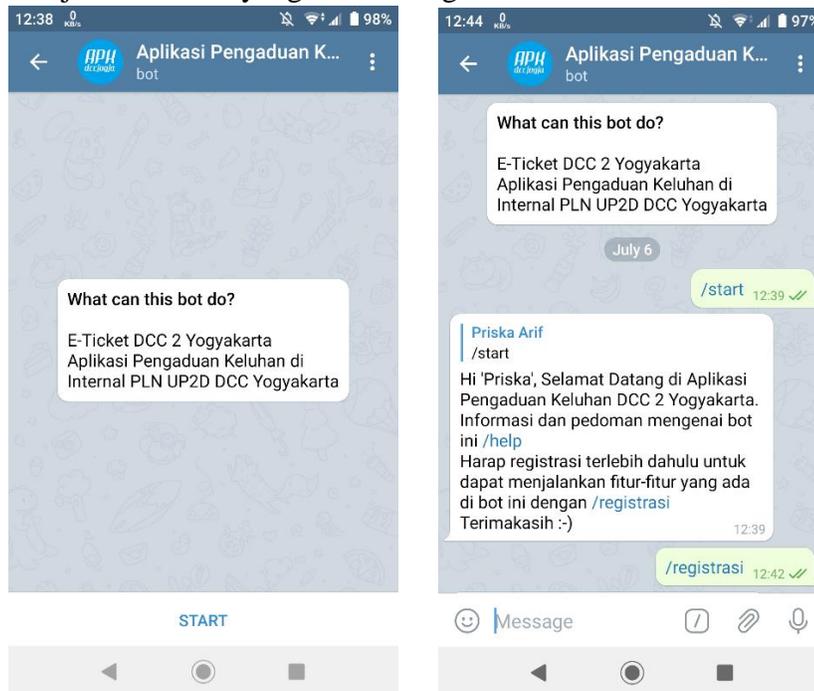


CARA MENJALANKAN PROGRAM

1. Telegram Bot

a. Memulai interaksi dengan bot

Untuk memulai interaksi dengan bot, tambahkan dulu telegram bot ke kontak dengan mengetikkan user @tiketdcc2_bot atau Aplikasi Pengaduan Keluhan (E-Ticket DCC 2). Pilih bot dan ketik start untuk memulai interaksi dengan bot sesuai gambar di bawah ini. Bot akan membalas dan diwajibkan untuk registrasi terlebih dahulu untuk menjalankan fitur yang ada di telegram bot.



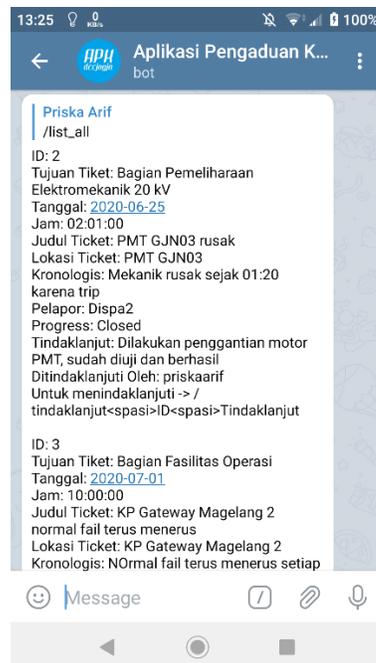
b. Melakukan registrasi

Untuk melakukan registrasi menggunakan perintah /registrasi. Kemudian bot akan membalas format registrasi yang benar. Setelah itu masukkan data sesuai format contoh “/registrasi 089666590720 arif” seperti gambar di bawah ini.



c. Melihat semua daftar keluhan

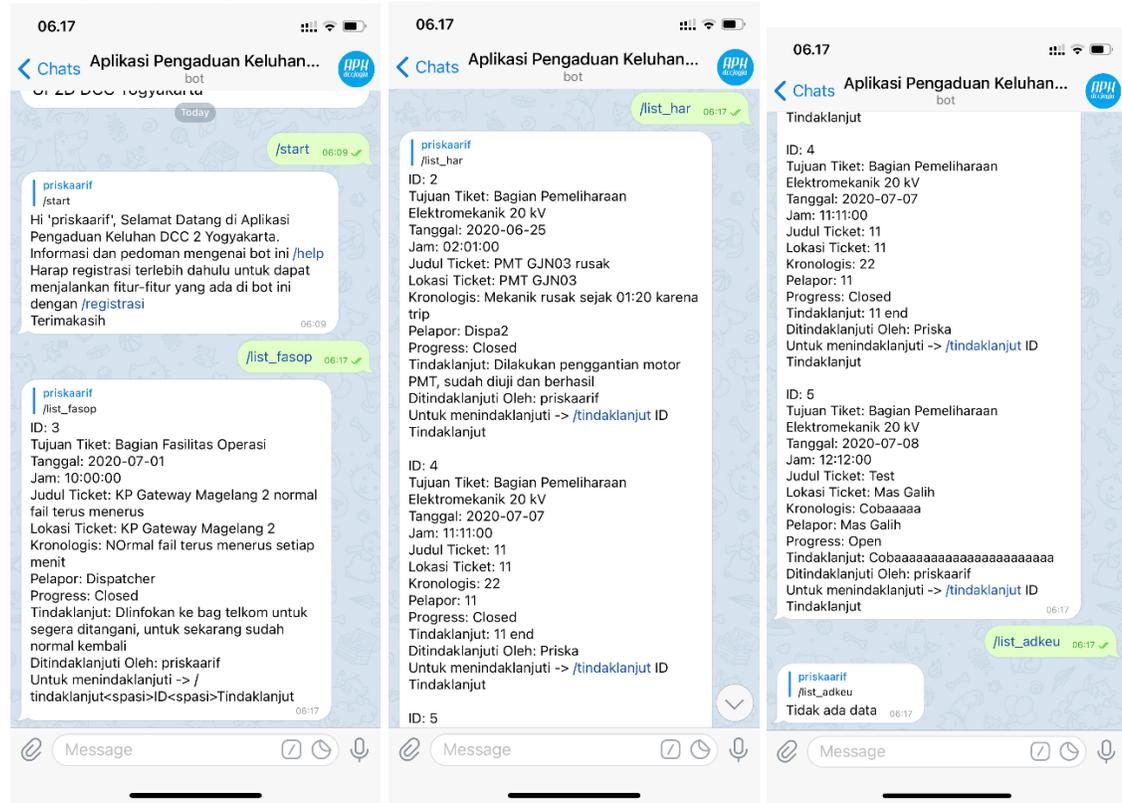
Untuk melihat semua daftar keluhan menggunakan perintah /list_all. Hasil dibatasi maksimal 5 data agar pengiriman lebih cepat dan proses lebih ringan. Untuk tampilan contoh dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



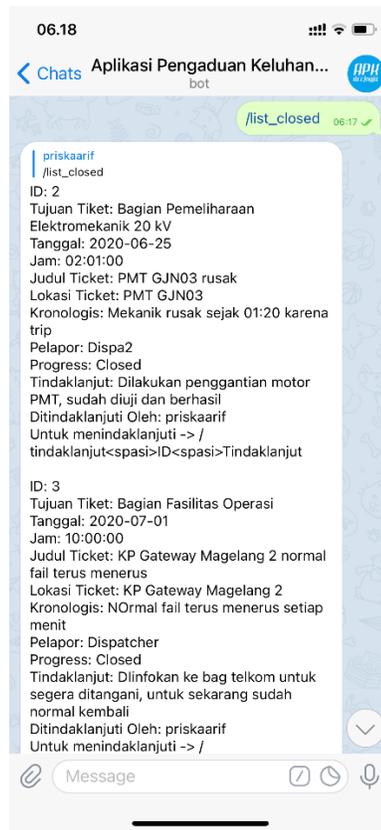
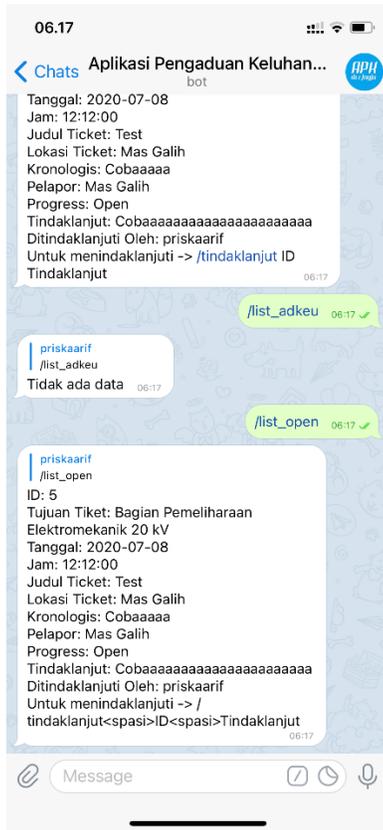
d. Melihat daftar keluhan berdasarkan bagian

Untuk melihat daftar berdasarkan bagian dengan perintah /list_fasop untuk fasilitas operasi, /list_har untuk pemeliharaan, dan /list_adkeu untuk administrasi dan

keuangan. Apabila tidak ada data maka akan muncul balasan 'Tidak ada data'. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

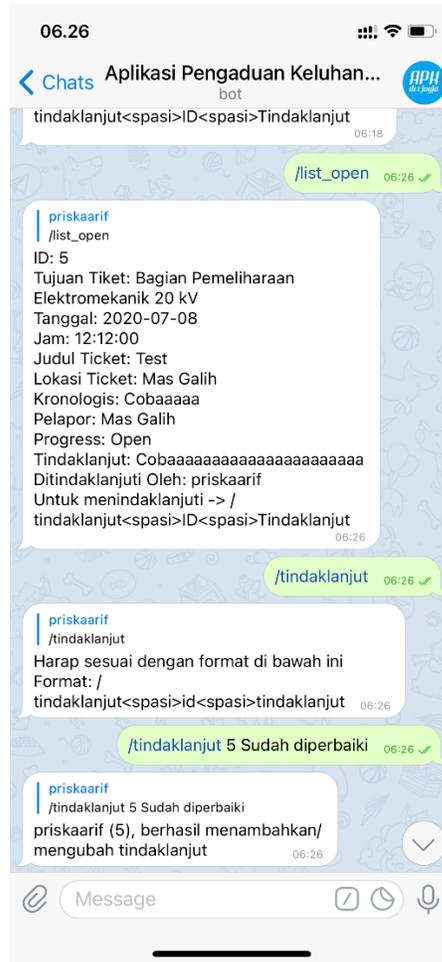


- e. Melihat semua daftar keluhan dalam posisi open dan closed
- Untuk melihat daftar keluhan dalam posisi open menggunakan perintah `'/list_open'` dan untuk posisi closed menggunakan perintah `'/list_closed'`. Apabila tidak ada data maka akan muncul balasan 'Tidak ada data'. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



f. Melakukan tindaklanjut keluhan

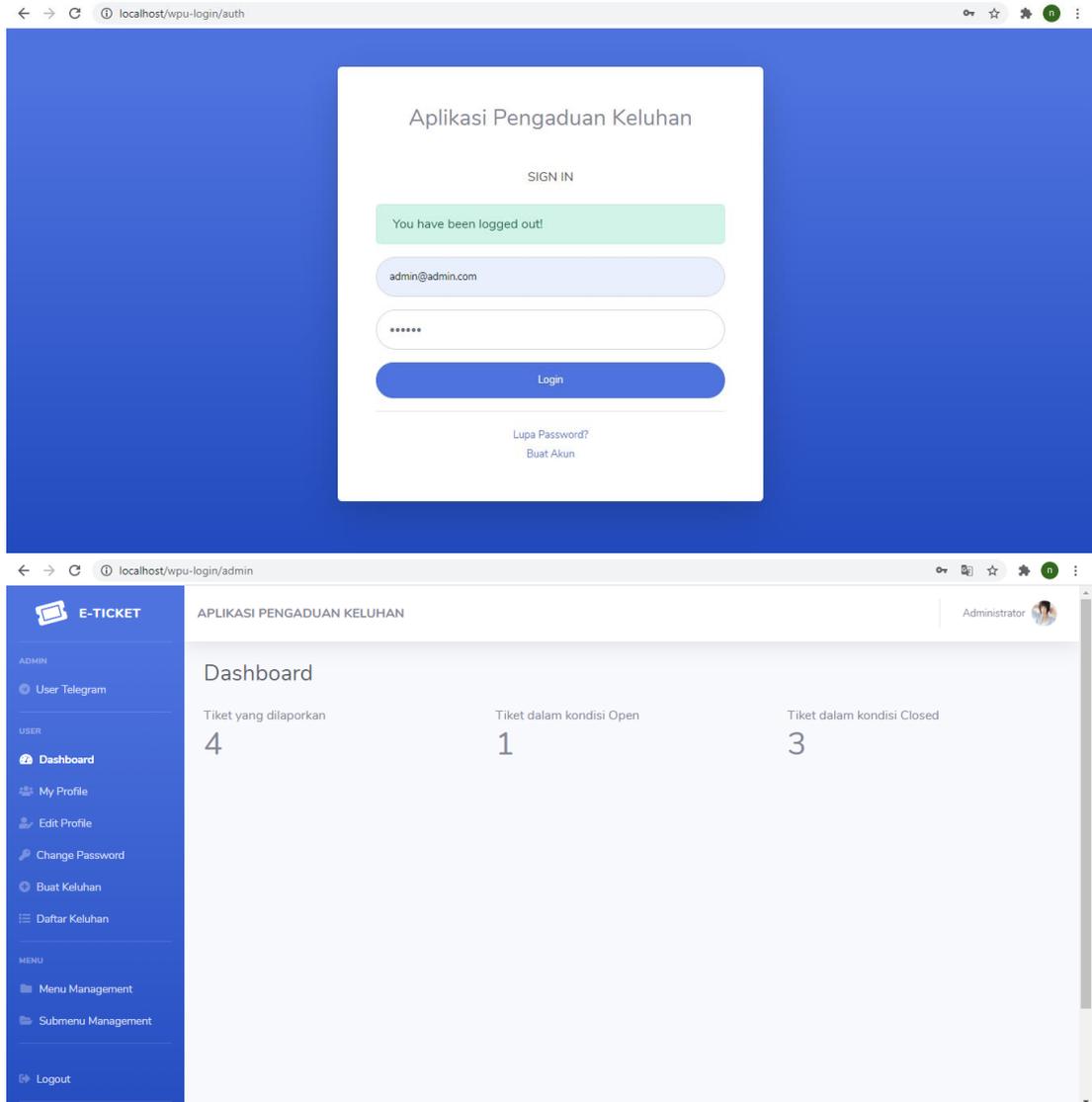
Untuk melakukan tindaklanjut dapat menggunakan perintah /tindaklanjut <spasi> idkeluhan <spasi> isi tindaklanjut. Tindaklanjut dapat dilakukan jika tiket keluhan dalam posisi open. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



2. Website

a. Login

Untuk login dapat mengisikan user dan password, kemudian klik login. Setelah login akan diarahkan ke halaman dashboard sesuai dengan role user tersebut apakah sebagai admin atau user. Pada dashboard akan ada tampilan daftar jumlah keluhan, keluhan dalam posisi open dan dalam posisi closed.



b. Melihat dan approve user telegram oleh admin

Untuk melihat user telegram dan approve hanya dapat dilakukan oleh admin. Untuk melihat dapat memilih sidemenu User Telegram, maka akan muncul halaman user telegram. Untuk approve user dapat dengan klik Edit pada user yang ingin di approve, kemudian ubah angka 0 menjadi angka 1 yang berarti user tersebut akan diaktifkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

APLIKASI PENGADUAN KELUHAN

Administrator

User Telegram

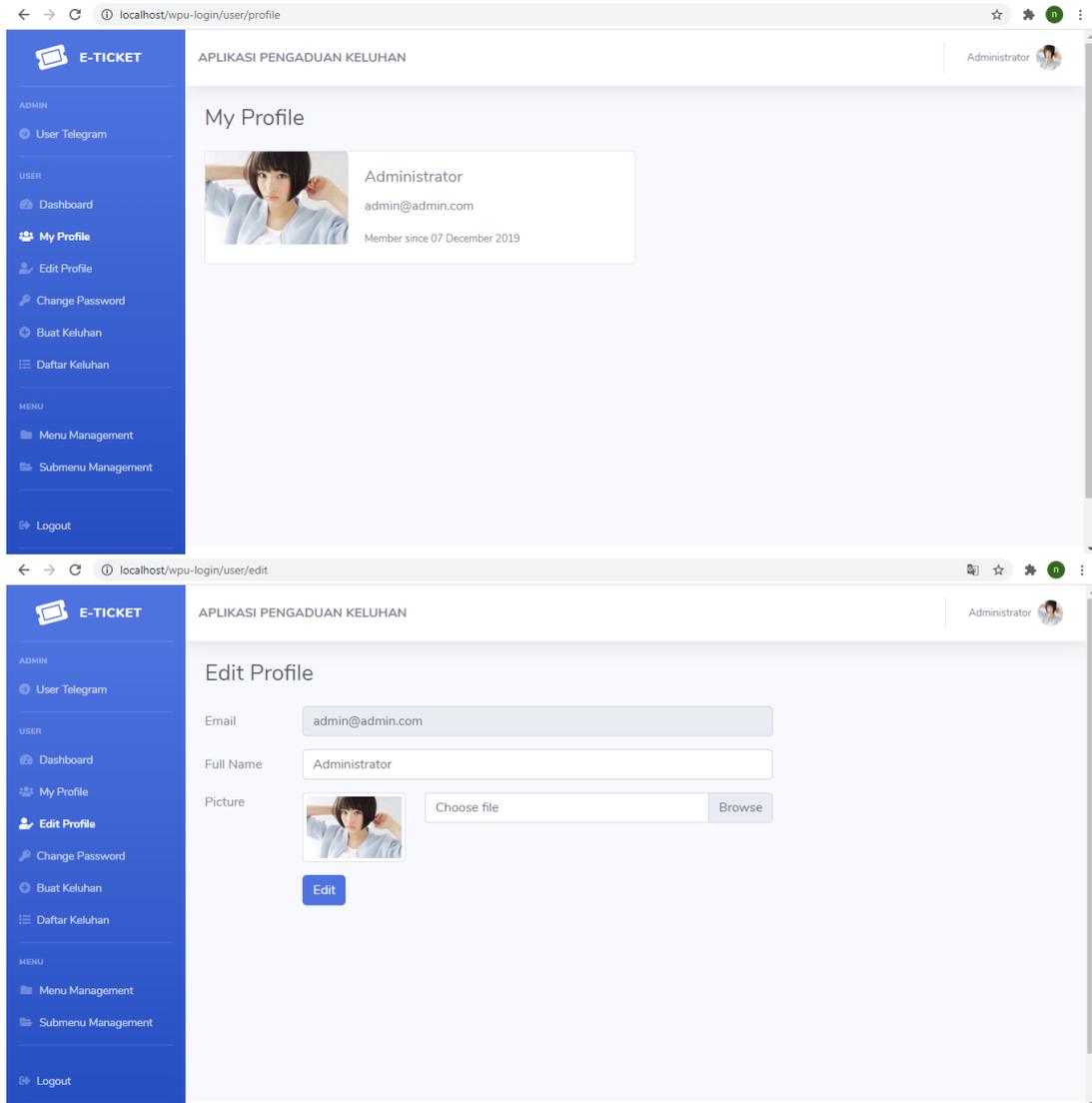
ID	Nomor HP	Nama	ID_Telegram	Bagian	Active	Action
1	082211959596	Priska	170913238		1	Edit
2	089666590720	Arif	588245033		1	Edit
3	085643330883	wahyu	747074779	Bagian Fasilitas Operasi	1	Edit
4	088877776666	galih	1212699178	Bagian Pemeliharaan Elektromekanik 20 kV	1	Edit

Edit User Telegram

Close Update

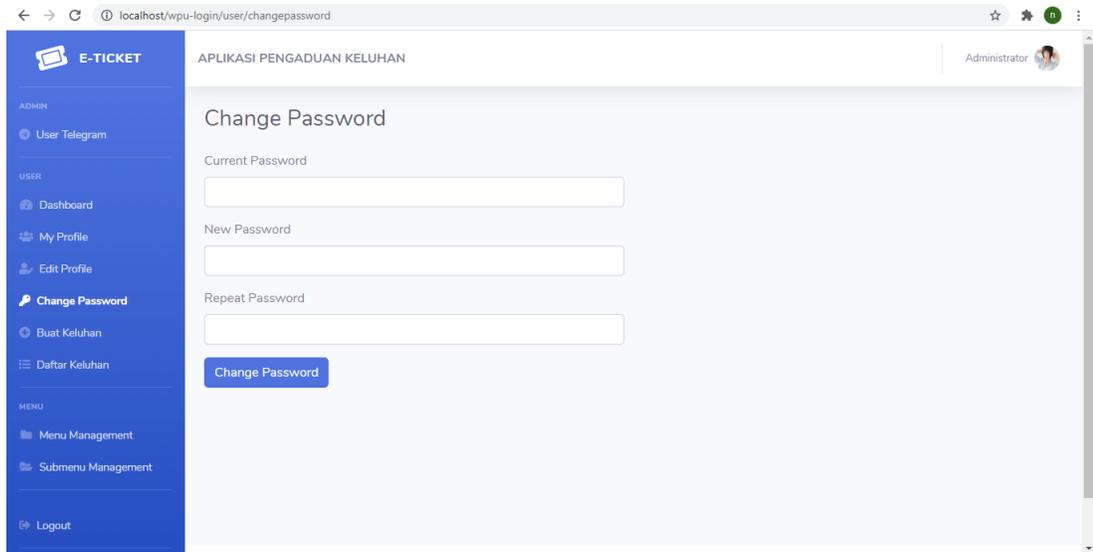
c. Melihat dan mengubah profil

Untuk melihat profil dapat memilih sidemenu 'My Profile' dan untuk mengubah profil dapat memilih sidemenu 'Edit Profile'. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



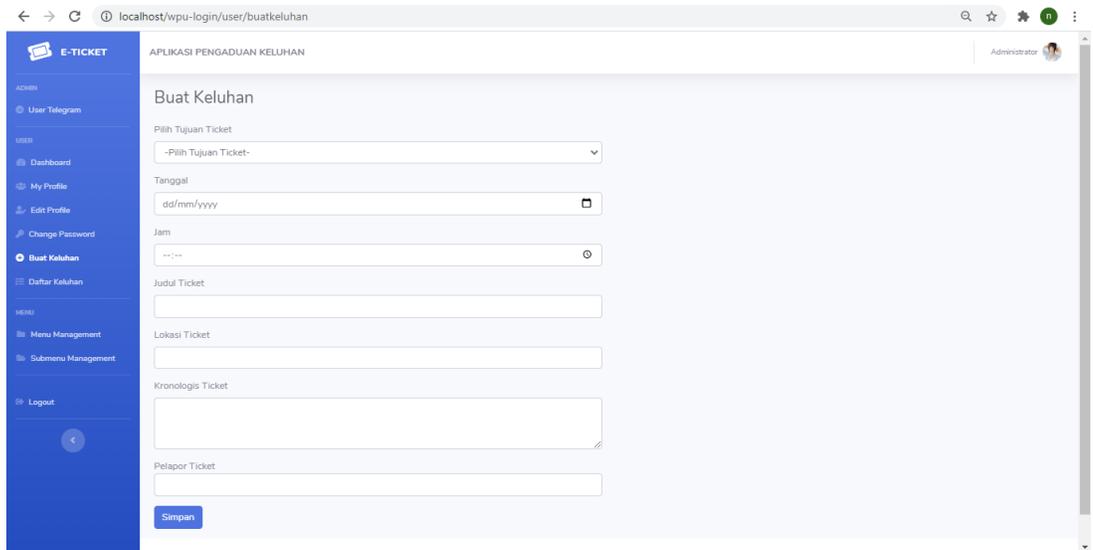
d. Mengubah password

Untuk mengubah password dapat memilih sidemenu 'Change Password'. Masukkan password lama dan password baru untuk dapat mengubah password. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



e. Membuat keluhan baru

Untuk membuat keluhan dapat memilih sidemenu 'Buat Keluhan'. Masukkan semua data keluhan pada form yang ada, semua data harus terisi. Setelah terisi semua, maka klik Simpan untuk menyimpan keluhan. Telegram akan mengirimkan notifikasi ke grup sesuai dengan tujuan tiket. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



f. Melihat daftar keluhan

Untuk melihat keluhan dapat memilih sidemenu 'Daftar Keluhan'. Halaman daftar keluhan akan muncul, dan terdapat beberapa aksi yang dapat dilakukan seperti edit, detail, set closed, dan delete. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

localhost/wpu-login/user/daftarkeluhan

E-TICKET

APLIKASI PENGADUAN KELUHAN

Administrator

Daftar Keluhan

EXPORT KE EXCEL (ALL)

Filter By [v] Search... [Go]

ID	Keluhan	Tujuan Ticket	Tanggal	Jam	Judul	Lokasi	Kronologis	Pelapor	Progress	Action
2	Bagian Pemeliharaan Elektromekanik 20 kV		2020-06-25	02:01:00	PMT GJN03 rusak	PMT GJN03	Mekanik rusak sejak 01:20 karena trip	Dispa2	Closed	Edit Detail Set Closed Delete
3	Bagian Fasilitas Operasi		2020-07-01	10:00:00	KP Gateway Magelang 2 normal fail terus menerus	KP Gateway Magelang 2	NOrmal fail terus menerus setiap menit	Dispatcher	Closed	Edit Detail Set Closed Delete
4	Bagian Pemeliharaan Elektromekanik 20 kV		2020-07-07	11:11:00	11	11	22	11	Closed	Edit Detail Set Closed Delete
5	Bagian		2020-	12:12:00	Test	Mas Galih	Cobaaaaa	Mas Galih	Open	Edit

g. Mengubah keluhan

Untuk mengubah keluhan dapat memilih aksi edit, kemudian akan muncul pop up seperti gambar di bawah ini. Isikan data sesuai yang diinginkan untuk diubah, kemudian klik update.

Edit Keluhan ×

Bagian Pemeliharaan Elektromekanik 20 kV

25/06/2020 📅

02:01 🕒

PMT GJN03 rusak

PMT GJN03

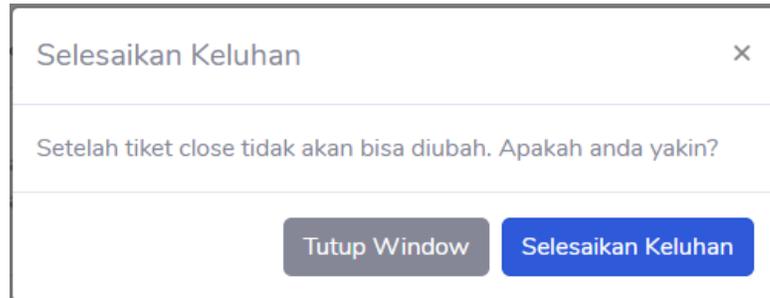
Mekanik rusak sejak 01:20 karena trip

Dispa2

Close
Update

h. Mengubah progress keluhan menjadi closed

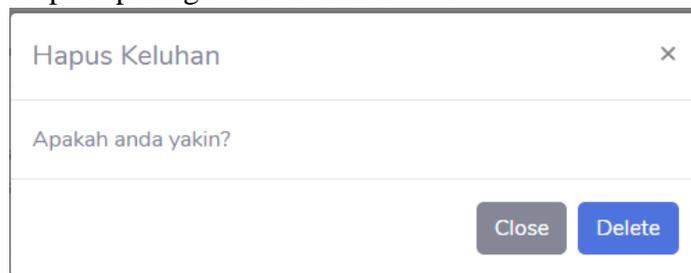
Untuk mengubah progress keluhan menjadi closed apabila keluhan sudah dianggap selesai, dengan klik aksi set closed. Kemudian akan muncul pop up seperti gambar di bawah ini, lalu klik selesaikan keluhan. Apabila berhasil maka data keluhan sudah berubah menjadi closed.



5	Bagian Pemeliharaan Elektromekanik 20 kV	2020-07-08	12:12:00	Test	Mas Galih	Cobaaaaa	Mas Galih	Closed	Edit Detail Set Closed Delete
---	--	------------	----------	------	-----------	----------	-----------	--------	--

i. Menghapus keluhan

Untuk menghapus keluhan menggunakan aksi delete. Kemudian akan muncul pop up apakah yakin akan dihapus, jika yakin klik Delete. Akan muncul bahwa keluhan berhasil dihapus seperti pada gambar di bawah ini.



E-TICKET APLIKASI PENGADUAN KELUHAN Administrator

Daftar Keluhan
EXPORT KE EXCEL (ALL)
Filter By [v] Search... [input] Go

Hapus Keluhan Berhasil!

ID Keluhan	Tujuan Ticket	Tanggal	Jam	Judul	Lokasi	Kronologis	Pelapor	Progress	Action
2	Bagian Pemeliharaan Elektromekanik 20 kV	2020-06-25	02:01:00	PMT GJN03 rusak	PMT GJN03	Mekanik rusak sejak 01:20 karena trip	Dispa2	Closed	Edit Detail Set Closed Delete
3	Bagian Fasilitas Operasi	2020-07-01	10:00:00	KP Gateway Magelang 2 normal fail terus menerus	KP Gateway Magelang 2	NOrmal fail terus menerus setiap menit	Dispatcher	Closed	Edit Detail Set Closed Delete
4	Bagian Pemeliharaan Elektromekanik 20	2020-07-07	11:11:00	11	11	22	11	Closed	Edit Detail Set Closed