

20
23

BUKU PETUNJUK

HELPDESK SSCASN



BKN
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA



BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

BUKU PETUNJUK HELPDESK SISTEM SELEKSI CALON APARATUR SIPIL NEGARA TAHUN 2023

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

VERSI : 01.01

TANGGAL : SEPTEMBER 2023

DAFTAR ISI

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

FREQUENTLY ASK & QUESTION (FAQ)21

MAKSUD DAN TUJUAN

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

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

RUANG LINGKUP

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

ALUR HELPDESK

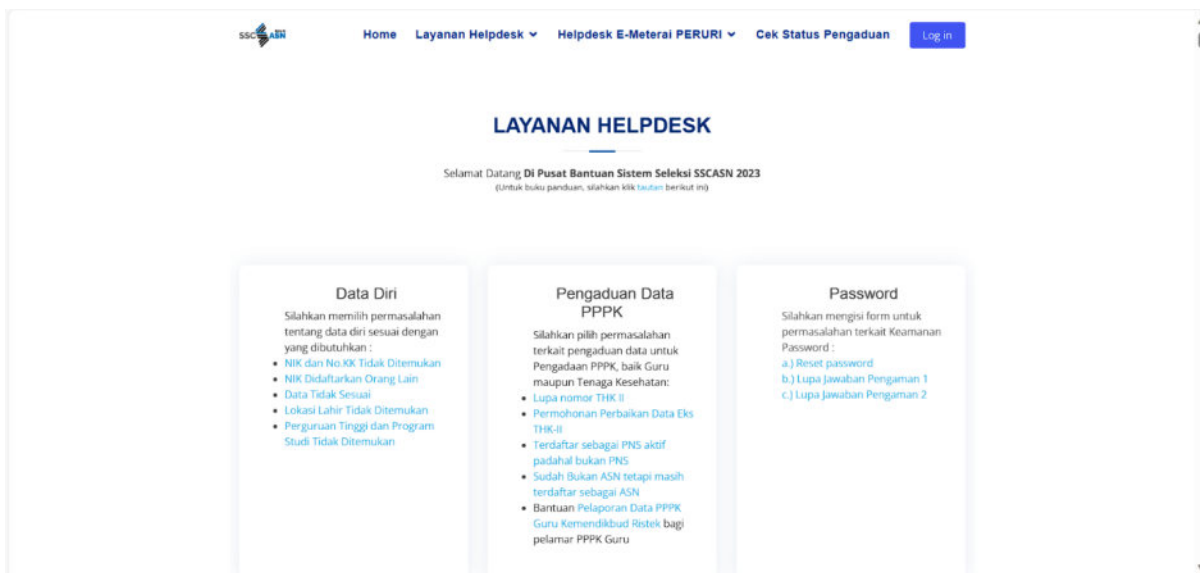


CARA PENGGUNAAN MODUL

Pelamar dapat mengakses Modul Helpdesk SSCASN 2023 dengan membuka alamat:

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

maka akan muncul tampilan seperti pada gambar di bawah ini:



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

A. Data Diri

1. NIK dan Nomor KK tidak Ditemukan

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

NIK DAN KK TIDAK DITEMUKAN

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

Nama Lengkap

Nomor Induk Kependudukan (NIK)

Nomor Kartu Keluarga (KK)

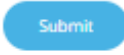
Tempat Lahir

Tanggal Lahir

9 1 b 7 3

Masukkan kode CAPTCHA

Submit

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

HUBUNGI DUKCAPIL

FORM INI BERSIFAT PENDATAAN

Penyelesaian permasalahan NIK, No KK, Nama, Tempat Lahir dan Tanggal Lahir yang tidak ditemukan atau data tidak sesuai, pelamar memiliki 2 alternatif solusi, yaitu:

1. Pendaftar menghubungi Dinas Dukcapil Kab/Kota masing-masing untuk konsolidasi data;
2. Menghubungi Call Center HALO DUKCAPIL, dengan mengirimkan data sesuai dengan format berikut:
 - NIK
 - Nama Lengkap
 - Nomor Kartu Keluarga
 - Nomor Telp
 - Permasalahan

Call Center HALO DUKCAPIL

 Hotline: 1500537	 Whatsapp: 08118005373
 SMS: 08118005373	 Email: callcenter.dukcapil@gmail.com



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

2. NIK Didaftarkan Orang Lain

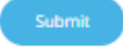
NIK DIDAFTARKAN ORANG LAIN

Bantuan Pelamar yang Tidak Bisa Melakukan Proses Pendaftaran,
Karena Nomor Induk Kependudukan yang Bersangkutan Didaftarkan Oleh Orang Lain
Bila Aduan Disetujui Maka Riwayat Pendaftaran Akan Dihapus, dan
Data Akan Disimpan Sebagai Pendaftar yang Pernah Mengajukan Pengaduan NIK Didaftarkan Orang Lain
HARAP BERHATI-HATI MENGGUNAKAN FITUR INI!
(Untuk buku panduan, silahkan klik [tautan](#) berikut ini)

The screenshot shows a web form for registering a NIK for someone else. The form includes the following fields and sections:

- Nama Lengkap:** A text input field with the placeholder text "*Nama Lengkap Peserta".
- Nomor Induk Kependudukan (NIK):** A text input field with the placeholder text "*NIK (16 Karakter)".
- Nomor Kartu Keluarga (KK):** A text input field with the placeholder text "*No.KK (16 Karakter)".
- Tempat Lahir:** A text input field with the placeholder text "*Tempat Lahir (Kab./Kota)".
- Tanggal Lahir:** A text input field with the placeholder text "dd/mm/yyyy".
- File Foto Selfie Memegang KTP:** A section with the label "File Foto Selfie Memegang KTP" and a sub-label "(ukuran file max 200kb,file PDF/image.jpg)". It contains a blue "Upload" button.
- File Foto KTP:** A section with the label "File Foto KTP" and a sub-label "(ukuran file max 200kb,file PDF/image.jpg)". It contains a blue "Upload" button.
- File KK:** A section with the label "File KK" and a sub-label "(ukuran file max 200kb,file PDF/image.jpg)". It contains a blue "Upload" button.
- CAPTCHA:** A section with a blue box containing the characters "09fae" and the text "Masukkan kode CAPTCHA". Below it is a text input field with the placeholder text "*Captcha".
- Submit:** A blue rounded button at the bottom of the form.

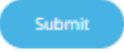
Fitur ini digunakan jika pelamar tidak bisa melakukan registrasi karena NIK telah digunakan/ didaftarkan oleh orang lain. Masukkan Nama (sesuai KTP), Nomor Induk Kependudukan (16 digit), Nomor Kartu Keluarga, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, File Foto Selfie/ Swafoto memegang KTP dengan ukuran file maksimal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

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

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



3. Data tidak Sesuai

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


DATA TIDAK SESUAI


Bantuan Untuk Menginformasikan Kepada Pelamar yang Ketika Mengisi NIK, NO.KK, NAMA, TEMPAT LAHIR, dan TANGGAL LAHIR, Mendapat Pesan "DATA TIDAK SESUAI"
(Untuk buku panduan, silahkan klik [tautan](#) berikut ini)

Nama Lengkap

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

Tempat Lahir Tanggal Lahir


Masukkan kode CAPTCHA



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

B. Password

1. Reset Password

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

UBAH PASSWORD

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

Nama Lengkap


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

Tempat Lahir Tanggal Lahir

Pilih Pertanyaan Pengaman Satu


Jawaban Pengaman 1

[Lupa Jawaban Pengaman ke-1](#)



Masukkan kode CAPTCHA

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

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


UBAH PASSWORD

Bantuan Pelamar yang tidak bisa login dikarenakan Lupa Password
Silahkan ubah password anda


NIK yang akan diatur ulang kata sandi-nya


Password Baru Anda

Ulangi Password Baru



Masukkan kode CAPTCHA



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



2. Lupa Jawaban Pengaman Satu

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

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

Submit

LUPA JAWABAN PENGAMAN SATU

Bantuan Pelamar yang tidak bisa login dikarenakan Lupa Jawaban Pengaman Satu

Nama Lengkap
*Nama Lengkap Peserta

Nomor Induk Kependudukan (NIK) *NIK (16 Karakter) Nomor Kartu Keluarga (KK) *No.KK (16 Karakter)

Tempat Lahir *Tempat Lahir (Kab./Kota) Tanggal Lahir dd/mm/yyyy

Pilih Pertanyaan Pengaman Dua
Pilih Pertanyaan

Jawaban Pengaman 2
*Jawaban

[Lupa Jawaban Pengaman ke-2](#)

Masukkan kode CAPTCHA
* Captcha

Submit

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

LUPA JAWABAN PERTANYAAN PENGAMAN 1

Terimakasih telah menggunakan layanan helpdesk SSCASN 2021

Aduan anda telah kami terima. Berikut ini adalah pertanyaan dan jawaban pengaman 1 Anda :

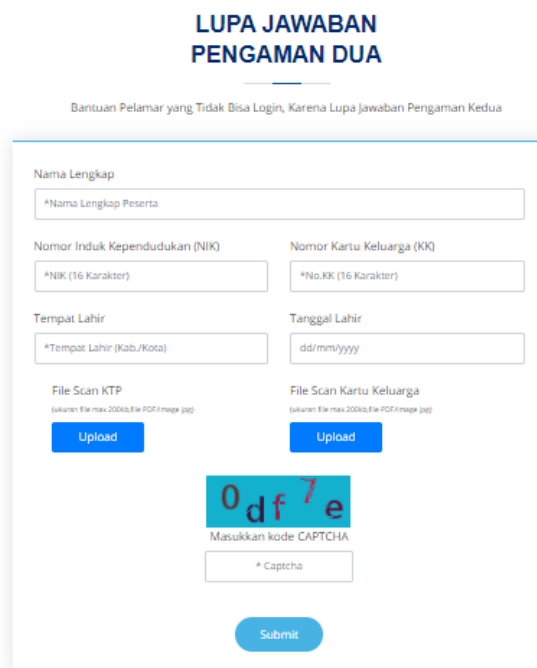
Pertanyaan:
Siapakah nama binatang peliharaan kamu?

Jawaban:
-


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

3. Lupa Jawaban Pengaman Dua

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



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

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



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

C. Data tidak Ditemukan

1. Lokasi Lahir tidak Ditemukan


**LOKASI LAHIR
TIDAK DITEMUKAN**

Bantuan Pelamar yang Tidak Bisa Melakukan Proses Pendaftaran,
Karena Lokasi Lahir (Luar Negeri) Tidak Ditemukan

Nama Lengkap

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

*Negara (Luar Negeri) *Kota (Luar Negeri)

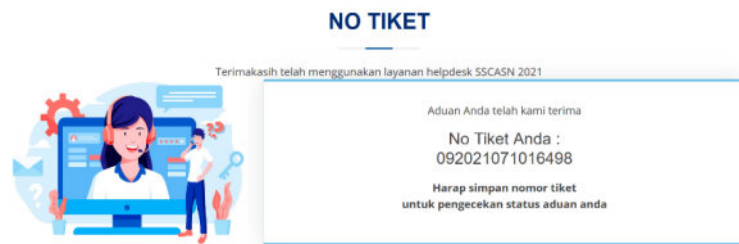


Masukkan kode CAPTCHA

* Apabila saat mengisi lokasi Negara (Luar Negeri) dan Kota (Luar Negeri) kemudian tampil rekomendasi isian lokasi, dipastikan lokasi sudah ada di database dan anda tidak perlu melakukan aduan lokasi lahir tidak ditemukan.

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

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



2. Perguruan Tinggi tidak Ditemukan

PERGURUAN TINGGI DAN PROGRAM STUDI TIDAK DITEMUKAN

Silahkan mencari Perguruan Tinggi dan Program Studi Anda dibawah ini!
(Untuk buku panduan, silahkan klik [tombol](#) berikut ini)

HARAP DIPERHATIKAN!!!

* Apabila saat mengisi nama Perguruan Tinggi kemudian tampil rekomendasi isian perguruan tinggi, dipastikan perguruan anda sudah ada di database dan anda tidak perlu melakukan aduan perguruan tinggi tidak ditemukan. Namun, apabila Perguruan Tinggi Anda sudah tampil tetapi saat Anda mengisi program studi kemudian pilihan program studi Anda tidak tampil silahkan Anda mengisi form ini.

Nama Lengkap

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


Nama Perguruan Tinggi (Gunakan berbagai macam kombinasi kata untuk mencari Perguruan Tinggi Anda)

Jerjang Pendidikan

Nama Program Studi (Tanpa jenjang. Contoh : Sistem Informasi)


File Scan Ijazah
(ukuran file max 200KB, file PDF/Image .jpg)

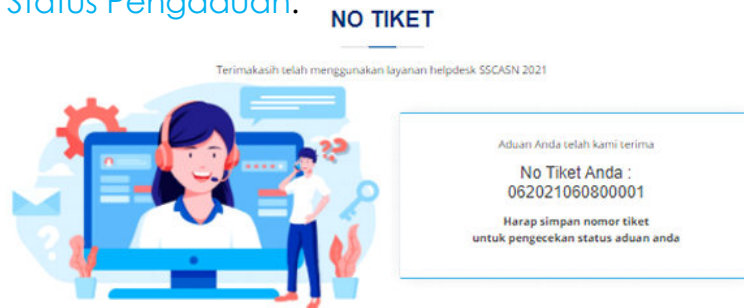
Untuk lulusan luar negeri, wajib melampirkan dokumen SK Penyetaraan Ijazah yang diterbitkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan/Kementerian Agama.



Masukkan kode CAPTCHA

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

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




D. Pengecekan PPPK


1. Pelaporan Data PPPK Guru Kemendikbud Ristek

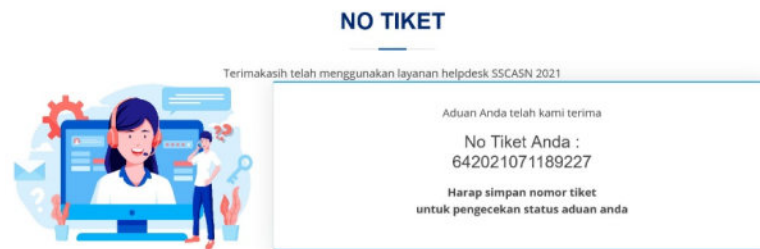
PELAPORAN DATA PPPK GURU KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

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

Kategori Pelamar PPPK Pilih Kategori Pelamar PPPK	Nomor Sertifikat Pendidik (jika memiliki) *Nomor Sertifikat Pendidik (jika memiliki)
Nama Lengkap *Nama Lengkap Pelamar	
Nomor Induk Kependudukan (NIK) *NIK (16 Karakter)	Nomor Kartu Keluarga (KK) *No.KK (16 Karakter)
Tempat Lahir *Tempat Lahir (Kab./Kota)	Tanggal Lahir dd/mm/yyyy
File Scan KTP ukuran file max 2000k/file PDF/Image.jpg Upload	File Scan Ijazah ukuran file max 2000k/file PDF/Image.jpg Upload
 Masukkan kode CAPTCHA * Captcha	
<input type="button" value="Submit"/>	

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

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



2. Permohonan Perbaikan Data Eks THK-II

PERMOHONAN PERBAIKAN DATA EKS THK-II

Bantuan bagi Pelamar PPPK yang datanya terdeteksi berbeda di database Eks THK-II BKN

Nama Lengkap (Tanpa Gelar Depan dan Gelar Belakang)
*Nama Lengkap Peserta (Tanpa Gelar Depan dan Gelar Belakang)

Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nomor Kartu Keluarga (KK)
*NIK (15 Karakter) *No.KK (15 Karakter)

Tanggal Lahir Nomor Kartu Peserta THK-II
dd/mm/yyyy *NO THK II (Maksimal 15 Karakter)

Tempat Lahir
*Tempat Lahir (Kab./Kota)

Kronologis (Max 500 karakter)
*Aduan

File Scan KTP File Scan Ijazah Kartu Peserta THK 2 (Optional)
Subur file max 200kb, file HD image Subur file max 200kb, file PDF image.jpg Subur file max 200kb, file PDF image.jpg

Upload Upload Upload

f 2 9 a 5
Masukkan kode CAPTCHA
* Captcha

Submit

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

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

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



3. Lupa Nomor THK II

LUPA NOMOR PESERTA THK II

Bantuan bagi Pelamar yang terdaftar sebagai Eks THK II namun lupa nomor peserta THK II

Nama Lengkap (Tanpa Gelar Depan dan Gelar Belakang)


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

Tempat Lahir Tanggal Lahir


Instansi Saat Pendataan THK II

Kronologis (Max 500 karakter)

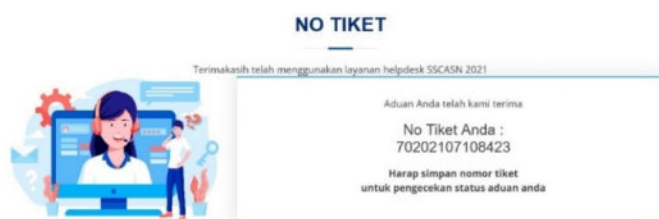
File Foto KTP Ijazah
Sukuran file max 200kb, file PDF/Image (jpg) Sukuran file max 200kb, file PDF/Image (jpg)


Masukkan kode CAPTCHA

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

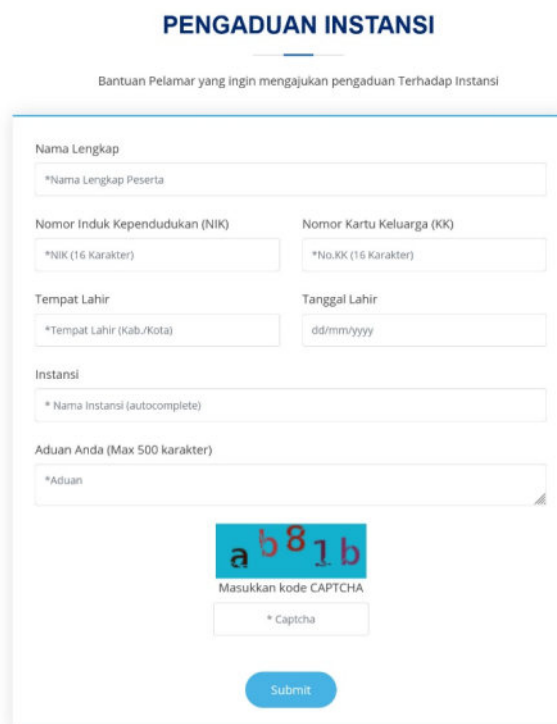
Saat Pendataan THK II, Kronologis. Unggah *File Scan* KTP, dan Ijazah yang berukuran maksimal 200 kb dalam bentuk pdf atau jpg. Kemudian masukkan kode *captcha* sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan klik  .

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




E. Pengaduan

1. Pengaduan ke Instansi



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

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

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

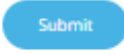


2. Pengaduan Status Bukan PNS

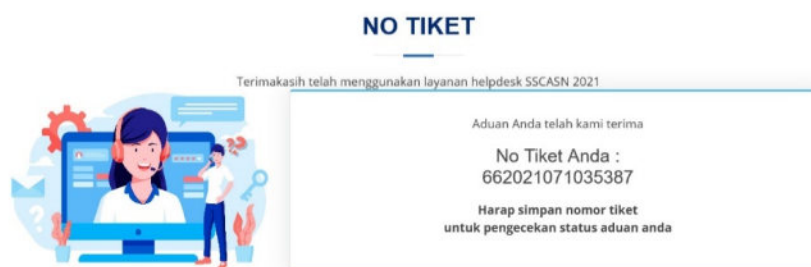
STATUS BUKAN PEGAWAI NEGERI SIPIL

Bantuan Pelamar yang terdaftar sebagai Pegawai Negeri Sipil Aktif padahal bukan Pegawai Negeri Sipil

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

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

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



3. Pengaduan Status Sudah Bukan ASN

STATUS SUDAH BUKAN APARATUR SIPIL NEGARA

Bantuan bagi Pelamar yang sudah bukan ASN, tetapi masih terdaftar sebagai ASN

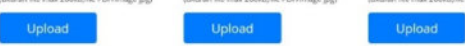
Nama Lengkap
*Nama Lengkap Peserta


Nomor Induk Kependudukan (NIK) **Nomor Kartu Keluarga (KK)**
*NIK (16 Karakter) *No.KK (16 Karakter)

Tempat Lahir **Tanggal Lahir**
*Tempat Lahir (Kab./Kota) dd/mm/yyyy


Kronologis (Max 500 karakter)
*Aduan

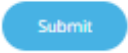
Surat Pemberhentian **KTP** **Ijazah**
(ukuran file max 200kb, file PDF/Image .jpg) (ukuran file max 200kb, file PDF/Image .jpg) (ukuran file max 200kb, file PDF/Image .jpg)



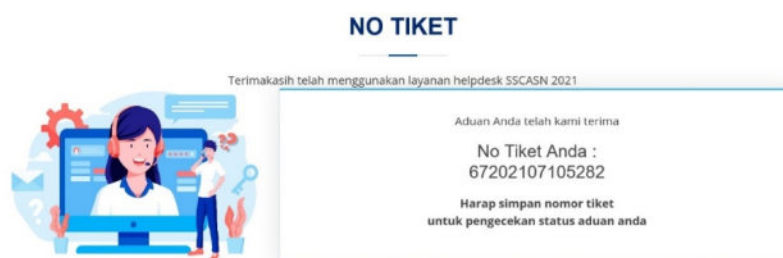

Masukkan kode CAPTCHA

* Captcha

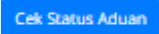


Fitur ini digunakan untuk pelamar formasi PPPK Guru dan PPPK Non Guru yang sudah bukan ASN, tetapi masih terdaftar sebagai ASN. Masukkan Nama Lengkap, NIK, Nomor KK, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, dan Kronologis. Unggah *File Scan* Surat Pemberhentian, KTP, dan Ijazah yang berukuran maksimal 200 kb dalam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

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



F. Cek Status Pengaduan

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

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

LAYANAN HELPDESK

CEK STATUS TIKET

Silahkan masukkan No Tiket dan NIK Anda

Cek Status Aduan

Nomor Tiket atau NIK yang Anda gunakan salah, silahkan cek kembali!

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

LAYANAN HELPDESK

CEK STATUS TIKET

Silahkan masukkan No Tiket dan NIK Anda

Cek Status Aduan

Silahkan cek kembali NIK Anda!

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

LAYANAN HELPDESK

CEK STATUS TIKET

Silahkan masukkan No Tiket dan NIK Anda

Cek Status Aduan

Nomor Tiket tersebut belum dijawab!

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

1. Pertanyaan >>> pelamar mengajukan permasalahan.

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

JAWABAN PENGADUAN

Terimakasih telah menggunakan layanan helpdesk SSCASN PPPK 2021
Dibawah ini adalah detail status aduan anda dan status jawaban dari admin atas aduan anda

Aduan Anda	Jawaban Admin
<p>✓ Tanggal Pertanyaan 08-06-2021 15:13:59</p> <p>✓ Aduan Anda Pengaduan Instansi : Apakah jika usia pelamar telah lewat 1 hari pada saat melamar, maka akan gagal di seleksi administrasi?</p>	<p>✓ Tanggal Jawaban 08-06-2021 15:16:17</p> <p>✓ Jawaban Admin Helpdesk Iya akan gagal, maaf ya mas,.soalnya ketentuan dari kemenpan seperti itu</p>

FREQUENTLY ASK & QUESTION (FAQ)

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

BKN RI
Jl. Mayjen Sutoyo No.12, RT.3/RW.3
Cililitan, Kec. Kramat Jati, Kota Jakarta Timur
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13640

PERKEMBANGAN INFORMASI TERBARU

DIDUKUNG OLEH:

© Copyright **Badan Kepegawaian Negara**. All Rights Reserved
Panitia Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara 2021

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