



# BUKU PETUNJUK HELPDESK

## SISTEM SELEKSI CPNS NASIONAL

### TAHUN 2018





**BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA**

**BUKU PETUNJUK HELPDESK  
SISTEM SELEKSI CPNS NASIONAL  
TAHUN 2018**

NAMA DOKUMEN : BUKU PETUNJUK HELPDESK SSCN 2018  
VERSI : 01.00  
TANGGAL : SEPTEMBER 2018

Badan Kepegawaian Negara – 2018  
Helpdesk Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN)

## Daftar Isi

MAKSUD DAN TUJUAN.....	4
RUANG LINGKUP .....	4
CARA PENGGUNAAN APLIKASI.....	4
Menu Registrasi .....	5
NIK & No.KK Tidak Ditemukan.....	5
Data Tidak Sesuai .....	6
Lokasi Lahir Tidak Ditemukan.....	7
Perbaiki Alamat Email .....	8
NIK Didaftarkan Orang Lain.....	9
NIK Terindikasi PNS.....	10
Menu Login .....	11
Lupa Password .....	11
Lupa Jawaban Pengaman-1 .....	13
Lupa Jawaban Pengaman-2.....	14
FAQ .....	15
Cek Status Tiket .....	17
Cek Formasi (SPF) .....	18

## MAKSUD DAN TUJUAN

Buku petunjuk teknis Helpdesk SSCN 2018 dimaksudkan sebagai pedoman bagi pelamar agar dapat mengetahui daftar bantuan saat registrasi dan login pada website SSCN 2018 beserta daftar pertanyaan (FAQ) yang sering ditanyakan.

Tujuan pembuatan modul helpdesk ini agar menjawab permasalahan pelamar SSCN 2018 ketika mengalami permasalahan dalam menggunakan website SSCN serta menyediakan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan (FAQ).

## RUANG LINGKUP

Ruang lingkup penggunaan modul helpdesk ini adalah untuk seluruh pendaftar online seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) baik untuk instansi pusat maupun untuk instansi daerah.

## CARA PENGGUNAAN MODUL

Pelamar dapat mengakses Modul Helpdesk SSCN 2018 dengan membuka alamat :

[HTTPS://HELPDESK.BKN.GO.ID](https://helpdesk.bkn.go.id)

Maka akan muncul tampilan seperti pada gambar di bawah ini :



Berikut merupakan menu-menu permasalahan yang terdapat di dalam Modul Helpdesk SSCN 2018, yaitu Menu Registrasi, Menu Login, Menu FAQ, Cek Status Tiket dan Cek Formasi (SPF)

#### Menu Registrasi

##### NIK & No.KK Tidak Ditemukan


Jika pada saat melakukan registrasi NIK ataupun No.KK tidak ditemukan, maka dapat mengisi form seperti gambar di bawah ini.


**NIK DAN NO KK TIDAK DITEMUKAN**

Bantuan Polimar yang tidak bisa melakukan proses registrasi, karena Nomor Induk Kependudukan dan/atau Nomor Kartu Keluarga tidak ditemukan

FORM NIK DAN NO KK TIDAK DITEMUKAN

<small>Masukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK)</small> <input type="text"/>	<small>Tanggal Lahir (sesuai KTP)</small> <input type="text"/>
<small>Nama (sesuai KTP)</small> <input type="text"/>	<small>Masukkan Nomor Kartu Keluarga (KK)</small> <input type="text"/>
<small>Tempat Lahir (sesuai KTP)</small> <input type="text"/>	

Verifikasi  


Masukkan Nomor Induk Kepegawaian, Nomor Kartu Keluarga, Nama (sesuai KTP), Tempat Lahir (sesuai KTP), Tanggal Lahir (sesuai KTP) dan juga Captcha sesuai dengan yang tertera pada layar. Setelah semuanya sudah diisi, maka pilih tombol 

## HUBUNGI DUKCAPIL

Form ini hanya bersifat pendataan untuk penyelesaian permasalahan NIK dan No KK Tidak  
Ditemukan Mohon disampaikan ke: Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
(Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia  
**HALO DUKCAPIL 1500537**



Setelah memilih tombol Kirim, maka akan diarahkan untuk menghubungi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia di daerah masing-masing.

### Data Tidak Sesuai

Fitur ini digunakan jika pada saat melakukan registrasi, data-data pelamar tidak sesuai dengan data pada NIK dan/atau Nomor KK yang sudah dimasukkan sebelumnya.

## DATA TIDAK SESUAI NIK DAN NO KK

Bantuan Pelamar yang tidak bisa melakukan proses registrasi karena Data Pelamar tidak sesuai dengan NIK dan/atau No KK yang diinputkan.

FORM DATA TIDAK SESUAI DFNCAN NIK DAN NO. KK

Masukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK)	Tanggal Lahir (*sesuai KTP)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nama (*sesuai KTP)	Masukkan Nomor Kartu Keluarga (KK)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tanggal Lahir (*sesuai KTP)	
<input type="text"/>	

\* Captcha :

Masukkan Nomor Induk Kependudukan, Nama (sesuai KTP), Tempat Lahir (sesuai KTP), Tanggal Lahir (sesuai KTP), Nomor Kartu Keluarga dan juga Captcha sesuai dengan yang tertera pada layar. Setelah semuanya sudah diisi, maka pilih tombol

KIRIM

### HUBUNGI DUKCAPIL

Fitur ini hanya bersifat pendataan, untuk penyelesaian permasalahan NIK dan KK Tidak Ditemukan mohon disampaikan ke: Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia

HALO DUKCAPIL 1500537



Setelah memilih tombol Kirim, maka akan diarahkan untuk menghubungi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia di daerah masing-masing.

### Lokasi Lahir Tidak Ditemukan

Fitur ini digunakan jika pelamar tidak bisa melanjutkan proses registrasi diakibatkan karena lokasi lahir tidak ditemukan

### LOKASI LAHIR TIDAK DITEMUKAN

Bantuan Pelamar yang tidak bisa melanjutkan proses registrasi karena Lokasi Lahir Pelamar tidak ditemukan

Masukkan Nomor Induk Kependudukan, Jenis menandakan tempat lokasi kelahiran yaitu Dalam Negeri atau Luar Negeri. Jika kita pilih Dalam

Negeri, maka yang harus diisi yaitu Provinsi dan juga Kabupaten. Jika kita memilih Luar Negeri, seperti pada gambar di bawah

Provinsi (jika memilih Kabupaten/Kota):	Negeri:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Jenis Daerah (jika memilih Luar Negeri):	Kota:
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Maka yang harus diisi yaitu Negara dan juga Kota kelahiran. Isi Captcha sesuai yang tertera pada layar dan kemudian klik tombol **KIRIM**



Setelah mengirim Form Lokasi Lahir Tidak Ditemukan, maka akan terbit Nomor Tiket yang harus disimpan oleh pelamar. Nomor Tiket berfungsi untuk mengetahui perkembangan dari permasalahan pelamar. Untuk mengetahui status permasalahan maka dapat memilih menu [Cek Status Tiket](#)

#### Perbaikan Alamat Email

Fitur ini membantu pelamar jika ingin melakukan perbaikan email yang sudah ada.

**PERBAIKAN EMAIL**


Informasi pelamar yang tidak bisa diakses akses login, karena kesalahan dalam penginputan Email

FORM PERBAIKAN EMAIL

Identifikasi (jika memilih Kabupaten/Kota):	Formulir Email Perbaikan Alamat Email (SSCN) (wajib diisi):
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nomor Pendaftaran:	Formulir Email Perbaikan Alamat Email (SSCN) (wajib diisi):
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Pass:	<input type="text"/>

**KIRIM**



Masukkan Nomor Induk Kepegawaian, Nama (sesuai KTP), Email perbaikan pengganti email yang sebelumnya, File Scan Bukti Registrasi dengan ukuran file maksimal 200Kb format PDF atau jpg, dan File Scan KTP dengan ukuran file maksimal 200Kb format PDF atau jpg. Dilanjutkan dengan memasukkan captcha sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan kemudian pilih tombol 

#### NIK Didaftarkan Orang Lain

Fitur ini dipergunakan jika pelamar tidak bisa melakukan registrasi diakibatkan NIK telah digunakan/ didaftarkan oleh orang lain.

**NIK DIDAFTARKAN ORANG LAIN**

Berikut ini Pelamar yang tidak bisa melakukan registrasi karena NIK didaftarkan oleh orang lain.  
Tawaran pendaftaran akan dinajus bila sudah disetujui, silahkan daftar ulang dari awal!

FORM NIK DIDAFTARKAN ORANG LAIN

<p><small>Nomor Induk Kepegawaian (NIK)</small></p> <input style="width: 95%;" type="text"/>	<p><small>File Foto Selfie Memegang KTP (ukuran file max 200Kb, format jpg/pdf)</small></p> <div style="text-align: center;"><input type="button" value="Daftar File"/> <input type="button" value="Daftar Foto"/></div>
<p><small>Nama dan nomor kartu keluarga (KK)</small></p> <input style="width: 95%;" type="text"/>	<p><small>File Scan Kartu Keluarga (ukuran file max 200Kb, format jpg/pdf)</small></p> <div style="text-align: center;"><input type="button" value="Daftar File"/> <input type="button" value="Daftar Foto"/></div>
<p><small>Nama (sesuai KTP)</small></p> <input style="width: 95%;" type="text"/>	<p><small>File Scan Bukti Registrasi (ukuran file max 200Kb, format jpg/pdf)</small></p> <div style="text-align: center;"><input type="button" value="Daftar File"/> <input type="button" value="Daftar Foto"/></div>
<p><small>Alamat (sudah)</small></p> <input style="width: 95%;" type="text"/>	

KIRIMA

Masukkan Nomor Induk Kepegawaian, Nomor Kartu Keluarga, Nama (sesuai KTP), Nomor Ijazah, File Foto Selfie Memegang KTP dengan ukuran file maksimal 200Kb dan format PDF atau jpg, File Scan Kartu Keluarga dengan ukuran file maksimal 200Kb dan format PDF atau jpg dan File Ijazah dengan ukuran file maksimal 200Kb dan format PDF atau jpg. Dilanjutkan dengan memasukkan captcha sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan kemudian pilih tombol 



Setelah mengirim Form NIK Didaftarkan Orang Lain, maka akan terbit Nomor Tiket yang harus disimpan oleh pelamar. Nomor Tiket berfungsi untuk mengetahui perkembangan dari permasalahan pelamar. Untuk mengetahui status permasalahan maka dapat memilih menu [Cek Status Tiket](#)

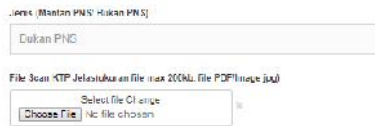
### NIK Terindikasi PNS

Fitur ini membantu pelamar jika tidak bisa melakukan registrasi diakibatkan karena NIK tercantum telah terdaftar sebagai PNS.

## NIK TERINDIKASI PNS

Bantuan Pelamar yang tidak bisa melakukan registrasi karena NIK terdaftar sebagai PNS.

Masukkan Nomor Induk Kepegawaian, Nama (sesuai KTP), Nomor Kartu Keluarga, lalu pilihan apakah termasuk Mantan PNS atau Bukan PNS. Jika memilih mantan PNS maka menyertakan File Scan SK Pengunduran diri/Pemberhentian secara hormat dengan ukuran file maksimal 200Kb format PDF atau jpg. Jika memilih Bukan PNS seperti gambar di bawah ini



The screenshot shows a web form with two main sections. The first section is titled 'Jenis (Mantan PNS/ Bukan PNS)' and contains a dropdown menu with 'Bukan PNS' selected. The second section is titled 'File Scan KTP Jelas (ukuran file maks 200Kb, file PDF/jpeg/jpg)' and contains a file upload button labeled 'Choose File' and a status indicator 'No file chosen'.

maka menyertakan File Scan KTP Jelas dengan ukuran file maksimal 200Kb format PDF atau jpg . Dilanjutkan dengan memasukkan captcha sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan kemudian pilih tombol



Setelah mengirim Form NIK Didaftarkan Orang Lain, maka akan terbit Nomor Tiket yang harus disimpan oleh pelamar. Nomor Tiket berfungsi untuk mengetahui perkembangan dari permasalahan pelamar. Untuk mengetahui status permasalahan maka dapat memilih menu [Cek Status Tiket](#)

## Menu Login

### Lupa Password

Fitur lupa password dapat digunakan jika pelamar tidak bisa melakukan proses login diakibatkan lupa password

### LUPA PASSWORD

Bantuan Pelamar yang tidak bisa melakukan proses login (keadaban aplikasi SSCN Umum 2018) dikarenakan Lupa Password / Kata Sandi



The screenshot shows a web form titled 'FORM LUPA PASSWORD'. It contains several input fields: 'NIK', 'Jenis (Mantan PNS/ Bukan PNS)', and 'Nomor Kartu Keluarga'. There is a 'Lupa Password / Kata Sandi' link. A captcha image with the text '8016' is displayed, followed by a 'KIRIM' button.

Masukkan Nomor Induk Kepegawaian, Pertanyaan Pengaman-1 dan Jawaban Pertanyaan Pengaman ke-1 yang sudah dimasukkan sebelumnya pada tahap Registrasi. Kemudian masukkan Captcha sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan kemudian pilih tombol **KIRIM**

Jika lupa dengan Jawaban Pengaman-1, maka dapat memilih tautan Lupa Jawaban Pengaman ke -1.



Jika berhasil memasukkan Pertanyaan Pengaman -1 dan juga Jawaban Pertanyaan Pengaman-1, maka akan diarahkan untuk mengisi password baru seperti pada gambar di atas. Setelah selesai memasukkan password baru, lalu klik tombol **Kirim**



Setelah klik tombol kirim, maka akan muncul pesan bahwa Password telah berhasil di reset.

## Lupa Jawaban Pengaman-1

Fitur lupa jawaban pengaman-1 digunakan jika pelamar tidak bisa melakukan login diakibatkan lupa password dan juga lupa pertanyaan pengaman-1 dan jawaban pertanyaan pengaman-1

### LUPA JAWABAN PENGAMAN-1

Bantuan Pelamar yang tidak bisa melakukan proses login ke dalam aplikasi SSCN 2018 dikarenakan Lupa Jawaban: Pertanyaan: Pengaman-1

FORM LUPA JAWABAN PERTANYAAN PENGAMAN-1

NIK:

Jawaban Pertanyaan Pengaman ke-1:

Pertanyaan Pengaman-1:

Captcha:

Masukkan Nomor Induk Kepegawaian, Pertanyaan Pengaman-1 dan Jawaban Pertanyaan Pengaman ke-1 yang sudah dimasukkan sebelumnya pada tahap Registrasi. Kemudian masukkan Captcha sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan kemudian pilih tombol


Jika lupa dengan Jawaban Pengaman-2, maka dapat memilih tautan Lupa Jawaban Pengaman ke -2.

MA SUKKAN PASSWORD BARU ANDA

NIK (Masukkan dengan K-H):

Password Baru (initial 8 digit):

Re-Password (initial 6 digit):

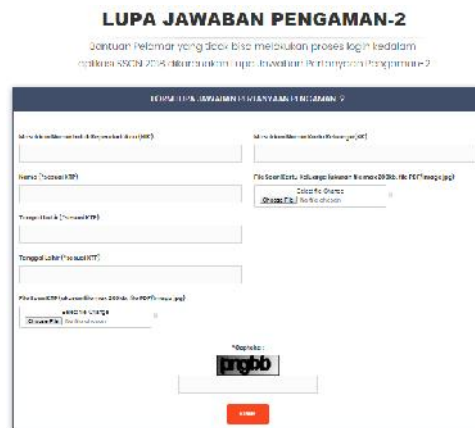
Jika berhasil memasukkan Pertanyaan Pengaman -2 dan juga Jawaban Pertanyaan Pengaman-2, maka akan diarahkan untuk mengisi password baru seperti pada gambar di atas. Setelah selesai memasukkan password baru, lalu klik tombol 




Setelah klik tombol kirim, maka akan muncul pesan bahwa Password telah berhasil di reset.

### Lupa Jawaban Pengaman-2

Fitur lupa jawaban pengaman-2 digunakan jika pelamar tidak bisa melakukan login diakibatkan lupa password, lupa pertanyaan pengaman-1 dan pertanyaan pengaman-2



Masukkan Nomor Induk Kepegawaian, Nama, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Nomor Kartu Keluarga, File Scan KTP dan File Scan Kartu Keluarga ukuran file max 200Kb dan format PDF atau jpg. Kemudian masukkan Captcha sesuai dengan yang ditampilkan pada layar dan kemudian pilih tombol 



Setelah mengirim Form NIK Didaftarkan Orang Lain, maka akan terbit Nomor Tiket yang harus disimpan oleh pelamar. Nomor Tiket berfungsi untuk mengetahui perkembangan dari permasalahan pelamar. Untuk mengetahui status permasalahan maka dapat memilih menu [Cek Status Tiket](#)

#### FAQ

Pada menu FAQ, pelamar dapat membaca dan memahami daftar-daftar pertanyaan yang sering ditanyakan mulai dari segi pendaftaran, persyaratan, perbaikan data, pencetakan kartu, dokumen, koneksi, login dan aduan.

## CEK / LUPA NO PESERTA UJIAN THK 2

Bantuan Pelamar yang tidak bisa melakukan proses registrasi kedalam aplikasi SSCN 2018 dikarenakan No Peserta Ujian THK 2 Tidak Tahu atau Lupa

CEK / LUPA NO PESERTA UJIAN THK 2

Instansi: Pendidikan

Nama (\*sesuai KTP):

Jenis Tugas: Pendidikan

Tanggal Lahir (\*sesuai KTP):

\*Captcha: n7nke

KIRIM

Pada tahap ini peserta memasukkan instansi, jenis tugas baik itu Pendidikan dan Kesehatan, lalu ada Nama, tanggal lahir dan yang terakhir Captcha. Lalu pilih tombol Kirim. Jika data yang dimasukkan tidak terdapat dalam database, maka akan muncul warning seperti pada gambar di bawah.

**Maaf data anda tidak terdaftar dalam hasil verifikasi database yang telah disetujui DPR**



## CEK/LUPA NO REGISTRASI ATLET

Bantuan Pelamar khusus Atlet yang tidak bisa melakukan proses registrasi kedalam aplikasi SSCN 2018 dikarenakan Lupa No Registrasi Atlet

FORM CEK/LUPA NO REGISTRASI ATLET

Masukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK)

Tanggal Lahir (\*sesuai KTP)

Nama (\*sesuai KTP)

File Scan KTP (ukuran file max 200kb, file PDF/Imaga Jpg)

Select file Change

Choose File | No file chosen

\*Captcha:

ympbc

KIRIM

Pada tahap ini peserta memasukkan NIK, Nama, Tanggal Lahir, File Scan KTP, lalu pilih tombol Kirim. Jika data yang dimasukkan tidak terdapat dalam database, maka akan muncul warning seperti pada gambar di bawah.

**Maaf data anda tidak terdaftar dalam hasil verifikasi database yang telah disetujui KEMENPORA**

### Cek Status Tiket

Pada menu Status Tiket, pelamar dapat memasukkan nomor tiket yang sudah disimpan sebelumnya. Permasalahan yang mendapat nomor tiket yaitu permasalahan

- Lokasi Lahir Tidak Ditemukan
- Perbaiki Alamat Email
- NIK Didaftarkan Orang Lain
- NIK Terindikasi PNS

- Lupa Jawaban Pengaman -2

### Cek Formasi (SPF)

Pada menu Cek Formasi atau Simulasi Pemilihan Formasi, pelamar dapat mencari informasi formasi jabatan dalam suatu instansi sesuai pendidikan yang diinginkan.

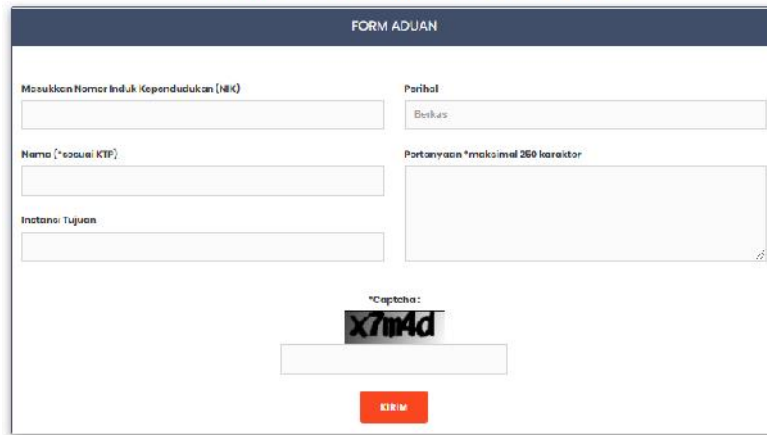


Kita dapat memilih berdasarkan Instansi, Pendidikan dan juga Jabatan kemudian kita pilih tombol 

### Pengaduan

## PENGADUAN INSTANSI

Pengaduan Masalah Registrasi Peserta pada tiap Instansi




Untuk Pengaduan ke Instansi Tujuan (Auto-Complete), pelamar dapat mengisi NIK, Nama, Instansi Tujuan, Perihal yang terdiri dari berkas, pendidikan, formasi dan lainnya dan juga pertanyaan.

Setelah mengirim pertanyaan, maka peserta akan mendapat nomor tiket untuk pengecekan jawaban yang akan dijawab oleh instansi terkait.

FORM NOMOR TIKET

**NOMOR TIKET**

**2618091100002**



Nomor Tiket Bantuan yang harus disimpan oleh pelamar, untuk proses tindak lanjut permohonan bantuan permasalahan yang dihadapi oleh pelamar di dalam aplikasi SSCN 2018

Nomor Tiket harus disimpan dengan baik oleh pelamar, untuk dapat memonitor proses tindak lanjut kendala yang dihadapi. Dengan masuk ke dalam portal Cek Status Penyelesaian Permasalahan

Demikian panduan helpdesk untuk peserta Sistem Seleksi CPNS 2018.