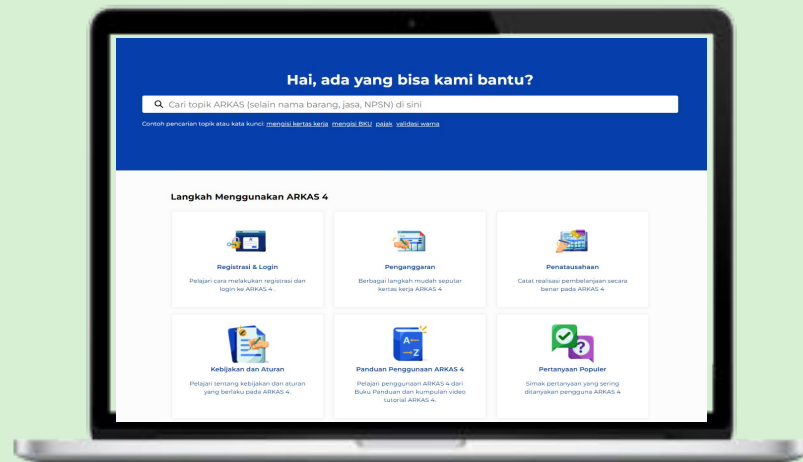




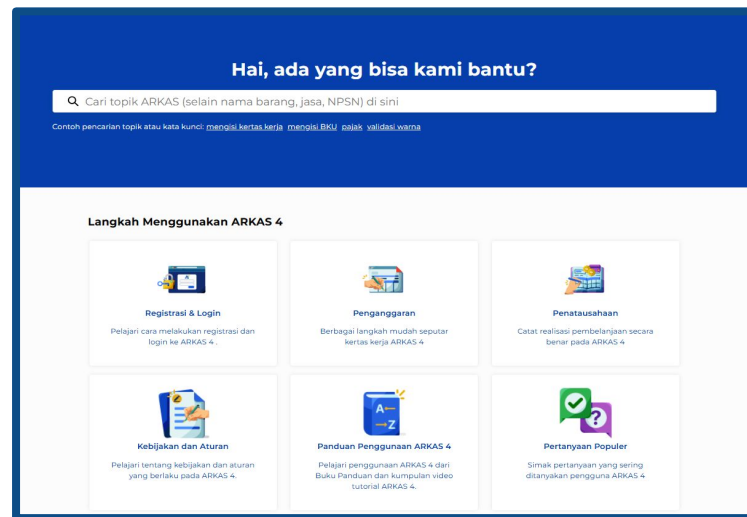
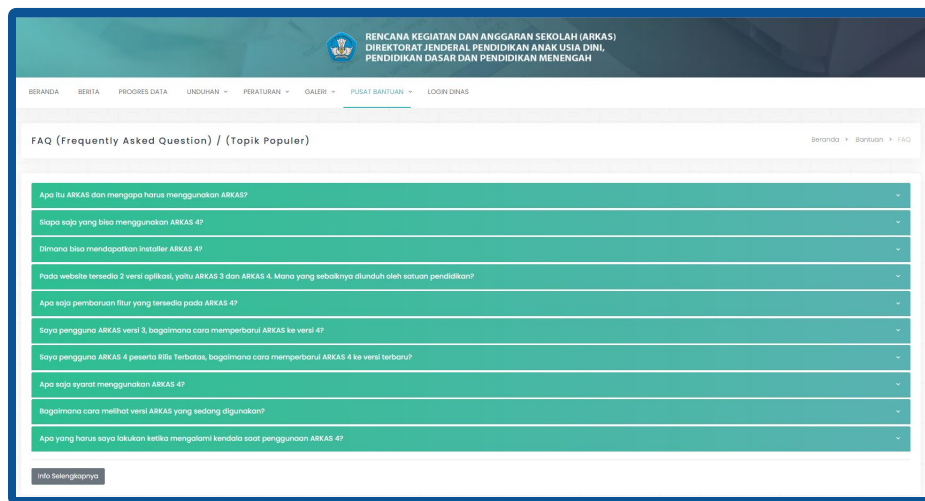
Pusat Bantuan ARKAS

Versi 2025

26 Juni 2025



Bagaimana cara terhubung ke Pusat Bantuan - Pusat Informasi ARKAS ?



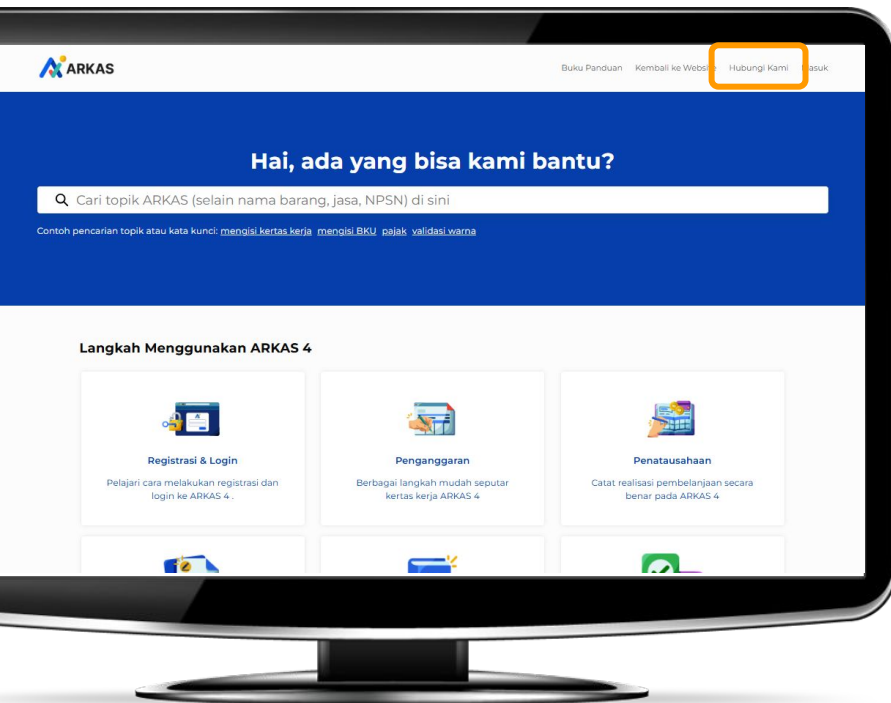
01

Melalui halaman **Website ARKAS** <https://arkas.kemendikdasmen.go.id/> pada menu **Pusat Bantuan - Topik Populer** kemudian klik **Info Selengkapnya**

02

Atau dapat ketik pada peramban/browser Anda <https://pusatinformasi.arkas.kemendikdasmen.go.id> untuk terhubung ke **Pusat Informasi ARKAS**





Pusat Bantuan ARKAS

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

<https://pusatinformasi.arkas.kemendikdasmen.go.id>

Selain itu, Anda juga dapat mengunduh **Buku Panduan ARKAS** untuk mempermudah penggunaan ARKAS, pada halaman website ARKAS

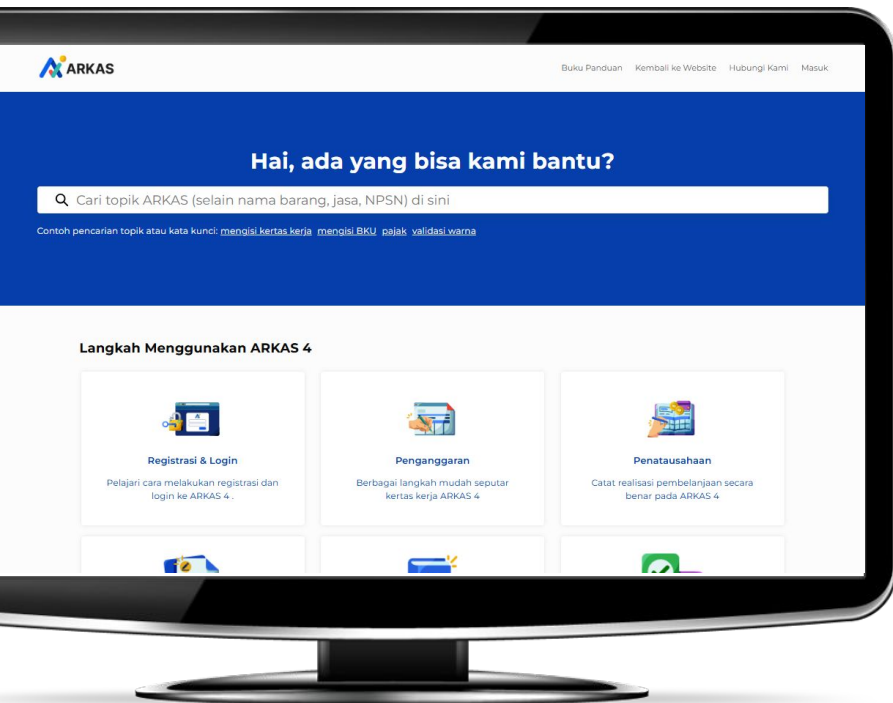
<https://arkas.kemdikbud.go.id/download/arkas4>

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

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

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





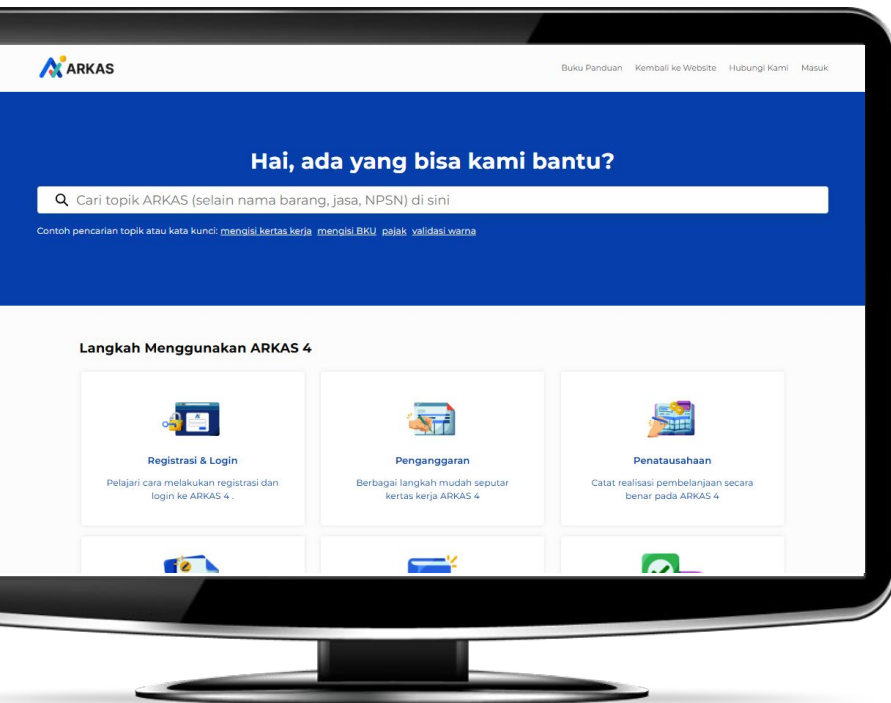
Hubungi Kami - Tim Helpdesk ARKAS

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

Apabila dibutuhkan, Silakan untuk melampirkan **dan database ARKAS 4, Gambar/Video** kendala yang Anda hadapi.

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

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



Hubungi Kami - Tim Helpdesk ARKAS

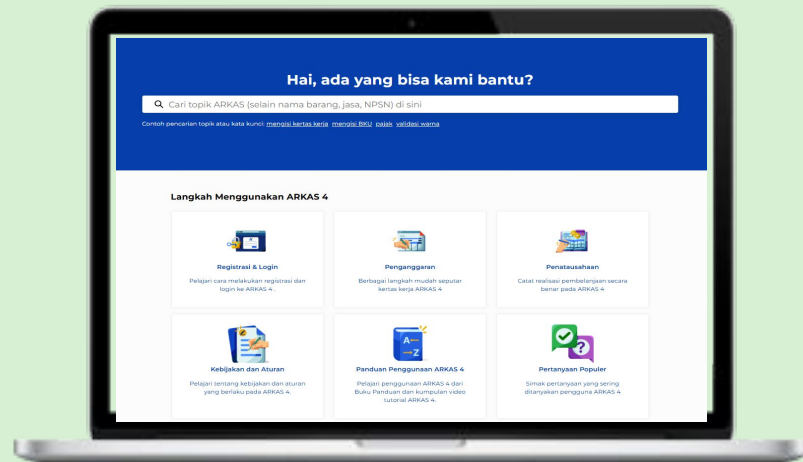
Tim Helpdesk ARKAS akan membantu menangani Informasi/kendala/permintaan Anda pada **Senin - Jumat pukul 08:00 -17:00 WIB.**

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 ARKAS ?

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

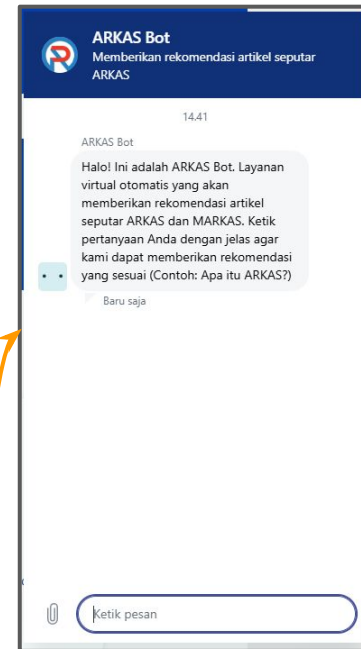
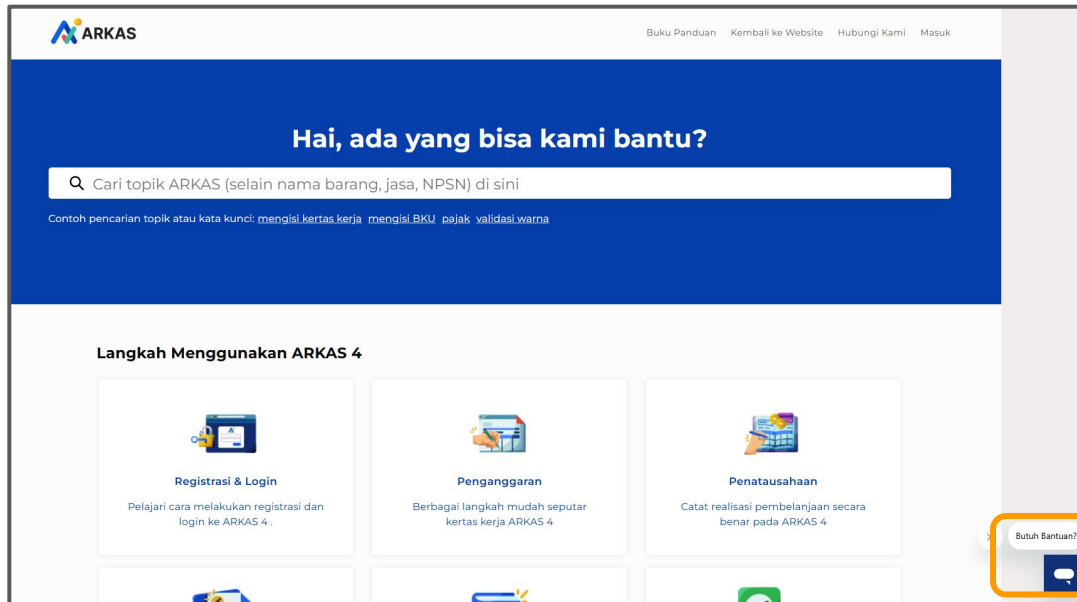
The image shows two overlapping screenshots of the ARKAS Helpdesk website. The background screenshot displays the main page with the ARKAS logo, navigation links (Buku Panduan, Kembali ke Website, Hubungi Kami, Masuk), and a search bar. Below the search bar, there are four tiles under the heading 'Langkah Menggunakan ARKAS 4': 'Registrasi & Login', 'Penganggaran', 'Kebijakan dan Aturan', and 'Panduan Penggunaan ARKAS 4'. An orange box highlights the 'Hubungi Kami' link in the navigation bar, with an arrow pointing to the foreground screenshot. The foreground screenshot shows the 'Formulir Layanan' (Service Form) page. It includes fields for 'Alamat Email Anda', 'Program', and 'Perihal'. Below these is a 'Detail Permasalahan' section with a text area and a toolbar. There is also a 'Lampiran Pendukung' (Supporting Attachments) section with a file upload button. At the bottom, there is a 'KIRIM' (SEND) button.

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

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

Bagaimana cara terhubung ke Helpdesk ARKAS ?

02 Melalui **ARKAS Bot** pada halaman **Pusat Informasi** <https://pusatinformasi.rkas.kemdikbud.go.id>



Silakan untuk memilih **informasi** yang Anda butuhkan pada referensi artikel yang diberikan **ARKAS Bot**.

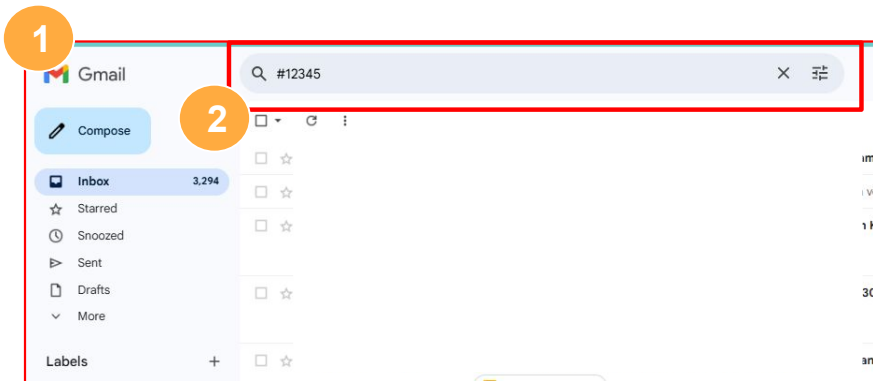
Apabila informasi tersebut **belum menjawab kebutuhan Anda**, maka ARKAS Bot akan mengarahkan Anda untuk **terhubung dengan Tim Helpdesk ARKAS**



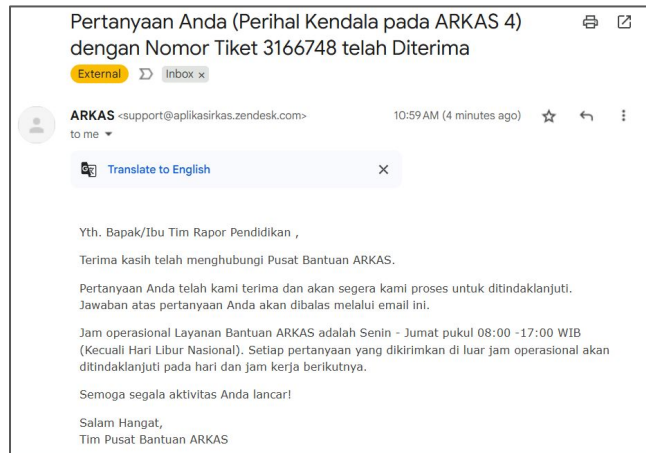
Cara mencari tiket pelaporan pada email

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

02 Masukkan 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



Panduan Melihat Status Tiket Aduan



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	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 :

- a. tiket sudah selesai ditangani dan susah mendapatkan solusi
- b. 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?

- a. Jika kendala masih saling berkaitan, maka silakan laporkan kendala di satu tiket pelaporan
- b. 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:

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



Terima Kasih

