



PEMERINTAH PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR

PANDUAN PERIZINAN ONLINE E-PTSP

Prosedur, Persyaratan, dan Tata Cara Permohonan
Perizinan di Kalimantan Timur

EDISI 2026



MUDAH • CEPAT • TRANSPARAN • AKUNTABEL

Daftar Isi

1	PENDAHULUAN	1
1.1	Tentang Aplikasi	1
1.2	Tujuan Panduan	1
1.3	Target Pengguna	1
2	MEMULAI AKSES	2
2.1	Cara Akses Aplikasi.....	2
2.2	Tampilan Halaman Portal (Landing Page)	2
2.2.1	Menu Utama.....	3
2.2.2	Banner Informasi.....	6
2.2.3	Footer (Bagian Bawah)	6
2.3	Aplikasi E-PTSP.....	7
2.3.1	Login (Masuk ke Sistem).....	7
2.3.2	Pendaftaran Akun	9
2.3.3	Lupa Password	12
3	PANDUAN PENGGUNAAN SISTEM.....	15
3.1	Dashboard.....	19
3.2	Permohonan Izin.....	48
3.2.1	Pengajuan Permohonan	48
3.2.2	Permohonan Saya.....	56
3.2.3	File Saya.....	61
3.2.4	Revisi.....	64
3.3	Monitoring Izin.....	70
3.4	Inbox.....	73
3.5	Chat.....	75
4	TROUBLESHOOTING & PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN (FAQ).....	79
4.1	Troubleshooting Masalah Umum	79
4.2	Pertanyaan yang sering diajukan (FAQ).....	83
4.3	Kontak Bantuan	89
4.4	Tips dan Trik.....	89
5	PENUTUP.....	91
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Saran dan Rekomendasi.....	91

1 PENDAHULUAN

1.1 Tentang Aplikasi

Sistem Aplikasi E-PTSP (Elektronik Pelayanan Terpadu Satu Pintu) merupakan platform layanan perizinan berbasis website yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur.

Aplikasi ini dirancang untuk transforming proses perizinan konvensional menjadi digital, guna memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Melalui E-PTSP, pelaku usaha dan masyarakat dapat mengajukan permohonan izin, melacak status permohonan, hingga mengunduh dokumen izin secara mandiri tanpa harus bertatap muka langsung, sehingga mendukung kemudahan berusaha di Provinsi Kalimantan Timur.

1.2 Tujuan Panduan

Buku panduan ini disusun dengan tujuan untuk:

- a. Memberikan pemahaman menyeluruh mengenai fungsi dan fitur yang tersedia dalam sistem E-PTSP;
- b. Memandu pengguna, khususnya pelaku usaha baru, dalam melakukan registrasi akun hingga pengajuan permohonan perizinan;
- c. Meminimalisir kesalahan penginputan data oleh pengguna sehingga proses verifikasi dapat berjalan lebih cepat.
- d. Menjadi referensi utama apabila pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem.

1.3 Target Pengguna

Buku panduan ini ditunjukkan bagi seluruh pengguna sistem E-PTSP, yang meliputi:

- a. **Masyarakat Umum:** Individu yang membutuhkan layanan perizinan perseorangan;
- b. **Pelaku Usaha:** Perwakilan perusahaan, UMKM, atau investor yang hendak mengurus izin usaha di Provinsi Kalimantan Timur.

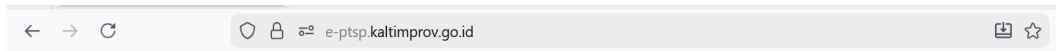
2 MEMULAI AKSES

Bab ini menjelaskan Langkah – Langkah teknis untuk mengakses aplikasi, dan masuk ke dalam sistem E-PTSP Provinsi Kalimantan Timur.

2.1 Cara Akses Aplikasi

- a. Buka browser pada perangkat Anda.

Ketikkan alamat URL resmi aplikasi <https://e-ptsp.kaltimprov.go.id/> pada address bar.



- b. Tekan Enter
- c. Tunggu hingga halaman portal utama dimuat sepenuhnya

2.2 Tampilan Halaman Portal (Landing Page)

Setelah berhasil mengakses URL, Anda akan diarahkan ke Halaman Portal. Berikut adalah penjelasan elemen menu pada halaman portal:



Gambar 1 Halaman Portal

Portal E-PTSP menyediakan informasi yang dibagi menjadi 3 bagian, diantaranya:

2.2.1 Menu Utama

Pada bagian ini, portal E-PTSP menyediakan 8 (delapan) tautan menu yang mempermudah pemohon baik masyarakat atau pelaku usaha untuk mengakses layanan perizinan, berikut penjelasan masing – masing tautan menu:

1) Online Single Submission (OSS)

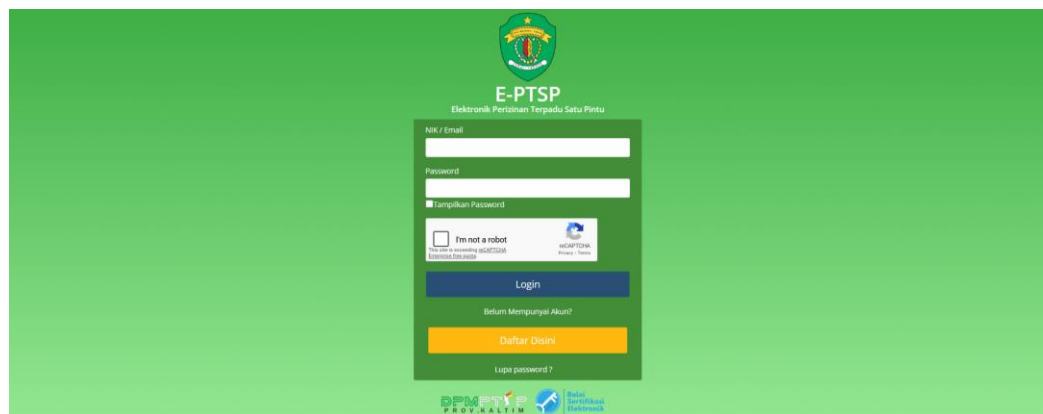
Tautan yang akan mengarahkan pemohon ke Sistem Perizinan Nasional untuk mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB) atau izin yang terintegrasi dengan sistem pemerintah pusat.



Gambar 2 Aplikasi OSS

2) Perizinan Online

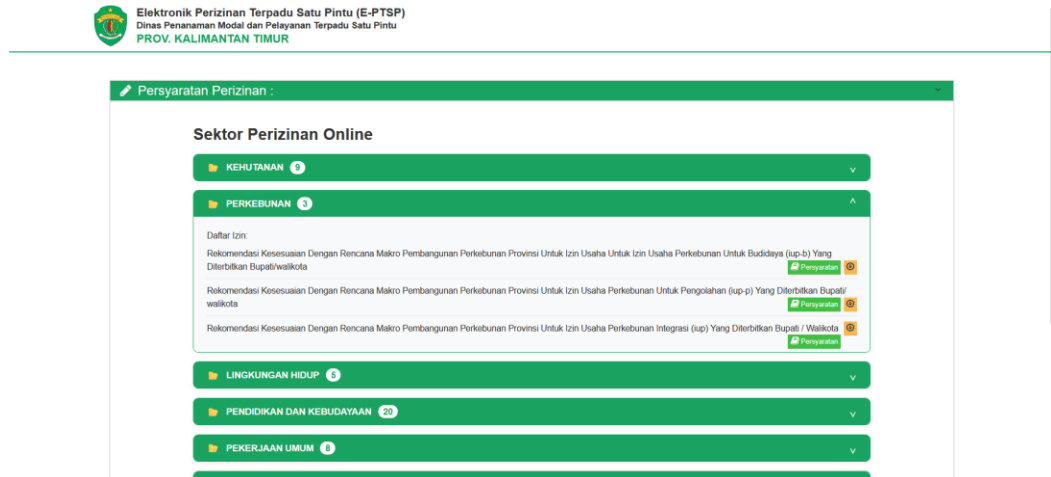
Tautan yang akan mengarahkan pemohon ke Sistem Pelayanan Perizinan Online yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur.



Gambar 3 Aplikasi E-PTSP Prov. Kalimantan Timur

3) Persyaratan

Tautan yang berfungsi untuk menampilkan halaman daftar lengkap dokumen yang diperlukan untuk setiap pengajuan permohonan izin dengan Aplikasi E-PTSP Provinsi Kalimantan.



Gambar 4 Halaman Persyaratan

4) Website

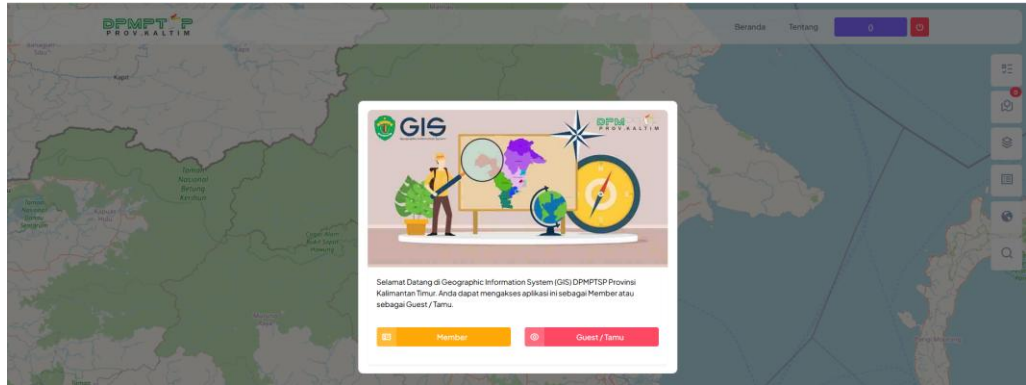
Tautan yang akan mengarahkan ke Website resmi DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur.



Gambar 5 Website DPMPTSPS Provinsi Kalimantan Timur.

5) WebGIS Perizinan

Sistem informasi peta digital yang menampilkan sebaran lokasi perizinan di wilayah Kalimantan Timur.



Gambar 6 WebGIS Kalimantan Timur

6) Survey Kepuasan

Formulir untuk memberikan feedback dan penilaian terhadap kualitas pelayanan.

Gambar 7 Halaman Survey Kepuasan

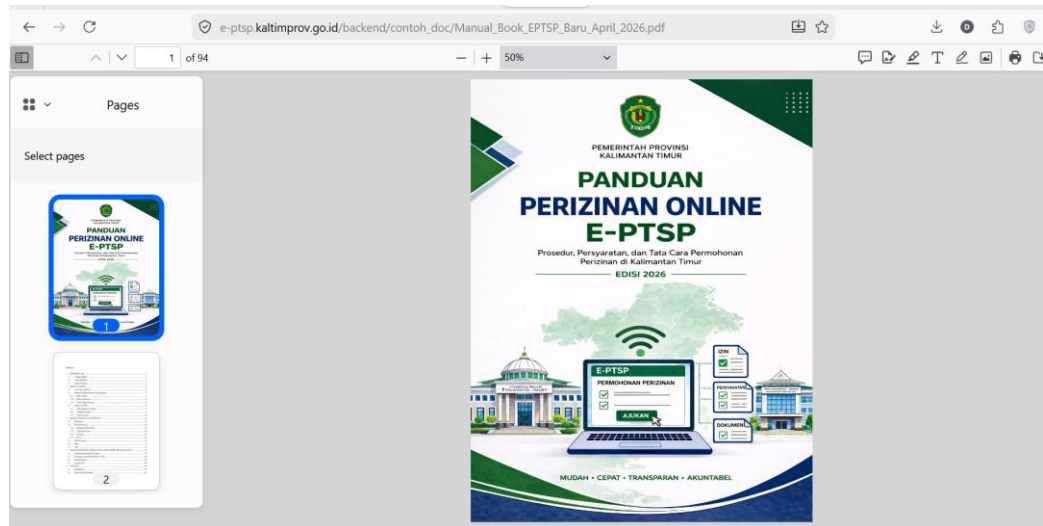
7) Monitoring

Tautan ke halaman untuk melacak status permohonan perizinan yang sedang diproses.

Gambar 8 Halaman Monitoring Perizinan

8) Bantuan

Tautan yang membuka dokumen panduan penggunaan aplikasi E-PTSP yang dapat diunduh.



Gambar 9 Dokumen panduan E-PTSP

9) Tautan WhatsApp

Fitur live chat untuk menghubungi helpdesk/admin secara langsung (pojok kanan bawah).

2.2.2 Banner Informasi

Portal menampilkan banner berganti (carousel) yang memuat informasi terkini, ucapan selamat, dan pengumuman penting dari Pemprov Kalimantan Timur.

2.2.3 Footer (Bagian Bawah)

Pada bagian bawah halaman, tersedia informasi kontak:

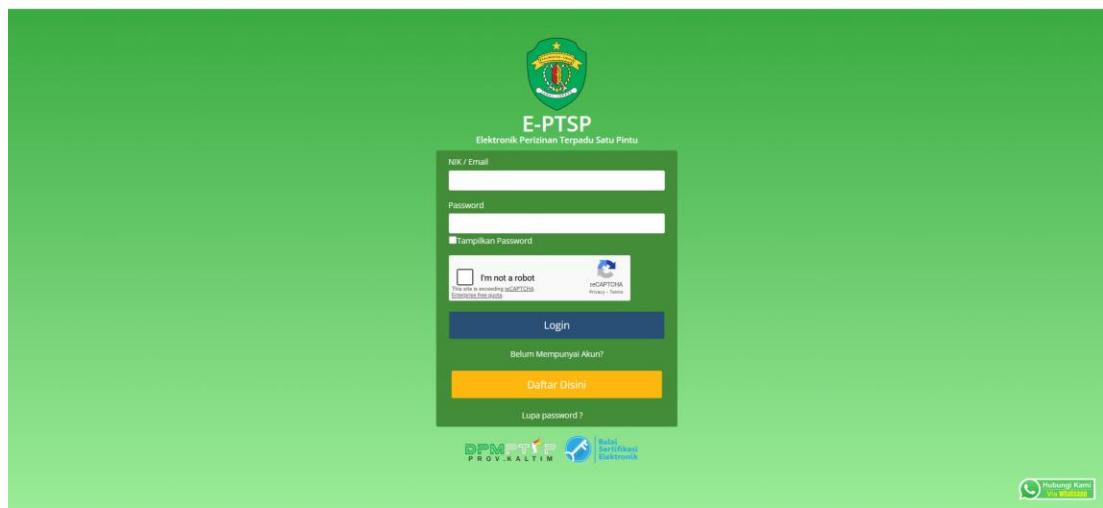
- Alamat: Jl. Basuki Rahmat No. 56, Pelabuhan, Samarinda Kota, Kalimantan Timur 75112
- Telepon: (0541) 743235, 743487, 201372
- Fax: (0541) 736446
- Logo BSE: Balai Sertifikasi Elektronik

2.3 Aplikasi E-PTSP

Setelah mengklik menu "Perizinan Online" pada portal, Anda akan diarahkan ke halaman Aplikasi E-PTSP. Pada bagian ini, Anda dapat melakukan login (jika sudah memiliki akun) atau mendaftar akun baru (bagi pengguna yang belum pernah terdaftar).

2.3.1 Login (Masuk ke Sistem)

Form login adalah halaman pertama yang akan Anda lihat setelah mengakses menu "Perizinan Online". Pada halaman ini, Anda dapat masuk ke sistem jika sudah memiliki akun.




Gambar 10 Halaman Login E-PTSP Prov Kalimantan Timur

Bagi pengguna yang sudah memiliki akun aktif, ikuti langkah-langkah berikut untuk masuk ke sistem:

- a. Masukkan NIK atau Email pada kolom pertama
 - ✓ Gunakan NIK (16 digit) atau email yang sudah terdaftar.
- b. Masukkan Password pada kolom kedua.
 - ✓ Ketik password yang Anda buat saat registrasi
 - ✓ jika ragu, centang "Tampilkan password" untuk memastikan password benar.
- c. Verifikasi reCAPTCHA
 - ✓ klik kotak "I'm not a robot" (Saya bukan robot).
 - ✓ Tunggu hingga muncul tanda centang hijau ✓
 - ✓ jika diminta, pilih gambar sesuai instruksi (missal: pilih semua gambar lampu lalu lintas).

- d. Klik tombol Login
 - ✓ klik tombol biru “Login” untuk masuk
 - ✓ Tunggu beberapa saat hingga sistem memproses
- e. Berhasil Login
 - ✓ Jika NIK/Email dan password benar, Anda akan diarahkan ke Dashboard Pengguna.
 - ✓ Jika muncul pesan error, periksa kembali data yang Anda masukkan.

 Pesan Error yang Mungkin Muncul:

Pesan Error	Penyebab	Solusi
“NIK / Email tidak terdaftar”	Data NIK / Email yang dimasukkan tidak sesuai dengan database	<ul style="list-style-type: none"> ○ Periksa kembali NIK yang dimasukkan apakah sudah sesuai dengan KTP ○ Periksa kembali Email
“Password Salah”	Data password yang dimasukkan tidak sesuai dengan database	<ul style="list-style-type: none"> ○ Periksa kembali password yang dimasukkan, centang fitur “Tampilkan password” untuk melihat password yang di inputkan.
“Captcha Invalid”	Anda belum centang kotak "I'm not a robot".	<ul style="list-style-type: none"> ○ Klik kotak reCAPTCHA sebelum login.

 Tips Login:

- ✓ Gunakan Browser Terbaru - Pastikan Anda menggunakan Google Chrome, Firefox, atau Edge versi terbaru.
- ✓ Jangan Lupa Logout - Setelah selesai menggunakan aplikasi, selalu klik Logout untuk keamanan data.
- ✓ Simpan Password - Catat password di tempat yang aman atau gunakan password manager.
- ✓ Centang "Tampilkan Password" - Jika Anda sering salah ketik password, gunakan fitur ini untuk memastikan password benar sebelum login.

2.3.2 Pendaftaran Akun

Bagi pengguna yang belum memiliki akun, Anda harus melakukan registrasi terlebih dahulu sebelum dapat mengajukan perizinan. Form pendaftaran ini dirancang untuk mengumpulkan data pemohon yang akurat dan valid.

The image shows a registration form titled "Pendaftaran Akun" on a green background. The form includes the following fields and elements:

- NIK**: Input field with placeholder "Masukan NIK dengan benar".
- NPWP**: Input field with placeholder "Masukan NPWP dengan benar".
- Password**: Input field with a strength indicator (1-3 dots) and a "Tampilkan Sandi" checkbox. The indicator shows 1 dot, indicating a weak password. The text below the field states: "Gunakan minimal 8 karakter atau lebih untuk Password", "Password harus berisi setidaknya satu Huruf Kapital", and "Password harus berisi setidaknya satu Huruf kecil".
- Nama**: Input field with placeholder "Masukan Nama Beserta Gelar".
- Jenis Kelamin**: Dropdown menu with "-Pilih-" selected.
- Tanggal Lahir**: Input field.
- Jenjang Pendidikan**: Dropdown menu with "-Pilih-" selected.
- Alamat Pemohon**: Input field with a small icon in the bottom right corner.
- Provinsi**: Dropdown menu with "-Pilih-" selected.
- Kab/Kota**: Dropdown menu with "-Pilih-" selected.
- Kecamatan**: Dropdown menu with "-Pilih-" selected.
- Kelurahan/Desa**: Dropdown menu with "-Pilih-" selected.
- No. Handphone**: Input field.
- Kode Pos**: Input field.
- Email**: Input field with a "Generete Code" button to its right.
- kode dari email**: Input field with placeholder "Kode Email".
- reCAPTCHA**: "I'm not a robot" widget with a message: "This site is exceeding reCAPTCHA Enterprise free quota".
- Submit**: A blue button with a white checkmark icon and the text "Submit".

Gambar 11 Form Pendaftaran Akun

Langkah – Langkah pendaftaran:

a. Langkah 1: Isi Data Identitas

1) Masukkan NIK (16 digit) sesuai KTP.

- 2) Masukkan NPWP (jika ada, boleh dikosongkan).
 - 3) Buat Password yang memenuhi syarat:
 - Minimal 8 karakter
 - Ada huruf kapital (contoh: A, B, C)
 - Ada huruf kecil (contoh: a, b, c)
 - 4) Masukkan Nama Lengkap beserta gelar.
 - 5) Pilih Jenis Kelamin dari dropdown.
 - 6) Masukkan Tanggal Lahir.
 - 7) Pilih Jenjang Pendidikan terakhir.
- b. Langkah 2: Isi Alamat Lengkap
- 1) Pilih Provinsi (Kalimantan Timur).
 - 2) Pilih Kabupaten/Kota domisili Anda.
 - 3) Pilih Kecamatan (otomatis muncul setelah pilih Kab/Kota).
 - 4) Pilih Kelurahan/Desa (otomatis muncul setelah pilih Kecamatan).
 - 5) Masukkan Kode Pos.
- c. Langkah 3: Isi Kontak & Verifikasi Email
- 1) Masukkan Nomor Handphone/WhatsApp yang aktif.
 - 2) Masukkan Alamat Email yang valid.
 - 3) Klik tombol "Generate Code" (warna kuning).
 - 4) Buka email Anda, cari email dari DPMPTSP Provinsi Kaltim.
 - 5) Salin kode verifikasi dari email.
 - 6) Tempel kode pada kolom "Kode dari Email".
- d. Langkah 4: Submit Formulir.
- 1) Centang kotak "I'm not a robot" (reCAPTCHA).
 - 2) Periksa kembali semua data yang sudah diisi.
 - 3) Klik tombol "Submit" (warna biru di pojok kanan bawah).
 - 4) Tunggu proses penyimpanan data akun, jika berhasil anda akan di alihkan ke halaman dashboard utama Aplikasi E-PTSP Prov Kaltim

⚠ Pesan Error yang Mungkin Muncul:

Pesan Error	Penyebab	Solusi
“No NIK hanya boleh Angka 16 digit”	Format NIK tidak 16digit atau salah.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Periksa KTP Anda. ○ Pastikan memasukkan 16 angka dengan benar.
“NIK [nik] sudah terdaftar di database kami”	NIK yang Anda masukkan sudah digunakan untuk akun lain.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gunakan NIK yang berbeda. ○ Jika Anda pemilik akun, gunakan fitur "Lupa Password".
“Email [email] sudah terdaftar di database kami”	Email sudah digunakan untuk akun lain.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gunakan email berbeda. ○ Atau login dengan email tersebut.
“Proses Pendaftaran Gagal”	Ada kesalahan dalam data yang dimasukkan dalam form pendaftaran	<ul style="list-style-type: none"> ○ ulangi kembali pengisian di formular pendaftaran akun ○ pastikan format pengisian form sudah sesuai
“Kode Email Yang Anda Inputkan Salah!”	Kode yang dimasukkan salah atau kadaluarsa.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Periksa kembali kode dari email.
“Captcha Invalid”	Anda belum centang kotak "I'm not a robot".	<ul style="list-style-type: none"> ○ Klik kotak reCAPTCHA sebelum login.

💡 Tips Pendaftaran:

- ✓ Siapkan KTP - Pastikan Anda memiliki KTP fisik untuk melihat NIK dan data alamat dengan benar.
- ✓ Gunakan Email Aktif - Gmail, Yahoo, atau Outlook yang sering Anda akses (jangan email yang jarang dibuka).
- ✓ Cek Folder Spam - Jika email kode verifikasi tidak muncul di Inbox, cek folder Spam/Promotion.

- ✓ Password Kuat - Buat password yang mudah diingat tapi sulit ditebak orang lain. Contoh: Kaltim2026!
- ✓ Data Sesuai KTP - Isi semua data sesuai dengan KTP untuk menghindari penolakan saat verifikasi dokumen.
- ✓ Nomor WhatsApp Aktif - Pastikan nomor HP yang didaftarkan aktif untuk menerima notifikasi status perizinan.

2.3.3 Lupa Password

Jika Anda lupa kata sandi (password), Anda dapat mengatur ulang password melalui fitur "Lupa Password". Sistem akan mengirimkan PIN verifikasi ke email Anda yang harus digunakan untuk membuat password baru.

Gambar 12 From Permintaan Pin Reset Password

A. Permintaan PIN Verifikasi

Langkah 1: Isi Data Identitas

- 1) Klik tautan "Lupa password?" pada halaman login.
- 2) Anda akan diarahkan ke halaman "Lupa Password?".
- 3) Lengkapi data-data berikut:
 - a. No. KTP: masukkan no identitas NIK (16 digit)
 - b. Telp: Masukkan nomor telepon yang terdaftar pada akun Anda.
 - c. E-mail: Masukkan alamat email yang terdaftar dan **pastikan email aktif** (dapat menerima email).
 - d. reCAPTCHA: Centang kotak "**I'm not a robot**" untuk verifikasi keamanan.
- 4) Klik tombol "REQUEST PIN" (warna biru di bagian bawah).

Gambar 13 Form Verifikasi PIN dan pengaturan password baru

B. Verifikasi PIN dan Atur Password Baru

Langkah 2: Masukkan PIN dan Password Baru

Setelah klik "REQUEST PIN", Anda akan diarahkan ke halaman "Lupa Password? - Masukan Pin".

1) Cek Email Anda:

- Buka inbox email yang Anda daftarkan.
- Cari email dari DPMPPTSP Kaltim yang berisi PIN verifikasi.
- Salin PIN tersebut.
- **⚠ JANGAN TUTUP HALAMAN INI** saat menunggu email.

2) Lengkapi Form:

- a. Masukkan PIN Anda: masukkan PIN yang dikirim ke email Anda
- b. Masukkan Password Baru: Buat password baru dengan ketentuan :
 - Minimal 8 karakter
 - Minimal 1 huruf kapital (A-Z)
 - Minimal 1 huruf kecil (a-z)
- c. Ulangi password Baru: ketik ulang password yang sama persisi untuk konfirmasi
- d. Tampilkan Sandi: centang kotak ini jika ingin melihat password yang diketik (untuk menghindari kesalahan)

3) Klik tombol "Submit" (warna biru di bagian bawah).

4) Jika berhasil, sistem akan menampilkan notifikasi "Password berhasil diubah".

5) Anda dapat kembali ke halaman login dan masuk menggunakan password baru.

⚠ Pesan Error yang Mungkin Muncul:

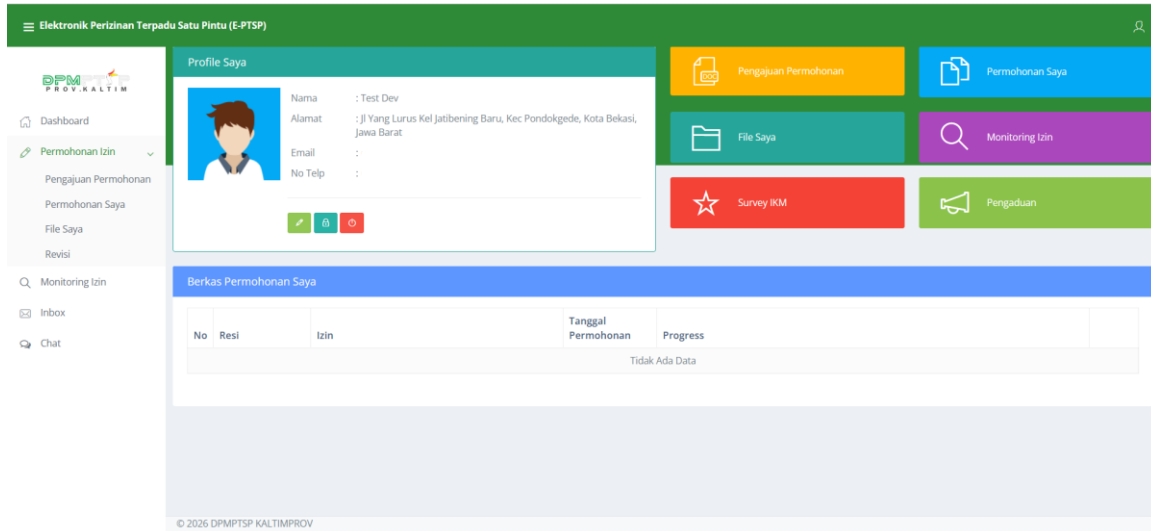
Pesan Error	Penyebab	Solusi
“No KTP / NPWP, No.Telp dan Email Anda Harus Benar!”	Ada ketidaksesuaian antara data NIK, Email atau No Telp dengan database	<ul style="list-style-type: none">○ Periksa kembali data yang dimasukkan.• Pastikan menggunakan data yang terdaftar.
“Captcha Invalid”	Anda belum centang kotak "I'm not a robot".	<ul style="list-style-type: none">○ Klik kotak reCAPTCHA sebelum login.

💡 Tips Pendaftaran:

- ✓ Jangan Tutup Halaman - Setelah klik "REQUEST PIN", jangan tutup halaman sebelum Anda memasukkan PIN dan password baru.
- ✓ Cek Folder Spam - Jika email PIN tidak muncul di Inbox, periksa folder Spam atau Promotion.
- ✓ Password Kuat - Buat password baru yang berbeda dari password sebelumnya dan sulit ditebak.
- ✓ Simpan Password - Catat password baru di tempat yang aman atau gunakan password manager.
- ✓ Data Harus Sesuai - Pastikan NIK, nomor telepon, dan email yang dimasukkan sama persis dengan data saat registrasi.

3 PANDUAN PENGGUNAAN SISTEM

Setelah berhasil login, Anda akan diarahkan ke **Dashboard** atau halaman utama sistem E-PTSP. Untuk memudahkan navigasi, tampilan aplikasi dibagi menjadi 2 (dua) bagian utama:








Gambar 14 Menu Dashboard

Struktur Tampilan Aplikasi

A. Menu Navigasi (Sidebar Kiri)

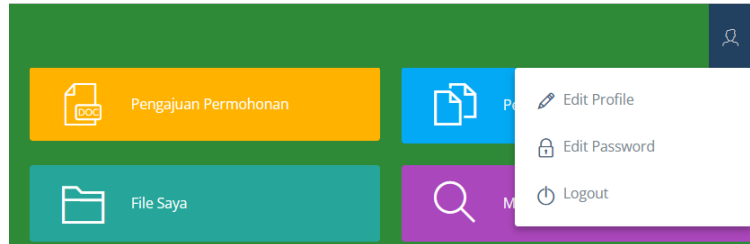
Menu navigasi yang terletak di sebelah kiri layar berfungsi sebagai pusat kendali untuk mengakses seluruh fitur dan layanan yang tersedia dalam aplikasi E-PTSP. Menu ini bersifat tetap (sticky) dan dapat diakses dari halaman manapun.

Komponen menu navigasi:

No	Nama Menu	Ikon	Keterangan
1	Dashboard		Halaman ringkasan dan akses cepat
2	Permohonan Izin		Menu untuk mengelola perizinan (memiliki submenu)
3	Monitoring Izin		Melacak status perizinan
4	Inbox		Kotak pesan dan notifikasi
5	Chat		Komunikasi dengan petugas

B. Menu Dropdown (PojoK Kanan Atas)

Pada pojok kanan atas layar, terdapat ikon user/profile yang jika diklik akan menampilkan menu dropdown untuk pengelolaan akun Anda.



Gambar 15 Menu Dropdown User di PojoK Kanan Atas

Menu Dropdown User:

1) Edit Profile


Edit Profile adalah fitur untuk memperbarui atau mengubah data pribadi Anda di sistem E-PTSP. Pastikan data yang terdaftar selalu aktual dan sesuai dengan dokumen identitas Anda

The image shows the 'Edit Profile' form in the E-PTSP system. The form is titled 'Data Pemohon' and contains various input fields for user information. The fields are: Username (text), NIK (text), Nama (text, value: 'Test Dev'), Jenis Kelamin (dropdown, value: 'Perempuan'), Tanggal Lahir (text, value: '1995-02-15'), Jenjang Pendidikan (dropdown, value: 'S1'), Pekerjaan (text, value: 'staf kecil'), Jabatan (text, value: '2022-11-25'), Alamat (text, value: 'jl yang lurus'), Provinsi (dropdown, value: 'JAWA BARAT'), Kabupaten (dropdown, value: 'KOTA BEKASI'), Kecamatan (dropdown, value: 'PONDOKGEDE'), Kelurahan (dropdown, value: 'JATIBENING BARU'), No Telp (text), Kode Pos (text), and Email (text). A green 'Simpan' button is located at the bottom of the form. The left sidebar shows navigation options: Dashboard, Permohonan Izin, Monitoring Izin, Inbox, and Chat. The footer of the page reads '© 2026 DPMPPTSP KALIMPROV'.

Gambar 16 Edit Profile

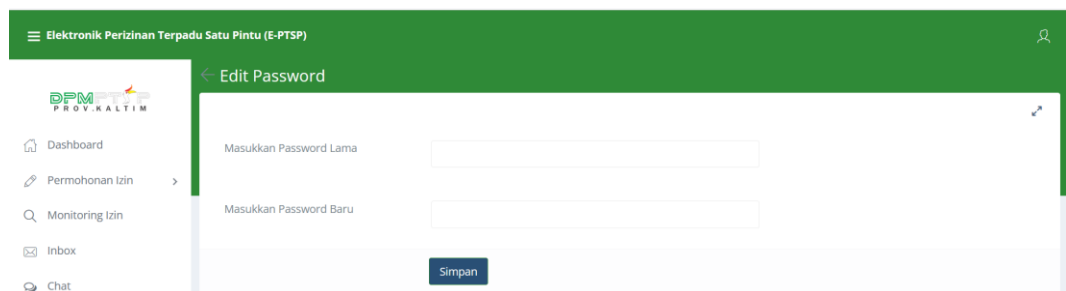
Langkah-Langkah Edit Profile:

- LANGKAH 1: Akses Halaman Edit Profile

- Klik ikon user di pojok kanan atas → Pilih "Edit Profile", ATAU
- Klik tombol  Edit di Dashboard
- LANGKAH 2: Periksa Data yang Ada
 - Sistem akan menampilkan data yang sudah terdaftar
 - Field berwarna abu-abu tidak dapat diubah
 - Field berwarna putih dapat diedit
- LANGKAH 3: Edit Data yang Ingin Diubah
 - Klik pada field yang ingin diubah
 - Untuk dropdown, klik panah bawah (▼) dan pilih opsi yang sesuai
 - Untuk teks, hapus data lama dan ketik data baru
 - Untuk alamat, pastikan lengkap dan jelas
- LANGKAH 4: Isi Data yang Masih Kosong
 - Periksa field yang masih kosong (No Telp, Kode Pos, Email)
 - Lengkapi data tersebut agar profil Anda lengkap
 - Data yang lengkap memudahkan proses verifikasi
- LANGKAH 5: Simpan Perubahan
 - Setelah selesai mengedit, klik tombol "Simpan" (hijau di bagian bawah)
 - Tunggu notifikasi konfirmasi
 - Sistem akan menampilkan pesan "Data berhasil disimpan" (jika berhasil)


2) Edit Password

Edit Password adalah fitur untuk mengubah kata sandi (password) akun E-PTSP Anda. Mengganti password secara berkala sangat penting untuk menjaga keamanan akun dan mencegah akses yang tidak sah.



Gambar 17 Edit Password

Langkah - Langkah Edit Password:

- LANGKAH 1: Akses Halaman Edit Password
 - Klik ikon user di pojok kanan atas → Pilih "Edit Password", ATAU
 - Klik tombol  Ubah Password di Dashboard
 - Halaman Edit Password akan terbuka
- LANGKAH 2: Masukkan Password Lama
 - Pada field "Masukkan Password Lama", ketik password yang sedang Anda gunakan saat ini
 - Pastikan Caps Lock dalam keadaan mati (password bersifat case-sensitive)
Contoh: PasswordLama123
- LANGKAH 3: Masukkan Password Baru
 - Pada field "Masukkan Password Baru", ketik password baru yang ingin Anda gunakan
 - Pastikan password memenuhi semua kriteria keamanan (minimal 8 karakter, ada huruf kapital, huruf kecil, dan angka)
Contoh: K@ltim2024Baru
- LANGKAH 4: Verifikasi Password
 - Periksa kembali kedua password yang sudah dimasukkan
 - Pastikan password lama benar (jangan sampai salah ketik)
 - Pastikan password baru memenuhi semua syarat
- LANGKAH 5: Simpan Perubahan
 - Klik tombol "Simpan" (biru di bagian bawah)
 - Tunggu beberapa saat hingga sistem memproses
 - Sistem akan menampilkan notifikasi hasil perubahan

3) Logout

Keluar dari sistem aplikasi

Cara Mengakses:

- ✓ Klik ikon user di pojok kanan atas (ikon orang/ silhouette)
- ✓ Menu dropdown akan muncul
- ✓ Pilih menu yang diinginkan

C. Konten (Area Utama)

Area konten adalah ruang kerja utama yang menempati sebagian besar layar di sebelah kanan. Pada bagian ini, segala bentuk halaman dari menu-menu navigasi akan ditampilkan sesuai dengan menu yang Anda pilih.

Karakteristik Area Konten:

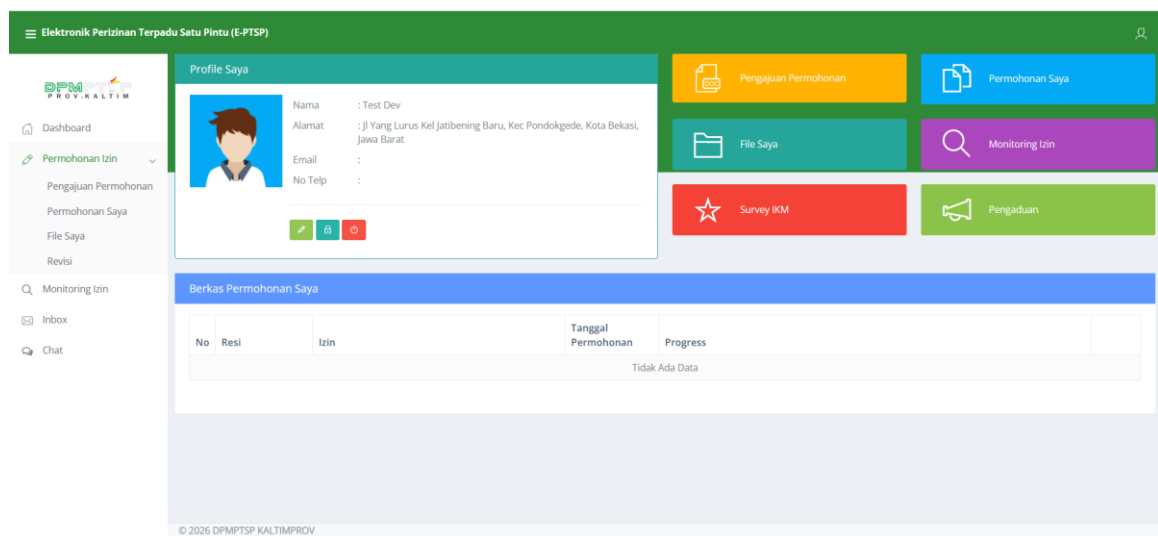
- Dinamis - Konten berubah sesuai menu yang diklik
- Interaktif - Anda dapat melakukan input data, upload dokumen, dan berbagai aksi lainnya
- Informatif - Menampilkan informasi lengkap terkait fitur yang sedang diakses

Contoh Tampilan Konten:

- Saat klik Dashboard → Menampilkan profil, menu cepat, dan riwayat permohonan
- Saat klik Permohonan Izin → Menampilkan form pengajuan atau daftar permohonan
- Saat klik Monitoring Izin → Menampilkan status dan progress perizinan
- Dan seterusnya...

3.1 Dashboard

Dashboard adalah halaman utama yang pertama kali muncul setelah Anda berhasil login. Dashboard dirancang sebagai command center yang memberikan gambaran menyeluruh tentang akun dan perizinan Anda.



Gambar 18 Dashboard

Komponen Dashboard:

a. Profil Saya

Menampilkan ringkasan data pribadi Anda:

- Foto Profil – Avatar / Identitas Visual
- Nama – Nama lengkap pemohon
- Alamat – Alamat domisili terdaftar
- Email – alamat email aktif
- No Telp – Nomor telepon / whatsapp

Tombol Aksi Profil:

- Edit (Hijau) - Mengubah data profil

Edit Profile adalah fitur untuk memperbarui atau mengubah data pribadi Anda di sistem E-PTSP. Pastikan data yang terdaftar selalu aktual dan sesuai dengan dokumen identitas Anda

The screenshot displays the 'Edit Profile' interface within the 'Elektronik Perizinan Terpadu Satu Pintu (E-PTSP)' system. The page title is 'Edit Profile' and the main heading is 'Data Pemohon'. The form contains the following fields:


- Username: [Redacted]
- NIK: [Redacted]
- Nama: Test Dev
- Jenis Kelamin: Perempuan
- Tanggal Lahir: 1995-02-15
- Jenjang Pendidikan: S1
- Pekerjaan: staf ketik
- Jabatan: 2022-11-25
- Alamat: j yang lurus
- Provinsi: JAWA BARAT
- Kabupaten: KOTA BEKASI
- Kecamatan: PONDOKGEDE
- Kelurahan: JATIBENING BARU
- No Telp: [Redacted]
- Kode Pos: [Redacted]
- Email: [Redacted]

A green 'Simpan' button is located at the bottom of the form. The footer of the page reads '© 2025 DPMPPTSP KALTIMPROV'.

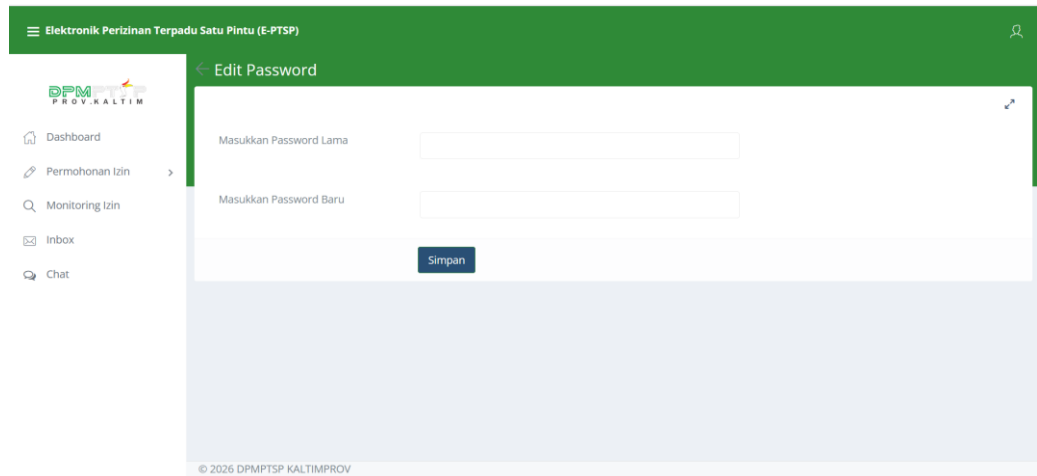
Gambar 19 Edit Profile

Langkah-Langkah Edit Profile:

- LANGKAH 1: Akses Halaman Edit Profile


- Klik ikon user di pojok kanan atas → Pilih "Edit Profile", ATAU
- Klik tombol  Edit di Dashboard
- LANGKAH 2: Periksa Data yang Ada
 - Sistem akan menampilkan data yang sudah terdaftar
 - Field berwarna abu-abu tidak dapat diubah
 - Field berwarna putih dapat diedit
- LANGKAH 3: Edit Data yang Ingin Diubah
 - Klik pada field yang ingin diubah
 - Untuk dropdown, klik panah bawah (▼) dan pilih opsi yang sesuai
 - Untuk teks, hapus data lama dan ketik data baru
 - Untuk alamat, pastikan lengkap dan jelas
- LANGKAH 4: Isi Data yang Masih Kosong
 - Periksa field yang masih kosong (No Telp, Kode Pos, Email)
 - Lengkapi data tersebut agar profil Anda lengkap
 - Data yang lengkap memudahkan proses verifikasi
- LANGKAH 5: Simpan Perubahan
 - Setelah selesai mengedit, klik tombol "Simpan" (hijau di bagian bawah)
 - Tunggu notifikasi konfirmasi
 - Sistem akan menampilkan pesan "Data berhasil disimpan" (jika berhasil)
- Ubah Password (Biru Tosca) - Ganti kata sandi

Edit Password adalah fitur untuk mengubah kata sandi (password) akun E-PTSP Anda. Mengganti password secara berkala sangat penting untuk menjaga keamanan akun dan mencegah akses yang tidak sah.



Gambar 20 Edit Password

Langkah - Langkah Edit Password:


- LANGKAH 1: Akses Halaman Edit Password
 - Klik ikon user di pojok kanan atas → Pilih "Edit Password", ATAU
 - Klik tombol  Ubah Password di Dashboard
 - Halaman Edit Password akan terbuka
- LANGKAH 2: Masukkan Password Lama
 - Pada field "Masukkan Password Lama", ketik password yang sedang Anda gunakan saat ini
 - Pastikan Caps Lock dalam keadaan mati (password bersifat case-sensitive)
Contoh: PasswordLama123
- LANGKAH 3: Masukkan Password Baru
 - Pada field "Masukkan Password Baru", ketik password baru yang ingin Anda gunakan
 - Pastikan password memenuhi semua kriteria keamanan (minimal 8 karakter, ada huruf kapital, huruf kecil, dan angka)
Contoh: K@ltim2024Baru
- LANGKAH 4: Verifikasi Password
 - Periksa kembali kedua password yang sudah dimasukkan
 - Pastikan password lama benar (jangan sampai salah ketik)
 - Pastikan password baru memenuhi semua syarat

- LANGKAH 5: Simpan Perubahan
 - Klik tombol "Simpan" (biru di bagian bawah)
 - Tunggu beberapa saat hingga sistem memproses
 - Sistem akan menampilkan notifikasi hasil perubahan

- Logout (Merah) - Keluar dari sistem

b. Menu Cepat (Quick Access)

Enam tombol besar untuk akses cepat ke fitur-fitur utama:

-  Pengajuan Permohonan

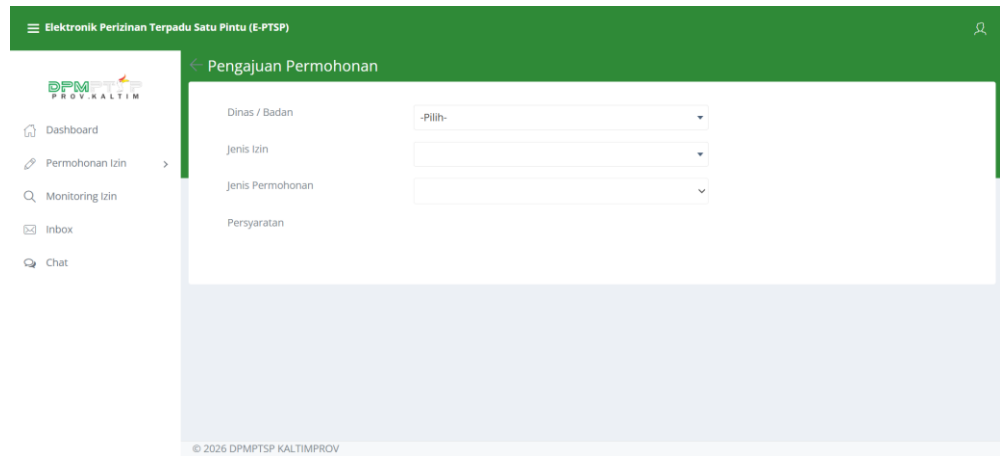
Fungsi: Membuat dan Mengajukan permohonan perizinan baru.

Alur Pengajuan:

Pengajuan permohonan izin di aplikasi E-PTSP dilakukan melalui beberapa tahap yang terstruktur. Berikut adalah panduan lengkap langkah demi langkah:

a. LANGKAH 1: Pilih Jenis Perizinan

pada tahap awal, Anda akan diminta untuk memilih jenis perizinan yang ingin diajukan.



Gambar 21 Halaman Pemilihan Jenis Perizinan

Langkah – langkah:

1. Pilih Dinas/Badan yang sesuai dengan jenis perizinan
2. Pilih Jenis Izin yang ingin diajukan
3. Pilih Jenis Permohonan (Perizinan Baru/Perpanjangan/Revisi)

4. Baca dan pahami daftar persyaratan yang ditampilkan
 5. Siapkan semua dokumen yang tercantum dalam daftar persyaratan
 6. Klik tombol "Proses" untuk melanjutkan
 7. Atau klik "Batal" jika ingin membatalkan
- b. LANGKAH 2: Isi Data Pemohon
- Setelah klik "Proses", sistem akan menampilkan form Data Pemohon untuk mengisi informasi pribadi pemohon.

Gambar 22 Form Data Pemohon

Tombol Navigasi:

- ◀◀ Kembali (Hijau): Kembali ke halaman sebelumnya
- Lanjut ▶ (Biru): Melanjutkan ke tahap berikutnya (Data Perusahaan)

Langkah-Langkah:

1. Periksa data yang sudah terisi otomatis dari sistem
2. Jika ada data yang kurang tepat, edit pada field yang dapat diubah (Telp, Kode Pos, Email)
3. Pastikan semua data sudah benar
4. Klik tombol "Lanjut ▶" untuk melanjutkan ke tahap Data Perusahaan
5. Atau klik "◀◀ Kembali" jika ingin kembali ke tahap sebelumnya

⚠ Penting:

- Data yang ditampilkan otomatis diambil dari profil akun Anda
- Pastikan data sudah benar sebelum melanjutkan
- Jika ada kesalahan data permanen (NIK, Nama), hubungi admin

c. LANGKAH 3: Isi Data Perusahaan (Opsional)

Tahap ini untuk mengisi informasi perusahaan. Tahap ini bersifat opsional dan dapat dilewati jika pemohon adalah perseorangan (tidak memiliki badan usaha).

Elektronik Perizinan Terpadu Satu Pintu (E-PTSP)

Form Permohonan Izin

Data Perusahaan

NIB

NPWP

NPWPD

Nama Perusahaan

Alamat Perusahaan

Provinsi

Kab/Kota

Kecamatan

Kelurahan

Bentuk Perusahaan

Status Perusahaan

Telp

Kode Pos Perusahaan

© 2026 DPMP TSP KALTIMPROV

Gambar 23 Form Data Perusahaan

Kapan Melewati Tahap Ini?

✓ LEWATI (Kosongkan/Isi "0" atau "-") jika:

- Anda mengajukan izin sebagai perseorangan
- Tidak memiliki badan usaha/perusahaan
- Pengajuan untuk kepentingan pribadi

✓ ISI LENGKAP jika:

- Anda mengajukan izin untuk perusahaan/badan usaha
- Memiliki NIB, NPWP perusahaan
- Pengajuan atas nama Perusahaan

Langkah-Langkah:

Untuk Perseorangan:

1. Kosongkan field atau isi dengan "0" atau "-" untuk field yang tidak relevan
2. Atau biarkan kosong jika sistem mengizinkan
3. Klik tombol "Lanjut ►" untuk melanjutkan

Untuk Perusahaan:

1. Isi NIB perusahaan
2. Isi NPWP perusahaan
3. Isi NWPWD (jika ada)
4. Isi Nama Perusahaan sesuai akta
5. Isi Alamat Perusahaan lengkap
6. Pilih Provinsi, Kab/Kota, Kecamatan, Kelurahan
7. Pilih Bentuk Perusahaan (PT/CV/dll)
8. Pilih Status Perusahaan
9. Isi Telp dan Kode Pos
10. Klik tombol "Lanjut ►" untuk melanjutkan

Tips:

- Untuk pengajuan perseorangan, tahap ini bisa dilewati dengan cepat
- Pastikan data perusahaan akurat jika mengajukan untuk perusahaan
- Data perusahaan akan digunakan untuk verifikasi legalitas

d. LANGKAH 4: Tentukan Lokasi Izin

Pada tahap ini, Anda akan mengisi informasi lokasi perizinan dan menentukan titik koordinat pada peta.

Elektronik Perizinan Terpadu Satu Pintu (E-PTSP)

Form Permohonan Izin

Dashboard
Permohonan Izin
Monitoring Izin
Inbox
Chat

Lokasi Izin

Jalan

No

RT

RW

Provinsi KALIMANTAN TIMUR

Kab/Kota -Pilih-

Kecamatan -Pilih-

Kelurahan -Pilih-

Koordinat Lokasi Izin

Koordinat Lintang

Koordinat Bujur

◀ Kembali Lanjut ▶

© 2025 DPMPTSP KALIMPROV

Gambar 24 Form Lokasi Izin dan Peta Koordinat

Koordinat Lokasi Izin (Peta Interaktif):

Peta interaktif menampilkan wilayah Samarinda dan sekitarnya dengan fitur:

Fitur Peta:

- Zoom In (+) : Memperbesar tampilan peta
- Zoom Out (-) : Memperkecil tampilan peta
- Search (🔍) : Mencari lokasi berdasarkan kata kunci
- Marker/Pin : Menandai titik koordinat lokasi
- Drag & Drop : Geser peta untuk melihat area lain

Cara Menentukan Titik Koordinat:

Metode 1: Klik Marker pada Peta

1. Arahkan kursor ke lokasi yang tepat pada peta
2. Klik pada titik lokasi yang diinginkan
3. Sistem akan otomatis menempatkan marker/pin pada titik tersebut
4. Koordinat (Latitude, Longitude) akan tersimpan otomatis
5. Jika kurang tepat, drag marker ke posisi yang lebih akurat

Metode 2: Search Lokasi

1. Klik tombol Search (🔍) di peta
2. Ketik alamat atau nama lokasi (contoh: "Kantor DPMPTSP Samarinda")
3. Tekan Enter atau klik tombol cari
4. Peta akan otomatis zoom ke lokasi yang dicari
5. Tandai dengan marker pada titik yang tepat

Langkah-Langkah:

1. Isi Jalan, No, RT, RW lokasi perizinan
2. Pilih Kab/Kota, Kecamatan, Kelurahan dari dropdown
3. Lihat peta dan cari lokasi yang sesuai
4. Gunakan Zoom (+/-) untuk memperjelas tampilan
5. Klik pada peta untuk menandai titik koordinat lokasi
6. Atau gunakan Search untuk mencari lokasi
7. Pastikan marker berada pada posisi yang akurat
8. Periksa kembali alamat dan koordinat
9. Klik tombol "Lanjut ►" untuk melanjutkan

⚠ Penting:

- Titik koordinat harus akurat sesuai lokasi sebenarnya
- Untuk izin kawasan hutan, koordinat sangat kritis untuk verifikasi
- Gunakan peta dengan zoom maksimal untuk akurasi tinggi
- Jika perlu, gunakan GPS atau aplikasi koordinat untuk presisi

- e. LANGKAH 5: Input Data Detail dan Upload Dokumen Persyaratan
- Tahap terakhir adalah mengunggah semua dokumen persyaratan yang telah disiapkan.

Gambar 25 Form Data Detail dan Upload Dokumen Persyaratan

Langkah-Langkah Upload:

Untuk Setiap Dokumen:

1. Siapkan File
 - Pastikan file sudah siap dan sesuai format
 - Periksa ukuran file (tidak melebihi batas maksimal)
 - Beri nama file yang deskriptif (contoh: "KTP_Ahmad_Yani.pdf")
2. Klik Tombol "Pilih"
 - Klik tombol "Pilih" (hijau) di samping field dokumen
 - File explorer akan terbuka
 - Arahkan ke folder tempat file tersimpan
 - Pilih file yang sesuai
 - Klik "Open"
3. Verifikasi File

- Nama file akan muncul di field
 - Periksa apakah file sudah benar
 - Jika salah, ulangi langkah 2
4. Klik Tombol "Upload"
 - Klik tombol "Upload" (kuning)
 - Tunggu proses upload selesai
 - Progress bar akan muncul (jika ada)
 - Notifikasi "Upload berhasil" akan muncul
 5. Ulangi untuk Dokumen Lain
 - Lakukan langkah 1-4 untuk semua dokumen yang dipersyaratkan
 - Pastikan semua field bertanda (*) sudah terisi

Deklarasi Pernyataan:

Di bagian bawah form, terdapat checkbox pernyataan dengan teks:

"Dengan ini saya menyatakan bahwa data yang saya kirim adalah benar dan valid. Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku jika data yang saya kirim tidak benar dan tidak valid."

Langkah:

1. Baca pernyataan dengan teliti
2. Klik checkbox (kotak centang) untuk menyetujui pernyataan
3. Centang hanya jika Anda YAKIN semua data dan dokumen benar

Langkah Final:

1. Periksa Kembali Semua Data:
 - Pastikan semua dokumen wajib sudah diunggah
 - Periksa kualitas file (jangan blur/tidak terbaca)
 - Cek ukuran file (tidak melebihi batas)
 - Verifikasi jenis file (sesuai format yang diminta)
2. Validasi Data:
 - Klik checkbox pernyataan kebenaran data
 - Pastikan Anda bersedia menerima sanksi jika data tidak valid

3. Submit Permohonan:sud

- Klik tombol "Submit" (hijau di pojok kanan bawah)
- Tunggu proses pengiriman data
- Sistem akan memvalidasi semua data
- Jika berhasil, Anda akan di arahkan ke halaman permohonan saya

○ Permohonan Saya

Menu Permohonan Saya digunakan untuk melihat daftar semua permohonan yang pernah Anda ajukan, memantau status, dan mengakses detail setiap permohonan.

A. Daftar Permohonan


Setelah mengakses menu Permohonan Saya, sistem akan menampilkan daftar seluruh permohonan yang pernah Anda ajukan.



Gambar 26 Halaman Daftar Permohonan izin saya

Komponen Halaman:

1. Kolom Pencarian

- Fungsi: Mencari permohonan berdasarkan nomor resi atau jenis izin
- Cara Penggunaan:
 - Ketik nomor resi atau kata kunci di kolom "Pencarian"
 - Klik tombol  Cari (hijau di kanan)
 - Sistem akan memfilter daftar permohonan

2. Tabel Daftar Permohonan

Setiap baris menampilkan informasi permohonan dengan kolom:

- Icon ( /  / )

Fungsi: menunjukkan status permohonan

Penjelasan Status:

✖ Ditolak

- Permohonan Anda tidak disetujui oleh verifikator
- Terdapat alasan penolakan yang dapat dilihat di detail permohonan
- Anda dapat mengajukan ulang dengan memperbaiki kekurangan

🔄 Dalam Proses

- Permohonan sedang berjalan di sistem
- Masih dalam tahap verifikasi atau persetujuan
- Pantau progress melalui menu Detail Permohonan atau Monitoring Izin
- Tunggu notifikasi selanjutnya di Inbox

✓ Selesai

- Permohonan telah disetujui dan izin telah diterbitkan
 - Anda dapat mengunduh dan mencetak izin
 - Izin sudah memiliki nomor resmi dan TTE (Tanda Tangan Elektronik) Nomor Resi
- Nomor Resi: Kode unik setiap permohonan (contoh: 6F632D)
 - Jenis Izin: Nama jenis perizinan yang diajukan
 - Tanggal: Waktu pengajuan permohonan

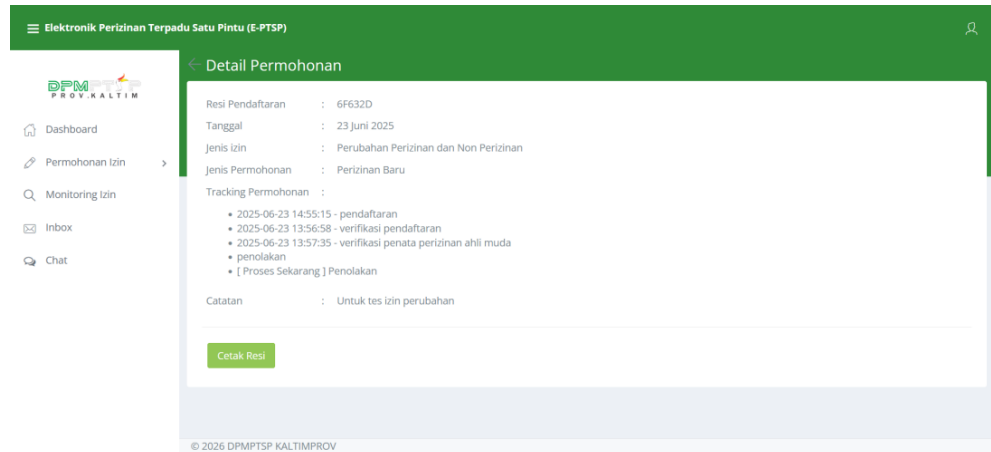
3. Pagination (Halaman)

Jika Anda memiliki banyak permohonan, daftar akan dibagi menjadi beberapa halaman.

Komponen	Fungsi
Hal 1 dari 2	Menunjukkan halaman aktif dan total halaman
> (Panah Kanan)	Klik untuk ke halaman berikutnya
< (Panah Kiri)	Akan muncul jika di halaman > 1, untuk kembali ke halaman sebelumnya

B. Detail Permohonan

Untuk melihat informasi lengkap dan tracking progress, klik salah satu nomor resi pada daftar permohonan.



Gambar 27 Halaman Detail Permohonan

Informasi yang ditampilkan:

Field	Keterangan
Resi Pendaftaran	Nomor resi unik permohonan (contoh: 6F632D)
Tanggal	Tanggal dan waktu pengajuan permohonan
Jenis Izin	Nama jenis perizinan yang diajukan
Jenis Permohonan	Kategori permohonan (Baru / Perpanjangan / Perubahan)
Tracking Permohonan	Bagian Tracking Permohonan menampilkan riwayat progress permohonan Anda secara kronologis
Catatan	Catatan verifikator berupa alasan penolakan

Tombol Aksi di Detail Permohonan

Di bagian bawah halaman Detail Permohonan, tersedia beberapa tombol aksi yang muncul sesuai status permohonan:

1. Tombol Cetak Resi

Fungsi:

- Mencetak bukti pendaftaran permohonan
- Menampilkan nomor resi dan informasi pengajuan
- Dapat digunakan sebagai bukti fisik pengajuan

Cara Menggunakan:

- Klik tombol "Cetak Resi" (hijau)
- Browser akan membuka halaman preview PDF
- Cetak atau simpan PDF resi

Kapan Tersedia:

- Setelah tahap verifikasi pendaftaran selesai
- Status permohonan minimal dalam proses verifikasi
- Tidak tersedia jika masih draft atau baru submit

2. Tombol Cetak Izin

Fungsi:

- Mengunduh dokumen izin resmi dalam format PDF
- Dokumen sudah memiliki TTE dari pejabat berwenang
- Izin sudah memiliki nomor resmi
- Dokumen sah dan dapat digunakan

Cara Menggunakan:

- Klik tombol "Cetak Izin"
- Sistem akan mengunduh file PDF izin
- Cetak atau simpan dokumen izin
- Dokumen sudah berlaku resmi

Kapan Tersedia:

- Setelah permohonan disetujui sepenuhnya
- Setelah Kepala Dinas melakukan TTE
- Izin sudah memiliki nomor resmi
- Tidak tersedia jika masih dalam proses atau ditolak

3. Tombol IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Fungsi:




- Mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

- Memberikan penilaian terhadap kualitas layanan DPMPTSP
- Masukan Anda penting untuk peningkatan layanan

Cara Menggunakan:

- Klik tombol "IKM"
- Form survey kepuasan akan terbuka
- Isi kuesioner dengan memberikan nilai pada setiap aspek:
 - Kualitas pelayanan
 - Kecepatan pelayanan
 - Keramahan petugas
 - Fasilitas pendukung
 - Dan aspek lainnya
- Berikan saran/kritik di kolom yang tersedia
- Klik "Kirim Survey"

Kapan Tersedia:

-  Setelah permohonan selesai/diterbitkan
-  Satu kali pengisian per permohonan
-  Tidak tersedia jika permohonan masih proses

C. Langkah – langkah menggunakan Menu Permohonan Saya

LANGKAH 1: Akses Menu

- Klik menu "Permohonan Izin" di sidebar kiri
- Pilih submenu "Permohonan Saya", ATAU
- Klik tombol "Permohonan Saya" (kotak biru) di Dashboard

LANGKAH 2: Lihat Daftar Permohonan

- Sistem menampilkan semua permohonan Anda
- Periksa icon status untuk mengetahui status masing-masing
- Gunakan kolom pencarian jika ingin mencari permohonan tertentu

LANGKAH 3: Lihat Detail Permohonan

- Klik nomor resi pada permohonan yang ingin dilihat detail
- Halaman Detail Permohonan akan terbuka

- Lihat informasi lengkap dan tracking timeline
- Periksa catatan dari verifikator (jika ada)

LANGKAH 4: Gunakan Tombol Aksi

- Periksa tombol yang tersedia (Cetak Resi/Cetak Izin/IKM)
- Klik tombol yang sesuai kebutuhan
- Ikuti instruksi pada masing-masing tombol

LANGKAH 5: Kembali ke Daftar

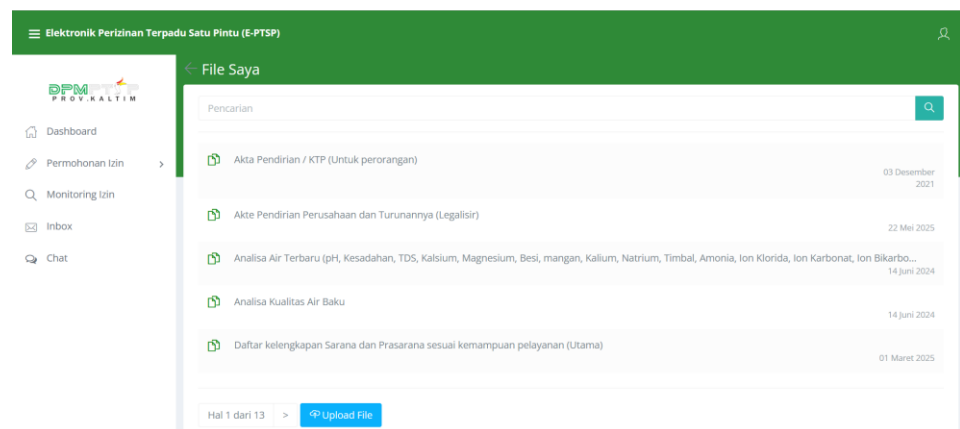
- Klik tombol "Kembali" di pojok kiri atas
- Atau klik menu "Permohonan Saya" lagi

o File Saya

Menu File Saya adalah pusat pengelolaan semua dokumen dan file yang pernah Anda unggah ke sistem E-PTSP. Fitur ini memungkinkan Anda untuk menyimpan, mengelola, dan menggunakan kembali dokumen-dokumen yang sering digunakan dalam pengajuan perizinan.

A. Halaman Daftar File

Setelah mengakses menu File Saya, sistem akan menampilkan daftar semua file yang pernah Anda upload.




Gambar 28 Halaman File Saya

Komponen Halaman:


1. Kolom Pencarian

- Fungsi: Mencari file berdasarkan nama dokumen
- Cara Penggunaan:

- Ketik kata kunci nama file di kolom "Pencarian"
- Klik tombol  Cari (hijau di kanan)
- Sistem akan memfilter daftar file yang sesuai

2. Daftar File

Setiap file ditampilkan dalam format list dengan informasi:

Komponen	Keterangan
 Icon Dokumen	Menunjukkan bahwa item adalah file/dokumen
Nama File	Nama/nama dokumen yang diunggah
Tanggal Upload	Tanggal dan waktu file diunggah ke sistem

3. Membuka File

Untuk melihat/membuka file yang sudah diunggah:

- Klik pada nama file yang ingin dibuka
- File akan terbuka di tab/browser baru
- Anda dapat:
 - Melihat/membaca isi dokumen
 - Download file ke perangkat Anda
 - Cetak dokumen jika diperlukan
 - Tutup tab untuk kembali ke aplikasi

4. Pagination (Halaman)

Jika Anda memiliki banyak file, daftar akan dibagi menjadi beberapa halaman.

Komponen	Keterangan
Hal 1 dari 13	Menunjukkan halaman aktif (1) dan total halaman (13)
> (Panah Kanan)	Klik untuk ke halaman berikutnya
< (Panah Kiri)	Akan muncul jika di halaman > 1, untuk kembali

5. Tombol Upload File

Di bagian bawah halaman, terdapat tombol untuk mengunggah file baru.

Fungsi:

- Mengunggah dokumen baru ke sistem
- Menambahkan file ke perpustakaan dokumen pribadi
- File yang diunggah dapat digunakan untuk pengajuan perizinan

B. Langkah – Langkah Upload File

LANGKAH 1: Akses Menu File Saya

- Klik menu "Permohonan Izin" di sidebar kiri
- Pilih submenu "File Saya", ATAU
- Klik tombol "File Saya" (kotak hijau tosca) di Dashboard

LANGKAH 2: Klik Upload File

- Klik tombol "Upload File" (biru di pojok kanan bawah)
- Popup upload akan muncul

LANGKAH 3: Baca Ketentuan

- Perhatikan peringatan merah di bagian atas
- Pastikan file Anda:
 - Format sesuai (PDF/JPG/PNG/GIF/DWG)
 - Ukuran tidak lebih dari 50 MB

LANGKAH 4: Isi Nama File

- Pada field "Nama File", ketik nama/deskripsi file
- Gunakan nama yang jelas dan deskriptif
Contoh: "KTP_Direktur_Utama"

LANGKAH 5: Pilih File

- Klik tombol "Browse..."
- File explorer akan terbuka
- Arahkan ke folder penyimpanan file
- Pilih file yang ingin diunggah
- Klik "Open"
- Nama file akan muncul di field

LANGKAH 6: Verifikasi

- Periksa nama file yang akan diunggah
- Periksa nama dokumen yang Anda masukkan
- Pastikan file tidak lebih dari 50 MB
- Pastikan format file sesuai ketentuan

LANGKAH 7: Upload

- Klik tombol "Upload" (biru)
- Tunggu proses upload selesai
- Progress bar akan muncul (jika ada)
- Notifikasi "Upload berhasil" akan muncul
- Popup akan menutup otomatis

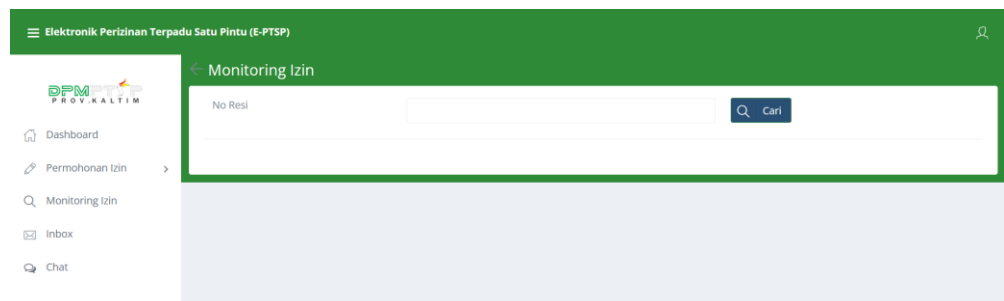
LANGKAH 8: Verifikasi Upload

- File akan muncul di daftar File Saya
- Periksa tanggal upload (hari ini)
- File siap digunakan untuk pengajuan perizinan

○ Monitoring Izin

Monitoring Izin adalah fitur untuk melacak status dan progress perizinan Anda secara real-time. Fitur ini memungkinkan Anda untuk memantau perkembangan permohonan tanpa harus menghubungi petugas secara langsung.

A. Halaman Monitoring Izin



Gambar 29 Halaman Monitoring Izin

Fungsi:

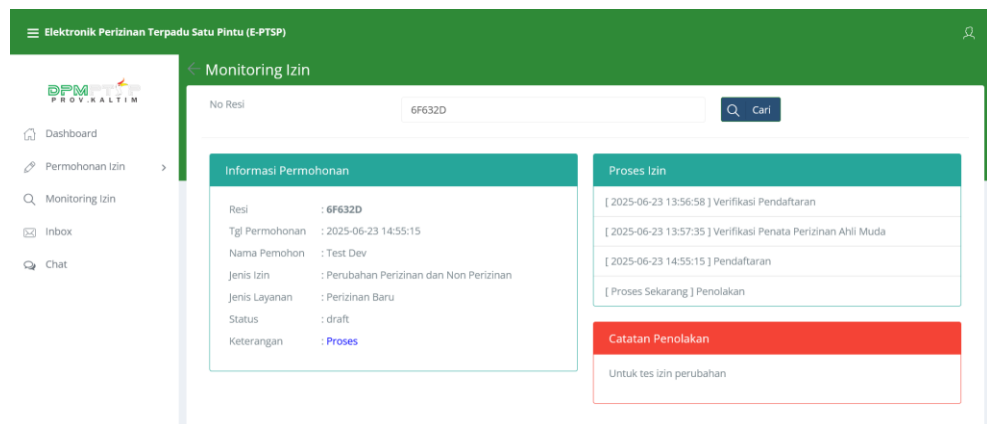
- Melacak status permohonan berdasarkan nomor resi
- Dapat digunakan tanpa login (untuk publik)
- Nomor resi didapatkan saat pertama kali mengajukan permohonan

Cara Menggunakan:

1. Siapkan nomor resi permohonan Anda
2. Ketik nomor resi pada kolom yang tersedia
3. Klik tombol "Cari"
4. Sistem akan menampilkan detail dan tracking permohonan

B. Hasil Tracking Permohonan

Setelah memasukkan nomor resi dan klik "Cari", sistem akan menampilkan informasi lengkap tentang permohonan Anda.



Gambar 30 Hasil Tracking Permohonan

Tampilan terbagi menjadi 3 bagian utama:

1. Informasi Pemohonan (Kotak Hijau – Kiri)

Menampilkan detail data permohonan:

Field	Keterangan
Resi	Nomor resi unik permohonan
Tgl Permohonan	Tanggal dan waktu pengajuan
Nama pemohon	Nama lengkap pemohon
Jenis Izin	Jenis perizinan yang diajukan
Status	Status terkini permohonan
Keterangan	Keterangan status terkini permohonan <ul style="list-style-type: none">• Proses: izin sedang di verifikasi• selesai: izin telah diterbitkan• ditolak: permohonan ditolak

2. Proses Izin (Kotak Hijau – Kanan)
Menampilkan timeline tracking perjalanan permohonan dari awal hingga status terkini.
3. Catatan Penolakan (Kotak Merah – Kanan Bawah)
Menampilkan alasan penolakan permohonan dari verifikator.

C. Langkah-Langkah Menggunakan Monitoring Izin

LANGKAH 1: Siapkan Nomor Resi

- Ambil nomor resi dari: menu permohonan saya atau Dashboard (bagian Berkas Permohonan Saya)

LANGKAH 2: Akses Menu Monitoring

- Klik menu "Monitoring Izin" di sidebar kiri, ATAU
- Dashboard klik pada Monitoring Izin

LANGKAH 3: Masukkan Nomor Resi

- Ketik nomor resi pada kolom "No Resi", Contoh: 6F632D
- Pastikan tidak ada spasi atau karakter berlebih

LANGKAH 4: Klik Tombol Cari

- Klik tombol "Cari" (biru)
- Tunggu sistem memproses pencarian
- Hasil akan muncul dalam beberapa detik

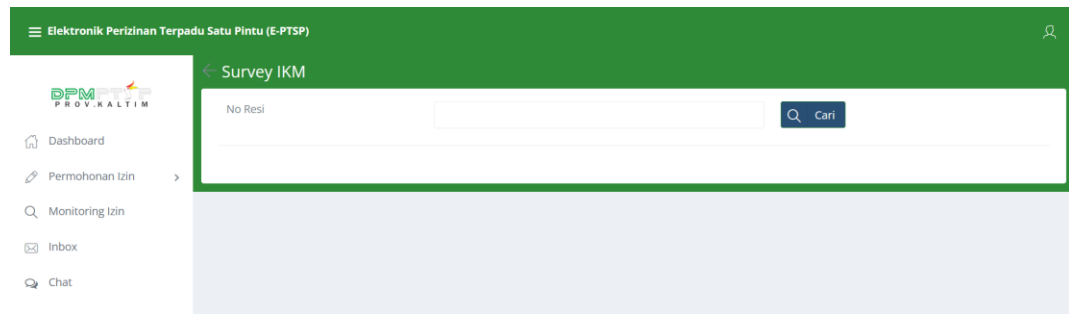
LANGKAH 5: Periksa Informasi

- Lihat Informasi Permohonan untuk detail data
- Periksa Proses Izin untuk timeline progress
- Baca Catatan (jika ada penolakan/revisi)

○ ★ Survey IKM

Survey IKM adalah fitur untuk memberikan penilaian terhadap kualitas layanan DPMPSTSP Provinsi Kalimantan Timur. Partisipasi Anda sangat penting untuk membantu kami meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

A. Halaman Pencarian Survey IKM



Gambar 31 Halaman Survey Kepuasan

Komponen Halaman:

1. Kolom Pencarian Nomor Resi

Fungsi:

- Mencari permohonan yang sudah selesai di proses
- hanya permohonan selesai yang bisa diisi survey-nya

Cara Menggunakan:

Langkah 1: Siapkan Nomor Resi

- Ambil nomor resi dari permohonan yang sudah selesai

Langkah 2: Masukkan Nomor Resi

- Ketik nomor resi pada kolom "No Resi"

Contoh: 8F4195

- Pastikan tidak ada spasi atau karakter berlebih

Langkah 3: Klik Tombol Cari

- Klik tombol "Cari" (biru)
- Tunggu sistem memvalidasi nomor resi
- Jika valid, form survey akan muncul

B. Form Survey Kepuasan Masyarakat

Setelah memasukkan nomor resi yang valid, sistem akan menampilkan form survey lengkap.

Elektronik Perintah Tugas Sora Pitu (E-PTSP)

Survey IKM

Survey Kepuasan Masyarakat

Form Kelempangan Pemohon

Nama: _____
 jenis kelamin: _____
 tanggal lahir: _____
 Udu: _____ Tahun
 Pendidikan: _____

Form Survey Kepuasan Masyarakat & Kuisoneer Indeks Persepsi Korupsi

Bagaimana pendapat anda tentang kinerja pelayanan perizinan kami?
 Tidak sama Kurang sama Sama Sangat sama

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 Tidak mudah Kurang mudah Mudah Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 Tidak cepat Kurang cepat Cepat Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya tarif dalam pelayanan?
 Sangat mahal Cukup mahal Murah Sangat murah

Apakah produk layanan yang diminta sesuai dengan yang diinformasikan?
 Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
 Tidak kompeten Kurang kompeten Kompeten Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara selaku pengguna dalam pelayanan terkait kesopanan dan kesantunan?
 Tidak sopan dan santun Kurang sopan dan santun Sopan dan santun Sangat sopan dan santun

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 Buruk Cukup Baik Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan?
 Tidak ada Tidak sesuai harapan Sesuai harapan Sangat dengan baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (melakukan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dll)?
 Tidak transparan Kurang transparan Transparan Sangat transparan

Bagaimana pendapat Anda tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dll)?
 Tidak berintegritas Kurang berintegritas Berintegritas Sangat berintegritas

Kuisoneer Survei Persepsi Korupsi Tahun 2023

Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?
 Tidak sama Kurang sama Sama Sangat sama

Petugas pelayanan tidak meminta imbalan barang/jasa atas pelayanan yang diberikan?
 Tidak sama Kurang sama Sama Sangat sama

Petugas pelayanan tidak meminta barang/jasa atas pelayanan yang diberikan?
 Tidak sama Kurang sama Sama Sangat sama

Tidak terdapat praktik peralihan/berantara yang tidak resmi pada pelayanan?
 Tidak sama Kurang sama Sama Sangat sama

Petugas pelayanan berlaku adil dan tidak diskriminatif?
 Tidak sama Kurang sama Sama Sangat sama

Tidak terdapat pungutan liar?
 Tidak sama Kurang sama Sama Sangat sama

Petugas pelayanan tidak meminta/meminta imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan?
 Tidak sama Kurang sama Sama Sangat sama

Petugas pelayanan memihak pemohon uang/barang terkait pelayanan yang diberikan?
 Tidak sama Kurang sama Sama Sangat sama

Tidak ada diskriminatif dalam penanganan pengaduan pelayanan?
 Tidak sama Kurang sama Sama Sangat sama

Produk/jasa pelayanan yang diminta sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia?
 Tidak sama Kurang sama Sama Sangat sama

Masukan dan Saran

Komentar

Dengan ini saya menyatakan bahwa data yang saya masukkan adalah benar.

© 2024 EPSP/SPKAL/MBROV

Gambar 32 Form Survey Kepuasan Masyarakat

Langkah-Langkah Mengisi Survey IKM

LANGKAH 1: Akses Survey IKM

1. Login ke aplikasi E-PTSP
2. Di Dashboard, klik tombol "Survey IKM" (kotak merah)
3. Halaman pencarian Survey IKM akan terbuka

LANGKAH 2: Masukkan Nomor Resi

1. Ketik nomor resi permohonan yang sudah selesai
2. Klik tombol "Cari"
3. Sistem akan memvalidasi nomor resi
4. Jika valid, form survey akan muncul

LANGKAH 3: Periksa Data Pemohon

1. Lihat data di bagian "Form Kelengkapan Pemohon"
2. Data otomatis terisi dari profil Anda
3. Pastikan data sudah benar

LANGKAH 4: Isi Survey Kepuasan Masyarakat

1. Baca setiap pertanyaan dengan teliti
2. Klik salah satu opsi untuk setiap pertanyaan
3. Jawab berdasarkan pengalaman nyata Anda
4. Pastikan semua pertanyaan terisi

LANGKAH 5: Isi Kuesioner Persepsi Korupsi

1. Baca setiap pertanyaan dengan teliti
2. Klik salah satu opsi untuk setiap pertanyaan
3. Jawab dengan jujur dan objektif
4. Pastikan semua pertanyaan terisi

LANGKAH 6: Isi Masukan dan Saran (Opsional)

1. Di field "Masukan dan Saran", tulis saran Anda (jika ada)
2. Di field "Komentar", tulis komentar tambahan (jika ada)
3. Field ini opsional, boleh dikosongkan

LANGKAH 7: Setujui Pernyataan

1. Scroll ke bagian bawah form
2. Centang checkbox pernyataan keabsahan data

3. Pastikan Anda menjawab dengan jujur

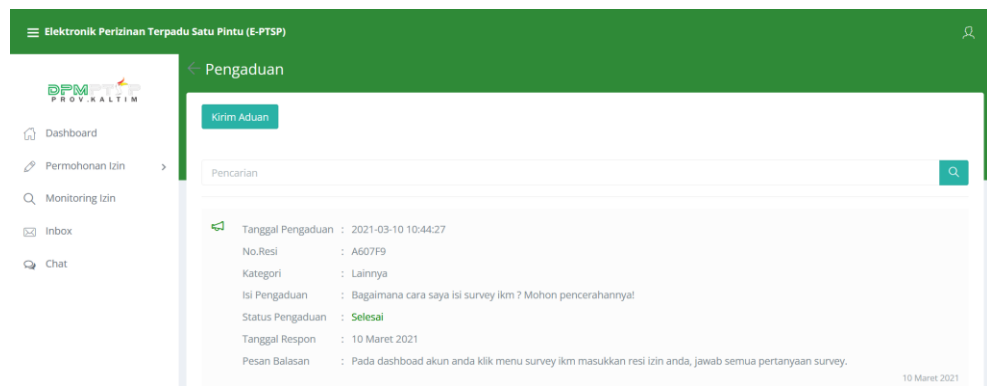
LANGKAH 8: Submit Survey

1. Klik tombol "Submit" (hijau)
2. Tunggu proses pengiriman
3. Notifikasi "Survey berhasil dikirim" akan muncul

o Pengaduan

Pengaduan adalah fitur untuk menyampaikan keluhan, masalah, atau pertanyaan yang Anda alami terkait layanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur. Fitur ini memungkinkan Anda untuk mendapatkan respon dan solusi dari petugas atas permasalahan yang dihadapi.

A. Halaman Daftar Pengaduan



Gambar 33 Halaman Pengaduan

Komponen Halaman:

1. Tombol Kirim Aduan

Fungsi: membuka form pengaduan baru dalam bentuk popup

2. Kolom Pencarian

Fungsi:

- Mencari pengaduan berdasarkan nomor resi
- Mencari pengaduan berdasarkan kategori
- Mencari pengaduan berdasarkan isi pengaduan
- Mempermudah menemukan pengaduan tertentu

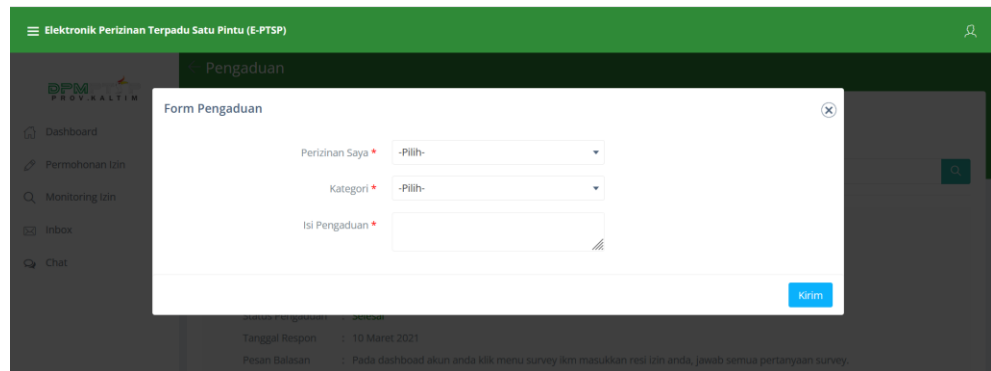
3. Daftar Pengaduan

Setiap pengaduan yang pernah Anda ajukan ditampilkan dengan informasi lengkap:

- a. Tanggal Pengaduan: Tanggal dan waktu pengaduan dibuat;
- b. No. Resi: Nomor resi unik berkas permohonan
- c. Kategori: Kategori / jenis pengaduan
- d. Isi Pengaduan: pertanyaan / keluhan yang diajukan
- e. Status Pengaduan: status penanganan pengaduan
- f. Tanggal Respon: tanggal petugas memberikan balasan
- g. Pesan Balasan: jawaban/respon dari petugas

B. Form Pengaduan Baru (Popup)

Ketika tombol “Kirim Aduan” di klik, sistem akan menampilkan popup modal untuk membuat pengaduan baru.



Gambar 34 Form pengaduan – popup modal

Langkah – langkah membuat pengaduan

LANGKAH 1: Akses Menu Pengaduan

- Login ke aplikasi E-PTSP
- Di Dashboard, klik tombol "Pengaduan" (kotak hijau)
- Halaman Pengaduan akan terbuka

LANGKAH 2: Klik Kirim Aduan

- Klik tombol "Kirim Aduan" (hijau toska di kiri atas)
- Popup Form Pengaduan akan muncul

LANGKAH 3: Pilih Perizinan

- Klik dropdown "Perizinan Saya"

- Pilih permohonan yang terkait dengan pengaduan
- Jika tidak ada, pilih "Lainnya" atau biarkan

LANGKAH 4: Pilih Kategori

- Klik dropdown "Kategori"
- Pilih kategori yang sesuai dengan masalah Anda:
- Teknis Aplikasi
- Proses Perizinan
- Dokumen
- Pelayanan
- Lainnya

LANGKAH 5: Tulis Isi Pengaduan

- Klik di area "Isi Pengaduan"
- Tulis penjelasan detail tentang masalah/pertanyaan Anda
- Sertakan informasi penting:
- Nomor resi (jika ada)
- Waktu kejadian
- Deskripsi masalah
- Sudah coba apa saja
- Gunakan bahasa yang sopan dan jelas

LANGKAH 6: Periksa Kembali

- Periksa Perizinan yang dipilih
- Periksa Kategori yang dipilih
- Baca ulang Isi Pengaduan
- Pastikan tidak ada typo atau kesalahan

LANGKAH 7: Kirim Pengaduan

- Klik tombol "Kirim" (biru di pojok kanan bawah popup)
- Tunggu proses pengiriman
- Notifikasi "Pengaduan berhasil dikirim" akan muncul
- Popup akan menutup otomatis

LANGKAH 8: Pantau Status

- Pengaduan akan muncul di daftar pengaduan
- Periksa Status Pengaduan secara berkala
- Tunggu balasan dari petugas
- Periksa Inbox untuk notifikasi

c. Berkas Permohonan Saya

Tabel yang menampilkan ringkasan semua permohonan yang pernah Anda ajukan:

Kolom Informasi:

- No – Nomor urut
- Resi – Nomor unik tanda pengajuan permohonan izin
- Izin – jenis perizinan yang di ajukan
- Tanggal Permohonan – waktu pengajuan
- Progress – status terkini

Jika belum ada permohonan, akan muncul tulisan "**Tidak Ada Data**".

3.2 Permohonan Izin

Permohonan Izin adalah menu utama untuk mengelola seluruh proses perizinan Anda.

Menu ini memiliki 4 (empat) submenu yang saling terintegrasi:

Submenu Permohonan Izin

3.2.1 Pengajuan Permohonan

Fungsi: Membuat dan Mengajukan permohonan perizinan baru.

Cara Mengakses:

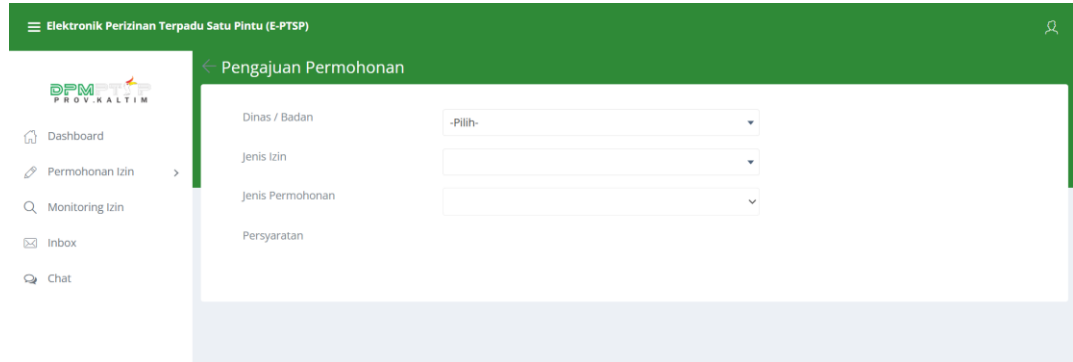
- Klik menu "Permohonan Izin" → Pilih "Pengajuan Permohonan", atau
- Klik tombol  di Dashboard

Alur Pengajuan:

Pengajuan permohonan izin di aplikasi E-PTSP dilakukan melalui beberapa tahap yang terstruktur. Berikut adalah panduan lengkap langkah demi langkah:

A. LANGKAH 1: Pilih Jenis Perizinan

pada tahap awal, Anda akan diminta untuk memilih jenis perizinan yang ingin diajukan.



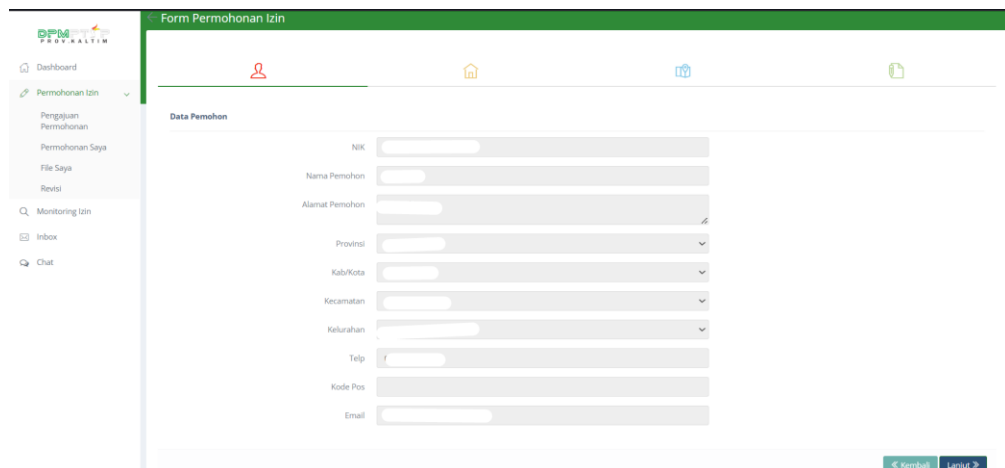
Gambar 35 Halaman Pemilihan Jenis Perizinan

Langkah – langkah:

1. Pilih Dinas/Badan yang sesuai dengan jenis perizinan
2. Pilih Jenis Izin yang ingin diajukan
3. Pilih Jenis Permohonan (Perizinan Baru/Perpanjangan/Revisi)
4. Baca dan pahami daftar persyaratan yang ditampilkan
5. Siapkan semua dokumen yang tercantum dalam daftar persyaratan
6. Klik tombol "Proses" untuk melanjutkan
7. Atau klik "Batal" jika ingin membatalkan

B. LANGKAH 2: Isi Data Pemohon

Setelah klik "Proses", sistem akan menampilkan form Data Pemohon untuk mengisi informasi pribadi pemohon.



Gambar 36 Form Data Pemohon

Langkah-Langkah:

1. Periksa data yang sudah terisi otomatis dari sistem
2. Jika ada data yang kurang tepat, edit pada field yang dapat diubah (Telp, Kode Pos, Email)
3. Pastikan semua data sudah benar
4. Klik tombol "Lanjut ►" untuk melanjutkan ke tahap Data Perusahaan
5. Atau klik "◀◀ Kembali" jika ingin kembali ke tahap sebelumnya

⚠ Penting:

- Data yang ditampilkan otomatis diambil dari profil akun Anda
- Pastikan data sudah benar sebelum melanjutkan
- Jika ada kesalahan data permanen (NIK, Nama), hubungi admin

C. LANGKAH 3: Isi Data Perusahaan (Opsional)

Tahap ini untuk mengisi informasi perusahaan. Tahap ini bersifat opsional dan dapat dilewati jika pemohon adalah perseorangan (tidak memiliki badan usaha).

The screenshot displays the 'Form Permohonan Izin' (E-PTSP) interface. The main content area is titled 'Form Permohonan Izin' and contains a section for 'Data Perusahaan'. The form fields are as follows:

Field Name	Value / Type
NIB	Text input field
NPWP	Text input field
NPWPD	Text input field
Nama Perusahaan	Text input field with '0' placeholder
Alamat Perusahaan	Text input field with '0' placeholder
Provinsi	Dropdown menu with '-Pilih-'
Kab/Kota	Dropdown menu with '-Pilih-'
Kecamatan	Dropdown menu with '-Pilih-'
Kelurahan	Dropdown menu with '-Pilih-'
Bentuk Perusahaan	Dropdown menu with '-Pilih-'
Status Perusahaan	Dropdown menu with '-Pilih-'
Telp	Text input field with '0' placeholder
Kode Pos Perusahaan	Text input field

At the bottom right of the form, there are two buttons: '◀ Kembali' and 'Lanjut ▶'.

Gambar 37 Form Data Perusahaan

Kapan Melewati Tahap Ini?

✓ LEWATI (Kosongkan/Isi "0" atau "-") jika:

- Anda mengajukan izin sebagai perseorangan
- Tidak memiliki badan usaha/perusahaan
- Pengajuan untuk kepentingan pribadi

✓ ISI LENGKAP jika:

- Anda mengajukan izin untuk perusahaan/badan usaha
- Memiliki NIB, NPWP perusahaan
- Pengajuan atas nama Perusahaan

Langkah-Langkah:

Untuk Perseorangan:

1. Kosongkan field atau isi dengan "0" atau "-" untuk field yang tidak relevan
2. Atau biarkan kosong jika sistem mengizinkan
3. Klik tombol "Lanjut ►" untuk melanjutkan

Untuk Perusahaan:

1. Isi NIB perusahaan
2. Isi NPWP perusahaan
3. Isi NWPWD (jika ada)
4. Isi Nama Perusahaan sesuai akta
5. Isi Alamat Perusahaan lengkap
6. Pilih Provinsi, Kab/Kota, Kecamatan, Kelurahan
7. Pilih Bentuk Perusahaan (PT/CV/dll)
8. Pilih Status Perusahaan
9. Isi Telp dan Kode Pos
10. Klik tombol "Lanjut ►" untuk melanjutkan

Tips:

- Untuk pengajuan perseorangan, tahap ini bisa dilewati dengan cepat
- Pastikan data perusahaan akurat jika mengajukan untuk perusahaan
- Data perusahaan akan digunakan untuk verifikasi legalitas

D. LANGKAH 4: Tentukan Lokasi Izin

Pada tahap ini, Anda akan mengisi informasi lokasi perizinan dan menentukan titik koordinat pada peta.

Gambar 38 Form Lokasi Izin dan Peta Koordinat

Koordinat Lokasi Izin (Peta Interaktif):

Peta interaktif menampilkan wilayah Samarinda dan sekitarnya dengan fitur:

Fitur Peta:

- Zoom In (+) : Memperbesar tampilan peta
- Zoom Out (-) : Memperkecil tampilan peta
- Search (🔍) : Mencari lokasi berdasarkan kata kunci

- Marker/Pin : Menandai titik koordinat lokasi
- Drag & Drop : Geser peta untuk melihat area lain

Cara Menentukan Titik Koordinat:

Metode 1: Klik Marker pada Peta

1. Arahkan kursor ke lokasi yang tepat pada peta
2. Klik pada titik lokasi yang diinginkan
3. Sistem akan otomatis menempatkan marker/pin pada titik tersebut
4. Koordinat (Latitude, Longitude) akan tersimpan otomatis
5. Jika kurang tepat, drag marker ke posisi yang lebih akurat

Metode 2: Search Lokasi

1. Klik tombol Search (🔍) di peta
2. Ketik alamat atau nama lokasi (contoh: "Kantor DPMPTSP Samarinda")
3. Tekan Enter atau klik tombol cari
4. Peta akan otomatis zoom ke lokasi yang dicari
5. Tandai dengan marker pada titik yang tepat

Langkah-Langkah:

1. Isi Jalan, No, RT, RW lokasi perizinan
2. Pilih Kab/Kota, Kecamatan, Kelurahan dari dropdown
3. Lihat peta dan cari lokasi yang sesuai
4. Gunakan Zoom (+/-) untuk memperjelas tampilan
5. Klik pada peta untuk menandai titik koordinat lokasi
6. Atau gunakan Search untuk mencari lokasi
7. Pastikan marker berada pada posisi yang akurat
8. Periksa kembali alamat dan koordinat
9. Klik tombol "Lanjut ►" untuk melanjutkan

⚠️ Penting:

- Titik koordinat harus akurat sesuai lokasi sebenarnya
- Untuk izin kawasan hutan, koordinat sangat kritis untuk verifikasi

- Gunakan peta dengan zoom maksimal untuk akurasi tinggi
- Jika perlu, gunakan GPS atau aplikasi koordinat untuk presisi

E. LANGKAH 5: Input Data Detail dan Upload Dokumen Persyaratan

Tahap terakhir adalah mengunggah semua dokumen persyaratan yang telah disiapkan.

Gambar 39 Form Data Detail dan Upload Dokumen Persyaratan

Langkah-Langkah Upload:

Untuk Setiap Dokumen:

6. Siapkan File
 - Pastikan file sudah siap dan sesuai format
 - Periksa ukuran file (tidak melebihi batas maksimal)
 - Beri nama file yang deskriptif (contoh: "KTP_Ahmad_Yani.pdf")
7. Klik Tombol "Pilih"
 - Klik tombol "Pilih" (hijau) di samping field dokumen

- File explorer akan terbuka
 - Arahkan ke folder tempat file tersimpan
 - Pilih file yang sesuai
 - Klik "Open"
8. Verifikasi File
- Nama file akan muncul di field
 - Periksa apakah file sudah benar
 - Jika salah, ulangi langkah 2
9. Klik Tombol "Upload"
- Klik tombol "Upload" (kuning)
 - Tunggu proses upload selesai
 - Progress bar akan muncul (jika ada)
 - Notifikasi "Upload berhasil" akan muncul
10. Ulangi untuk Dokumen Lain
- Lakukan langkah 1-4 untuk semua dokumen yang dipersyaratkan
 - Pastikan semua field bertanda (*) sudah terisi

Deklarasi Pernyataan:

Di bagian bawah form, terdapat checkbox pernyataan dengan teks:

"Dengan ini saya menyatakan bahwa data yang saya kirim adalah benar dan valid. Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku jika data yang saya kirim tidak benar dan tidak valid."

Langkah:

4. Baca pernyataan dengan teliti
5. Klik checkbox (kotak centang) untuk menyetujui pernyataan
6. Centang hanya jika Anda YAKIN semua data dan dokumen benar

Langkah Final:

4. Periksa Kembali Semua Data:
 - Pastikan semua dokumen wajib sudah diunggah
 - Periksa kualitas file (jangan blur/tidak terbaca)
 - Cek ukuran file (tidak melebihi batas)
 - Verifikasi jenis file (sesuai format yang diminta)

5. Validasi Data:

- Klik checkbox pernyataan kebenaran data
- Pastikan Anda bersedia menerima sanksi jika data tidak valid

6. Submit Permohonan:sud

- Klik tombol "Submit" (hijau di pojok kanan bawah)
- Tunggu proses pengiriman data
- Sistem akan memvalidasi semua data
- Jika berhasil, Anda akan di arahkan ke halaman permohonan saya

3.2.2 Permohonan Saya

Menu Permohonan Saya digunakan untuk melihat daftar semua permohonan yang pernah Anda ajukan, memantau status, dan mengakses detail setiap permohonan.

D. Daftar Permohonan


Setelah mengakses menu Permohonan Saya, sistem akan menampilkan daftar seluruh permohonan yang pernah Anda ajukan.



Gambar 40 Halaman Permohonan Saya

Komponen Halaman:

4. Kolom Pencarian

- Fungsi: Mencari permohonan berdasarkan nomor resi atau jenis izin
- Cara Penggunaan:
 - Ketik nomor resi atau kata kunci di kolom "Pencarian"
 - Klik tombol  Cari (hijau di kanan)
 - Sistem akan memfilter daftar permohonan

5. Tabel Daftar Permohonan

Setiap baris menampilkan informasi permohonan dengan kolom:

- Icon (✘ / 🔄 / ✓)

Fungsi: menunjukkan status permohonan

Penjelasan Status:

✘ Ditolak

- Permohonan Anda tidak disetujui oleh verifikator
- Terdapat alasan penolakan yang dapat dilihat di detail permohonan
- Anda dapat mengajukan ulang dengan memperbaiki kekurangan

🔄 Dalam Proses

- Permohonan sedang berjalan di sistem
- Masih dalam tahap verifikasi atau persetujuan
- Pantau progress melalui menu Detail Permohonan atau Monitoring Izin
- Tunggu notifikasi selanjutnya di Inbox

✓ Selesai

- Permohonan telah disetujui dan izin telah diterbitkan
- Anda dapat mengunduh dan mencetak izin
- Izin sudah memiliki nomor resmi dan TTE (Tanda Tangan Elektronik) Nomor Resi

- Nomor Resi: Kode unik setiap permohonan (contoh: 6F632D)
- Jenis Izin: Nama jenis perizinan yang diajukan
- Tanggal: Waktu pengajuan permohonan

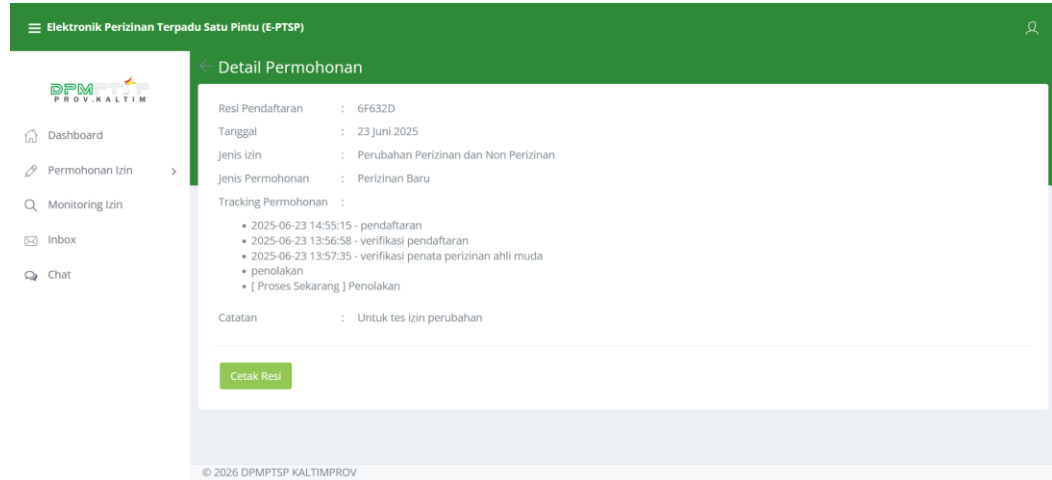
6. Pagination (Halaman)

Jika Anda memiliki banyak permohonan, daftar akan dibagi menjadi beberapa halaman.

Komponen	Fungsi
Hal 1 dari 2	Menunjukkan halaman aktif dan total halaman
> (Panah Kanan)	Klik untuk ke halaman berikutnya
< (Panah Kiri)	Akan muncul jika di halaman > 1, untuk kembali ke halaman sebelumnya

E. Detail Permohonan

Untuk melihat informasi lengkap dan tracking progress, klik salah satu nomor resi pada daftar permohonan.



Gambar 41 Halaman Detail Permohonan

Informasi yang ditampilkan:

Field	Keterangan
Resi Pendaftaran	Nomor resi unik permohonan (contoh: 6F632D)
Tanggal	Tanggal dan waktu pengajuan permohonan
Jenis Izin	Nama jenis perizinan yang diajukan
Jenis Permohonan	Kategori permohonan (Baru / Perpanjangan / Perubahan)
Tracking Permohonan	Bagian Tracking Permohonan menampilkan riwayat progress permohonan Anda secara kronologis
Catatan	Catatan verifikator berupa alasan penolakan

Tombol Aksi di Detail Permohonan

Di bagian bawah halaman Detail Permohonan, tersedia beberapa tombol aksi yang muncul sesuai status permohonan:

4. Tombol Cetak Resi

Fungsi:

- Mencetak bukti pendaftaran permohonan
- Menampilkan nomor resi dan informasi pengajuan

- Dapat digunakan sebagai bukti fisik pengajuan

Cara Menggunakan:

- Klik tombol "Cetak Resi" (hijau)
- Browser akan membuka halaman preview PDF
- Cetak atau simpan PDF resi

Kapan Tersedia:

- Setelah tahap verifikasi pendaftaran selesai
- Status permohonan minimal dalam proses verifikasi
- Tidak tersedia jika masih draft atau baru submit

5. Tombol CetakI zin

Fungsi:

- Mengunduh dokumen izin resmi dalam format PDF
- Dokumen sudah memiliki TTE dari pejabat berwenang
- Izin sudah memiliki nomor resmi
- Dokumen sah dan dapat digunakan

Cara Menggunakan:

- Klik tombol "Cetak Izin"
- Sistem akan mengunduh file PDF izin
- Cetak atau simpan dokumen izin
- Dokumen sudah berlaku resmi

Kapan Tersedia:

- Setelah permohonan disetujui sepenuhnya
- Setelah Kepala Dinas melakukan TTE
- Izin sudah memiliki nomor resmi
- Tidak tersedia jika masih dalam proses atau ditolak

6. Tombol IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Fungsi:

- Mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- Memberikan penilaian terhadap kualitas layanan DPMPTSP
- Masukan Anda penting untuk peningkatan layanan

Cara Menggunakan:

- Klik tombol "IKM"
- Form survey kepuasan akan terbuka
- Isi kuesioner dengan memberikan nilai pada setiap aspek:
- Kualitas pelayanan
- Kecepatan pelayanan
- Keramahan petugas
- Fasilitas pendukung
- Dan aspek lainnya
- Berikan saran/kritik di kolom yang tersedia
- Klik "Kirim Survey"

Kapan Tersedia:

- Setelah permohonan selesai/diterbitkan
- Sistem otomatis mengirim undangan survey
- Satu kali pengisian per permohonan
- Tidak tersedia jika permohonan masih proses

F. Langkah – langkah menggunakan Menu Permohonan Saya

LANGKAH 1: Akses Menu

- Klik menu "Permohonan Izin" di sidebar kiri
- Pilih submenu "Permohonan Saya", ATAU
- Klik tombol "Permohonan Saya" (kotak biru) di Dashboard

LANGKAH 2: Lihat Daftar Permohonan

- Sistem menampilkan semua permohonan Anda
- Periksa icon status untuk mengetahui status masing-masing
- Gunakan kolom pencarian jika ingin mencari permohonan tertentu

LANGKAH 3: Lihat Detail Permohonan

- Klik nomor resi pada permohonan yang ingin dilihat detail
- Halaman Detail Permohonan akan terbuka
- Lihat informasi lengkap dan tracking timeline
- Periksa catatan dari verifikator (jika ada)

LANGKAH 4: Gunakan Tombol Aksi

- Periksa tombol yang tersedia (Cetak Resi/Cetak Izin/IKM)
- Klik tombol yang sesuai kebutuhan
- Ikuti instruksi pada masing-masing tombol

LANGKAH 5: Kembali ke Daftar

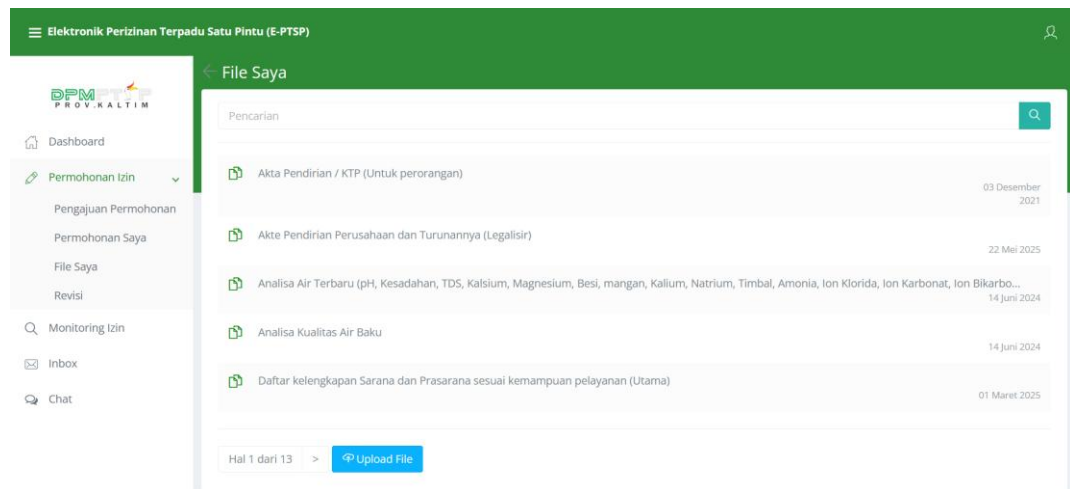
- Klik tombol "Kembali" di pojok kiri atas
- Atau klik menu "Permohonan Saya" lagi

3.2.3 File Saya

Menu File Saya adalah pusat pengelolaan semua dokumen dan file yang pernah Anda unggah ke sistem E-PTSP. Fitur ini memungkinkan Anda untuk menyimpan, mengelola, dan menggunakan kembali dokumen-dokumen yang sering digunakan dalam pengajuan perizinan.

A. Halaman Daftar File

Setelah mengakses menu File Saya, sistem akan menampilkan daftar semua file yang pernah Anda upload.




Gambar 42 Halaman File Saya – Daftar Dokumen Terunggah

Komponen Halaman:


6. Kolom Pencarian

- Fungsi: Mencari file berdasarkan nama dokumen
- Cara Penggunaan:
 - Ketik kata kunci nama file di kolom "Pencarian"

- Klik tombol  Cari (hijau di kanan)
- Sistem akan memfilter daftar file yang sesuai

7. Daftar File

Setiap file ditampilkan dalam format list dengan informasi:

Komponen	Keterangan
 Icon Dokumen	Menunjukkan bahwa item adalah file/dokumen
Nama File	Nama/nama dokumen yang diunggah
Tanggal Upload	Tanggal dan waktu file diunggah ke sistem

8. Membuka File

Untuk melihat/membuka file yang sudah diunggah:

- Klik pada nama file yang ingin dibuka
- File akan terbuka di tab/browser baru
- Anda dapat:
 - Melihat/membaca isi dokumen
 - Download file ke perangkat Anda
 - Cetak dokumen jika diperlukan
 - Tutup tab untuk kembali ke aplikasi

9. Pagination (Halaman)

Jika Anda memiliki banyak file, daftar akan dibagi menjadi beberapa halaman.

Komponen	Keterangan
Hal 1 dari 13	Menunjukkan halaman aktif (1) dan total halaman (13)
> (Panah Kanan)	Klik untuk ke halaman berikutnya
< (Panah Kiri)	Akan muncul jika di halaman > 1, untuk kembali

10. Tombol Upload File

Di bagian bawah halaman, terdapat tombol untuk mengunggah file baru.

Fungsi:

- Mengunggah dokumen baru ke sistem
- Menambahkan file ke perpustakaan dokumen pribadi
- File yang diunggah dapat digunakan untuk pengajuan perizinan

B. Langkah – Langkah Upload File

LANGKAH 1: Akses Menu File Saya

- Klik menu "Permohonan Izin" di sidebar kiri
- Pilih submenu "File Saya", ATAU
- Klik tombol "File Saya" (kotak hijau tosca) di Dashboard

LANGKAH 2: Klik Upload File

1. Klik tombol "Upload File" (biru di pojok kanan bawah)
2. Popup upload akan muncul

LANGKAH 3: Baca Ketentuan

1. Perhatikan peringatan merah di bagian atas
2. Pastikan file Anda:
 - Format sesuai (PDF/JPG/PNG/GIF/DWG)
 - Ukuran tidak lebih dari 50 MB

LANGKAH 4: Isi Nama File

1. Pada field "Nama File", ketik nama/deskripsi file
2. Gunakan nama yang jelas dan deskriptif
Contoh: "KTP_Direktur_Utama"

LANGKAH 5: Pilih File

1. Klik tombol "Browse..."
2. File explorer akan terbuka
3. Arahkan ke folder penyimpanan file
4. Pilih file yang ingin diunggah
5. Klik "Open"
6. Nama file akan muncul di field

LANGKAH 6: Verifikasi

1. Periksa nama file yang akan diunggah
2. Periksa nama dokumen yang Anda masukkan
3. Pastikan file tidak lebih dari 50 MB
4. Pastikan format file sesuai ketentuan

LANGKAH 7: Upload

1. Klik tombol "Upload" (biru)

2. Tunggu proses upload selesai
3. Progress bar akan muncul (jika ada)
4. Notifikasi "Upload berhasil" akan muncul
5. Popup akan menutup otomatis

LANGKAH 8: Verifikasi Upload

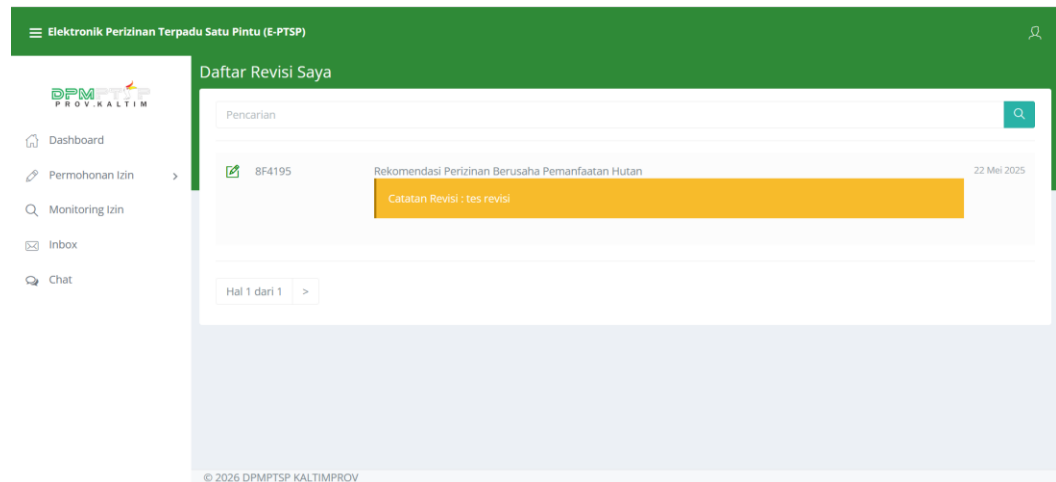
1. File akan muncul di daftar File Saya
2. Periksa tanggal upload (hari ini)
3. File siap digunakan untuk pengajuan perizinan

3.2.4 Revisi

Menu Revisi digunakan untuk mengelola permohonan perizinan yang memerlukan perbaikan data atau dokumen berdasarkan catatan dari petugas backoffice/verifikator. Permohonan akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilakukan perbaikan sebelum dapat diproses lebih lanjut.

A. Daftar Revisi Saya

Halaman ini menampilkan semua permohonan yang dikembalikan oleh petugas untuk diperbaiki.



Gambar 43 Halaman Daftar Revisi Saya


Komponen Halaman:

1. Kolom Pencarian

Fungsi: Mencari permohonan yang perlu direvisi berdasarkan nomor resi

Cara Penggunaan:

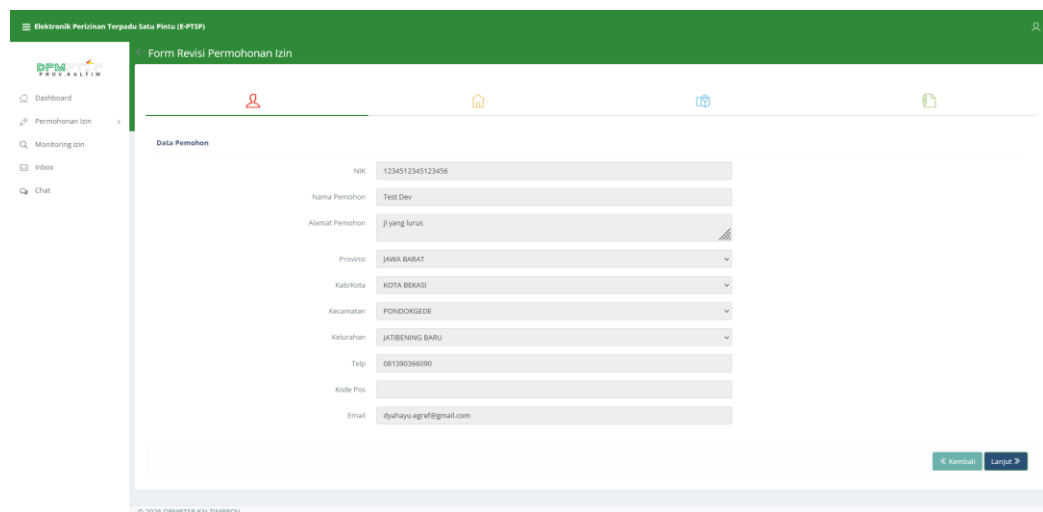
- Ketik nomor resi di kolom "Pencarian"

- Klik tombol  Cari (hijau di kanan)
2. Daftar Permohonan Revisi
- Setiap permohonan yang perlu direvisi ditampilkan dengan informasi:
- Nomor Resi: Kode unik permohonan
 - Jenis Izin: Nama jenis perizinan yang diajukan
 - Tanggal: Tanggal pengajuan permohonann
 - Catatan Revisi: Pesan dari verifikator tentang apa yang harus diperbaiki
3. Cara Mengakses Revisi
- Untuk memulai proses revisi:
- Klik pada nomor resi atau area permohonan di daftar
 - Sistem akan membuka Form Revisi Permohonan Izin
 - Form akan menampilkan data yang sudah diisi sebelumnya
 - Perbaiki data/dokumen sesuai catatan revisi

B. Form Revisi Permohonan Izin

Setelah klik permohonan di daftar revisi, sistem akan membuka form revisi dengan 4 tahap pengisian yang ditunjukkan oleh progress indicator di bagian atas.

TAHAP 1: Data Pemohon



The screenshot shows a web application interface for 'Form Revisi Permohonan Izin'. The page title is 'Form Revisi Permohonan Izin'. On the left, there is a sidebar menu with options: Dashboard, Permohonan Izin, Monitoring Izin, Inbox, and Chat. The main content area is titled 'Data Pemohon' and contains the following fields:

NIK	1234512345123456
Nama Pemohon	Test Dev
Alamat Pemohon	Jl. Jang lurus
Provinsi	JAWA BARAT
Kota/Kabupaten	KOTA BEKASI
Kecamatan	PONDOKGEDE
Kelurahan	JATIBENING BARU
Telp	081390366900
Kode Pos	
Email	djahayagr@gmail.com

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Kembali' and 'Lanjut >'. The footer of the page reads '© 2024 DPMPITSP KALTIMPROV'.

Gambar 44 Form Revisi – Tahap 1 (Data Pemohon)

Langkah-Langkah:

1. Baca Catatan Revisi yang tertera di halaman daftar

2. Periksa Data Pemohon yang sudah terisi
3. Perbaiki field yang perlu diedit sesuai catatan verifikator:
 - Klik pada field yang ingin diubah
 - Edit data yang salah
 - Lengkapi field yang kosong
4. Pastikan semua data sudah benar
5. Klik tombol "Lanjut ►" untuk ke tahap berikutnya

TAHAP 2: Data Perusahaan (Opsional)

The screenshot displays the 'Form Revisi Permohonan Izin' interface. The main content area is titled 'Data Perusahaan' and contains the following fields:

- NIB
- NPWP
- NPWPD
- Nama Perusahaan
- Alamat Perusahaan
- Provinsi
- Kab/Kota
- Kecamatan
- Kelurahan
- Bentuk Perusahaan
- Status Perusahaan
- Telp
- Kode Pos Perusahaan

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Kembali' and 'Lanjut ►'. The footer of the page reads '© 2020 DPMPPTSP KALTIMPROV'.

Gambar 45 Form Revisi – Tahap 2 (Data Perusahaan)

Kapan Mengisi Tahap Ini:

- ✓ ISI LENGKAP jika:
 - Catatan revisi meminta melengkapi data perusahaan
 - Anda mengajukan izin untuk perusahaan/badan usaha
 - Data perusahaan sebelumnya kosong atau salah
- ✓ LEWATI (Biarkan kosong atau isi "0") jika:
 - Pengajuan untuk perseorangan
 - Catatan revisi tidak menyebutkan data perusahaan
 - Tidak memiliki badan usaha

Langkah-Langkah:

Untuk Perusahaan:

1. Isi NIB perusahaan
2. Isi NPWP perusahaan
3. Isi NWPWD (jika ada)
4. Isi Nama Perusahaan dan Alamat
5. Pilih Provinsi, Kab/Kota, Kecamatan, Kelurahan
6. Pilih Bentuk Perusahaan dan Status
7. Isi Telp dan Kode Pos
8. Klik "Lanjut ►"

Untuk Perseorangan:

1. Biarkan field kosong atau isi dengan "0" atau "-"
2. Klik "Lanjut ►" untuk melanjutkan

TAHAP 3: Lokasi Izin

The screenshot shows the 'Form Revisi Permohonan Izin' interface. The 'Lokasi Izin' section contains the following fields:

- Jalan:
- No:
- RT:
- RW:
- Provinsi:
- Kab/Kota:
- Kecamatan:
- Kelurahan:

The map shows the location of Samarinda, Kalimantan Timur, with a red pin indicating the location. The map includes labels for various districts and landmarks such as Bukit Pinang, Tembung Pemat, Sungai Pinang Dalam, Mugirejo, Air Putih, Sidodadi, Pelita, Subodamai, Karang Asam Jir, Karang Asam Ulu, Sungai Kelebang, Gunung, Selli, Lak Bahu, Rawas, and Loo Bakung.

Coordinates displayed below the map:

- Koordinat Lintang: -0.51744676160233862
- Koordinat Bujur: 117.11251394478699

Buttons at the bottom right: [Kembali](#) and [Lanjut](#).

Gambar 46 Form Revisi – Tahap 3 (Lokasi Izin)

Cara Memperbaiki Lokasi:

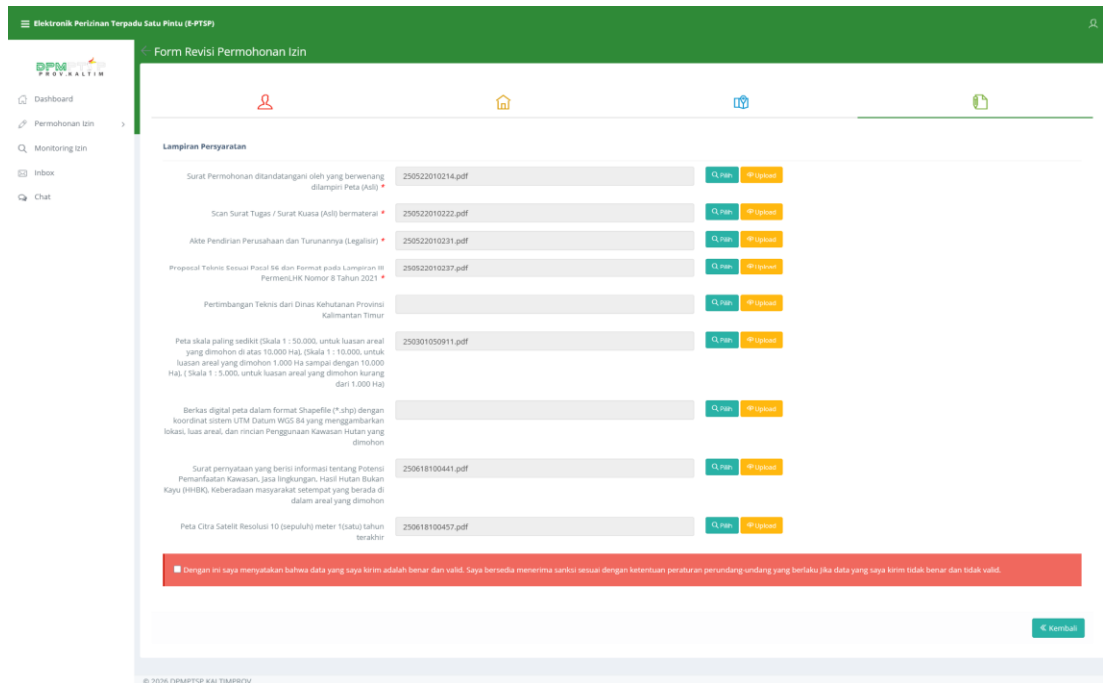
Jika Catatan Revisi Menyebutkan Lokasi Salah:

1. Perbaiki Alamat:
 - Edit field Jalan, No, RT, RW jika ada kesalahan
 - Pilih Kab/Kota, Kecamatan, Kelurahan yang benar
2. Perbaiki Titik Koordinat:
 - Lihat peta dengan seksama
 - Gunakan Zoom untuk melihat detail lokasi
 - Klik pada peta untuk memindahkan marker ke lokasi yang benar
 - Atau drag marker yang sudah ada ke posisi yang tepat
 - Gunakan Search untuk mencari nama lokasi
3. Verifikasi Lokasi:
 - Pastikan marker berada di lokasi yang sesuai
 - Periksa kembali alamat lengkap
 - Koordinat akan tersimpan otomatis

Langkah-Langkah:

1. Baca catatan revisi tentang kesalahan lokasi
2. Perbaiki alamat di field yang tersedia
3. Perbaiki titik koordinat pada peta:
 - Zoom in untuk akurasi tinggi
 - Klik atau drag marker ke posisi yang benar
4. Pastikan lokasi sesuai dengan dokumen persyaratan
5. Klik "Lanjut ►" untuk melanjutkan

TAHAP 4: Input Data Detail dan Upload Dokumen Persyaratan (Lampiran)



Gambar 47 Form Revisi – Tahap 4 (Data Detail dan Lampiran Persyaratan)

Langkah-Langkah Upload/Replace Dokumen:

A. Jika Dokumen Perlu Diganti (Revisi):

1. Baca Catatan Revisi - Identifikasi dokumen mana yang perlu diganti
2. Siapkan File Baru - Pastikan file sudah sesuai ketentuan
3. Klik Tombol "Pilih" (hijau) di samping dokumen
4. Pilih File dari komputer Anda
5. Klik "Upload" (kuning)
6. Tunggu Upload Selesai - Nama file baru akan muncul
7. Verifikasi - Pastikan file yang benar sudah terupload

B. Jika Dokumen Belum Ada (Kosong):

1. Klik Tombol "Pilih" (hijau)
2. Pilih File dari komputer
3. Klik "Upload" (kuning)
4. Tunggu Upload Selesai
5. Nama file akan muncul di field

C. Jika Dokumen Sudah Benar:

1. Tidak perlu melakukan apa-apa
2. File yang sudah ada akan tetap tersimpan
3. Lanjutkan ke dokumen berikutnya

Langkah Final Submit Revisi:

1. Periksa Semua Dokumen:

- Pastikan semua dokumen wajib (*) sudah ada
- Periksa dokumen yang direvisi sudah benar
- Verifikasi kualitas file (tidak blur, terbaca jelas)

2. Baca Catatan Revisi:

- Pastikan semua poin dalam catatan verifikator sudah ditangani
- Jangan ada yang terlewat

3. Verifikasi Data:

- Periksa kembali Data Pemohon
- Periksa Data Perusahaan (jika ada)
- Periksa Lokasi Izin dan koordinat
- Periksa semua dokumen upload

4. Setujui Pernyataan:

- Centang checkbox pernyataan di bagian bawah
- Pastikan Anda bersedia menerima sanksi jika data tidak valid

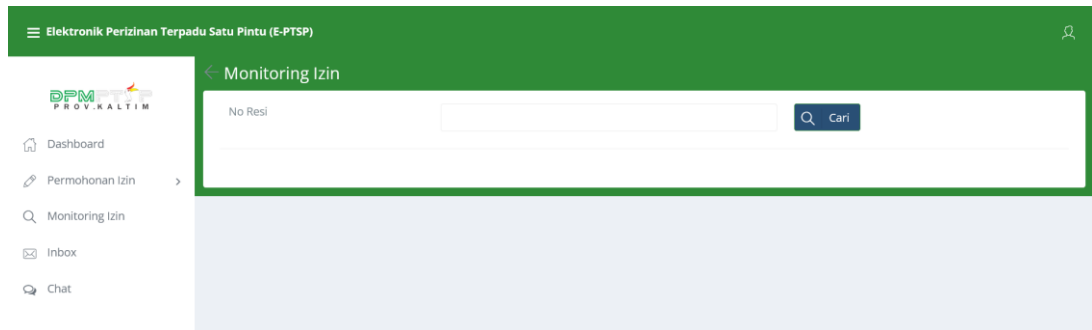
5. Submit Revisi:

- Klik tombol "Submit Revisi" (hijau di pojok kanan bawah)
- Tunggu proses pengiriman data
- Sistem akan memvalidasi semua data

3.3 Monitoring Izin

Monitoring Izin adalah fitur untuk melacak status dan progress perizinan Anda secara real-time. Fitur ini memungkinkan Anda untuk memantau perkembangan permohonan tanpa harus menghubungi petugas secara langsung.

A. Halaman Monitoring Izin



Gambar 48 Halaman Monitoring Izin

Fungsi:

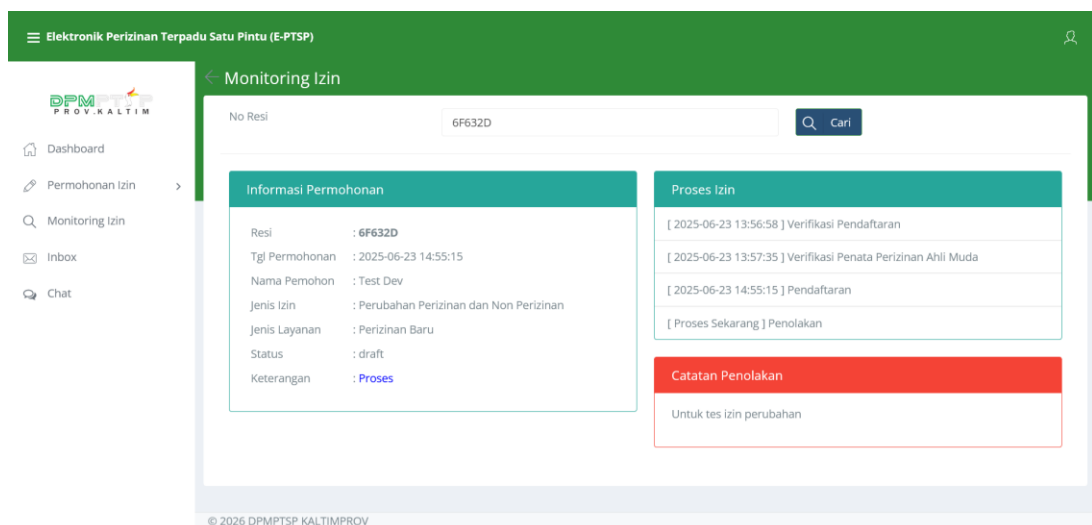
- Melacak status permohonan berdasarkan nomor resi
- Dapat digunakan tanpa login (untuk publik)
- Nomor resi didapatkan saat pertama kali mengajukan permohonan

Cara Menggunakan:

5. Siapkan nomor resi permohonan Anda
6. Ketik nomor resi pada kolom yang tersedia
7. Klik tombol "Cari"
8. Sistem akan menampilkan detail dan tracking permohonan

B. Hasil Tracking Permohonan

Setelah memasukkan nomor resi dan klik "Cari", sistem akan menampilkan informasi lengkap tentang permohonan Anda.



Gambar 49 Hasil Tracking Permohonan

Tampilan terbagi menjadi 3 bagian utama:

4. Informasi Pemohonan (Kotak Hijau – Kiri)

Menampilkan detail data permohonan:

Field	Keterangan
Resi	Nomor resi unik permohonan
Tgl Permohonan	Tanggal dan waktu pengajuan
Nama pemohon	Nama lengkap pemohon
Jenis Izin	Jenis perizinan yang diajukan
Status	Status terkini permohonan
Keterangan	Keterangan status terkini permohonan <ul style="list-style-type: none">• Proses: izin sedang di verifikasi• selesai: izin telah diterbitkan• ditolak: permohonan ditolak

5. Proses Izin (Kotak Hijau – Kanan)

Menampilkan timeline tracking perjalanan permohonan dari awal hingga status terkini.

6. Catatan Penolakan (Kotak Merah – Kanan Bawah)

Menampilkan alasan penolakan permohonan dari verifikator.

C. Langkah-Langkah Menggunakan Monitoring Izin

LANGKAH 1: Siapkan Nomor Resi

- Ambil nomor resi dari: menu permohonan saya atau Dashboard (bagian Berkas Permohonan Saya)

LANGKAH 2: Akses Menu Monitoring

- Klik menu "Monitoring Izin" di sidebar kiri, ATAU
- Dashboard klik pada Monitoring Izin

LANGKAH 3: Masukkan Nomor Resi

- Ketik nomor resi pada kolom "No Resi", Contoh: 6F632D
- Pastikan tidak ada spasi atau karakter berlebih

LANGKAH 4: Klik Tombol Cari

- Klik tombol "Cari" (biru)
- Tunggu sistem memproses pencarian
- Hasil akan muncul dalam beberapa detik

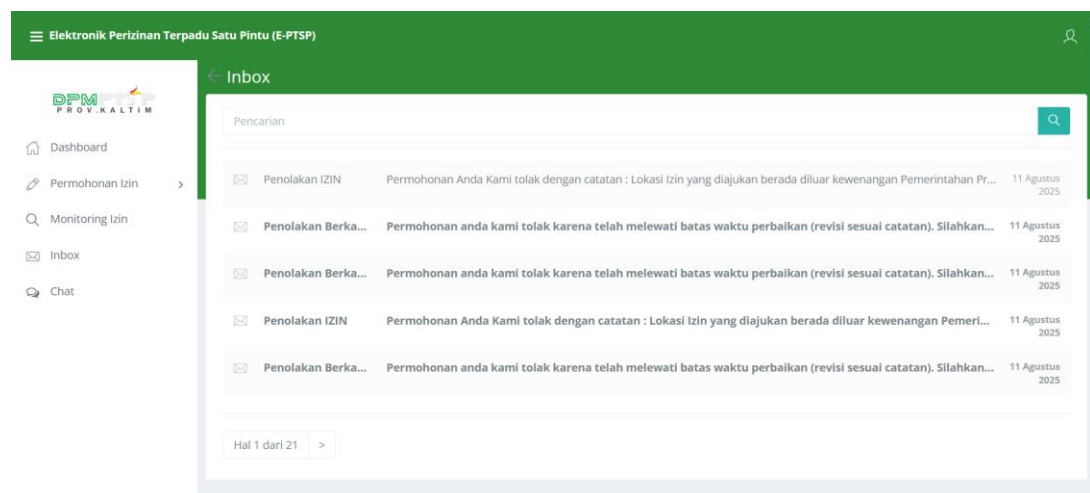
LANGKAH 5: Periksa Informasi

- Lihat Informasi Permohonan untuk detail data
- Periksa Proses Izin untuk timeline progress
- Baca Catatan (jika ada penolakan/revisi)

3.4 Inbox

Inbox adalah kotak pesan pribadi Anda di dalam sistem E-PTSP yang berfungsi untuk menerima notifikasi, pengumuman, dan komunikasi penting dari petugas verifikator atau admin DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur terkait permohonan perizinan Anda.

A. Halaman Daftar Inbox



Gambar 50 Halaman Inbox – Daftar Pesan

Komponen Halaman:

1. Kolom Pencarian

Fungsi Pencarian:

- Mencari pesan berdasarkan subject/judul
- Mencari pesan berdasarkan isi pesan
- Mempermudah menemukan pesan tertentu dari banyak pesan

Cara Menggunakan:

- Ketik kata kunci di kolom "Pencarian"

- Klik tombol  Cari
- Sistem akan memfilter pesan yang relevan

2. Daftar Pesan

Setiap pesan ditampilkan dalam format list dengan informasi:

- Subject/Judul: judul atau topik pesan
- Preview isi pesan: cuplikan singkat isi pesan (beberapa kata pertama)
- Tanggal: tanggal dan waktu pesan dikirim

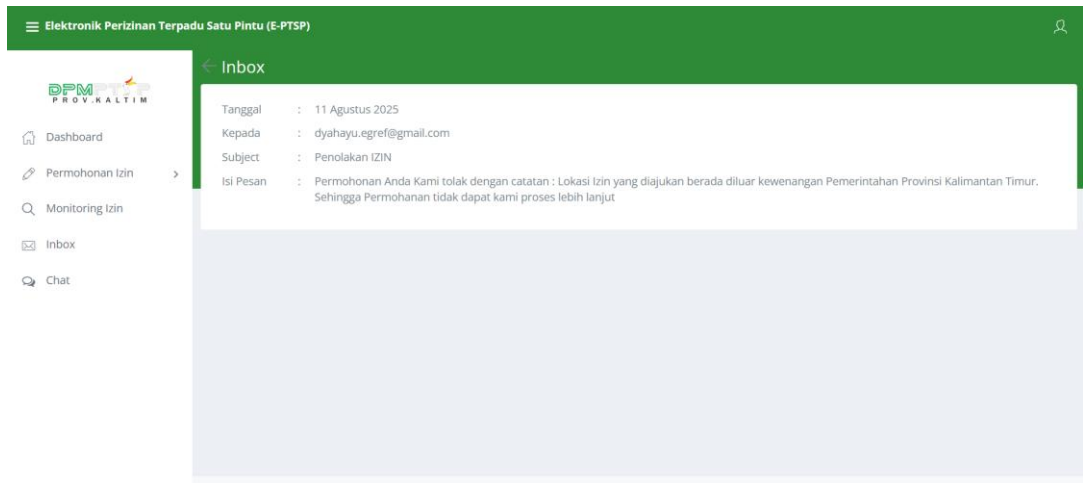
3. Pagination (halaman)

Indikasi:

- Hal 1 dari 21: Menunjukkan halaman aktif (1) dan total halaman (21)
- > (Panah Kanan): Klik untuk ke halaman berikutnya
- < (Panah Kiri): Akan muncul jika di halaman > 1

A. Detail Pesan

Untuk membaca isi pesan secara lengkap, klik pada salah satu pesan di daftar inbox.




Gambar 51 Detail Pesan Inbox

informasi yang ditampilkan:

Field	Keterangan
Tanggal	Tanggal dan waktu pesan dikirim
Kepada	Alamat email penerima pesan
Subject	Judul / topik pesan
Isi Pesan	Konten lengkap pesan dengan penjelasan detail

B. Cara menggunakan Inbox

1. LANGKAH 1: Akses Menu Inbox

- Klik menu "Inbox" di sidebar kiri (ikon )
- Halaman daftar pesan akan terbuka

2. LANGKAH 2: Periksa Pesan

- Lihat daftar pesan yang masuk
- Perhatikan tanggal untuk pesan terbaru
- Baca subject untuk mengetahui topik pesan
- Baca preview untuk gambaran singkat isi pesan

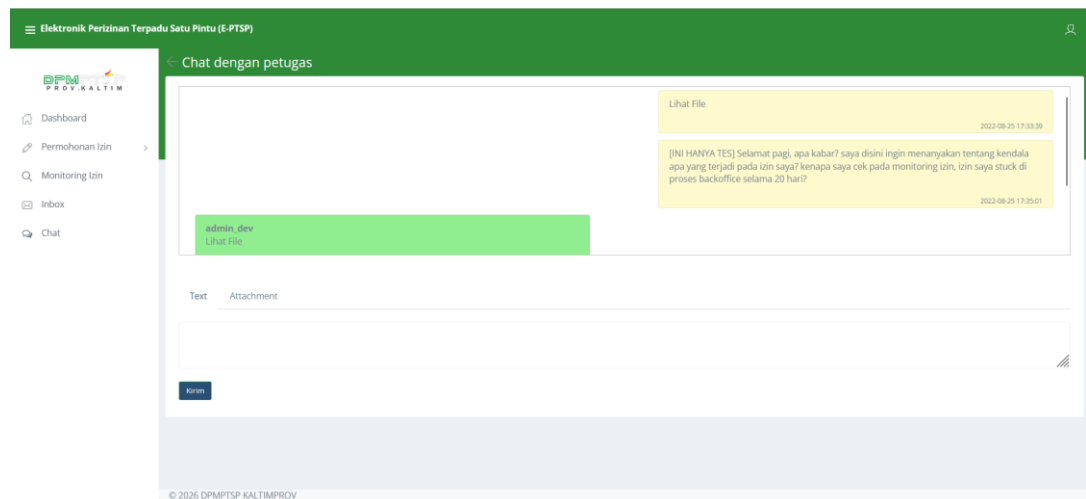
3. LANGKAH 3: Baca Detail Pesan

- Klik pada pesan yang ingin dibaca
- Halaman detail pesan akan terbuka
- Baca tanggal pesan dikirim
- Periksa subject pesan
- Baca isi pesan secara lengkap dan teliti

3.5 Chat

Chat adalah fitur komunikasi real-time (langsung) dengan petugas helpdesk atau admin DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur. Fitur ini memungkinkan Anda untuk bertanya, berkonsultasi, atau melaporkan kendala yang dialami saat menggunakan aplikasi E-PTSP.

A. Tampilan Chat – Mode Text





Gambar 52 Chat dengan Petugas – Mode Text

Komponen Halaman Chat:

1. Area Percakapan (Chat Window)

Area tengah yang menampilkan riwayat percakapan Anda dengan petugas.

Jenis Pesan yang Ditampilkan:

Jenis	Warna	Keterangan
Pesan dari Petugas	 Hijau	Pesan dari admin/petugas
Pesan dari Anda	 Kuning	Pesan yang Anda Kirim

Informasi Pesan:

- Nama pengirim ditampilkan di pojok kiri atas bubble pesan
- Timestamp (tanggal & waktu) ditampilkan di pojok kanan bawah
- Pesan diurutkan dari yang terlama di atas ke terbaru di bawah

2. Tab Input Pesan

Di bagian bawah terdapat 2 (dua) tab untuk memilih mode pengiriman pesan:

Tab	Fungsi
Text (Aktif)	Mode untuk mengetik pesan teks
Attachment	Mode untuk mengirim file / lampiran

3. Field Input Text

Ketika tab "Text" aktif, terdapat area teks untuk mengetik pesan.

Komponen:

- Area teks besar - Tempat mengetik pesan
- Icon attachment (pojok kanan) - Untuk lampiran file (jika ada)
- Tombol "Kirim" (Biru) - Tombol untuk mengirim pesan

Cara Menggunakan:

LANGKAH 1: Ketik Pesan

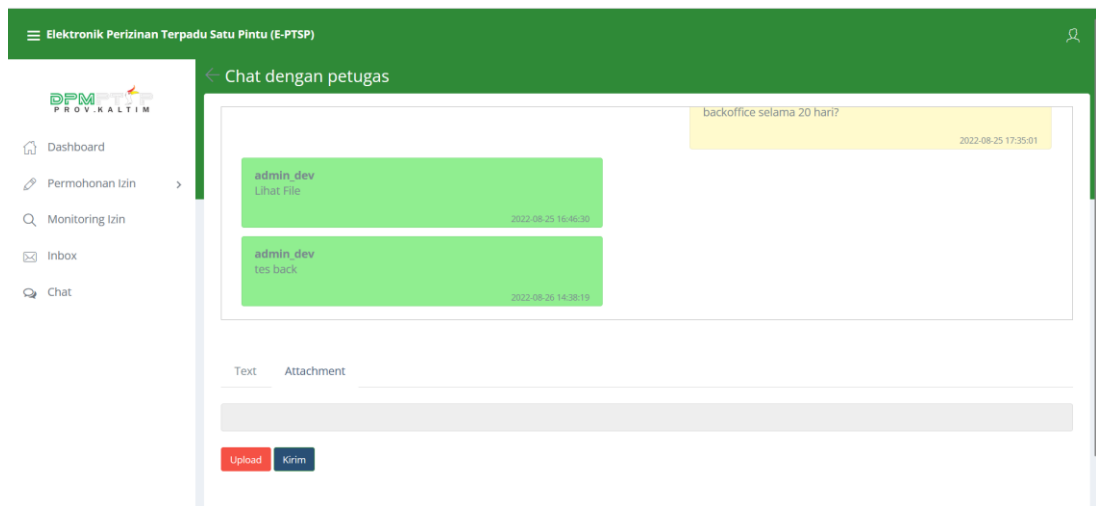
1. Klik pada area teks
2. Ketik pesan yang ingin disampaikan
3. Gunakan bahasa yang sopan dan jelas

4. Sertakan nomor resi jika menanyakan permohonan

LANGKAH 2: Kirim Pesan

1. Setelah selesai mengetik
2. Klik tombol "Kirim" (biru)
3. Pesan akan muncul di area percakapan (kotak kuning)
4. Tunggu balasan dari petugas

B. Tampilan Chat - Mode Attachment



Gambar 53 Chat dengan Petugas – Mode Attachment

Perbedaan dengan Mode Text:

Ketika Anda memilih tab “Attachment”, tampilan berubah dengan komponen tambahan:

1. Tab Attachment Aktif

Tab "Attachment" sekarang aktif (bukan "Text")

2. Area Upload File

Field input berubah menjadi area untuk upload file dengan:

Komponen	Keterangan
Area abu – abu	Area untuk menampilkan file yang di pilih
Tombol “Upload” (Merah)	Tombol untuk memilih file dari komputer
Tombol “Kirim” (Biru)	Tombol untuk mengirim file yang sudah di pilih

Cara Mengirim File/Lampiran:

LANGKAH 1: Pilih Tab Attachment

1. Klik tab "Attachment" di bagian atas
2. Area upload akan muncul

LANGKAH 2: Upload File

1. Klik tombol "Upload" (merah)
2. File explorer akan terbuka
3. Pilih file yang ingin dikirim dari komputer Anda
4. Klik "Open"
5. Nama file akan muncul di area abu-abu

LANGKAH 3: Kirim File

1. Pastikan file yang benar sudah terpilih
2. (Opsional) Tambahkan pesan teks jika perlu
3. Klik tombol "Kirim" (biru)
4. Tunggu proses upload selesai
5. File akan terkirim ke petugas

4 TROUBLESHOOTING & PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN (FAQ)

Bab ini berisi panduan pemecahan masalah yang sering dialami pengguna serta jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan.

4.1 Troubleshooting Masalah Umum

A. Masalah login dan Akun

Masalah	Penyebab	Solusi
Tidak bisa login	Password / NIK / Email salah	<ul style="list-style-type: none">• Periksa password yang diketik• Periksa NIK / Email yang diketik• Gunakan fitur “Tampilkan Password” untuk memastikan
Lupa Password	Tidak ingat password yang dibuat	<ul style="list-style-type: none">• Klik “Lupa Password” di halaman login• Masukkan email terdaftar• Cek email untuk PIN reset password• Lihat Bab 2.3.3 untuk panduan lengkap
Email sudah terdaftar	Email sudah digunakan untuk akun lain	<ul style="list-style-type: none">• Gunakan email berbeda• Atau login dengan email tersebut• Jika lupa, gunakan fitur “Lupa Password”
NIK sudah terdaftar	NIK sudah digunakan akun lain	<ul style="list-style-type: none">• Gunakan NIK yang berbeda• Jika Anda pemilik akun, gunakan lupa password• Hubungi admin jika ada masalah

B. Masalah Upload Dokumen

Masalah	Penyebab	Solusi
Upload Gagal	Koneksi internet tidak stabil	<ul style="list-style-type: none">• Periksa koneksi internet• Coba upload ulang

		<ul style="list-style-type: none"> • Gunakan koneksi yang lebih stabil
File terlalu besar	Ukuran file melebihi 50 MB	<ul style="list-style-type: none"> • Kompres file menggunakan tools online • Gunakan website: smallpdf.com, ilovepdf.com • Resize gambar jika perlu
Format file tidak didukung	File bukan format yang diizinkan ptsp	<ul style="list-style-type: none"> • Convert file ke format yang didukung
File tidak bisa dipilih	Browser tidak support	<ul style="list-style-type: none"> • Gunakan browser terbaru (Chrome / Firefox / Edge) • Clear cache browser • Coba gunakan browser lain
Upload sangat lambat	Koneksi lambat atau file besar	<ul style="list-style-type: none"> • Gunakan koneksi yang lebih cepat • Upload diwaktu yang tidak sibuk • Bersabar menunggu proses

C. Masalah Pengajuan Permohonan

Masalah	Penyebab	Solusi
Tidak bisa submit	Ada field yang belum diisi	<ul style="list-style-type: none"> • Periksa semua field bertanda (*) • Pastikan semua dokumen wajib sudah diupload • Centang checkbox pernyataan
Data tidak tersimpan	Session timeout atau koneksi terputus	<ul style="list-style-type: none"> • Login ulang • Isi form ulang • Submint segera setelah selesai mengisi • Jangan biarkan halaman terbuka terlalu lama
Nomor resi tidak muncul	Submit belum berhasil atau error	<ul style="list-style-type: none"> • Periksa koneksi internet

		<ul style="list-style-type: none"> • Hubungi admin jika masalah berlanjut
Peta tidak muncul	Browser block script atau koneksi lambat	<ul style="list-style-type: none"> • Enable javascript dibrowser • Tunggu loading selesai • Refresh halaman • Gunakan browser terbaru
Koordinat tidak akurat	Marker tidak dipindah atau GPS tidak presisi	<ul style="list-style-type: none"> • Zoom in peta untuk akurasi tinggi • Drag marker ke posisi yang tepat • Cari Lokasi via search

D. Masalah Monitoring dan Tracking

Masalah	Penyebab	Solusi
Nomor resi tidak ditemukan	Nomor resi salah	<ul style="list-style-type: none"> • Periksa kembali nomor resi • Pastikan sudah submit berhasil • Tunggu beberapa saat setelah submit
Status tidak update	Belum ada progress dari verifikator	<ul style="list-style-type: none"> • Tunggu 1 – 3 hari kerja • Periksa inbox untuk notifikasi • Hubungi petugas via chat jika terlalu lama
Tracking kosong	Belum ada aktivitas pada permohonan	<ul style="list-style-type: none"> • Normal untuk permohonan baru • Tunggu verifikasi pertama • Periksa kembali setelah beberapa jam
Halaman loading lama	Koneksi internet lambat	<ul style="list-style-type: none"> • Periksa koneksi internet • Refresh halaman • Clear cache browser • Gunakan koneksi yang lebih cepat

E. Masalah Inbox dan Notifikasi

Masalah	Penyebab	Solusi
Inbox kosong	Belum ada pesan masuk	<ul style="list-style-type: none"> • Normal jika baru mendaftar • Tunggu notifikasi dari sistem • Periksa email untuk notifikasi
Tidak dapat notifikasi email	Email salah atau masuk spam	<ul style="list-style-type: none"> • Periksa folder spam/promotion • Pastikan email di profil benar • Update email di menu Edit Profile
Pesan tidak bisa dibuka	Error sistem atau browser	<ul style="list-style-type: none"> • Refresh halaman • Clear cache browser • Hubungi admin jika berlanjut
Notifikasi telat	Delay server atau email	<ul style="list-style-type: none"> • Periksa inbox aplikasi secara manual • Jangan hanya andalkan email • Login dan periksa inbox secara rutin

F. Masalah Chat dan Komunikasi

Masalah	Penyebab	Solusi
Tidak ada respon chat	Diluar jam kerja atau petugas sibuk	<ul style="list-style-type: none"> • Tunggu beberapa saat • Chat pada jam kerja (08.00 – 16.00)
Chat tidak terkirim	Koneksi internet bermasalah	<ul style="list-style-type: none"> • Periksa koneksi internet • Refresh halaman • Coba kirim ulang
File tidak bisa dikirim	Ukuran file terlalu besar	<ul style="list-style-type: none"> • Compress file terlebih dahulu • Gunakan screenshot untuk gambar

G. Masalah Survey IKM dan Pengaduan

Masalah	Penyebab	Solusi
Survey tidak bisa diisi	Status permohonan belum selesai	<ul style="list-style-type: none"> • Tunggu hingga status proses permohonan “survey kepuasan”

		<ul style="list-style-type: none"> • Hanya permohonan selesai yang bisa survey • Periksa status di monitoring
Pengaduan tidak dibalas	Belum ada petugas yang handle	<ul style="list-style-type: none"> • Tunggu 1 – 3 hari kerja • Periksa status pengaduan secara rutin
Tidak ada pilihan perizinan	Belum ada permohonan	<ul style="list-style-type: none"> • Ajukan permohonan terlebih dahulu • Atau pilih kategori “Lainnya” • Untuk pertanyaan umum, kosongkan field

4.2 Pertanyaan yang sering diajukan (FAQ)

A. Umum

Q1: Apa itu E-PTSP?

A: E-PTSP (Elektronik Pelayanan Terpadu Satu Pintu) adalah aplikasi layanan perizinan online yang dikembangkan oleh DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur untuk memudahkan masyarakat dan pelaku usaha dalam mengurus perizinan secara digital.

Q2: Siapa yang bisa menggunakan aplikasi ini?

A: Semua masyarakat dan pelaku usaha yang ingin mengajukan perizinan yang menjadi kewenangan Provinsi Kalimantan Timur.

Q3: Apakah gratis menggunakan aplikasi ini?

A: Ya, penggunaan aplikasi E-PTSP adalah GRATIS. Tidak ada biaya pendaftaran atau penggunaan aplikasi.

Q4: Berapa lama proses perizinan?

A: Tergantung jenis perizinan dan kelengkapan dokumen. Umumnya 7-14 hari kerja untuk perizinan sederhana, dan bisa lebih lama untuk perizinan kompleks.

B. Registrasi dan Akun

Q5: Bagaimana cara mendaftar akun?

A:

- Buka halaman portal E-PTSP
- Klik menu "Perizinan Online"
- Klik "Daftar Disini"
- Isi semua data yang diperlukan
- Verifikasi email yang dikirim
- Akun siap digunakan
- Lihat Bab 2.3.2 untuk panduan lengkap.

Q6: Apakah satu orang bisa punya lebih dari satu akun?

A: Tidak disarankan. Satu NIK hanya untuk satu akun. Jika Anda mewakili beberapa perusahaan, gunakan satu akun dan lengkapi data perusahaan sesuai kebutuhan.

Q7: Apa yang harus dilakukan jika lupa password?

A:

- Klik "Lupa password?" di halaman login
- Masukkan NIK/NPWP/NIB, telepon, dan email
- Klik "REQUEST PIN"
- Cek email untuk PIN
- Masukkan PIN dan buat password baru
- Lihat Bab 2.3.3 untuk panduan lengkap.

Q8: Bisakah saya mengubah data profil setelah registrasi?

A: Ya. Anda dapat mengubah data profil melalui:

- Menu dropdown user (pojok kanan atas) → "Edit Profile", ATAU
- Dashboard → tombol "Edit" (hijau) di bagian Profil Saya
- Lihat Bab 3.6.1 untuk panduan lengkap.

C. Pengajuan Perizinan

Q9: Dokumen apa saja yang diperlukan?

A: Tergantung jenis perizinan yang diajukan. Setiap jenis izin memiliki persyaratan berbeda. Anda dapat melihat daftar persyaratan:

- Di portal utama → menu "Persyaratan"
- Saat memilih jenis izin, persyaratan akan ditampilkan
- Umumnya: KTP, NPWP, Akta Perusahaan, Peta Lokasi, dll

Q10: Bagaimana cara mengajukan perizinan?

A:

- Login ke aplikasi
- Klik "Pengajuan Permohonan"
- Pilih Dinas/Badan dan Jenis Izin
- Isi formulir data pemohon
- Isi data perusahaan (jika ada)
- Tentukan lokasi izin di peta
- Upload dokumen persyaratan
- Submit permohonan
- Simpan nomor resi
- Lihat Bab 3.2.1 untuk panduan lengkap.

Q11: Apakah saya bisa mengajukan lebih dari satu izin?

A: Ya. Anda dapat mengajukan sebanyak yang diperlukan. Setiap pengajuan akan mendapat nomor resi yang berbeda.

Q12: Apakah dokumen yang sudah diupload bisa digunakan lagi?

A: Ya. Dokumen yang sudah diupload tersimpan di menu "File Saya" dan dapat digunakan kembali untuk pengajuan izin lain tanpa perlu upload ulang.

D. Status dan Tracking

Q13: Bagaimana cara mengetahui status permohonan saya?

A: Ada beberapa cara:

- Dashboard → Lihat di "Berkas Permohonan Saya"
- Menu Monitoring Izin → Masukkan nomor resi
- Menu Permohonan Saya → Klik nomor resi untuk detail
- Inbox → Periksa notifikasi dari verifikator
- Email → Notifikasi otomatis terkirim ke email

Q14: Berapa lama status saya tidak berubah-ubah?

A: Normalnya setiap tahap memakan waktu 1-3 hari kerja. Jika lebih dari 5 hari kerja tanpa perubahan, silakan:

- Periksa inbox untuk catatan revisi
- Hubungi petugas via chat
- Buat pengaduan jika perlu

Q15: Apa artinya status "Revisi"?

A: Ada dokumen atau data yang perlu diperbaiki. Segera:

- Buka menu "Revisi"
- Baca catatan dari verifikator
- Perbaiki data/upload dokumen baru
- Submit revisi
- Jangan lewatkan batas waktu revisi (biasanya 5 hari kerja)

Q16: Apa yang terjadi jika permohonan ditolak?

A:

- Anda akan mendapat notifikasi di inbox dan email
- Alasan penolakan akan dijelaskan
- Anda dapat mengajukan permohonan baru dengan perbaikan
- Atau hubungi petugas untuk klarifikasi

Q17: Kapan saya bisa download izin?

A: Setelah status permohonan berubah menjadi "Selesai" dan tombol "Cetak Izin" muncul di menu Permohonan Saya.

E. Survey dan Pengaduan

Q18: Apa itu Survey IKM?

A: Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah kuesioner untuk menilai kualitas layanan DPMPTSP. Partisipasi Anda sangat penting untuk perbaikan layanan.

Q19: Kapan saya bisa mengisi survey IKM?

A: Setelah permohonan Anda selesai dan izin diterbitkan. Satu permohonan hanya bisa diisi survey satu kali.

Q20: Apakah mengisi survey IKM wajib?

A: Tidak wajib, tapi sangat diharapkan. Survey Anda membantu kami meningkatkan kualitas layanan.

Q21: Kapan saya harus menggunakan menu Pengaduan?

A: Gunakan Pengaduan untuk:

- Kendala teknis yang tidak terselesaikan
- Keluhan pelayanan
- Pertanyaan yang tidak terjawab via chat
- Saran perbaikan layanan

Q22: Berapa lama respon pengaduan?

A: Umumnya 1-3 hari kerja. Untuk urgent, gunakan telepon atau WhatsApp.

F. Teknis dan Sistem

Q23: Browser apa yang didukung?

A:

- Google Chrome (direkomendasikan)
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge
- Internet Explorer (tidak didukung)
- Gunakan versi terbaru untuk keamanan dan kompatibilitas terbaik.

Q24: Apakah bisa diakses via HP?

A: Ya, aplikasi responsif dan bisa diakses via smartphone. Namun, untuk kenyamanan pengisian form dan upload dokumen, disarankan menggunakan laptop/PC.

Q25: Apa yang harus dilakukan jika aplikasi error?

A:

- Refresh halaman (tekan F5)
- Clear cache browser
- Logout dan login ulang
- Coba browser lain
- Periksa koneksi internet
- Hubungi admin jika masalah berlanjut





Q26: Apakah data saya aman?

A: Ya. Aplikasi E-PTSP menggunakan sistem keamanan standar untuk melindungi data Anda. Namun, tetap jaga kerahasiaan password dan jangan berbagi dengan siapapun.

4.3 Kontak Bantuan

Jika Anda mengalami masalah yang tidak tercantum di atas atau butuh bantuan lebih lanjut, silakan hubungi:

A. Kontak Resmi DPMPTSP Kaltim

Media	Kontak	Jam Operasional
 Telepon	(0541) 743235, 743487, 201372	Senin-Jumat: 08.00-16.00 WITA
 Fax	(0541) 736446	Senin-Jumat: 08.00-16.00 WITA
 Email	dpmptsp@kaltimprov.go.id	24 jam (respon hari kerja)
 Chat	Menu Chat di aplikasi	Senin-Jumat: 08.00-16.00 WITA

B. Alamat Kantor

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur

 **Alamat:**

Jl. Basuki Rahmat No. 56
Pelabuhan, Samarinda Kota
Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75112

 **Jam Pelayanan:**

- Senin - Jumat: 08.00 - 16.00 WITA
- Sabtu: 08.00 - 12.00 WITA (layanan terbatas)
- Minggu & Hari Libur: Tutup

4.4 Tips dan Trik

Tips Efektif Menggunakan E-PTSP:

 **Sebelum Mengajukan:**

- Pelajari persyaratan dengan teliti
- Siapkan semua dokumen dalam format digital
- Scan dokumen dengan kualitas baik (minimal 300 DPI)
- Kompres file yang terlalu besar

- Pastikan data di profil sudah lengkap dan benar
- ✔ Saat Mengajukan:
 - Isi data dengan teliti dan benar
 - Upload dokumen sesuai persyaratan
 - Periksa kembali sebelum submit
 - Simpan nomor resi dengan baik
 - Screenshot bukti pengajuan
- ✔ Setelah Mengajukan:
 - Pantau status secara rutin (minimal 2-3 hari sekali)
 - Periksa inbox dan email setiap hari
 - Respon cepat jika ada permintaan revisi
 - Jangan lewatkan batas waktu revisi
 - Isi survey IKM setelah selesai
- ✔ Keamanan Akun:
 - Jangan berbagi password dengan siapapun
 - Ganti password secara berkala (3-6 bulan)
 - Gunakan password yang kuat
 - Selalu logout setelah selesai
 - Jangan login di perangkat publik tanpa logout
- ✔ Komunikasi dengan Petugas:
 - Gunakan bahasa yang sopan
 - Sertakan nomor resi saat bertanya
 - Jelaskan masalah dengan detail
 - Bersabar menunggu respon
 - Gunakan chat untuk pertanyaan cepat
 - Gunakan pengaduan untuk masalah serius

5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Buku Panduan Penggunaan Aplikasi E-PTSP (Elektronik Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Provinsi Kalimantan Timur ini disusun sebagai panduan lengkap bagi masyarakat dan pelaku usaha dalam memanfaatkan layanan perizinan secara digital.

Melalui aplikasi ini, DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang:

Nilai	Penjelasan
✔ Efektif	Proses perizinan lebih terarah dan terukur
✔ Efisien	Menghemat waktu dan biaya dengan layanan online
✔ Transparan	Status permohonan dapat dipantau secara real-time
✔ Akuntabel	Setiap tahapan tercatat dan dapat dipertanggungjawabkan
✔ Responsif	Layanan bantuan tersedia melalui chat, inbox, dan kontak resmi

Dengan memahami panduan ini, pengguna diharapkan dapat:

1. Mengakses dan mengoperasikan aplikasi E-PTSP dengan mandiri
2. Mengajukan permohonan perizinan dengan lengkap dan benar
3. Memantau progress permohonan secara transparan
4. Menyelesaikan kendala teknis melalui fitur bantuan yang tersedia
5. Berpartisipasi dalam peningkatan kualitas layanan melalui Survey IKM

5.2 Saran dan Rekomendasi

Bagi Pengguna (Masyarakat/Pelaku Usaha)

1. Pelajari Panduan Secara Menyeluruh
 - Baca buku panduan ini sebelum memulai pengajuan
 - Pahami alur dan persyaratan jenis izin yang akan diajukan
2. Siapkan Dokumen dengan Baik

- Scan dokumen dengan kualitas minimal 300 DPI
 - Pastikan format file sesuai (PDF/JPG/PNG)
 - Kompres file yang melebihi batas ukuran
3. Isi Data dengan Teliti
 - Periksa kembali semua data sebelum submit
 - Pastikan informasi kontak (email/telepon) aktif untuk notifikasi
 4. Pantau Permohonan Secara Rutin
 - Cek status melalui menu Monitoring Izin minimal 2-3 hari sekali
 - Periksa inbox dan email untuk notifikasi penting
 5. Gunakan Fitur Bantuan dengan Bijak
 - Gunakan Chat untuk pertanyaan cepat
 - Gunakan Pengaduan untuk masalah serius
 6. Berikan Feedback Konstruktif
 - Isi Survey IKM setelah permohonan selesai
 - Sampaikan saran perbaikan melalui menu Pengaduan