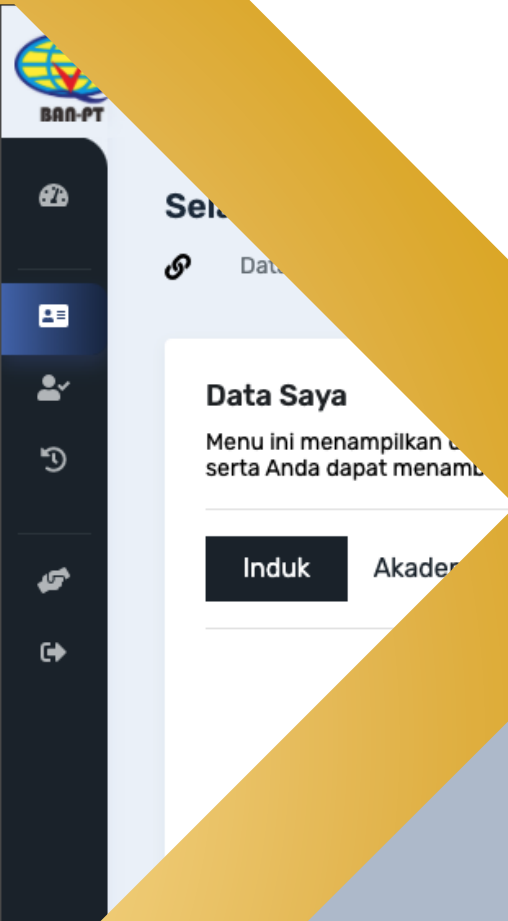


BANT-PT

SATRIA

Sistem Pencatatan Riwayat Asesor



BUKU PANDUAN

Untuk Asesor

SATRIA V.1

BANT-PT 2021

KATA PENGANTAR

Dalam upaya menyelenggarakan akreditasi yang efisien, handal, dan akurat sebagaimana tercantum dalam Rencana Strategis Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), BAN-PT terus mengembangkan sistem informasi baik terkait proses akreditasi maupun sistem informasi pendukung pengelolaan BAN-PT. Sampai dengan akhir tahun 2020, BAN-PT telah mengembangkan beberapa sistem dan modul seperti: Sistem Akreditasi Perguruan Tinggi Online (SAPTO), Sistem Pengelolaan Transaksi Elektronik Keuangan (SEPTIKeu), Modul Penugasan Asesor, dan Sistem Administrasi Persuratan Akreditasi (SAPTA).

Selanjutnya BAN-PT mengembangkan satu sistem aplikasi baru yaitu **Sistem Pencatatan Riwayat Asesor (SATRIA)**. SATRIA merupakan sistem aplikasi yang akan digunakan dalam pengelolaan asesor yang antara lain meliputi data diri, program pengembangan, dan catatan kinerja asesor. Buku panduan singkat ini berisi langkah-langkah teknis penggunaan aplikasi SATRIA oleh asesor BAN-PT mulai dari login sampai dengan menyimpan perubahan data yang dilakukan.

Akhir kata, semoga panduan singkat ini membantu pengguna dalam mengoperasikan sistem aplikasi SATRIA.

Dewan Eksekutif BAN-PT dan Tim Pengembang SATRIA.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
PENDAHULUAN	4
<i>Mengakses SATRIA menggunakan tautan</i>	5
<i>Masuk (login) ke SATRIA menggunakan akun SAPTO</i>	5
<i>Keluar (logout) dari SATRIA</i>	6
<i>Menggunakan Menu Beranda</i>	6
<i>Menggunakan Menu Data Saya</i>	8
<i>Mengubah Data Diri Saya</i>	9
<i>Menggunakan Menu Data Pelatihan</i>	11
<i>Menambah Data Pelatihan</i>	12
<i>Mengubah Data Pelatihan</i>	13
<i>Melihat Data Pelatihan</i>	13
<i>Menghapus Data Pelatihan</i>	14
<i>Menggunakan Menu Riwayat Perubahan</i>	14
<i>Menggunakan Menu Layanan Bantuan</i>	15
<i>Membuat Laporan Kendala</i>	16
<i>Melihat Sejarah Laporan Anda</i>	17
<i>Melihat Sejarah ataupun Melakukan Percakapan Bantuan</i>	17

PENDAHULUAN

SATRIA merupakan sistem pencatatan data asesor BAN-PT meliputi data identitas, akademik, institusi, keuangan, hingga data pengembangan diri berupa pelatihan-pelatihan yang pernah dilakukan.

SATRIA memiliki beberapa fitur bagi Asesor meliputi:

1. Terintegrasi dengan SAPTO. Jika Anda sebelumnya sudah memiliki akun SAPTO, Anda tidak perlu membuat akun baru untuk dapat mengakses SATRIA. Cukup dengan login di SATRIA menggunakan akun SAPTO.
2. Data-data pribadi (data induk, akademik, institusi, keuangan) yang Anda miliki dan pernah Anda catatkan pada SAPTO dapat Anda ubah supaya data tersebut tetap merupakan data yang paling baru.
3. Data pelatihan yang pernah Anda ikuti dapat Anda catatkan pada SATRIA, supaya rekam jejak data pengembangan diri Anda dapat Anda lihat dengan mudah.
4. Fitur layanan bantuan yang dibuat layaknya aplikasi perpesanan. Jika Anda mengalami kendala apapun saat menggunakan SATRIA, Anda dapat melaporkan kasus yang Anda alami yang kemudian akan dibantu oleh operator/administrator SATRIA untuk menyelesaikannya.
5. Perubahan data yang terjadi pada data Asesor akan ditampilkan melalui menu riwayat perubahan dengan harapan proses *tracking* perubahan data dapat dipantau baik oleh Asesor sendiri maupun operator BAN-PT.

Mengakses SATRIA menggunakan tautan

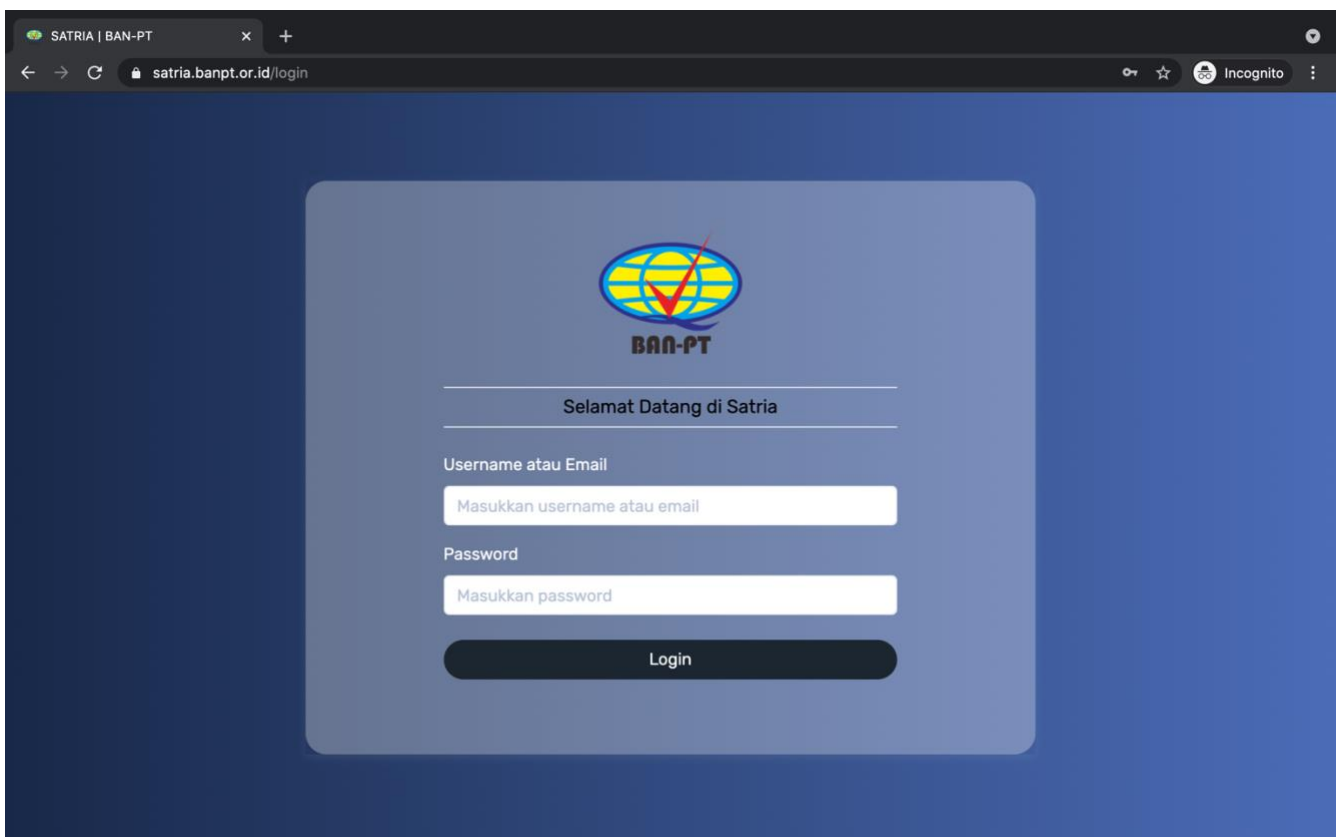
SATRIA merupakan platform berbasis website, karenanya untuk dapat mengakses dan menggunakan satria Anda dapat membuka pada browser Anda (Google Chrome) kemudian masukkan URL berikut.

URL => <https://satria.banpt.or.id/>

Setelah itu Anda mengakses link diatas, akan diarahkan menuju halaman login SATRIA yang kemudian Anda akan diminta untuk mengisi *username* atau *email* dengan *password* akun SAPTO Anda.

Masuk (*login*) ke SATRIA menggunakan akun SAPTO

Perlu diingat, bahwa SATRIA menerapkan *Authentication Single Sign On (SSO)* yang disediakan oleh SAPTO, sehingga yang Anda gunakan untuk masuk ke SATRIA adalah akun SAPTO Anda.



Pada halaman *login* silahkan masukkan *username* atau *email* dengan kombinasi *password* akun SAPTO Anda. Jika dirasa sudah benar, silahkan tekan tombol *Login*. Tunggu hingga proses *Authentication* selesai. Jika kombinasi antara *username* atau *email* dengan kombinasi *password* yang Anda masukkan benar, Anda akan diarahkan menuju **halaman Beranda**.

Keluar (*logout*) dari SATRIA

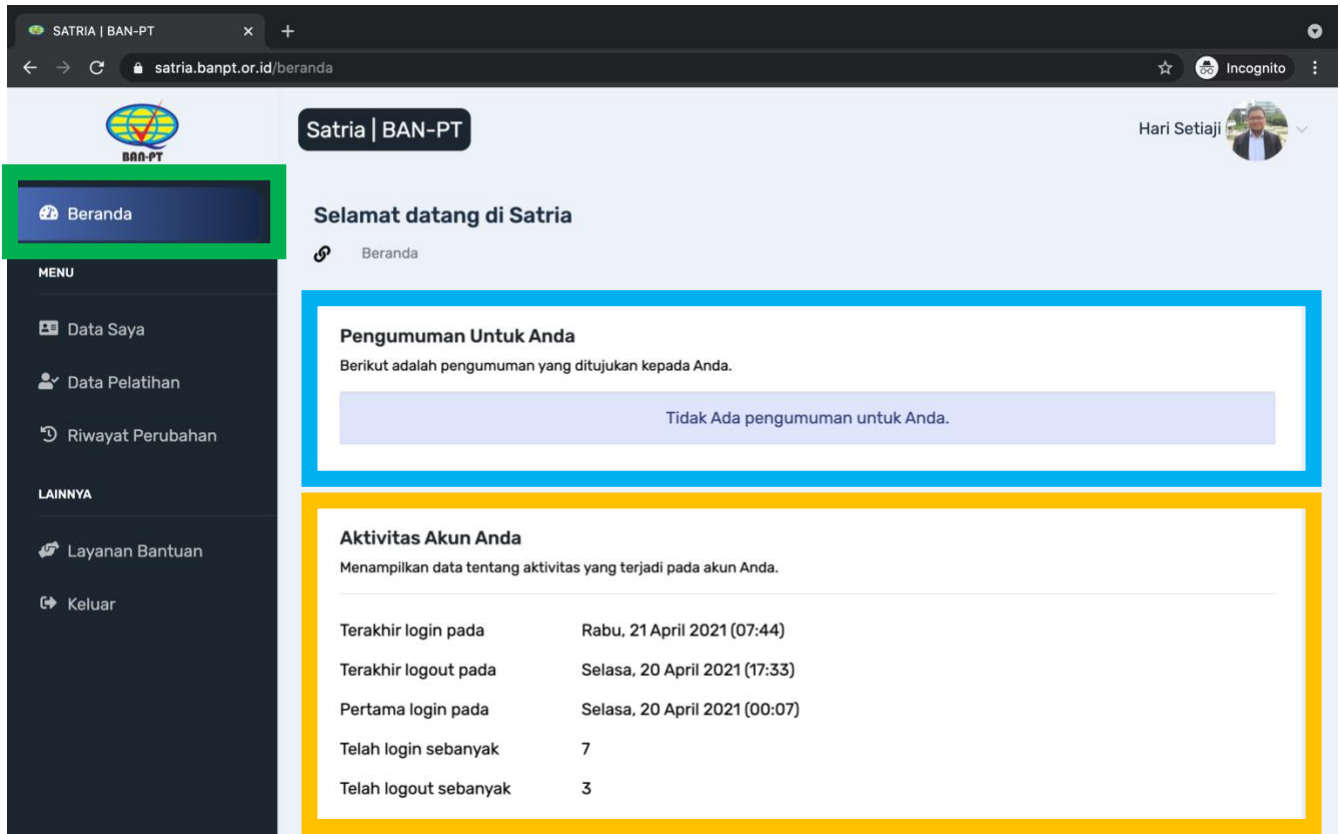


Keluar (*logout*) dari SATRIA dapat Anda lakukan dengan 2 cara sesuai pada gambar diatas:

1. Kotak berwarna hijau (■). Pada menu di sisi kiri, paling bawah sendiri terdapat tombol “Keluar”, Anda dapat melakukan *logout* dengan menekan tombol yang ada pada kotak berwarna hijau.
2. Kotak berwarna biru (■). Selain pada menu di sebelah kiri, Anda dapat menekan tombol yang bergambar foto profil Anda pada pojok kanan atas seperti pada kotak berwarna biru. Setelah anda menekan tombol bergambar foto profil akun Anda, maka akan muncul 1 tombol “Keluar” dibawahnya, silahkan tekan tombol tersebut maka Anda akan keluar (*logout*) dari SATRIA.

Menggunakan Menu Beranda

Menu Beranda merupakan halaman yang menyediakan informasi berupa pengumuman yang ditujukan untuk Anda dan juga informasi aktivitas yang terjadi pada akun Anda. Anda dapat menggunakan menu Beranda dengan 2 cara. Yang pertama, pada saat kondisi Anda belum login SATRIA, Anda dapat melakukan login terlebih dahulu yang kemudian Anda akan diarahkan menuju halaman Beranda secara otomatis. Yang kedua, apabila Anda dalam keadaan sudah login, Anda dapat memilih menu “Beranda”.

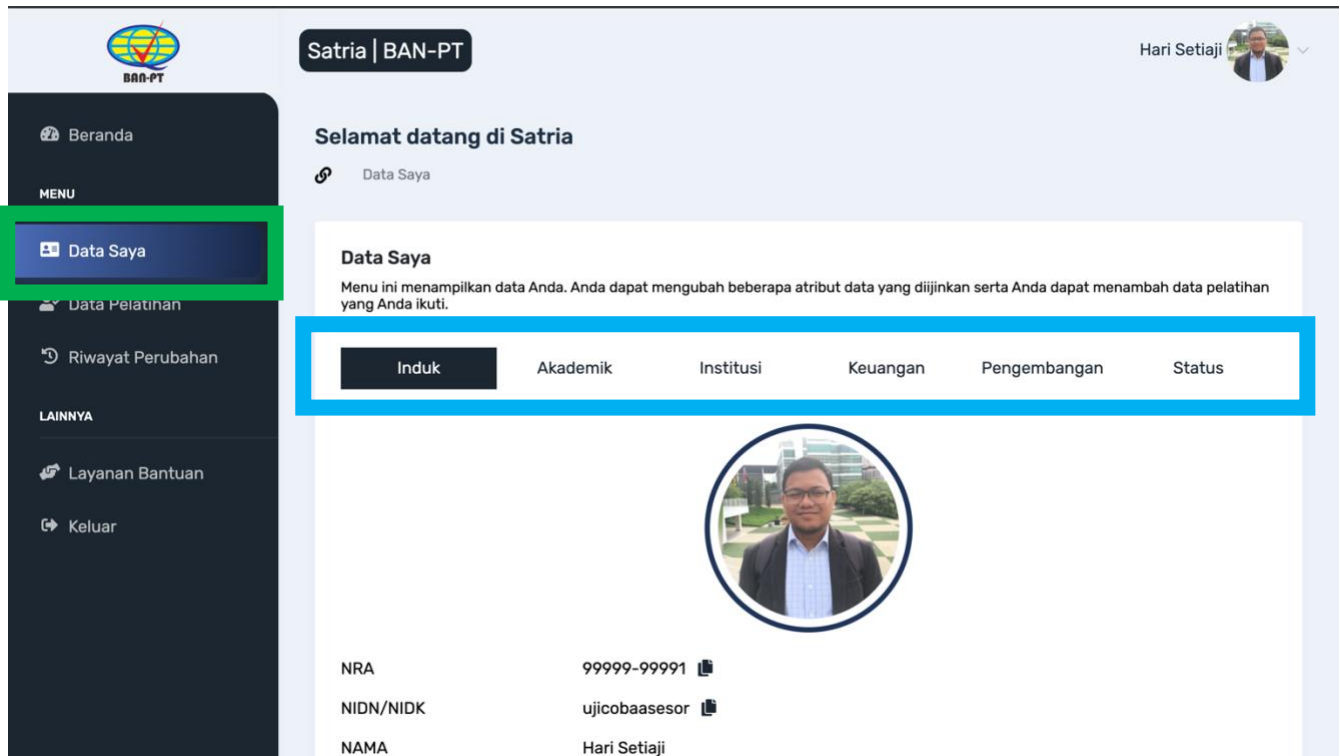


Seperti yang dapat Anda lihat pada gambar diatas:

1. Kotak berwarna hijau (■), merupakan menu yang akan mengarahkan Anda menuju **halaman Beranda**.
2. Kotak berwarna biru (■), menampilkan informasi/pengumuman yang ditujukan untuk Anda. Segala informasi akan ditampilkan pada kotak berwarna biru ini.
3. Kotak berwarna kuning (■), menampilkan informasi aktivitas yang terjadi pada akun Anda. Informasi yang ditampilkan antara lain kapan terakhir Anda *login* ke SATRIA, kapan terakhir Anda *logout* dari SATRIA, kapan pertama kali Anda *login* ke SATRIA, berapa kali Anda *login* ke SATRIA dan berapa kali Anda *logout* dari SATRIA. Jika jumlah *login* tidak sama dengan jumlah *logout*, itu menandakan kecenderungan Anda bahwa Anda seringkali *login* dan melupakan proses *logout* setelah Anda selesai mengakses SATRIA.

Menggunakan Menu Data Saya

Menu Data Saya merupakan halaman yang menyediakan informasi yang berkaitan dengan data diri Anda. Anda dapat melakukan perubahan data diri Anda melalui menu ini (akan dijelaskan pada bab berikutnya). Menu ini terdiri dari 6 *sub-menu* informasi didalamnya yaitu, **Induk, Akademik, Institusi, Keuangan, Pengembangan, Status**. Seperti yang dapat Anda lihat pada gambar berikut.



Seperti yang dapat Anda lihat pada gambar diatas:

1. Kotak berwarna hijau (■), merupakan menu yang akan mengarahkan Anda menuju **halaman Data Saya**.
2. Kotak berwarna biru (■), merupakan *sub-menu* yang dapat Anda gunakan untuk melihat informasi data Anda sesuai dengan kategori informasi (**Induk, Akademik, Institusi, Keuangan, Pengembangan, Status**).
 - **Induk**
Sub-menu ini menampilkan informasi data induk Anda seperti **NRA, NIDN/NIDK, Nama, Agama, Jenis Kelamin, Tempat lahir, Tanggal Lahir, No. KTP, No. HP, No. Fax, Email, dan Alamat**.
 - **Akademik**
Sub-menu ini menampilkan informasi data akademik Anda seperti **Gelar Depan, Gelar Belakang, Rumpun Ilmu, Bidang Keahlian, Pendidikan Terakhir, Jabatan Fungsional, Pangkat, dan Golongan**.
 - **Institusi**
Sub-menu ini menampilkan informasi data institusi Anda seperti **Perguruan Tinggi dan Program Studi** tempat Anda mengajar.
 - **Keuangan**
Sub-menu ini menampilkan informasi data keuangan Anda seperti **Bank, No. Rekening, Nama Pemilik Rekening, dan NPWP** milik Anda.

- **Pengembangan**

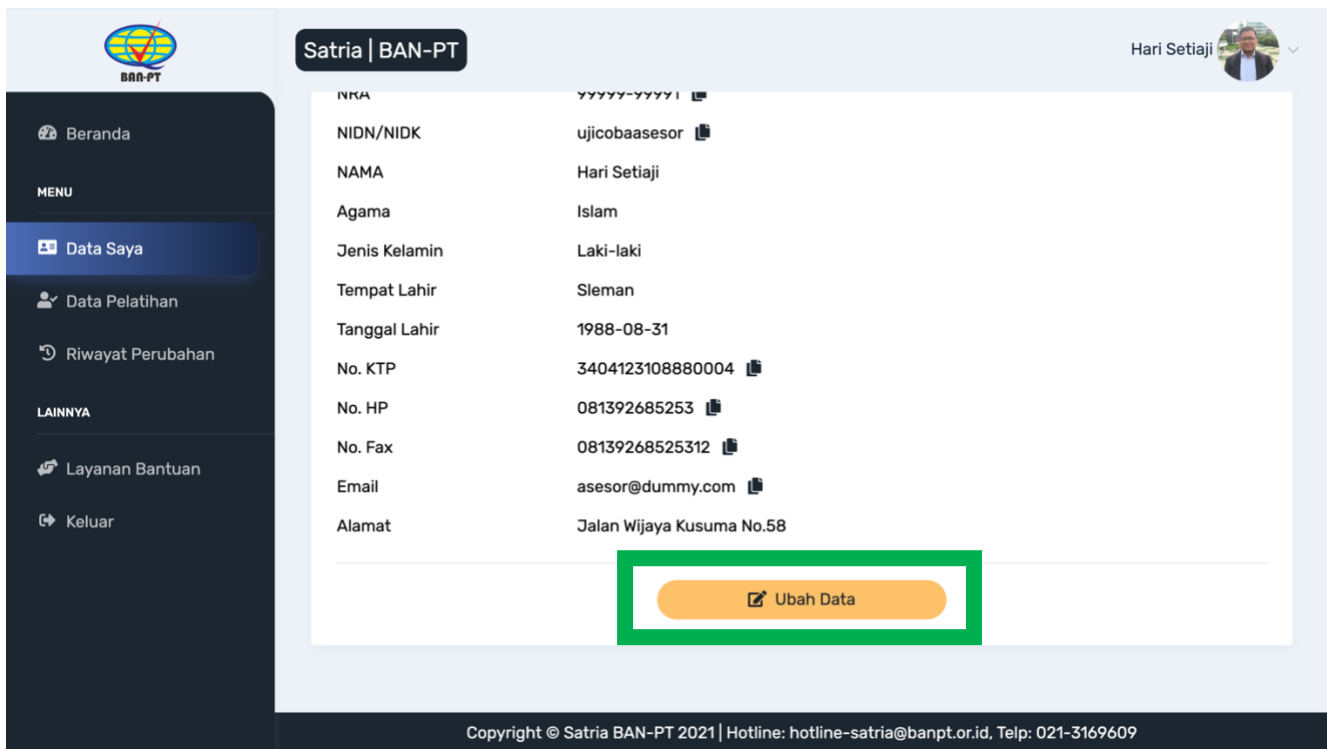
Sub-menu ini menampilkan informasi data pengembangan diri Anda yang meliputi pelatihan-pelatihan yang pernah dan sedang Anda ikuti.

- **Status**

Sub-menu ini menampilkan informasi data status Anda berupa **Status Penugasan**, dan **Status Asesor** Anda apakah aktif atau tidak aktif.

Mengubah Data Diri Saya

Untuk mengubah data diri Anda yang ada pada SATRIA, Anda dapat melakukannya melalui menu **Data Saya**. Seperti yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, silakan akses menu **Data Saya** terlebih dahulu. Setelah berada pada menu **Data Saya**, silakan gulir hingga bawah, maka akan terlihat tombol “Ubah Data” berwarna kuning seperti yang ada pada kotak berwarna hijau (■). Tekan tombol tersebut.



Setelah Anda menekan tombol “Ubah Data” Anda akan diarahkan menuju form untuk mengubah data diri Anda. Namun, pada menu “Ubah Data” ini, Anda hanya dapat mengubah beberapa data yang diperbolehkan untuk diubah. Data yang **diperbolehkan untuk diubah** memiliki icon berupa gambar gembok berwarna hijau (🔓). Dan untuk data yang **tidak diperbolehkan untuk Anda ubah** adalah data yang memiliki icon berupa gambar gembok berwarna merah (🔒). Seperti yang dapat Anda lihat pada gambar berikut.

The screenshot displays the Satria | BAN-PT application interface. On the left is a dark sidebar menu with options: Beranda, MENU (Data Saya, Data Pelatihan, Riwayat Perubahan), and LAINNYA (Layanan Bantuan, Keluar). The top header shows the user's name 'Hari Setiaji' and a profile picture. The main content area is titled 'Selamat datang di Satria' and 'Ubah Data Anda'. A green-bordered box contains the text: 'Jika Anda mengalami kendala dalam mengakses Satria, silahkan laporkan pada menu "Layanan Bantuan" atau bisa klik disini'. Below this is a 'Data Induk' section with a profile picture and a form with fields for NIDN/NIDK (ujicobaasesor), NRA (99999-99991), Nama (Hari Setiaji), and Agama (Islam).

Pada gambar diatas, terdapat informasi yang berada pada kotak berwarna hijau (■). Informasi tersebut akan jelaskan pada bab terakhir bagian menu **Layanan Bantuan**.

Menggunakan Menu Data Pelatihan

Menu Data Pelatihan merupakan menu yang digunakan untuk Anda mengelola data-data pelatihan baik yang sedang berlangsung maupun yang sudah terjadi. Melalui menu ini, Anda dapat menambahkan, mengubah, melihat dan menghapus data pelatihan Anda.

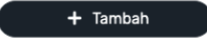
The screenshot shows the Satria | BAN-PT application interface. On the left is a dark sidebar menu with options: Beranda, MENU, Data Sava, **Data Pelatihan** (highlighted with a green box), Riwayat Perubahan, LAINNYA, Layanan Bantuan, and Keluar. The main content area shows a welcome message 'Selamat datang di Satria' and 'Data Pelatihan Saya'. Below this is a section titled 'Data Pelatihan Anda' with a '+ Tambah' button (highlighted with a purple box). There is a search bar and a dropdown for 'Menampilkan 10 data'. A table displays training data with columns: No, Tingkat, Nama Pelatihan, Waktu Pelatihan, and Aksi. The table contains one row: No 1, Tingkat Nasional, Nama Pelatihan Diklat Oracle DBMS 2021, Waktu Pelatihan 2021-01-01 - 2021-01-03, and Aksi with icons for view, edit, and delete. At the bottom, it shows 'Halaman 1 dari 1 total 1 data' and pagination controls.

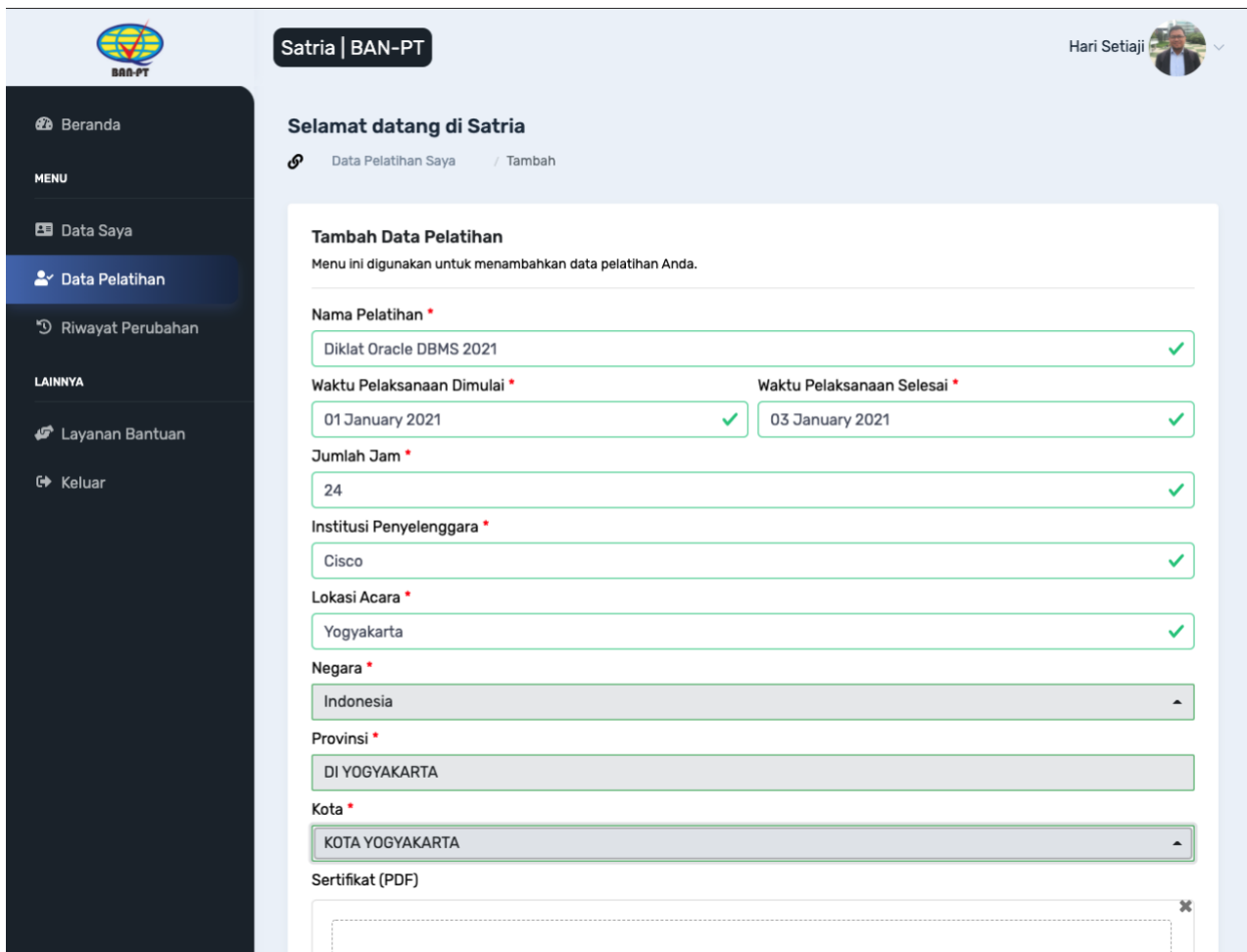
Seperti yang dapat Anda lihat pada gambar diatas:

1. Kotak berwarna hijau (■), merupakan menu yang akan mengarahkan Anda menuju **halaman Data Pelatihan**.
2. Kotak berwarna ungu (■), merupakan tombol yang berfungsi untuk mengarahkan Anda pada form untuk melakukan penambahan data pelatihan Anda.
3. Kotak berwarna biru (■), menampilkan tombol yang berfungsi mengarahkan Anda untuk dapat melihat detail data pelatihan secara jelas.
4. Kotak berwarna biru (■), merupakan tombol yang berfungsi untuk mengarahkan Anda menuju halaman/form yang digunakan untuk mengubah data pelatihan Anda.
5. Kotak berwarna biru (■), merupakan tombol yang berfungsi menghapus data pelatihan Anda. Perlu diketahui bahwa data yang telah Anda hapus tidak dapat dikembalikan lagi, untuk itu Anda harus memastikan bahwa data yang Anda ingin hapus adalah data yang memang sudah tidak diperlukan lagi.

Penjelasan pada poin nomor 1 hingga nomor 5 diatas dijelaskan dibawah pada bab yang berbeda.

Menambah Data Pelatihan



Untuk menambah data pelatihan, pada menu **Data Pelatihan** Anda dapat menekan tombol tambah seperti berikut (). Setelah itu Anda akan diarahkan menuju halaman berupa form yang harus Anda isi. Silahkan Anda isi dan lengkapi seluruh data tersebut (kecuali pada kolom sertifikat itu tidak wajib, hanya opsional),. Seperti contoh pada gambar berikut.

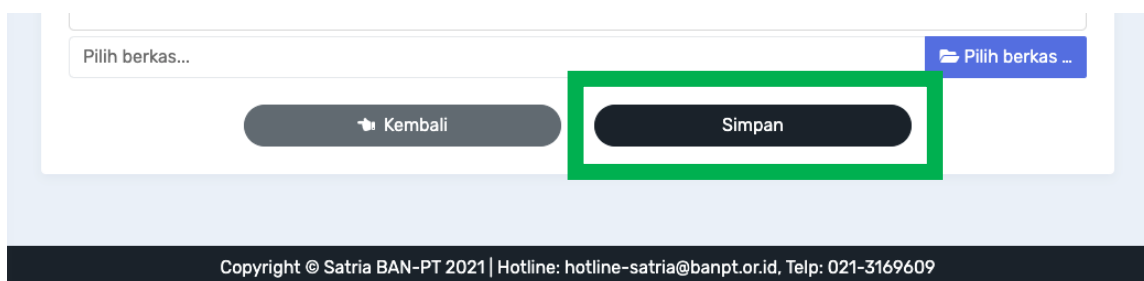


The screenshot shows the Satria BAN-PT interface. On the left is a dark sidebar with a menu including 'Beranda', 'Data Saya', 'Data Pelatihan' (highlighted), 'Riwayat Perubahan', and 'LAINNYA' (Layanan Bantuan, Keluar). The main content area is titled 'Selamat datang di Satria' and shows 'Data Pelatihan Saya' with a '+ Tambah' link. The 'Tambah Data Pelatihan' form contains the following fields:

- Nama Pelatihan ***: Diklat Oracle DBMS 2021
- Waktu Pelaksanaan Dimulai ***: 01 January 2021
- Waktu Pelaksanaan Selesai ***: 03 January 2021
- Jumlah Jam ***: 24
- Institusi Penyelenggara ***: Cisco
- Lokasi Acara ***: Yogyakarta
- Negara ***: Indonesia
- Provinsi ***: DI YOGYAKARTA
- Kota ***: KOTA YOGYAKARTA
- Sertifikat (PDF)**: (Empty field with a close icon)

At the bottom of the form, there is a 'Simpan' button highlighted with a green border, and a 'Kembali' button to its left.



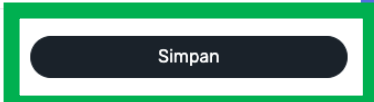
Setelah dirasa apa yang Anda isikan sudah cukup, silahkan Anda gulir hingga bawah. Kemudian tekan tombol “Simpan” () seperti pada kotak berwarna hijau () seperti gambar dibawah.

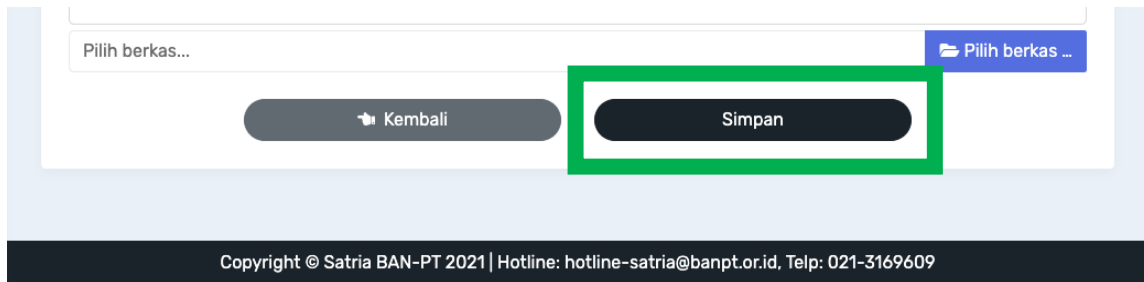


This close-up shows the bottom of the form with a 'Pilih berkas...' label and a file selection button. Below it are two buttons: 'Kembali' and 'Simpan'. The 'Simpan' button is highlighted with a green border.

Setelah itu tunggu hingga proses penyimpanan data selesai.


Mengubah Data Pelatihan

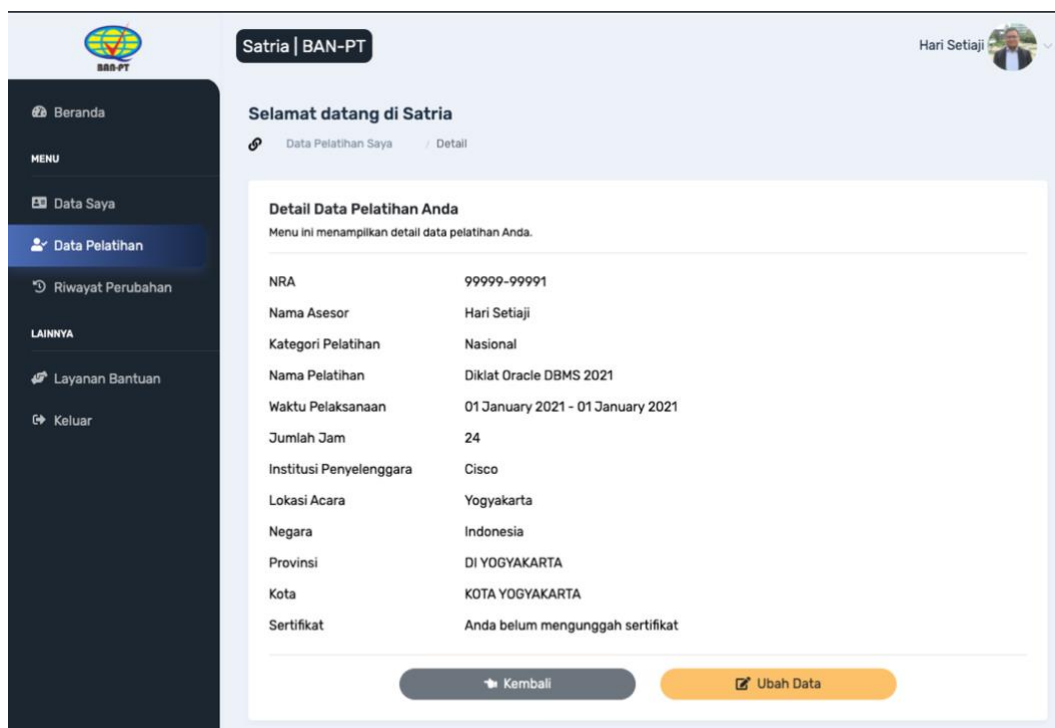
Untuk mengubah data pelatihan, **pada menu Data Pelatihan** Anda dapat menekan tombol berwarna kuning untuk mengubah data seperti berikut berikut (). Kemudian Anda akan diarahkan menuju form yang digunakan untuk melakukan perubahan data. Silahkan Anda ubah data yang ingin Anda ubah. Jika dirasa sudah cukup, untuk menyimpan perubahan Anda dapat melakukan dengan menekan tombol “Simpan” () seperti pada kotak berwarna hijau () seperti gambar dibawah.



Setelah itu tunggu hingga proses penyimpanan data selesai.

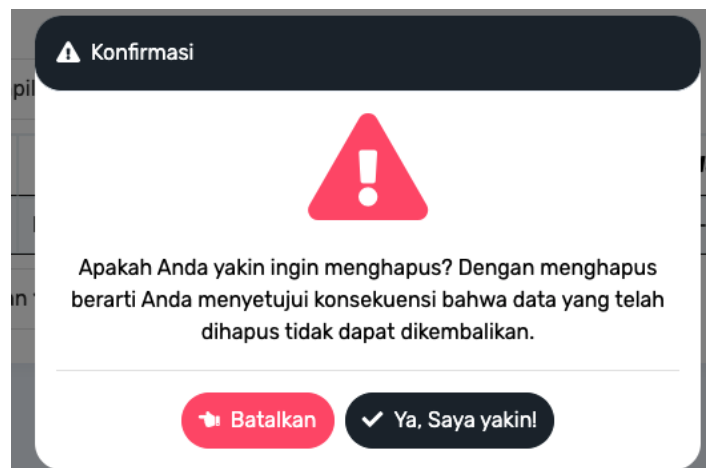
Melihat Data Pelatihan

Untuk melihat *detail* data pelatihan, **pada menu Data Pelatihan** Anda dapat menekan tombol berwarna biru bergambar mata seperti berikut berikut (). Kemudian Anda akan diarahkan menuju halaman yang berisi informasi tentang detail data pelatihan Anda. Seperti yang tertera pada gambar dibawah. Anda juga dapat masuk ke menu Ubah Data melalui tombol Ubah Data yang ada pada halaman detail data pelatihan.



Menghapus Data Pelatihan

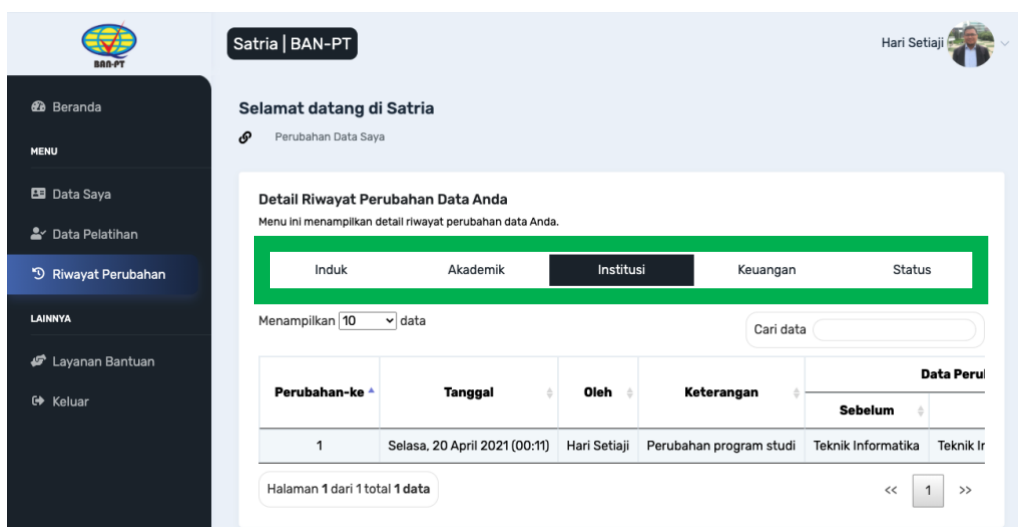
Untuk menghapus data pelatihan, **pada menu Data Pelatihan** Anda dapat menekan tombol berwarna merah bergambar tempat sampah (🗑️). Setelah itu akan muncul *pop-up* yang harus Anda konfirmasi sebelum menghapus data pelatihan tersebut. Silahkan konfirmasi dengan menekan tombol “Ya, Saya yakin!” pada kotak berwarna hijau (🟢) seperti gambar berikut.



Kemudian tunggu hingga proses hapus selesai.

Menggunakan Menu Riwayat Perubahan

Menu Riwayat Perubahan merupakan menu yang digunakan untuk menampilkan data sejarah perubahan yang telah Anda lakukan maupun administrator/operator SATRIA lakukan pada data Anda. Informasi perubahan tersebut dipisah menjadi 5 *sub-menu* yaitu, **Induk**, **Akademik**, **Institusi**, **Keuangan**, dan **Status**. Seperti yang dapat dilihat pada gambar berikut.



Konten yang berada dalam tabel tersebut dapat Anda gulir baik secara horisontal maupun vertikal.

Menggunakan Menu Layanan Bantuan

Menu Layanan Bantuan merupakan menu yang dikhususkan bagi Anda yang mengalami kendala saat mengakses SATRIA. Kendala apapun yang Anda temui dalam mengakses SATRIA dapat Anda laporkan melalui menu ini untuk mendapatkan bantuan dari administrator/operator SATRIA. Kendala yang dimaksud dapat berupa kesalahan pada sistem (jika Anda menemukan kesalahan), permohonan pengaktifan akun asesor (jika akun Anda dalam status tidak aktif), permohonan perubahan data pada data yang terkunci/tidak dapat Anda ubah sendiri, hingga bantuan untuk penggunaan SATRIA yang masih belum Anda pahami. Silahkan tanyakan apapun melalui menu ini.

Menu ini dibuat seperti chat pada perpesanan instant yang sudah bias akita gunakan (WA). Sehingga Anda dapat melakukan percakapan yang lebih intensif dengan administrator/operator hingga Anda kendala yang Anda alami dapat terpecahkan.

Untuk menggunakan menu ini, Anda dapat menekan tombol “Layanan Bantuan” pada menu bagian kiri seperti pada kotak berwarna hijau (■) seperti gambar dibawah.

The screenshot shows the SATRIA BAN-PT interface. On the left, a dark sidebar contains a menu with options: Beranda, Data Saya, Data Pelatihan, Riwayat Perubahan, and LAINNYA. The 'Layanan Bantuan' option is highlighted with a green box. The main content area is titled 'Satria | BAN-PT' and features a chat window for 'Hari Setiaji'. The chat window has a header 'Bantuan' and a description: 'Menu ini digunakan untuk Anda yang membutuhkan bantuan dari operator/administrator Satria. Contoh, jika akun Anda tidak aktif, Anda dapat menggunakan menu ini untuk memohon bantuan operator mengaktifkan akun Anda.' Below this is a form with three main sections: 'Subjek *' with a placeholder 'Masukkan subjek pesan, misalnya Permohonan Pengaktifan Akun'; 'Pesan *' with a placeholder 'Tulis pesan Anda disini'; and 'File pendukung jika ada (PDF/PNG/JPG/JPEG)' with a note: 'Jika konten isi pendukung lebih dari 1 file/halaman/foto, silakan satukan dan unggah dalam format .pdf. Maksimal yang dapat diunggah pada form ini hanya 1 file saja.' Below the file section is a large dashed box with the text 'Tarik dan lepaskan berkas disini ...' and a 'Pilih berkas...' button. At the bottom of the chat window are two buttons: 'Riwayat Bantuan' and 'Kirim'.

Seperti yang dapat Anda lihat pada gambar diatas:

1. Kotak berwarna hijau (■), merupakan menu yang akan mengarahkan Anda menuju **halaman Layanan Bantuan**.
2. Kotak berwarna ungu (■), merupakan form yang dapat Anda isi untuk melaporkan kendala yang Anda temui.
3. Kotak berwarna biru (■), merupakan tombol yang digunakan untuk melihat sejarah laporan yang telah Anda buat.
4. Kotak berwarna biru (■), merupakan tombol yang digunakan untuk mengirim laporan yang telah anda isi pada form yang ditandai dengan Kotak berwarna ungu (■) diatas.

Membuat Laporan Kendala

Untuk membuat laporan atas kendala yang Anda alami, **pada menu Layanan Bantuan** Anda dapat mengisi form berikut sesuai dengan yang Anda alami. Seperti yang dapat Anda lihat pada gambar dibawah merupakan contoh pengisian laporan. Khusus pada kolom file pendukung itu sifatnya opsional, jadi bisa Anda isikan bisa tidak, namun alangkah baiknya jika Anda juga menyertakan bukti pendukung supaya lebih mempermudah administrator/operator dalam menangani kasus Anda.

Subjek *

Permohonan Pengaktifan Akun ✓

Pesan *

Pada saat setelah saya sukses login, terdapat pesan bahwa akun saya sebagai asesor tidak aktif. Mohon bantuannya untuk mengaktifkan akun saya.

File pendukung jika ada (PDF/PNG/JPG/JPEG)

Jika konten isi pendukung lebih dari 1 file/halaman/foto, silakan satukan dan unggah dalam format .pdf. Maksimal yang dapat diunggah pada form ini hanya 1 file saja.


Tarik dan lepaskan berkas disini ...

Pilih berkas...

Pilih berkas ...

Jika dirasa data yang Anda isikan sudah benar, silakan tekan tombol kirim (Kirim).

Melihat Sejarah Laporan Anda

Untuk melihat sejarah laporan Anda, **pada menu Layanan Bantuan** Anda dapat menekan tombol “Riwayat Bantuan” (). Kemudian Anda akan diarahkan menuju halaman yang menampilkan informasi terkait sejarah laporan Anda seperti pada gambar berikut. Halaman ini juga menampilkan laporan yang telah Anda buat sebelumnya. Jadi ketika Anda membuat laporan dan menekan tombol “Kirim” maka laporan akan masuk disini, Anda dapat melihat status laporan Anda apakah masih berlangsung yang berarti kasus belum terselesaikan ataupun sudah terselesaikan.





The screenshot shows the Satria | BAN-PT dashboard. The left sidebar has a menu with 'Layanan Bantuan' highlighted in green. The main content area is titled 'Selamat datang di Satria' and 'Riwayat Bantuan'. It includes a search bar and a table with the following data:


No	Subjek	Status	Aksi
1	Pemohonan Pengaktifan Akun	Masih berlangsung	

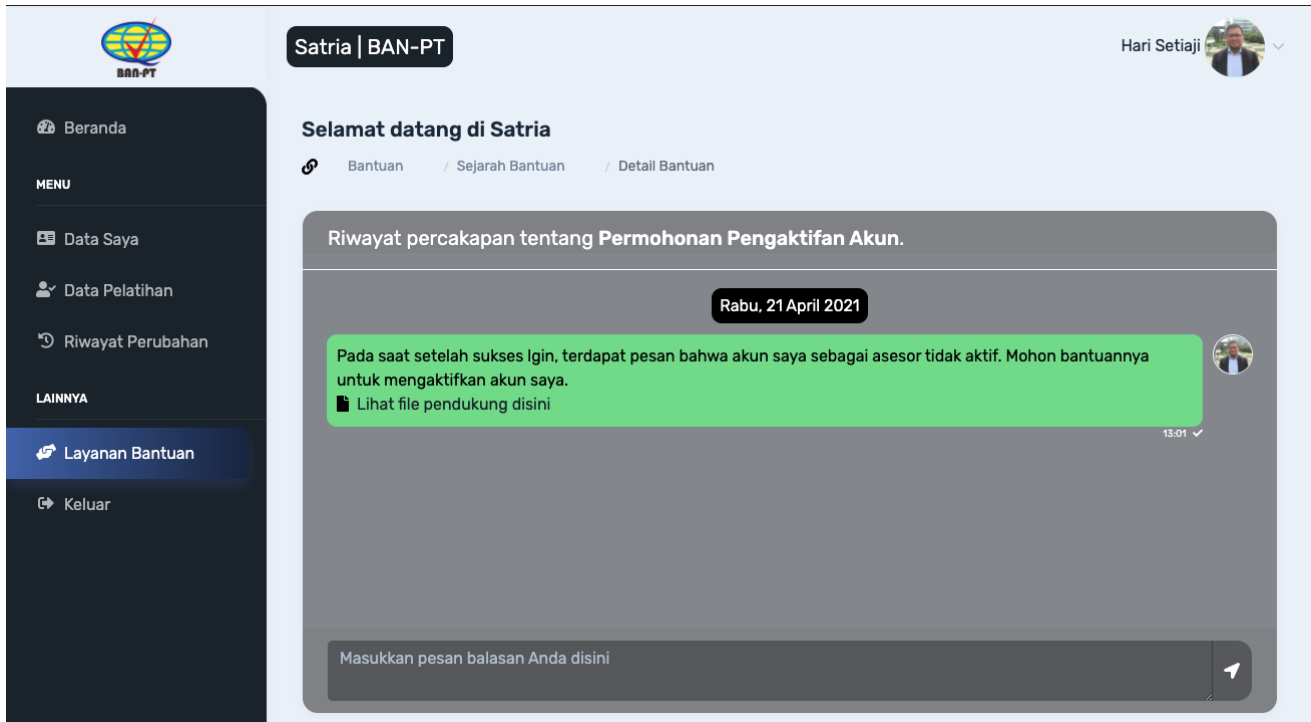
Below the table, it shows 'Halaman 1 dari 1 total 1 data' and navigation arrows.

Seperti yang dapat Anda lihat pada gambar diatas:

1. Kotak berwarna hijau (), merupakan menu yang akan mengarahkan Anda menuju **halaman Layanan Bantuan**.
2. Kotak berwarna biru (), merupakan tombol yang digunakan melihat sejarah percakapan Anda pada sebuah kasus yang Anda laporkan. Jika kasus masih berlangsung, Anda dapat melakukan percakapan dengan administrator/operator. Namun, jika kasus sudah terselesaikan, percakapan tersebut akan ditutup oleh administrator/operator. Fitur percakapan ini dibahas pada bab **Melihat Sejarah ataupun Melakukan Percakapan Bantuan** (dibawah ini).

Melihat Sejarah ataupun Melakukan Percakapan Bantuan

Untuk melihat ataupun melakukan percakapan dengan operator pada kasus yang Anda laporkan, silakan masuk kedalam menu “**Layanan Bantuan**” kemudian klik “**Riwayat Bantuan**” (untuk langkah lebih jelas masuk kedalam sejarah laporan silakan baca bab **Melihat Sejarah Laporan**). Jika sudah berada pada halaman **Riwayat Bantuan**, silakan tekan tombol berlogo/bergambar mata (). Setelah itu akan tampil halaman percakapan seperti gambar dibawah ini.



Pada gambar diatas, Anda dapat berbalas pesan dengan operator yang akan membantu menangani permasalahan Anda. Seperti layaknya perpesanan instans yang sering kita pakai (WA), indicator centang 1 (13:01 ✓) pada sebelah kanan jam chat merupakan tanda bahwa pesan Anda telah terkirim namun belum dibaca oleh operator. Jika Anda melihat indicator centang 2 berwarna biru (13:01 ✓), maka itu tanda bahwa operator telah membaca pesan Anda. Seperti ilustrasi yang ada dibawah ini.

