

# PETUNJUK PENGGUNAAN

## *e-Consul*

Sistem Informasi Konsultasi  
Inspektorat Jenderal

**KEMENTERIAN HUKUM  
DAN  
HAK ASASI MANUSIA**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
A. TUJUAN PEMBUATAN DOKUMENSTASI .....	1
B. DEFINISI SINGKAT APLIKASI .....	1
C. PENGGUNA ( <i>USER</i> ) APLIKASI .....	1
D. PETUNJUK PENGGUNAAN APLIKASI .....	2
1. Membuka halaman web e-Consul .....	2
2. Registrasi Pemohon.....	2
3. Login .....	4
4. Membuat Jenis User.....	4
5. Menambah / Membuat User (Super Admin, Tim Konsultan, dan Pemohon).....	6
6. Membuat Jenis Konsultasi .....	8
7. Melihat Semua Tiket dari Semua Jenis Konsultasi yang Masuk .....	9
8. Melihat Laporan Keseluruhan.....	10
9. Melihat Laporan Konsultan.....	11
10. Export Tabel Laporan .....	12
11. Print Tabel Laporan .....	13
12. Copy Tabel Laporan .....	15
13. Membuat Frequently Asked Question (FAQ).....	16
14. Melihat Daftar Frequently Asked Question (FAQ).....	17
15. Melakukan Konsultasi .....	18
16. Menjawab/Menanggapi Pertanyaan Konsultasi Pemohon (oleh Tim Konsultan) .....	20
17. Membalas/Menanggapi Jawaban dari Tim Konsultasi (oleh Pemohon).....	23
18. Menutup Tiket Konsultasi .....	24
19. Menilai Kinerja Layanan Konsultasi .....	26
20. Edit Profil .....	27
21. Ganti Password.....	28
22. Log Out .....	29



## A. TUJUAN PEMBUATAN DOKUMENSTASI

Dokumen *user manual* Aplikasi e-Consul Inspektorat Jenderal (Itjen), Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) ini dibuat untuk tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui fungsi-fungsi dan fitur apa saja yang ada didalam Aplikasi e-Consul Itjen.
2. Mengetahui dengan jelas alur pekerjaan dari sistem yang dibuat.
3. Memberikan panduan kepada pengguna untuk mempelajari sistem.
4. Meminimalisir resiko kesalahan *user* dalam pengoperasian aplikasi.
5. Mendapatkan manfaat yang maksimal dari aplikasi tersebut.

## B. DEFINISI SINGKAT APLIKASI

**E-Consul Itjen** merupakan aplikasi pelayanan konsultasi melalui sistem berbasis *web* untuk meningkatkan kinerja Itjen dalam menerapkan fungsi *consulting* bagi para satuan kerja (satker) di lingkungan Kemenkumham. Aplikasi ini hanya bisa digunakan oleh pegawai Kemenkumham yang telah terdaftar dalam Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Kemenkumham. Penerapan aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kemenkumham dalam rangka pembangunan zona integritas WBK/WBBM Itjen.

## C. PENGGUNA (*USER*) APLIKASI

Dalam aplikasi ini, *user* atau pengguna dikategorikan ke dalam 3 kelompok, yaitu :

1. Super Admin
2. Tim Konsultan, dan
3. Pemohon.

## D. PETUNJUK PENGGUNAAN APLIKASI

### 1. Membuka halaman web e-Consul

- Masukkan link <http://konsultitjen.kemenkumham.go.id/> pada mesin pencari / *browser* google chrome, mozilla firefox, atau internet explorer, dan lain-lain.
- Sistem akan menampilkan halaman login e-Consul seperti gambar dibawah.



### 2. Registrasi Pemohon

Registrasi berfungsi agar pegawai di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki akun e-Consul untuk dapat berkonsultasi melalui aplikasi. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan pemohon agar dapat memiliki akun ialah :

- Pegawai memilih tombol **Daftar** pada halaman login.

# e-CONSUL

SISTEM INFORMASI KONSULTASI  
INSPEKTORAT JENDERAL

Username

Password

LOGIN

Lupa Password? *(under development)*

Belum Memiliki Akun Konsultasi

Daftar



- Lengkapi pengisian Form Registrasi Data User yang terdiri dari :
  - a. NIP Kemenkumham
  - b. Nama (Otomatis terisi sesuai nama pemilik NIP)
  - c. Username
  - d. Password
  - e. Re-enter Password
  - f. No Handphone
  - g. Email
- Kemudian klik/pilih **submit** **SUBMIT** agar data tersimpan.

## FORM REGISTRASI DATA USER

NIP

1991090920171220001



Re-enter Password

Password



Nama

Nama Pegawai



No Handphone

081111222333



Username

Username



Email

alamat@email.com



Password

Password



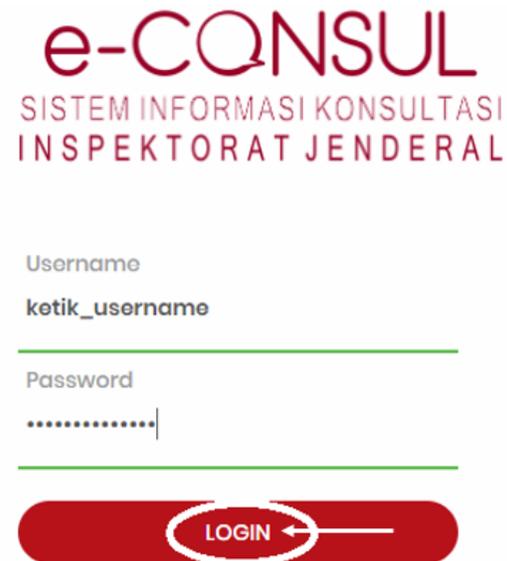
SUBMIT

ULANGI



### 3. Login

- User memasukkan username dan password yang telah dibuat pada tahapan **Registrasi** (langkah-langkah nya dapat dilihat pada poin **2. Registrasi**) dan kemudian memilih tab **Login** 

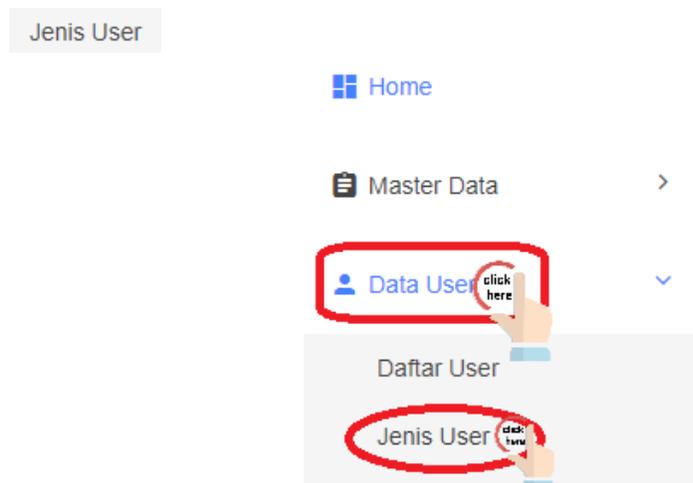


### 4. Membuat Jenis User

Pada tahapan ini akan menjelaskan cara Super Admin dalam membuat jenis – jenis user yang bertugas dalam aplikasi e-Consul ini dan menampilkan daftar jenis user tersebut.

Langkah-langkahnya ialah sebagai berikut :

- Super Admin memilih tab **Data User**  **Data User** kemudian pilih tab **Jenis User**



- Pilih **Tambah Jenis User** **TAMBAH JENIS USER** dan akan tampil halaman seperti di bawah ini.

Jenis User

**TAMBAH JENIS USER**

**TAMBAH DATA JENIS USER** ↻ ⌵ ✕

Nama Jenis User

Nama Jenis User  Please fill out this field.

**SUBMIT** 

- Isikan jenis user pada kolom yang tersedia dan klik **submit** **SUBMIT**
- Setelah submit, maka jenis user akan tersimpan dan akan menampilkan daftar jenis user seperti halaman di bawah ini.

#### DATA JENIS USER

Show  entries

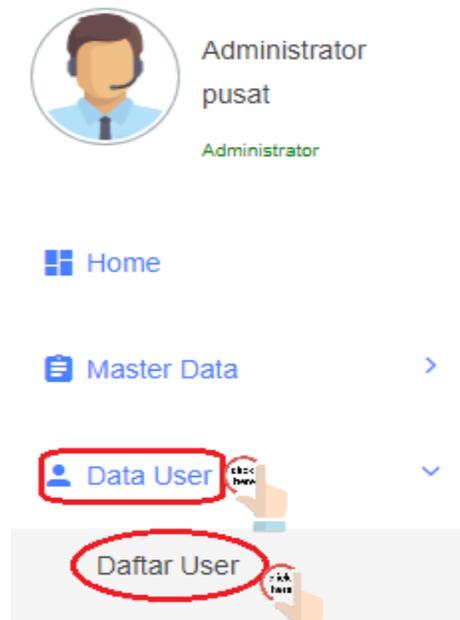
Search:

No	↑↓	Id Jenis	↑↓	Nama Jenis	↑↓	Action
1.		1		Super Admin		  
2.		2		Tim Konsultan		  
3.		3		Pemohon		  

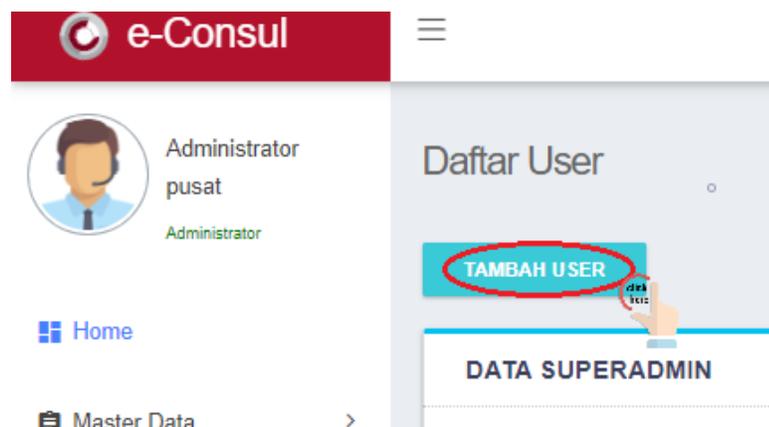
## 5. Menambah / Membuat User (Super Admin, Tim Konsultan, dan Pemohon)

Pada tahapan ini akan menerangkan cara Super Admin untuk menambah user yang akan menggunakan aplikasi e-Consul dan dapat menampilkan semua daftar pengguna aplikasi. Adapun langkah-langkahnya ialah :

- Pilih tab **Data User**  **Data User** kemudian pilih tab **Daftar User** 



- Pilih tab **Tambah User**  untuk menambah user sesuai dengan jenisnya seperti **Super Admin**, **Konsultan** atau **Pemohon** pada aplikasi e-Consul.



- Isi form data user yang ditambahkan secara lengkap dan kemudian pilih **Submit** untuk menyimpan data user tersebut.

**TAMBAH DATA USER**

NIP 1991090920171220001 ✓	No Handphone 081111222333 ✓
Nama Nama Pegawai ✓	Email alamat@email.com ✓
Username Username ✓	Jenis User --Pilih-- ✓
Password Password ✓	Jenis Konsultasi --Pilih-- ✓
Re-enter Password Password ✓	Is Aktif --Pilih-- ✓

**SUBMIT** **ULANGI**

- Setelah data user tersimpan, sistem akan menampilkan daftar user yang telah terdaftar dalam aplikasi e-Consul.

**DATA SUPERADMIN**

Show 10 entries Search:

No	ID	Nama	Username	No Hp	Email	Is Aktif	Action
1.	1	Administrator pusat	administrator	085227544731	mita.septi@gmail.com	AKTIF	Actions

**DATA TIM KONSULTAN**

Show 10 entries Search:

No	ID	Nama	Email	Jenis Konsultasi	Is Aktif	Action
1.	2	Arie Susandra	arie@gmail.com	Pengaduan Masyarakat WBS	AKTIF	Actions
2.	5	Mita	pramitaseptiyani@gmail.com	SPIP	AKTIF	Actions
3.	6	Maulida	ainatul.maulida@gmail.com	Pengelolaan Keuangan	AKTIF	Actions

**DATA USER PEMOHON**

Show 10 entries Search:

No	ID	Nama	Email	Is Aktif	Action
1.	3	Pramita Septiyani	mita.septi@gmail.com	AKTIF	Actions
2.	23	Setia Ningsih	rindu.syahdu22@gmail.com	AKTIF	Actions

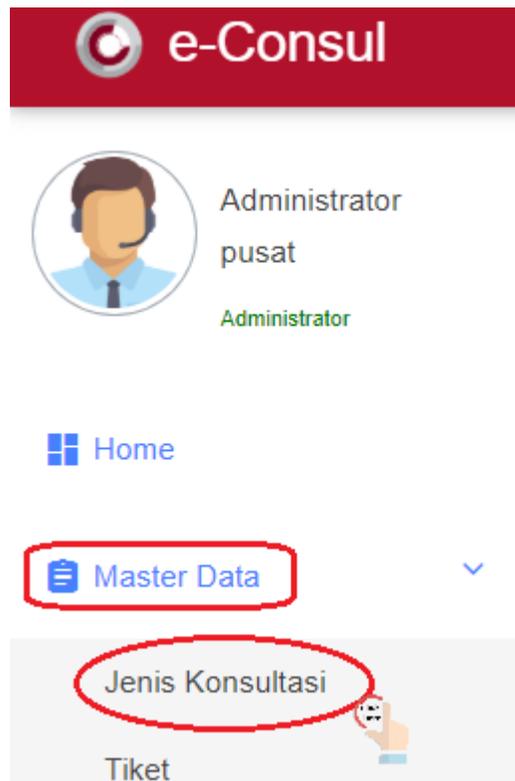


## 6. Membuat Jenis Konsultasi

Jenis konsultasi hanya dapat dibuat atau ditambah oleh Super Admin. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan untuk membuat / menambah baru jenis konsultasi ialah sebagai berikut :

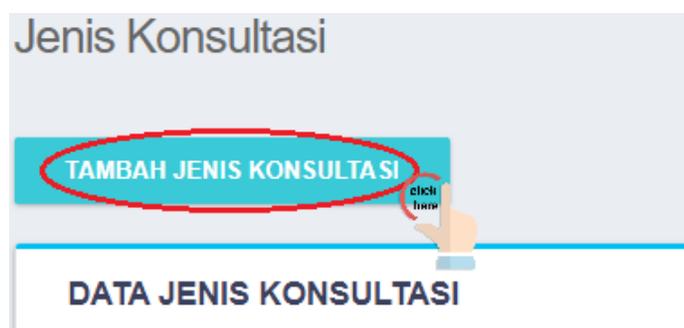
- Pilih tab **Master Data**  **Master Data** dan pilih Jenis Konsultasi

Jenis Konsultasi



- Kemudian pilih **Tambah Jenis Konsultasi**

**TAMBAH JENIS KONSULTASI**



- Kemudian isilah form jenis konsultasi yang terdiri dari nama jenis konsultasi dan kode yang digunakan untuk jenis konsultasi tersebut. Dan klik Simpan **SIMPAN** untuk menyimpan data jenis konsultasi ke sistem.

Jenis Konsultasi

TAMBAH JENIS KONSULTASI

TAMBAH DATA

Nama Jenis Konsultasi

Nama Jenis Konsultasi

Kode

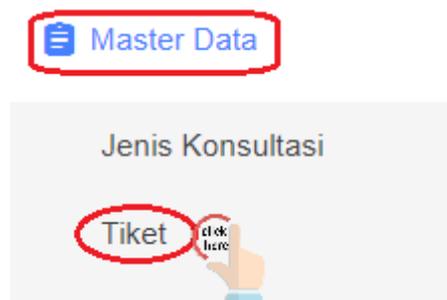
Kode Jenis Konsultasi

SIMPAN

## 7. Melihat Semua Tiket dari Semua Jenis Konsultasi yang Masuk

Melihat semua tiket yang sudah masuk ke dalam aplikasi e-Consul untuk semua jenis konsultasi hanya dapat dilakukan oleh Super Admin. Adapun langkah-langkah yang dilakukan Super Admin untuk melihat semua tiket yang masuk tersebut ialah :

- Super Admin memilih menu **Master Data** **Master Data** dan memilih **Tiket** **Tiket**



- Setelah memilih **Tiket**, maka sistem akan menampilkan data semua tiket yang sudah masuk ke aplikasi.

#### DATA TIKET KONSULTASI

Show  entries

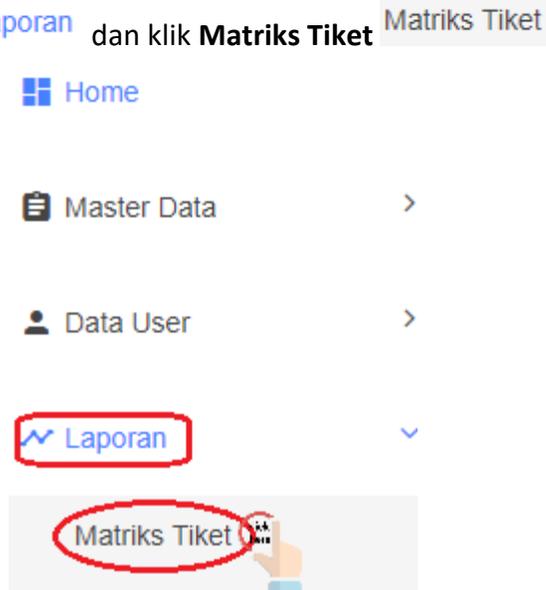
Search:

No	No. Tiket	Tanggal	Judul	Progres	Action
33.	HUK-1119-8	02 Nov 2019	permintaan penjelasan SOP audit dan SOP hukdis dan	MASUK	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
34.	HUK-1119-9	02 Nov 2019	permintaan penjelasan SOP audit dan SOP hukdis dan	MASUK	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
31.	HUK-1019-7	02 Oct 2019	Kejelasan atas usulan hukdis yang di berikan kena	MASUK	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

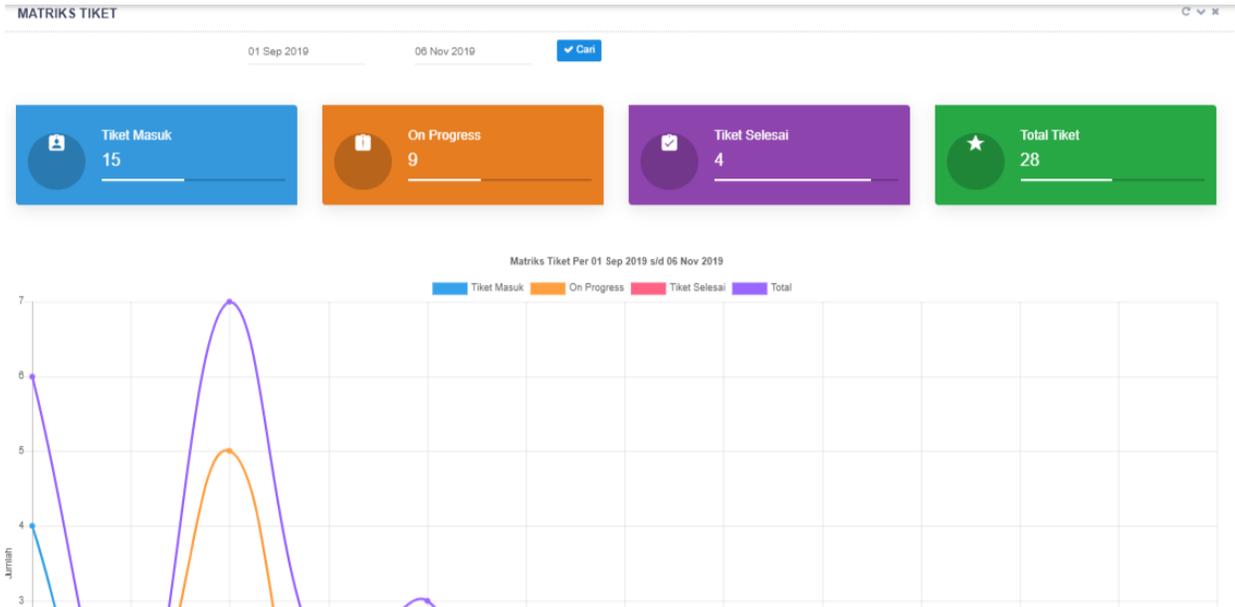
### 8. Melihat Laporan Keseluruhan

Laporan keseluruhan ini untuk memastikan *user* dapat melihat laporan dari semua jenis konsultasi. Laporan ini ditampilkan dalam bentuk matriks. Laporan keseluruhan ini hanya dapat dilakukan oleh **Super Admin**. Berikut langkah – langkahnya :

- Pilih tab **Laporan** dan klik **Matriks Tiket**



- Sistem akan menampilkan grafik tiket

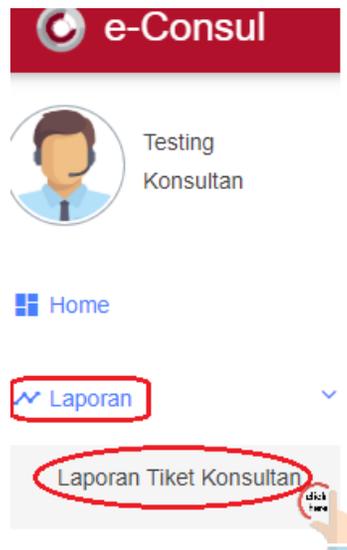


## 9. Melihat Laporan Konsultan

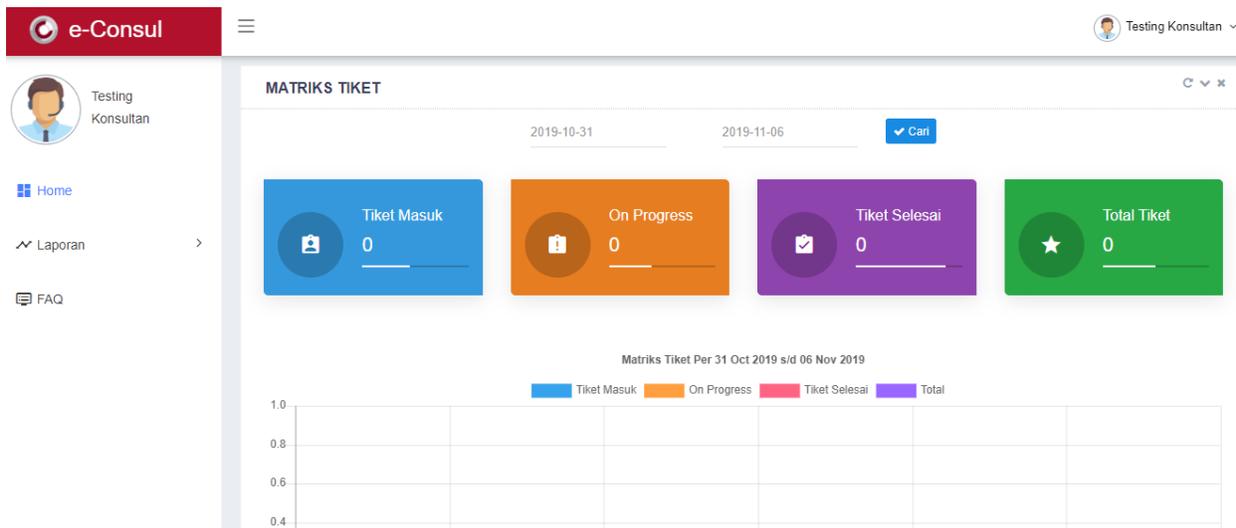
Laporan Konsultan ini berfungsi agar Konsultan dapat melihat grafik laporan konsultasi yang ditangani. Matrik laporan ini dikelompokkan menjadi 3 status yaitu masuk, on progress, dan selesai. Adapun langkah-langkahnya ialah sebagai berikut :

- Konsultan memilih tab menu **Laporan** dan kemudian memilih

**Laporan Tiket Konsultan**



- Setelah memilih **Laporan Tiket Konsultan**, sistem akan menampilkan grafik laporan

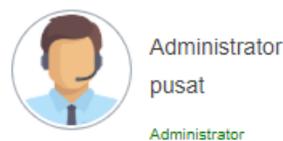


## 10. Export Tabel Laporan

Laporan status konsultasi dapat diunduh ke dalam beberapa bentuk file, yakni pdf, csv, dan excel. Cara mengunduh laporan status konsultasi ialah sebagai berikut :

- memilih tab menu **Laporan** dan kemudian memilih **Matriks Tiket**

Matriks Tiket



Home

Master Data >

Data User >

Laporan

Matriks Tiket

- pada bagian **TABEL LAPORAN TIKET** pilih/klik jenis file yang ingin diunduh, baik itu csv, pdf maupun excel.

TABEL LAPORAN TIKET PER 01 JAN 2019 S/D 31 DEC 2019

Copy CSV Print PDF Excel Search:

No	Kode	Jenis Tiket	Tiket Masuk	On Progress	Tiket Selesai	Total
1.	HUK	Proses Penjatuhan Hukdis/ Tindakan Administratif/ Kepegawaian	5	1	3	9
2.	WBS	Pengaduan Masyarakat WBS	4	2	1	7
3.	KEU	Pengelolaan Keuangan	0	7	5	12
4.	BMN	Pengelolaan BMN	2	1	1	4
5.	PBJ	Pengadaan Barang dan Jasa	3	2	0	5
6.	PMP	PMPRB	0	0	3	3
7.	SPIP	SPIP	23	0	0	23
8.	LKJ	LKJ dan SAKIP	0	0	0	0
9.	WBK	WBK/ WBBM	0	1	0	1
10.	MRS	Manajemen Resiko	1	0	1	2

### 11. Print Tabel Laporan

Laporan status konsultasi dapat diprint/dicetak, cara mencetak tabel laporan status konsultasi ialah sebagai berikut :

- memilih tab menu **Laporan** dan kemudian memilih **Matriks Tiket**

Administrator pusat  
Administrator

Home

Master Data >

Data User >

Laporan

Matriks Tiket

- pada bagian **TABEL LAPORAN TIKET** pilih/klik print

Print



Search:

No	Kode	Jenis Tiket	Tiket Masuk	On Progress	Tiket Selesai	Total
1.	HUK	Proses Penjatuhan Hukdis/ Tindakan Administratif/ Kepegawaian	5	1	3	9
2.	WBS	Pengaduan Masyarakat WBS	4	2	1	7
3.	KEU	Pengelolaan Keuangan	0	7	5	12
4.	BMN	Pengelolaan BMN	2	1	1	4
5.	PBJ	Pengadaan Barang dan Jasa	3	2	0	5
6.	PMP	PMPRB	0	0	3	3
7.	SPIP	SPIP	23	0	0	23
8.	LKJ	LKJ dan SAKIP	0	0	0	0
9.	WBK	WBK/ WBBM	0	1	0	1
10.	MRS	Manajemen Resiko	1	0	1	2

Showing 1 to 10 of 13 entries



- sistem akan menampilkan halaman print dan pilihlah jenis printer yang digunakan untuk mencetak tabel laporan dan klik **Print**.

LAPORAN STATUS KONSULTASI  
PER 01 JAN 2019 - 31 DEC 2019  
E-KONSUL INSPEKTORAT JENDERAL KEMENKUMHAM

No	Kode	Jenis Tiket	Tiket Masuk	On Progress	Tiket Selesai	Total
1.	HUK	Proses Penjatuhan Hukdis/ Tindakan Administratif/ Kepegawaian	5	1	3	9
2.	WBS	Pengaduan Masyarakat WBS	4	2	1	7
3.	KEU	Pengelolaan Keuangan	0	7	5	12
4.	BMN	Pengelolaan BMN	2	1	1	4
5.	PBJ	Pengadaan Barang dan Jasa	3	2	0	5
6.	PMP	PMPRB	0	0	3	3
7.	SPIP	SPIP	23	0	0	23
8.	LKJ	LKJ dan SAKIP	0	0	0	0
9.	WBK	WBK/ WBBM	0	1	0	1
10.	MRS	Manajemen Resiko	1	0	1	2
11.	LHK	LHKASN	0	0	1	1

Print

1 sheet of paper

Destination: **EPSONEFD862 (L555 Series)**

Pages: 1

Copies: 1

Color: Color

More settings

**Print** Cancel

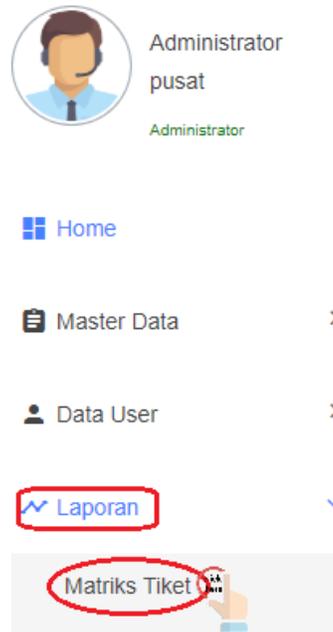
Tiket	Total
9	9
7	7
12	12
4	4
5	5
3	3
23	23
0	0
1	1
2	2
1	1



## 12. Copy Tabel Laporan

Tabel laporan status konsultasi dapat di-copy, cara meng-copy tabel laporan status konsultasi ialah sebagai berikut :

- memilih tab menu **Laporan**  dan kemudian memilih **Matriks Tiket**



- pada bagian **TABEL LAPORAN TIKET** pilih/klik copy 

TABEL LAPORAN TIKET PER 01 JAN 2019 S/D 31 DEC 2019



Search:

No	Kode	Jenis Tiket	Tiket Masuk	On Progress	Tiket Selesai	Total
1.	HUK	Proses Penjatuhan Hukdis/ Tindakan Administratif/ Kepegawaian	5	1	3	9
2.	WBS	Pengaduan Masyarakat WBS	4	2	1	7
3.	KEU	Pengelolaan Keuangan	0	7	5	12
4.	BMN	Pengelolaan BMN	2	1	1	4
5.	PBJ	Pengadaan Barang dan Jasa	3	2	0	5
6.	PMP	PMPRB	0	0	3	3
7.	SPIP	SPIP	23	0	0	23
8.	LKJ	LKJ dan SAKIP	0	0	0	0
9.	WBK	WBK/ WBBM	0	1	0	1
10.	MRS	Manajemen Resiko	1	0	1	2

- Sistem akan menampilkan notifikasi bahwa tabel telah di *copy* dan pengguna dapat melakukan *paste* pada word, excel, ppt, atau lainnya.

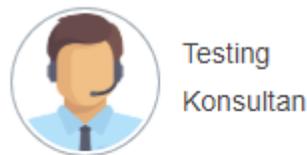
TABEL LAPORAN TIKET PER 01 JAN 2019 S/D 31 DEC 2019

No	Kode		Tiket Masuk	On Progress	Tiket Selesai
1.	HUK	Proses	5	1	3
2.	WBS	Pengaduan Masyarakat WBS	4	2	1
3.	KEU	Pengelolaan Keuangan	0	7	5
4.	BMN	Pengelolaan BMN	2	1	1
5.	PBJ	Pengadaan Barang dan Jasa	3	2	0
6.	PMP	PMPRB	0	0	3
7.	SPIP	SPIP	23	0	0

### 13. Membuat Frequently Asked Question (FAQ)

Tim Konsultan dapat membuat FAQ berupa pertanyaan dan sekaligus jawaban untuk memberikan kemudahan bagi pemohon untuk mendapatkan informasi yang biasanya ditanyakan. FAQ yang dibuat akan berdasarkan jenis konsultasinya. Berikut cara membuat FAQ :

- Pilih tab menu **FAQ**  **FAQ**



 Home

 Laporan



- Pilih **Tambah FAQ** **TAMBAH FAQ**
  - Maka akan tampil form yang harus diisi konsultan terkait FAQ yang akan dibuat.
- Lengkapilah isi form tersebut dan pilih **Simpan** **SIMPAN**

Jenis Konsultasi

Proses Penjatuhan Hukdis/ Tindakan Administratif/ Kepegawaian

Pertanyaan

contoh pertanyaan?

Jawaban

contoh jawaban

**SIMPAN** **BATAL**

Jenis Konsultasi

Proses Penjatuhan Hukdis/ Tindakan Administratif/ Kepegawaian

-- Pilih --

Proses Penjatuhan Hukdis/ Tindakan Administratif/ Kepegawaian

Pengaduan Masyarakat WBS

Pengelolaan Keuangan

Pengelolaan BMN

Pengadaan Barang dan Jasa

PMPRB

SPIP

LKJ dan SAKIP

WBK/ WBBM

Manajemen Resiko

LHKASN

Pengendalian Gratifikasi/ UPG

Penanganan Benturan Kepentingan

#### 14. Melihat Daftar Frequently Asked Question (FAQ)

FAQ berfungsi agar *user* selaku pemohon dapat menemukan jawaban untuk informasi dan kendala-kendala yang sering ditanyakan oleh pemohon lainnya. Untuk dapat melihat daftar FAQ tersebut, berikut langkah – langkah yang dapat dilakukan *user* :

- Memilih tab menu **FAQ**  **FAQ**
- Sistem akan menampilkan jenis konsultasi yang di dalam nya terdapat FAQ yang dapat dibaca.

Daftar Frequently Asked Question (FAQ) Master Data > Daftar FAQ

**DATA FAQ**

--Semua Jenis Konsultasi--

contoh pertanyaan?

Contoh pertanyaan masyarakat WBS

Contoh pertanyaan barang dan jasa

Contoh pertanyaan hukdis

--Semua Jenis Konsultasi--

--Semua Jenis Konsultasi--

Proses Penjatuhan Hukdis/ Tindakan Administratif/ Kepegawaian

Pengaduan Masyarakat WBS

Pengelolaan Keuangan

Pengelolaan BMN

Pengadaan Barang dan Jasa

PMPRB

SPIP

LKJ dan SAKIP

WBK/ WBBM

Manajemen Resiko

LHKASN

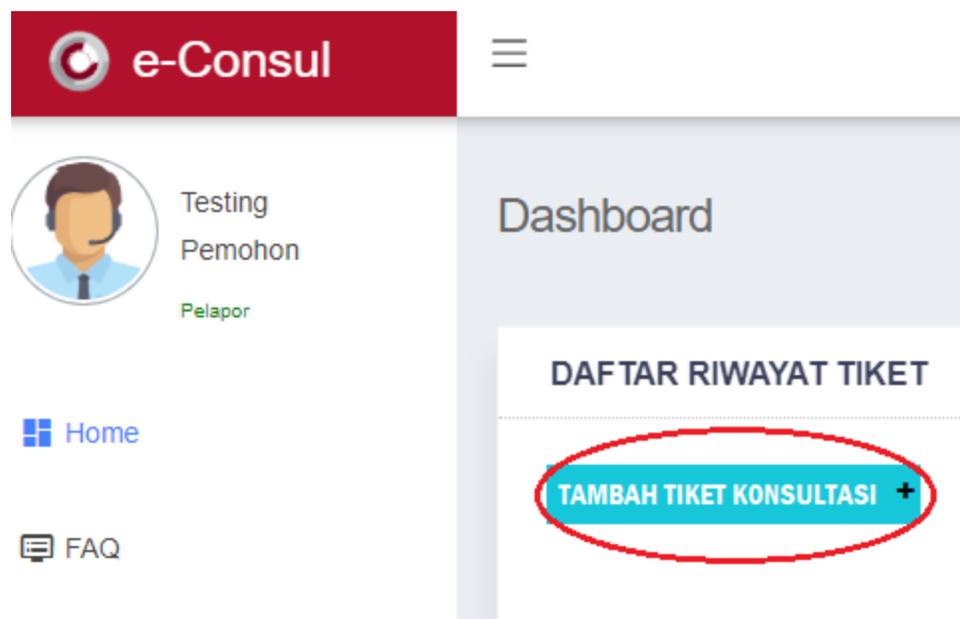
Pengendalian Gratifikasi/ UPG

Penanganan Benturan Kepentingan

## 15. Melakukan Konsultasi

Konsultasi baru dapat dilakukan jika pemohon sudah memiliki akun e-Consul. Tahapan pertama yang harus dilakukan pemohon baru untuk dapat melakukan konsultasi ialah harus melakukan **Registrasi Pemohon** (dapat dilihat langkah-langkahnya pada poin **2. Registrasi Pemohon**). Setelah memiliki akun, maka pemohon dapat **Login** (dapat dilihat langkah-langkahnya pada poin ) dan melanjutkan langkah-langkah berikut :

- Pemohon memilih tab Tambah Tiket Konsultasi **TAMBAH TIKET KONSULTASI +**



- Pemohon mengisi form pengajuan konsultasi yang mana berikut nya disebut tiket konsultasi.
  - Jenis konsultasi diisi dengan jenis konsultasi yang ingin ditanyakan untuk memperoleh informasi yang jelas dari konsultan yang tepat.
  - Subyek konsultasi diisi dengan judul konsultasi
  - Lampiran dapat dimasukkan boleh tidak, digunakan untuk bahan pendukung untuk memperoleh informasi dari konsultan.
  - Keterangan diisi dengan penjelasan lebih lengkap terkait konsultasi yang ingin dibahas.

## CREATE TIKET KONSULTASI

Jenis Konsultasi •

Subyek Konsultasi •

Lampiran  No file chosen

Keterangan 

isikan penjelasan konsultasi disini

--Pilih--

- Proses Penjatuhan Hukdis/ Tindakan Administratif/ Kepegawaian
- Pengaduan Masyarakat WBS
- Pengelolaan Keuangan
- Pengelolaan BMN
- Pengadaan Barang dan Jasa
- PMPRB
- SPIP
- LKJ dan SAKIP
- WBK/ WBBM
- Manajemen Resiko
- LHKASN
- Pengendalian Gratifikasi/ UPG
- Penanganan Benturan Kepentingan

- Setelah mengisi form, klik kirim  form konsultasi.
- Sistem akan menyimpan detail form yang telah dikirim sebagai tiket konsultasi baru dan menampilkan halaman baru yang berisi kolom percakapan konsultasi antara pegawai dengan konsultan nantinya.

Tiket Home > Tiket > Tampil Tik

**NOMOR TIKET**

--1119-2

**KINERJA KONSULTAN**

○ Nilai ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ **NOT RATED**

○ Kecepatan Respon 0 Jam 0 Menit

○ Total Tiket On Progress 0 Tiket

**RIWAYAT TIKET**

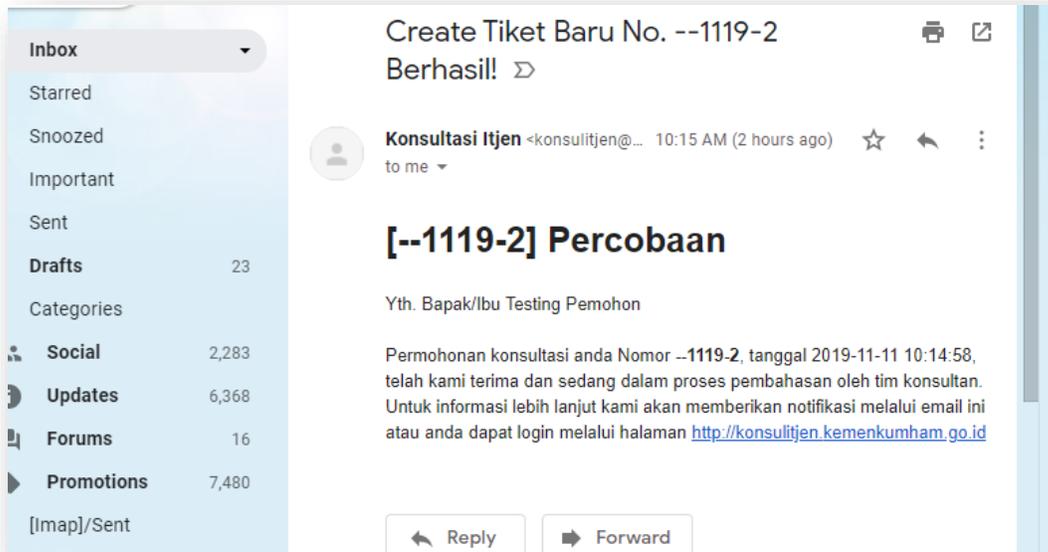
**Testing Pemohon**  
11 Nov 2019, 10:14:58  
Test Percobaan Konsultasi

Isikan obrolan konsultasi...

No file chosen



- Sistem juga akan mengirim notifikasi ke email pemohon bahwa tiket telah diterima/masuk ke data konsultan yang dituju, seperti gambar dibawah berikut :



## 16. Menjawab/Menanggapi Pertanyaan Konsultasi Pemohon (oleh Tim Konsultan)

Menjawab konsultasi merupakan tugas tim konsultan yang diberikan tugas sesuai dengan jenis konsultasi yang mereka tangani. Langkah – langkah yang dijalankan dalam menjawab pertanyaan konsultasi pemohon ialah sebagai berikut :

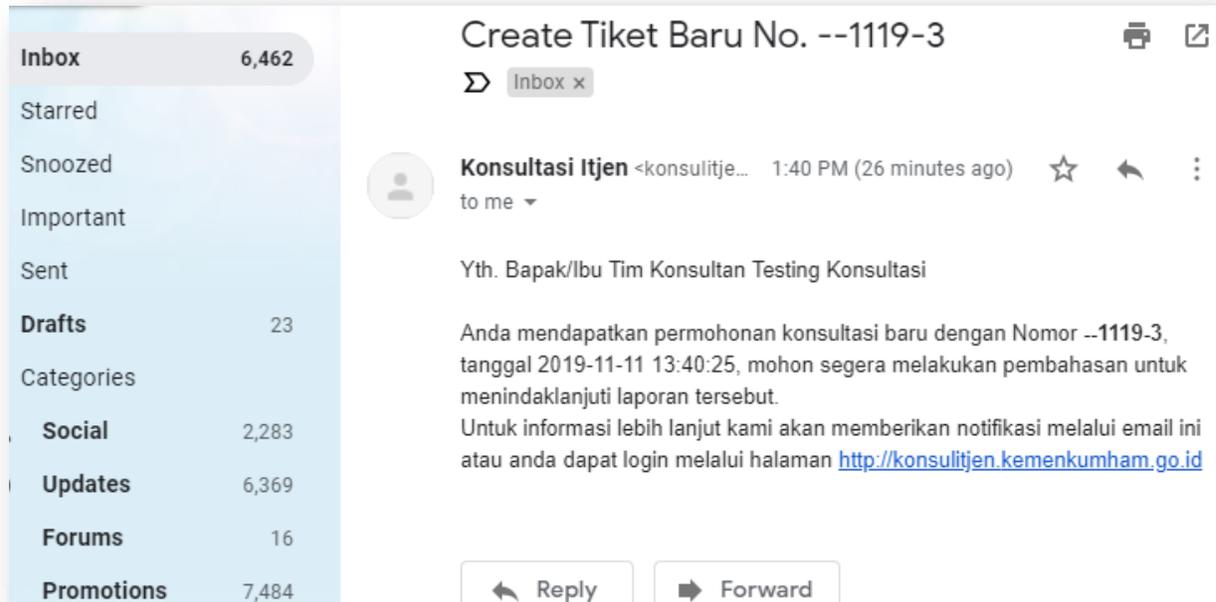
- Konsultan memilih tombol view  pada kolom action untuk menjawab percakapan konsultasi pegawai sesuai dengan jenis dan judul konsultasi yang dipilih oleh konsultan.

DAFTAR RIWAYAT TIKET C v x

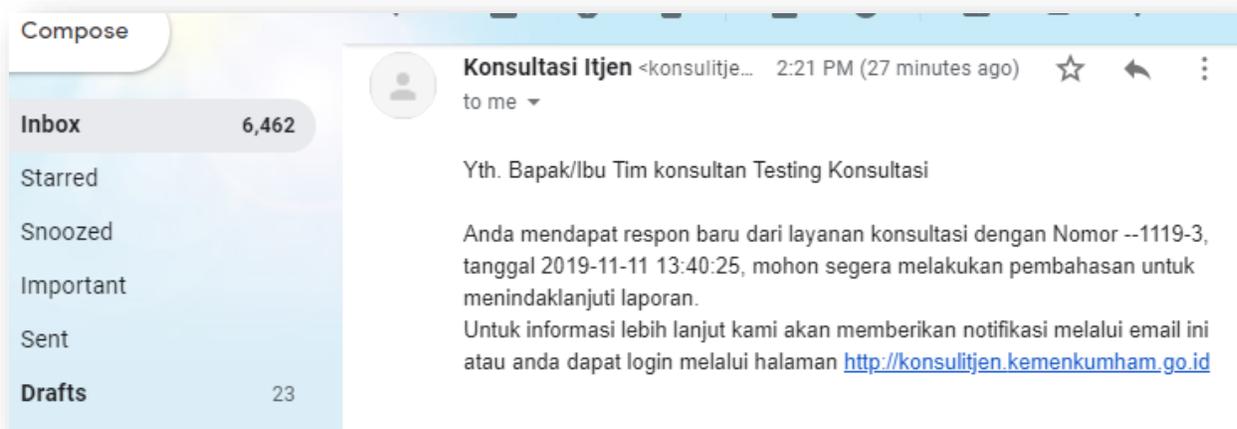
Show  entries Search:

No	Tanggal	No Tiket	Jenis Konsultasi	Judul	Status	File	Act
1	11 Nov 2019	--1119-3	Testing Konsultasi	Percobaan Konsul	TIKET MASUK		
2	11 Nov 2019	--1119-2	Testing Konsultasi	Percobaan	TIKET MASUK		
3	11 Nov 2019	--1119-1	Testing Konsultasi	Percobaan	TIKET MASUK		

Sebelumnya, jika Tim Konsultan sedang tidak membuka aplikasi e-Consul, sistem telah mengirimkan notifikasi ke email tim konsultan untuk memberitahukan bahwa terdapat permohonan (tiket) baru dari pemohon, isinya seperti gambar di bawah ini :



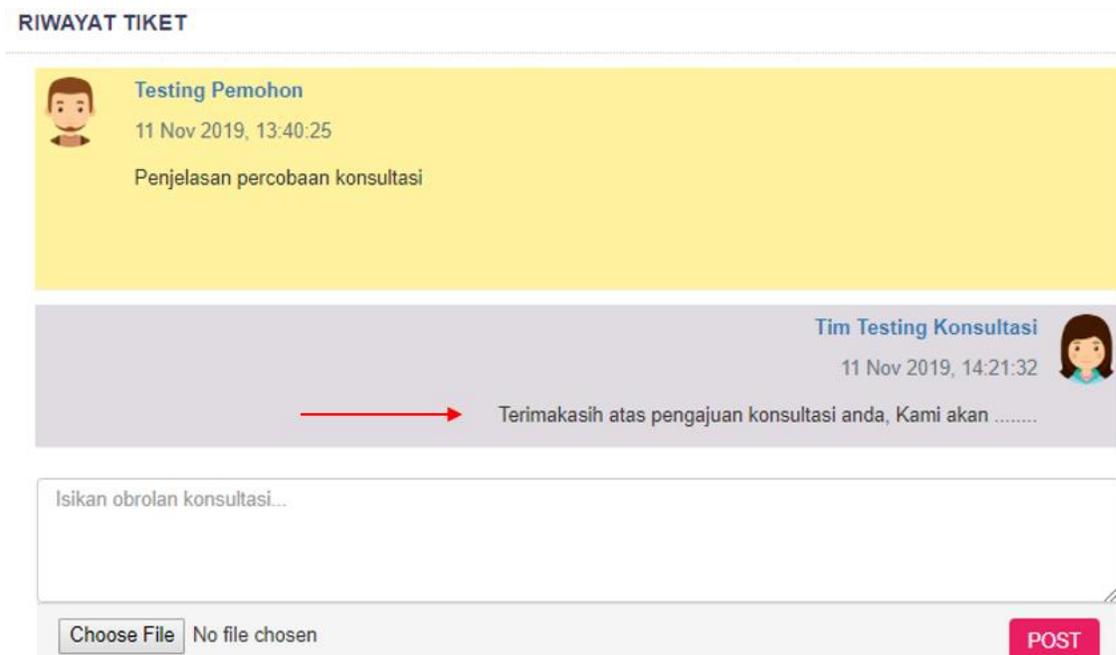
Dan jika tim konsultan memperoleh tanggapan lanjutan dari pemohon yang mana sebelumnya pertanyaan dari pemohon telah dijawab tim konsultan dan pemohon masih melanjutkan percakapan terkait konsultasinya, tim konsultan juga akan memperoleh notifikasi melalui email seperti di bawah ini :



- Setelah tim konsultan memilih tombol View  pada langkah sebelumnya, sistem akan menampilkan percakapan konsultasi dari tiket yang dipilih dan tulislah tanggapan pada kolom obrolan dan memilih tombol kirim **POST**.



- Setelah tanggapan dikirim, sistem akan menampilkan tanggapan percakapan yang telah dikirim seperti gambar di bawah ini :



- Saat tim konsultan telah menanggapi permohonan tersebut, status tiket akan berubah menjadi **on progress**.

DAFTAR RIWAYAT TIKET C v

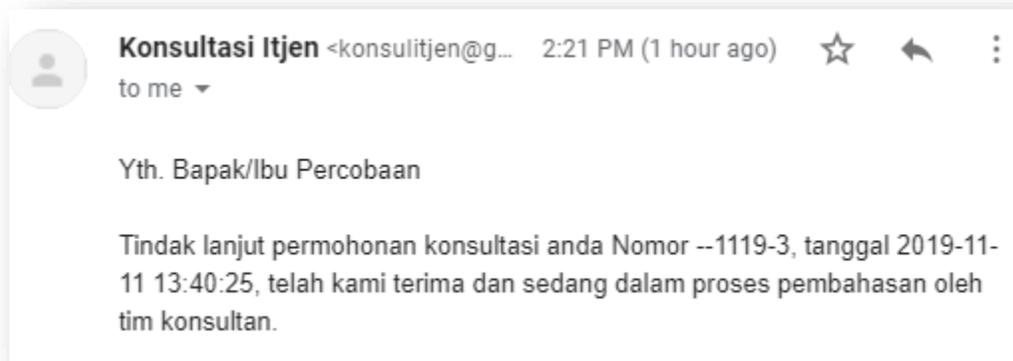
Show  entries Search:

No	Tanggal	No Tiket	Jenis Konsultasi	Judul	Status	File	Act
1	11 Nov 2019	--1119-3	Testing Konsultasi	Percobaan Konsul	ON PROGRESS		
2	11 Nov 2019	--1119-2	Testing Konsultasi	Percobaan	TIKET MASUK		
3	11 Nov 2019	--1119-1	Testing Konsultasi	Percobaan	TIKET MASUK		

### 17. Membalas/Menanggapi Jawaban dari Tim Konsultasi (oleh Pemohon)

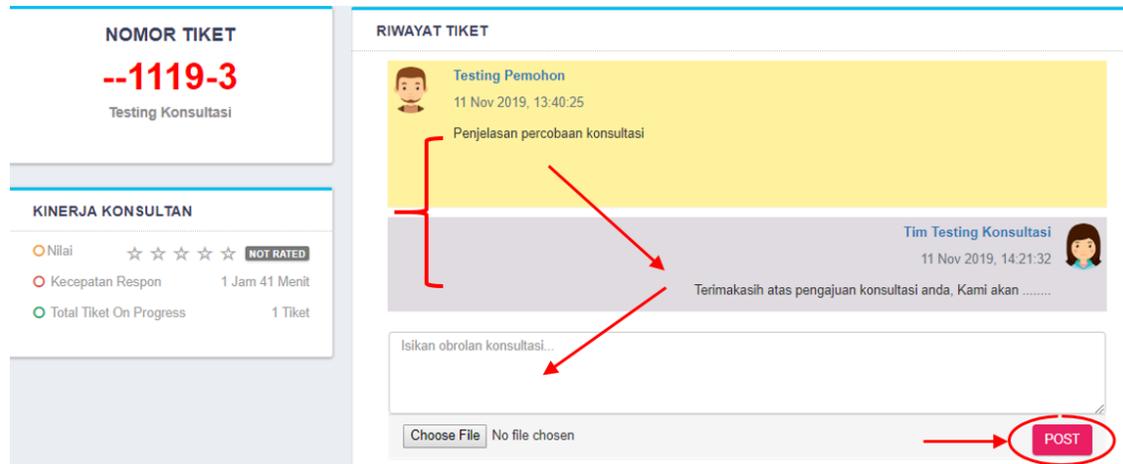
Setelah Tim Konsultan memberikan tanggapan terhadap konsultasi / pertanyaan yang diajukan oleh Pemohon, Pemohon dapat menanggapi balasan tersebut untuk mendapatkan informasi lebih lanjut jika masih ada hal yang terkait untuk didiskusikan.

Sebelumnya, setelah Tim Konsultan memberikan tanggapan dari konsultasi Pemohon, Pemohon akan menerima noifikasi email yang memberitahukan bahwa Tim Konsultan telah menindaklanjuti tiket konsultasi yang diajukannya, seperti gambar di bawah ini:



Selanjutnya, pemohon dapat membalas tanggapan lanjutan konsultasinya di aplikasi e-Consul dengan langkah – langkah berikut :

- Pemohon memilih tombol view  pada tiket yang ingin dilihat dan diberikan tanggapannya atas balasan yang diberikan oleh Tim Konsultan.
- Sistem akan menampilkan halaman percakapan konsultasi, seperti gambar berikut :



- Ketiklah tanggapan yang ingin diberikan atau pertanyaan lebih lanjut pada kolom obrolan, kemudian kirim **POST**

## 18. Menutup Tiket Konsultasi

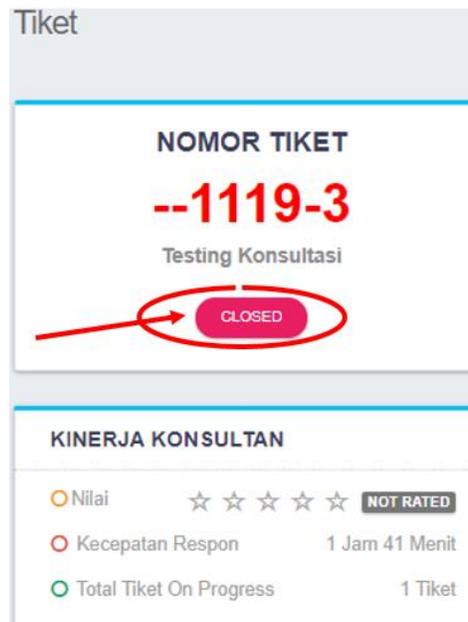
Saat konsultasi telah selesai, Tim Konsultan akan menutup tiket konsultasi untuk mengakhiri diskusi yang telah selesai ditangani. Langkah – langkah menutup tiket konsultasi yang telah selesai ditangani ialah :

- Konsultan memilih tombol view pada tiket yang ingin di-*closed* atau ditutup.

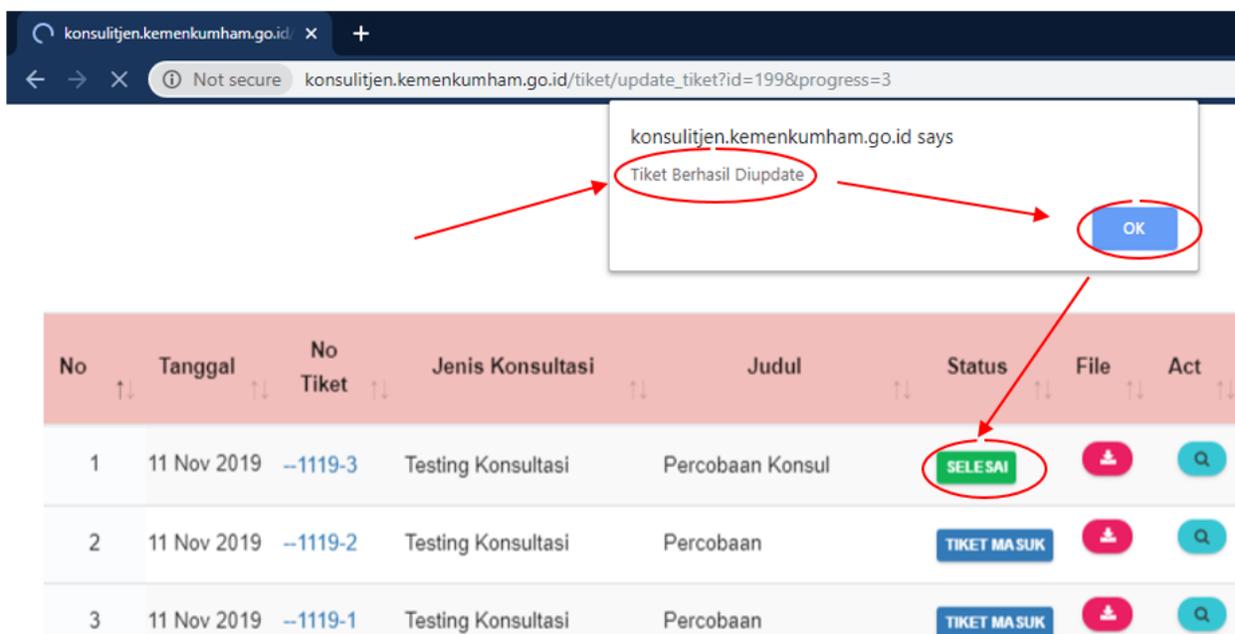


No	Tanggal	No Tiket	Jenis Konsultasi	Judul	Status	File	Act
1	11 Nov 2019	--1119-3	Testing Konsultasi	Percobaan Konsul	ON PROGRESS		

- Kemudian pilihlah tombol closed  untuk menandakan bahwa tiket konsultasi telah selesai ditangani.



- Setelah memilih tiket selesai / *closed*, sistem akan memberikan notifikasi bahwa tiket telah di-*update* selesai, maka klik lah **OK**  dan sistem akan menutup percakapan konsultasi tiket serta mengubah status tiket menjadi **selesai**  dan pemohon yang mengirim tiket sudah tidak dapat mengirimkan obrolan lagi.



## 19. Menilai Kinerja Layanan Konsultasi

Penilaian kinerja layanan konsultasi meliputi *performance* per jenis layanan konsultasi yang akan dibuat dengan menggunakan indikator penilaian *rating* bintang dari skala 1 sampai 5. Pemohon dapat memberikan penilaian setelah tiket konsultasi telah selesai dengan cara sebagai berikut :

- Setelah pemohon *log in*, maka akan tampil form penilaian tiket konsultasi yang telah selesai.



The screenshot shows a web interface for rating a consultation service. At the top, it says "Hi Testing Pemohon!!" in orange. Below that, it states "Konsultasi Anda Dengan Nomor Tiket --1119-3 Telah Selesai" and "Judul Percobaan Konsul". It then asks "Silakan Berikan Penialaian Anda!". There are five grey stars, with the first one containing a minus sign, and a "Not Rated" button to the right. Below the stars is a text input field with the placeholder "Isikan Komentar Anda Disini..". At the bottom, there are "Submit" and "Reset" buttons.

- Isilah *rating* bintang dari skala 1 sampai 5 dan isikan komentar, kemudian klik **submit** [Submit](#)

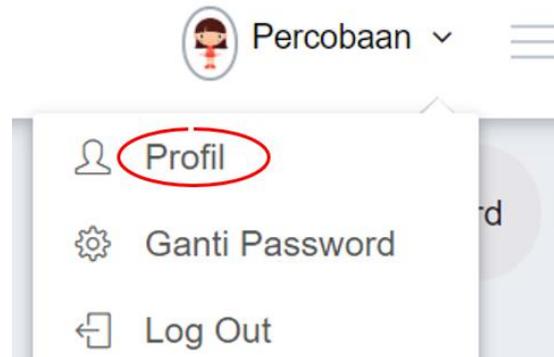


This screenshot shows the same rating form as above, but with a rating of 5. The five stars are now yellow, and a green "Rating = 5" button is visible to the right. The text input field contains the comment "Pelayanan nya bagus..!". A red oval highlights the stars and the "Rating = 5" button. Another red oval highlights the "Submit" button. A red arrow points from the "Submit" button to the text input field.

## 20. Edit Profil

Pada menu ini, user dapat memperbaharui / mengganti data pribadi, seperti : foto, nama, *username*, nomor *handphone* , dan *email*. Langkah-langkahnya ialah :

- Pilih tab **profil** pada sudut kanan web e-Consul.



- Kemudian ganti / *edit*-lah data profil yang ingin diganti dan pilih **simpan**

SIMPAN

GANTI FOTO

Id User \*  
251

NIP \*  
199401292019012001

Nama \*  
Percobaan

No Hp \*  
085274815823

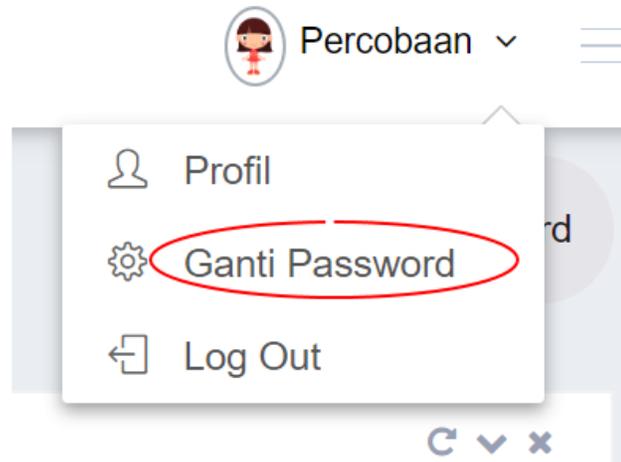
Username \*  
Percobaan

Email \*  
indahpermatarufit@gmail.com

SIMPAN BATAL

## 21. Ganti Password

- Pilih tab **Ganti Password** pada sudut kanan web e-Consul.



- Kemudian isilah dengan lengkap form yang tersedia pada tabel **ganti password**, yakni password lama, password baru, dan memasukkan kembali password baru, kemudian **simpan** **SIMPAN**.

### GANTI PASSWORD

Formulir GANTI PASSWORD:

Password Lama \*

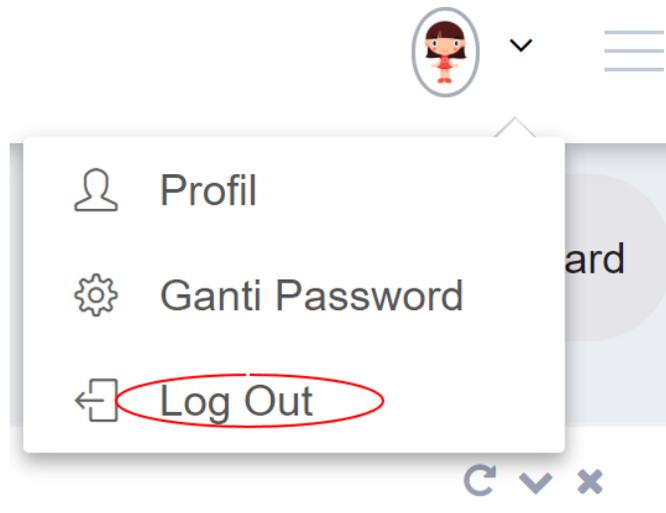
Password Baru \*

Re-Enter Password \*

**SIMPAN** **BATAL**

## 22. Log Out

- Pilih tab **Log Out** pada sudut kanan web e-Consul.



- Setelah **log out**, sistem akan menampilkan halaman awal **log in** web e-Consul.

