

MANUAL LEVEL SATKER HAI-CSO

ver 1.0 tahun 2024



hai.djpb



hai.djpb



haidjpb



hai

Daftar Isi

Daftar Isi.....	2
Daftar Gambar	3
Pendahuluan	4
Manual HAI-CSO Level Satker	5
A. Data Pengguna.....	5
Mekanisme Login HAI-CSO.....	5
B. Data Tiket/Data Layanan.....	8
Menampilkan rekam tiket/data layanan	8
Menambah tiket/data layanan	11
Menanggapi tiket/data layanan.....	15
Menanggapi tiket dengan status Menunggu konfirmasi/respon dari Satker	15
Menanggapi tiket dengan status Selesai, Belum ada <i>feedback</i>	18

Daftar Gambar

Gambar 1. Halaman portal MONSAKTI	5
Gambar 2. Halaman Login MONSAKTI	6
Gambar 3. Halaman login MONSAKTI menggunakan SAKTI.....	6
Gambar 4. Halaman awal setelah login MONSAKTI	7
Gambar 5. <i>Halaman Rekap Tiket</i>	8
Gambar 6. <i>Klik ikon Filter</i>	9
Gambar 7. <i>Isian filter data rekap tiket</i>	9
Gambar 8. Tampilan hasil filter	10
Gambar 9. Tampilan Menu Cetak Excel dan PDF.....	10
Gambar 10. <i>Mengklik ikon Tambah</i>	11
Gambar 11. <i>Form isian Rekam Data Tiket</i>	12
Gambar 12. <i>Form Isian Tujuan Pertanyaan</i>	13
Gambar 13. <i>Notifikasi berhasil merekam tiket</i>	13
Gambar 14. <i>Tiket muncul pada menu daftar tiket</i>	14
Gambar 15. <i>Klik Detail pada tiket yang akan ditanggapi</i>	15
Gambar 16. <i>Mengisi tanggapan tiket</i>	16
Gambar 17. <i>Tampilan notifikasi sukses tiket setelah ditanggapi oleh Satker</i>	16
Gambar 18. <i>Tampilan detail tiket setelah ditanggapi oleh Satker</i>	17
Gambar 19. <i>Tampilan daftar tiket setelah ditanggapi oleh Satker</i>	17
Gambar 20. <i>Tampilan daftar tiket Satker</i>	18
Gambar 21. <i>Konfirmasi penyelesaian tiket</i>	18
Gambar 22. <i>Mengisi feedback tiket selesai</i>	19
Gambar 23. <i>Notifikasi sukses memberikan feedback</i>	20
Gambar 24. <i>Penilaian feedback muncul pada Detail Data Tiket</i>	20
Gambar 25. <i>Mengisi tanggapan jika tiket belum Selesai</i>	21
Gambar 26. <i>Notifikasi berhasil menanggapi tiket</i>	21
Gambar 27. <i>Status tiket berubah menjadi Menunggu konfirmasi/respon KPPN</i>	22

Pendahuluan

Aplikasi HAI-CSO merupakan aplikasi yang terintegrasi dengan MONSAKTI yang memungkinkan satker untuk dapat bertanya langsung kepada CSO KPPN/Kanwil secara *online* tanpa harus datang langsung ke KPPN/Kanwil mitra satker yang bersangkutan. Pengguna Aplikasi HAI-CSO meliputi Satker, KPPN, Kanwil, Kantor Pusat Ditjen Perbendaharaan, Mahasiswa, Bank, Pemda, dan Masyarakat Umum. HAI-CSO juga terintegrasi dengan HAI-DJPb sehingga tiket/pertanyaan yang diajukan oleh penanya yang tidak dapat diselesaikan oleh CSO KPPN/Kanwil atau CSO KPPN/Kanwil tidak memiliki akses untuk menyelesaikan tiket/pertanyaan dari penanya, CSO KPPN/Kanwil dapat meneruskan tiket tersebut ke HAI-DJPb dan nantinya tiket tersebut akan diselesaikan oleh Agen HAI DJPb.

Untuk user pada aplikasi HAI-CSO adalah menggunakan user SAKTI yang digunakan login pada aplikasi MONSAKTI.

Bagi user yang tidak memiliki user SAKTI maka penyampaian pertanyaan dapat disampaikan oleh user lain yang memiliki user SAKTI atau menggunakan fitur rekam tiket oleh CSO sebagai transkrip percakapan.

Sebagai salah satu *user* pada HAI-CSO, khusus user satker mempunyai kewenangan sebagai berikut:

1. Merekam tiket

satker dapat membuat tiket/pertanyaan yang dapat ditujukan kepada KPPN mitra kerja, Kanwil mitra kerja, KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah (untuk pertanyaan terkait transaksi pinjaman dan hibah pada KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah) dan khusus untuk Satuan Kerja KPP Lingkup DKI Jakarta dapat menyampaikan pertanyaan kepada Dua KPPN mitra yaitu mitra pencairan APBN dan mitra pembayaran SPM KP.

2. Memberikan tanggapan terhadap tiket

Satker dapat memberikan tanggapan terhadap tiket, baik yang direkam oleh CSO KPPN/Kanwil, maupun tiket yang direkam oleh satker dan telah ditanggapi oleh CSO KPPN/Kanwil/Agen HAI DJPb dalam hal tiket yang direkam satker diteruskan ke HAI DJPb.

Manual HAI-CSO Level Satker

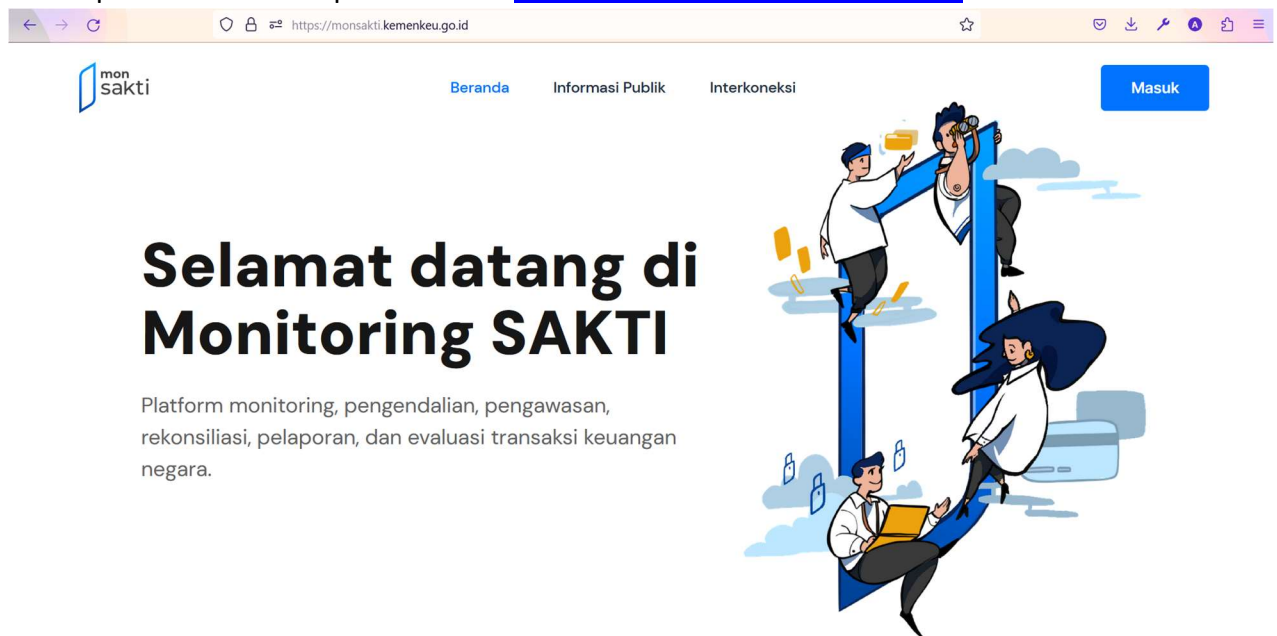
A. Mekanisme Login Pengguna HAI-CSO

Untuk user pada aplikasi HAI-CSO adalah menggunakan user SAKTI yang digunakan login pada aplikasi MONSAKTI.

Bagi user yang tidak memiliki user SAKTI maka penyampaian pertanyaan dapat disampaikan oleh user lain yang memiliki user SAKTI atau menggunakan fitur rekam tiket oleh CSO sebagai transkrip percakapan.

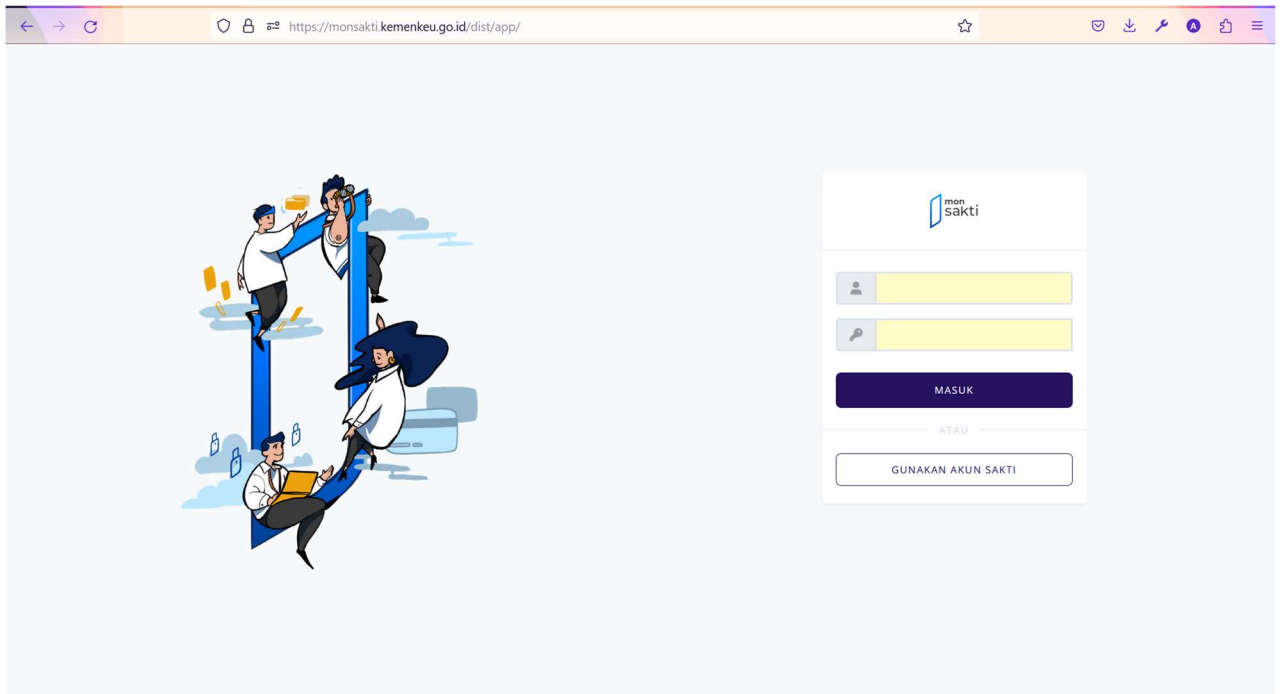
Langkah Login Pengguna HAI-CSO

1. Buka aplikasi MONSAKTI pada tautan : <https://monsakti.kemenkeu.go.id/>



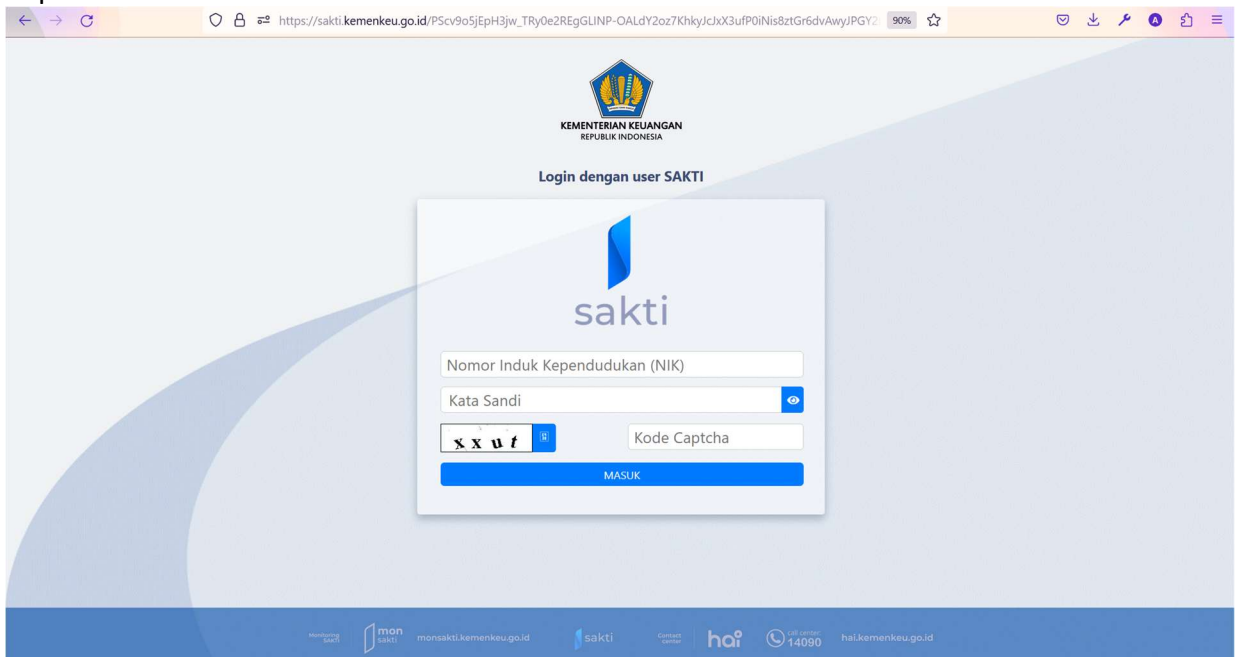
Gambar 1. Halaman portal MONSAKTI

2. Silakan login dengan klik tombol masuk dan menggunakan metode login dengan GUNAKAN AKUN SAKTI



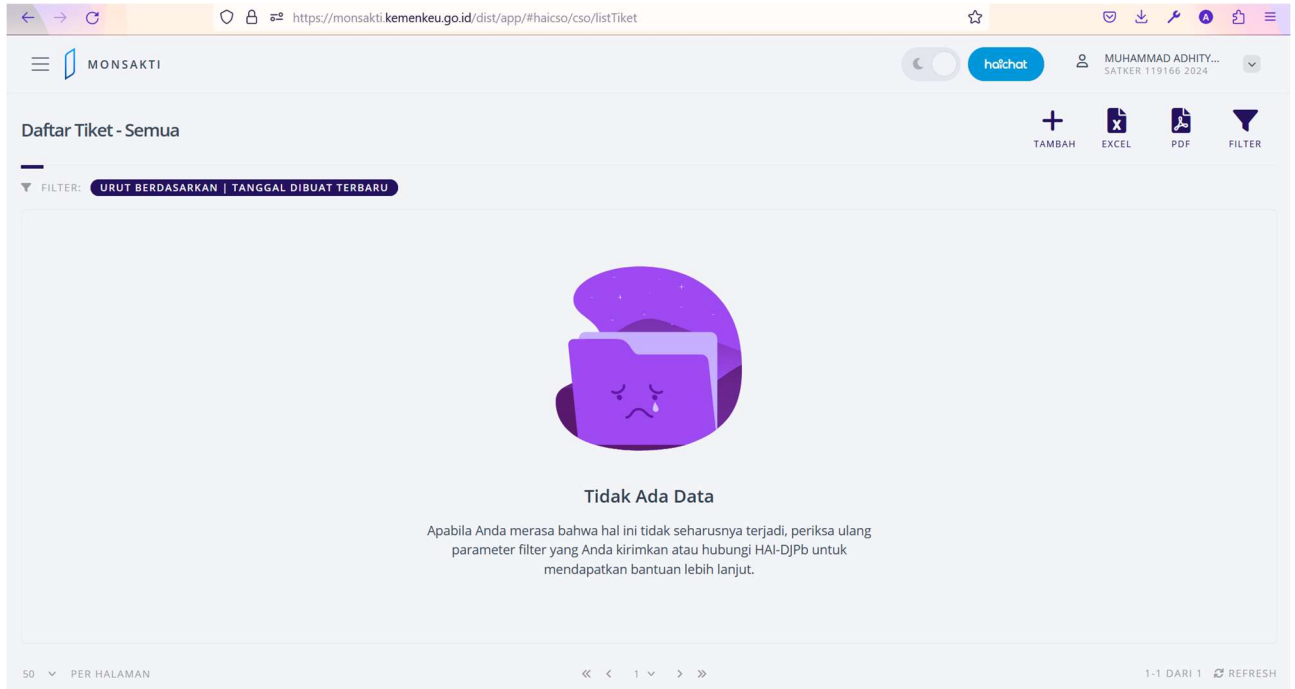
Gambar 2. Halaman Login MONSAKTI

3. Isi username dengan memasukkan NIK dan isi password SAKTI anda, dan lengkapi isian kode Captcha lalu klik masuk



Gambar 3. Halaman login MONSAKTI menggunakan SAKTI

- Setelah berhasil masukan aplikasi MONSAKTI silakan buka menu HAI-CSO di daftar menu dan pilih sub menu Tiket Bantuan dan Layanan Perbendaharaan
- Berikut adalah tampilan menu daftar Tiket Bantuan dan Layanan Perbendaharaan



Gambar 4. Halaman awal setelah login MONSAKTI

B. Data Tiket/Data Layanan

Data tiket berisi daftar tiket yang diajukan oleh satker yang bersangkutan, baik tiket yang direkamsendiri oleh satker maupun tiket yang direkam oleh CSO KPPN/Kanwil. Aktivitas yang dapat dilakukan terkait data tiket meliputi melihat rekap tiket, merekam tiket, dan menanggapi tiket.

Menampilkan rekam tiket/data layanan

1. Buka MONSAKTI menu HAI CSO, pilih submenu Tiket Bantuan dan Layanan Perbendaharaan.
2. Akan muncul halaman Rekap Tiket yang berisi *list* tiket/data layanan yang telah direkam sebelumnya, baik direkam oleh KPPN maupun direkam sendiri oleh Satker. Data yang ditampilkan meliputi nama dan email penanya, tanggal perekaman tiket, nomor referensi dan subjek tiket, status tiket, dan detail tiket.

NO	NAMA, EMAIL	TANGGAL	NO. REFERENSI TIKET, SUBJEK	STATUS	DETAIL
1		19-MAR-2024 12:00:39	No. Ref: HAI-319120040 KPN-INT-003-C	Selesai	Detail
2		19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
3		19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Selesai	Detail
4		19-MAR-2024 11:57:56	No. Ref: HAI-319115757 KPN-INT-003-A	Selesai	Detail
5		14-MAR-2024 10:56:08	No. Ref: HAI-314105609 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-ZGEAK9) STK-INT-004-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
6		14-MAR-2024 10:55:23	No. Ref: HAI-314105524 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-VJQF3H) STK-INT-004-A SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
7		14-MAR-2024 10:54:52	No. Ref: HAI-314105453 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-KJGDPQ) STK-INT-003-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail

Gambar 5. Halaman Rekap Tiket

3. Untuk menampilkan *list* tiket/data layanan secara lebih spesifik, dapat menggunakan filter dengan mengklik ikon 'Filter' pada bagian kanan atas.

The screenshot shows the MONSAKTI application interface. The main header includes the MONSAKTI logo and a 'haichat' button. The page title is 'Daftar Tiket - Semua'. Below the title, there are icons for 'TAMBAH', 'EXCEL', 'PDF', and 'FILTER'. The 'FILTER' icon is highlighted. A sidebar titled 'Filter Data' is open on the right, showing options for 'STATUS TIKET', 'REKAP LAPORAN', 'STATUS FEEDBACK', and 'URUT BERDASARKAN'. The main content area displays a table of tickets with columns for NO, NAMA, EMAIL, TANGGAL, NO. REFERENSI, and STATUS. The table contains 7 rows of data. The bottom of the page shows pagination information: '50 PER HALAMAN' and '1-14 DARI 14 REFRESH'.

NO	NAMA, EMAIL	TANGGAL	NO. REFERENSI TIKET, SUBJEK	STATUS	DETAIL
1		19-MAR-2024 12:00:39	No. Ref: HAI-319120040 KPN-INT-003-C	Selesai	Detail
2		19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
3		19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Selesai	Detail
4		19-MAR-2024 11:57:56	No. Ref: HAI-319115757 KPN-INT-003-A	Selesai	Detail
5		14-MAR-2024 10:56:08	No. Ref: HAI-314105609 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-ZGEAK9) STK-INT-004-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
6		14-MAR-2024 10:55:23	No. Ref: HAI-314105524 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-VJQF3H) STK-INT-004-A SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
7		14-MAR-2024 10:54:52	No. Ref: HAI-314105453 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-KJGDPO) STK-INT-003-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail

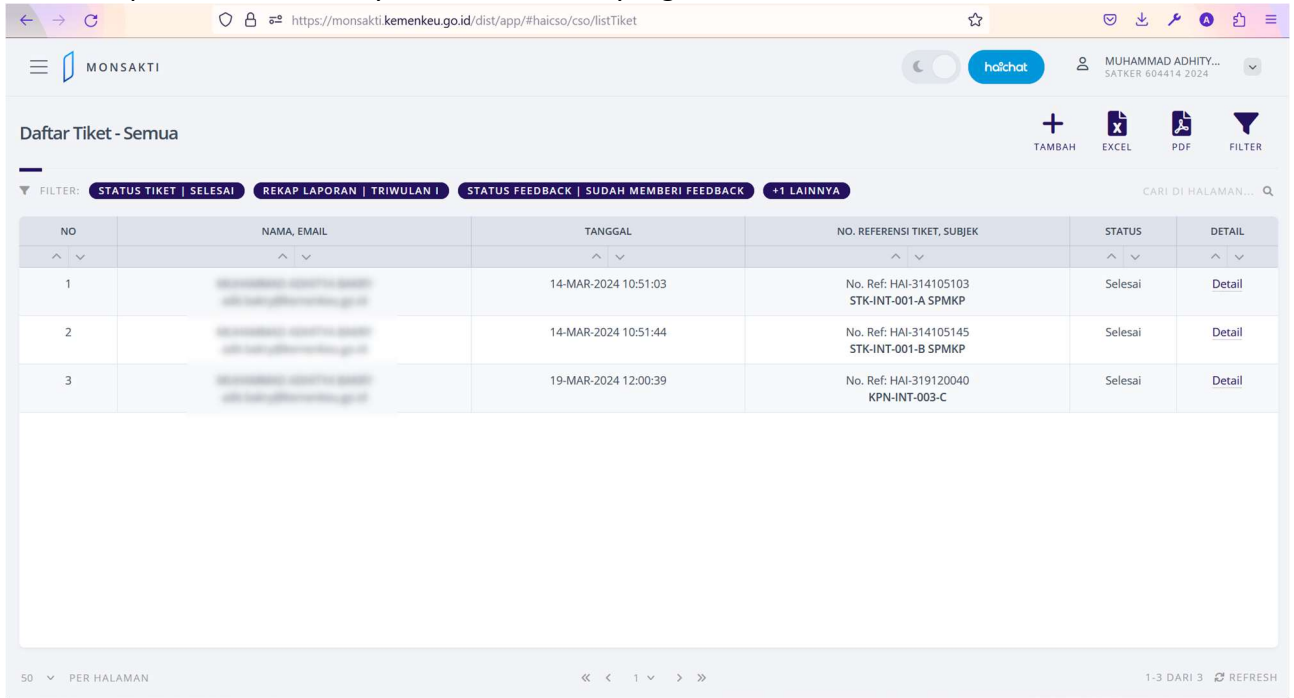
Gambar 6. Klik ikon Filter

4. Isi parameter filter yang tersedia, antara lain Status Tiket (Selesai/Menunggu), Rekap Laporan (Triwulan I/Triwulan II/Triwulan III/Triwulan IV/Tahunan), dan Status Feedback (Sudah memberi feedback/Belum memberi feedback) dan urut berdasarkan (tanggal dibuat tiket). Isi parameter pada filter lalu klik Kirim.

The screenshot shows the 'Filter Data' sidebar in the MONSAKTI application. The sidebar contains four dropdown menus: 'STATUS TIKET', 'REKAP LAPORAN', 'STATUS FEEDBACK', and 'URUT BERDASARKAN'. The 'URUT BERDASARKAN' dropdown is currently set to 'Tanggal Dibuat Terbaru'. At the bottom of the sidebar are two buttons: 'HAPUS ISI' and 'KIRIM'.

Gambar 7. Isian filter data rekap tiket

5. Akan tampil *list* tiket/data layanan sesuai filter yang diisi.

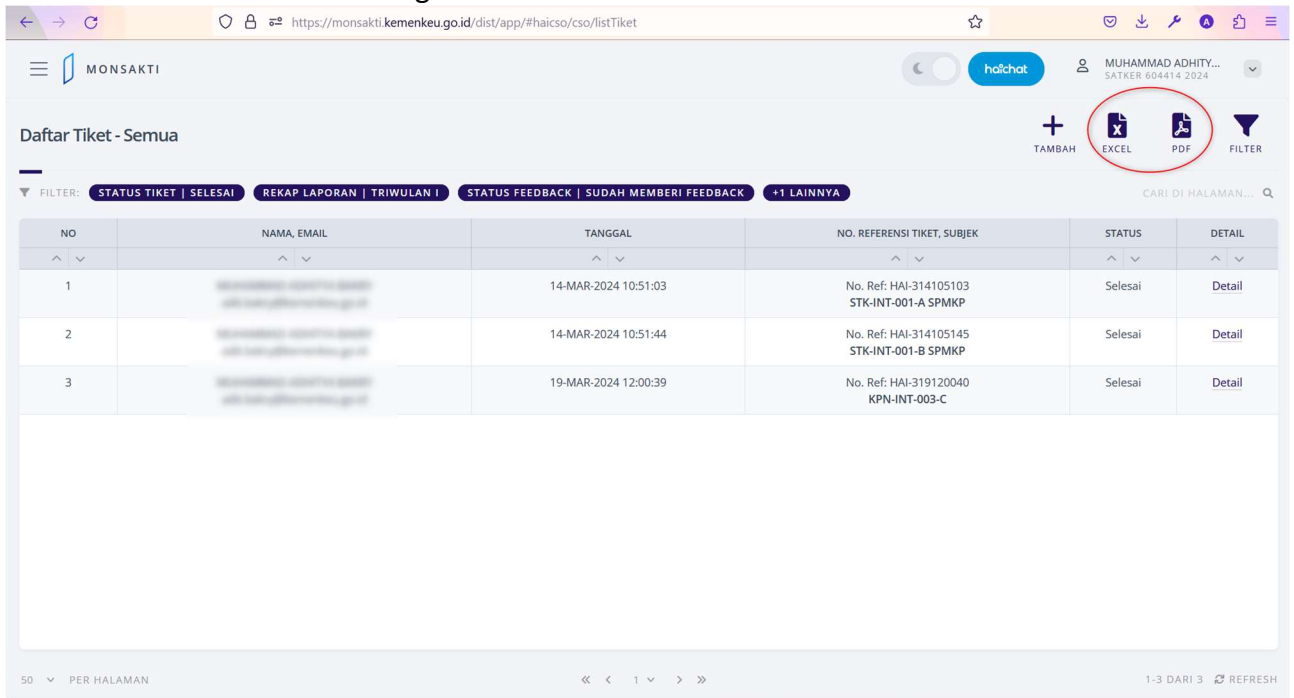


The screenshot shows the MONSAKTI application interface. At the top, there's a navigation bar with the MONSAKTI logo, a toggle switch, a 'halchat' button, and a user profile for MUHAMMAD ADHITYA SATKER. Below this, the main header is 'Daftar Tiket - Semua'. To the right of the header are buttons for 'TAMBAH', 'EXCEL', 'PDF', and 'FILTER'. Below the header is a filter bar with buttons for 'STATUS TIKET | SELESAI', 'REKAP LAPORAN | TRIWULAN I', 'STATUS FEEDBACK | SUDAH MEMBERI FEEDBACK', and '+1 LAINNYA'. Below the filter bar is a table with 6 columns: NO, NAMA, EMAIL, TANGGAL, NO. REFERENSI TIKET, SUBJEK, STATUS, and DETAIL. The table contains 3 rows of data. At the bottom, there's a pagination bar showing '50 PER HALAMAN', navigation arrows, and '1-3 DARI 3 REFRESH'.

NO	NAMA, EMAIL	TANGGAL	NO. REFERENSI TIKET, SUBJEK	STATUS	DETAIL
1		14-MAR-2024 10:51:03	No. Ref: HAI-314105103 STK-INT-001-A SPMKP	Selesai	Detail
2		14-MAR-2024 10:51:44	No. Ref: HAI-314105145 STK-INT-001-B SPMKP	Selesai	Detail
3		19-MAR-2024 12:00:39	No. Ref: HAI-319120040 KPN-INT-003-C	Selesai	Detail

Gambar 8. Tampilan hasil filter

6. Untuk melakukan cetak silakan gunakan fitur cetak excel atau PDF



The screenshot shows the same MONSAKTI application interface as Gambar 8. The 'EXCEL' and 'PDF' buttons in the top right corner are circled in red, indicating the options for printing the data. The rest of the interface, including the filter bar and the table of tickets, is identical to the previous screenshot.

NO	NAMA, EMAIL	TANGGAL	NO. REFERENSI TIKET, SUBJEK	STATUS	DETAIL
1		14-MAR-2024 10:51:03	No. Ref: HAI-314105103 STK-INT-001-A SPMKP	Selesai	Detail
2		14-MAR-2024 10:51:44	No. Ref: HAI-314105145 STK-INT-001-B SPMKP	Selesai	Detail
3		19-MAR-2024 12:00:39	No. Ref: HAI-319120040 KPN-INT-003-C	Selesai	Detail

Gambar 9. Tampilan Menu Cetak Excel dan PDF

Menambah tiket/data layanan

1. Buka MONSAKTI menu HAI CSO, pilih submenu Tiket Bantuan dan Layanan Perbendaharaan.
2. Akan muncul halaman Rekap Tiket. Untuk menambah data tiket, pada halaman Rekap Tiket klik ikon Tambah '+’.

NO	NAMA, EMAIL	TANGGAL	NO. REFERENSI TIKET, SUBJEK	STATUS	DETAIL
1		19-MAR-2024 12:00:39	No. Ref: HAI-319120040 KPN-INT-003-C	Selesai	Detail
2		19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
3		19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Selesai	Detail
4		19-MAR-2024 11:57:56	No. Ref: HAI-319115757 KPN-INT-003-A	Selesai	Detail
5		14-MAR-2024 10:56:08	No. Ref: HAI-314105609 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-ZGEAK9) STK-INT-004-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
6		14-MAR-2024 10:55:23	No. Ref: HAI-314105524 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-VJQF3H) STK-INT-004-A SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
7		14-MAR-2024 10:54:52	No. Ref: HAI-314105453 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-KJGDPO) STK-INT-003-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail

Gambar 10. Mengklik ikon Tambah

3. Akan muncul fom Rekam Data Tiket. Isian form meliputi:
 - Judul
Diisi dengan judul tiket/pertanyaan.
 - Data penanya Email
Berisi dengan nama penanya.
 - Pertanyaan
Diisi dengan detail isi pertanyaan lengkap
 - Lampiran
Diisi dengan *file* lampiran/dokumen pendukung (jika diperlukan).

The image shows a web application interface for MONSAKTI. A modal form titled 'Rekam Data Tiket' is open, requiring the user to fill in several mandatory fields (marked 'WAJIB'). The fields are: JUDUL (Title) with the value 'Pertanyaan terkait DIGIT'; EMAIL (Email) with a dropdown menu showing 'satker@kpp.go.id'; PERTANYAAN (Question) with the text 'Mohon bantuan terkait kendala DIGIT'; LAMPIRAN (Attachment) with a 'Browse...' button and 'No file selected.'; and TUJUAN PERTANYAAN (Purpose of Question) with a dropdown menu 'Pilih Tujuan Pertanyaan..'. A red error message at the bottom of the form states 'ISILAH SEMUA KOLOM WAJIB SEBELUM MELANJUTKAN.' (Please fill in all mandatory columns before proceeding). In the background, a table titled 'Daftar Tiket - Semua' is visible, showing a list of tickets with columns for NO, NAMA, EMAIL, STATUS, and DETAIL. The table has 8 rows of data.

Gambar 11. Form isian Rekam Data Tiket

▪ Tujuan Pertanyaan

Ada empat pilihan Tujuan Pertanyaan, yaitu:

- ✓ Layanan Perbendaharaan-KPPN, untuk pertanyaan yang akan ditujukan kepada KPPN mitra kerja yang bersangkutan.
- ✓ Layanan Revisi DIPA/Register Hibah-Kanwil, untuk pertanyaan terkait revisi DIPA, proses register hibah, atau pertanyaan lain yang ditujukan kepada Kanwil DJPb dari KPPN mitra kerja satker yang bersangkutan.
- ✓ Layanan Pinjaman dan Hibah-KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah, untuk pertanyaan terkait proses pembayaran pinjaman dan hibah yang dilakukan oleh KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah (KPPN KPH).
- ✓ Layanan SPM KP KPPN JAKARTA-KPPN, untuk pertanyaan terkait SPM KP khusus pada SATKER KPP Lingkup DKI Jakarta yang mempunyai dua KPPN mitra bayar

Gambar 12. Form Isian Tujuan Pertanyaan

Jika form sudah diisi, klik Kirim untuk menyimpan dan mengirimkan tiket/pertanyaan sesuai dengan Tujuan Pertanyaan

4. Jika proses rekam tiket/pertanyaan berhasil, akan muncul notifikasi Sukses. Klik Kirim untuk kembali ke halaman Rekap Tiket.

Gambar 13. Notifikasi berhasil merekam tiket

5. Tiket/pertanyaan yang direkam akan muncul pada halaman Rekap Tiket.

MONSAKTI

Daftar Tiket - Semua

FILTER: URUT BERDASARKAN | TANGGAL DIBUAT TERBARU

CARI DI HALAMAN...

NO	NAMA, EMAIL	TANGGAL	NO. REFERENSI TIKET, SUBJEK	STATUS	DETAIL
1		21-MAR-2024 12:07:10	No. Ref: HAI-321120711 mohon bantuan penyelesaian eror sakti	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
2		19-MAR-2024 12:00:39	No. Ref: HAI-319120040 KPN-INT-003-C	Selesai	Detail
3		19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
4		19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Selesai	Detail
5		19-MAR-2024 11:57:56	No. Ref: HAI-319115757 KPN-INT-003-A	Selesai	Detail
6		14-MAR-2024 10:56:08	No. Ref: HAI-314105609 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-ZGEAK9) STK-INT-004-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
7		14-MAR-2024 10:55:23	No. Ref: HAI-314105524 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-VJQF3H) STK-INT-004-A SPMKP	Kirim ke HAI	Detail

50 PER HALAMAN

1-15 DARI 15 REFRESH

Gambar 14. Tiket muncul pada menu daftar tiket

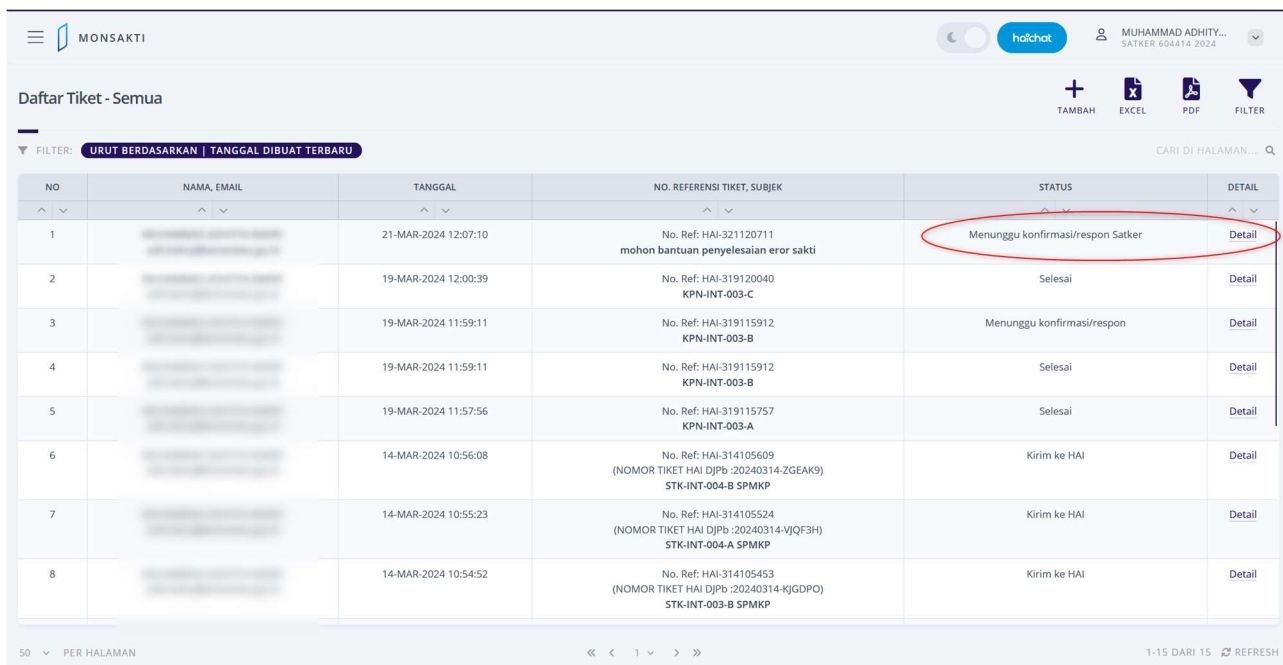
Menanggapi tiket/data layanan

Satker dapat menanggapi tiket yang telah direspon/dijawab oleh KPPN/Kanwil. Status tiket yang membutuhkan respon dari satker adalah:

- Menunggu konfirmasi/respon dari satker, yang berarti tiket/pertanyaan membutuhkan konfirmasi dari satker.
- Selesai, belum ada feedback, yang berarti KPPN telah menjawab selesai tiket/pertanyaan dari satker tetapi satker belum memberikan *feedback* atas tiket tersebut.

Menanggapi tiket dengan status Menunggu konfirmasi/respon dari Satker

1. Buka MONSAKTI menu HAI CSO, pilih submenu Tiket Bantuan dan Layanan Perbendaharaan.
2. Akan muncul halaman Rekap Tiket. Klik Detail pada tiket dengan status Menunggu konfirmasi/respon dari satker.



NO	NAMA, EMAIL	TANGGAL	NO. REFERENSI, SUBJEK	STATUS	DETAIL
1		21-MAR-2024 12:07:10	No. Ref: HAI-321120711 mohon bantuan penyelesaian eror sakti	Menunggu konfirmasi/respon Satker	Detail
2		19-MAR-2024 12:00:39	No. Ref: HAI-319120040 KPN-INT-003-C	Selesai	Detail
3		19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
4		19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Selesai	Detail
5		19-MAR-2024 11:57:56	No. Ref: HAI-319115757 KPN-INT-003-A	Selesai	Detail
6		14-MAR-2024 10:56:08	No. Ref: HAI-314105609 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-ZGEAK9) STK-INT-004-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
7		14-MAR-2024 10:55:23	No. Ref: HAI-314105524 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-VJQF3H) STK-INT-004-A SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
8		14-MAR-2024 10:54:52	No. Ref: HAI-314105453 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-KJGDPO) STK-INT-003-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail

Gambar 15. Klik Detail pada tiket yang akan ditanggapi

3. Akan muncul form Detail Data Tiket tersebut. Isi Tanggapan dan Lampiran (jika dibutuhkan), kemudian klik Kirim untuk mengirimkan tanggapan terhadap tiket.

MONSAKTI

Daftar Tiket - Semua

FILTER: URUT BERDASARKAN | TANGGAL DIBUAT TERBARU

NO	NAMA, EMAIL	TANGGAL	NO. REFERENSI TIKET, SUBJEK	STATUS	DETAIL
1		21-MAR-2024 12:07:10	No. Ref: HAI-321120711	Menunggu konfirmasi/respon Satker	Detail
2		14-MAR-2024 10:56:08	No. Ref: HAI-314105609 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-ZGEAK9) STK-INT-004-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
3		14-MAR-2024 10:55:23	No. Ref: HAI-314105524 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-VJQF3H) STK-INT-004-A SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
4		14-MAR-2024 10:54:52	No. Ref: HAI-314105453 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-KJGDPO) STK-INT-003-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail

50 PER HALAMAN

1-15 DARI 15 REFRESH

Detail Data Tiket No. HAI-321120711

JUDUL: HAI-321120711
mohon bantuan penyelesaian error sakti

NAMA, EMAIL: [REDACTED]

METODE: Diinput pada MONSAKTI Satker/KPPN

STATUS: Menunggu konfirmasi/respon Satker

RESPON TIKET OLEH [REDACTED] 21-03-2024 12:16:29

mohon bantuan penyelesaian error sakti

RESPON TIKET OLEH CSO 182 21-03-2024 12:30:33

silakan coba lakukan clear cache

TANGGAPAN: **WAJIB**

Berhasil terimakasih bantuannya

LAMPIRAN

Browse... No file selected.

HAPUS ISI KIRIM

Gambar 16. Mengisi tanggapan tiket

4. Jika tanggapan terhadap tiket berhasil dikirim, akan muncul notifikasi Sukses. Klik Kirim dan akan muncul kembali form Detail dengan status tiket berubah menjadi Menunggu respon dari KPPN. Tutup form dengan mengklik ikon 'x' pada bagian kanan atas form Detail Data Tiket.

MONSAKTI

Daftar Tiket - Semua

FILTER: URUT BERDASARKAN | TANGGAL DIBUAT TERBARU

NO	NAMA, EMAIL	TANGGAL	NO. REFERENSI TIKET, SUBJEK	STATUS	DETAIL
1		21-MAR-2024 12:07:10	No. Ref: HAI-321120711	Menunggu konfirmasi/respon Satker	Detail
2		14-MAR-2024 10:56:08	No. Ref: HAI-314105609 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-ZGEAK9) STK-INT-004-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
3		14-MAR-2024 10:55:23	No. Ref: HAI-314105524 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-VJQF3H) STK-INT-004-A SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
4		14-MAR-2024 10:54:52	No. Ref: HAI-314105453 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-KJGDPO) STK-INT-003-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail

50 PER HALAMAN

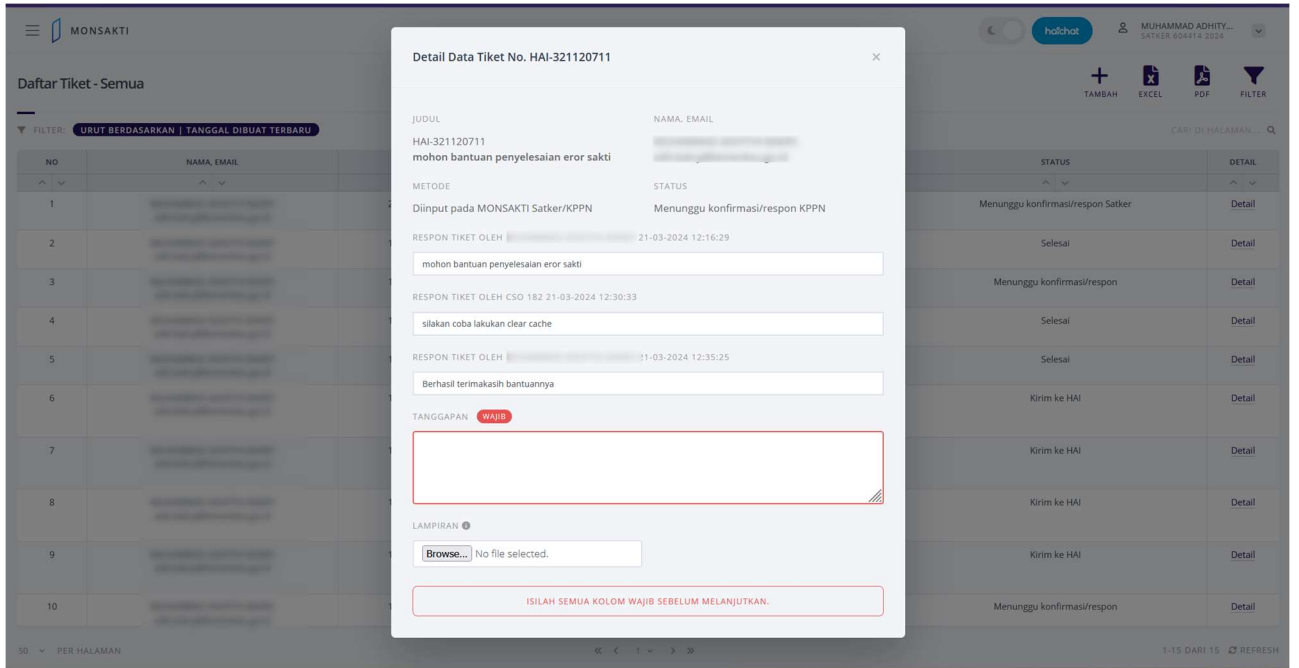
1-15 DARI 15 REFRESH

Sukses!

Berhasil mengirimkan tanggapan terhadap tiket nomor HAI-321120711

KIRIM

Gambar 17. Tampilan notifikasi sukses tiket setelah ditanggapi oleh Satker



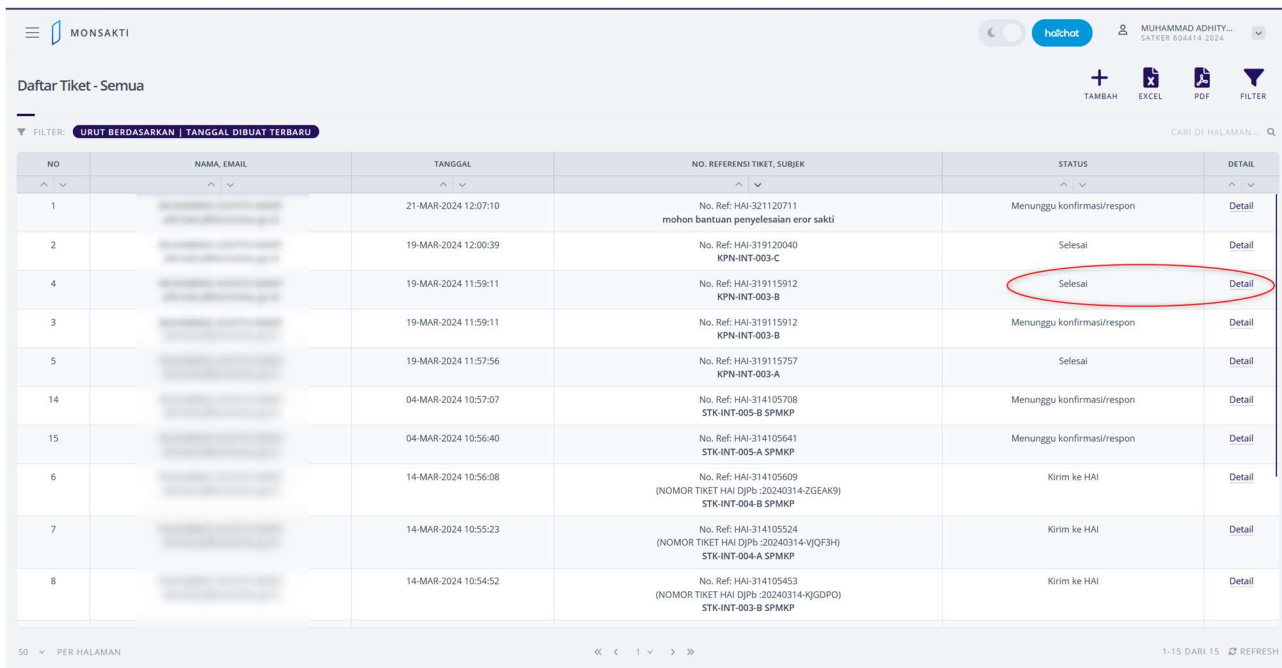
Gambar 18. Tampilan detail tiket setelah ditanggapi oleh Satker

MONSAKTI					
Daftar Tiket - Semua					
TIDAK ADA FILTER					
NO	NAMA, EMAIL	TANGGAL	NO. REFERENSI TIKET, SUBJEK	STATUS	DETAIL
15	[REDACTED]	21-MAR-2024 12:07:10	No. Ref: HAI-321120711 mohon bantuan penyelesaian error sakti	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
3	[REDACTED]	19-MAR-2024 12:00:39	No. Ref: HAI-319120040 KPN-INT-003-C	Selesai	Detail
4	[REDACTED]	19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Selesai	Detail
2	[REDACTED]	19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
1	[REDACTED]	19-MAR-2024 11:57:56	No. Ref: HAI-319115757 KPN-INT-003-A	Selesai	Detail
13	[REDACTED]	04-MAR-2024 10:57:07	No. Ref: HAI-314105708 STK-INT-005-B SPMKP	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
12	[REDACTED]	04-MAR-2024 10:56:40	No. Ref: HAI-314105641 STK-INT-005-A SPMKP	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
11	[REDACTED]	14-MAR-2024 10:56:08	No. Ref: HAI-314105609 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-ZGEAK9) STK-INT-004-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
10	[REDACTED]	14-MAR-2024 10:55:23	No. Ref: HAI-314105524 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-VJQF3H) STK-INT-004-A SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
9	[REDACTED]	14-MAR-2024 10:54:52	No. Ref: HAI-314105453 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-KJGDPO) STK-INT-003-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail

Gambar 19. Tampilan daftar tiket setelah ditanggapi oleh Satker

Menanggapi tiket dengan status Selesai, Belum ada *feedback*

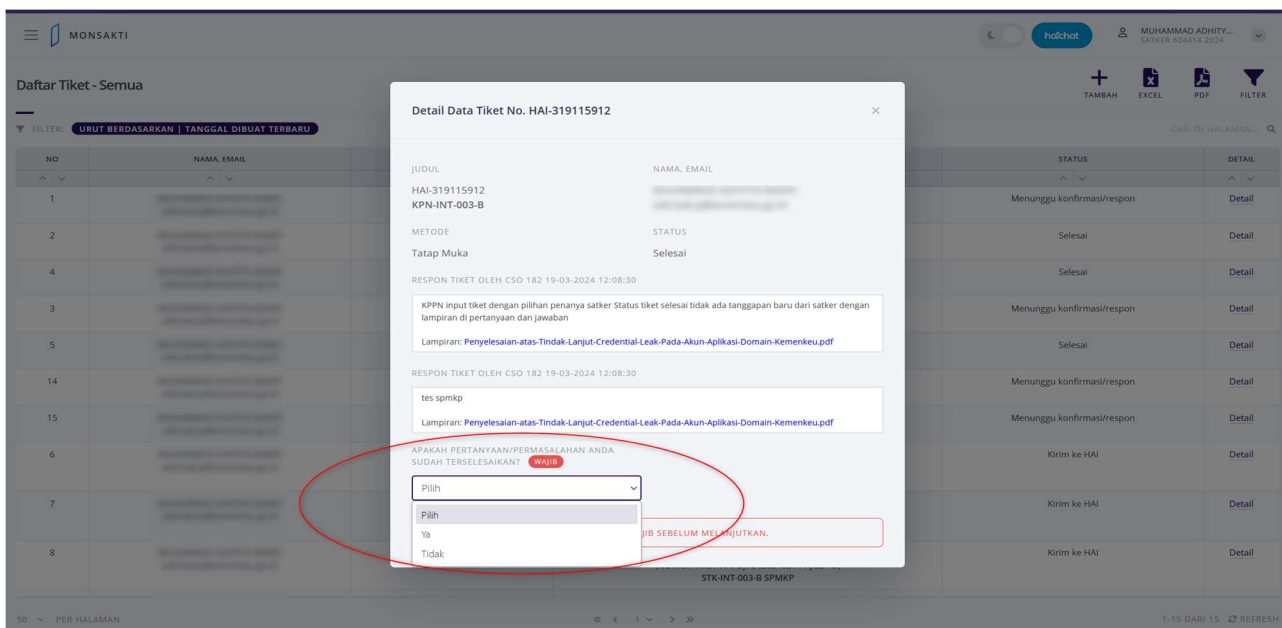
1. Buka MONSAKTI menu HAI CSO, pilih submenu Tiket Bantuan dan Layanan Perbendaharaan.
2. Akan muncul halaman Rekap Tiket. Klik Detail pada tiket dengan status Selesai, belum ada *feedback*.



NO	NAMA, EMAIL	TANGGAL	NO. REFERENSI TIKET, SUBJEK	STATUS	DETAIL
1		21-MAR-2024 12:07:10	No. Ref: HAI-321120711 mohon bantuan penyelesaian error sakti	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
2		19-MAR-2024 12:00:39	No. Ref: HAI-319120040 KPN-INT-003-C	Selesai	Detail
4		19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Selesai	Detail
3		19-MAR-2024 11:59:11	No. Ref: HAI-319115912 KPN-INT-003-B	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
5		19-MAR-2024 11:57:56	No. Ref: HAI-319115757 KPN-INT-003-A	Selesai	Detail
14		04-MAR-2024 10:57:07	No. Ref: HAI-314105708 STK-INT-005-B SPMKP	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
15		04-MAR-2024 10:56:40	No. Ref: HAI-314105641 STK-INT-005-A SPMKP	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
6		14-MAR-2024 10:56:08	No. Ref: HAI-314105609 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-ZGEAKS) STK-INT-004-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
7		14-MAR-2024 10:55:23	No. Ref: HAI-314105524 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-VJQF3H) STK-INT-004-A SPMKP	Kirim ke HAI	Detail
8		14-MAR-2024 10:54:52	No. Ref: HAI-314105453 (NOMOR TIKET HAI DJPb :20240314-KJGDPQ) STK-INT-003-B SPMKP	Kirim ke HAI	Detail

Gambar 20. Tampilan daftar tiket Satker

3. Akan muncul form Detail Tiket dan terdapat pertanyaan 'Apakah pertanyaan/permasalahan Anda sudah terselesaikan?'



Detail Data Tiket No. HAI-319115912

JUDUL: HAI-319115912
KPN-INT-003-B

NAMA, EMAIL: [REDACTED]

METODE: Tatap Muka

STATUS: Selesai

RESPON TIKET OLEH CSO 182 19-03-2024 12:08:30

KPPN input tiket dengan pilihan penanya satker Status tiket selesai tidak ada tanggapan baru dari satker dengan lampiran di pertanyaan dan jawaban

Lampiran: [Penyelesaian atas Tindak Lanjut Credential Leak Pada Akun Aplikasi Domain Kemenkeu.pdf](#)

RESPON TIKET OLEH CSO 182 19-03-2024 12:08:30

tes spmkp

Lampiran: [Penyelesaian atas Tindak Lanjut Credential Leak Pada Akun Aplikasi Domain Kemenkeu.pdf](#)

APAKAH PERTANYAAN/PERMASALAHAN ANDA SUDAH TERSELESAIKAN? **WAJIB**

Pilih

Pilih

Ya

Tidak

Wajib Sebelum Melanjutkan.

Gambar 21. Konfirmasi penyelesaian tiket

4. Jika tiket/pertanyaan dianggap sudah selesai (pilih Ya), maka akan muncul tampilan untuk memberikan *feedback* terhadap tiket (Membantu/Netral/Tidak Membantu) dan Komentar (komentar wajib diisi jika pilihan *feedback* adalah tidak membantu). Klik Kirim untuk memberikan *feedback* terhadap tiket.

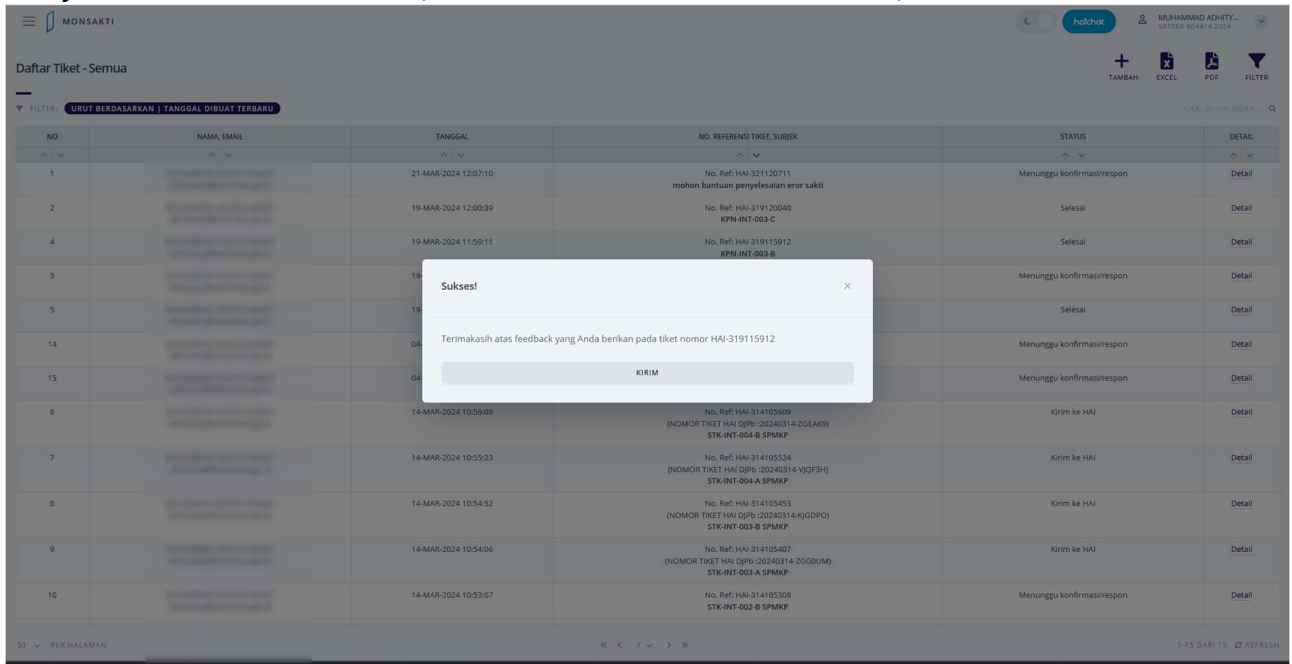
The screenshot displays the 'Detail Data Tiket No. HAI-319115912' form. The form is divided into several sections: 'JUDUL' (Title) with fields for 'HAJ-319115912' and 'KPN-INT-003-B'; 'NAMA, EMAIL' (Name, Email) with a blurred field; 'METODE' (Method) with 'Tatap Muka' (Face-to-face) selected; 'STATUS' (Status) with 'Selesai' (Completed) selected. Below these are two response sections: 'RESPON TIKET OLEH CSO 182 19-03-2024 12:08:30' and 'RESPON TIKET OLEH CSO 182 19-03-2024 12:08:30'. The first response section contains a text input field with 'tes spmkip' and a file upload button 'Lampiran: Penyelesaian-atas-Tindak-Lanjut-Credential-Leak-Pada-Akun-Aplikasi-Domain-Kemenkeu.pdf'. The second response section contains a text input field with 'tes spmkip' and a file upload button 'Lampiran: Penyelesaian-atas-Tindak-Lanjut-Credential-Leak-Pada-Akun-Aplikasi-Domain-Kemenkeu.pdf'. Below these is a section for 'APAKAH PERTANYAAN/PERMASALAHAN ANDA SUDAH TERSELESAIKAN?' (Are your question/problem solved?) with a 'WAJIB' (Mandatory) label and a dropdown menu set to 'Ya' (Yes). This is followed by a 'BERIKAN PENILAIAN ANDA' (Give your rating) section with a 'WAJIB' label and three radio buttons: 'Membantu' (Helpful), 'Netral' (Neutral), and 'Tidak Membantu' (Not helpful). The 'Membantu' radio button is selected. Below this is a 'KOMENTAR' (Comment) section with a 'WAJIB' label and a text input field containing 'terimakasih cto kppn'. At the bottom, there is a 'CATATAN' (Note) section with the text 'Tiket yang sudah ditandai Selesai akan tertutup dan tidak dapat diberikan tanggapan lagi oleh Penanya dan KPPN/Satker'. The form has two buttons at the bottom: 'HAPUS (SIAN)' (Delete) and 'KIRIM' (Send). The background shows a list of tickets and a sidebar with navigation options.

Gambar 22. Mengisi *feedback* tiket selesai

Catatan:

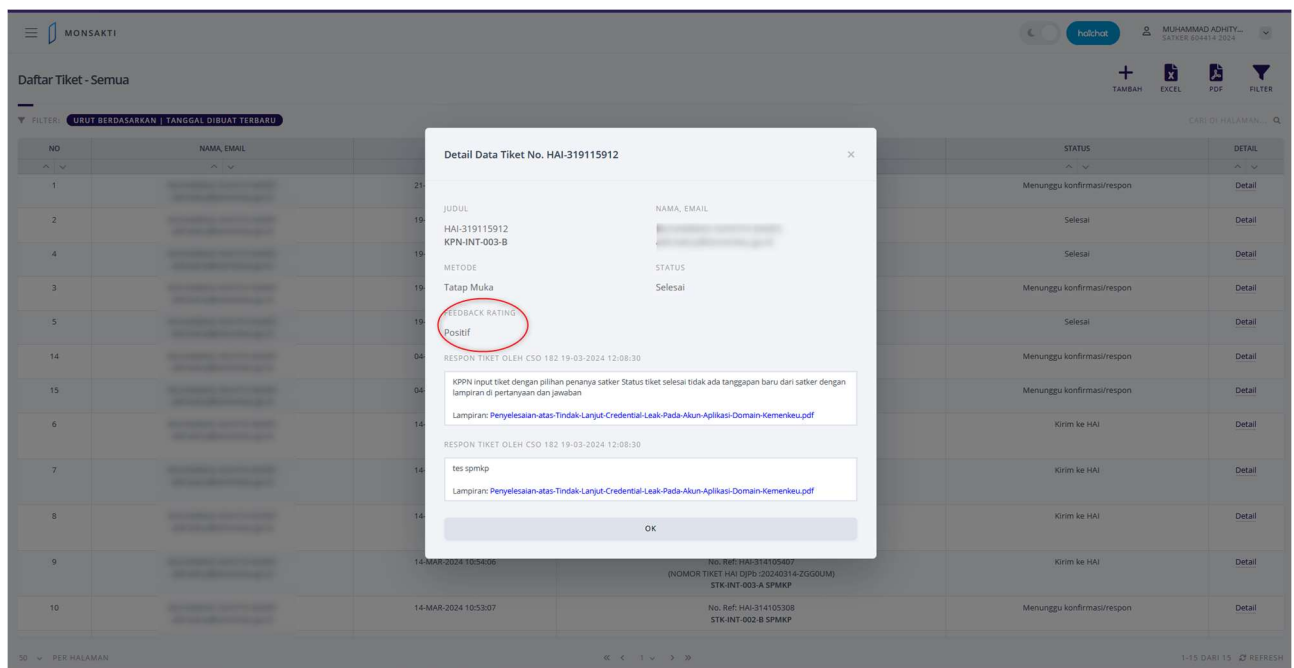
- Tiket yang dianggap sudah selesai oleh Satker (Pilihan Ya pada opsi Apakah pertanyaan/permasalahan Anda sudah terselesaikan?), maka tiket tersebut sudah tidak dapat ditanggapi lagi oleh KPPN/Satker.
- Feedback tiket hanya dapat dilihat oleh Satker, sedangkan KPPN/Kanwil tidak dapat melihat feedback tiket.

5. Jika *feedback* berhasil diberikan, maka akan muncul notifikasi sukses, klik tombol Kirim.



Gambar 23. Notifikasi sukses memberikan *feedback*

6. Akan muncul form Detail Tiket dan hasil *feedback* yang telah diberikan. Untuk menutup form DetailTiket, klik 'x' pada bagian kanan atas form.



Gambar 24. Penilaian *feedback* muncul pada Detail Data Tiket

- MONSAKTI

halohol

Daftar Tiket - Semua

FILTER

URUT BERDASARKAN | TANGGAL DIBUAT TERBARU

NO	NAMA, EMAIL	STATUS	DETAIL
1	HAI-319115757 KPN-INT-003-A	Menunggu konfirmasi/respon	Detail
2	Tatap Muka	Selesai	Detail
4		Selesai	Detail
3		Menunggu konfirmasi/respon	Detail
5		Selesai	Detail
14		Menunggu konfirmasi/respon	Detail
15		Menunggu konfirmasi/respon	Detail
6		Kirim ke HAI	Detail
7		Kirim ke HAI	Detail
8		Kirim ke HAI	Detail
9		Kirim ke HAI	Detail
10		Menunggu konfirmasi/respon	Detail

Detail Data Tiket No. HAI-319115757

JUDUL

NAMA, EMAIL

HAI-319115757
KPN-INT-003-A

METODE

STATUS

Tatap Muka

Selesai

RESPON TIKET OLEH CSO 182 19-03-2024 12:07:14

KPN input tiket dengan pilihan penanya satker Status tiket selesai tidak ada tanggapan baru dari satker tanpa lampiran

RESPON TIKET OLEH CSO 182 19-03-2024 12:07:14

tes jawab sprnkp

APAKAH PERTANYAAN/PERMASALAHAN ANDA SUDAH TERSELESAIKAN?

Tidak

TANGGAPAN

gabisa nih gimana lagi ya

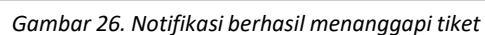
LAMPIRAN

Browse... No file selected.

HAPUS ISIAN

KIRIM

8. Akan muncul notifikasi berhasil menambahkan tanggapan tiket.



9. Klik Kirim dan akan muncul kembali form Detail Tiket. Status tiket berubah kembali menjadi Menunggu konfirmasi/respon dari KPPN. Untuk menutup form Detail Tiket, klik 'x' pada bagian kanan atas form.

The screenshot displays the 'Detail Data Tiket' form for ticket number HAI-319115757. The form is divided into several sections: 'JUDUL' (Title) with 'HAI-319115757' and 'KPN-INT-003-A'; 'NAMA, EMAIL' (Name, Email) with a blurred field; 'METODE' (Method) with 'Tatap Muka' (Face-to-face); 'STATUS' (Status) with 'Menunggu konfirmasi/respon KPPN' circled in red; 'RESPON TIKET OLEH CSO' (Ticket response by CSO) with a date of '19-03-2024 12:07:14'; 'RESPON TIKET OLEH CSO' (Ticket response by CSO) with a date of '21-03-2024 13:01:29'; 'RESPON TIKET OLEH CSO' (Ticket response by CSO) with a date of '21-03-2024 13:15:26'; 'RESPON TIKET OLEH CSO' (Ticket response by CSO) with a date of '21-03-2024 13:18:54'; 'TANGGAPAN' (Response) with a red 'WAJIB' (Mandatory) label; and 'LAMPIRAN' (Attachment) with a 'Browse...' button. The form also includes a 'Filter' section on the left and a 'Daftar Tiket - Semua' (All Ticket List) table on the right.

NO	NAMA, EMAIL	STATUS	DETAIL
1		Menunggu konfirmasi/respon	Detail
2		Selesai	Detail
4		Selesai	Detail
3		Menunggu konfirmasi/respon	Detail
5		Selesai	Detail
14		Menunggu konfirmasi/respon	Detail
15		Menunggu konfirmasi/respon	Detail
6		Kirim ke HAI	Detail
7		Kirim ke HAI	Detail
8		Kirim ke HAI	Detail
9		Kirim ke HAI	Detail
10		Menunggu konfirmasi/respon	Detail

Gambar 27. Status tiket berubah menjadi Menunggu konfirmasi/respon KPPN