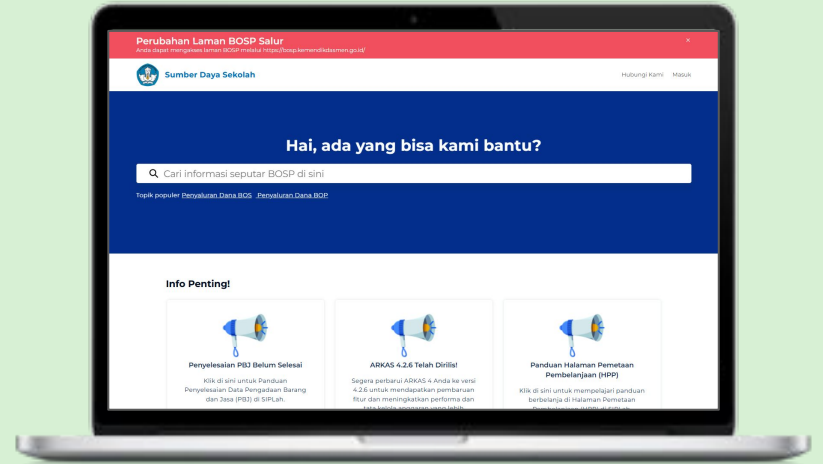


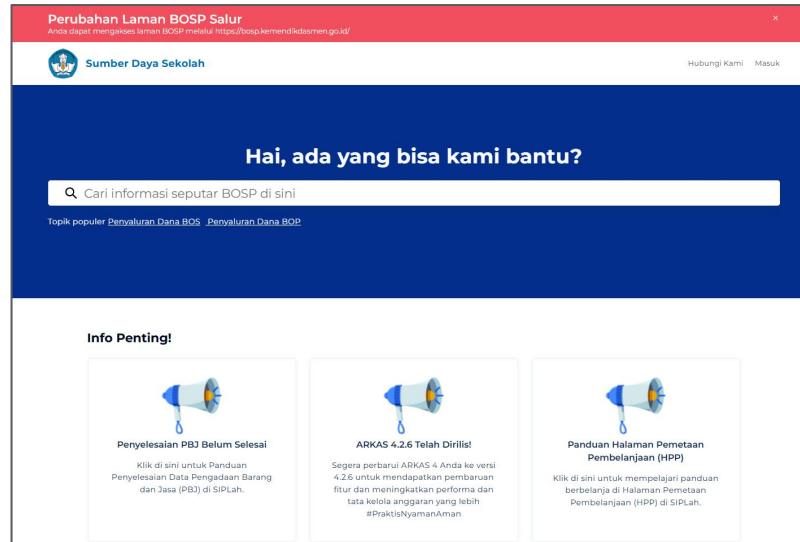


Pusat Bantuan BOSP Satuan Pendidikan Versi 2025

Nov 2025



Bagaimana cara terhubung ke Pusat Bantuan - Pusat Informasi ARKAS ?

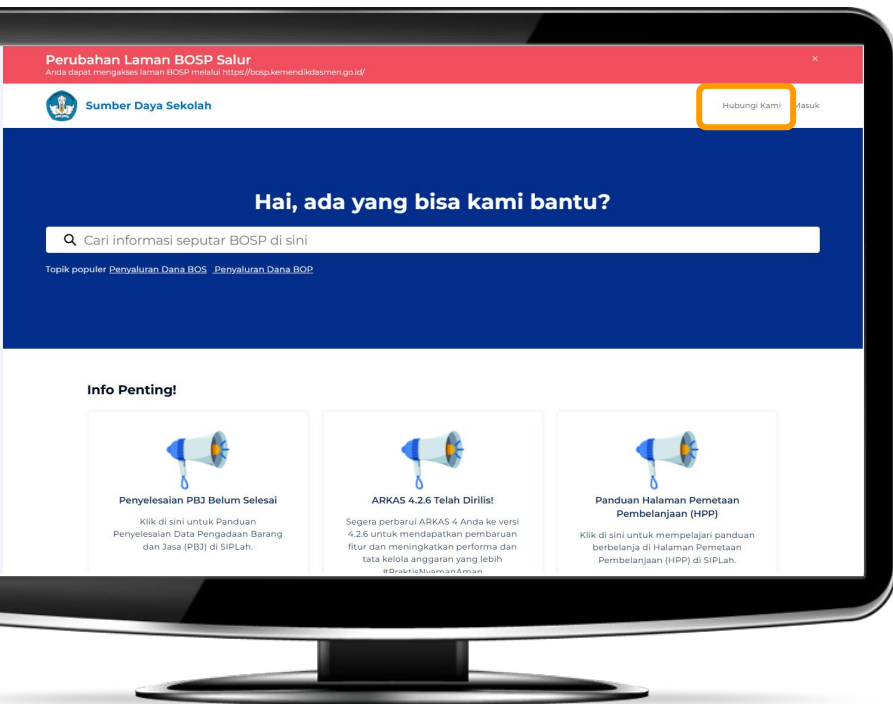


01

Anda dapat mengetik pada peramban/browser Anda

<https://pusatinformasi.bosp.kemendikdasmen.go.id/hc/id> untuk terhubung ke **Pusat Informasi BOSP**





Pusat Bantuan BOSP

Dapatkan informasi terkini seputar ARKAS di halaman **Pusat Informasi** melalui link

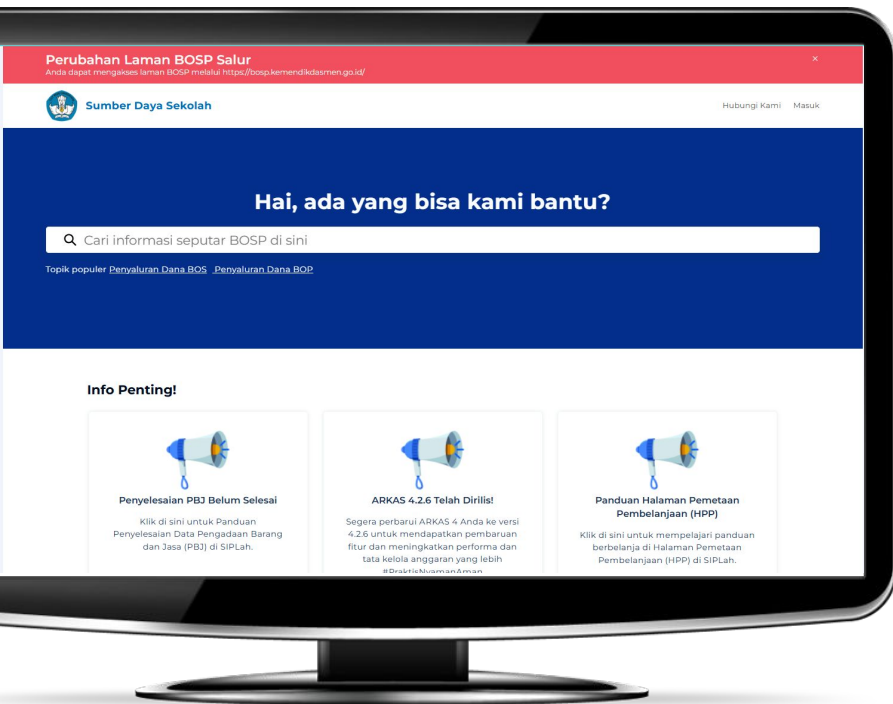
<https://pusatinformasi.bosp.kemendikdasmen.go.id/hc/id>

Jangan khawatir, jika mengalami kendala, Anda dapat terhubung dengan **Tim Helpdesk BOSP** ketik <https://bit.ly/HubungiBantuanBOSP> pada laman pencarian

Atau klik menu **Hubungi Kami** pada pusat Informasi BOSP melalui Formulir Layanan yang tersedia

Tim Helpdesk akan segera merespon Anda melalui **Email**





Hubungi Kami - Tim Helpdesk BOSP

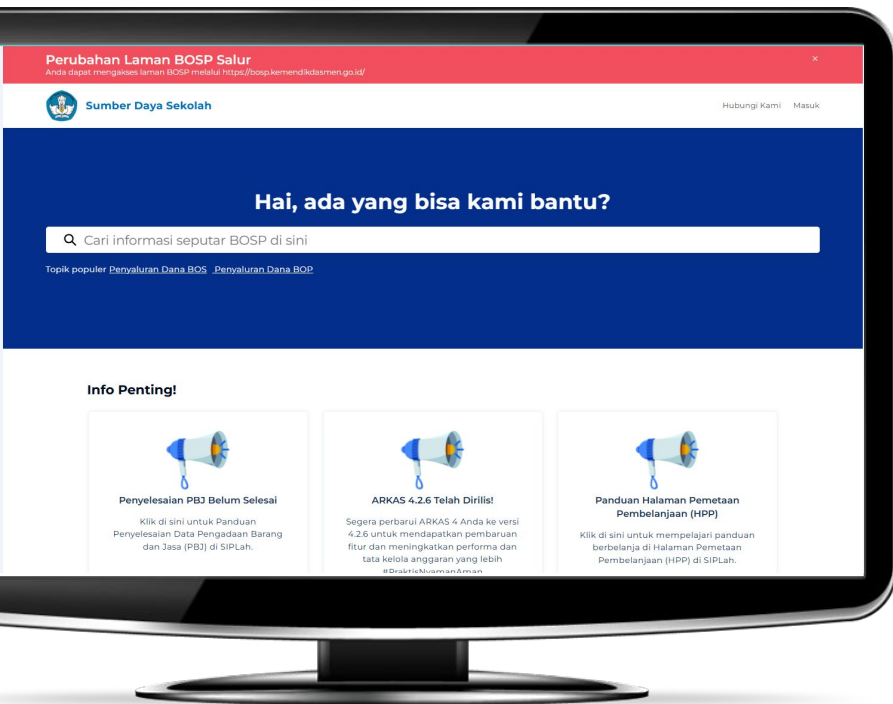
Saat menghubungi Tim Helpdesk BOSP, pastikan Anda menuliskan **Email aktif** yang digunakan, serta **tulis detail kendala** yang Anda hadapi.

Apabila dibutuhkan, Silakan untuk melampirkan **Gambar/Video** kendala yang Anda hadapi.

Notifikasi email dari Tim Helpdesk BOSP **beserta nomor tiket** akan dikirimkan ke inbox email Anda.

Lakukan cek secara berkala pada **inbox email** Anda untuk mendapatkan update informasi dari Tim Helpdesk BOSP.





Hubungi Kami - Tim Helpdesk BOSP

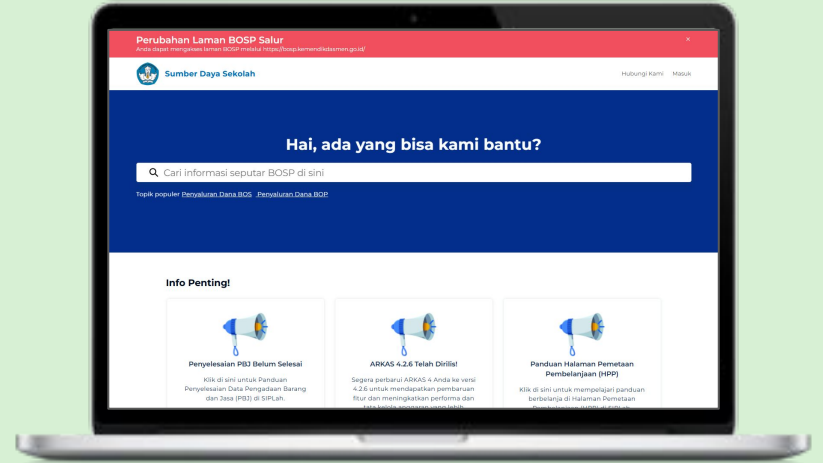
Tim Helpdesk ARKAS akan membantu menangani Informasi/kendala/permintaan Anda pada **Senin - Jumat pukul 08:00 -17:00 WIB (kecuali hari libur nasional)**

Setiap pertanyaan yang dikirimkan di luar jam operasional akan ditindaklanjuti pada hari dan jam kerja berikutnya.





Panduan Terhubung Tim Helpdesk



Bagaimana cara terhubung ke Helpdesk BOSP ?

01 Melalui halaman **Pusat Informasi** <https://pusatinformasi.bosp.kemendikdasmen.go.id> pada menu **Hubungi Kami**

The image shows a composite screenshot of the BOSP website. At the top, a red banner reads 'Perubahan Laman BOSP Salur' with a subtext 'Anda dapat mengakses laman BOSP melalui https://bosp.kemendikdasmen.go.id/'. Below this is a navigation bar with 'Sumber Daya Sekolah' and a 'Hubungi Kami' button highlighted with an orange box and an arrow pointing to the 'Formulir Layanan' form. The main page features a search bar with the text 'Hai, ada yang bisa kami bantu?' and a search input field. Below the search bar are two 'Info Penting!' sections: 'Penyelesaian PB3 Belum Selesai' and 'ARKAS 4.2.6 Telah Dirilis!'. The 'Formulir Layanan' form is overlaid on the right side, containing fields for 'Alamat Email Anda', 'Program', 'Perihal', and 'Detail Permasalahan'. It also includes a 'Lampiran Pendukung' section and a 'KIRIM' button at the bottom.

Pada **Formulir Layanan** Silakan untuk **mengisi** dan **melampirkan** informasi secara detail dan lengkap.

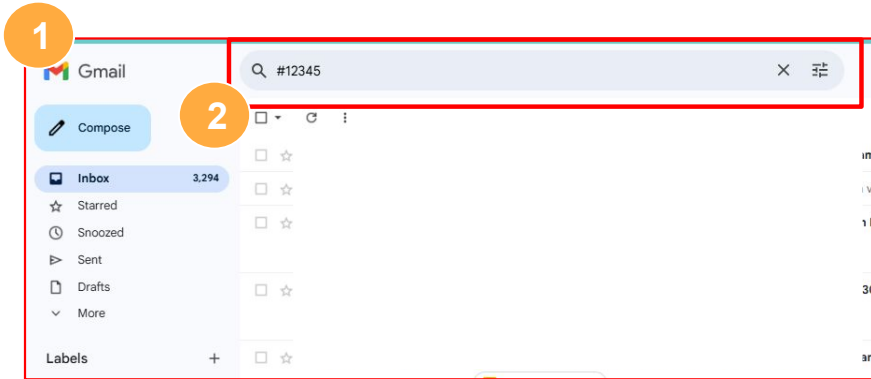
Tim Helpdesk BOSP akan menghubungi Anda melalui **Email** yang dicantumkan di Formulir Layanan.



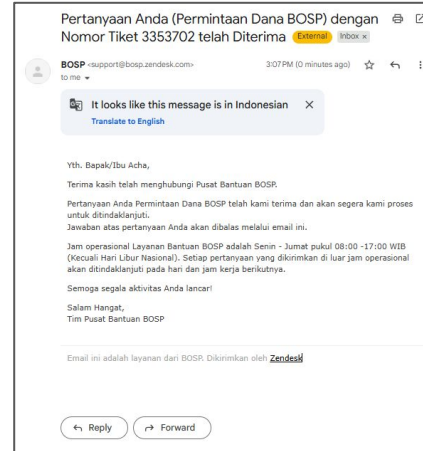
Cara mencari tiket pelaporan pada email

01 Masuk ke email yang Anda gunakan saat melakukan pelaporan pada Pusat Bantuan BOSP

02 Masukan nomor tiket pada kolom pencarian email Anda untuk melihat detail pelaporan



03 Berikut contoh email pelaporan yang Anda terima



04 Beberapa hal yang perlu Anda perhatikan saat menerima balasan tiket pelaporan:

- Jika Anda diminta memberikan data dukung tambahan, segera balas email tersebut. Jika tidak email akan tertutup 2x24 jam secara otomatis
- Jika Anda tidak membalas namun kendala masih terjadi dan tiket sudah terselesaikan otomatis, silakan membalas tiket terakhir dengan memberikan keterangan "**Kendala masih terjadi**". Anda akan mendapat balasan nomor tiket baru secara otomatis

Cara membalas tiket pelaporan pada email

01 Masuk ke email balasan tim Helpdesk

02 Klik **“balas”** atau **“reply”** (tergantung bahasa pada email Anda) dan berikan bukti tambahan atau hal lain yang diperlukan

03 Balas dengan melampirkan hal hal yang diperlukan atau sesuai arahan Tim helpdesk, lalu klik **“send”** atau **“kirim”**

1 Contoh balasan tim helpdesk

Sally (BOSP)
3 Nov 2025, 15:10 WIB

Hallo Bapak/Ibu,
Terima kasih sudah hubungi kami,
Boleh infokan nomor NPSN sekolah bapak Ibu untuk dapat dicek lebih lanjut ?

Kami menunggu informasi data dari Bapak/Ibu Acha yaa

2 Reply Forward

3 BOSP (support-id4PLX22-19KWJ@bosp.zendesk.com)

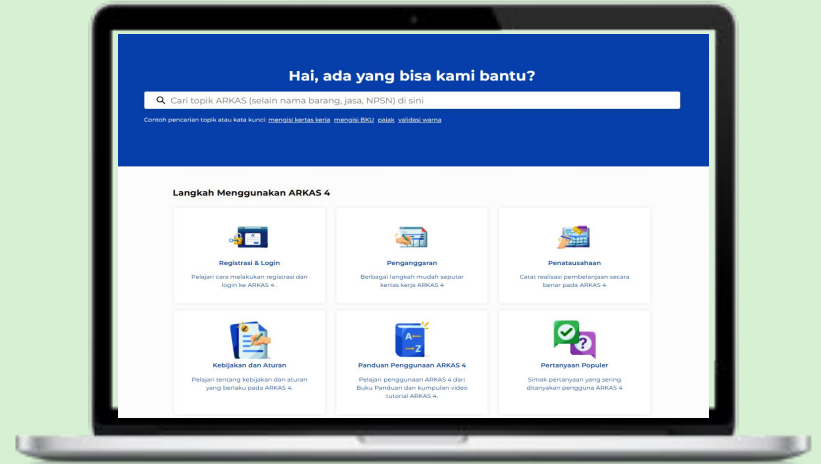
Berikut NPSN sekolah kami
12345

Send

Contoh balasan hal yang di perlukan



Panduan Melihat Status Tiket Pelaporan



Bagaimana cara melihat status tiket dari Helpdesk ARKAS ?

01 Melalui halaman **Unit Layanan Terpadu** <https://ult.kemendikdasmen.go.id/tickets>

Silakan menuliskan nomor tiket yang Anda dapatkan melalui **Email**. Halaman ini akan memberikan **informasi status tiket aduan** yang Anda buat sebelumnya.

Lacak status tiket yang telah Anda laporkan di sini

🔍 Nomor Tiket Lacak

NOMOR TIKET	E-MAIL PELAPOR	JUDUL LAPORAN	TANGGAL LAPORAN	TANGGAL BALASAN TERAKHIR	STATUS TIKET
XXXXX	abc@gmail.com	XXXXX	02 June 2025, 10:45:13	03 June 2025, 08:08:50	Sedang Diproses

Jawaban terakhir atas tiket laporan dapat Anda cek di email yang tercantum di atas



Status Tiket pada Halaman Lacak Status

Dalam Antrean: Laporan Anda telah diterima dan sedang menunggu untuk diproses oleh petugas

Sedang Diproses *sedang ditangani oleh petugas: Laporan Anda sedang ditindaklanjuti oleh petugas

Sedang Diproses *menunggu balasan dari pelapor: Laporan Anda sedang ditindaklanjuti oleh petugas namun memerlukan informasi lanjutan dari Anda, silakan cek email kembali. Tiket akan tertutup secara otomatis jika dalam 2x24 jam tidak mendapat balasan.

Sudah Selesai: Laporan telah ditangani dan tiket ditutup



Pertanyaan sering ditanya (FAQ) seputar status tiket pelaporan

1. Mengapa tiket saya mendapat status “Sudah Selesai” padahal masih berkendala?

Tiket dapat tertutup secara otomatis jika :

- tiket sudah selesai ditangani dan susah mendapatkan solusi
- tiket tidak mendapatkan balasan lanjutan dalam 2x24 jam dari email terakhir

Jika kendala belum selesai tetapi tiket sudah tertutup, Anda tetap dapat membalas email terakhir untuk mendapat tindak lanjut tim pusat bantuan

2. Bagaimana jika tiket saya tertutup tapi kendala masih terjadi?

Anda dapat membalas email terakhir dengan melihat nomor tiket (**contoh: #12345 - Tidak bisa tutup BKU**) dan secara otomatis akan mendapatkan nomor tiket baru untuk menindaklanjuti kendala yang masih terjadi

3. Bagaimana jika saya mengalami kendala lebih dari satu?

- Jika kendala masih saling berkaitan, maka silakan laporkan kendala di satu tiket pelaporan
- Jika kendala berbeda atau tidak saling berkaitan, maka disarankan membuat laporan untuk setiap kendala agar mendapatkan penanganan yang sesuai

4. Bagaimana tindak lanjut jika dalam satu laporan terdapat beberapa kendala, namun belum semuanya terselesaikan?

Silakan membalas email terakhir dengan menginformasikan detail kendala yang masih terjadi.

5. Tiket dengan keterangan “tiket sedang diproses dengan keterangan *menunggu balasan lanjutan dari pelapor” maksudnya bagaimana?

Status tersebut dimaksudkan agar Anda segera memberi balasan pada tiket. Silakan periksa email Anda untuk menemukan detail data yang diperlukan.

Sebagai informasi:

- Pengingat akan dikirimkan setelah **6 jam dan 24 jam** setelah email permintaan informasi dikirimkan
- Apabila tidak ada tanggapan dalam waktu **2x24 jam**, maka **tiket akan dianggap selesai secara otomatis**.



Terima Kasih

