

Panduan Pengguna WhatsApp Bot HAI-DJPb

Penggunaan Menu WhatsApp Bot HAI-DJPb

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR GAMBAR	3
Bab 1 Informasi WhatsApp Bot HAI-DJPb	4
1.1 Tata Cara Akses WhatsApp Bot HAI-DJPb.....	4
1.2 Tampilan Menu Layanan.....	7
Bab 2 Menu 1 - Tanya Helena/Anwar/Imron.....	8
2.1 Syarat Penggunaan Menu 1 - Tanya Helena/Anwar/Imron	8
2.2 Tampilan Menu 1 - Tanya Helena/Anwar/Imron.....	8
Bab 3 Menu 2 - Cek Status Tiket.....	9
3.1 Syarat Penggunaan Menu 2 - Cek Status Tiket	9
3.2 Tampilan Menu 2 - Cek Status Tiket	9
Bab 4 Menu 3 - Informasi SP2D.....	10
4.1 Syarat Penggunaan Menu 3 - Informasi SP2D	10
4.2 Tampilan Menu 3 - Informasi SP2D.....	10
Bab 5 Menu 4 - Cek Pendaftaran Kontrak.....	12
5.1 Syarat Penggunaan Menu 4 - Cek Pendaftaran Kontrak.....	12
5.2 Tampilan Menu 4 -Cek Pendaftaran Kontrak.....	12
Bab 6 Menu 5 - Aplikasi Digit.....	14
6.1 Syarat Penggunaan Menu 5 - Aplikasi Digit.....	14
6.2 Tampilan Menu 5 - Aplikasi Digit.....	15
Bab 7 Menu 6 - Aplikasi SAKTI.....	16
7.1 Syarat Penggunaan Menu 6 - Aplikasi SAKTI.....	16
7.2 Tampilan Menu 6 - Aplikasi SAKTI.....	17
Bab 8 Soal Sering Ditanya (SSD) Penggunaan Whatsapp Bot.....	20
8.1 Kendala yang sering ditanyakan.....	20
8.2 Solusi atas kendala yang sering ditanyakan	20
Bab 9 <i>Contact Center</i>	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan Akses.....	4
Gambar 2 Tampilan Menyapa Pengguna	4
Gambar 3 Tampilan Sesi Chat Habis.....	5
Gambar 4 Tampilan Menjawab Pertanyaan	5
Gambar 5 Tampilan Konfirmasi Kesesuaian Layanan	6
Gambar 6 Tampilan Feedback Kualitas Layanan.....	6
Gambar 7 Tampilan Proses Eskalasi Pembuatan Tiket	7
Gambar 8 Tampilan Konfirmasi Eskalasi Pembuatan Tiket.....	7
Gambar 9 Tampilan Menu Layanan.....	7
Gambar 10 Tampilan Menu 1 - Tanya Helena/Anwar/Imron.....	8
Gambar 11 Tampilan Menu 2 - Cek Status Tiket	9
Gambar 12 Tampilan Hasil Menu 2 - Cek Status Tiket	9
Gambar 13 Tampilan Menu 3 - Informasi SP2D	10
Gambar 14 Tampilan Hasil Menu 3 - Informasi SP2D	11
Gambar 15 Tampilan Menu 4 - Cek Pendaftaran Kontrak.....	12
Gambar 16 Tampilan Hasil Menu 4 - Cek Nomor Register Kontrak	13
Gambar 17 Tampilan Menu 5 - Aplikasi Digit	15
Gambar 18 Tampilan Hasil Menu 5 - Permohonan Reset Password Digit	15
Gambar 19 Tampilan Menu 6 - Aplikasi SAKTI.....	16
Gambar 20 Tampilan Menu 6 - Aplikasi Sakti.....	17
Gambar 21 Tampilan Hasil Menu 6 - Aplikasi SAKTI Reset Password.....	18
Gambar 22 Tampilan Menu 6 - Aplikasi SAKTI Pesan Masuk dari SAKTI-SPAN.....	18
Gambar 23 Tampilan Menu 6 - Aplikasi SAKTI Reset MFA	19
Gambar 24 Contact Center HAI-DJPb	21

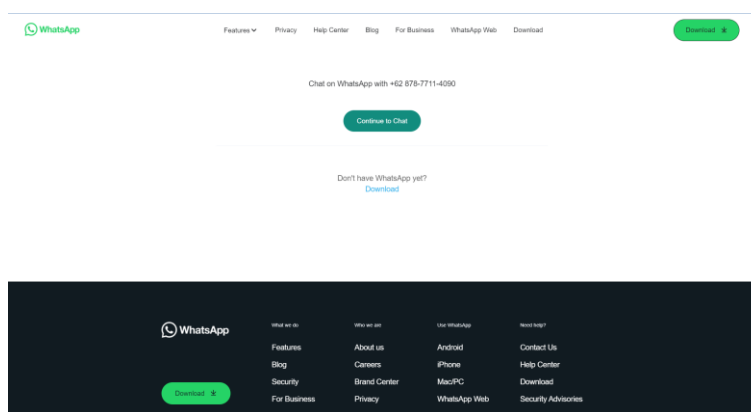
Bab 1 Informasi WhatsApp Bot HAI-DJPb

Layanan WhatsApp Bot HAI-DJPb kini dapat digunakan **tanpa registrasi**. Anda cukup kirim pesan dan langsung dapat mengakses layanan secara lebih cepat.

1.1 Tata Cara Akses WhatsApp Bot HAI-DJPb

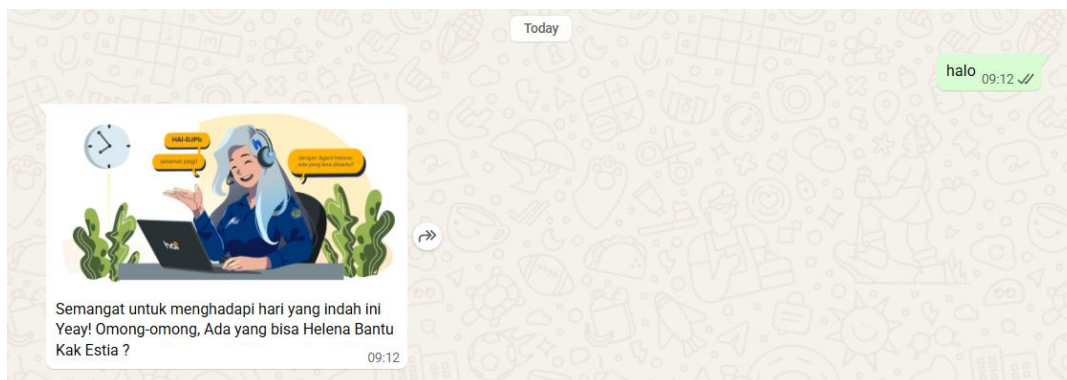
Pengguna dapat mengakses WhatsApp Bot HAI-DJPb dengan cara:

- Mengirim pesan ke nomor WhatsApp +62 878-7711-4090, atau
- Mengklik tautan <https://wa.me/+6287877114090> atau <https://s.id/tanyaHAI>



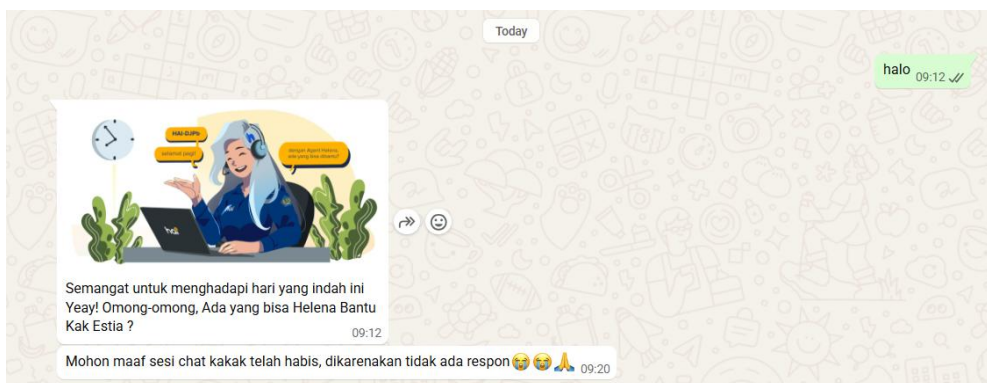
Gambar 1 Tampilan Akses

Setelah itu, kirim pesan apa saja, misalnya “Hai”. WhatsApp Bot HAI-DJPb akan langsung membalas dan menyapa Anda sesuai dengan nama yang tertera di WhatsApp.



Gambar 2 Tampilan Menyapa Pengguna

Jika tidak ada balasan selama **5 menit**, sesi *chat* akan berakhir. Untuk melanjutkan layanan, silakan kirim pesan kembali (misalnya “Hai”).

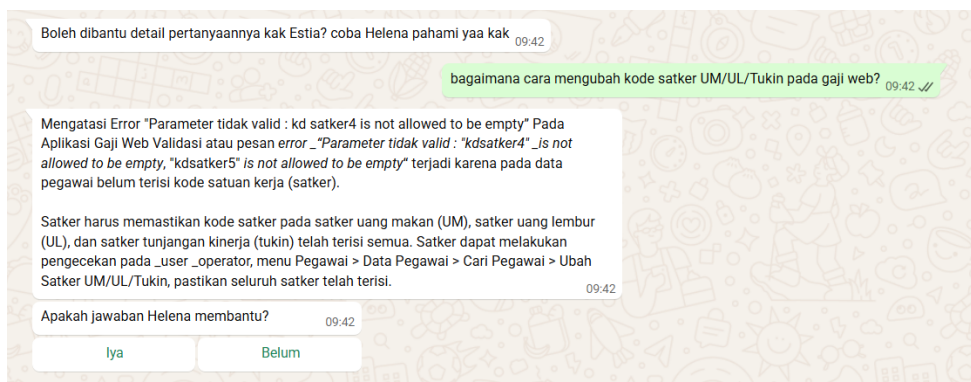


Gambar 3 Tampilan Sesi Chat Habis

Langkah berikutnya, Anda dapat menyampaikan pertanyaan, memilih menu, atau menyampaikan kendala yang dihadapi.

WhatsApp Bot HAI-DJPb telah terhubung dengan **knowledge base** HAI-DJPb, sehingga dapat menjawab pertanyaan umum seputar perbendaharaan. Namun, jawaban yang diberikan bot **masih berpotensi** tidak sepenuhnya tepat, sehingga disarankan untuk melakukan pengecekan kembali jika diperlukan.

Anda dapat menggunakan menu ini dengan mengetik **“Saya mau tanya...”** atau langsung menuliskan pertanyaan Anda seperti contoh pada Gambar 4.



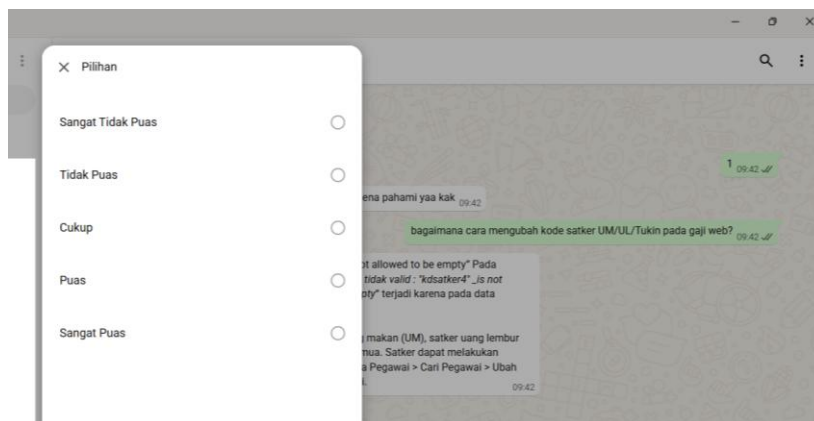
Gambar 4 Tampilan Menjawab Pertanyaan

Jika jawaban sudah sesuai, silakan pilih tombol “Iya” untuk memberikan penilaian layanan.

Anda dapat memilih salah satu dari lima opsi berikut: Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Cukup, Puas, atau Sangat Puas, sesuai dengan pengalaman Anda.



Gambar 5 Tampilan Konfirmasi Kesesuaian Layanan



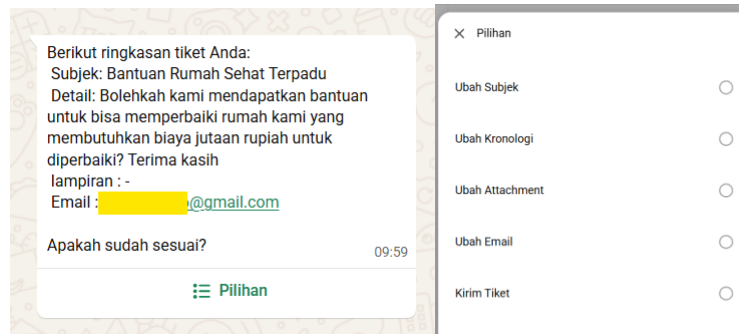
Gambar 6 Tampilan Feedback Kualitas Layanan

Jika pertanyaan Anda belum tersedia di *knowledge base*, Bot akan mengarahkan Anda untuk membuat tiket ke HAI-DJPb. Silakan ikuti langkah berikut:

1. Isi subjek tiket
2. Jelaskan kronologi permasalahan
3. Tambahkan lampiran (jika ada)
4. Masukkan alamat *email*
5. Periksa kembali data, lalu pilih “Kirim Tiket” untuk mengirimkan



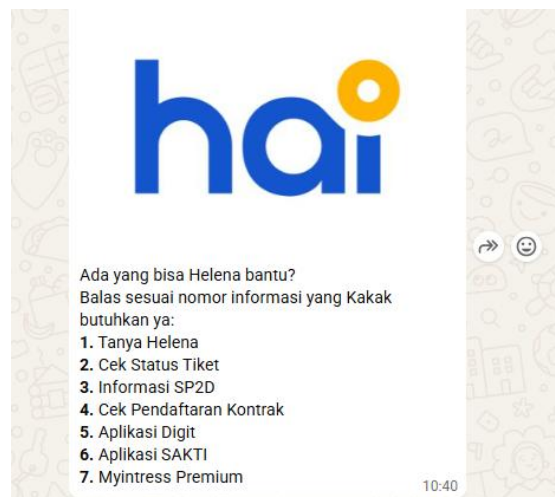
Gambar 7 Tampilan Proses Eskalasi Pembuatan Tiket



Gambar 8 Tampilan Konfirmasi Eskalasi Pembuatan Tiket

1.2 Tampilan Menu Layanan

Ketik “menu” atau angka “0” untuk melihat daftar layanan pada WhatsApp Bot HAI-DJPb. Selanjutnya, pilih layanan dengan mengetik angka atau teks yang sesuai.



Gambar 9 Tampilan Menu Layanan

Anda akan diminta untuk mengisi data sesuai dengan ketentuan pada menu layanan yang dipilih.

Bab 2 Menu 1 – Tanya Helena/Anwar/Imron

Pada bab ini dijelaskan syarat dan cara menggunakan Menu 1: Tanya Helena/Anwar/Imron.

2.1 Syarat Penggunaan Menu 1 – Tanya Helena/Anwar/Imron

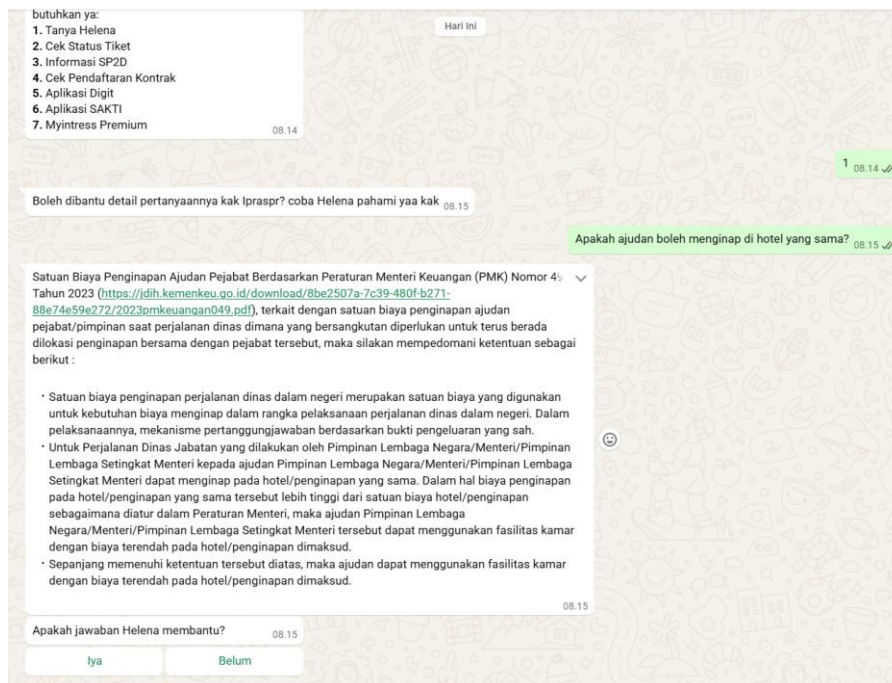
Pada menu utama, Anda dapat memilih Menu 1 – Tanya Helena/Anwar/Imron dengan mengetik angka 1 atau langsung mengetik nama menu tersebut, kemudian kirim pertanyaan Anda.

Menu ini digunakan untuk menyampaikan pertanyaan umum yang sudah tersedia di *knowledge base* WhatsApp Bot HAI-DJPb.

Tidak ada persyaratan khusus untuk menggunakan menu ini. Anda cukup mengetikkan pertanyaan saja.

Jika jawaban tersedia, bot akan langsung memberikan respons. Jika belum tersedia, Anda akan diarahkan untuk membuat tiket pertanyaan ke HAI-DJPb.

2.2 Tampilan Menu 1 – Tanya Helena/Anwar/Imron



Gambar 10 Tampilan Menu 1 – Tanya Helena/Anwar/Imron

Bab 3 Menu 2 – Cek Status Tiket

Pada bab ini dijelaskan syarat dan cara menggunakan Menu 2 – Cek Status Tiket.

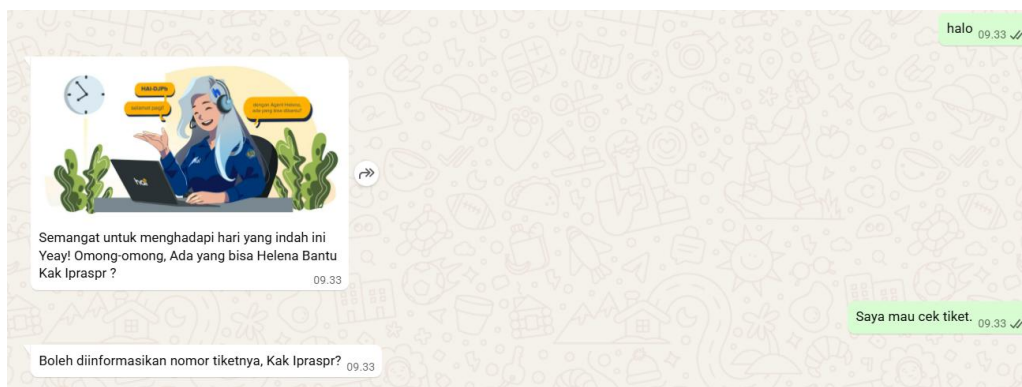
3.1 Syarat Penggunaan Menu 2 – Cek Status Tiket

Pada menu utama, Anda dapat memilih Menu 2 – Cek Status Tiket dengan mengetik angka 2 atau langsung mengetik nama menu tersebut. Selanjutnya, masukkan ID tiket panjang HAI-DJPb yang ingin Anda cek.

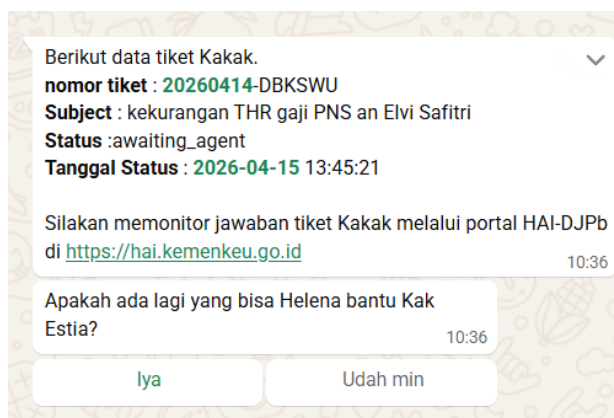
Menu ini digunakan untuk mengetahui status tiket yang telah Anda kirimkan ke HAI-DJPb.

Syarat penggunaan menu ini adalah memiliki ID tiket HAI, contohnya: 20260414-DBKSWU.

3.2 Tampilan Menu 2 – Cek Status Tiket



Gambar 11 Tampilan Menu 2 – Cek Status Tiket



Gambar 12 Tampilan Hasil Menu 2 – Cek Status Tiket

Bab 4 Menu 3 – Informasi SP2D

Pada bab ini dijelaskan syarat dan cara menggunakan Menu 3 – Informasi SP2D.

4.1 Syarat Penggunaan Menu 3 – Informasi SP2D

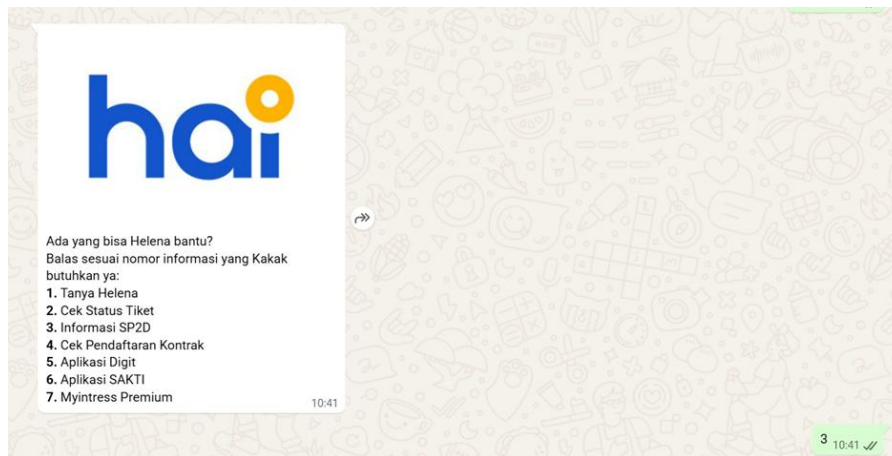
Pada menu utama, Anda dapat memilih Menu 3 – Informasi SP2D dengan mengetik angka 3 atau langsung mengetik nama menu tersebut. Selanjutnya, masukkan nomor SP2D (15 digit) dan nomor rekening penerima SP2D.

Menu ini digunakan untuk mengecek informasi data satuan kerja (satker) pembayar SP2D tersebut.

Syarat penggunaan menu ini:

- Nomor SP2D (15 digit)
- Nomor rekening penerima SP2D

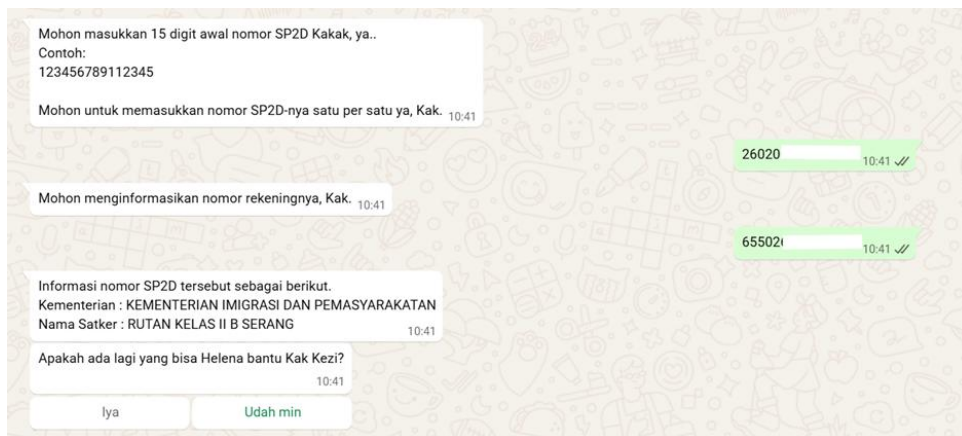
4.2 Tampilan Menu 3 – Informasi SP2D



Gambar 13 Tampilan Menu 3 – Informasi SP2D

Selanjutnya, Anda akan diminta memasukkan nomor SP2D (15 digit). Jika ingin mengecek lebih dari satu SP2D, silakan menggunakan menu ini kembali untuk nomor SP2D yang lainnya.

Setelah memasukkan nomor SP2D dan nomor rekening penerima, bot akan menampilkan informasi satker penerbit SPM terkait SP2D tersebut.



Gambar 14 Tampilan Hasil Menu 3 – Informasi SP2D

Bab 5 Menu 4 – Cek Pendaftaran Kontrak

Pada bab ini dijelaskan syarat dan cara menggunakan Menu 4 – Cek Nomor Register Kontrak.

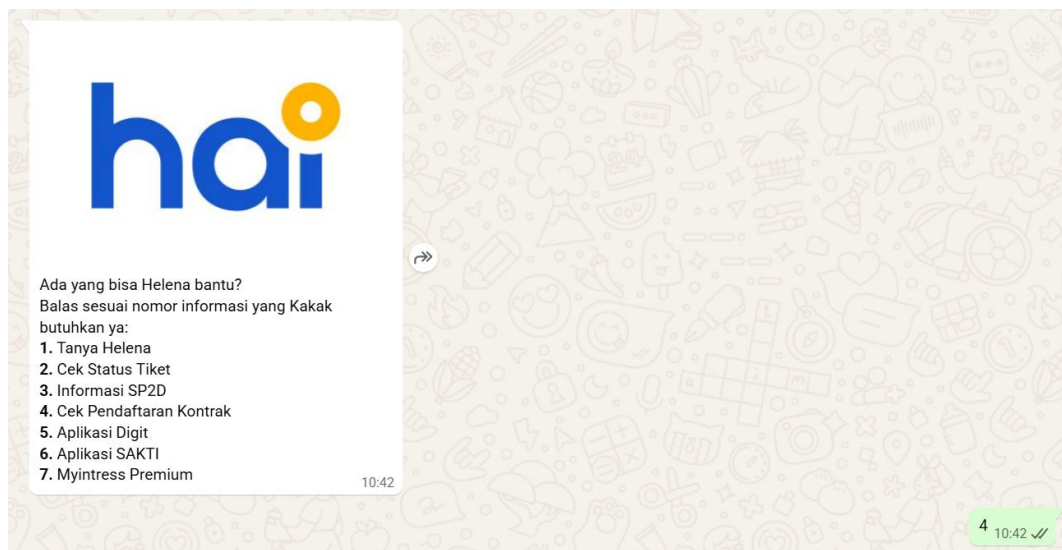
5.1 Syarat Penggunaan Menu 4 – Cek Pendaftaran Kontrak

Pada menu utama, Anda dapat memilih Menu 4 – Cek Pendaftaran Kontrak dengan mengetik angka 4 atau langsung mengetik nama menu tersebut. Selanjutnya, masukkan kode satuan kerja (6 digit) dan nomor kontrak lengkap yang ingin dicari. Menu ini digunakan untuk mengecek informasi pendaftaran kontrak satker pada KPPN.

Syarat penggunaan menu ini:

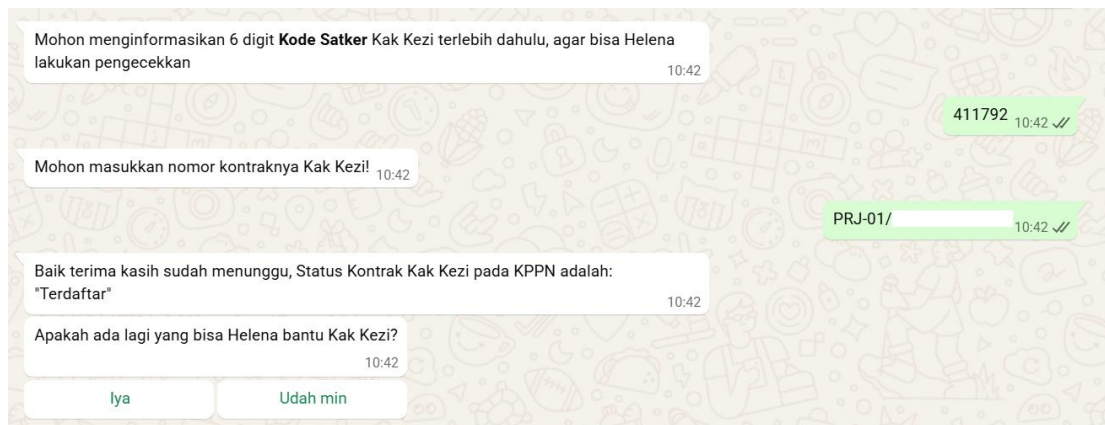
- Kode satuan kerja (6 digit) dari kontrak yang akan dicari
- Nomor kontrak lengkap

5.2 Tampilan Menu 4 –Cek Pendaftaran Kontrak



Gambar 15 Tampilan Menu 4 – Cek Pendaftaran Kontrak

Setelah memasukkan kode satker dan nomor kontrak, bot akan menampilkan status apakah kontrak tersebut sudah terdaftar atau belum di KPPN.



Gambar 16 Tampilan Hasil Menu 4 - Cek Nomor Register Kontrak

Bab 6 Menu 5 – Aplikasi Digit

Pada bab ini dijelaskan syarat dan cara menggunakan Menu 5 – Aplikasi DIGIT.

6.1 Syarat Penggunaan Menu 5 – Aplikasi Digit

Anda dapat langsung mengajukan layanan terkait Aplikasi DIGIT dengan mengetik perintah pada WhatsApp Bot, seperti: “reset DIGIT”, “aktivasi DIGIT”, atau perintah lain yang relevan.

Selain itu, layanan juga dapat diakses melalui menu dengan langkah berikut:

1. Ketik “menu”, lalu pilih Menu 5 – Aplikasi Digit dengan mengetik angka 5
2. Pilih jenis layanan yang diinginkan
3. Pilih pilihan data identitas
4. Isi data identitas (NIK/NIP/NRP)
5. Khusus layanan *reset*, masukkan juga *email* yang terdaftar

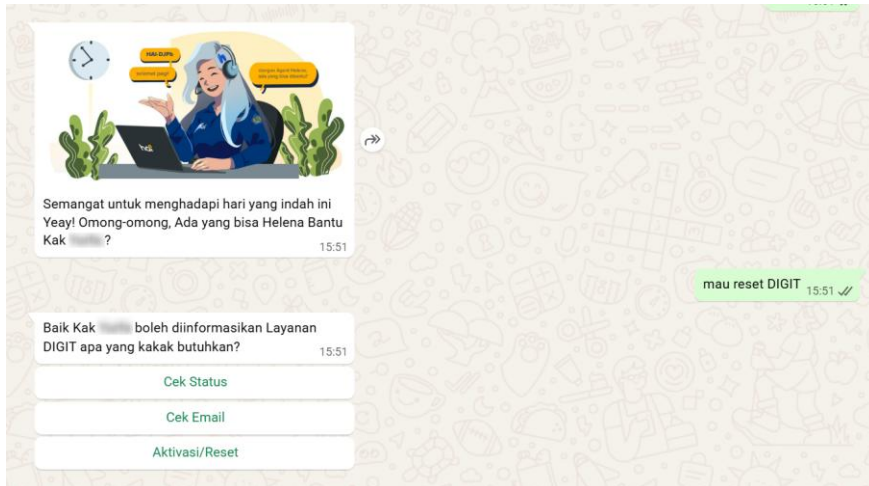
Jenis Layanan pada Menu Aplikasi Digit

1. Cek Status *User Digit*
Untuk mengetahui status pengguna (aktif, diblokir, atau sedang proses *reset*) berdasarkan NIK/NIP/NRP.
2. Cek *Email User Digit*
Untuk memastikan kesesuaian alamat *email* pengguna berdasarkan NIK/NIP/NRP.
3. Aktivasi/*Reset*/Buka Blokir *User Digit*
Untuk melakukan aktivasi, *reset*, atau membuka blokir *user Digit*. Tautan (*link*) *reset* akan dikirim ke *email* yang terdaftar.

Persyaratan Pengguna Layanan

- Pengguna wajib mengisi salah satu data identitas NIK/NIP/NRP.
- Khusus untuk layanan Aktivasi/*Reset*/Buka Blokir, pengguna juga wajib mencantumkan alamat *email* yang terdaftar pada *user Digit*.

6.2 Tampilan Menu 5 - Aplikasi Digit



Gambar 17 Tampilan Menu 5 - Aplikasi Digit



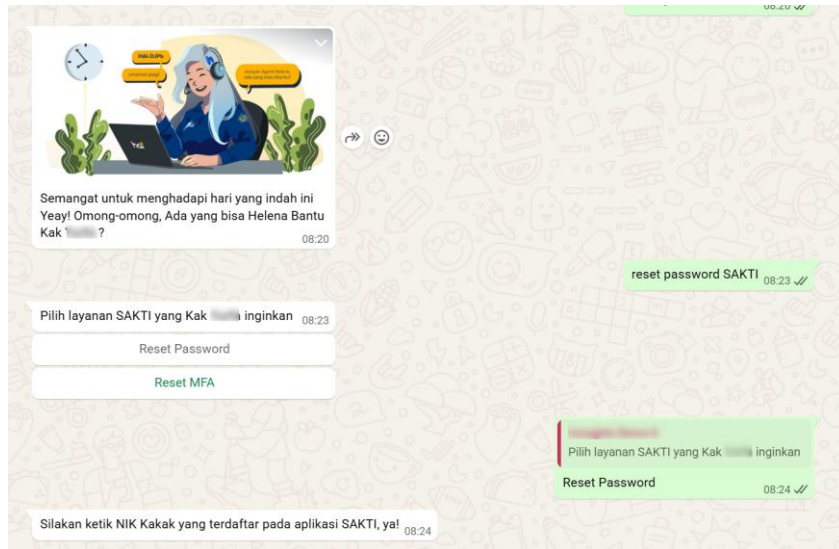
Gambar 18 Tampilan Hasil Menu 5 - Permohonan Reset Password Digit

Bab 7 Menu 6 – Aplikasi SAKTI

Pada bab ini dijelaskan syarat dan cara menggunakan Menu 6 – Aplikasi SAKTI.

7.1 Syarat Penggunaan Menu 6 – Aplikasi SAKTI

Anda dapat langsung mengajukan layanan terkait Aplikasi SAKTI dengan mengetik perintah pada WhatsApp Bot, seperti: “reset SAKTI”, “mau reset SAKTI”, “reset MFA SAKTI”, atau perintah lain yang relevan.



Gambar 19 Tampilan Menu 6 – Aplikasi SAKTI

Selain itu, layanan juga dapat diakses melalui menu dengan langkah berikut:

1. Ketik “menu”, lalu pilih Menu 6 – Aplikasi SAKTI dengan mengetik angka 6
2. Pilih jenis layanan:
 - a. *Reset password* SAKTI, atau
 - b. *Reset Multi Factor Authentication (MFA)* SAKTI.

Menu ini digunakan untuk melakukan *reset* mandiri:

- *Password* pengguna SAKTI, dan/atau
- *Multi Factor Authentication (MFA)* SAKTI

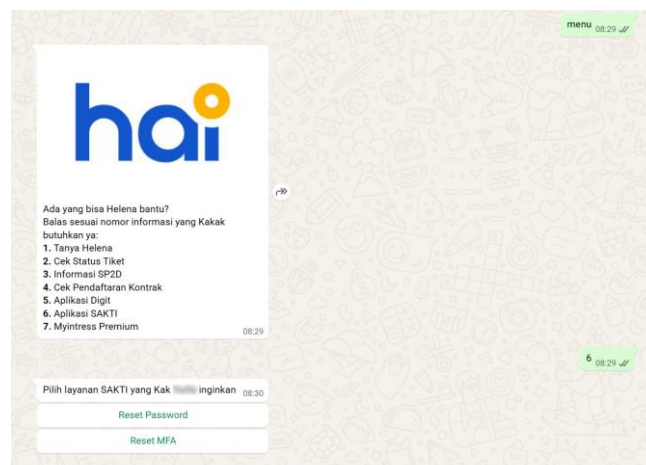
berdasarkan data **nomor ponsel**, **NIK** dan **kode satker** yang terdaftar pada data pengguna SAKTI.

Hasil *reset* akan dikirim melalui **SMS** ke nomor ponsel yang terdaftar pada aplikasi SAKTI (sesuai nomor yang digunakan pada WhatsApp Bot).

Persyaratan Penggunaan Layanan

- Mengisi data:
 - **NIK**, dan
 - **kode satker (6 digit)**
(Jika terdaftar di lebih dari satu satker, pilih salah satu yang sesuai)
- Password baru hasil reset akan dikirim melalui **SMS** ke nomor yang terdaftar
- Permohonan *reset*:
 - Tidak dapat diwakilkan
 - Harus dilakukan langsung oleh pengguna
 - Menggunakan nomor WhatsApp yang terdaftar pada aplikasi SAKTI

7.2 Tampilan Menu 6 – Aplikasi SAKTI



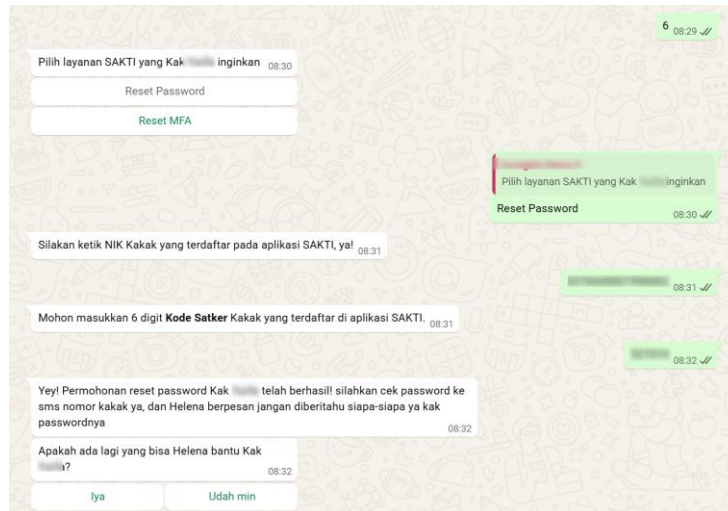
Gambar 20 Tampilan Menu 6 – Aplikasi Sakti

Untuk menggunakan layanan Aplikasi SAKTI, kirim pesan **“menu”** pada WhatsApp Bot HAI-DJPb. Bot akan menampilkan daftar menu layanan yang tersedia.

Untuk melakukan reset password dan/atau reset MFA SAKTI, pilih **Menu 6** dengan mengetik angka **6** (tanpa tambahan karakter lain) atau mengetik perintah pada WhatsApp Bot, seperti: *“reset SAKTI”*, *“mau reset SAKTI”*, *“reset MFA SAKTI”*, atau perintah lain yang relevan.

Setelah memilih Menu Aplikasi SAKTI, Anda akan melihat dua pilihan layanan:

- **Reset Password:** digunakan untuk *reset password* pengguna SAKTI
- **Reset MFA:** digunakan untuk *reset MFA* sekaligus *reset password* pengguna SAKTI



Gambar 21 Tampilan Hasil Menu 6 – Aplikasi SAKTI Reset Password

Pada menu *Reset Password*, Anda diminta memasukkan NIK (16 digit) dan kode satker (6 digit).

Permohonan *reset password* SAKTI **tidak dapat diwakilkan** dan harus diajukan sendiri menggunakan nomor WhatsApp yang terdaftar pada aplikasi SAKTI.

Hasil *reset password* akan dikirim melalui SMS ke nomor ponsel yang terdaftar pada aplikasi SAKTI.



Gambar 22 Tampilan Menu 6 – Aplikasi SAKTI Pesan Masuk dari SAKTI-SPAN



Gambar 23 Tampilan Menu 6 – Aplikasi SAKTI Reset MFA

Pada menu **Reset MFA**, Anda diminta memasukkan **NIK (16 digit)** dan **kode satker (6 digit)**.

Permohonan *reset* MFA tidak dapat diwakilkan dan harus diajukan sendiri menggunakan nomor WhatsApp yang terdaftar pada aplikasi SAKTI.

Hasil *reset* MFA akan dikirim melalui **SMS** ke nomor ponsel yang terdaftar. Saat login menggunakan *password* yang baru, sistem akan menampilkan **QR code MFA** yang baru.

Jika sebelumnya Anda sudah memiliki data MFA lama di aplikasi autentikator, **silakan hapus terlebih dahulu**, kemudian gunakan QR *code* terbaru untuk menghasilkan kode autentikasi saat *login* ke aplikasi SAKTI.

Bab 8 Soal Sering Ditanya (SSD) Penggunaan Whatsapp Bot

8.1 Kendala yang sering ditanyakan

Beberapa kendala yang mungkin dialami pengguna WhatsApp Bot HAI-DJPb antara lain:

- Kesalahan penulisan alamat *email* saat pembuatan tiket
- Jawaban bot yang kurang tepat, terutama pada menu tanya, karena keterbatasan *knowledge base*

8.2 Solusi atas kendala yang sering ditanyakan

Solusi atas kendala yang mungkin terjadi:

- Pastikan penulisan alamat *email* sudah benar saat membuat tiket
- Jika jawaban bot belum sesuai, silakan ajukan pertanyaan kembali atau buat tiket agar dapat ditindaklanjuti oleh tim HAI-DJPb

Bab 9 Contact Center

Jika mengalami kendala dalam penggunaan WhatsApp Bot HAI-DJPb, silakan hubungi layanan HAI-DJPb.



Gambar 24 Contact Center HAI-DJPb