



**PENGADAAN SMART KELAS POLTEKAD
DAN PERLENGKAPANNYA T.A 2024**

USER MANUAL WEB TICKETING PENGADUAN SISWA

PT. Mina Karunia Semesta

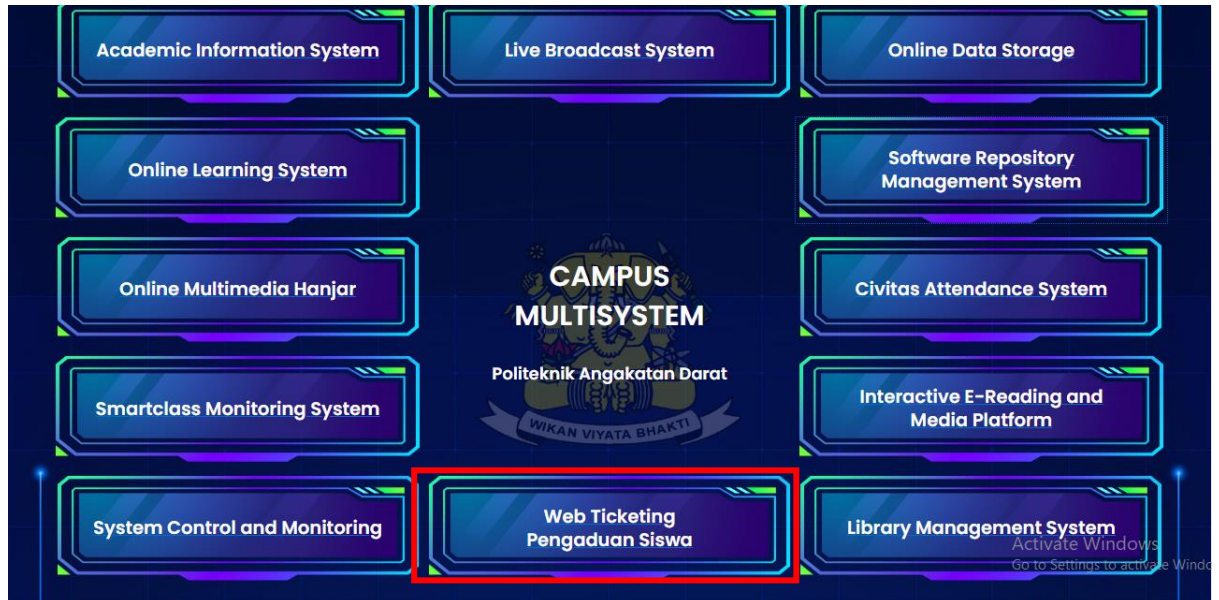
DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
1. Akses Masuk Aplikasi Streaming Server System	3
1.1. Login.....	4
2. Cara Penggunaan Aplikasi Web Ticketing Pengaduan Siswa	5
2.1. Admin.....	5
2.1.1. Halaman Dashboard.....	5
2.1.2. Master	5
Tambah	6
Edit	7
2.1.3. Ticket	7
2.1.4. Users	9
2.1.5. Category Team	10
A. View.....	10
a. Add New.....	10
2.2. Agent.....	11
2.2.1. Halaman Dashboard.....	11
2.2.2. Ticket	12
2.2.3. *Category Team	14
A. *View.....	14
2.2. Siswa	14
2.2.1. Halaman Dashboard.....	15
2.2.2. Ticket	15

1. Akses Masuk Aplikasi Streaming Server System

Untuk memulai akses terhadap Aplikasi Streaming Server System dapat dilakukan cara sebagai berikut:

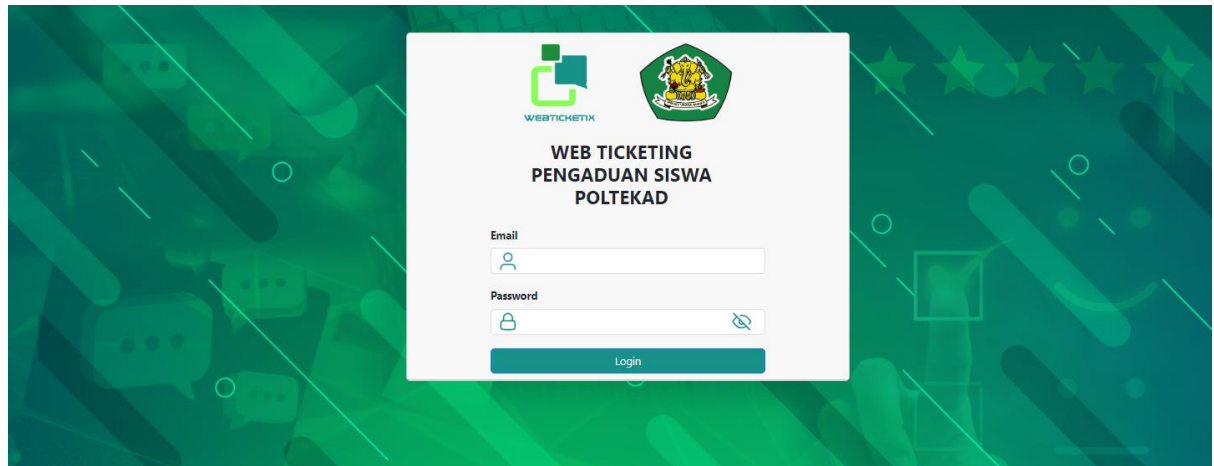
- Bukalah portal Poltekad melalui web browser (IE/Mozilla FireFox/Chrome/lainnya)



- Pilih aplikasi **Web Ticketing Pengaduan Siswa** kemudian akan tampil halaman login untuk memulai melakukan akses terhadap aplikasi

1.1. Login

Sebelum dapat melakukan akses terhadap menu lainnya, pengguna dapat melakukan login terlebih dahulu. Berikut adalah halaman login

The image shows a login interface for 'WEB TICKETING PENGADUAN SISWA POLTEKAD'. The background is a dark green with abstract geometric shapes and stars. The login form is a white rectangle in the center. It contains the 'WEBTICKETING' logo and the Poltekad emblem at the top. Below the logos, the title 'WEB TICKETING PENGADUAN SISWA POLTEKAD' is displayed. The form has two input fields: 'Email' with a person icon and 'Password' with a lock icon and a toggle for visibility. A blue 'Login' button is at the bottom of the form.

WEBTICKETING

**WEB TICKETING
PENGADUAN SISWA
POLTEKAD**

Email

Password

Login

- Masukkan Email
- Masukkan Password
- Pilih tombol Log In

2. Cara Penggunaan Aplikasi Web Ticketing Pengaduan Siswa

2.1. Admin

Setelah pengguna melakukan login, kemudian sistem akan menampilkan halaman dashboard sesuai dengan hak akses masing-masing. Dalam hal ini yang melakukan *login* sistem adalah Admin. Tampilan halaman dashboard adalah sebagai berikut:

2.1.1. Halaman Dashboard

Setelah melakukan login, admin dapat melakukan akses terhadap menu yang tersedia seperti master, ticket, dan lain-lain. Berikut adalah halaman yang ditampilkan setelah melakukan login:



Pada halaman berikutnya akan dijelaskan mengenai beberapa menu yang dapat digunakan oleh admin. Penjelasanannya adalah sebagai berikut:

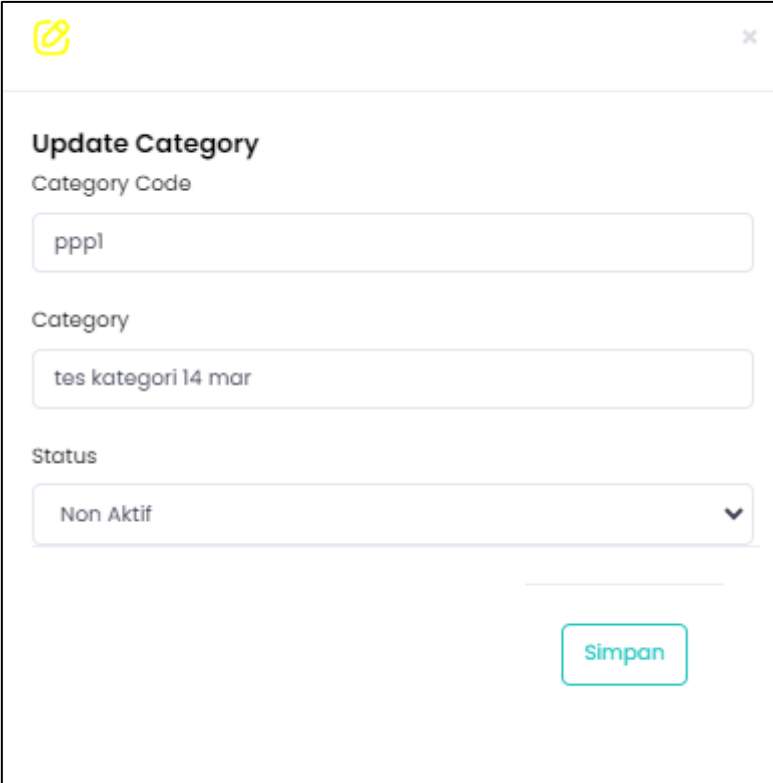
2.1.2. Master

Pada menu master, pengguna dapat menambahkan, mengedit dan menghapus data dari master kategori. Selanjutnya akan tampil halaman seperti berikut:

- Category
- Category Code
- Klik Simpan

Edit

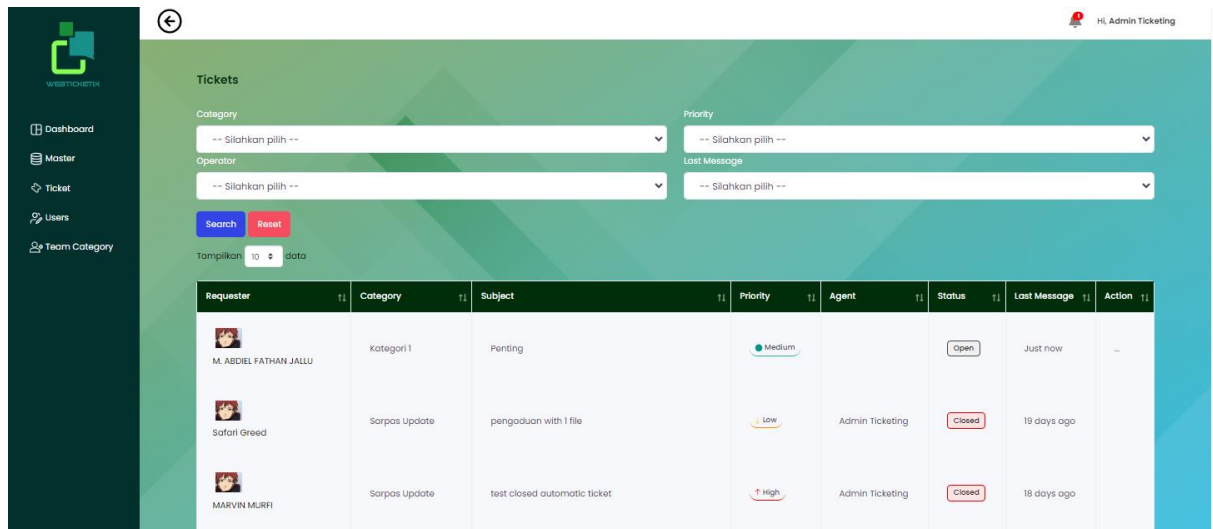
Admin dapat menekan tombol **Edit** untuk mengubah data dari master kategori, dan akan menampilkan form input untuk master kategori seperti berikut



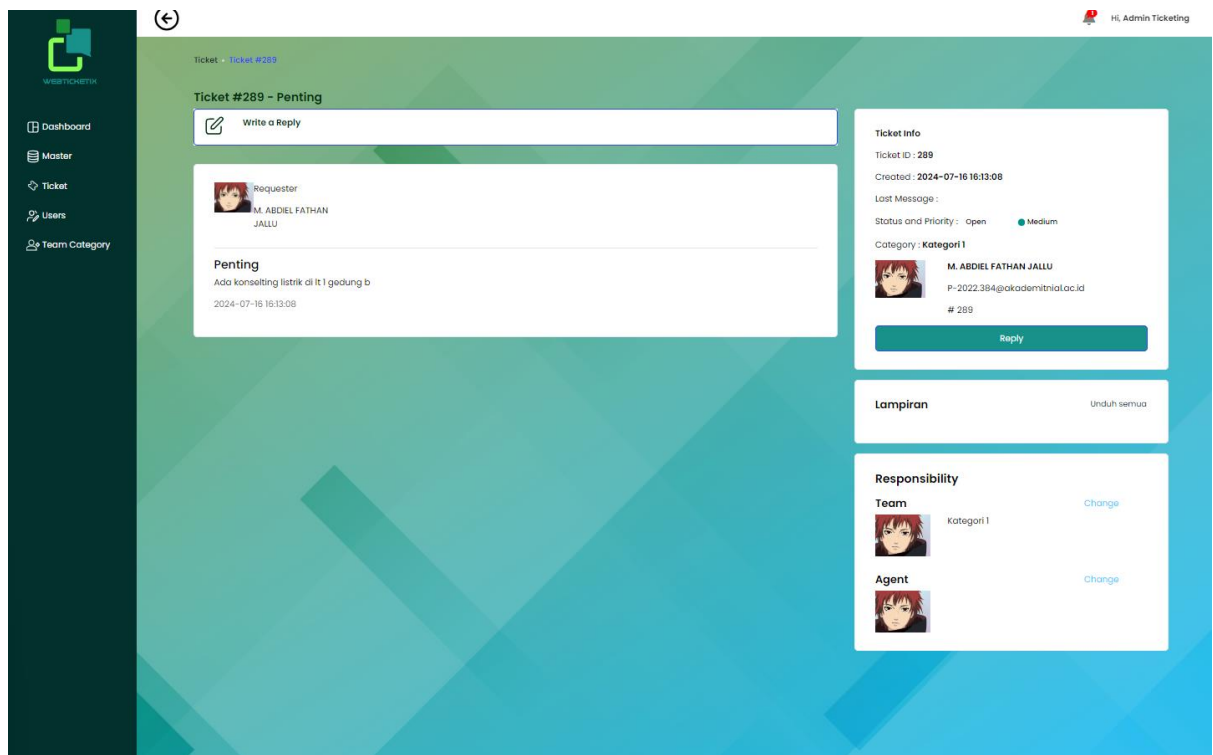
The screenshot shows a modal window titled "Update Category". It contains three input fields: "Category Code" with the text "pppl", "Category" with the text "tes kategori 14 mar", and "Status" with a dropdown menu showing "Non Aktif". A green button labeled "Simpan" is located at the bottom right of the form.

2.1.3. Ticket

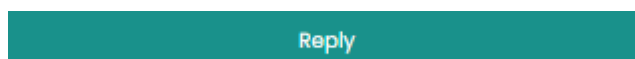
Pada halaman Ticket admin bisa melihat daftar tiket pengaduan yang di ajukan oleh siswa, berikut adalah halaman tiket



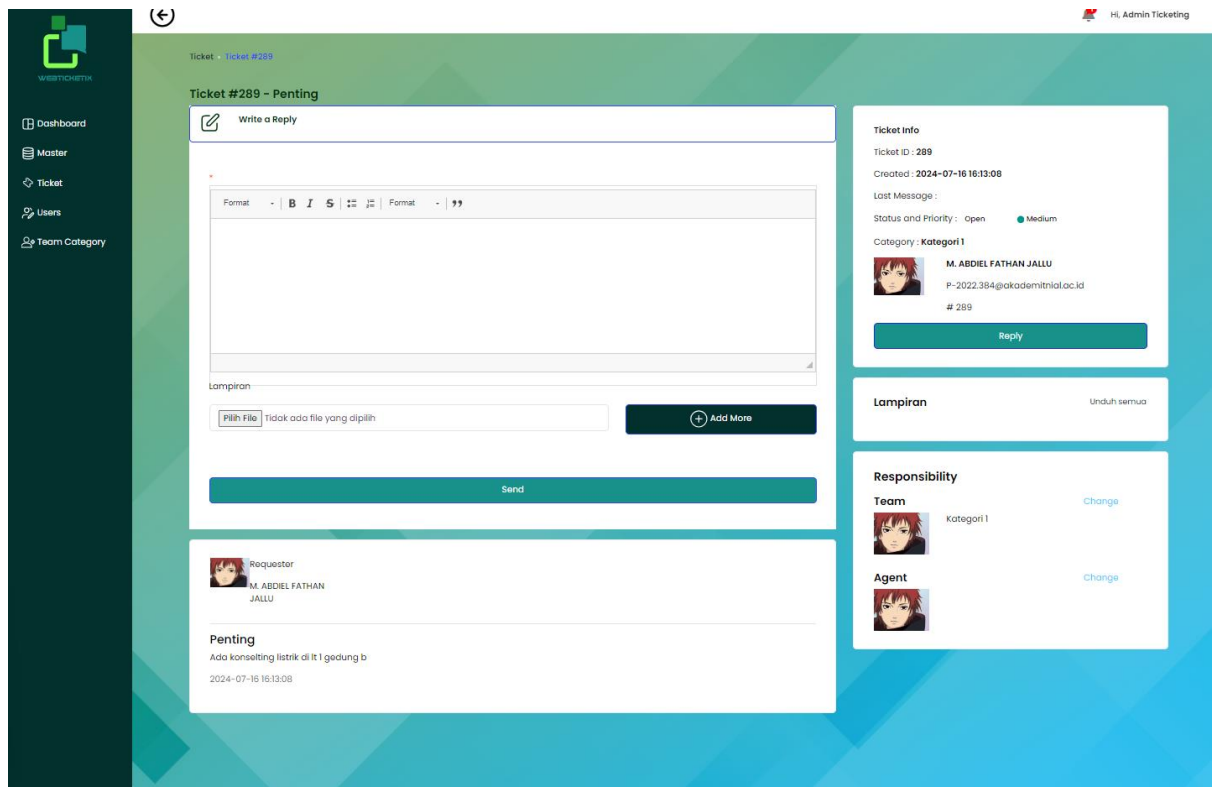
Tekan tombol **Open** pada tiket pengaduan siswa, lalu akan menampilkan halaman detail dari ticketing siswa, berikut adalah halaman detail tiket siswa



Admin dapat membalas tiket pengaduan siswa dengan menekan tombol

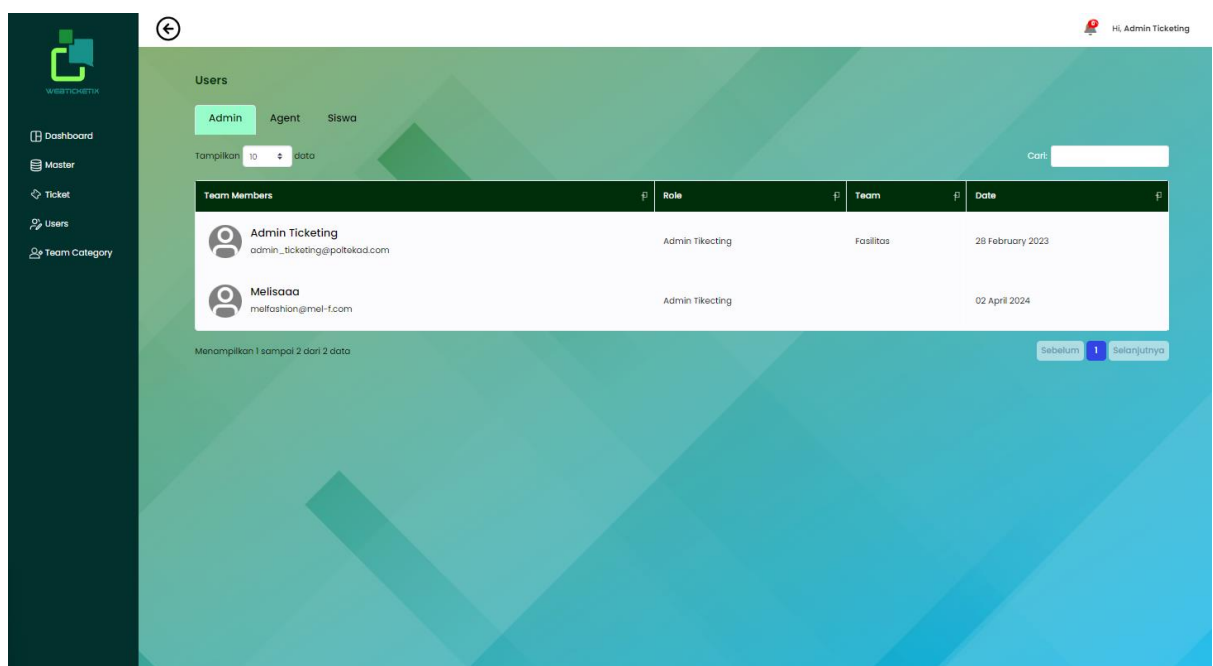


, berikut adalah tampilan dari halaman **Reply**. Jika sudah tekan tombol **Send**




2.1.4. Users

Menu users akan menampilkan users yang terdapat pada aplikasi Web ticketing, terdapat Users dengan tipe role Admin, Agent dan Siswa. Berikut adalah halaman Users



2.1.5. Category Team

Menu category team akan menampilkan halaman category yang digunakan untuk mengelompokkan pengaduan, admin dapat meng - assign user untuk menangani masing – masing dari category yang ada. Berikut adalah halaman category team.



Team	Members	Action
Fasilitas	2	View
Sarpas II	0	View
Kategori I	1	View
Uji Coba	0	View
Sarkas	0	View
Kesehatan	0	View
Kategori Updated	0	View
Sarpas Update	0	View
Akademik	0	View
tes kategori 14 mar	0	View

A. View

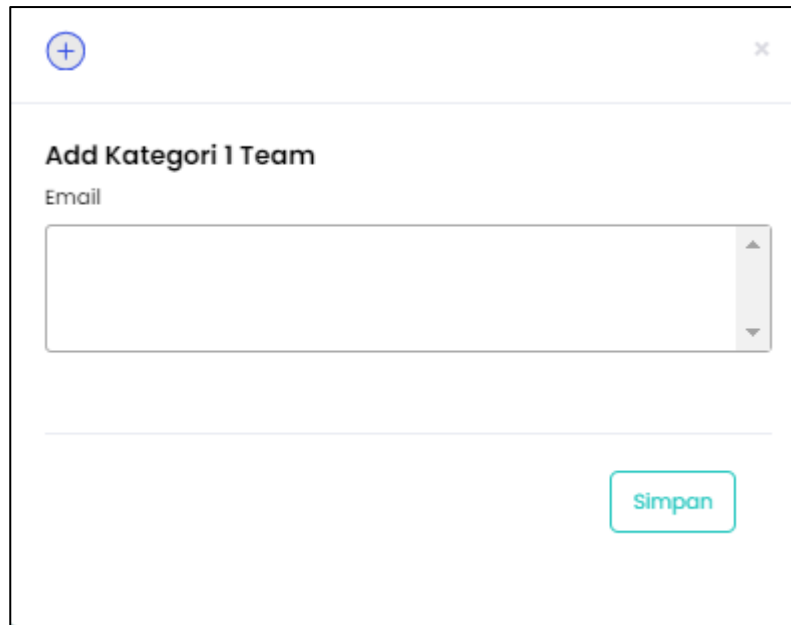
Tekan tombol **View** untuk meng – assign user yang akan dapat menangani category tersebut



Team Members	Action
 Operator Ticketing operator_ticketing@poltekad.com	Hapus

a. Add New

Tekan tombol **Add New** untuk menambahkan user



Masukkan

- Email user

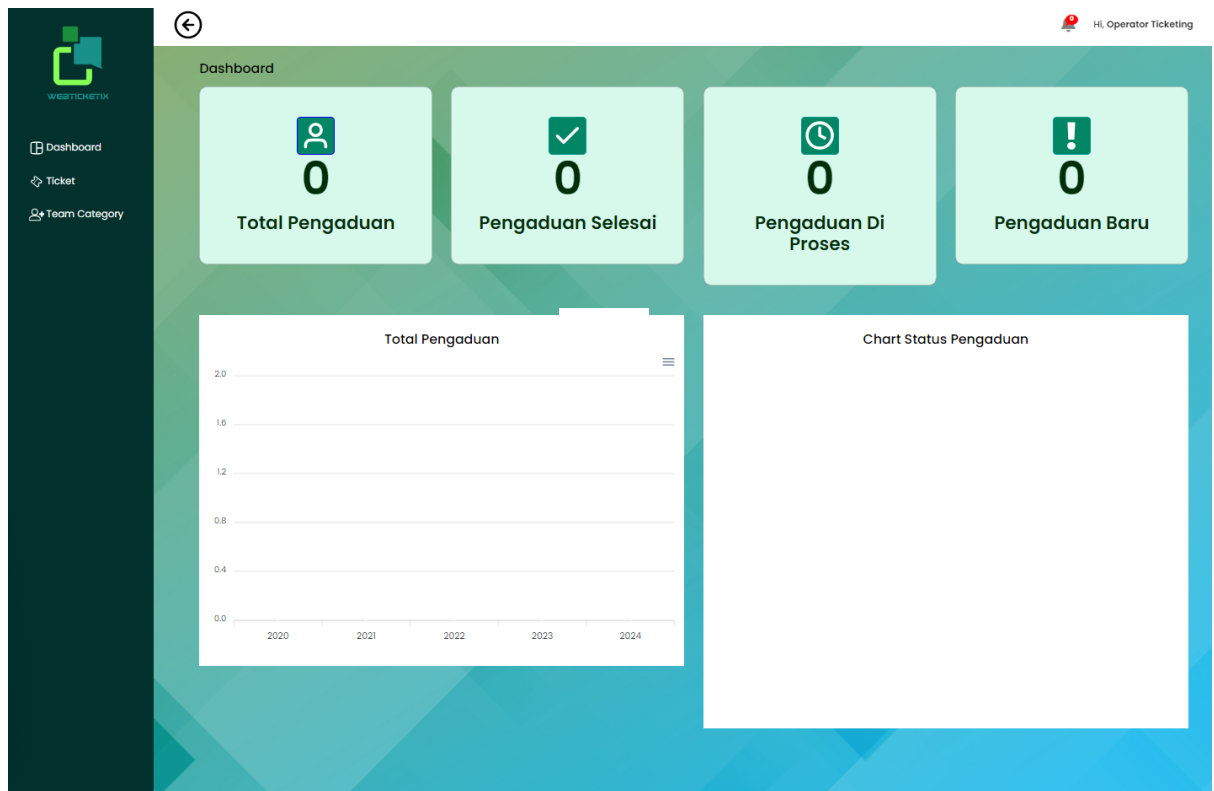
Setelah memasukkan email user, tekan tombol **Simpan**.

2.2. Agent

Setelah pengguna melakukan login, kemudian sistem akan menampilkan halaman dashboard sesuai dengan hak akses masing-masing. Dalam hal ini yang melakukan *login* sistem adalah Agent / Operator. Tampilan halaman dashboard adalah sebagai berikut:

2.2.1. Halaman Dashboard


Setelah melakukan login, agent dapat melakukan akses terhadap menu yang tersedia seperti ticket, dan team category. Berikut adalah halaman yang ditampilkan setelah melakukan login:



Pada halaman berikutnya akan dijelaskan mengenai beberapa menu yang dapat digunakan oleh agent. Penjelasanannya adalah sebagai berikut:

2.2.2. Ticket

Pada halaman Ticket agent / operator bisa melihat daftar tiket pengaduan yang di ajukan oleh siswa, berikut adalah halaman tiket



Dashboard
Ticket
Team Category

Category

-- Silahkan pilih --

Operator

-- Silahkan pilih --

Search

Reset

Priority

-- Silahkan pilih --

Last Message


-- Silahkan pilih --

Tampilkan

10

data

Requester	Category	Subject	Priority	Agent	Status	Last Message	Action
M. ABDIEL FATHAN JALLU	Kategori 1	Pohon tumbang	Low	Admin Ticketing	Processed	1 hour ago	Open
M. ABDIEL FATHAN JALLU	Akademik 15 Maret up	Kategori 2	High	Admin Ticketing	Processed	2 hours ago	Open
Safari Greed	Sarpas Update	pengaduan with 1 file	Low	Admin Ticketing	Closed	19 days ago	
MARVIN MURFI	Sarpas Update	test closed automatic ticket	High	Admin Ticketing	Closed	19 days ago	
Safari Greed	Sarpas Update	test 00 notification email	Low	Admin Ticketing	Closed	19 days ago	

Tekan tombol  pada tiket pengaduan siswa, lalu akan menampilkan halaman detail dari ticketing siswa, berikut adalah halaman detail tiket siswa

Ticket - Ticket #291

Write a Reply

Admin

Admin Ticketing

Pohon tumbang

terima kasih infonya - AD

2024-07-17 09:54:32

Operator

Operator Ticketing

Pohon tumbang

ok otw - OP

2024-07-17 09:54:09

Requester

M. ABDIEL FATHAN JALLU

Pohon tumbang

ada pohon tumbang di belakang gedung x tolong di perbaiki

2024-07-17 09:50:01

Ticket Info

Ticket ID : 291

Created : 2024-07-17 09:50:01

Last Message : 2024-07-17 09:54:32

Status and Priority : Processed Low

Category : Kategori 1

M. ABDIEL FATHAN JALLU

P-2022.384@akademik15nial.ac.id

291

Reply

Closed

Lampiran

Unduh semua

Responsibility

Team

Kategori 1

Change

Agent

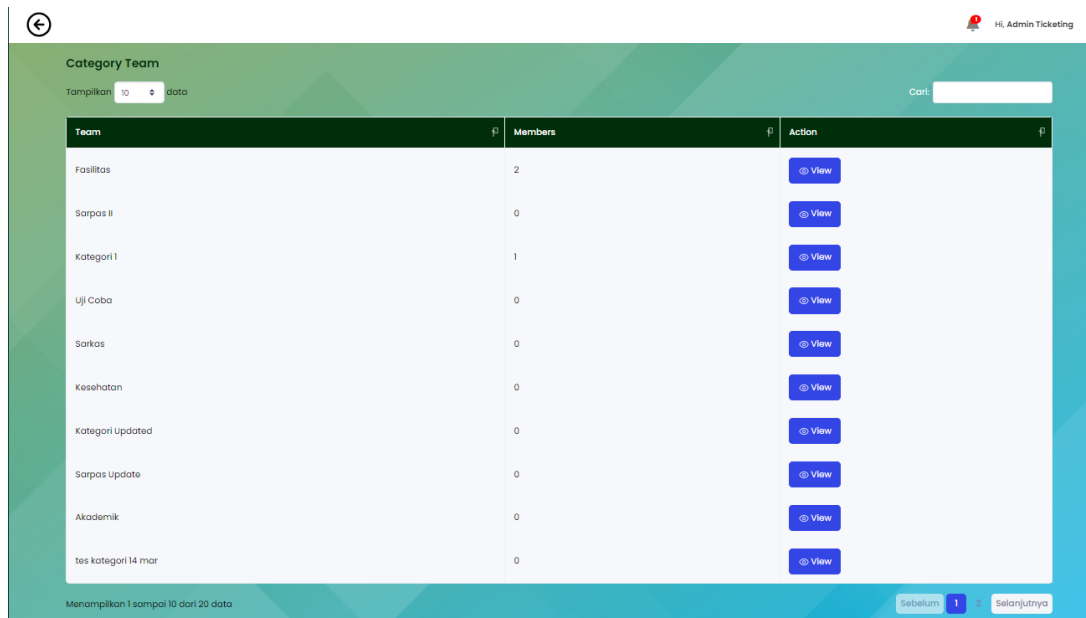
Admin Ticketing

Change

Web Ticketing - 13

2.2.3. Category Team

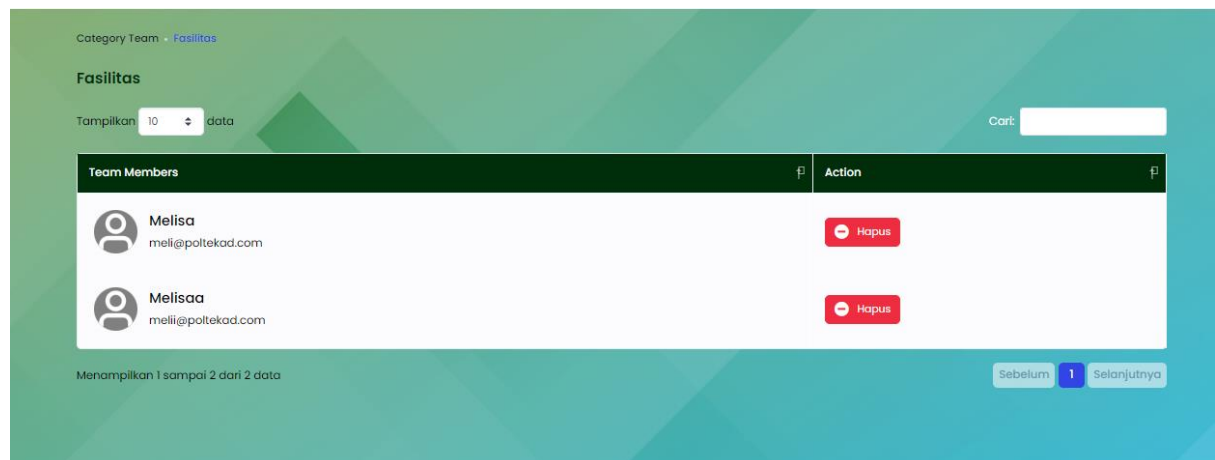
Menu category team akan menampilkan halaman category yang digunakan untuk mengelompokkan pengaduan, agent dapat melihat siapa saja yang dapat mengakses kategori yang di pilih





Team	Members	Action
Fasilitas	2	View
Sarpras II	0	View
Kategori I	1	View
Uji Coba	0	View
Sarkas	0	View
Kesehatan	0	View
Kategori Updated	0	View
Sarpras Update	0	View
Akademik	0	View
tes kategori 14 mar	0	View

A. View

Tekan tombol **View** melihat user yang akan dapat menangani category tersebut



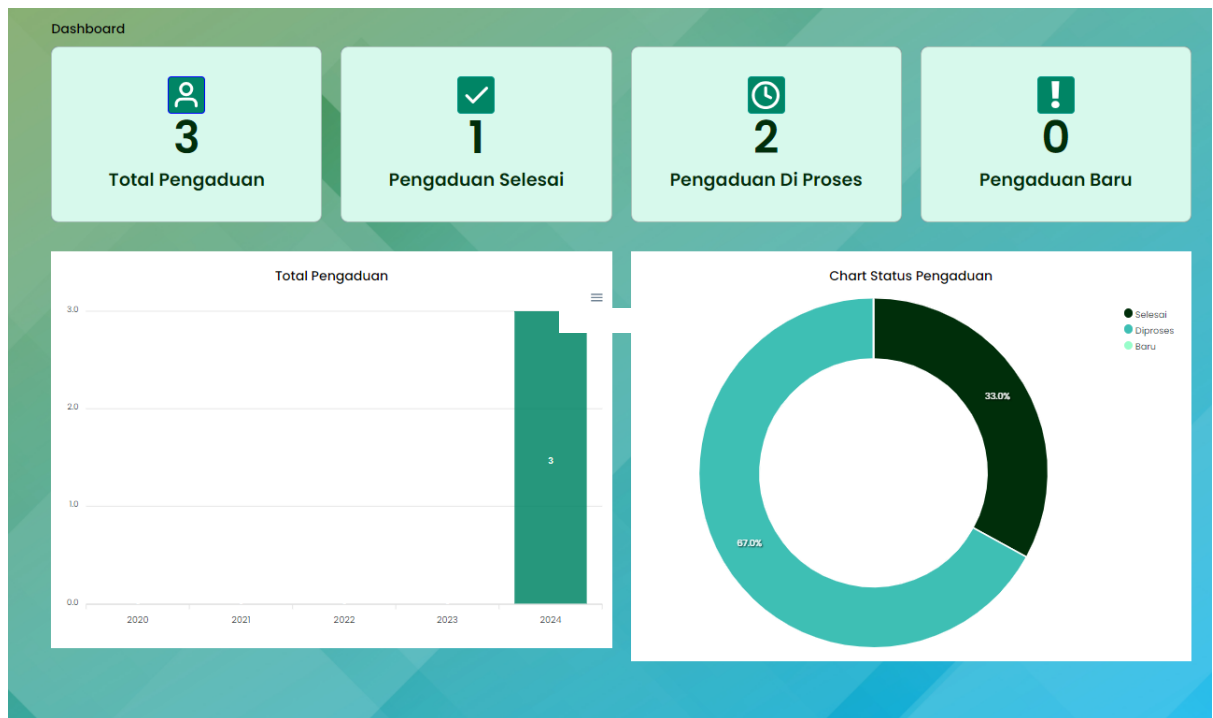
Team Members	Action
 Melisa meli@poltekad.com	Hapus
 Melisaa meli@poltekad.com	Hapus

2.2. Siswa

Setelah pengguna melakukan login, kemudian sistem akan menampilkan halaman dashboard sesuai dengan hak akses masing-masing. Dalam hal ini yang melakukan *login* sistem adalah Agent / Operator. Tampilan halaman dashboard adalah sebagai berikut:

2.2.1. Halaman Dashboard

Setelah melakukan login, siswa dapat melakukan akses terhadap menu yang tersedia seperti ticket. Berikut adalah halaman yang ditampilkan setelah melakukan login:



Pada halaman berikutnya akan dijelaskan mengenai beberapa menu yang dapat digunakan oleh Siswa. Penjelasan nya adalah sebagai berikut:


2.2.2. Ticket

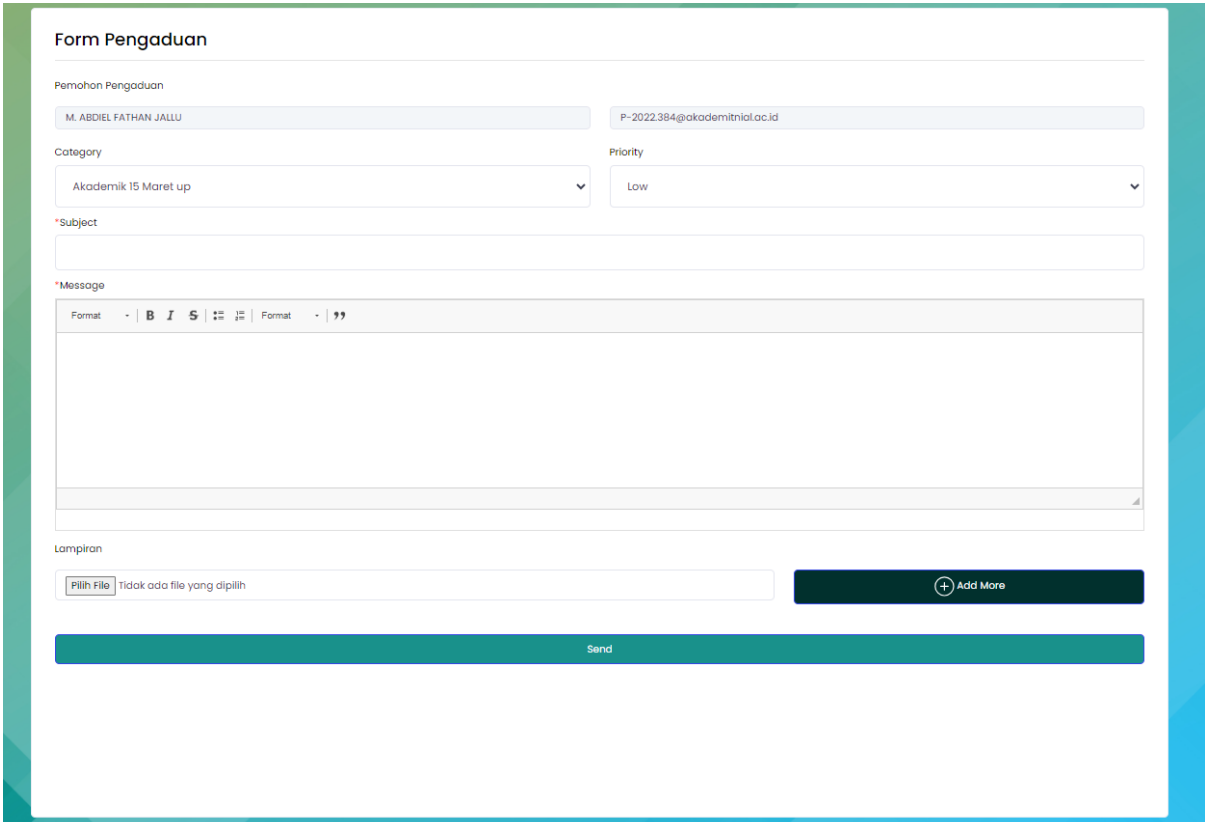
Pada halaman Ticket siswa bisa melihat daftar tiket pengaduan yang di ajukan oleh siswa, berikut adalah halaman tiket

The Tickets page features a sidebar menu on the left with options: Dashboard and Ticket. The main content area displays a list of tickets with the following columns: Category, Subject, Priority, Agent, Status, and Last Message. A success message "Add Ticket Successfully" is shown at the top.

Category	Subject	Priority	Agent	Status	Last Message
Akademik 15 Maret up	Kategori 2	High	Admin Ticketing	Processed	41 minutes ago
Kategori 1	Penting	Medium	Admin Ticketing	Closed	24 minutes ago
Kategori 1	Pohon tumbang	Low		Open	Just now

Menampilkan 1 sampai 3 dari 3 data

Tekan tombol  untuk menampilkan halaman dari form pengaduan, berikut adalah halaman form pengaduan



Form Pengaduan

Pemohon Pengaduan

M. ABDIEL FATHAN JALLU P-2022.384@akademitnial.ac.id


Category: Akademik 15 Maret up Priority: Low

*Subject

*Message

Format: **B** **I** **S** | | Format: | **''**

Lampiran

Pilih File Tidak ada file yang dipilih 

Send

Pengguna dapat mengisi data berikut

- Category
- Priority
- Subject
- Message
- Lampiran
- Add more (jika ingin menambah file)

Setelah sudah silahkan klik **Send**