



# **BUKU PETUNJUK HELPDESK SISTEM SELEKSI CALON SISWA SEKOLAH KEDINASAN TAHUN 2020**

Badan Kepegawaian Negara

Versi 01.00

## Daftar Isi

MAKSUD DAN TUJUAN .....	3
RUANG LINGKUP .....	3
ALUR HELPDESK .....	3
CARA PENGGUNAAN MODUL .....	4
<b>Menu Permasalahan</b> .....	5
NIK & No.KK Tidak Ditemukan.....	5
Data Tidak Sesuai .....	6
NIK Didaftarkan Orang Lain.....	7
Pengaduan Perguruan Tinggi Kedinasan.....	8
Verifikasi Bukti Pembayaran.....	9
Lokasi Lahir Tidak Ditemukan.....	10
Lupa Password.....	11
Lupa Jawaban Pengaman-1 .....	12
Lupa Jawaban Pengaman-2.....	13
Cek Status Pengaduan.....	14

## MAKSUD DAN TUJUAN

Buku petunjuk teknis Helpdesk Sistem Seleksi Calon Siswa Sekolah Kedinasan 2020 dimaksudkan sebagai pedoman bagi pelamar agar dapat mengetahui daftar bantuan saat registrasi dan login pada website Pendaftaran Sekolah Kedinasan 2020 beserta daftar pertanyaan (FAQ) yang sering ditanyakan.

Tujuan pembuatan modul helpdesk ini agar menjawab permasalahan pelamar Sekolah Kedinasan 2020 ketika mengalami permasalahan dalam menggunakan website Sekolah Kedinasan 2020 serta menyediakan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan (FAQ).

## RUANG LINGKUP

Ruang lingkup penggunaan modul helpdesk ini adalah untuk seluruh pendaftar online Seleksi Calon Siswa Sekolah Kedinasan 2020.

## ALUR HELPDESK



Gambar berikut merupakan panduan alur helpdesk untuk pelamar. Pelamar dapat membaca FAQ terlebih dahulu untuk mengetahui jawaban permasalahan, jika jawaban permasalahan tidak terdapat di FAQ maka pelamar dapat memilih daftar permasalahan yang tersedia di Helpdesk dan mengisi form yang tersedia. Untuk mengecek apakah jawaban sudah dijawab maka pelamar dapat melihat dari menu Cek Status Pengaduan dengan menyertakan nomor tiket. Jika jawaban permasalahan tidak terdapat di FAQ dan menu helpdesk, maka pelamar dapat menghubungi Telp. 021 8093008 ext.4113 atau ext. 4105 (Pada Jam Kerja: Senin - Jum'at pukul 08.00 - 16.00 WIB).

## CARA PENGGUNAAN MODUL

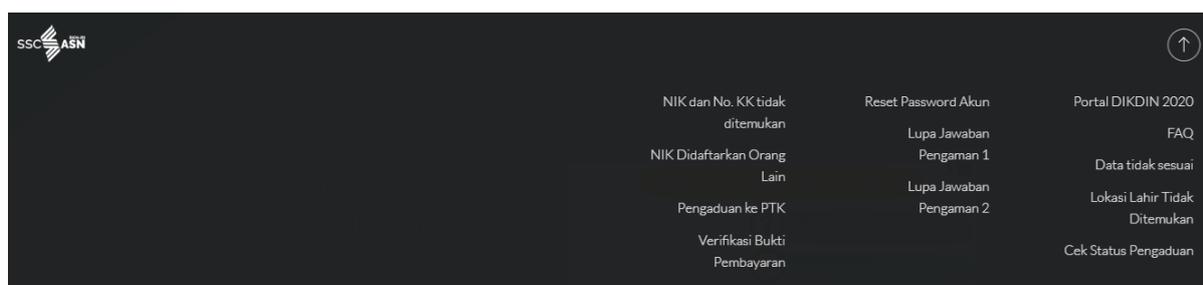
Pelamar dapat mengakses Modul Helpdesk Sekolah Kedinasan 2020 dengan membuka alamat :

<https://dikdin-helpdesk.bkn.go.id>

Maka akan muncul tampilan seperti pada gambar di bawah ini :



Berikut merupakan menu-menu permasalahan yang terdapat di dalam Modul Helpdesk Sekolah Kedinasan 2020 seperti pada gambar di bawah ini.

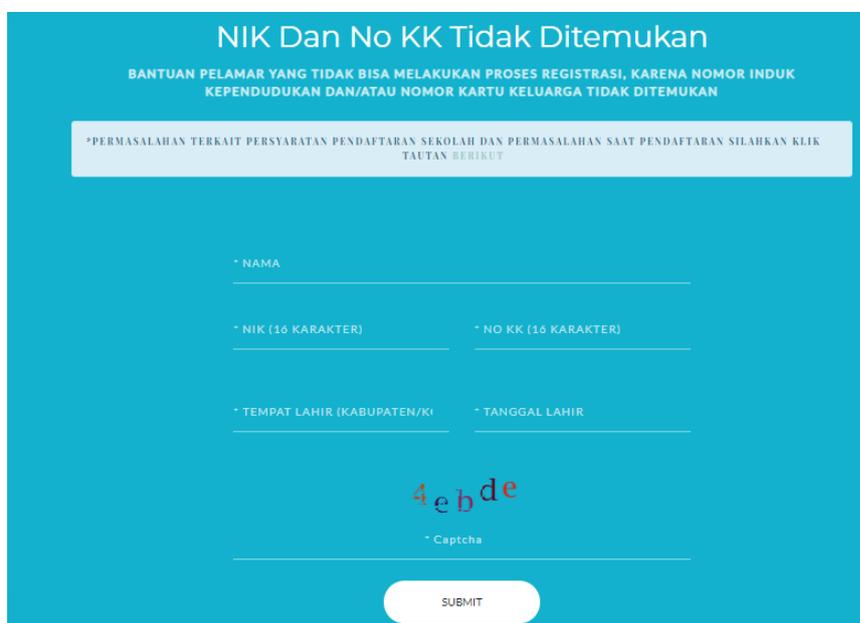


## Menu Permasalahan

Pada Menu Akun terdapat beberapa menu permasalahan yang berhubungan pada saat mendaftar ke portal <https://helpdesk-dikdin.bkn.go.id/>

### NIK & No.KK Tidak Ditemukan

Jika pada saat melakukan registrasi Nomor Induk Kependudukan ataupun No.KK tidak ditemukan, maka dapat mengisi form seperti gambar di bawah ini.



The screenshot shows a registration form on a blue background. At the top, the title is "NIK Dan No KK Tidak Ditemukan". Below the title, there is a subtitle: "BANTUAN PELAMAR YANG TIDAK BISA MELAKUKAN PROSES REGISTRASI, KARENA NOMOR INDUK KEPENDUDUKAN DAN/ATAU NOMOR KARTU KELUARGA TIDAK DITEMUKAN". A light blue box contains the text: "\*PERMASALAHAN TERKAIT PERSYARATAN PENDAFTARAN SEKOLAH DAN PERMASALAHAN SAAT PENDAFTARAN SILAHKAN KLIK TAUTAN BERIKUT". The form has several input fields: "NAMA", "NIK (16 KARAKTER)", "NO KK (16 KARAKTER)", "TEMPAT LAHIR (KABUPATEN/KI)", "TANGGAL LAHIR", and "Captcha" (with a visual captcha "4ebde"). A "SUBMIT" button is at the bottom.

Masukkan Nama (sesuai KTP), Nomor Induk Kependudukan (16 digit), Nomor Kartu Keluarga (16 digit), Tempat Lahir (sesuai KTP) dan Tanggal Lahir (sesuai KTP) dan juga kode Captcha sesuai dengan yang tertera pada layar. Setelah semuanya lengkap diisi, maka pilih tombol



## HUBUNGI DUKCAPIL

Form ini hanya bersifat pendataan, untuk penyelesaian permasalahan NIK, No KK, Nama, Tempat Lahir dan Tanggal Lahir yang tidak ditemukan atau data tidak sesuai, pelamar memiliki 2 alternatif solusi, yaitu:

1. Pendaftar menghubungi Dinas Dukcapil Kab/Kota masing-masing untuk konsolidasi data;
2. Menghubungi Call Center HALO DUKCAPIL, dengan mengirimkan data sesuai dengan format berikut:

# NIK  
# Nama\_Lengkap  
# Nomor\_Kartu\_Keluarga  
# Nomor\_Telp  
# Permasalahan

Hotline : 1500537  
Whatsapp : 08118005373  
SMS : 08118005373  
Email : callcenter.dukcapil@gmail.com

Setelah memilih tombol Submit, maka akan diarahkan untuk menghubungi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia di daerah masing-masing.

### Data Tidak Sesuai

Fitur ini digunakan jika pada saat melakukan registrasi, data-data pelamar yang sudah di-input tidak sesuai dengan data yang tersedia pada Dukcapil.

**Data Tidak Sesuai**

BANTUAN UNTUK MENGINFOKAN KEPADA PELAMAR YANG KETIKA MENGISI NIK, NO KK, NAMA, TEMPAT LAHIR DAN TANGGAL LAHIR, MENDAPAT PESAN "DATA TIDAK SESUAI"

\*PERMASALAHAN TERKAIT PERSYARATAN PENDAFTARAN SEKOLAH DAN PERMASALAHAN SAAT PENDAFTARAN SILAHKAN KLIK TAUTAN BERIKUT

\* NAMA

\* NIK (16 KARAKTER)      \* NO KK (16 KARAKTER)

\* TEMPAT LAHIR (KABUPATEN/KI)      \* TANGGAL LAHIR

a75b5  
\* Captcha

SUBMIT

Masukkan Nama (sesuai KTP), Nomor Induk Kependudukan (16 digit), Nomor Kartu Keluarga (16 digit), Tempat Lahir (sesuai KTP) dan Tanggal

Lahir (sesuai KTP) dan juga kode Captcha sesuai dengan yang tertera pada layar. Setelah semuanya sudah diisi, maka pilih tombol



**HUBUNGI DUKCAPIL**

Form ini hanya bersifat pendataan, untuk penyelesaian permasalahan NIK, No KK, Nama, Tempat Lahir dan Tanggal Lahir yang tidak ditemukan atau data tidak sesuai, pelamar memiliki 2 alternatif solusi, yaitu:

1. Pendaftar menghubungi Dinas Dukcapil Kab/Kota masing-masing untuk konsolidasi data;
2. Menghubungi Call Center HALO DUKCAPIL, dengan mengirimkan data sesuai dengan format berikut:

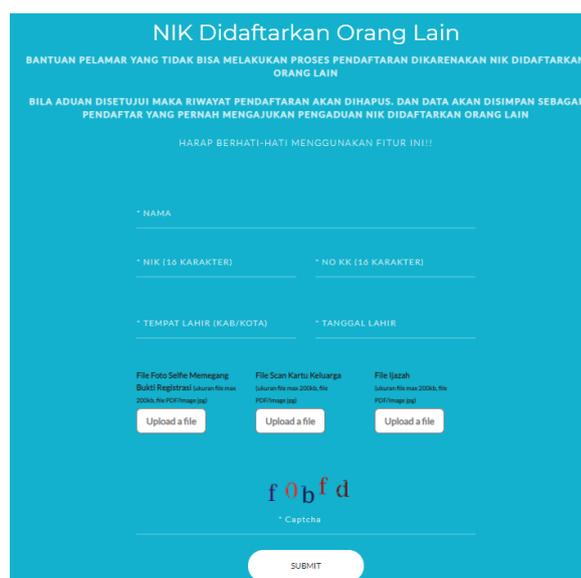
# NIK  
# Nama\_Lengkap  
# Nomor\_Kartu\_Keluarga  
# Nomor\_Telp  
# Permasalahan

Hotline : 1500537  
Whatsapp : 08118005373  
SMS : 08118005373  
Email : callcenter.dukcapil@gmail.com

Setelah memilih tombol Submit, maka akan diarahkan untuk menghubungi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia di daerah masing-masing.

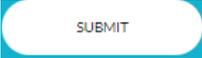
### NIK Didaftarkan Orang Lain

Fitur ini digunakan jika pelamar tidak bisa melakukan registrasi diakibatkan NIK telah digunakan/ didaftarkan oleh orang lain.

A screenshot of a web form titled "NIK Didaftarkan Orang Lain" (NIK Registered by Others). The form is on a blue background and contains the following elements:

- Header: "NIK Didaftarkan Orang Lain" and "BANTUAN PELAMAR YANG TIDAK BISA MELAKUKAN PROSES PENDAFTARAN DIKARENAKAN NIK DIDAFTARKAN ORANG LAIN".
- Text: "BILA ADUAN DISETUIJI MAKA RIWAYAT PENDAFTARAN AKAN DIHAPUS, DAN DATA AKAN DISIMPAN SEBAGAI PENDAFTAR YANG PERNAH MENGAJUKAN PENGADUAN NIK DIDAFTARKAN ORANG LAIN".
- Text: "HARAP BERTENSIHATI MENGGUNAKAN FITUR INI!!".
- Form fields: "NAMA", "NIK (10 KARAKTER)", "NO KK (10 KARAKTER)", "TEMPAT LAHIR (KAB/KOTA)", and "TANGGAL LAHIR".
- File upload sections: "File Foto Selfie Memegang Bukti Registrasi (ukuran file max 200k, file PDF/Image .jpg)", "File Scan Kartu Keluarga (ukuran file max 200k, file PDF/Image .jpg)", and "File Ijazah (ukuran file max 200k, file PDF/Image .jpg)". Each section has an "Upload a file" button.
- Footer: "f o b f d" logo and "Captcha" label.
- Submit button: A white rounded button with "SUBMIT" text.

Masukkan Nama (sesuai KTP), Nomor Induk Kependudukan (16 digit), Nomor Kartu Keluarga, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, File Foto Selfie /Swafoto memegang Bukti Registrasi dengan ukuran file maksimal 200Kb dan format PDF atau jpg, File Scan Kartu Keluarga dengan ukuran file maksimal 200Kb dan format PDF atau jpg dan terakhir File Ijazah dengan ukuran file maksimal 200Kb dengan format PDF atau jpg. Dilanjutkan dengan memasukkan kode captcha sesuai dengan yang ditampilkan

pada layar dan kemudian pilih tombol 

### Pengaduan Perguruan Tinggi Kedinasan

Fitur ini digunakan untuk membantu pelamar mengajukan pertanyaan tertentu kepada sekolah kedinasan yang dituju.



Masukkan Nama, Nomor Induk Kependudukan dan Nomor KK. Kemudian Pilih Sekolah Kedinasan yang ingin ditanyakan, Pilih Jenis Aduan dan silahkan ketikkan aduan dengan maksimal 500 karakter. Kemudian Isi kode Captcha

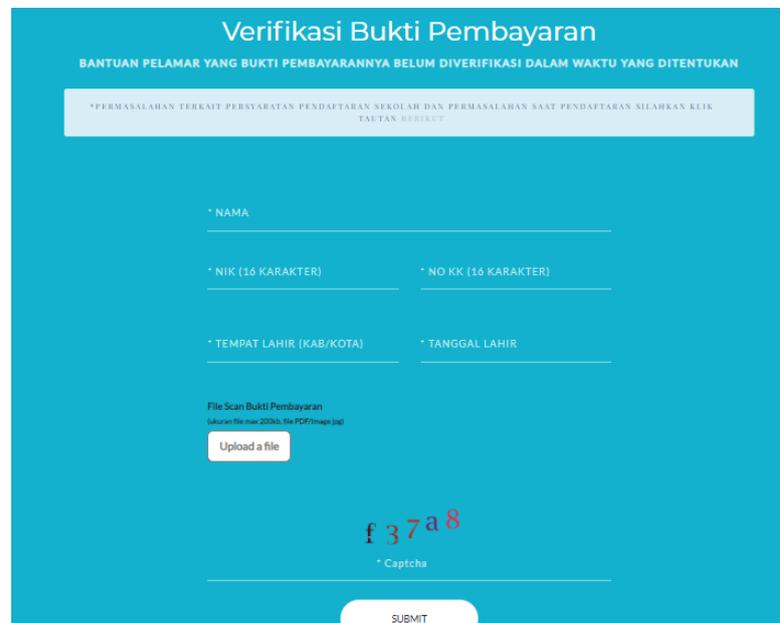
sesuai yang tertera pada layar dan kemudian pilih tombol 



Kemudian pelamar harus menunggu dan menyimpan nomor tiket yang tersedia.

### Verifikasi Bukti Pembayaran

Fitur ini digunakan untuk pelamar yang bukti pembayarannya belum diverifikasi dalam waktu yang ditentukan.



Masukkan Nama, Nomor Induk Kependudukan, Nomor KK, Tempat Lahir dan Tanggal lahir. Kemudian unggah Scan Bukti pembayaran dengan ukuran file max 200kb dengan format PDF/jpg. Isi kode Captcha sesuai yang tertera

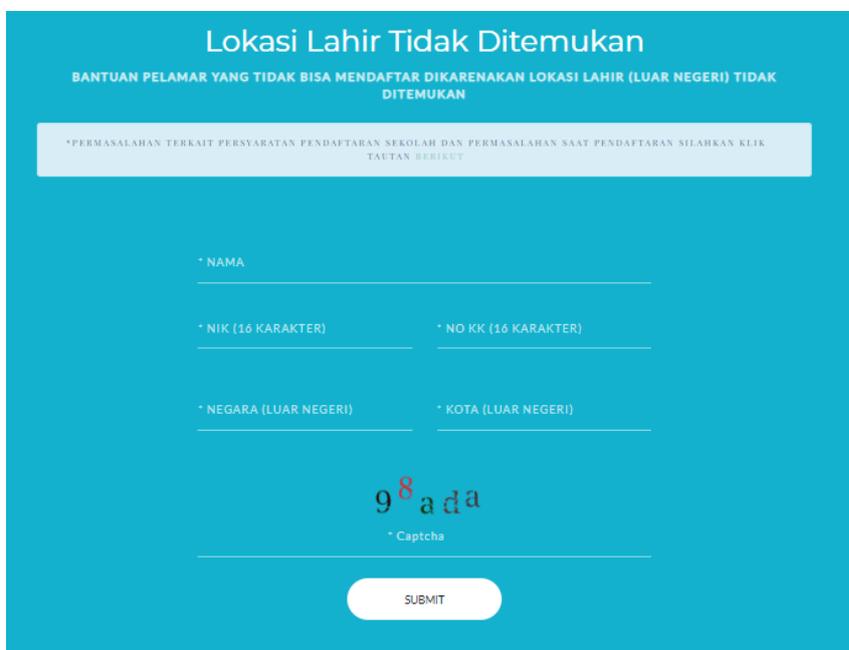
pada layar dan kemudian pilih tombol



Kemudian pelamar akan mendapatkan nomor tiket. Harap untuk menyimpan nomor tiket yang didapatkan.

## Lokasi Lahir Tidak Ditemukan

Fitur ini digunakan jika pelamar tidak bisa melanjutkan proses registrasi diakibatkan karena lokasi lahir tidak ditemukan



The screenshot shows a registration form titled "Lokasi Lahir Tidak Ditemukan" (Birth Location Not Found). Below the title is a subtitle: "BANTUAN PELAMAR YANG TIDAK BISA MENDAFTAR DIKARENAKAN LOKASI LAHIR (LUAR NEGERI) TIDAK DITEMUKAN". A light blue box contains the text: "\*PERMASALAHAN TERKAIT PERSYARATAN PENDAFTARAN SEKOLAH DAN PERMASALAHAN SAAT PENDAFTARAN SILAHKAN KLIK TAUTAN BERIKUT". The form fields include: "\* NAMA", "\* NIK (16 KARAKTER)", "\* NO KK (16 KARAKTER)", "\* NEGARA (LUAR NEGERI)", and "\* KOTA (LUAR NEGERI)". There is a "98ada" captcha logo and a "SUBMIT" button at the bottom.

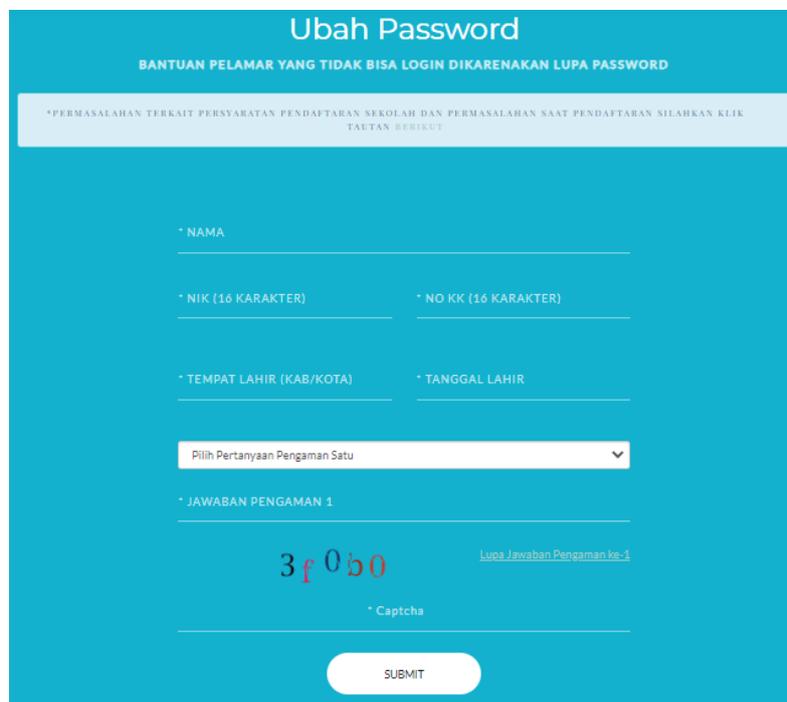
Masukkan Nomor Induk Kependudukan, Jenis menandakan tempat lokasi kelahiran yaitu Dalam Negeri atau Luar Negeri. Jika memilih Dalam Negeri, maka yang harus diisi yaitu Provinsi dan juga Kabupaten. Jika memilih Luar Negeri, maka yang harus diisi yaitu Negara dan juga Kota kelahiran. Isi kode Captcha sesuai yang tertera pada layar dan kemudian pilih tombol



Setelah mengirim Form Lokasi Lahir Tidak Ditemukan, maka akan terbit Nomor Tiket yang harus disimpan oleh pelamar. Nomor Tiket berfungsi untuk mengetahui perkembangan dari permasalahan pelamar. Untuk mengetahui status permasalahan maka dapat memilih menu [Cek Status Pengaduan](#).

## Lupa Password

Fitur lupa password dapat digunakan jika pelamar tidak bisa melakukan proses login karena lupa password.



Masukkan Nama (sesuai KTP), Nomor Induk Kependudukan (16 karakter), Nomor Kartu Keluarga (16 karakter), Tempat lahir (setingkat Kabupaten/Kota), Tanggal lahir, Pertanyaan Pengaman-1 dan Jawaban Pertanyaan Pengaman ke-1 yang sudah dimasukkan sebelumnya pada tahap Registrasi. Kemudian masukkan kode Captcha sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan kemudian pilih tombol 

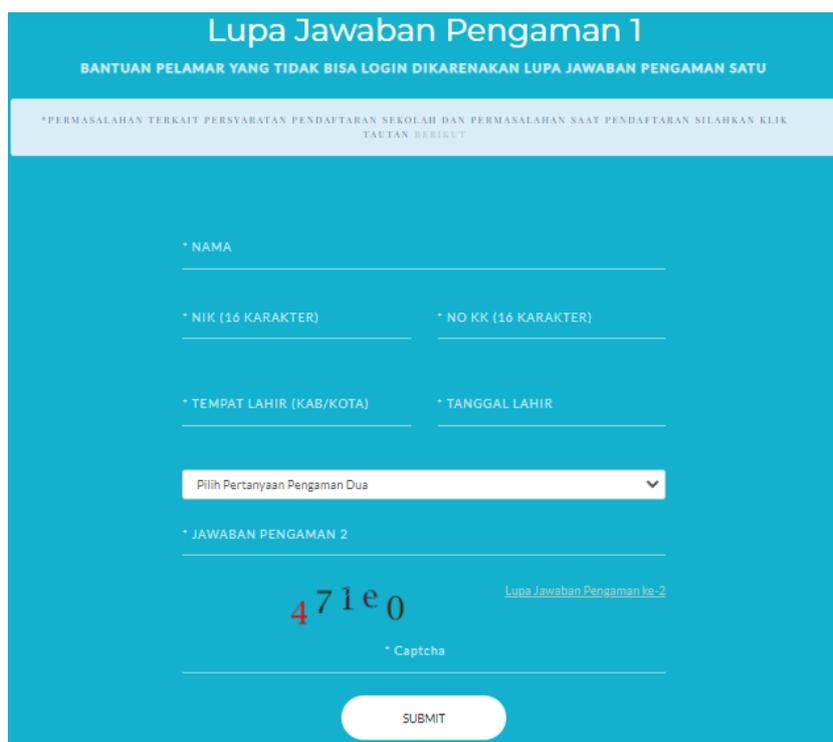
Jika lupa dengan Jawaban Pengaman-1, maka dapat memilih tautan Lupa Jawaban Pengaman ke -1.

Jika berhasil memasukkan Pertanyaan Pengaman-1 dan juga Jawaban Pertanyaan Pengaman-1, maka akan diarahkan untuk mengisi password baru seperti pada gambar di atas. Setelah selesai memasukkan password baru, lalu pilih tombol 

Setelah memilih tombol kirim, maka akan muncul pesan bahwa Password telah berhasil di reset, dan dapat masuk kembali ke halaman Login.

### Lupa Jawaban Pengaman-1

Fitur lupa jawaban pengaman-1 digunakan jika pelamar tidak bisa melakukan login karena lupa password dan juga lupa pertanyaan pengaman-1 dan jawaban pertanyaan pengaman-1



**Lupa Jawaban Pengaman 1**  
BANTUAN PELAMAR YANG TIDAK BISA LOGIN DIKARENAKAN LUPA JAWABAN PENGAMAN SATU

\*PERMASALAHAN TERKAIT PERSYARATAN PENDAFTARAN SEKOLAH DAN PERMASALAHAN SAAT PENDAFTARAN SILAHKAN KLIK TAUTAN BERIKUT

\* NAMA

\* NIK (16 KARAKTER)      \* NO KK (16 KARAKTER)

\* TEMPAT LAHIR (KAB/KOTA)      \* TANGGAL LAHIR

Pilih Pertanyaan Pengaman Dua

\* JAWABAN PENGAMAN 2

471e0      [Lupa Jawaban Pengaman ke-2](#)

\* Captcha

SUBMIT

Masukkan Nama, Nomor Induk Kependudukan(16 karakter), Nomor KK (16 karakter),Tempat Lahir (setingkat Kabupaten/Kota), Tanggal Lahir, Pertanyaan Pengaman-2 dan Jawaban Pertanyaan Pengaman ke-2 yang sudah dimasukkan sebelumnya pada tahap Registrasi. Kemudian masukkan kode Captcha sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan kemudian pilih tombol 

Jika lupa dengan Jawaban Pengaman-2 , maka dapat memilih tautan Lupa Jawaban Pengaman ke -2.

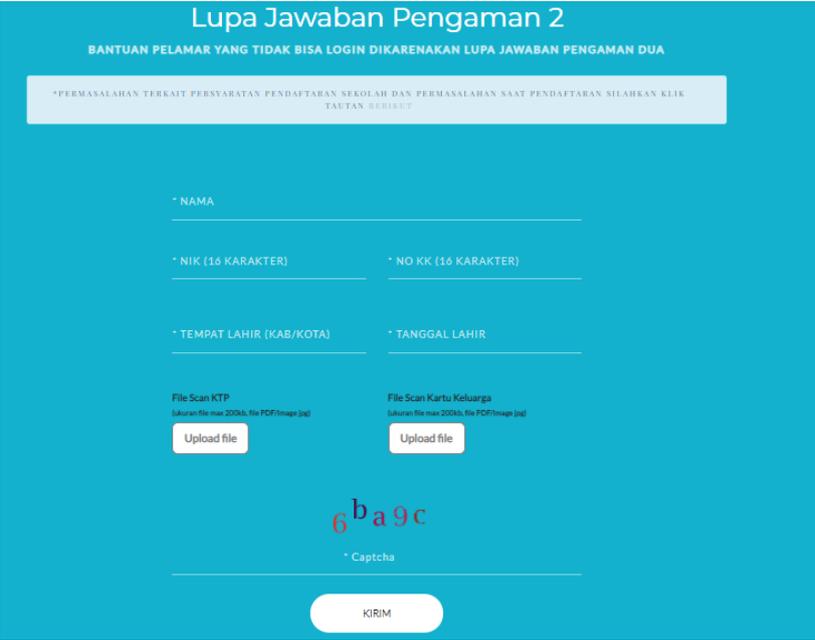
Jika berhasil memasukkan Pertanyaan Pengaman-2 dan juga Jawaban Pertanyaan Pengaman-2, maka akan diarahkan untuk mengisi password baru

seperti pada gambar di atas. Setelah selesai memasukkan password baru, lalu klik tombol 

Setelah klik tombol kirim, maka akan muncul pesan bahwa Password telah berhasil di reset, dan dapat masuk kembali ke halaman Login.

### Lupa Jawaban Pengaman-2

Fitur lupa jawaban pengaman-2 digunakan jika pelamar tidak bisa melakukan login karena lupa password, lupa pertanyaan pengaman-1 dan pertanyaan pengaman-2.



**Lupa Jawaban Pengaman 2**  
BANTUAN PELAMAR YANG TIDAK BISA LOGIN DIKARENAKAN LUPA JAWABAN PENGAMAN DUA

\*PERMASALAHAN TERKAIT PERSYARATAN PENDAFTARAN SEKOLAH DAN PERMASALAHAN SAAT PENDAFTARAN SILAHKAN KLIK TAUTAN BERIKUT

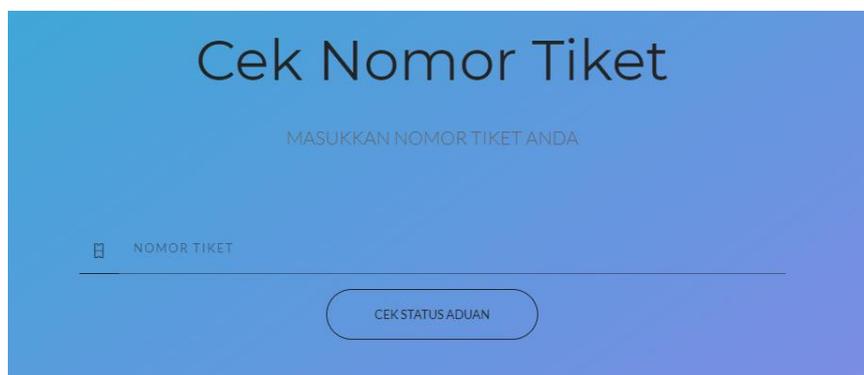
\* NAMA  
\_\_\_\_\_  
\* NIK (16 KARAKTER)      \* NO KK (16 KARAKTER)  
\_\_\_\_\_  
\* TEMPAT LAHIR (KAB/KOTA)      \* TANGGAL LAHIR  
\_\_\_\_\_  
File Scan KTP (ukuran file max 200kb, file PDF/Image jpg)      File Scan Kartu Keluarga (ukuran file max 200kb, file PDF/Image jpg)  
        
6ba9c  
\* Captcha  
\_\_\_\_\_

Masukkan Nama (sesuai KTP), Nomor Induk Kependudukan (16 karakter), Nomor Kartu Keluarga (16 karakter), Tempat Lahir sesuai KTP, Tanggal Lahir sesuai KTP, File Scan KTP dan File Scan Bukti Registrasi dengan ukuran file max 200Kb dan format PDF atau jpg. Kemudian masukkan kode Captcha sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan kemudian pilih tombol 



Setelah mengirim Form Lupa Jawaban Pertanyaan Pengaman - 2, maka akan terbit Nomor Tiket yang harus disimpan oleh pelamar.

## Cek Status Pengaduan



Pada menu Cek Nomor Tiket, pelamar dapat memasukkan nomor tiket yang sudah disimpan sebelumnya. Pelamar memasukkan nomor tiket yang sudah didapatkan, kemudian pilih . Jika permasalahan sudah dijawab, maka jawaban permasalahan akan muncul pada layar.



Jika kita lihat dari nomor tiket diatas, maka nomor tiket tersebut belum dijawab oleh Operator Helpdesk Sekolah Kedinasan terkait.

Harap diperhatikan bahwa alur jawaban permasalahan yaitu dimulai dari

1. Pertanyaan → Pada tahap ini pelamar mengajukan permasalahan
2. Diterima → Pada tahap ini Operator Helpdesk menerima permasalahan dari peserta
3. Proses → Pada tahap ini Operator Helpdesk memproses permasalahan oleh pihak terkait

4. Jawaban → Jawaban dari permasalahan sudah diperbaharui, dan peserta dapat mengecek jawaban dengan memasukkan nomor tiket yang didapat.