



Alur Proses Pembuatan Pengaduan



USER GUIDE

Setelah Anda berhasil *Login* dalam Aplikasi e-Order

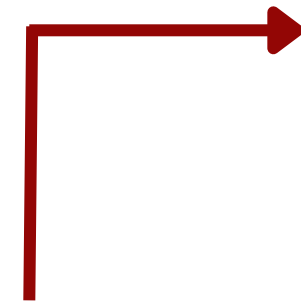
The screenshot displays the e-Order application interface. At the top, there is a navigation bar with the text "e-Order" and links for "Shop", "Riwayat Pesanan", and "Proses Feedback". The user's name "IGNATIUS WISNU PRAYOGO" is visible in the top right corner. Below the navigation bar, a sidebar on the left contains icons for "e-Order", "SPIDER", "Disposisi", and "Website". The main content area is titled "Semua Produk" and features a search bar and filters. The products are displayed in a grid format, each with an image, name, rating, price, category, and location. The products shown are:

- Karbol Sereh by Biclean**: Rating 4.5 stars, Price Rp 20.000,00 / Liter, Category: Kategori Barang / Kebersihan, Location: Kelurahan Pondok Kelapa.
- Nasi Box Viana**: Rating 4.5 stars, Price Rp 47.000,00 / box, Category: Kategori Barang / Makanan dan Minuman, Location: Kelurahan Serdang.
- Putu Belanda**: Rating 4.5 stars, Price Rp 18.000,00 / box, Category: Kategori Barang / Makanan dan Minuman, Location: Kelurahan Duren Sawit.
- Rengginang Aneka Rasa Hasanah**: Rating 4.5 stars, Price Rp 25.500,00 / Pcs, Category: Kategori Barang / Makanan dan Minuman, Location: Kelurahan Sukabumi Utara.
- Kripik Kentang**: Rating 4.5 stars, Price Rp 12.000,00 / Pcs, Location: Kelurahan Serdang.
- Nasbak Mpo Dyah**: Rating 4.5 stars, Price Rp 17.000,00 / Pcs, Location: Kelurahan Serdang.
- Paket Nasi Box**: Rating 4.5 stars, Price Rp 47.000,00 / Pcs, Location: Kelurahan Duren Sawit.
- Paket 2 By Dapoer Bunda Milla**: Rating 4.5 stars, Price Rp 27.000,00 / box, Location: Kelurahan Sukabumi Utara.

A "Memuat" button is visible in the bottom right corner of the product grid.

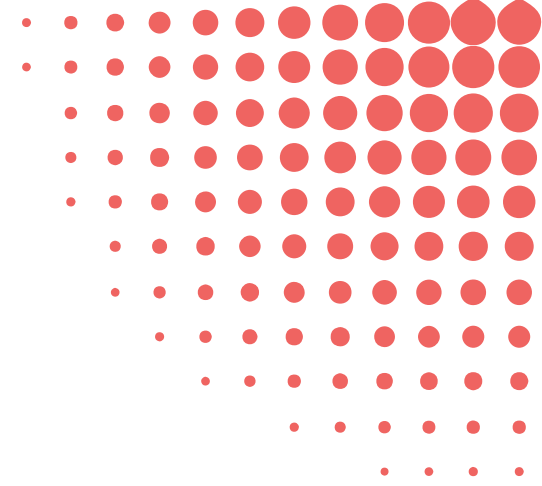
USER GUIDE

Silakan pilih SPIDER pada menu di sebelah kiri



The screenshot displays the 'e-Order' application interface. At the top, there is a navigation bar with 'e-Order', 'Shop', 'Riwayat Pesanan', and 'Proses Feedback'. A search bar and user profile 'IGNATIUS WISNU PRAYOGO' are also visible. The main content area shows a grid of products under the heading 'Semua Produk'. The products listed are: 'Kربول Sereh by Biclean' (Rp 20.000,00 / Liter), 'Nasi Box Viana' (Rp 47.000,00 / box), 'Putu Belanda' (Rp 18.000,00 / box), 'Rengginang Aneka Rasa Hasanah' (Rp 25.500,00 / Pcs), 'Kripik Kentang' (Rp 12.000,00 / Pcs), 'Nasbak Mpo Dyah' (Rp 17.000,00 / Pcs), 'Paket Nasi Box' (Rp 47.000,00 / Pcs), and 'Paket 2 By Dapoer Bunda Milla' (Rp 27.000,00 / box). A 'Memuat' button is located at the bottom right of the product grid.

USER GUIDE



e-Order
SPIDER
Disposisi
Website

Pengaduan E-order

Buat Import

Cari ... 🔍

⌵ Penyaring ▾ ☰ Kelompokkan Menurut ▾ ★ Favorit ▾ 1-3 / 3 < >

<input type="checkbox"/>	nomor Ticket	Status	Tanggal Dibuat
<input type="checkbox"/>	D2309004	Dalam Antrean	11/09/2023 15:11:21
<input type="checkbox"/>	D2309005	Draft	11/09/2023 16:16:04
<input type="checkbox"/>	D2309006	Dalam Antrean	11/09/2023 17:00:00

Untuk membuat aduan, silahkan Klik tombol buat

ALUR PEMBUATAN PENGADUAN

01

Membuat draft pengaduan

Pengguna yang dapat membuat pengaduan adalah pengguna yang sudah terdaftar di e-Order.

02

Dalam antrean

Apabila Verifikator melakukan klik tombol Proses Pengaduan dan sudah mengisi tanggapan Proses, maka status pengaduannya menjadi sedang diproses

03

Sedang Diproses

Apabila aduan telah selesai diproses maka Verifikator dapat mengisi tanggapan penutup serta melakukan klik tombol Selesaikan Pengaduan dan log aktivitas diupdate

04

Selesai

Proses Pembuatan Pengaduan telah selesai

01. MEMBUAT DRAFT PEGADUAN

Pengguna fitur yang dapat membuat pengaduan adalah Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Pengadaan (PP), Bendahara dan Penyedia yang sudah terdaftar di e-Order. Berikut langkah-langkah dalam mengisi draf pengaduan

Setelah semua Field (kotak isian) diisi dengan benar, maka pengguna dapat klik simpan. Setelah klik simpan, apabila tidak ada perubahan lagi, maka pengguna dapat langsung klik tombol Ajukan Pengaduan (statusnya menjadi “Dalam Antrean”).

- **Field pelapor** diisi dengan nama pengguna.
- **Field nomor pesanan** diisi dengan menggunakan dropdown yang artinya sudah harus ada nomor pesanan dulu baru pengaduan dapat diajukan.
- **Field No. Handphone** diisi secara manual.
- **Field Email** diisi secara manual.
- **Field kronologi** diisi secara manual dan berupa text area yg dapat mengakomodir link html.
- **Field file pendukung** dengan extension file pdf, png, jpg, jpeg

Note: Semua tahapan dapat di-monitor oleh pengadu di dalam Fitur SPIDER.

02. DALAM ANTREAN

Saat status pengaduan sudah “Dalam Antrean” dimana setelah tiket pengaduan berhasil diajukan, maka tiket tersebut dapat dilihat oleh Verifikator. Pengadu dipersilakan menunggu tanggapan dari Verifikator.

The screenshot displays the SPIDER web application interface for a complaint ticket. The ticket ID is PD2308018. The status is 'Dalam Antrean' (In Queue). The ticket details include the reporter (BISANE), order number (2306000179), phone number (08164838298), and email (bisane@gmail.com). The reason for the complaint is that the order has not been paid for more than 2 weeks after being placed. The ticket was submitted by the system on 16/08/2023 at 08:39:22, and the reporter (BISANE) made the complaint on 16/08/2023 at 08:39:08.

Disubmit Oleh	Keterangan	Tanggal
System	User BISANE telah mengajukan aduan dengan nomer tiket PD2308018	16/08/2023 08:39:22
BISANE	User BISANE telah membuat aduan dengan nomer tiket PD2308018	16/08/2023 08:39:08

Note: Semua tahapan dapat di-monitor oleh pengadu di dalam Fitur SPIDER.

SPIDER Pengaduan E-order

Pengaduan E-order / PD2308018

Edit + Buat Tindakan

Proses Pengaduan Tolak Pengaduan Hapus Pengaduan Draft

Nomer Ticket
PD2308018

Pelapor BISANE
 Nomer Pesanan 2306000179
 No. Handphone 08164838298
 Email bisane@gmail.com
 Kronologi Pesanan diatas belum dibayarkan lebih dari 2 minggu setelah pesanan dibuat
 File Pendukung

Tanggapan Proses

Log

Disubmit Oleh	Keterangan	Tanggal
System	User BISANE telah mengajukan aduan dengan nomer tiket PD2308018	16/08/2023 08:39:22
BISANE	User BISANE telah membuat aduan dengan nomer tiket PD2308018	16/08/2023 08:39:08

Kolom berikut tidak valid:
• Tanggapan Proses

Dalam tahapan ini, verifikator akan melihat bukti-bukti yang ada di dalam tiket aduan dan akan membalas di kolom Tanggapan Proses.

Apabila Verifikator melihat bukti ataupun kronologi yang tidak benar, maka Verifikator dapat menolak pengaduan.

Note: Semua tahapan dapat di-monitor oleh pengadu di dalam Fitur SPIDER.

03. Sedang Proses

The screenshot displays the SPIDER web application interface. The top navigation bar includes the SPIDER logo, the page title 'Pengaduan E-order', and the user's name 'IGNATIUS WISNU PRAYOGO'. A sidebar on the left contains navigation options like 'Diskusi', 'e-Order', 'SPIDER', 'Situs Web', 'Pengaturan', and 'Website'. The main content area shows the details for complaint 'PD2308018', which is currently in the 'Sedang Diproses' (Being Processed) stage. The status bar at the top of the main content area includes 'Simpan' and 'Abaikan' buttons, and a progress indicator '18 / 18'. The complaint details include: Nomer Ticket: PD2308018; Pelapor: BISANE; Nomer Pesanan: 2306000179; No. Handphone: 08164838298; Email: bisane@gmail.com; Kronologi: Pesanan diatas belum dibayarkan lebih dari 2 minggu setelah pesanan dibuat; File Pendukung: [Download icon]; Tanggapan Proses: Aduan akan di proses; Tanggapan Penutup: Aduan telah selesai di proses; File Tanggapan: Unggah berkas Anda. A 'Log' button is located below the response section. At the bottom, a table shows the submission history:

Disubmit Oleh	Keterangan	Tanggal
[197964] IGNATIUS WISNU PRAYOGO	Verifikator IGNATIUS WISNU PRAYOGO memproses pengaduan dari BISANE	16/08/2023 08:53:13
[197964] IGNATIUS WISNU PRAYOGO	Verifikator IGNATIUS WISNU PRAYOGO telah menyetujui tanggapan proses	16/08/2023 09:53:00

Saat status pengaduan “Sedang Diproses”, Verifikator akan menindaklanjuti terhadap bukti dan kronologi yang dijelaskan.

Note: Semua tahapan dapat di-monitor oleh pengadu di dalam Fitur SPIDER.

04. SELESAI

SPIDER Pengaduan E-order Bendahara • IGNATIUS WISNU PRAYOGO •

Pengaduan E-order / PD2308018 18 / 18 < >

[Edit](#) [+ Buat](#) Tindakan ▾

Draft > Dalam Antrean > Sedang Diproses > **Selesai**

Nomer Ticket
PD2308018

Pelapor: BISANE
Nomer Pesanan: 2306000179
No. Handphone: 08164838298
Email: bisane@gmail.com
Kronologi: Pesanan diatas belum dibayarkan lebih dari 2 minggu setelah pesanan dibuat
File Pendukung: [📎](#)
Tanggapan Proses: Aduan akan di proses
Tanggapan Penutup: Aduan telah selesai di proses
File Tanggapan

[Log](#)

Disubmit Oleh	Keterangan	Tanggal →
[197964] IGNATIUS WISNU PRAYOGO	Verifikator IGNATIUS WISNU PRAYOGO menyelesaikan proses pengaduan dari BISANE	16/08/2023 08:54:27
[197964] IGNATIUS WISNU PRAYOGO	Verifikator IGNATIUS WISNU PRAYOGO telah mengubah tanggapan penutup	16/08/2023 08:54:08
[197964] IGNATIUS WISNU PRAYOGO	Verifikator IGNATIUS WISNU PRAYOGO memproses pengaduan dari BISANE	16/08/2023 08:53:13
[197964] IGNATIUS WISNU PRAYOGO	Verifikator IGNATIUS WISNU PRAYOGO telah mengubah tanggapan proses	16/08/2023 08:53:03
System	User BISANE telah mengajukan aduan dengan nomer tiket PD2308018	16/08/2023 08:39:22
BISANE	User BISANE telah membuat aduan dengan nomer tiket PD2308018	16/08/2023 08:39:08

Apabila aduan telah selesai diproses, maka Verifikator mengisi tanggapan penutup berdasarkan hasil tindak lanjutnya.

Note: Semua tahapan dapat di-monitor oleh pengadu di dalam Fitur SPIDER.



**THANKS FOR
WATCHING**