



WhatsApp untuk Pelayanan Publik

Transformasi keterlibatan pemerintah dan lembaga nirlaba dengan masyarakat

2022

Daftar Isi

WhatsApp untuk Pemerintah dan Lembaga Nirlaba.....	04
Studi Kasus.....	05
Kementerian Kesehatan	07
Kabupaten Sumedang.....	09
UKMIndonesia.id.....	11
MAFINDO.....	13
BPJS Ketenagakerjaan.....	15
1000 Days Fund.....	17
Cara Memulai.....	18

WhatsApp untuk Pemerintah dan Lembaga Nirlaba



Seiring berkembangnya WhatsApp, dukungan kami kepada pemerintah dan organisasi masyarakat sipil juga semakin kuat dan beragam. Di seluruh dunia, kami telah bekerja dan bermitra dengan berbagai organisasi untuk membangun berbagai chatbot yang menjawab pertanyaan seputar Covid-19, membantu masyarakat mendapatkan vaksin, atau keluar dari situasi rumah tangga yang buruk, dan bahkan menyediakan saluran pembelajaran jarak jauh yang andal untuk pendidikan publik.

API WhatsApp mempermudah pemerintah dan lembaga nirlaba dalam berkomunikasi dan meningkatkan keterlibatan dengan masyarakat dalam skala besar. Dengan menggunakan API WhatsApp Business, organisasi dapat menghubungkan agen dan bot untuk berinteraksi dengan audiens secara terprogram maupun manual. Selain itu, API WhatsApp juga dapat diintegrasikan dengan berbagai sistem backend seperti CRM (customer relationship manager) dan platform pemasaran untuk pengalaman dari ujung ke ujung yang mulus bagi pengguna dan administrator.

API WhatsApp merupakan sarana ideal untuk melakukan komunikasi secara cepat dan luas, untuk organisasi yang lebih besar dan kompleks, di mana jumlah pertanyaan dan percakapan yang signifikan diperkirakan terjadi. API WhatsApp mempermudah pemerintah dan lembaga nirlaba untuk terhubung dengan masyarakat dengan cepat dan langsung, sehingga menciptakan peluang bagi pemerintah dan organisasi nirlaba untuk menghasilkan perubahan yang berdampak positif pada komunitas mereka.

Kami ingin membagikan beberapa studi kasus yang telah menginspirasi kami untuk melakukan lebih banyak lagi di bidang ini. Kami berharap dapat menemukan lebih banyak mitra yang ingin menghidupkan interaksi dan keterlibatan masyarakat dengan pemerintah dan organisasi nirlaba melalui WhatsApp.

Studi Kasus



Kementerian Kesehatan

Ketika vaksin Covid-19 tersedia, Kementerian Kesehatan fokus pada tenaga kesehatan di lini terdepan pada tahap pertama program vaksinasi nasional. Menjangkau lebih dari 500.000 tenaga kesehatan yang tersebar di seluruh kepulauan Indonesia menjadi sebuah tantangan yang harus dihadapi. Kementerian Kesehatan menjadi organisasi pemerintah pertama di dunia yang meluncurkan [chatbot WhatsApp untuk pendaftaran vaksin tenaga kesehatan](#). Mereka cukup mengirimkan pesan ke WhatsApp resmi kementerian dan akan dituntun oleh bot di sepanjang proses pendaftaran di dalam aplikasi.

Kementerian Kesehatan mengembangkan penggunaan WhatsApp API untuk mendukung fase berikutnya dalam program vaksinasi nasional Indonesia. Kementerian kemudian mengirimkan [notifikasi jadwal vaksin kepada masyarakat umum](#) untuk mengingatkan mereka akan rincian jadwal vaksinasi seperti: informasi tanggal, lokasi, dan waktu vaksin.

Pada saat gelombang kedua peningkatan penularan Covid-19 yang disebabkan oleh varian Delta di pertengahan 2021, kasus terkonfirmasi dan kematian meningkat dan rumah sakit menjadi kewalahan. Kementerian Kesehatan lalu memperkenalkan cara agar masyarakat bisa mendapatkan jasa telemedisin secara gratis, termasuk konsultasi dengan dokter, akses terhadap obat-obatan, dan juga pengiriman obat. [WhatsApp API digunakan dalam program telemedisin gratis pemerintah untuk mengirimkan notifikasi dan pengumuman kepada masyarakat yang terkena Covid-19](#) bahwa mereka berhak mendapatkan jasa telemedisin gratis.

Kementerian Kesehatan terus berinovasi menggunakan saluran bantuan WhatsApp. Saat ini, masyarakat dapat [mengunduh sertifikat vaksin, memeriksa status vaksinasi, dan mengubah rincian sertifikat vaksin](#) jika terdapat salah ketik melalui akun WhatsApp resmi Kementerian Kesehatan. Selain itu, layanan WhatsApp kementerian kini juga menjadi [hotline bagi masyarakat yang ingin menanyakan pertanyaan terkait vaksinasi, aplikasi PeduliLindungi, QR code untuk upaya pelacakan di tempat umum, jasa telemedisin gratis, dan topik-topik lain](#). Masyarakat yang mempunyai pertanyaan yang tidak dapat dijawab oleh bot juga dapat memilih untuk [berbicara dengan agen](#).

“Terima kasih WhatsApp untuk bantuannya kepada masyarakat Indonesia. Tidak hanya menyelamatkan nyawa masyarakat Indonesia, namun ini juga merupakan penghargaan untuk kemanusiaan.”

Budi Gunadi Sadikin

Gunadi Sadikin
Menteri Kesehatan



 wa.me/6281110500567



Kabupaten Sumedang

Sumedang, sebuah kabupaten di Jawa Barat dengan populasi 1,1 juta yang tersebar di 26 kecamatan dan 270 desa, ingin memastikan pelayanan publik dapat diakses dengan baik, mulai dari perpajakan hingga pelayanan kesehatan. Untuk itu, DiskominfoSanditik ditugaskan membantu Bupati dalam melaksanakan tugas pemerintahan di bawah kewenangan pemerintah daerah terutama di bidang komunikasi, informatika, sandi, dan statistik. Layanan tersebut termasuk memperoleh, memproses, dan menyampaikan informasi kepada publik. WhatsApp API dianggap menjadi solusi yang efektif dan efisien karena mampu melaksanakan seluruh layanan tersebut secara online.

Akun WhatsApp API Kabupaten Sumedang, yang dinamai WA KEPO (WhatsApp Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online), memberikan layanan kepada seluruh masyarakat di Indonesia untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan pelayanan publik kabupaten, mulai dari pariwisata, kuliner, perpajakan, hingga bantuan sosial. WA KEPO juga menyajikan direktori usaha kecil yang ada di sekitar Sumedang. Selain itu, WhatsApp API Kabupaten Sumedang juga menyediakan pusat informasi Covid-19 dan layanan cek fakta yang dapat menyambungkan masyarakat dengan organisasi pemeriksa fakta untuk memeriksa informasi viral dan melawan hoaks.

Beberapa area telah menjadi perhatian seiring dengan pengembangan platform di mana WhatsApp API dapat memperbanyak variasi layanan agar sesuai dengan kebutuhan institusi. Hal ini termasuk penjangkauan di dunia global untuk mempromosikan pariwisata Sumedang dan kesempatan bisnis di kabupaten tersebut. Kabupaten Sumedang juga mengidentifikasi bahwa peluang untuk mengembangkan penggunaan WhatsApp API bergantung pada ketersediaan tenaga kerja yang terlatih untuk pengelolaan konten di platform tersebut, dan mengintegrasikan informasi di seluruh area di kabupaten.

“Kami bercita-cita memberikan layanan yang prima kepada masyarakat dan mendekatkan semua layanan pemerintahan ke masyarakat. Kami membutuhkan masukan dari masyarakat untuk perbaikan berkelanjutan. WhatsApp API telah membantu kami mencapai tujuan ini dengan memungkinkan masyarakat untuk cukup berkirim pesan ke satu nomor, dan semua informasi dan semua layanan tersedia.”

Arief Syamsudin

Kepala Bidang Informatika
DiskominfoSanditik Kabupaten Sumedang



 wa.me/6281122202220



UKMIndonesia.id adalah organisasi pengelola webportal pusat informasi, pengetahuan, dan ragam kesempatan bagi UMKM yang ingin naik kelas, yang memiliki basis komunitas pelaku UMKM yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Seperti halnya dengan UMKM di seluruh dunia, UMKM di Indonesia juga tidak siap dalam mengatasi dampak pandemi. Sebagian besar berjuang untuk bertahan, terutama pedagang pasar tradisional dengan keterbatasan kegiatan bisnis online, termasuk dalam berhubungan dengan pelanggan secara daring.

UKMIndonesia.id bertekad untuk memudahkan akses informasi dan menghadirkan pengetahuan dan pendampingan teknis, khususnya bagi usaha mikro agar bisnis mereka dapat bertahan di era pandemi, agar dapat bangkit dan bertumbuh. Memberdayakan pedagang pasar tradisional menggunakan WhatsApp Business app gratis menjadi solusi yang paling sesuai untuk memberikan harapan dan membangkitkan semangat para pedagang untuk tetap berdagang secara online. Dalam beberapa bulan, UKMIndonesia.id berhasil melatih 1.130 pedagang dari 66 pasar tradisional di 25 kota di seluruh Indonesia melalui program Pasar JuWAra dan mengajak mereka untuk memakai aplikasi WhatsApp Business gratis untuk memudahkan interaksi dengan pelanggan.

UKMIndonesia.id kemudian mengembangkan WhatsApp API agar masyarakat bisa **mencari dan berbelanja langsung ke pedagang pasar tradisional terdekat** yang ada di WhatsApp Business. Chatbot tersebut berfungsi sebagai kanal pencarian untuk pedagang pasar tradisional yang berpartisipasi dalam program pelatihan Pasar JuWAra. Selain itu, masyarakat juga dapat **menemukan pedagang pasar berdasarkan produk spesifik yang mereka cari, terhubung, dan berbelanja secara langsung dengan akun WhatsApp Business para pedagang pasar tradisional**.

Seiring dengan upaya organisasi melibatkan lebih banyak pedagang di dalam platform ini, UKMIndonesia.id juga menangani permasalahan seperti tingkat literasi yang rendah dan ketidakmampuan beberapa pihak untuk beradaptasi dengan teknologi. Mereka berharap untuk membangun ekosistem yang kuat dan suportif untuk membawa bantuan program literasi digital untuk anak muda di daerah terpencil di sektor pertanian, perdagangan pasar tradisional, dan bisnis lain yang belum menjadi perhatian, untuk meningkatkan produktivitas. Hal ini juga diharapkan akan membantu memitigasi risiko ketimpangan digital.

“WhatsApp API bisa menjadi media paling sederhana untuk membantu konsumen menemukan pedagang pasar yang sudah bisa melayani pesanan online melalui WhatsApp Business. Cukup dengan mengirimkan pesan ke chatbot saja.”

Dewi Meisari

Co-founder
UKMIndonesia.id



 wa.me/6287775313357

**GENERASI CERDAS
SELALU
CEK FAKTA**

**STOP
SEBAR
HOAX**



**JANGAN TAKUT
LAWAN
HOAX**

**INDONESIA SEHAT
TAKUT
HOAX**

**JANGAN TAKUT
LAWAN
HOAX**



MAFINDO

Mafindo berawal dari sebuah komunitas yang saat ini telah resmi menjadi lembaga nirlaba dengan misi melawan hoaks dengan cara memeriksa fakta informasi yang viral dan meningkatkan kemampuan berpikir kritis masyarakat Indonesia. Mafindo, dengan logo utama Turn Back Hoax, mempunyai sekitar 100.000 anggota dan lebih dari 1.000 relawan, yang terdiri dari masyarakat umum di Indonesia.

Bagi Mafindo, WhatsApp API merupakan sebuah keniscayaan untuk mencapai jangkauan masyarakat yang lebih luas, seiring dengan meningkatnya permintaan untuk memeriksa fakta. Dengan chatbot cek fakta Mafindo di WhatsApp, masyarakat dapat memeriksa fakta dengan sangat mudah melalui aplikasi yang digunakan sehari-hari. Dengan melakukan automasi untuk sebagian besar interaksi, WhatsApp API membantu meminimalisasi kebutuhan personel dalam mengelola permintaan dan interaksi dengan komunitas dengan volume yang tinggi.

Chatbot cek fakta Mafindo, yang diberi nama Kalimasada, memungkinkan masyarakat untuk berkonsultasi tentang berbagai hoaks yang mereka temui dengan cara membagi tautan, meneruskan pesan, atau mengetik kata kunci. Masyarakat juga dapat memeriksa fakta tentang informasi yang sedang viral, menemukan sumber pembelajaran untuk melawan hoaks, dan mendaftar newsletter Mafindo untuk informasi terkini terkait hoaks. Layanan ini hampir seluruhnya otomatis dan sebagian besar ditangani oleh sistem, kecuali untuk beberapa eskalasi yang membutuhkan respons langsung personel Mafindo. Pengaturan ini membantu organisasi tersebut memastikan respons yang cepat dan efisien tanpa membebani personel.

Dalam pemeliharaan chatbot cek fakta, Mafindo menghadapi beberapa tantangan, termasuk menangani peningkatan peredaran hoaks yang terjadi dengan cepat. Mafindo merasa perlu meningkatkan pengelolaan laporan hoaks dari publik, sehingga masyarakat bisa mendapatkan respons yang cepat dan sesuai harapan.

“Dengan jumlah pengguna WhatsApp sebanyak 85% dari total populasi (sekitar 230 juta), mustahil bagi Mafindo untuk dapat melayani mereka dengan baik secara manual. WhatsApp API memungkinkan kami untuk meningkatkan kapasitas dan skala layanan kami, tanpa membebani sumber daya internal organisasi. Kami akan terus meningkatkan efektivitas layanan kami di platform WhatsApp API agar bisa meningkatkan dampak positif untuk masyarakat Indonesia.”

Harry Sufehmi

Presidium Mafindo



 wa.me/6285921600500



BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan Badan Hukum Publik yang diberi mandat oleh undang-undang untuk menyelenggarakan 5 program jaminan sosial ketenagakerjaan, yaitu: Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Fokus utama BPJS Ketenagakerjaan atau biasa dipanggil BPJAMSOSTEK bermitra dengan WhatsApp adalah untuk memastikan peserta mendapatkan informasi yang berkaitan dengan program dan manfaat di manapun berada dan kapan saja. Informasi yang tersedia pada chatbot WhatsApp BPJAMSOSTEK antara lain, **informasi kepesertaan, cara klaim, dan Bantuan Subsidi Upah**. Dalam chatbot WhatsApp ini, terdapat juga fitur untuk **melaporkan masalah** yang dapat digunakan oleh peserta ketika mengalami kesulitan dalam mengakses layanan.

Meskipun WhatsApp API telah memberikan kemudahan kepada seluruh peserta BPJAMSOSTEK dalam menerima informasi, namun masih ada beberapa area yang akan dikembangkan lagi, antara lain: akurasi data peserta, user journey, ketimpangan akses ponsel pintar (smartphone), dan keterbatasan pembagian data pribadi melalui WhatsApp.

BPJAMSOSTEK yakin bahwa fitur ini telah mentransformasi cara mereka terhubung dengan seluruh pesertanya. Selain diharapkan mampu mengurangi interaksi panggilan yang biasanya dilakukan peserta melalui panggilan Layanan Masyarakat 175, namun fitur ini juga menyederhanakan proses dan memaksimalkan interaksi dan layanan.

“ Kami ingin penerima manfaat BPJS Ketenagakerjaan dapat mengakses informasi terkait program-program kami kapan pun dan di mana pun. WhatsApp API telah membantu masyarakat luas mengakses seluruh informasi berkaitan dengan program BPJS Ketenagakerjaan dengan mudah. Hanya dengan beberapa Langkah sederhana, mereka dapat mengakses informasi tanpa menunggu terlalu lama. ”



 wa.me/6281380070175

Roswita Nilakurnia

Direktur Pelayanan
BPJS Ketenagakerjaan



Anakku Sehat, Anakku Cerdas!

APA ITU STUNTING?

Pada UJAL TUMBUH
anak-anak di AS lebih banyak
dari 170 juta yang buruk.

Akibat stunting,
anak KURANG CERDAS
dan MIDAH SAKIT.



CARA CEGAH ANAK STUNTING



1000 Days Fund

“Ceting” (Cegah Stunting) adalah sebuah layanan chatbot yang dikelola oleh organisasi nirlaba 1000 Days Fund, membahas topik hambatan pertumbuhan (stunting) dan 1000 hari pertama kehidupan. Layanan ini ditujukan kepada target audiens yang sering kali terlibat dalam isu ini, yakni tenaga kesehatan (di Puskesmas dan juga bidan desa), kader Posyandu, dan masyarakat umum, terutama orang tua dengan anak di bawah usia dua tahun dan ibu hamil. Layanan chatbot ditujukan untuk automasi beberapa program online seperti sertifikasi kader, pembagian poster pintar gratis, dan informasi umum mengenai stunting.

Chatbot “Ceting” oleh 1000 Days Fund telah mentransformasi operasional 1000 Days Fund melalui berbagai cara. Integrasi media edukasi online mempermudah organisasi dalam menyebarkan materi video edukasi dan memastikan kemudahan akses belajar baik untuk masyarakat umum dan tenaga kesehatan terkait. Chatbot Ceting juga membantu sosialisasi dan edukasi isu stunting yang rupanya masih merupakan konsep abstrak untuk sebagian masyarakat umum.

1000 Days Fund dapat mengembangkan alat edukasi inovatif mereka terutama dengan dukungan aplikasi chatbot dari WhatsApp. Mereka berkomitmen untuk menyelaraskan program chatbot ini dengan properti intelektual mereka yaitu Poster Pintar. Mereka melihat peluang besar kepada komunitas yang mereka layani dengan meningkatkan investasi teknologi pada akses gawai pintar dan jaringan yang baik. Serta peluang untuk alat edukasi chat bot diadopsi skala nasional oleh pemangku kebijakan terkait seperti Kementerian Kesehatan, Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN), dan Tim Percepatan Pencegahan Anak Kerdil (TP2AK). Program chatbot ini terus berkembang untuk dapat mendukung kinerja tenaga kesehatan dan kader posyandu di pedesaan, terutama dalam topik seperti mitos kehamilan, mitos menyusui, dan konseling mengenai pentingnya 1000 hari pertama kehidupan.

“ Bagi kami, WhatsApp membantu memberikan solusi internet pada daerah-daerah yang belum kami jangkau, tanpa kami harus membangun aplikasi baru. Dalam perspektif pengguna, WhatsApp akan dinilai logis karena hampir tidak ada biaya, penghalang masuk yang rendah, dan tingkat familiaritas yang tinggi. ”

Maritta C Rastuti

Direktur Komunikasi
1000 Days Fund



 wa.me/6282147631802

Cara Memulai

Ingin berinteraksi dengan masyarakat menggunakan API WhatsApp Business?

Bermitra dengan penyedia solusi bisnis WhatsApp atau Business Solutions Provider (BSP). BSP WhatsApp adalah perusahaan dengan keahlian dalam mengembangkan platform WhatsApp dan saluran pemesanan lainnya. Mereka menyediakan sejumlah layanan, termasuk dukungan teknis dan sumber daya, hosting data, persiapan operasional, layanan akun, dan masih banyak lagi.

Meta bermitra dengan lebih dari 45 penyedia solusi global yang memiliki spesialisasi pengiriman pesan dari pemerintah untuk komunitas dengan WhatsApp. BSP dapat membantu lembaga pemerintah dan organisasi nirlaba berkomunikasi dengan masyarakat luas di WhatsApp untuk menjalankan fungsi pelayanan publik dan juga untuk penggunaan notifikasi. Temukan mitra yang tepat untuk organisasi Anda di [Direktori Solusi API WhatsApp](#) kami.

Untuk informasi dan dukungan lebih lanjut tentang topik ini, hubungi [tim WhatsApp](#).

Atau pelajari lebih lanjut tentang penggunaan API WhatsApp untuk terhubung dengan komunitas Anda dalam skala besar di [blog](#) ini dan melalui [video](#) ini.

