

20
23

BUKU PETUNJUK

HELPDESK SSCASN





BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

**BUKU PETUNJUK HELPDESK
SISTEM SELEKSI CALON
APARATUR SIPIL NEGARA
TAHUN 2023**

NAMA DOKUMEN : BUKU PETUNJUK HELPDESK
SISTEM SELEKSI CALON APARATUR
SIPIL NEGARA TAHUN 2023

VERSI : 01.01

TANGGAL : SEPTEMBER 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
MAKSUD DAN TUJUAN	1
RUANG LINGKUP	1
ALUR HELPDESK.....	1
CARA PENGGUNAAN MODUL.....	2
A. Data Diri	2
1. NIK dan Nomor KK tidak Ditemukan	2
2. NIK Didaftarkan Orang Lain	4
3. Data tidak Sesuai	5
B. Password	6
1. Reset Password	6
2. Lupa Jawaban Pengaman Satu.....	7
3. Lupa Jawaban Pengaman Dua.....	9
C. Data tidak Ditemukan	10
1. Lokasi Lahir tidak Ditemukan.....	10
2. Perguruan Tinggi tidak Ditemukan	11
D. Pengecekan PPPK.....	12
1. Pelaporan Data PPPK Guru Kemendikbud Ristek	12
2. Permohonan Perbaikan Data Eks THK-II.....	13
3. Lupa Nomor THK II	14
E. Pengaduan	15
1. Pengaduan ke Instansi.....	15
2. Pengaduan Status Bukan PNS	16
3. Pengaduan Status Sudah Bukan ASN.....	17
F. Cek Status Pengaduan.....	18
Badan Kepegawaian Negara - 2023	ii
Helpdesk Sistem Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara	

FREQUENTLY ASK & QUESTION (FAQ)21

MAKSUD DAN TUJUAN

Buku petunjuk teknis *Helpdesk SSCASN* (Sistem Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara) 2023 dimaksudkan sebagai pedoman bagi pelamar agar dapat mengetahui daftar bantuan saat registrasi dan *login* pada website Pendaftaran SSCASN 2023 beserta daftar pertanyaan (FAQ) yang sering ditanyakan.

Tujuan pembuatan modul *helpdesk* ini agar membantu menjawab permasalahan pelamar SSCASN 2023 ketika mengalami permasalahan dalam menggunakan website SSCASN 2023 serta menyediakan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pelamar (FAQ).

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup penggunaan modul *helpdesk* ini adalah untuk seluruh pendaftar *online* SSCASN 2023.

ALUR HELPDESK

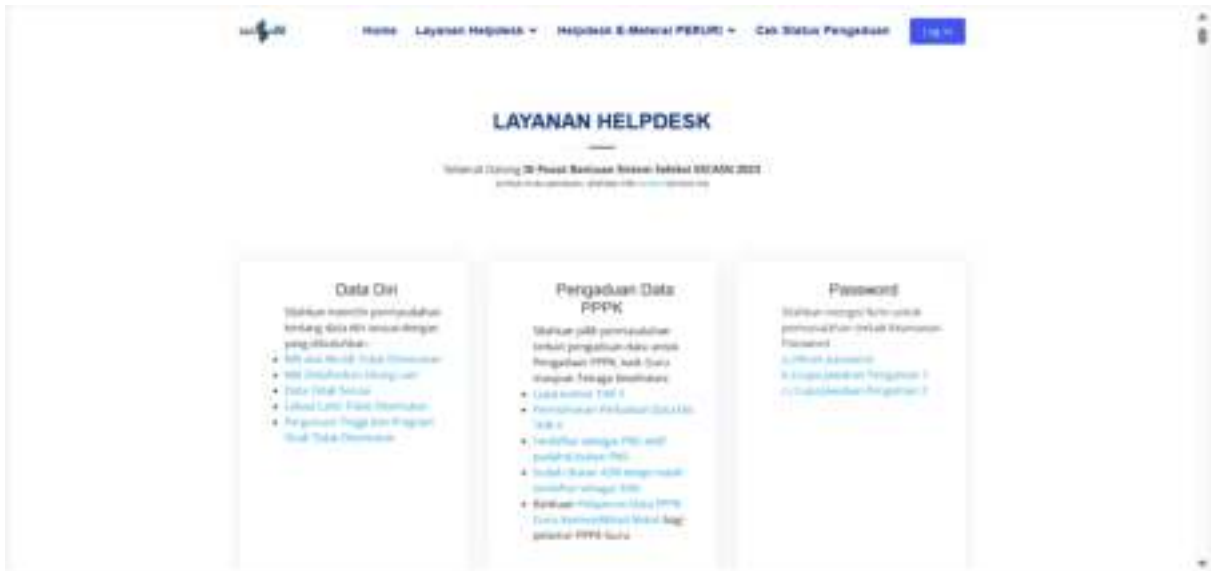


CARA PENGGUNAAN MODUL

Pelamar dapat mengakses Modul Helpdesk SSCASN 2023 dengan membuka alamat:

<https://helpdesk-sscasn.bkn.go.id/>

maka akan muncul tampilan seperti pada gambar di bawah ini:



Berikut merupakan menu-menu permasalahan yang terdapat di dalam Menu Layanan Helpdesk SSCASN 2023:

A. Data Diri

1. NIK dan Nomor KK tidak Ditemukan


Jika pada saat melakukan registrasi Nomor Induk Kependudukan ataupun No. KK tidak ditemukan, maka dapat mengisi *form* seperti gambar di bawah ini:

NIK DAN KK TIDAK DITEMUKAN

Bantuan Pelamar yang Tidak Bisa Melakukan Proses Pendaftaran,
Karena Nomor Induk Kependudukan dan/atau Nomor Kartu Keluarga Tidak Ditemukan
(Untuk buku panduan, klik [di sini](#) atau [di sini](#))

The screenshot shows a web form with the following fields and elements:

- Nama Lengkap**: *Nama Lengkap Peserta
- Nomor Induk Kependudukan (NIK)**: *NIK (16 Karakter)
- Nomor Kartu Keluarga (KK)**: *No.KK (16 Karakter)
- Tempat Lahir**: *Tempat Lahir (Nama Kota)
- Tanggal Lahir**: dd/mm/yyyy
- CAPTCHA**: A box containing the code "91b73" with the text "Masukkan kode CAPTCHA" below it.
- Submit**: A blue button at the bottom.

Masukkan Nama (sesuai KTP), Nomor Induk Kependudukan (16 digit), Nomor Kartu Keluarga (16 digit), Tempat Lahir (sesuai KTP) dan Tanggal Lahir (sesuai KTP) dan juga kode *Captcha* sesuai dengan yang tertera pada layar. Setelah semuanya lengkap diisi, klik  , akan ada tampilan seperti berikut:

The screenshot shows the "HUBUNGI DUKCAPIL" page with the following content:

- HUBUNGI DUKCAPIL**
- FORM ISI BEREKAP PENGANTAR**
- Pengantar permasalahan NIK, No KK, Nama, Tempat Lahir dan Tanggal lahir yang tidak ditemukan atau data tidak sesuai, please mengisi form ini dan kirim ke email, yaitu:**
- 1. Berhalo menghubungi Email Dukcapil melalui masing-masing email ini sesuai email:**
- 2. Mengisi form yang tertera pada gambar ini, dengan mengisi data sesuai dengan form berikut:**
- Call Center HALO DUKCAPIL**
- Hotline:** 1500001
- WhatsApp:** 0811000001
- SMS:** 1511000001
- Email:** dukcapil@dukcapil.go.id

Pelamar akan diarahkan untuk menghubungi Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota masing-masing untuk konsolidasi data dan/atau menghubungi *call center* HALO DUKCAPIL.

2. NIK Didaftarkan Orang Lain

NIK DIDAFTARKAN ORANG LAIN

Bantuan Pelamar yang Tidak Bisa Melakukan Proses Pendaftaran,
Karena Nomor Induk Kependudukan yang bersangkutan Didaftarkan Oleh Orang Lain.
Bila Aduan Diterima Maka Riwayat Pendaftaran Akan Dihapus, dan
Data Akan Disimpan Sebagai Pendaftar yang Pernah Mengajukan Pengajuan NIK Didaftarkan Orang Lain.

HARAP BERHATI-HATI MENGGUNAKAN FITUR INI!
(Untuk buku panduan, silahkan klik [tombol](#) berikut ini.)

Nama Lengkap

Nomor Induk Kependudukan (NIK)

Nomor Kartu Keluarga (KK)

Tempat Lahir

Tanggal Lahir

**File Foto Selfie
Memegang KTP**

ukuran file max. 200Kb/lebar 1000px/tinggi 600px

File Foto KTP

ukuran file max. 200Kb/lebar 1000px/tinggi 600px

File KK

ukuran file max. 200Kb/lebar 1000px/tinggi 600px



Masukkan kode CAPTCHA


Fitur ini digunakan jika pelamar tidak bisa melakukan registrasi karena NIK telah digunakan/ didaftarkan oleh orang lain. Masukkan Nama (sesuai KTP), Nomor Induk Kependudukan (16 digit), Nomor Kartu Keluarga, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, File Foto Selfie/ Swafoto memegang KTP dengan ukuran file maksimal 200Kb dan format PDF atau jpg, File Scan KTP dengan ukuran file maksimal 200 kb dengan format PDF atau jpg. Dilanjutkan dengan

memasukkan kode *captcha* sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan kemudian klik  .

Jika semua isian *form* sudah terisi dengan benar, maka pelamar akan mendapatkan nomor tiket yang menandakan bahwa aduan pelamar telah diterima.



3. Data tidak Sesuai

Bantuan untuk menginformasikan kepada pelamar jika pada saat mengisi NIK, No. KK, Nama, Tempat Lahir dan Tanggal Lahir, mendapat pesan “Data tidak Sesuai”. Masukkan Nama, NIK, Nomor KK, Tempat Lahir dan Tanggal Lahir (sesuai KTP) dan juga kode *Captcha*. Setelah semua-nya lengkap diisi, klik  .



Pelamar akan diarahkan untuk menghubungi Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota masing-masing untuk konsolidasi data dan/atau menghubungi *call center* HALO DUKCAPIL.

B. Password

1. Reset Password

Fitur *reset password* dapat digunakan jika pelamar tidak bisa melakukan proses *login* karena lupa *password*. Jika pelamar lupa pertanyaan pengaman satu dan dua, langsung saja menuju fitur lupa jawaban pengaman dua. Jika masih mengingat pertanyaan dan jawaban pengaman satu, pelamar dapat mengisi seluruh *form* yang ada di fitur *ubah password*.

UBAH PASSWORD

Bantuan Pelamar yang tidak bisa login dikarenakan Lupa Password
(Untuk buku panduan, klik tautan berikut ini)

Nama Lengkap:
*Nama Lengkap Peserta

Nomor Induk Kependudukan (NIK):
*NIK (16 Karakter)

Nomor Kartu Keluarga (KK):
*No.KK (16 Karakter)

Tempat Lahir:
*Tempat Lahir (kota/kab)

Tanggal Lahir:
dd/mm/yyyy

Pilih Pertanyaan Pengaman Satu:
Pilih Pertanyaan


Jawaban Pengaman 1:
*Jawaban

Masukkan kode CAPTCHA
399b8
* Captcha


Submit

[Lupa Jawaban Pengaman 2?](#)

Masukkan Nama, NIK, Nomor KK, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Pertanyaan & Jawaban Pengaman 1 yang sudah dimasukkan

sebelumnya pada tahap Registrasi. Kemudian masukkan kode *captcha* sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan kemudian klik . Setelah itu akan muncul tampilan berikut:



Masukkan *password* baru dan kode *captcha* yang tertera pada layar, kemudian klik , akan muncul pemberitahuan bahwa *password* berhasil direset.



2. Lupa Jawaban Pengaman Satu

Fitur lupa jawaban pengaman satu digunakan jika pelamar tidak bisa melakukan *login* karena lupa *password* dan juga lupa pertanyaan dan jawaban pengaman satu. Masukkan Nama, NIK, Nomor KK, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Pertanyaan dan Jawaban Pengaman Dua yang sudah dimasukkan sebelumnya

pada tahap Registrasi. Kemudian masukkan kode *captcha* sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan kemudian klik



LUPA JAWABAN PENGAMAN SATU

Bantuan Pelamar yang tidak bisa login dikarenakan lupa jawaban Pengaman Satu

Nama Lengkap

Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nomor Kartu Keluarga (KK)

Tempat Lahir Tanggal Lahir

Pilih Pertanyaan Pengaman Dua

Jawaban Pengaman 2

[Lupa Jawaban Pengaman No 2](#)



Masukkan kode CAPTCHA

Jika berhasil memasukkan pertanyaan dan jawaban pengaman dua, pelamar akan mendapatkan pertanyaan dan pengaman satu.

LUPA JAWABAN PERTANYAAN PENGAMAN 1

Ternyata anda telah menggunakan layanan Helpdesk SSCASN 2021

Adapun anda telah kami kirim. Berikut ini adalah pertanyaan dan jawaban pengaman 1 anda

Pertanyaan
Siapaah nama binatang peliharaan kamu?


Jawaban
-

Berikutnya pelamar mengakses fitur [Reset Password](#) dengan memasukkan Pertanyaan dan Jawaban Pengaman 1 yang telah diinformasikan oleh Admin untuk memasukkan *password* baru dengan langkah-langkah yang telah dijelaskan sebelumnya.

3. Lupa Jawaban Pengaman Dua

Fitur lupa jawaban pengaman dua digunakan jika pelamar tidak bisa melakukan *login* karena lupa *password*, lupa pertanyaan dan jawaban pengaman satu serta lupa pertanyaan dan jawaban pengaman dua.

Masukkan Nama, NIK, Nomor KK, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, File Scan KTP dan KK dengan ukuran file maksimal 200 kb dalam bentuk pdf atau jpg. Kemudian masukkan kode *captcha* sesuai dengan yang

ditampilkan pada layar dan klik . Pelamar akan mendapatkan nomor tiket yang sewaktu-waktu dapat digunakan untuk mengecek sejauh mana aduan peserta ditindaklanjuti oleh Admin *Helpdesk* pada fitur [Cek Status Pengaduan](#).




Aduan pelamar akan dijawab oleh Admin Helpdesk sesegera mungkin dengan waktu jawab paling lama 2 x 24 jam. Berikutnya pelamar mengakses fitur [Reset Password](#) dengan memasukkan Pertanyaan dan Jawaban Pengaman 2 yang telah diinformasikan oleh Admin untuk memasukkan *password* baru dengan langkah-langkah yang telah dijelaskan sebelumnya.

C. Data tidak Ditemukan

1. Lokasi Lahir tidak Ditemukan




Fitur ini digunakan jika pelamar tidak bisa melanjutkan proses registrasi karena lokasi lahir (luar negeri) tidak ditemukan. Masukkan Nama Lengkap, NIK, Nomor KK, Negara dan Kota tempat pelamar dilahirkan. Apabila saat mengisi lokasi Negara (Luar Negeri) dan Kota (Luar Negeri) kemudian tampil rekomendasi isian lokasi, dipastikan lokasi sudah ada di database dan Anda tidak perlu melakukan aduan lokasi lahir tidak ditemukan. Isi kode *Captcha* sesuai yang tertera pada layar dan kemudian klik . Pelamar akan mendapatkan nomor tiket yang sewaktu-waktu dapat digunakan untuk mengecek

sejauh mana aduan peserta ditindaklanjuti oleh Admin *Helpdesk* pada fitur [Cek Status Pengaduan](#).



2. Perguruan Tinggi tidak Ditemukan

Pelamar mengisi seluruh *form* pada fitur perguruan tinggi tidak ditemukan apabila perguruan tinggi yang telah ditempuh tidak terdapat pada *database*. Ketika sistem *auto complete* mendeteksi nama perguruan tinggi yang diinput oleh pelamar, maka dapat dipastikan bahwa perguruan tinggi tersebut telah terdaftar di Dikti dan tersimpan di *database* SSCASN.

Setelah klik , pelamar akan mendapatkan nomor tiket yang sewaktu-waktu dapat digunakan untuk mengecek sejauh mana aduan peserta ditindaklanjuti oleh Admin *Helpdesk* pada fitur [Cek Status Pengaduan](#).



D. Pengecekan PPPK

1. Pelaporan Data PPPK Guru Kemendikbud Ristek


PELAPORAN DATA PPPK GURU KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

Berikan Pelamar yang tidak terdapat di data dalam data dari DIKBUD. Pelaporan data ini akan masuk dan dijawab pada helpdesk Kemendikbud Ristek.

Kategori Pelamar PPPK Pilih Kategori Pelamar PPPK	Nomor Sertifikat Pendidik (opsional) Nomor Sertifikat Pendidik (opsional)
Nama Lengkap *Nama lengkap Pelamar	
Nomor Induk Kependudukan (NIK) *NIK (16 digit)	Nomor Kartu Keluarga (KK) *Nomor KK (16 digit)
Tempat Lahir *Pilih salah satu dari daftar	Tanggal Lahir *Tanggal
File Scan KTP Upload file scan KTP (maksimal 1MB)	File Scan Ijazah Upload file scan Ijazah (maksimal 1MB)

307d7
Nomor tiket: 06211001100
T. Canggih

Fitur ini berfungsi untuk untuk melakukan pelaporan data pelamar PPPK Guru yang tidak terdapat dalam data dari DIKBUD. Pelaporan data ini akan masuk dan dijawab pada helpdesk Kemendikbud Ristek. Masukkan Kategori Pelamar PPPK, Nomor Sertifikat Pendidik (opsional), Nama Lengkap, NIK, Nomor KK, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, *File Scan* KTP dan Ijazah dengan

ukuran *file* maksimal 200 kb dalam bentuk pdf atau jpg. Kemudian masukkan kode *captcha* sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan klik . Pelamar akan mendapatkan nomor tiket yang sewaktu-waktu dapat digunakan untuk mengecek sejauh mana aduan peserta ditindaklanjuti oleh Admin *Helpdesk* pada fitur [Cek Status Pengaduan](#).



2. Permohonan Perbaikan Data Eks THK-II

Fitur ini digunakan untuk pelamar formasi PPPK Guru dan PPPK Non Guru yang merupakan eks Tenaga Honorer K2 yang ingin mengajukan perbaikan data. Masukkan Nama Lengkap tanpa gelar depan dan gelar belakang, NIK, Nomor KK, Tanggal Lahir, Nomor Kartu Peserta THK-II, Tempat Lahir, dan Kronologis. Anda harus mengunggah *File Scan* KTP dan Ijazah. Pengunggahan Kartu Peserta THK II bersifat opsional. File-file yang diunggah harus

memiliki ukuran *file* maksimal 200 kb dalam bentuk pdf atau jpg. Kemudian masukkan kode *captcha* sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan klik  .

Pelamar akan mendapatkan nomor tiket yang dapat digunakan untuk mengecek sejauh mana aduan peserta ditindaklanjuti oleh Admin *Helpdesk* pada fitur [Cek Status Pengaduan](#).



3. Lupa Nomor THK II

Fitur ini digunakan untuk pelamar formasi PPPK Guru dan PPPK Non Guru yang terdaftar sebagai Eks THK II namun lupa nomor peserta THK II. Masukkan Nama Lengkap tanpa gelar depan dan gelar belakang, NIK, Nomor KK, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Instansi

Saat Pendataan THK II, Kronologis. Unggah *File Scan* KTP, dan Ijazah yang berukuran maksimal 200 kb dalam bentuk pdf atau jpg. Kemudian masukkan kode *captcha* sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan klik  .


Pelamar akan mendapatkan nomor tiket yang dapat digunakan untuk mengecek sejauh mana aduan peserta ditindaklanjuti oleh Admin *Helpdesk* pada fitur [Cek Status Pengaduan](#).



E. Pengaduan

1. Pengaduan ke Instansi

Alangkah baiknya sebelum menggunakan fitur Pengaduan ke Instansi, pelamar membaca terlebih dahulu FAQ dan mengunduh buku panduan pelamar yang tersedia di website SSCASN. Jika mendapati kesulitan dan menemukan hal-hal yang tidak sesuai

dengan ketentuan yang ada, pelamar dapat memanfaatkan fitur ini dengan mengisi nama lengkap, NIK, Nomor KK, Tempat dan Tanggal Lahir, Instansi yang dilamar dan Aduan dengan maksimal 500 karakter. Kemudian masukkan kode *captcha* sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan klik  .

Pelamar akan mendapatkan nomor tiket yang dapat digunakan untuk mengecek sejauh mana aduan peserta ditindaklanjuti oleh Admin *Helpdesk* pada fitur [Cek Status Pengaduan](#).




2. Pengaduan Status Bukan PNS

STATUS BUKAN PEGAWAI NEGERI SIPIL

Bantuan Pelamar yang terdaftar sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) padahal bukan Pegawai Negeri Sipil

Nama Lengkap	
<input type="text"/>	
Nomor Induk Kependudukan (NIK)	Nomor Kartu Keluarga (KK)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tempat Lahir	Tanggal Lahir
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Keterangan (Maks. 500 karakter)	
<input type="text"/>	
File Foto KTP	Jejak
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Upload"/>	<input type="button" value="Upload"/>
	
Masukkan kode CAPTCHA	
<input type="text"/>	
<input type="button" value="Submit"/>	


Fitur ini digunakan untuk pelamar formasi CPNS yang terdaftar sebagai Pegawai Negeri Sipil Aktif padahal bukan Pegawai

Negeri Sipil. Masukkan Nama Lengkap, NIK, Nomor KK, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, dan Kronologis. Unggah *File Scan* KTP, dan Ijazah yang berukuran maksimal 200 kb dalam bentuk pdf atau jpg. Kemudian masukkan kode *captcha* sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan klik  .

Pelamar akan mendapatkan nomor tiket yang dapat digunakan untuk mengecek sejauh mana aduan peserta ditindaklanjuti oleh Admin *Helpdesk* pada fitur [Cek Status Pengaduan](#).




3. Pengaduan Status Sudah Bukan ASN

Fitur ini digunakan untuk pelamar formasi PPPK Guru dan PPPK Non Guru yang sudah bukan ASN, tetapi masih terdaftar sebagai ASN. Masukkan Nama Lengkap, NIK, Nomor KK, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, dan Kronologis. Unggah *File Scan* Surat Pemberhentian, KTP, dan Ijazah yang berukuran maksimal 200 kb dalam bentuk pdf atau jpg. Kemudian masukkan kode *captcha* sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan klik .

Pelamar akan mendapatkan nomor tiket yang dapat digunakan untuk mengecek sejauh mana aduan peserta ditindaklanjuti oleh Admin *Helpdesk* pada fitur [Cek Status Pengaduan](#).



F. Cek Status Pengaduan

Setelah Pelamar mengajukan pengaduan dan mendapatkan nomor tiket. Pelamar bisa melakukan cek status pengaduan tersebut dengan memasukkan nomor tiket yang sudah didapatkan sebelumnya dan NIK, kemudian klik .

Jika No Tiket atau NIK tidak valid, maka akan muncul pesan "Nomor Tiket atau NIK yang Anda gunakan salah, silahkan cek kembali!" seperti tampilan di bawah ini.

Jika No Tiket valid, tetapi NIK yang dimasukkan salah, maka akan muncul pesan "Silahkan cek kembali NIK anda!" seperti tampilan di bawah ini.

Jika No Tiket dan NIK valid tetapi aduan belum dijawab, maka akan muncul pesan "Nomor Tiket tersebut belum dijawab!" seperti tampilan di bawah ini.

Jika aduan sudah dijawab, maka jawaban aduan akan muncul di layar. Harap diperhatikan bahwa alur jawaban permasalahan dimulai dari:

1. Pertanyaan >>> pelamar mengajukan permasalahan.

2. Diterima >>> Admin *Helpdesk* menerima permasalahan dari pelamar.
3. Proses >>> Admin *Helpdesk* memproses permasalahan yang ada.
4. Jawaban >>> jawaban dari permasalahan sudah diperbaharui dan pelamar dapat mengecek jawaban dengan memasukkan nomor tiket yang didapat.



FREQUENTLY ASK & QUESTION (FAQ)

Berikut seputar pertanyaan dan jawaban yang dapat dipelajari oleh pelamar SSCASN 2023 formasi CPNS, PPPK Guru dan PPPK Non Guru

The screenshot displays the 'Frequently Asked Questions' page for SSCASN 2023. The page is organized into a header with navigation links, a main category selection area, and a detailed FAQ section for 'PPPK Guru - Pendaftaran Akun'. The FAQ items address common concerns about the registration process, including account creation, data verification, and login issues. The footer includes the BKN RI logo, social media information, and a list of supporting organizations.

untuk memudahkan dalam pendaftaran SSCASN 2023. Pelamar dapat mengakses FAQ melalui alamat <https://sscasn.bkn.go.id/faq>.