

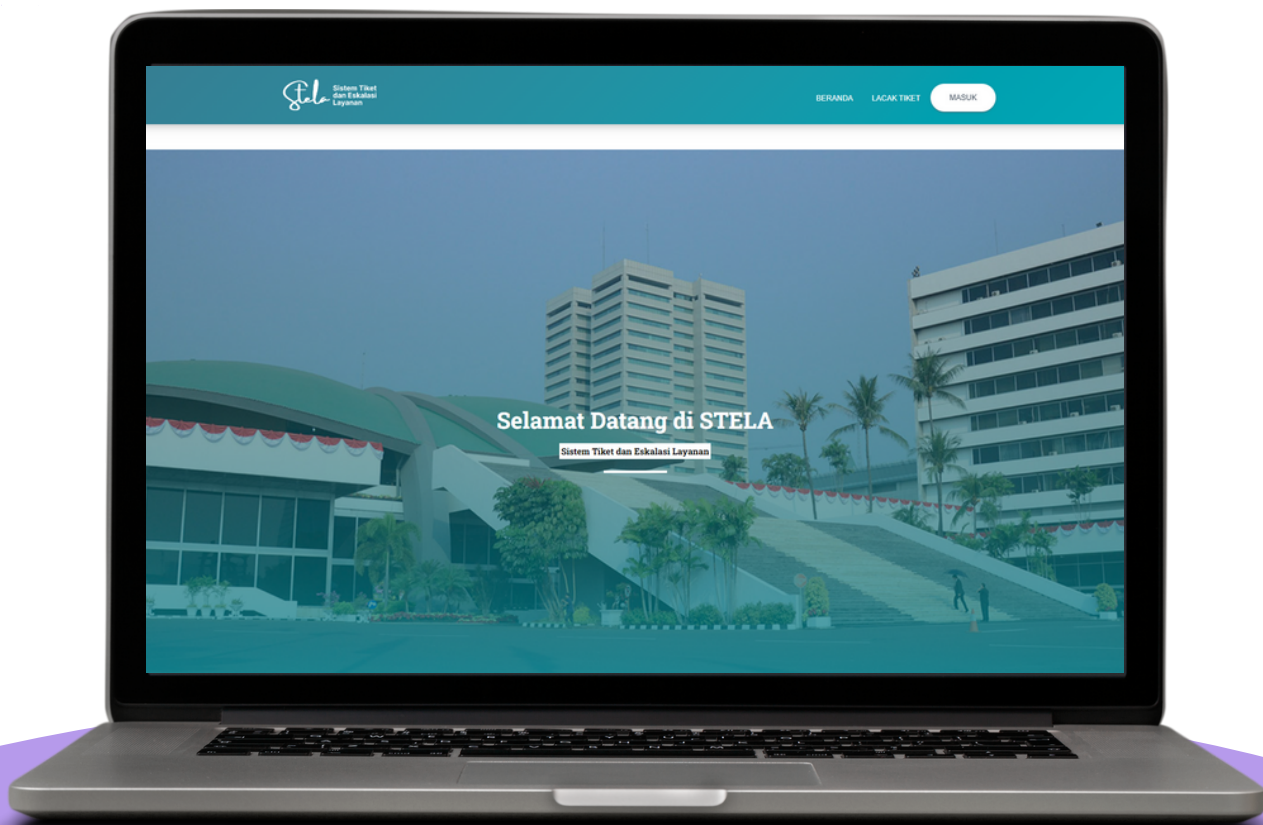


PUSTEKINFO
Sekretariat Jenderal DPR RI

PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI

Stela

Sistem Tiketing dan
Eskalasi Layanan



Panduan Penggunaan Aplikasi Sistem Tiket dan Eskalasi Layanan (STELA)

A. Pendahuluan

Aplikasi Sistem Tiket dan Eskalasi Layanan (STELA) merupakan aplikasi yang bertujuan untuk mengelola permintaan layanan teknologi informasi yang ditujukan ke Pusat Teknologi Informasi. Aplikasi STELA memiliki tiga fungsi utama yaitu:

- Sistem tiket digital yang dapat menampilkan status dan tahapan layanan secara *realtime*;
- Eskalasi layanan ketika permasalahan belum terselesaikan di tingkat tertentu;
- Sistem rating yaitu penilaian pengguna terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Dalam implementasinya Aplikasi STELA diperuntukkan untuk setiap pegawai di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang telah memiliki akses masuk ke Portal Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

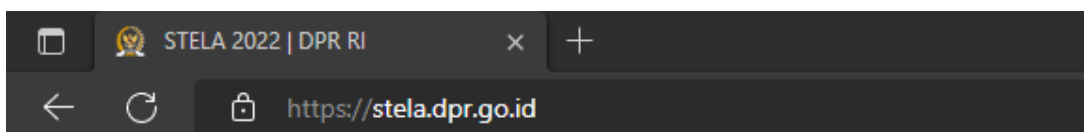
B. Masuk (*Log In*)

Sebelum masuk ke Aplikasi STELA kita terlebih dahulu harus masuk melalui *Single Sign On* (SSO) Portal Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Portal berfungsi sebagai pintu masuk tunggal terhadap semua aplikasi yang ada di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Dengan adanya Portal, kita hanya perlu mengingat satu nama pengguna dan satu *password* untuk mengakses email DPR dan semua aplikasi yang diizinkan.

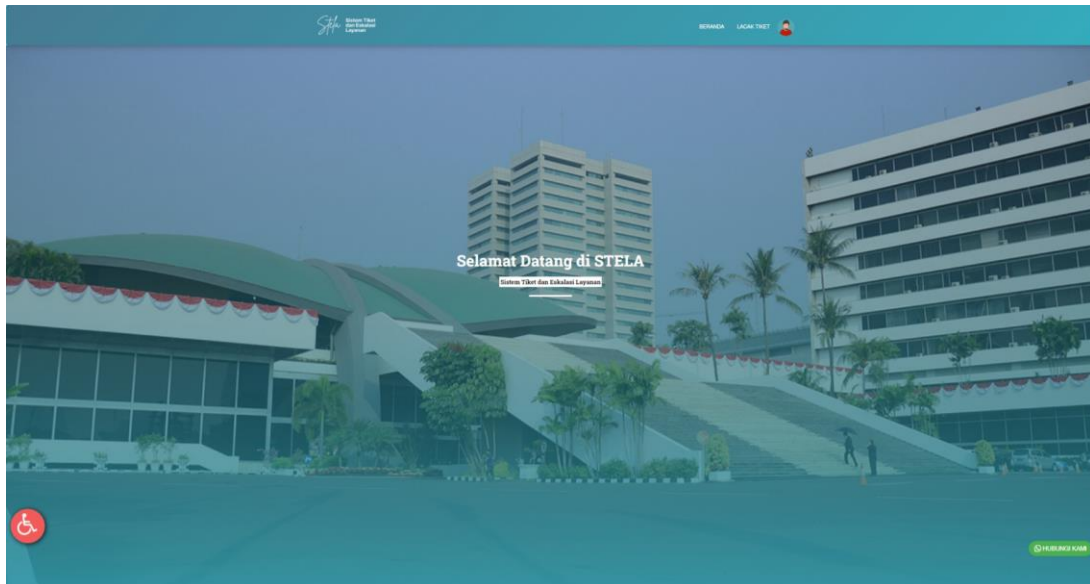
Saat ini Portal dan Aplikasi Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dapat diakses dari dalam dan luar jaringan DPR RI. Gunakan versi terbaru dari program penjelajah internet seperti Mozilla Firefox dan Google Chrome.

Berikut ini langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mengakses aplikasi Portal:


1. Ketik **stela.dpr.go.id** di kotak alamat situs pada penjelajah internet anda.

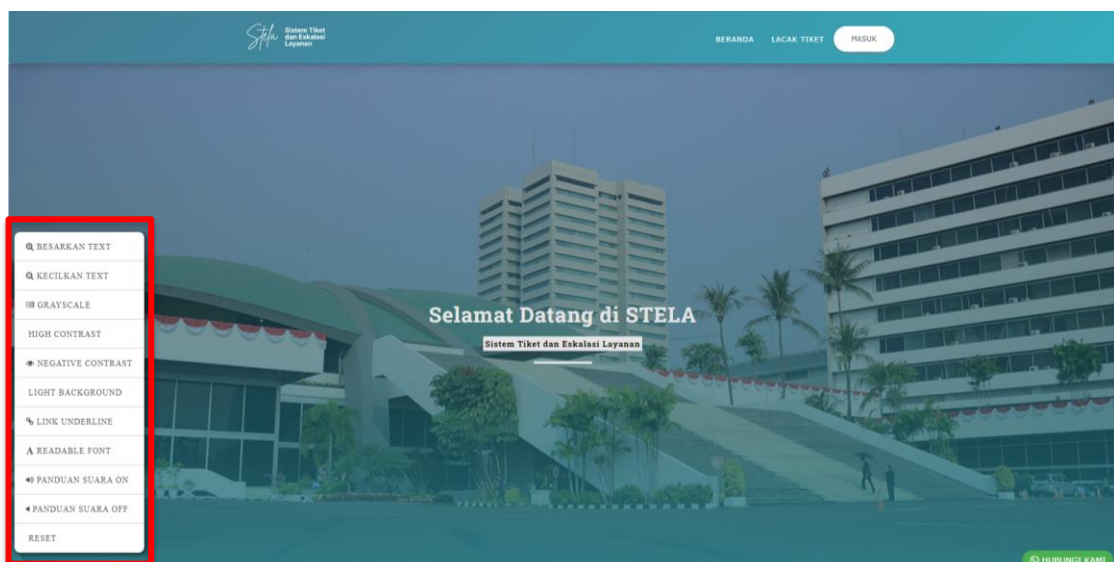


2. Jika berhasil pengguna akan masuk ke halaman utama Aplikasi STELA.



Pada halaman utama menampilkan logo STELA dan barisan menu yang terdiri dari Beranda, Lacak Tiket, dan Masuk. Menu Beranda untuk membuka halaman utama Aplikasi STELA. Menu Lacak Tiket digunakan untuk pengguna masuk ke halaman Lacak Tiket yang berfungsi mengetahui setiap tahapan pengerjaan tiket secara langsung. Menu Masuk mengarahkan pengguna ke halaman formulir masuk STELA yang berfungsi untuk mengidentifikasi setiap pengguna.

Aplikasi STELA memberikan kemudahan bagi pengguna berkebutuhan khusus atau difabel dengan memberikan beberapa fitur yang dapat diaktifkan melalui icon . Akan keluar menu untuk menggunakan fitur tersebut seperti pada gambar berikut.



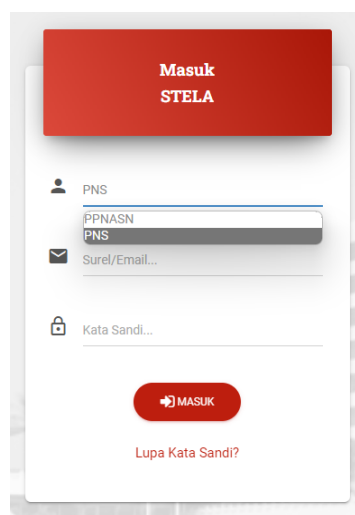
Fitur yang disediakan untuk memudahkan pengguna berkebutuhan khusus atau difabel meliputi:

- Besarkan Text : membesarkan ukuran teks pada halaman;
- Kecilkan Text : mengecilkan ukuran teks pada halaman;
- Grayscale : mengubah tampilan halaman menjadi warna monokromatik;
- High Contrast : mengganti tampilan halaman menjadi warna dengan tingkat kecerahan maksimal untuk menghasilkan visibilitas yang lebih tinggi;
- Negative Contrast : mengganti tampilan halaman menjadi warna yang berlawanan untuk menghasilkan visibilitas yang lebih tinggi;
- Light Background : latar belakang menjadi lebih terang agar memberikan pemisahan dengan latar belakang;
- Link Underline : memberikan garis bawah di setiap url;
- Readable Font : mengubah format teks menjadi format yang mengutamakan kemudahan dalam membaca;
- Panduan Suara : membacakan teks yang ditunjuk.

3. Untuk menggunakan Aplikasi STELA, pengguna diwajibkan melakukan login melalui menu **Masuk** yang ada pada halaman utama.

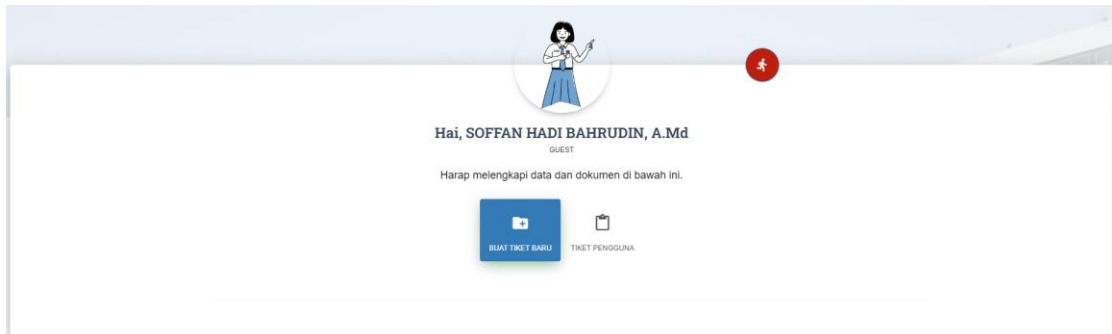


4. Kemudian pengguna akan masuk ke halaman login seperti pada gambar berikut.



Pada halaman login akan menampilkan formulir yang harus dilengkapi pengguna. Pertama pengguna memilih jenis pegawai yaitu PNS atau PPNASN kemudian mengisi Surel/Email dan Kata Sandi sesuai dengan akun portal yang dimiliki.

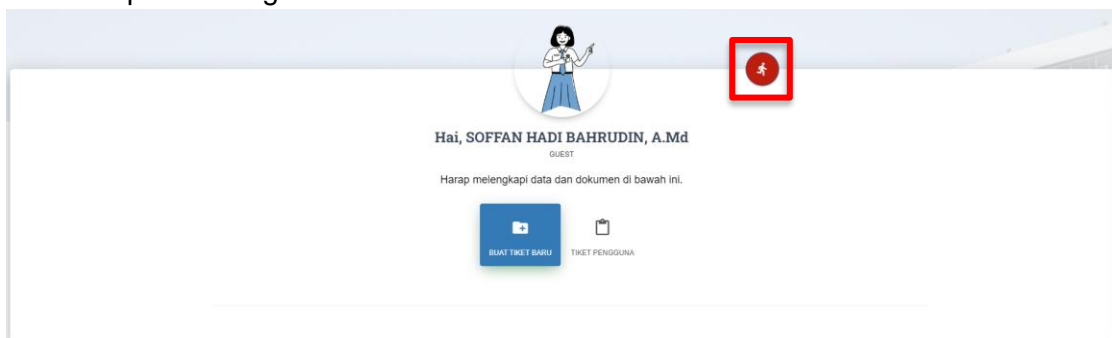
3. Bila berhasil login, pengguna akan masuk ke halaman profil.




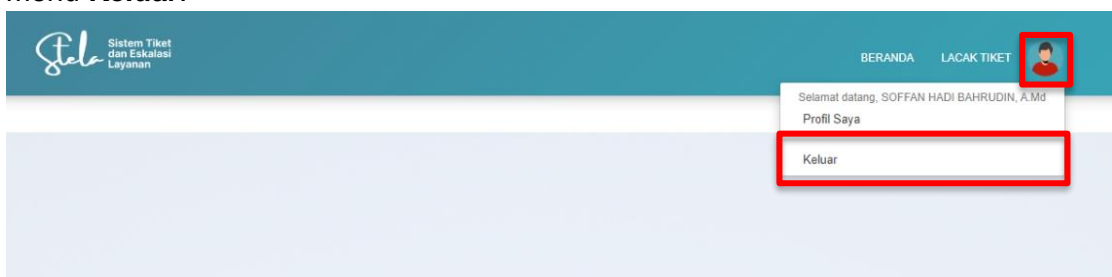
Pada halaman profil akan menampilkan identitas pengguna serta dilengkapi dengan tombol **Buat Tiket Baru** dan **Tiket Pengguna**.

C. Keluar (Log Out)

1. Untuk keluar (Log Out) akun STELA terdapat dua acara, yang pertama melalui halaman profil dengan menekan icon .



2. Cara yang ke dua melalui baris menu dengan menekan icon avatar  kemudian pilih menu **Keluar**.

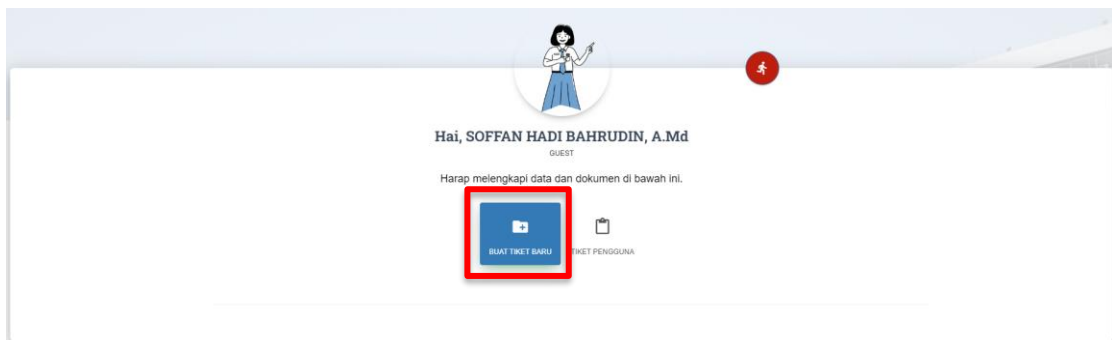


D. Membuat Tiket Baru

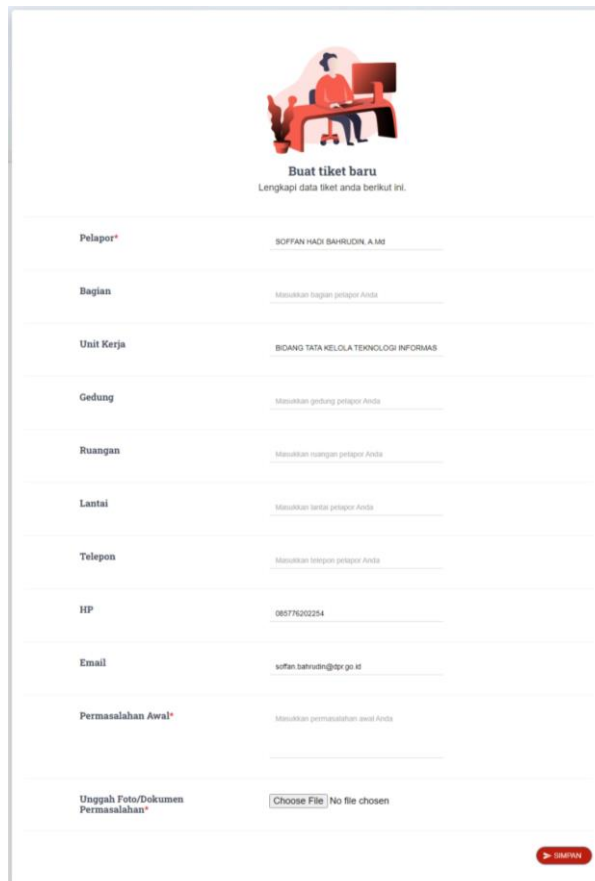
Salah satu fungsi dari Aplikasi STELA adalah sebagai pintu untuk setiap pengguna mengajukan permintaan layanan TI kepada Pusat Teknologi Informasi. Melalui STELA setiap permintaan layanan TI akan tercatat secara digital dengan bentuk tiket yang dapat dengan mudah dilakukan pemantauan setiap tahapannya.

Berikut ini langkah-langkah untuk yang harus dilakukan untuk membuat tiket baru:

1. Tekan tombol **Buat Tiket Baru** pada halaman profil.



2. Akan terbuka halaman **Buat Tiket Baru** dan menampilkan formulir yang harus diisi oleh pengguna.



Pelapor*	SOFFAN HADI BAHRUDIN, A.Md
Bagian	Masukkan bagian pelapor Anda
Unit Kerja	BIDANG TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI
Gedung	Masukkan gedung pelapor Anda
Ruangan	Masukkan ruangan pelapor Anda
Lantai	Masukkan lantai pelapor Anda
Telepon	Masukkan telepon pelapor Anda
HP	085776202254
Email	soffan.bahrudin@tpr.go.id
Permasalahan Awal*	Masukkan permasalahan awal Anda
Unggah Foto/Dokumen Permasalahan*	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen

Pengguna harus melengkapi seluruh kolom pada formulir yang telah tersedia dengan rincian sebagai berikut:

Data	Keterangan
Pelapor	Terisi otomatis dengan nama Pelapor
Bagian	Terisi otomatis dengan nama bagian tempat pelapor bertugas
Unit Kerja	Terisi otomatis dengan nama unit kerja tempat pelapor bertugas
Gedung	Nama gedung lokasi permintaan layanan
Ruang	Nomor ruangan lokasi permintaan layanan
Lantai	Lantai lokasi permintaan layanan
Telepon	Nomor telepon pelapor
HP	Terisi otomatis dengan nomor HP pelapor
Email	Terisi otomatis dengan email pelapor
Permasalahan Awal	Detail permintaan layanan
Unggah Foto/Dokumen Permasalahan	Dokumen pendukung yang dapat menjelaskan permintaan layanan

- Setelah seluruh kolom diisi tekan tombol **Simpan** untuk menyimpan data tiket, kemudian akan keluar *pop up* notifikasi bahwa data telah tersimpan.



E. Daftar Tiket







1. Setiap tiket yang telah diajukan akan tersimpan dan dapat dilihat melalui tombol Tiket Pengguna di halaman profil.





2. Akan terbuka daftar seluruh tiket yang telah diajukan oleh pengguna.

Tiket Pengguna

Tampilan entri Cari:

No.	Tanggal Tiket	No. Tiket	Rating	Pelapor	Kategori	Status Tiket	
1	2022-11-16 00:00:00	6318-1122		SOFFAN HADI BAHRUDIN, A.Md		Open	 
2	2022-11-14 00:00:00	6306-1122	4 Sangat Baik	SOFFAN HADI BAHRUDIN, A.Md		Open	 
3	2022-11-14 00:00:00	6303-1122		SOFFAN HADI BAHRUDIN, A.Md	Internet & Jaringan	Open	 

Tampilan 1 sampai 3 dari 3 entri Balik Lanjut

Pada halaman Tiket Pengguna akan menampilkan daftar tiket yang telah diajukan dengan dilengkapi informasi tanggal tiket, nomor tiket, rating, pelapor, kategori, dan status tiket. Selain itu disediakan icon untuk melihat detail tiket  dan memberikan rating tiket .

F. Melacak Tiket

Pada aplikasi STELA terdapat fitur untuk melakukan pelacakan tiket sehingga pengguna dapat mengetahui setiap tahapan proses pengerjaan layanan yang diajukan. Berikut ini adalah langkah-langkah untuk melakukan pelacakan tiket:

1. Buka menu **Lacak Tiket** pada halaman utama STELA.



2. Akan terbuka halaman **Lacak Tiket** yang menampilkan kolom pencarian.

The image shows the 'Lacak tiket' (Track ticket) page. At the top is an illustration of a person at a desk. Below it, the title 'Lacak tiket' is followed by the instruction 'Input nomor tiket anda untuk melacak status.' A search form is displayed with the label 'No. Tiket' and an input field containing the placeholder text 'Masukkan nomor tiket Anda'. The input field is highlighted with a red rectangular box. At the bottom right of the form are two buttons: a red 'CARI' button with a magnifying glass icon and a green 'KEMBALI' button with a home icon.

3. Masukan nomor tiket yang dimiliki ke kolom pencarian dan tekan tombol **Cari**, akan ditampilkan informasi terkait tiket yang dicari seperti pada gambar berikut.

The image shows the 'Lacak tiket' page after a search. The input field now contains the number '6303-1122'. Below the search bar, the results are displayed in a table-like format. The first row shows 'Status Tiket' as 'Open'. The second row shows 'Petugas'. The third row shows 'Tahapan' (Stages) with a progress bar. The progress bar consists of six colored circles with icons and labels: 'Buat Tiket Baru' (red), 'Klasifikasi Tiket' (orange), 'Penugasan Tiket' (yellow), 'Solusi Tiket' (green), 'Selesai Tiket' (blue), and 'Rating Tiket' (purple). Each stage has a small label above it: '(User)', '(Kendekah)', '(Kendekah)', '(Tim SM)', '(Kendekah)', and '(User)' respectively.

Setiap detail informasi akan diperbaharui secara *realtime* sehingga pengguna dapat mengetahui setiap tahapan pelaksanaan layanan yang diajukan. Tahapan yang sedang berlangsung ditandai dengan lingkaran merah yang berkedip pada icon tahapan. Dalam halaman lacak tiket akan menampilkan Nomor Tiket, Status Tiket, Petugas, dan dilengkapi juga dengan Tahapan Tiket.

Pada Aplikasi STELA terdapat empat status tiket yaitu *Open*, *On Process*, *On Hold*, *Solved*, dan *Close* yang ditetapkan oleh operator berdasarkan proses pemenuhan permintaan layanan terhadap tiket tersebut. Berikut ini penjelasan mengenai setiap status tiket:

Status	Keterangan
<i>Open</i>	Tiket telah diterima oleh operator (<i>IT Service Desk</i>)
<i>On Process</i>	Tiket dalam proses pengerjaan
<i>On Hold</i>	Proses pengerjaan tiket diberhentikan sementara karena memerlukan tindakan khusus
<i>Solved</i>	Permintaan layanan telah terpenuhi
<i>Close</i>	Tiket ditutup

Sedangkan untuk tahapan tiket terdiri dari Buat Tiket Baru, Klasifikasi Tiket, Penugasan Tiket, Solusi Tiket, Selesai Tiket, dan Rating Tiket. Tahapan tiket akan otomatis terupdate sesuai dengan proses tindak lanjut tiket. Berikut ini penjelasan mengenai setiap tahapan tiket:

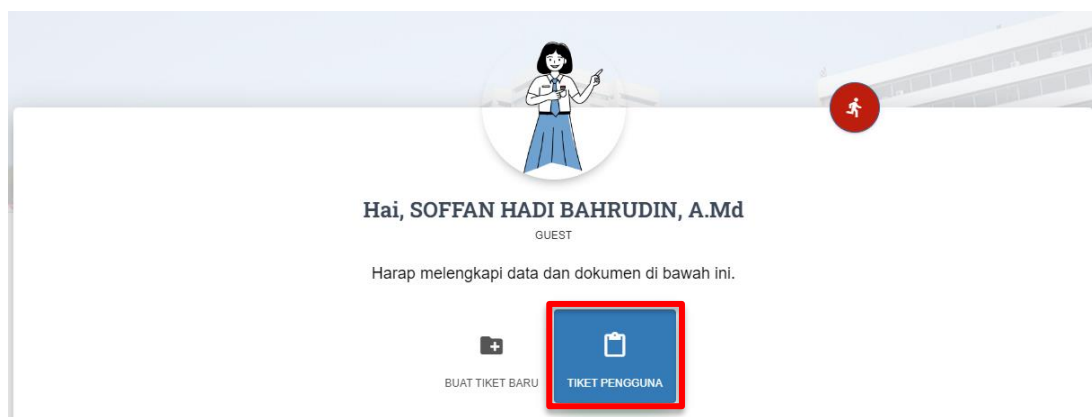
Tahapan	Keterangan
Buat Tiket Baru	Pengguna telah berhasil mengirim tiket permintaan layanan TI dan telah diterima oleh admin STELA
Klasifikasi Tiket	Analisa awal oleh operator (<i>IT Service Desk</i>) untuk menentukan klasifikasi tiket
Penugasan Tiket	Operator memberikan penugasan ke petugas <i>Helpdesk</i> ataupun <i>IT Specialist</i>
Solusi Tiket	Petugas dalam proses pengerjaan permintaan layanan sesuai tiket
Selesai Tiket	Pemenuhan permintaan layanan pada tiket telah selesai

Tahapan	Keterangan
Rating Tiket	Pemberian rating terhadap pemenuhan permintaan layanan

G. Memberikan Rating

Aplikasi STELA memfasilitasi pengguna untuk memberikan penilaian terhadap pengerjaan tiket permintaan layanan TI yang telah selesai berupa pemberian rating kepada petugas yang mengerjakan permintaan layanan TI tersebut.

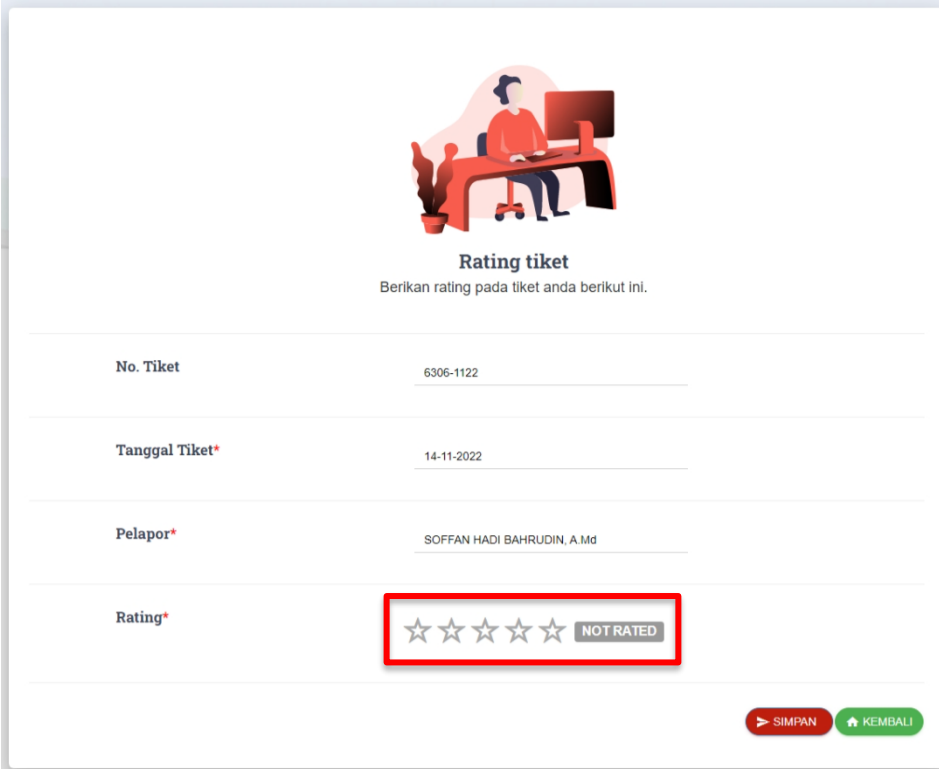
1. Tekan tombol **Tiket Pengguna** pada halaman profil.




2. Akan menampilkan daftar riwayat tiket yang telah dikirim oleh pengguna.

Tiket Pengguna						
Tampilan	10	▼	entri	Cari:		
No.	Tanggal Tiket	No. Tiket	Rating	Pelapor	Kategori	Status Tiket
1	2022-11-16 00:00:00	6318-1122		SOFFAN HADI BAHRUDIN, A.Md		Open
2	2022-11-14 00:00:00	6306-1122	4 Sangat Baik	SOFFAN HADI BAHRUDIN, A.Md		Open
3	2022-11-14 00:00:00	6303-1122		SOFFAN HADI BAHRUDIN, A.Md	Internet & Jaringan	Open
Tampilan 1 sampai 3 dari 3 entri						
						Balik 1 Lanjut

3. Tekan icon bintang  untuk memberikan rating pada tiket tersebut.



Rating tiket
Berikan rating pada tiket anda berikut ini.

No. Tiket	6306-1122
Tanggal Tiket*	14-11-2022
Pelapor*	SOFFAN HADI BHRUDIN, A.Md
Rating*	 NOT RATED

[SIMPAN](#) [KEMBALI](#)

4. Pilih icon bintang sesuai dengan rating yang ingin anda berikan untuk petugas.

Rating*  **SANGAT BAIK**

5. Setelah memilih jumlah bintang yang akan diberikan, tekan tombol **Simpan** untuk menyimpan rating yang telah diberikan.

