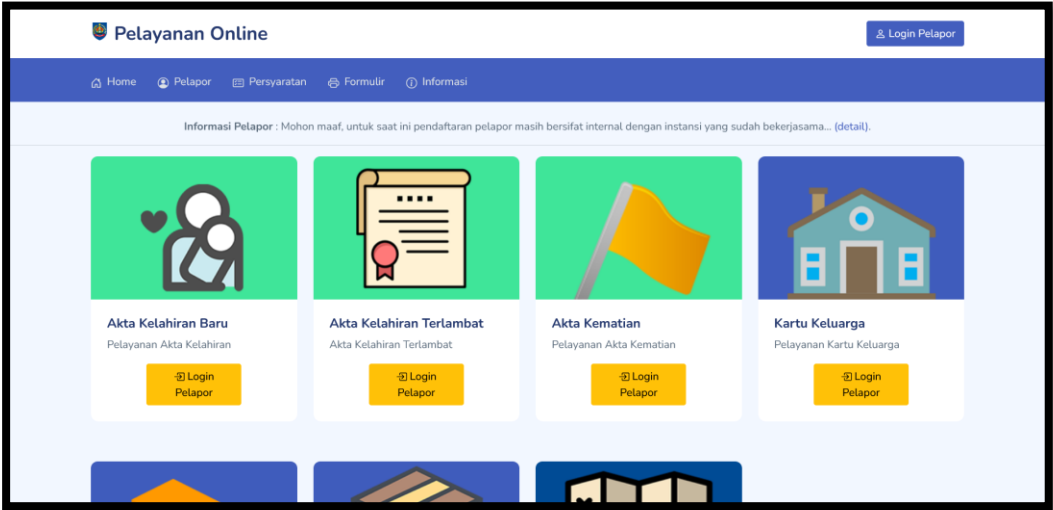


PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI ONLINE

BAGI PELAPOR

A. MENU UTAMA

1. Home



Halaman Home merupakan halaman utama dari aplikasi pelayanan online yang terdiri dari beberapa bagian sebagai berikut:

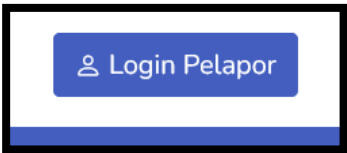
a. Nama Aplikasi

Menampilkan nama dari aplikasi tersebut.



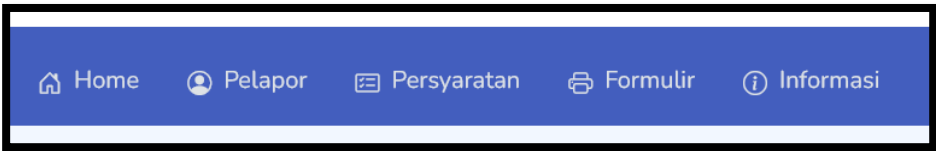
b. Tombol Login Pelapor

Tombol khusus untuk mempermudah akses login pelapor.



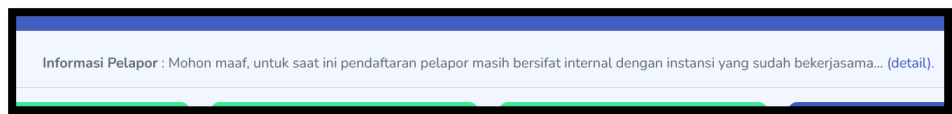
c. Menu Utama

Menampilkan menu apa saja yang bisa diakses oleh pelapor. Isi dari menu utama bergantung dengan hak akses dari masing-masing pelapor.



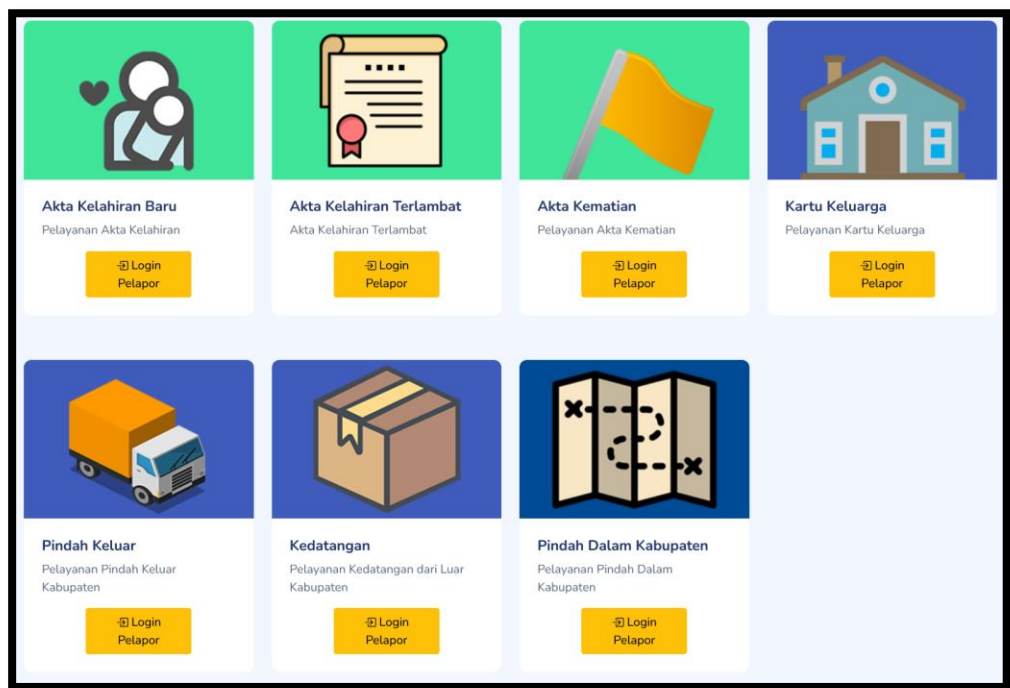
d. Informasi

Menampilkan informasi terkini untuk pelapor yang sudah login maupun untuk umum bergantung dengan jenis informasinya.



e. Jenis Layanan

Menampilkan jenis layanan utama yang bisa diakses oleh pelapor secara umum.



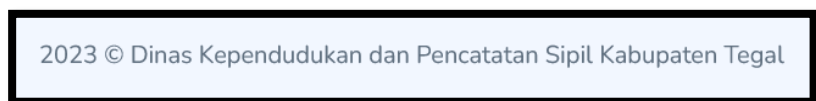
f. Kelompok Pelayanan Lainnya

Menampilkan kelompok pelayanan khusus yang ditujukan untuk grup pelapor tertentu.

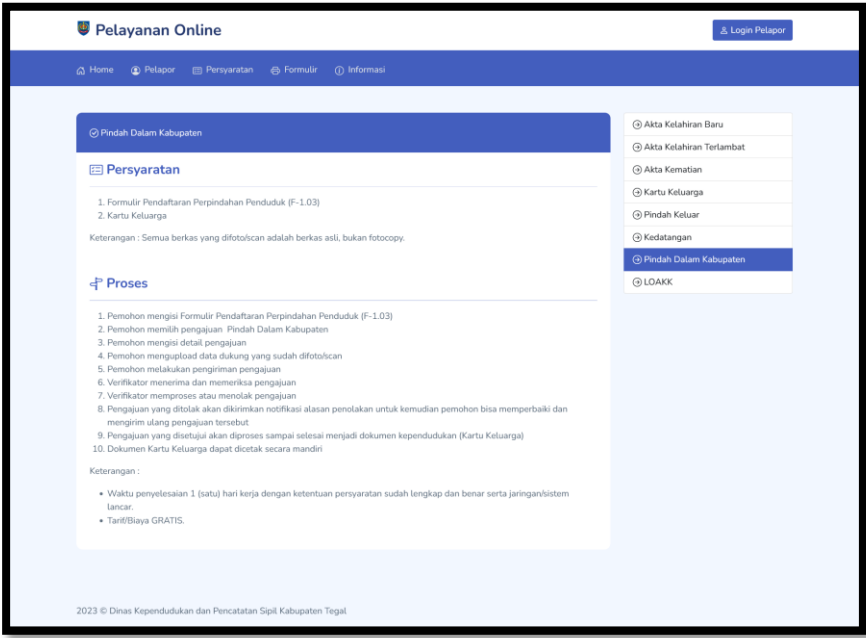


g. Footer

Menampilkan copyright tahun pembuatan dan nama instansinya.

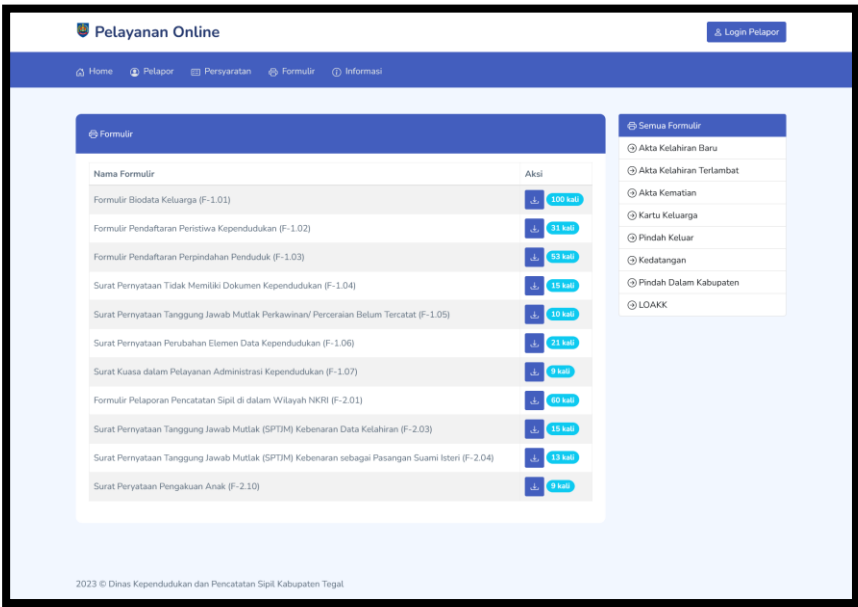


2. Persyaratan



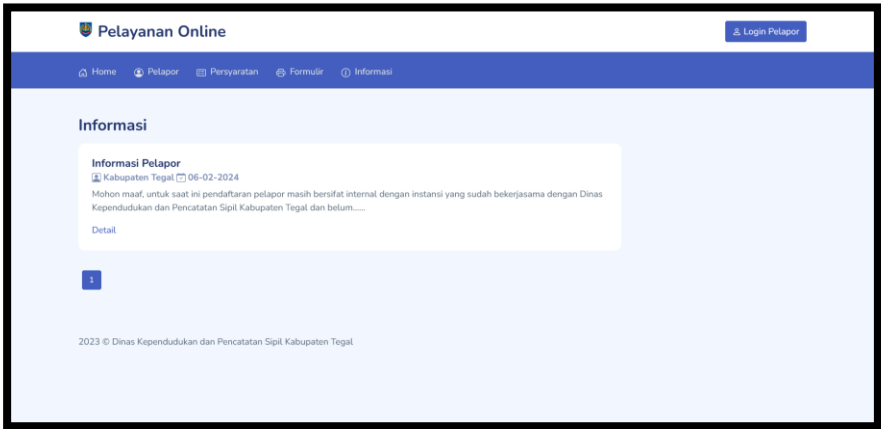
Halaman Persyaratan untuk menampilkan keterangan persyaratan dan keterangan proses dari Jenis Layanan yang dipilih. Untuk memilih Jenis Layanan yang dituju dengan cara memilih jenis layanan yang ada pada menu samping.

3. Formulir

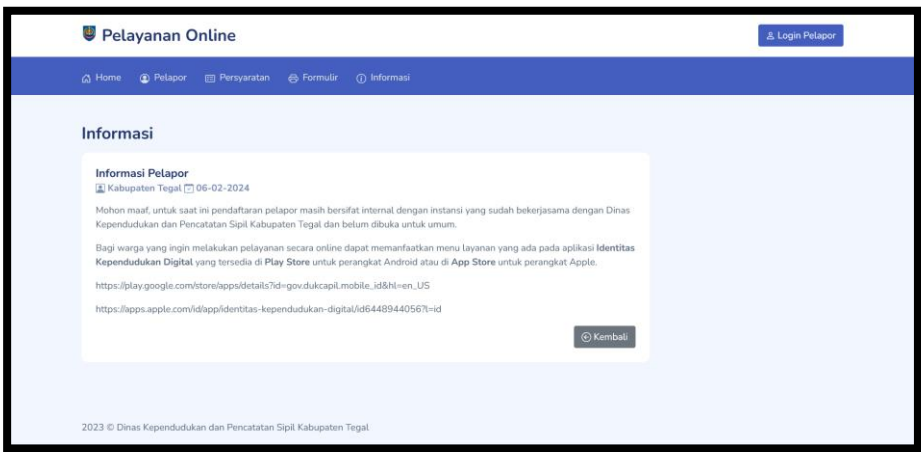


Halaman Formulir digunakan untuk menampilkan semua formulir yang biasa digunakan pada layanan-layanan. Untuk memilih layanan tertentu bisa dengan cara memilih jenis layanan pada menu samping.

4. Informasi



Halaman Informasi untuk menampilkan informasi yang diberikan untuk pelapor. Informasi yang ditampilkan bisa dari admin maupun dari sistem secara otomatis. Dan sifat informasi yang ditampilkan adalah informasi umum, informasi rahasia (akan ditampilkan setelah login) dan informasi dari sistem (otomatis). Untuk melihat detail informasi dengan memilih link Detail pada bagian bawah dari masing-masing informasi tersebut.



Klik tombol Kembali untuk kembali ke Halaman Daftar Informasi.

B. PELAPOR

1. Pendaftaran Pelapor

Untuk melakukan pendaftaran pelapor pilih menu Pelapor → Pendaftaran.

Pendaftaran Pelapor

NIK*

Nama Lengkap*

Nomor KK*

Tempat Lahir*

Tanggal Lahir*

DD-MM-YYYY

Nama Ibu Kandung*

Provinsi*

---Pilih Provinsi---

Kabupaten/Kota*

---Pilih Kabupaten/Kota---

Kecamatan*

---Pilih Kecamatan---

Desa/Kelurahan*

---Pilih Desa/Kelurahan---

Nomor HP (WhatsApp)*

08...

Email*

Kata Kunci*

Ulangi Kata Kunci*

Foto Selfie*

Tahapan foto selfie:

Klik tombol Mulai

Klik Allow untuk mengizinkan akses kamera

Klik tombol Ambil Foto

Selesai

Berapa 1 dikali 4?

Kirim Pendaftaran

Reset

Sudah memiliki Akun?

Login Pelapor

Isi data secara lengkap kemudian klik Kirim Pendaftaran. Setelah selesai kirim, data pelapor tersebut akan di verifikasi oleh admin dan jika disetujui maka akan dikirimkan link aktivasi pelapor dari sistem.

2. Aktivasi Pelapor

Bagi pelapor yang sudah didaftarkan atau disetujui oleh admin, maka akan mendapatkan link aktivasi melalui WhatsApp sesuai dengan nomor HP yang tersimpan. Tahapan Aktivasi Pelapor sebagai berikut:

- a. Buka link aktivasi yang sudah dikirimkan melalui WhatsApp. Jika link belum bisa di klik, simpan terlebih dahulu nomor hp pelayanan online yang mengirimkan notifikasi tersebut.

Aktivasi Pelapor

Silahkan buat Kata Kunci Baru untuk melanjutkan proses aktivasi.

NIK

3328032806870003

Kata Kunci

Ulangi Kata Kunci

☐ I'm not a robot

reCAPTCHA

Privacy - Terms

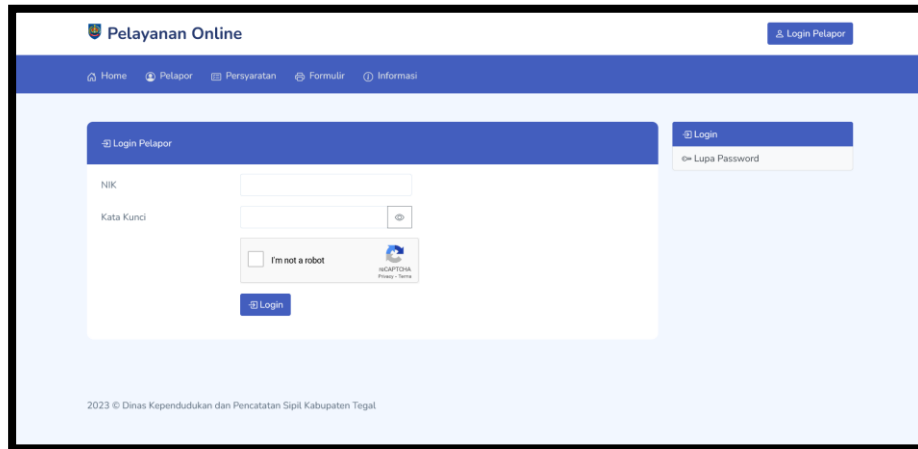
Proses Aktivasi

- b. Isi Kata Kunci atau Password baru dengan ketentuan sebagai berikut:

Ketentuan Kata Kunci / Password Baru:
1. Minimal 8 digit. 2. Mengandung huruf besar / kapital. 3. Mengandung huruf kecil. 4. Mengandung angka (0-9). 5. Mengandung symbol khusus seperti titik, strip, dsb. Contoh: Feb1702. atau Agus-2024 atau M@ret2023

- c. Ulangi Kata Kunci dengan isi yang sama dengan Kata Kunci / Password di atas.
- d. Beri tanda centang pada box **I'm not a robot**. Jika ada jendela baru yang berisi pilihan gambar maka pilihlah gambar sesuai dengan perintah yang ditunjukkan. *(Detail tentang reCAPTCHA ada pada point D-1 dibawah).*
- e. Klik tombol Proses Aktivasi. Jika proses aktivasi berhasil, lanjutkan ke halaman Login Pelapor.

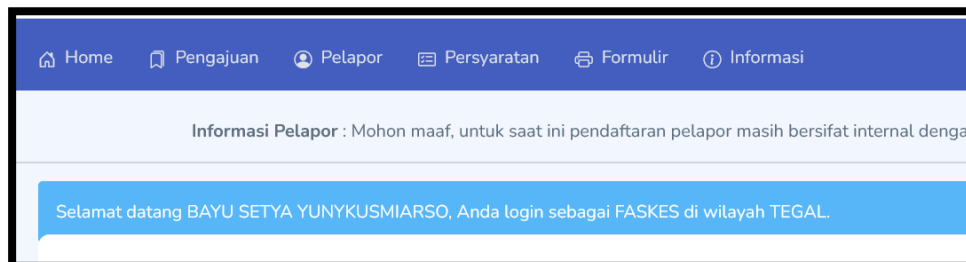
3. Login Pelapor



Halaman Login Pelapor dapat diakses dengan memilih tombol Login Pelapor di atas atau dengan memilih menu Pelapor pada Menu Utama. Tahapan Login Pelapor sebagai berikut:

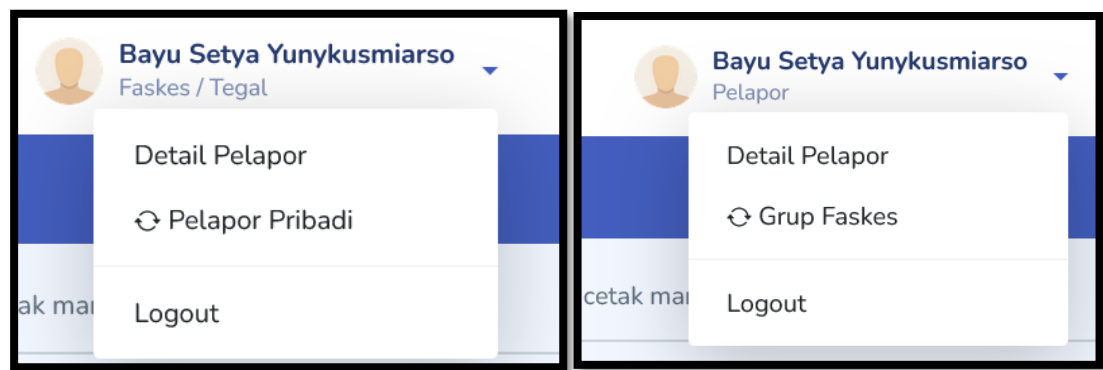
- Isi NIK Pelapor.
- Isi Kata Kunci atau Password.
- Beri tanda centang pada box **I'm not a robot**. Jika ada jendela baru yang berisi pilihan gambar maka pilihlah gambar sesuai dengan perintah yang ditunjukkan. *(Detail tentang reCAPTCHA ada pada point D-1 dibawah).*
- Klik tombol Login.

Jika NIK dan Kata Kunci sudah sesuai maka akan diarahkan ke halaman utama dan ditampilkan pesan berhasil login.



Jika pelapor tidak bisa login karena lupa kata kunci bisa lihat pada bagian Lupa Password (point B-7) dibawah.

4. Ganti Mode



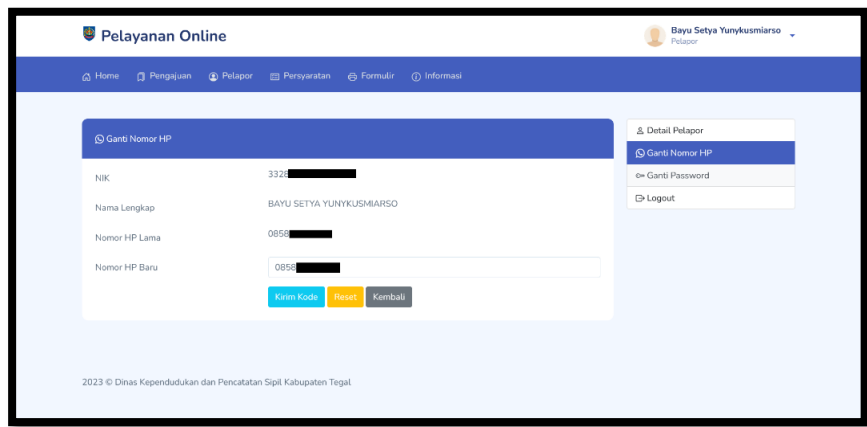
Jika Anda adalah Pelapor yang sudah dinaikkan levelnya menjadi Grup Pelapor tertentu maka akun pelapor tersebut memiliki dua mode yaitu mode Pelapor Pribadi dan mode Grup Tertentu. Tahapan ganti mode sebagai berikut:

- a. Pastikan sudah berhasil login.
- b. Jika pada bagian bawah nama tertulis nama Grup Tertentu dan wilayahnya maka saat ini berada pada mode Grup Pelapor dan untuk mengganti mode dengan memilih Pelapor Pribadi.
- c. Jika pada bagian bawah nama tertulis Pelapor maka saat ini berada pada mode Pelapor Pribadi dan untuk mengganti mode dengan memilih Grup Tertentu yang dimaksud.

Perbedaan antara Grup Tertentu dengan Pelapor Pribadi sebagai berikut:

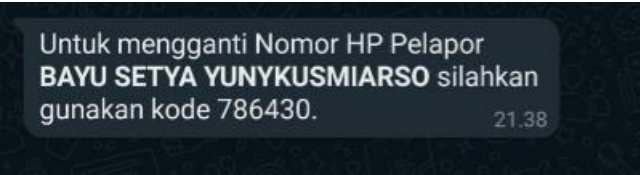
Grup Tertentu	Pelapor Pribadi
Dapat melakukan pengajuan untuk orang lain	Hanya dapat melakukan pengajuan dalam satu Keluarga
Nomor KK, Nomor HP (SMS) Warga, Email Warga dan Wilayah bisa diedit.	Nomor KK, Nomor HP, Email dan wilayah dikunci sesuai dengan data pelapor.
Bisa mengakses Jenis Layanan khusus (bergantung dengan akses yang diberikan)	Jenis Layanan yang dapat diakses adalah Jenis Layanan umum.

5. Ganti Nomor HP

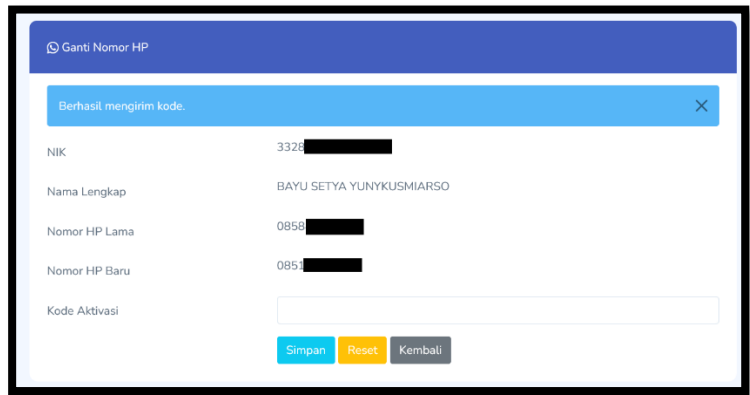


Nomor HP disini digunakan untuk mengirimkan notifikasi via WhatsApp dari sistem misalnya link aktivasi pelapor, link lupa password dan notifikasi status pengajuan. Bagi pelapor yang memerlukan pergantian nomor hp tersebut maka dapat memilih menu Ganti Nomor HP. Tahapan Ganti Nomor HP sebagai berikut:

- a. Pastikan pelapor sudah login.
- b. Pada halaman Pelapor pilih menu Ganti Nomor HP.
- c. Isi Nomor HP Baru pada form yang tersedia.
- d. Pilih tombol Kirim Kode.
- e. Jika prose tersebut berhasil maka sistem akan mengirimkan notifikasi WhatsApp berisi kode ke Nomor HP yang baru.



- f. Masukkan kode tersebut pada form Kode Aktivasi yang tersedia.



- g. Klik tombol Simpan untuk menyimpan nomor hp yang baru.
- h. Jika proses berhasil maka akan ditampilkan pesan berhasil disimpan.

6. Ganti Password

The screenshot shows the 'Pelayanan Online' interface. The main content area displays the 'Ganti Password' form. The form has the following fields: NIK (3328...), Nama Lengkap (BAYU SETYA YUNYKUSMIARSO), Kata Kunci Lama, Kata Kunci Baru, and Ulangi Kata Kunci. At the bottom of the form are three buttons: 'Simpan' (blue), 'Reset' (yellow), and 'Kembali' (grey). On the right side, there is a sidebar with the user's name 'Bayu Setya Yunyusmiarso' and a list of navigation options: 'Detail Pelapor', 'Ganti Nomor HP', 'Ganti Password' (highlighted in blue), and 'Logout'.

Untuk keamanan akun pelapor direkomendasikan untuk sering melakukan perubahan password di setiap waktu tertentu. Tahapan proses ganti password sebagai berikut:

- a. Pastikan pelapor sudah login.
- b. Pada halaman Pelapor pilih menu Ganti Password.
- c. Masukkan Kata Kunci / Password lama pada form yang disediakan.
- d. Masukkan Kata Kunci / Password baru dengan ketentuan yang sama seperti pada point B-2-b.
- e. Ulangi Kata Kunci dengan isi yang sama dengan Kata Kunci / Password Baru di atas.
- f. Klik tombol Simpan untuk menyimpan password baru.
- g. Jika proses berhasil, lanjutkan ke halaman Login Pelapor dan gunakan Kata Kunci / Password yang baru dibuat tersebut.

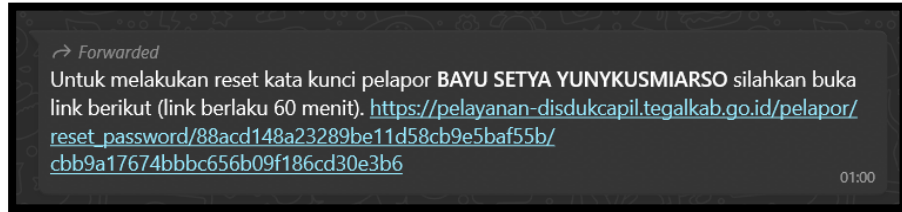
7. Lupa Password

The screenshot shows the 'Pelayanan Online' interface. The main content area displays the 'Lupa Password' form. The form has the following fields: NIK, Nama Lengkap, and Nomor HP (WhatsApp). Below these fields is a checkbox labeled 'I'm not a robot' and a CAPTCHA image. At the bottom of the form are two buttons: 'Proses' (blue) and 'Reset' (grey). On the right side, there is a sidebar with the 'Login' and 'Lupa Password' options.

Tahapan jika pelapor lupa password sebagai berikut:

- a. Pada halaman Pelapor pilih menu Lupa Password.
- b. Masukkan NIK, Nama Lengkap dan Nomor HP yang terdaftar sebagai pelapor.

- c. Beri tanda centang pada box **I'm not a robot**. Jika ada jendela baru yang berisi pilihan gambar maka pilihlah gambar sesuai dengan perintah yang ditunjukkan. *(Detail tentang reCAPTCHA ada pada point D-1 dibawah).*
- d. Klik tombol Proses. Jika data sesuai maka sistem akan mengirimkan link reset password.



- e. Buka link reset password tersebut di browser.

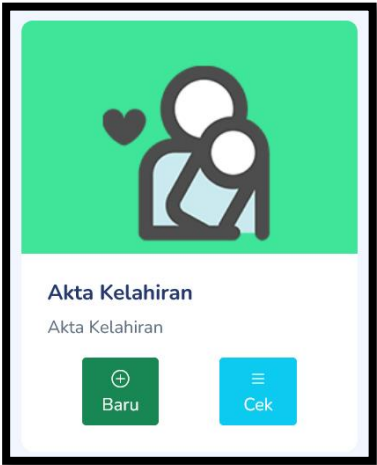
- f. Isi Nomor KK dari pelapor.
- g. Masukkan Kata Kunci / Password baru dengan ketentuan yang sama seperti pada point B-2-b.
- h. Ulangi Kata Kunci dengan isi yang sama dengan Kata Kunci / Password Baru di atas.
- i. Klik tombol Ganti Password untuk menyimpan password yang baru.
- j. Jika proses berhasil, lanjutkan ke halaman Login Pelapor dan gunakan Kata Kunci / Password yang baru dibuat tersebut.

C. PENGAJUAN

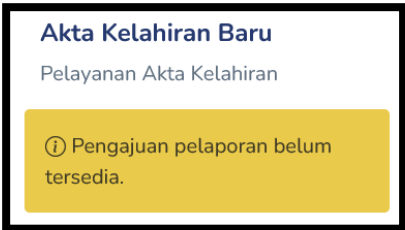
1. Pengajuan Baru

Untuk dapat melakukan pengajuan baru pastikan pelapor sudah login. Dan untuk melakukan pengajuan terdapat dua cara sebagai berikut:

- a. Pilih Jenis Pelayanan pada Halaman Utama (Home)



Klik tombol Baru pada Jenis Pelayanan yang diinginkan pada halaman utama. Jika tombol Baru tidak ada dan diganti dengan pesan “Pengajuan pelaporan belum tersedia” berarti Jenis Pelayanan tersebut belum bisa ditambahkan pengajuan baru karena ada pembatasan seperti pembatasan jam kerja atau pembatasan antrian pengajuan.

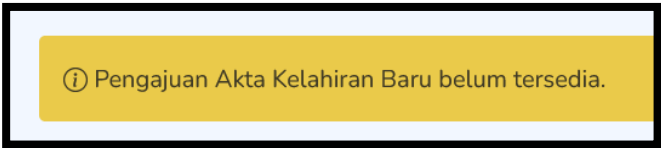


- b. Pilih Jenis Pelayanan pada Halaman Pengajuan

Pada halaman Pengajuan pilih Jenis Pelayanan yang ada pada menu samping.



Jika ada pembatasan pengajuan maka akan ditampilkan pesan “Pengajuan (Nama Pelayanan) belum tersedia.”



Jika pengajuan baru tersedia maka tahapan selanjutnya yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Detail Pengajuan

Pengajuan Akta Kelahiran Baru

NIK

Nama Lengkap

Nomor KK

Nomor HP (SMS) Warga

08...

Email Warga

Provinsi

33 - JAWA TENGAH

Kabupaten/Kota

28 - TEGAL

Kecamatan

14 - TARUB

Desa/Kelurahan

2014 - KEDOKANSAYANG

Detail Permohonan

Tanggal Lahir

DD-MM-YYYY

+ Proses Pengajuan

Reset

Kembali

Yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

- 1) Isi NIK, Nama Lengkap dan Nomor KK untuk data yang akan diajukan. Untuk form NIK bisa dikosogkan.
- 2) Isi Nomor HP (SMS) Warga untuk disimpan di aplikasi SIAK agar nantinya mendapatkan notifikasi SMS dari SIAK (jika ada).
- 3) Isian Email Warga bersifat opsional, bisa di isi atau dikosongkan.
- 4) Wilayah Provinsi sampai dengan Desa/Kelurahan sudah terisi tergantung level wilayah dari Grup Pelapor. Jika belum di isi, silahkan isi sesuai dengan wilayah dari data yang diajukan.
- 5) Isi Detail Permohonan dengan sejelas-jelasnya agar Verifikator Dinas dapat memahami pengajuan yang diinginkan secara detail.
- 6) Semua form dibawah batas baris merupakan form tambahan dari masing-masing Jenis Pelayanan. Silahkan isi selengkap-lengkapnya agar memudahkan Verifikator dalam melakukan entri data di SIAK.
- 7) Setelah semua di isi klik tombol Proses Pengajuan untuk menyimpan pengajuan tersebut.
- 8) Setelah berhasil menyimpan pengajuan maka halaman akan diarahkan ke halaman Detail Pengajuan.

Detail Pengajuan Akta Kelahiran

Kode Pengajuan	AKL33280028	Provinsi	JAWA TENGAH
NIK		Kabupaten/Kota	TEGAL
Nama Lengkap	MOHAMAD MUBAROK	Kecamatan	TARUB
Nomor KK	3328141212140007	Desa/Kelurahan	KEDOKANSAYANG
Nomor HP	088812345678		
Email			
Detail Permohonan	Pengajuan akta kelahiran baru belum memiliki NIK		
Tanggal Lahir	01-02-2024		

Edit Pengajuan

Klik tombol Edit Pengajuan jika ingin mengubah data yang disimpan sebelumnya.

b. Upload Data Dukung

Data dukung pelaporan		
Nama Dokumen	Contoh File	File Dokumen
Kartu Keluarga wajib		Tambah Dokumen
KTP Elektronik		Tambah Dokumen
Surat Keterangan Kelahiran wajib		Tambah Dokumen
Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan wajib		Tambah Dokumen
SPTJM Kebenaran Data Kelahiran		Tambah Dokumen
SPTJM Kebenaran sebagai Pasangan Suami Istri		Tambah Dokumen
Formulir wajib		Tambah Dokumen

Pada panel Data dukung pelaporan terdapat tabel yang terdiri dari 3 kolom sebagai berikut:

- Nama Dokumen berisi data Nama Dokumen yang perlu diupload, sifat dari dokumen tersebut (wajib/tidak) dan keterangan dari dokumen tersebut (jika ada).
- Contoh File untuk menunjukkan contoh tampilan file dokumen yang perlu diupload.
- File Dokumen berisi daftar file yang sudah diupload. Untuk menambahkan File Dokumen baru klik tombol Tambah Dokumen pada baris Nama Dokumen yang diinginkan.

- 4) Pada saat menambahkan File Dokumen dua pilihan sebagai berikut:
- a) Pilih Dokumen Lama

The screenshot shows the 'Data Dukung Akta Kelahiran' form. At the top, there's a header with a back arrow and the title. Below it, a table displays personal information: Kode Pengajuan (AKL33280028), NIK, Jenis Dokumen (Kartu Keluarga), and Nama Lengkap (MOHAMAD MUBAROK). Under 'Pilihan Dokumen', the 'Pilih Dokumen Lama' radio button is selected. A section titled 'Pilih File Dokumen' lists five previously uploaded files with their names and dates. At the bottom right, there are 'Simpan' and 'Kembali' buttons.

Jika File Dokumen yang akan ditambahkan sudah pernah diupload maka Pilihan Dokumen ada pada Pilih Dokumen Lama. Klik pada gambar untuk melihat File Dokumen agar lebih jelas. Jika sudah yakin File tersebut yang dimaksud, klik pada radio button yang ada di samping gambar tersebut. Klik tombol Simpan untuk menyimpan File Dokumen pada pengajuan tersebut.

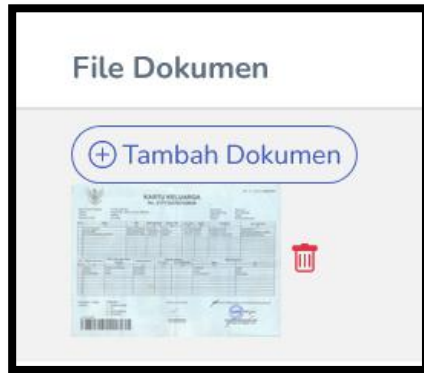
- b) Upload Baru

The screenshot shows the 'Data Dukung Akta Kelahiran' form with the 'Upload Baru' radio button selected. The 'File Upload' section has a 'Browse...' button and a 'No file selected.' message. Below it, there are input fields for 'Tanggal Dokumen' (18-02-2024), 'Lembar ke-' (1), and 'Keterangan'. At the bottom right, there are 'Simpan' and 'Kembali' buttons.

Jika File Dokumen belum pernah diupload maka yang dipilih adalah Upload Baru. Pada form File Upload klik tombol Browse untuk memilih file yang akan diupload. Ekstensi file harus jpg, jpeg, png, jfif (atau ketentuan lain jika ada perubahan). Tanggal Dokumen otomatis terisi tanggal hari ini dan bisa diganti dengan tanggal cetak dokumen jika diinginkan. Lembar ke otomatis terisi 1 dan dapat diganti sesuai dengan halaman file dokumennya. Form Keterangan bisa di isi sesuai kebutuhan

atau dikosongkan. Selanjutnya klik tombol Simpan untuk mengupload file tersebut menjadi Dokumen Data dukung dari pengajuan tersebut. Jika terdapat error setelah klik tombol Simpan, bisa cek pada point D-2 (Gagal Upload File).

- 5) Semua file dokumen yang berhasil diupload akan ditampilkan pada kolom File Dokumen.



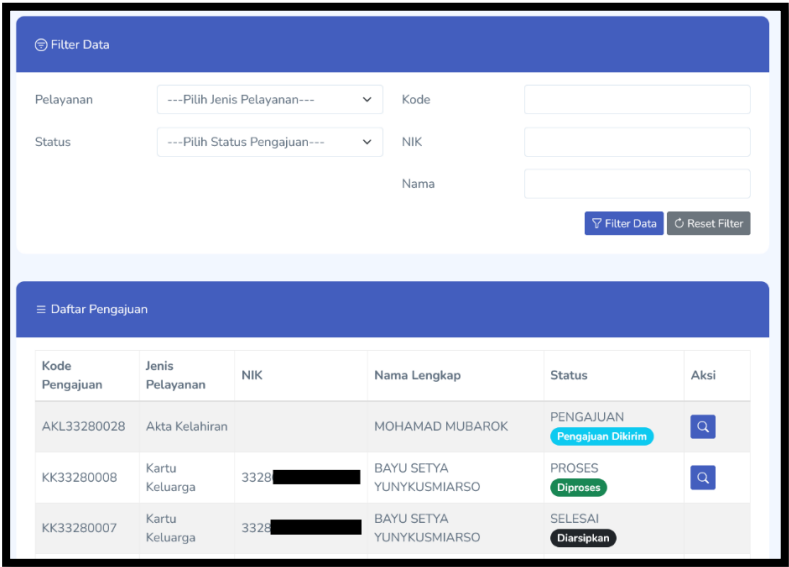
- 6) Klik pada gambar file untuk melihat file lebih jelas. Jika ternyata bukan dokumen yang dimaksud, klik tombol Hapus yang ada di samping gambar untuk menghapus file dokumen tersebut.

c. Kirim Pengajuan

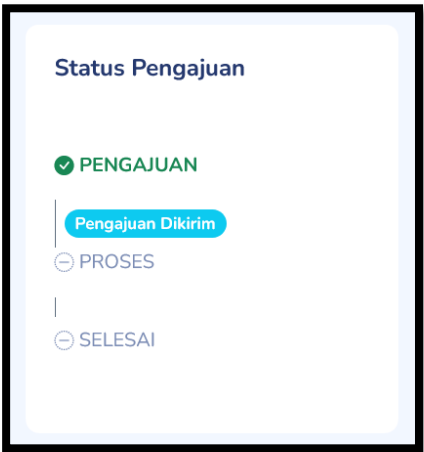
Untuk pilihan dokumen jadi yang dipilih adalah Otomatis agar yang menentukan pilihan dokumen jadi adalah Verifikator Dinas. Baca Persetujuan Pengajuan Pelayanan dengan jelas dan beri tanda centang untuk menyetujui pernyataan tersebut. Klik tombol Kirim Pengajuan untuk mengirimkan pengajuan.

Setelah berhasil melakukan Kirim Pengajuan maka pengajuan tersebut akan diproses oleh Verifikator Dinas. Perubahan pada pengajuan tidak dapat dilakukan saat status pengajuannya “Pengajuan Dikirim”.

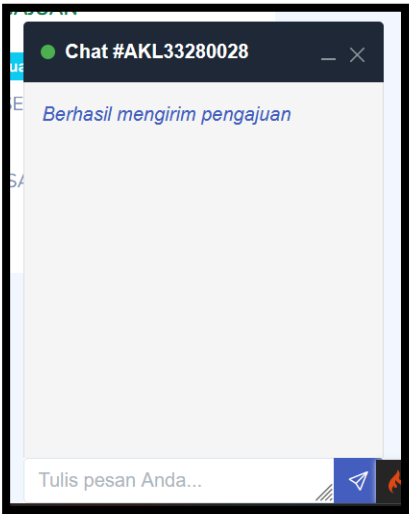
2. Cek Pengajuan



Pengajuan yang sudah tersimpan ada di halaman Pengajuan. Filter Data untuk memfilter data yang ditampilkan berdasarkan Jenis Pelayanan, Status Pengajuan, Kode Pengajuan, NIK atau Nama. Klik tombol Detail pada pengajuan yang diinginkan untuk melihat detail dari pengajuan tersebut. Status Pengajuan menampilkan status dari pengajuan tersebut



Klik pada panel Chat di bawah untuk menggunakan fasilitas Chat / Obrolan pada pengajuan tersebut.



3. Dokumen TTE

Daftar Pengajuan					
Kode Pengajuan	Jenis Pelayanan	NIK	Nama Lengkap	Status	Aksi
AKL33280028	Akta Kelahiran		MOHAMAD MUBAROK	SELESAI Sudah Terbit TTE	

Dokumen TTE dapat diakses dari pengajuan dengan status “Sudah Terbit TTE”. Klik tombol Detail untuk melihat detail pengajuan. Daftar Dokumen TTE ada pada panel Pilihan Dokumen Jadi.

Pilihan dokumen jadi

Pilihan setelah dokumen jadi

Otomatis

Dokumen TTE

#	Jenis Dokumen	Nama Dokumen	Keterangan	
1	Kartu Keluarga	3328090401220013.pdf	Expired 6 hari lagi	
2	Akta Kelahiran	3328-LT-16032023-0026.pdf	Expired 6 hari lagi	

Masing-masing dokumen hanya dapat di download 1 (satu) kali. Pastikan jaringan dan perangkat dalam kondisi normal/lancar.

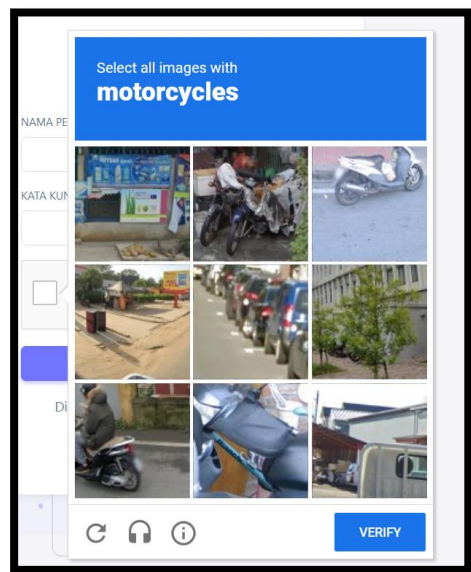
Kembali

Ketentuan penggunaan Dokumen TTE sebagai berikut:

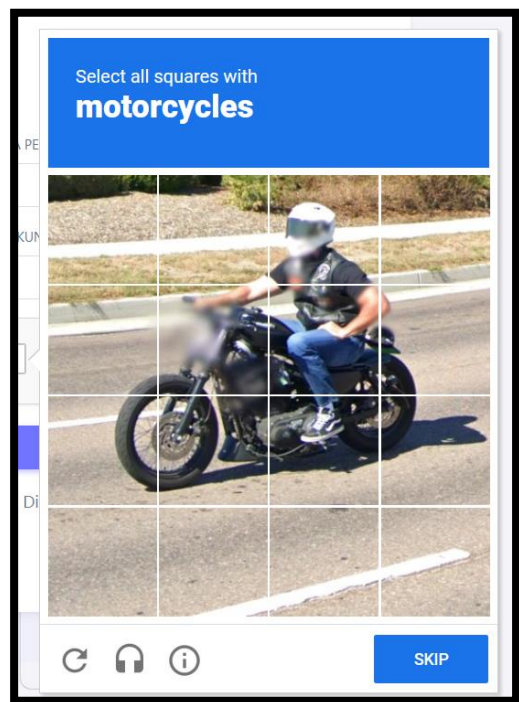
Ketentuan Penggunaan Dokumen TTE
1. Dokumen TTE hanya bisa di download 1 (satu) kali oleh Pelapor.
2. Dokumen TTE yang tidak di download dalam waktu 1 minggu maka akan expired dan tidak dapat di download.
3. Jika ingin meminta Dokumen TTE kembali karena file hilang atau sudah expired silahkan hubungi Verifikator Dinas.
4. Dokumen TTE yang sudah di download harap disimpan dengan aman dan jangan diberikan ke pihak yang tidak berkepentingan.
5. Dokumen TTE dapat dicetak ke kertas HVS 80 gram ukuran A4.

D. SOLUSI PERMASALAHAN

1. reCAPTCHA



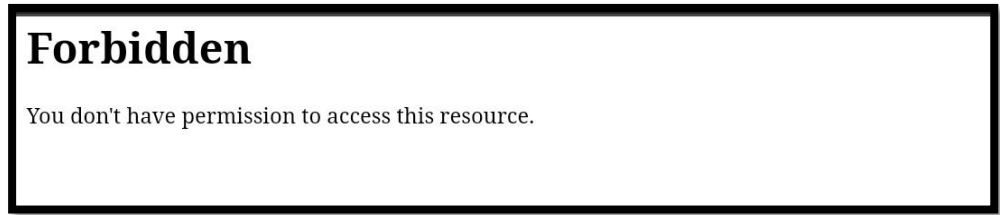
Captcha yang digunakan pada aplikasi ini adalah reCAPTCHA dari google. Seperti pada contoh di atas yang perlu dilakukan adalah memilih gambar motor dari gambar yang tersedia dibawahnya. Setelah semua gambar motor terpilih, klik tombol Verify untuk melanjutkan. Jika berhasil, checkbox **I'm not a robot** akan tercentang. Gambar yang sering keluar diantaranya adalah motor, sepeda, mobil, bis, bukit/gunung, tangga, cerobong asap dan jembatan.



Untuk reCAPTCHA dengan model di atas, pilih semua kolom/box yang sampai menutupi semua gambar motor nya. Untuk box yang tidak ada bagian motor nya jangan dipilih. Klik Next untuk melanjutkan sampai dengan proses verifikasi. Untuk normalnya reCAPTCHA hanya dengan memberikan tanda centang pada box **I'm not a robot**. Jika pilihan gambar diatas terus muncul maka cek kembali jaringan

atau browser yang digunakan. reCAPTCHA mendeteksi jaringan atau browser yang digunakan kurang aman atau kurang dipercaya oleh goole reCAPTCHA.

2. Gagal Upload File



Pada saat mengupload file data dukung kadang terjadi kesalahan seperti pada gambar di atas. Hal tersebut merupakan langkah preventif dari WAF (Web Application Firewall) untuk mem-block proses yang tidak sesuai dengan ketentuan, dalam hal ini saat proses upload file. Berikut kemungkinan permasalahan dan solusi yang dapat diberikan.

NO	KEMUNGKINAN PERMASALAHAN	SOLUSI
1	Ukuran file terlalu besar	Pastikan ukuran file yang diupload tidak terlalu besar. Jika file tersebut hasil scan, maka pada pengaturan scan dapat dipilih DPI yang lebih rendah misalnya 200 atau 150 DPI.
2	Ekstensi file tidak sesuai	Saat melakukan scan atau foto pastikan ekstensi file yang dihasilkan adalah jpg, jpeg, png atau jfif (dapat berubah sesuai ketentuan). Jika ekstensi belum sesuai cek kembali pada pengaturan scanner atau kameranya.
3	File berisi kode berbahaya	Pastikan proses foto atau scan tidak menggunakan aplikasi pihak ketiga yang mencurigakan. Jika sudah menggunakan aplikasi bawaan tetapi masih error, lakukan pengambilan gambar kembali agar tercipta file yang baru.