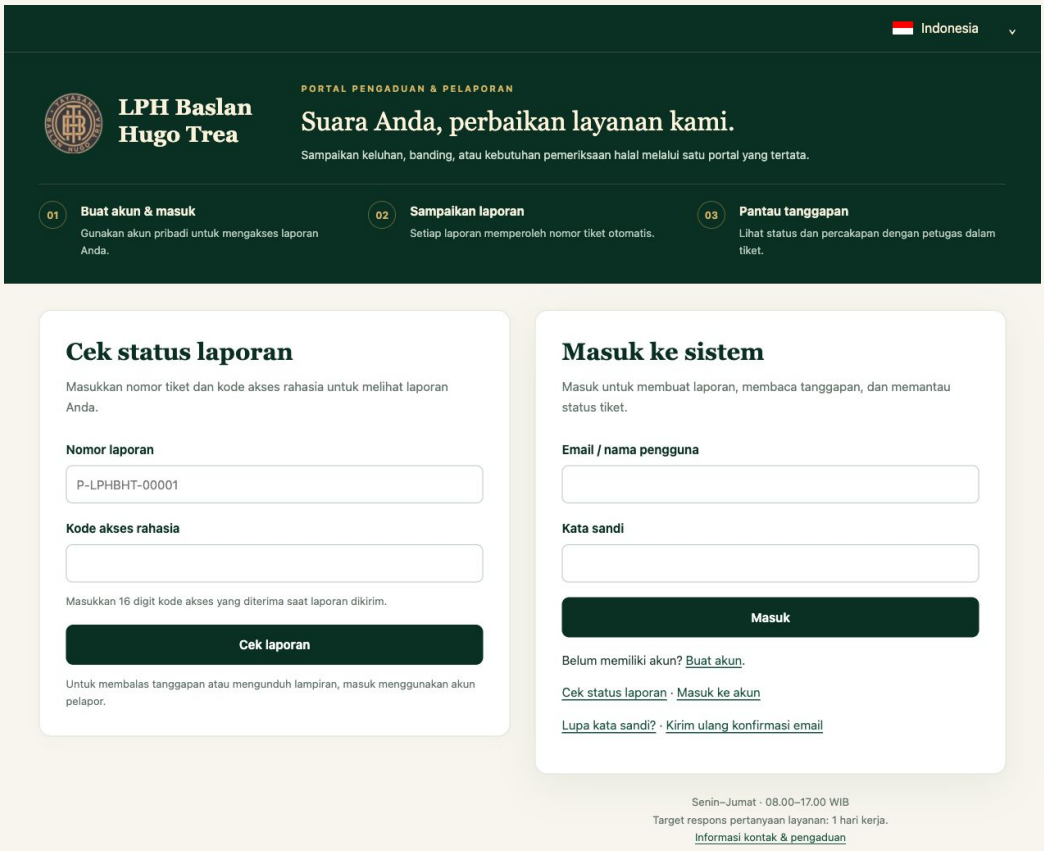
Mulai menggunakan portal

Panduan untuk pelapor, admin, dan superadmin. Akses dari komputer, tablet, atau ponsel.



Halaman depan menyediakan **Cek status laporan** di kiri dan **Masuk ke sistem** di kanan. Pada layar kecil, kolom tersusun ke bawah. Logo mengarah kembali ke portal.

Alur singkat: Buat akun → Konfirmasi email → Masuk → Buat laporan → Simpan nomor & kode → Pantau dan balas tanggapan.

Buka portal: pengaduan.lphbaslanhugotrea.id

1. Daftar dan konfirmasi email

Pendaftaran akun pribadi dilakukan melalui tautan Buat akun pada halaman masuk.



Ilustrasi antarmuka; seluruh nama dan nomor pada contoh bersifat fiktif.

1. Isi seluruh kolom wajib pada formulir pendaftaran, lalu pilih **Daftar akun**.

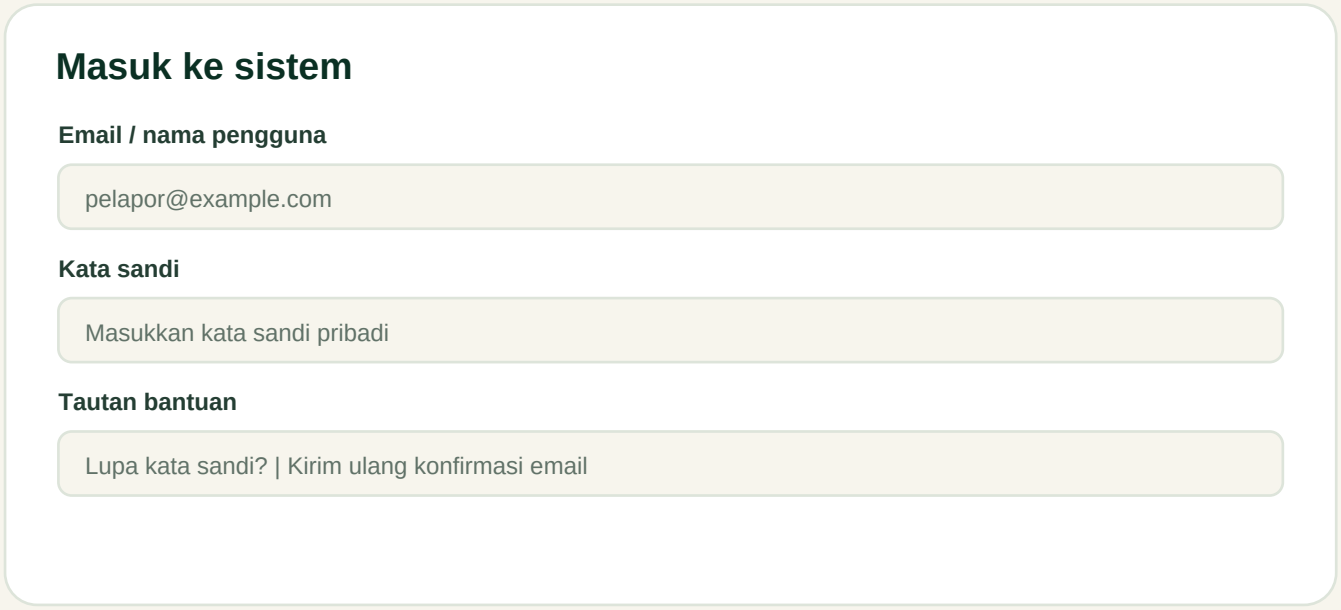
2. Buka email konfirmasi yang dikirim portal. Periksa folder spam jika email belum terlihat.

3. Klik tautan konfirmasi dalam **24 jam**. Tautan hanya dapat digunakan sekali. Akun baru harus dikonfirmasi sebelum login.

4. Jika tautan kedaluwarsa, pilih **Kirim ulang konfirmasi email**. Superadmin juga dapat membantu mengirim ulang tautan.

2. Masuk dan pulihkan akses

Gunakan alamat email atau nama pengguna dan kata sandi akun portal.



Ilustrasi antarmuka; seluruh nama dan nomor pada contoh bersifat fiktif.

1. Pilih **Masuk**. Setelah berhasil, portal menampilkan dashboard sesuai peran akun.

2. Akun yang dibuat petugas dapat diwajibkan mengganti kata sandi awal. Ikuti formulir pada **Akun saya**.

3. Jika lupa kata sandi, pilih **Lupa kata sandi?**, masukkan email terdaftar, lalu buka tautan dari email. Tautan reset berlaku **1 jam**.

4. Pilih bahasa melalui tombol bendera di kanan atas. Isi laporan dan percakapan tetap ditampilkan sesuai teks yang ditulis pengirim.

3. Buat laporan baru

Pilih Buat laporan dari dashboard. Nomor tiket diberikan setelah laporan berhasil tersimpan.



Ilustrasi antarmuka; seluruh nama dan nomor pada contoh bersifat fiktif.

1. Lengkapi jenis, prioritas, nama pelaku usaha, nomor kontak, email, judul, dan uraian laporan. **Semua wajib** kecuali nomor daftar dan lampiran.

2. Jika nomor daftar diisi, gunakan awalan **SH-**. Jelaskan kronologi, tanggal, dan kebutuhan dengan lengkap pada uraian.

3. Lampiran bersifat opsional: maksimal **3 file**, masing-masing **10 MB**, format **PDF, JPEG, atau PNG**.

4. Pilih **Kirim laporan**. User hanya dapat membuat satu tiket baru setiap **24 jam** sejak tiket sebelumnya; jika terlalu cepat, sistem menampilkan nomor tiket terdahulu.

4. Simpan nomor dan kode akses

Kedua informasi ini dibutuhkan untuk memeriksa laporan tanpa login.



Ilustrasi antarmuka; seluruh nama dan nomor pada contoh bersifat fiktif.

1. Catat nomor tiket otomatis berawalan **P-LPHBHT-** dan kode akses rahasia **16 digit**. Jangan bagikan kepada pihak lain.

2. Email notifikasi dikirim kepada pemilik akun dan pengelola sesuai kejadian pada tiket. Kode akses pada email tiket baru hanya dikirim kepada pemilik.

3. Buka **Daftar tiket** atau **Ringkasan**, lalu klik nomor tiket untuk melihat detail dan tanggapan.

4. Kode lama yang tidak dapat ditampilkan dapat dibuat ulang melalui tombol yang tersedia bagi pemilik atau superadmin. Kode sebelumnya akan diganti.

5. Cek status tanpa login

Formulir pengecekan tampil sebelum login. Setelah login, gunakan daftar tiket pada dashboard.



Ilustrasi antarmuka; seluruh nama dan nomor pada contoh bersifat fiktif.

1. Masukkan nomor laporan dan kode akses secara tepat, lalu pilih **Cek laporan**.

2. Setelah verifikasi berhasil, portal menampilkan judul, status, isi laporan, tanggapan publik, dan riwayat status.

3. Pengecekan ini tidak menampilkan catatan internal petugas atau lampiran. **Login** diperlukan untuk membalas dan mengunduh lampiran.

4. Jika nomor atau kode tidak sesuai, periksa kembali informasi yang disimpan. Jangan mencoba menebak kode; sistem membatasi percobaan.

6. Balas dan pantau penyelesaian

Tanggapan dilihat melalui detail tiket. Hanya pemilik tiket dan petugas berwenang yang dapat mengaksesnya.



Ilustrasi antarmuka; seluruh nama dan nomor pada contoh bersifat fiktif.

1. Buka nomor tiket dari dashboard. Baca uraian dan tanggapan, lalu tulis balasan pada **Tambah pesan** dan pilih **Kirim pesan**.

2. Status **Selesai** dari admin masih menunggu validasi superadmin; pelapor masih dapat memberi tanggapan.

3. Setelah superadmin memvalidasi penyelesaian, status menjadi **Pengaduan/keluhan ditutup**. Tiket tidak dapat ditanggapi atau dibuka kembali.

4. Catatan internal hanya untuk petugas dan tidak ditampilkan kepada pelapor. Identitas tanggapan superadmin menggunakan **Petugas Divisi Sekretariat dan Humas**.

7. Peran petugas dan bantuan

Hak akses mengikuti peran akun. Informasi kontak ini merupakan kanal resmi LPH Baslan Hugo Trea.



Ilustrasi antarmuka; seluruh nama dan nomor pada contoh bersifat fiktif.

1. Superadmin dapat membuat akun admin/user, meminta perubahan email, dan mengirim ulang konfirmasi ke email baru yang menunggu verifikasi. Email aktif berubah setelah dikonfirmasi.

2. Penghapusan tiket oleh superadmin masuk ke **Tiket terhapus** dan dapat dipulihkan.

3. Gunakan tombol **Keluar** setelah memakai perangkat bersama. Jangan menuliskan kata sandi atau kode akses di isi laporan.

Kontak resmi
Email: lphbaslanhugotrea@gmail.com
WhatsApp: 0816900704
Taman Ria Persada, Cluster Pandawa Residence No. A3, Kelurahan Tridayasakti, Kecamatan Tambun Selatan, Jawa Barat.
Senin-Jumat, 08.00-17.00 WIB. Target respons pertanyaan: 1 hari kerja.