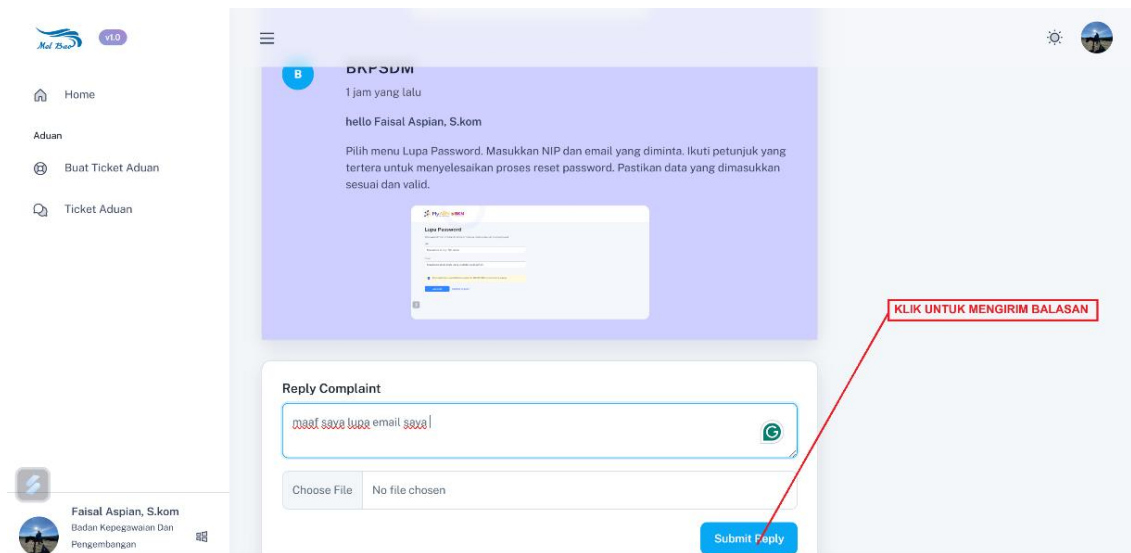
Gambar 37. Halaman Tiket Aduan- Komentar Tim Teknis

- c. Jika diperlukan, Anda dapat memberikan tanggapan tambahan atau melanjutkan diskusi dengan Operator.
- d. Isi kolom komentar dengan informasi atau klarifikasi tambahan. Jika diperlukan, unggah dokumen pendukung melalui fitur unggah file yang tersedia.



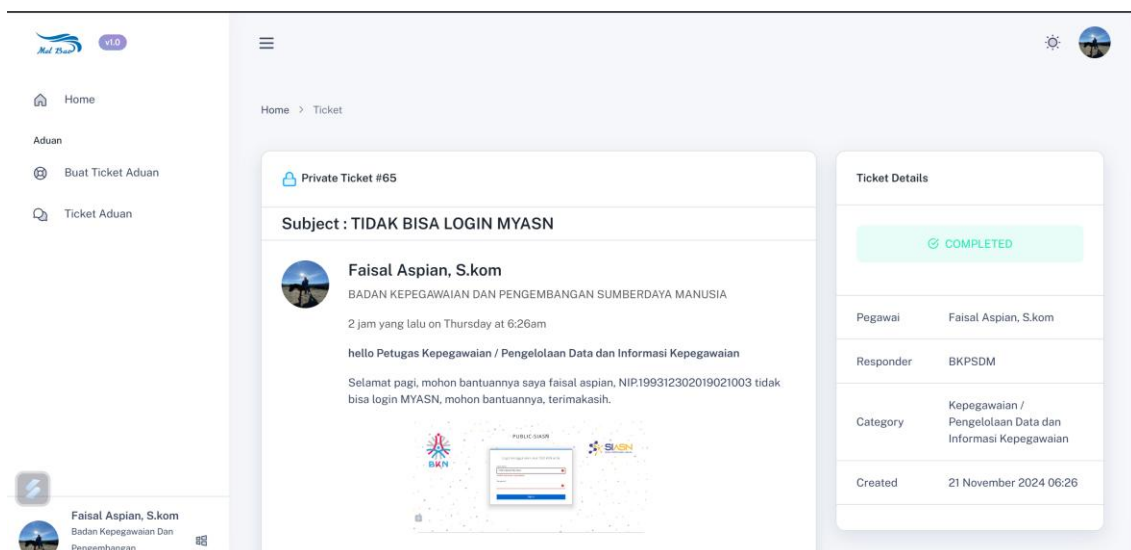
Gambar 38. Halaman Tiket Aduan – Isikan Komentar

- e. Setelah selesai, klik tombol Submit Replay untuk mengirim komentar Anda.



Gambar 39. Halaman Tiket Aduan – Kirim Isikan Komentar

- f. Jika Anda merasa bahwa tiket aduan Anda telah terselesaikan, Anda dapat menyampaikan langsung kepada tim teknis untuk menutup tiket tersebut.
- g. Sebagai alternatif, jika tidak ada konfirmasi dari Anda dalam jangka waktu tertentu, tiket Anda akan secara otomatis ditutup oleh tim teknis sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
- h. Berikut tampilan tiket yang telah di tutup statusnya menjadi completed



Gambar 40. Halaman Tiket Aduan – Tiket Completed

- i. Mendapat notifikasi whatsapp tiket telah di tutup



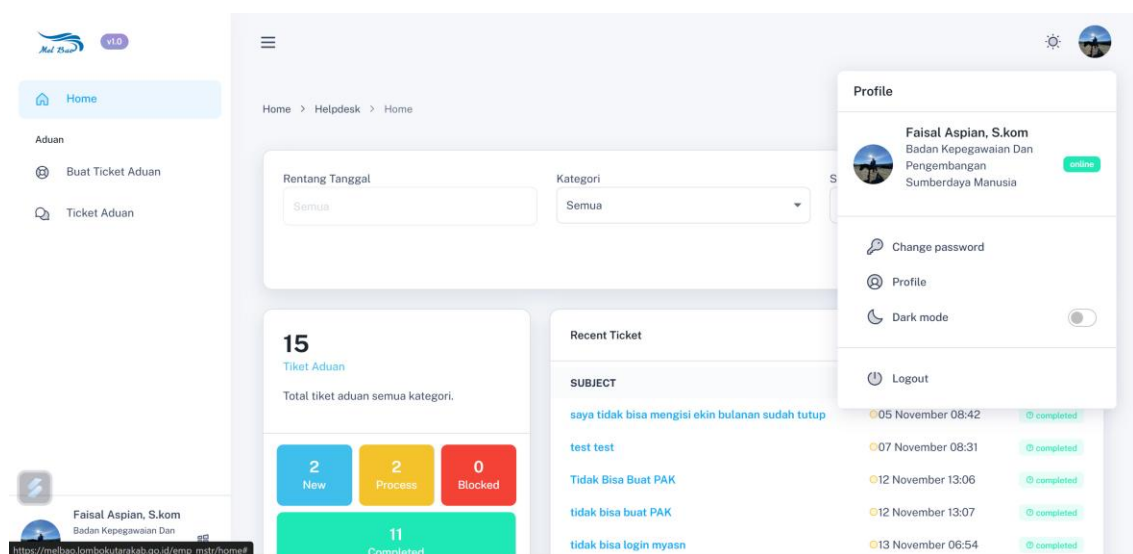
Gambar 41. Tampilan Notifikasi Tiket di Tutup

E. Mengubah Nomor WhatsApp

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk memperbarui nomor WhatsApp yang terdaftar di aplikasi MEL BAO. Dengan fitur ini, pengguna dapat memastikan bahwa nomor yang digunakan untuk menerima notifikasi tetap valid dan aktif.

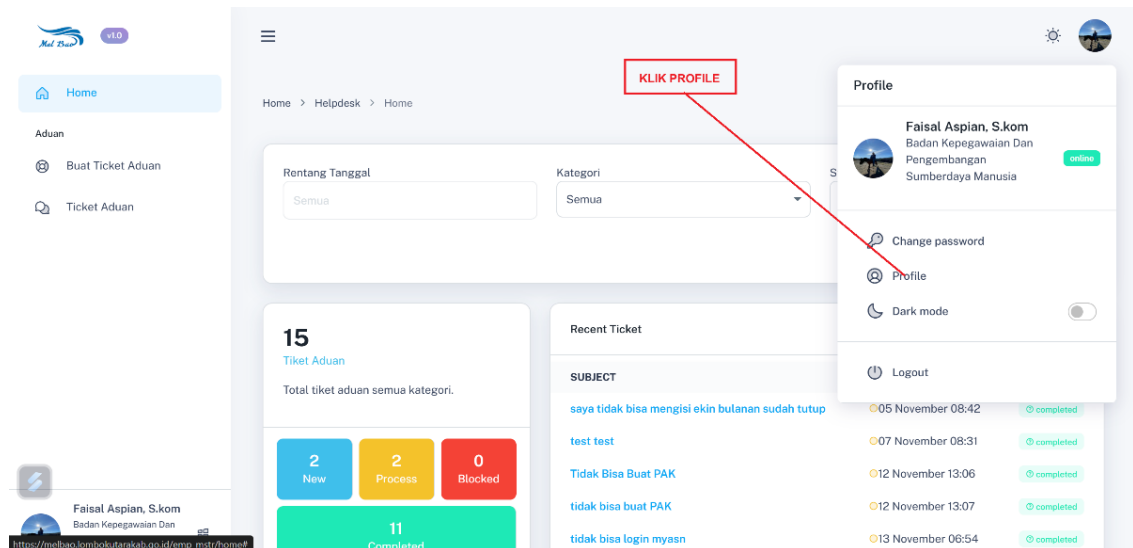
1. Akses Menu Profil

- Pada menu Home, klik ikon gambar profil yang terletak di pojok kanan atas layar.



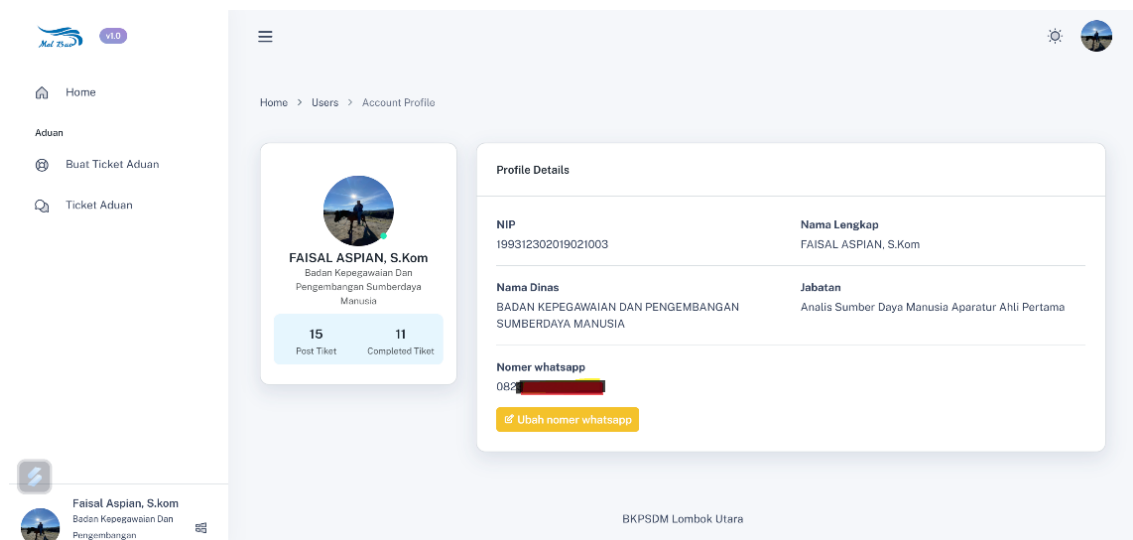
Gambar 42. Tampilan Halaman Profil - Dropdown Profil

b. Pilih opsi Profil dari menu dropdown yang muncul.



Gambar 43. Tampilan Halaman Profil - Perintah Pilih profil

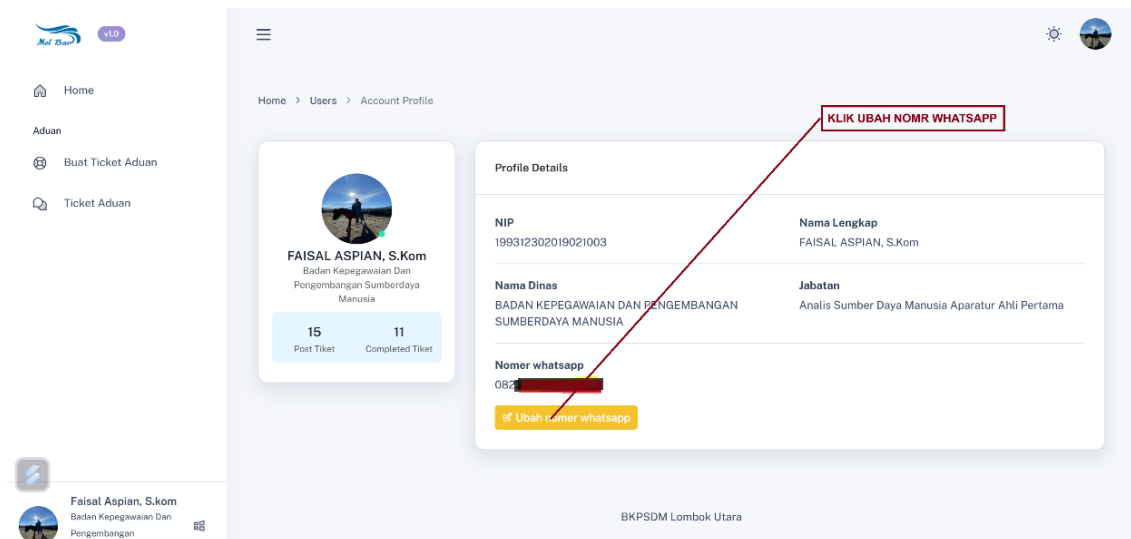
c. Setelah memilih menu Profil, halaman profil akan terbuka. Pada halaman ini, berbagai informasi akun Anda ditampilkan.



Gambar 44. Tampilan Halaman Profil – Informasi Profil

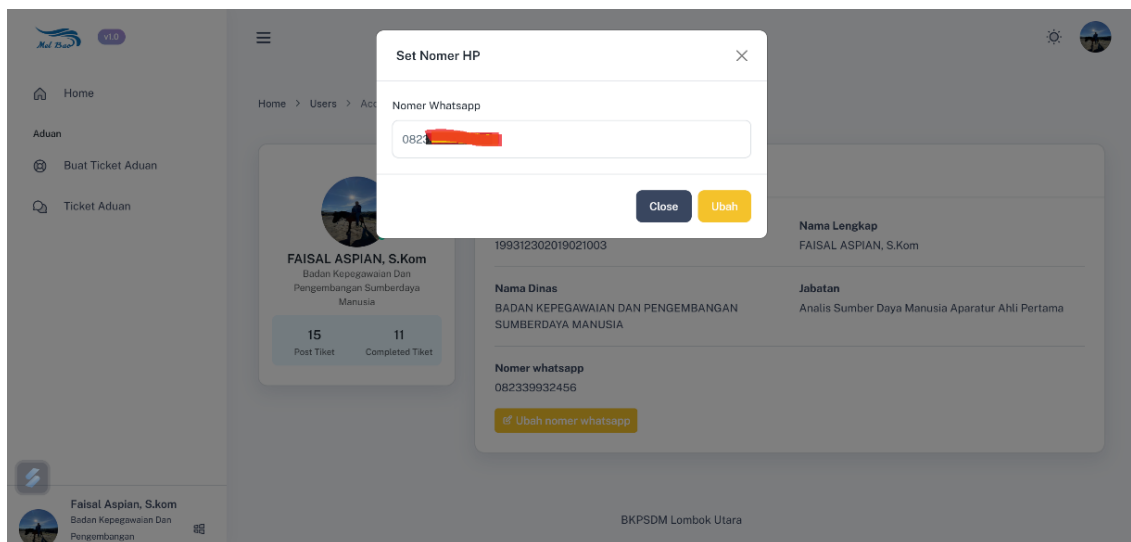
2. Mengubah Nomor WhatsApp

a. Klik tombol Ubah Nomor WhatsApp yang tersedia.



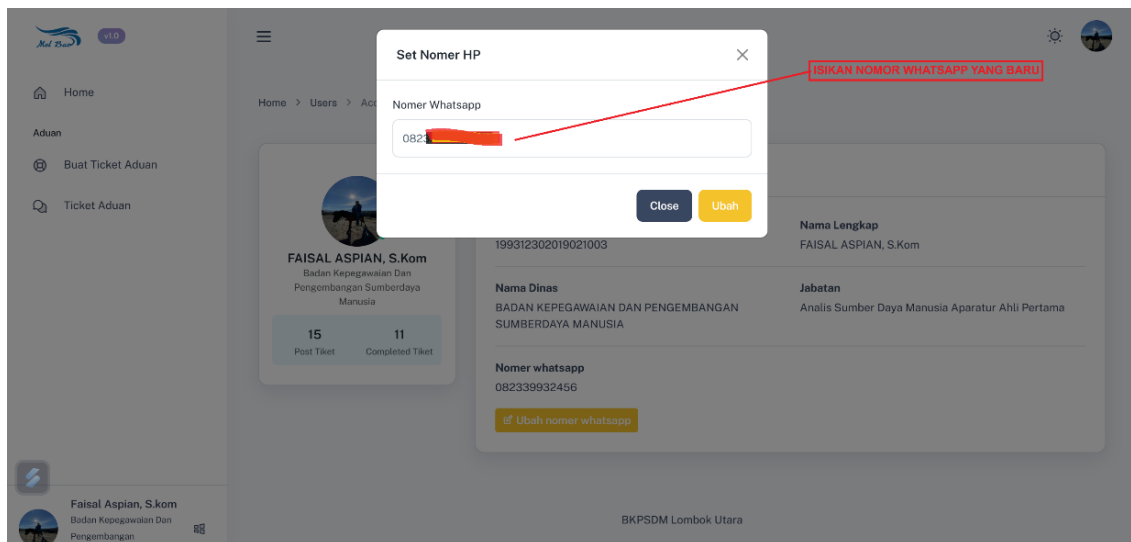
Gambar 45. Tampilan Halaman Profil – Perintah Pilih Ubah Whatsapp

b. Formulir untuk mengubah nomor WhatsApp akan ditampilkan.



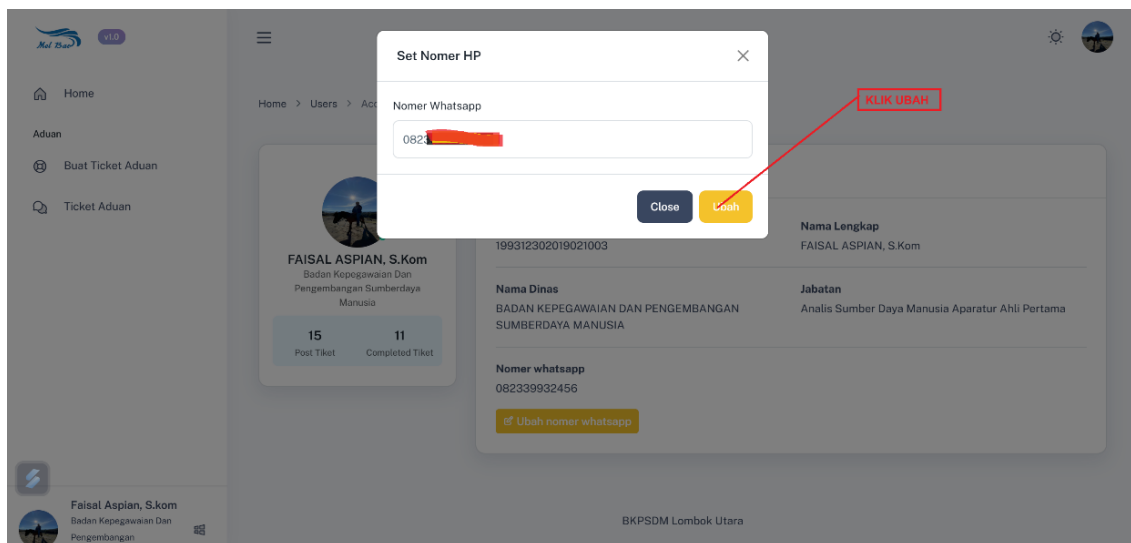
Gambar 46. Halaman Profil – Ubah Nomor Whatsapp

- c. Isi formulir dengan nomor WhatsApp baru yang ingin Anda gunakan dan Pastikan nomor yang dimasukkan sudah benar.



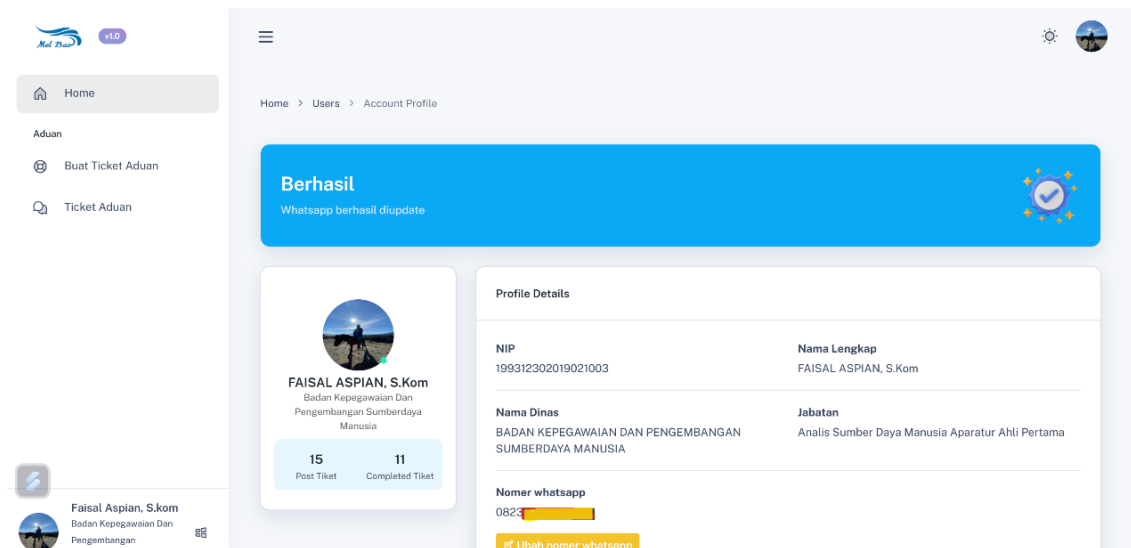
Gambar 47. Halaman Profil – Input Nomor Whatsapp

- d. Klik tombol Ubah untuk menyimpan perubahan atau Jika Anda tidak ingin melanjutkan, klik tombol Close untuk membatalkan.



Gambar 42. Halaman Profil – Perintah Simpan Nomor Whatsapp

- e. Setelah berhasil, Anda akan diarahkan kembali ke halaman Profil dan Notifikasi akan muncul untuk mengonfirmasi bahwa nomor WhatsApp Anda telah berhasil diperbarui.

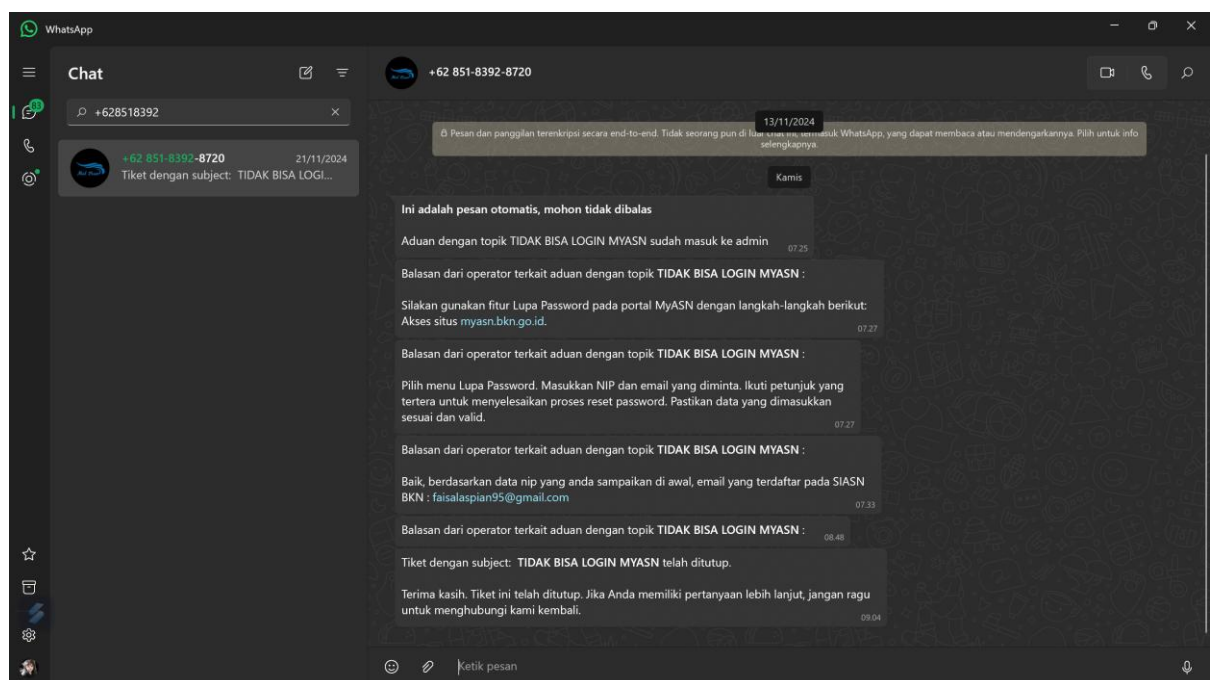


Gambar 43. Tampilan Halaman Profil – Setelah Ubah Nomor Whatsapp

F. Fitur Notifikasi WhatsApp

Notifikasi WhatsApp Memungkinkan pengguna menerima pemberitahuan terkait aktivitas di aplikasi MEL BAO secara langsung melalui WhatsApp. Notifikasi ini mencakup:

- Konfirmasi Pengiriman Tiket Aduan: Anda akan menerima pesan WhatsApp yang menginformasikan bahwa tiket telah berhasil diajukan.
- Balasan dari Tim Teknis: Jika tim teknis memberikan respons atau pembaruan pada tiket Anda, Anda akan menerima notifikasi di WhatsApp.
- Penyelesaian Tiket: Jika tiket Anda ditutup oleh tim teknis, Anda juga akan mendapatkan notifikasi melalui WhatsApp



Gambar 44. Tampilan Notifikasi Whatsapp