



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

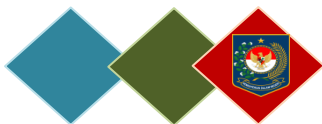
**LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III**

**TERSEDINYA *CALL CENTER* PELAYANAN KEUANGAN
MELALUI CHATBOT WHATSAPP
DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN
PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KERINCI**

Disusun oleh :

Nama	: Frengky Janurdi, S.T.
NIP	: 199401082025051002
Jabatan	: Pranata Komputer Ahli Pertama
Instansi	: Kabupaten Kerinci
Kelompok	: 4
No Presensi	: 36
Gelombang	: 3

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
REGIONAL BUKITTINGGI
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUPLIK INDONESIA
TAHUN 2025**



**BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI**

Pada Hari : JUMAT
Tanggal : 31 OKTOBER 2025
Pukul : 08.00 – 17.00 WIB
Tempat : PPSDM KEMENTERIAN DALAM NEGERI REGIONAL
BUKITTINGGI

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS
Angkatan XV Tahun 2025

JUDUL : Tersedianya Call Center Pelayanan Keuangan
Melalui Chatbot Whatsapp di Badan
Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan
Daerah Kabupaten Kerinci

DISUSUN OLEH : Frengky Janurdi, S.T.

KELAS/KELOMPOK : 4

NO. PRESENSI : Penata Muda/IIla

INSTANSI : Badan Pengelolaan Keuangan dan
Pendapatan Daerah Kabupaten Kerinci

JABATAN : Pranata Komputer Ahli Pertama

Dan telah mendapatkan pengujian/ komentar/ masukan/ saran dari
Penguji, Mentor dan Coach/Moderator.

COACH

PESERTA

Faisal Roza, S.Kom, M.Kom
NIP. 197610142001121001

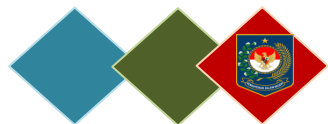
Frengky Janurdi, S.T
NIP. 199401082025051002

PENGUJI

MENTOR

Najid Jauhar, S.Sos, SHI, M.Si, M.Sc
NIP. 198008212008011008

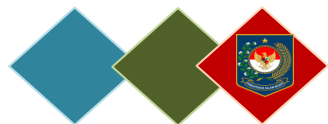
Dr. Anita Ekawati, S.E, M.M
NIP. 197207262006042009



KATA PENGANTAR

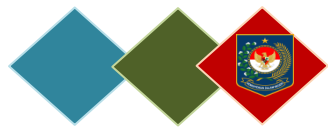
Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulisan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi dengan judul **“Tersedianya *Call Center* Pelayanan Keuangan Melalui Chatbot Whatsapp di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Kerinci”** dapat diselesaikan tepat waktu sebagai bagian dari kegiatan Latihan Dasar (Latsar) Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Tahun 2025, dengan tujuan untuk mengaktualisasikan nilai-nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui penyelesaian isu nyata yang ada di tempat tugas. Isu yang diangkat adalah Belum Tersedia *Call Center* Administrasi Pelayanan Keuangan Terkait Semua Pertanyaan *User*. Kegiatan yang ada pada Aktualisasi ini mencerminkan sikap nilai dasar ASN yakni Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif (Ber AKHLAK). Pelaksanaan Aktualisasi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Berkenan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Hj. Nirmala Putri, SE, selaku Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Kerinci yang telah memberikan dukungan dan kesempatan dalam pelaksanaan penyusunan rancangan aktualisasi ini.
2. Bapak Faisal Roza, S.Kom, M.Kom, selaku coach yang dengan sepenuh hati memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang



sangat berarti bagi penulis dalam menyusun rancangan aktualisasi.

3. Ibu Dr. Anita Ekawati, S.E, M.M, selaku Kepala Bidang Anggaran sekaligus mentor yang selalu memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan berharga selama proses pelaksanaan rancangan.
4. Bapak Kepala Subbidang di Bidang Anggaran yang telah banyak menjadi inspirasi dan memberikan ilmu kepada penulis.
5. Pegawai Senior dan Rekan kerja di Bidang Anggaran yang selalu memberikan informasi yang akurat serta memberikan inspirasi dan semangat kepada penulis di dalam proses Rancangan Aktualisasi ini.
6. Rekan-rekan Peserta Pelatihan Dasar CPNS Kabupaten Kerinci Gelombang II Angkatan XV Tahun 2025, terutama kelompok 4 , yang telah berbagi pengalaman, pengetahuan, serta informasi baru sehingga menambah wawasan penulis.
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta atas doa, cinta, kasih sayang, dukungan, serta semangat yang tiada henti dalam setiap langkah, baik di saat suka maupun duka.
8. Istri, anak dan kedua adik tercinta, yang mana telah menjadi motivasi penulis dalam menuliskan Rancangan Aktualisasi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, dukungan, serta kontribusi dalam



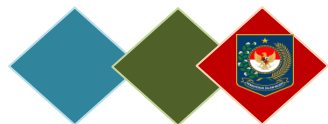
penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa pelaksanaan Aktualisasi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan masukan yang membangun guna membuat laporan yang lebih baik sehingga laporan aktualisasi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Kerinci, 2025

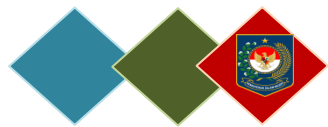
Peserta

Frengky Janurdi, S.T.
NIP.199401082025051002

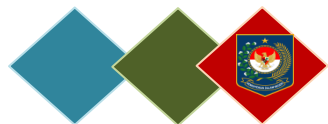


DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	i
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI ...	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	4
C. Ruang Lingkup	5
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA	7
A. Profil Instansi	7
B. Profil Peserta	16
BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI	21
A. Deskripsi Isu	21
1) Proses penerimaan dokumen digital sebagai arsip pendukung permohonan gaji CPNS/PPPK masih belum berjalan secara efisien.	21
2) Belum optimalnya penggunaan aplikasi srikandi untuk persuratan di BPKPD	23
3) Belum Optimalnya Pelayanan Informasi terkait Syarat Administrasi Pelayanan Keuangan Amprah Gaji Di BPKPD.	26
B. Analisis Core Isu	29
C. Rumusan Isu	34
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu	36
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	38
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi	38
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi	40

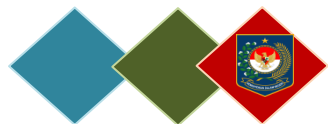


C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi Nilai-Nilai Dasar PNS (BerAKHLAK).....	64
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	74
A. Kesimpulan	74
B. Rekomendasi	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	84



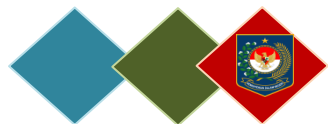
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator masing-masing Tujuan	5
Tabel 2.1 Struktur Organisasi BPKPD Kabupaten Kerinci	13
Tabel 2.2 Data Diri	16
Tabel 3.1 Teknik Taoisan menggunakan metode AKPL	30
Tabel 3.2 Penetapan Faktor Penyebab menggunakan Metode USG	31
Tabel 3.3 Urgency (U)	32
Tabel 3.4 Seriousness (S)	33
Tabel 3.5 Growth (G)	34
Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi	39
Tabel 4.2 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi	41
Tabel 4.3 Kegiatan Pelaksanaan Aktualisasi	42
Tabel 4.4 Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PND	65
Tabel 4.5 Perbandingan Kondisi Core isu	67
Tabel 4.6 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi	73



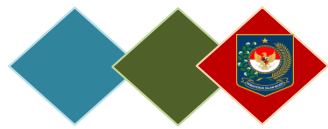
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Kabupaten Kerinci	9
---	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1	85
Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2	92
Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3	100
Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4	109
Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5	118



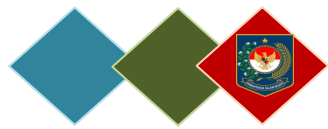
BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) menurut UU No. 20 tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja di instansi pemerintah dan diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) untuk menjalankan tugas pemerintahan serta pelayanan publik.

Menurut Peraturan Lembaga Administrasi Negara No.1 tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), warga negara Indonesia yang lolos seleksi pengadaan PNS , diangkat dan ditetapkan oleh PPK, serta telah mendapatkan persetujuan teknis dan penetapan Nomor Induk Pegawai masih berstatus CPNS, untuk menjadi PNS, CPNS harus melalui masa prajabatan selama 1 tahun berupa pendidikan dan pelatihan untuk mengembangkan kompetensi yang dilakukan secara terintegrasi yang disebut Pelatihan Dasar CPNS. Pelatihan Dasar Calon CPNS merupakan pembekalan komprehensif agar CPNS mempunyai pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang unggul dan berjiwa BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).

ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan dan pelayanan publik yang professional, bebas dar



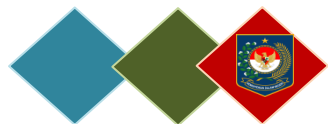
intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, nepotisme . Salah satu tempat ASN dapat melaksanakan perannya yaitu di Pemerintah kabupaten Kerinci khususnya di SKPD Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah.

Dalam era digital yang terus berkembang, tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, akurat, dan transparan semakin tinggi. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Kerinci sebagai institusi strategis dalam pengelolaan keuangan daerah, menghadapi tantangan besar dalam menjawab berbagai pertanyaan dan kebutuhan informasi dari para pengguna layanan, khususnya terkait proses administrasi keuangan seperti gaji, tunjangan dan layanan lainnya.

Selama ini, komunikasi antara pengguna layanan dan petugas BPKPD masih bersifat konvensional, bergantung pada interaksi langsung karena belum tersedianya call center masih menggunakan panggilan pribadi petugas , atau pesan pribadi jadi tidak bisa terdokumentasi dengan baik. Hal ini menimbulkan beberapa permasalahan:

- **Respons lambat dan tidak seragam**, karena keterbatasan waktu dan tenaga petugas.
- **Minimnya dokumentasi percakapan**, sehingga sulit melakukan evaluasi layanan.
- **Ketergantungan pada individu tertentu**, yang berisiko jika petugas tersebut tidak tersedia.

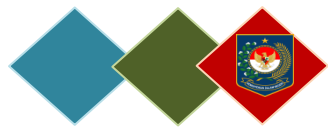
juga berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap transparansi



dan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah. Sebagai solusi inovatif, rancangan aktualisasi ini menghadirkan *Call Center Pelayanan Keuangan* berbasis **Chatbot WhatsApp** yang mampu menjawab pertanyaan pengguna secara otomatis, cepat, dan terstruktur. Chatbot ini dirancang untuk:

- Memberikan jawaban instan atas pertanyaan umum;
- Terintegrasi dengan data dan sistem yang valid, sehingga informasi yang diberikan akurat dan terkini;
- Mencatat seluruh interaksi secara digital untuk keperluan dokumentasi dan evaluasi;
- Meningkatkan efisiensi kerja petugas, sehingga mereka dapat fokus pada tugas-tugas strategis lainnya.

Pemanfaatan teknologi ini bukan sekadar transformasi digital, tetapi juga wujud nyata dari komitmen BPKPD Kerinci dalam mewujudkan pelayanan publik yang **efisien, transparan, dan akuntabel**. Lebih dari itu, inisiatif ini mencerminkan nilai-nilai *normatif* dalam tata kelola pemerintahan yang baik, serta *agamis* dalam semangat melayani dengan kejujuran, tanggung jawab, dan kebermanfaatan. Melalui kegiatan habituasi dan aktualisasi ini, diharapkan tercipta sistem pelayanan keuangan yang lebih responsif, terdokumentasi, dan berkelanjutan sehingga kehadiran BPKPD sebagai pelayan publik semakin dirasakan manfaatnya. Sebagai bentuk solusi yang inovatif dan berorientasi pada pelayanan prima, maka diangkatlah judul aktualisasi:



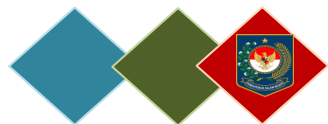
“Tersedianya *Call Center* Pelayanan Keuangan Melalui Chatbot WhatsApp di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Kerinci.”

B. Tujuan

Tujuan dari aktualisasi ini adalah untuk menghadirkan solusi pelayanan keuangan yang lebih responsif, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh pegawai dan pemangku kepentingan di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Kerinci. Melalui pengembangan dan implementasi chatbot WhatsApp sebagai *call center* digital, diharapkan seluruh pertanyaan terkait layanan keuangan seperti informasi persyaratan pelayanan keuangan amprah haji dapat dijawab secara cepat, akurat, dan tanpa harus bergantung pada jam kerja atau interaksi langsung dengan petugas.

Secara khusus, tujuan dari kegiatan aktualisasi ini meliputi:

1. Mendorong transformasi digital dalam birokrasi pemerintahan daerah, sejalan dengan semangat Smart ASN dan reformasi birokrasi.
2. Menyediakan media pelayanan informasi amprah gaji yang mudah diakses oleh ASN melalui menu layanan yang terstruktur di chatbot whatsapp
3. Memberikan respon cepat dan otomatis terhadap pertanyaan pegawai terkait persyaratan keuangan.
4. Mengintegrasikan nilai-nilai normatif dan agamis dalam sistem pelayanan digital.



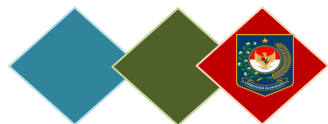
Agar pencapaian tujuan dapat diukur secara objektif dan terstruktur, maka setiap tujuan dirinci lebih lanjut ke dalam indikator keberhasilan. Indikator disusun dengan mempertimbangkan prinsip SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound), sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur efektivitas pelaksanaan aktualisasi. Indikator yang dirancang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai normatif dan agamis yang menjadi landasan moral dalam pelayanan publik. Hal ini penting untuk memastikan bahwa inovasi yang dihadirkan tidak hanya berdampak pada efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat integritas, kejujuran, dan kebermanfaatan bagi pegawai ASN.

Tabel 1.1 Indikator Masing-Masing Tujuan

Tujuan	Indikator
Transformasi digital birokrasi	Tersedianya call center chatbot WhatsApp aktif bidang Anggaran BPKPD dan dapat di akses 24/7 oleh ASN di lingkup Pemerintah Kabupaten Kerinci
Kemudahan akses informasi	Tersedianya Informasi persyaratan pelayanan amprah gaji yaitu permohonan gaji berkala,kenaikan pangkat,gaji baru CPNS/PPPK,Tunjangan Keluarga, dan Tunjangan jabatan/fungsional
Respon cepat otomatis	Waktu respon chatbot ≤ 60 detik
Nilai normatif dan agamis	Tersisipnya pesan etika dan salam agamis dalam interaksi chatbot

C. Ruang Lingkup

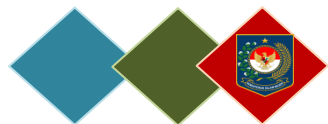
Aktualisasi ini dilaksanakan dalam lingkup tugas dan fungsi penulis sebagai Pranata Komputer Ahli Pertama di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Kerinci. Kegiatan ini berfokus pada pengembangan dan implementasi sistem *call center* pelayanan keuangan



berbasis chatbot WhatsApp, dengan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Jenis Layanan: Meliputi pertanyaan umum terkait proses amprah gaji ditanyakan oleh SKPD.
2. Target Pengguna: Seluruh SKPD dan unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kerinci yang berinteraksi dengan BPKPD dalam hal administrasi keuangan.
3. Media dan Teknologi: Pemanfaatan platform WhatsApp sebagai kanal komunikasi utama, dengan integrasi chatbot AI whatsauto yang dirancang menggunakan teknologi otomatisasi.
4. Batasan Kegiatan: Tidak mencakup layanan konsultasi teknis mendalam atau keputusan keuangan strategis, melainkan hanya sebatas penyampaian informasi administratif dan prosedural yang telah ditentukan.
5. Durasi Pelaksanaan: Dilaksanakan selama masa aktualisasi Latsar CPNS, dengan rencana keberlanjutan melalui pengembangan fitur lanjutan dan dokumentasi teknis untuk pemeliharaan sistem.

Ruang lingkup ini disusun untuk memastikan bahwa kegiatan aktualisasi berjalan terarah, terukur, dan sesuai dengan kapasitas serta kewenangan penulis sebagai ASN yang sedang menjalani proses pembelajaran dan kontribusi nyata dalam reformasi birokrasi.



BAB II

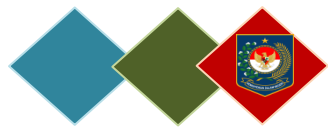
PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

Pemerintah Kabupaten Kerinci merupakan lembaga pemerintahan daerah yang berada di Provinsi Jambi, Indonesia. Dengan motto “Sakti Alam Kerinci”, instansi ini berkomitmen untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas. Kabupaten Kerinci dikenal sebagai daerah yang kaya akan potensi alam, budaya, dan pariwisata, termasuk keberadaan Taman Nasional Kerinci Seblat dan Danau Kerinci yang menjadi ikon daerah. Pemerintah Kabupaten Kerinci terus mendorong pembangunan berkelanjutan melalui penguatan sektor pertanian, pariwisata, pendidikan, dan digitalisasi layanan publik. Secara struktural, instansi ini dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati, serta didukung oleh perangkat daerah yang terdiri dari dinas, badan, dan sekretariat. Dalam beberapa tahun terakhir, Pemkab Kerinci aktif melakukan transformasi digital, termasuk pengembangan sistem informasi keuangan daerah, layanan berbasis aplikasi, dan inovasi pelayanan publik seperti chatbot dan e-government.

1. Deskripsi Wilayah Kabupaten Kerinci

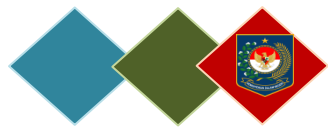
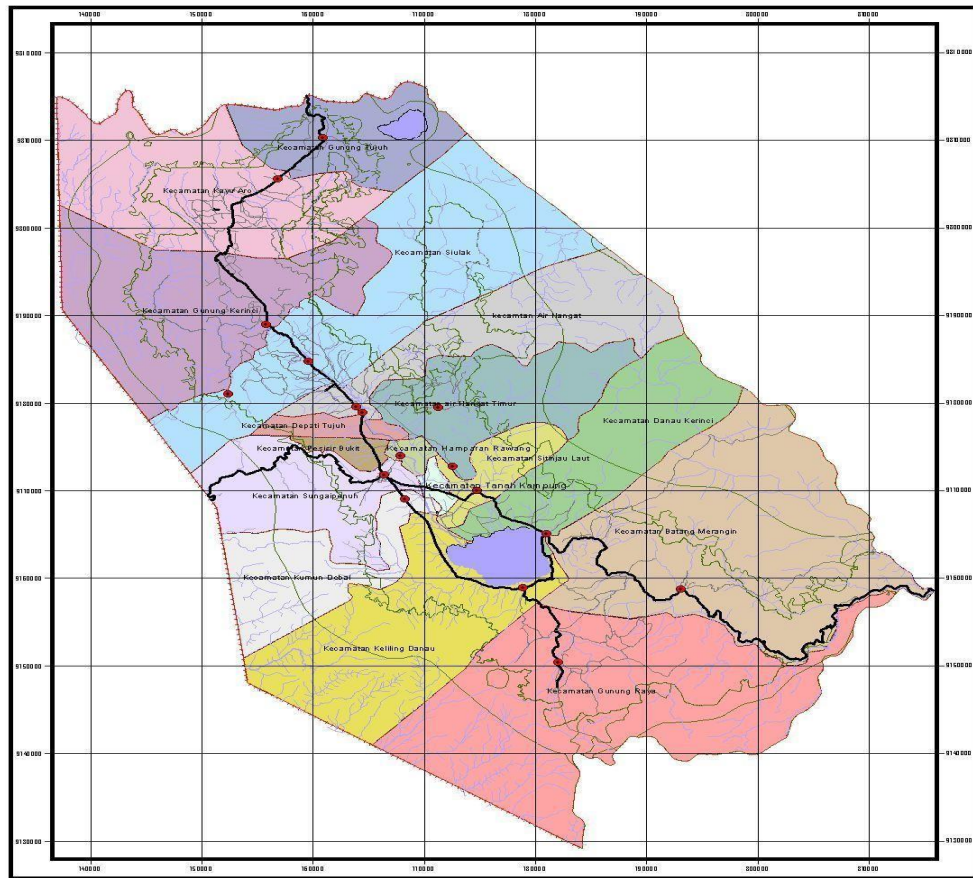
Secara Geografis Kabupaten Kerinci terletak Koordinat: 2.0839°S 101.48°E Koordinat tersebut menunjukkan keberadaan Kabupaten kerinci yang terletak di ujung barat Provinsi Jambi, dengan luas wilayah 3.807,283 km² (berdasarkan UU No. 38 Tahun 2024), dengan batas wilayah sebagai berikut :



1. Sebelah Utara : Provinsi Sumatera Barat;
2. Sebelah Barat : Kota Sungai Penuh dan Provinsi Sumatera Barat;
3. Sebelah Selatan : Kabupaten Muko-Muko, Provinsi Bengkulu;
4. Sebelah Timur : Kabupaten Bungo dan Kabupaten Merangin.

Kabupaten Kerinci memiliki karakteristik, yaitu:

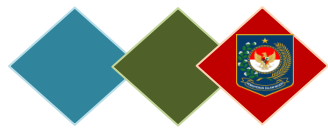
1. kewilayahan dengan ciri geografis utama kawasan dataran tinggi beberapa pegunungan dan perbukitan, kawasan taman nasional, kawasan lindung, dan konservasi sebagai bagian dari potensi kewilayahan Kabupaten Kerinci;
2. potensi sumber daya alam berupa perikanan, pertanian perkebunan, kehutanan, pertambangan, energi sumber daya mineral, serta potensi pariwisata, dan potensi perdagangan; dan
3. suku bangsa dan budaya terdiri dari keragaman suku, kekayaan sejarah, bahasa, kesenian, desa adat, ritual, upacara adat, situs budaya, dan kearifan lokal yang menunjukkan karakter religius dan berbudaya sekaligus menjunjung tinggi adat istiadat, masyarakat dan kelestarian lingkungan.



Gambar 2.1 Peta Kabupaten Kerinci

Kabupaten Kerinci memiliki Visi yaitu **Mewujudkan Kerinci yang Berdaya saing, Maju, dan Sejahtera**, serta Misi yaitu:

1. **Menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan pelayanan publik adaptif serta supremasi hukum, stabilitas dan kepemimpinan;**
2. **Meningkatkan pengembangan ekonomi inklusif berbasis pertanian;**
3. **Meningkatkan Kualitas Pendidikan, Kesehatan, Pengarusutamaan Gender untuk SDM Berdaya Saing serta ketahanan sosial budaya;**
4. **Meningkatkan infrastruktur kewilayahan dan ketahanan bencana ekologi;**



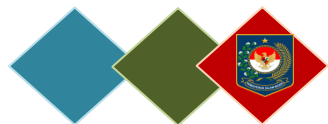
5. **Pengembangkan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah seta mewujudkan kesinambungan pembangunan.**

2. BPKPD (Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah) Kabupaten Kerinci)

Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Kerinci merupakan perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan keuangan daerah secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik.

1. Deskripsi Umum

Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Kerinci merupakan perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci sebagai tindak lanjut dari amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. BPKPD berfungsi sebagai unsur penunjang dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah bidang keuangan daerah, meliputi pengelolaan anggaran, kas daerah, akuntansi, serta pendapatan asli daerah (PAD). Keberadaan BPKPD menjadi sangat strategis karena berkaitan langsung dengan tata kelola keuangan daerah yang transparan, akuntabel, efisien, dan efektif, sehingga mendukung tercapainya visi dan misi pembangunan Kabupaten Kerinci. Kantor BPKPD terletak di Komplek Perkantoran Bukit Tengah, Siulak.



BPKPD merupakan unsur pelaksana bidang keuangan, pendapatan dan aset yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Sebagai bagian integral dari Pemerintah Kabupaten Kerinci, BPKPD menetapkan visi dan misi organisasi yang selaras dengan visi-misi daerah.

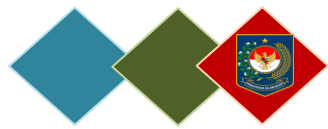
2. Tugas dan Fungsi

- **Tugas Pokok**

Melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang pengelolaan keuangan daerah dan pendapatan daerah berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

- **Fungsi**

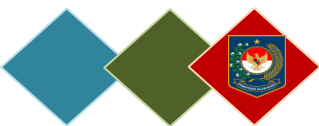
1. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan keuangan dan pendapatan daerah.
2. Pelaksanaan pengelolaan anggaran daerah, kas daerah, akuntansi, dan pelaporan keuangan daerah.
3. Pengelolaan pendapatan asli daerah (pajak, retribusi, dan pendapatan sah lainnya).
4. Pelaksanaan pemungutan, penatausahaan, dan pengendalian penerimaan daerah.
5. Pembinaan, pengawasan, dan evaluasi kinerja keuangan OPD.
6. Pengembangan sistem informasi manajemen keuangan daerah berbasis teknologi.



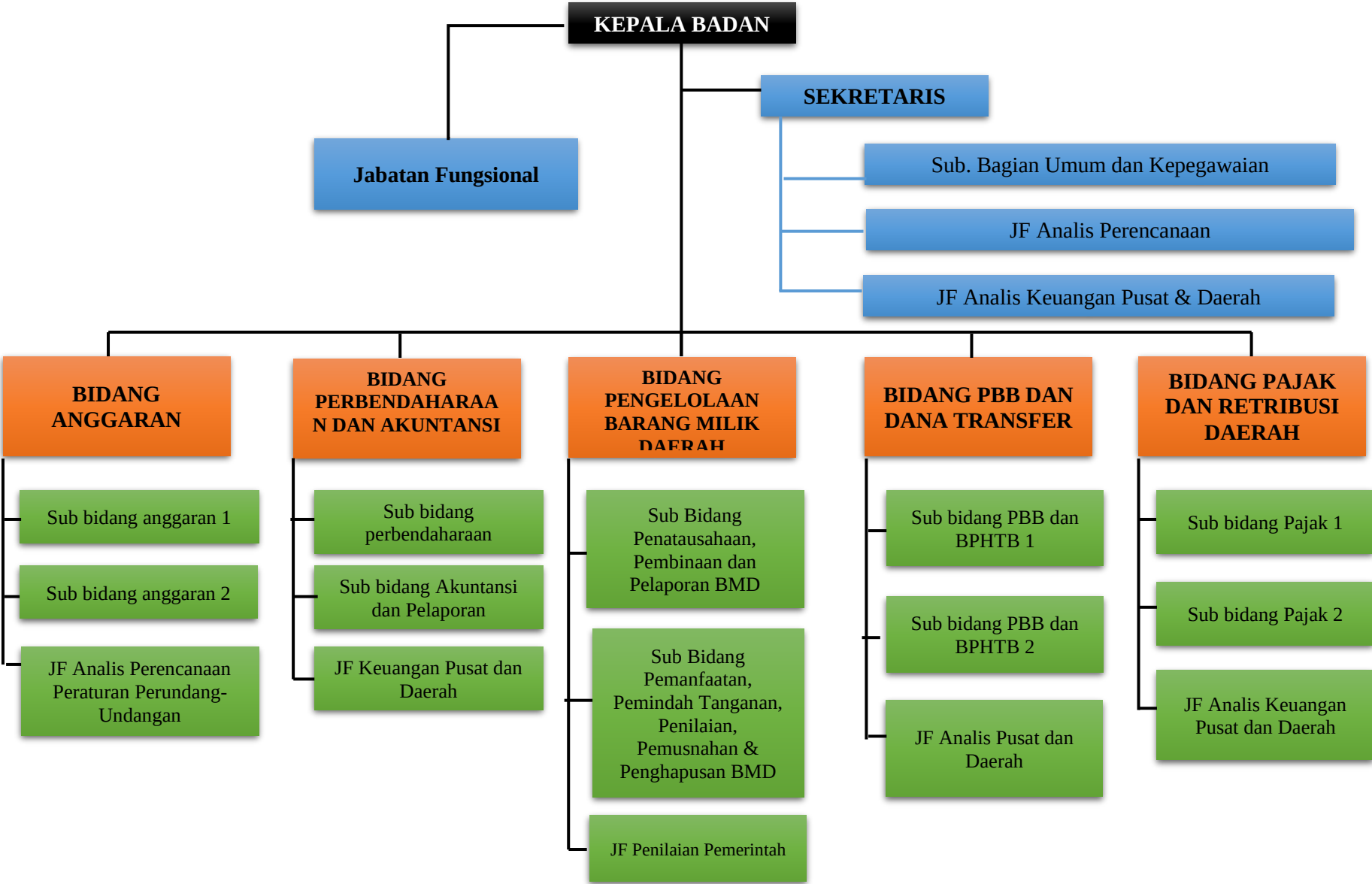
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

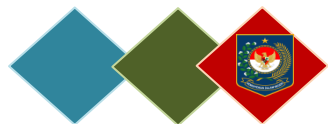
3. Struktur Organisasi

Pemerintah Kabupaten Kerinci dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati serta dibantu oleh Sekretaris Daerah, Staf Ahli, dan berbagai perangkat daerah termasuk dinas, badan, kantor, serta kecamatan. BPKPD merupakan salah satu perangkat daerah di bawah koordinasi Sekretariat Daerah yang memiliki peran sentral dalam pengelolaan keuangan daerah. Terdapat lima bidang pada BPKPD Kabupaten Kerinci yaitu Bidang Anggaran, Bidang Perbendaharaan dan Akuntansi, Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah, Bidang PBB dan Dana Transfer, dan Bidang Pajak dan Retribusi Daerah dengan struktur organisasi berikut.



Tabel 2.1 Struktur Organisasi BPKPD Kabupaten Kerinci

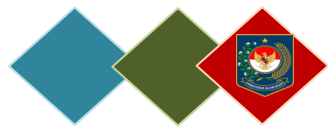




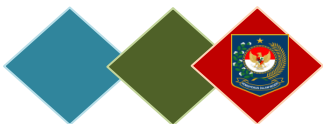
4. Nilai-Nilai Organisasi (BerAKHLAK)

BPKPD menekankan nilai-nilai “BerAKHLAK” yang diadopsi secara luas dalam pemerintahan daerah, seperti yang disampaikan pada sosialisasi PermenPANRB Nomor 6 Tahun 2022 di Kabupaten Kerinci. Nilai tersebut tercermin sebagai berikut :

1. **Berorientasi Pelayanan** : Melaksanakan tugas keuangan dan pelaporan dengan mengutamakan kepuasan masyarakat dan instansi melalui proses yang cepat, tepat, dan ramah.
2. **Akuntabel** : Menjaga integritas dan transparansi dalam setiap tahapan perencanaan, pelaporan, dan evaluasi keuangan, sebagai landasan utama pengelolaan anggaran publik—terbukti dari pencapaian opini WTP sebagai buah dari akuntabilitas yang konsisten.
3. **Kompeten** : Terus mengasah dan meningkatkan kemampuan ASN BPKPD agar mahir dalam regulasi keuangan dan teknologi digital yang mendukung optimalisasi pengelolaan keuangan daerah.
4. **Harmonis** : Membangun hubungan kerja yang kolaboratif dan saling menghargai antara BPKPD, OPD, DPRD, serta pihak eksternal dalam rangka menjaga keharmonisan internal dan eksternal.
5. **Loyal** : Mengedepankan dedikasi tinggi kepada pemerintah daerah, melaksanakan amanah publik dengan setia dan menjunjung tinggi kepentingan bersama.



6. **Adaptif** : Mendorong inovasi dan kesiapan menghadapi perubahan, termasuk transformasi digital dalam administrasi pemerintah selaras dengan komitmen Pemkab Kerinci atas digitalisasi layanan publik
7. **Kolaboratif** : Memperkuat sinergi lintas instansi dan perangkat daerah dalam pengelolaan keuangan agar pelaporan dan penyaluran anggaran berlangsung efektif dan akuntabel



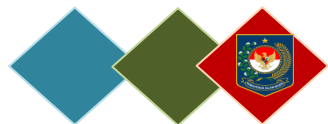
B. Profil Peserta

CURICULUM VITAE



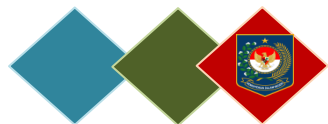
Tabel 2.2 Data Diri

DATA DIRI		
Nama Lengkap (dengan gelar)		Frengky Janurdi ,S.T.
Formasi Jabatan		Pranata Komputer Ahli Pertama
NIP		199401082025051002
Status		Menikah
Tempat dan Tanggal Lahir		Kerinci, 08 Januari 1994
Pendidikan		S.1 Teknik Elektro
Alamat	a. Kelurahan/Desa	Simpang Empat Tanjung Tanah
	b. Kecamatan	Danau kerinci
	c. Kabupaten/Kota	Kerinci
	d. Provinsi	Jambi
Nomer Telpon		085266829694
e-mail		frengkyjanurdi08@gmail.com



PENDIDIKAN		
Sekolah Dasar	SDN 02/III Lempur Danau	2000 - 2006
Sekolah Menengah Pertama	SMPN 02 Kerinci	2006 - 2009
Sekolah Menengah Atas	SMAN 01 Kota Sungai Penuh	2009 - 2012
Perguruan Tinggi	Universitas Andalas	2012 - 2016
RIWAYAT PEKERJAAN		
PT . Surya Teknologi Batam		2017 - 2018
PT. Japan Medical Supply		2018 - 2020
PT. Panasonic Device Batam		2021 - 2024
PT .Epson Batam		2024 - 2025
Badan Pengelolaan Keuangan Kabupaten Kerinci		2025 - Sekarang

Sebagai Pranata Komputer Ahli Pertama yang bertugas di bidang anggaran BPKPD Kabupaten Kerinci, saya memiliki peran strategis dalam mendukung pengelolaan keuangan daerah melalui pendekatan berbasis teknologi informasi. Bidang anggaran merupakan jantung dari proses perencanaan dan pelaksanaan keuangan daerah, dan saya berkontribusi langsung dalam memastikan bahwa setiap proses berjalan secara efisien, akurat, dan sesuai regulasi.

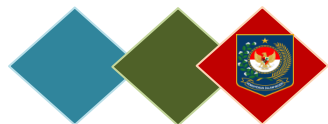


1. Entri Data Pegawai Amprah Gaji Sistem E-Taspen.

Sebagai Pranata Komputer Ahli Pertama di bidang anggaran BPKPD Kabupaten Kerinci, saya tidak hanya bertugas dalam pengelolaan sistem informasi internal, tetapi juga berperan aktif dalam mendukung kelancaran layanan keuangan ASN melalui integrasi lintas aplikasi. Salah satu tugas penting yang saya emban adalah melakukan entri data amprah gaji ke dalam sistem eTaspen. Melalui tugas ini, saya memastikan bahwa data gaji ASN yang akan diproses oleh Taspen telah sesuai, lengkap, dan valid. Proses ini mencakup penginputan data pegawai, pengelompokan berdasarkan golongan dan unit kerja, serta verifikasi kelengkapan dokumen pendukung. Ketelitian dan pemahaman terhadap struktur data sangat dibutuhkan, karena kesalahan input dapat berdampak langsung pada keterlambatan pencairan hak pegawai.

2. Perencanaan Keuangan Daerah

Dalam aspek **perencanaan keuangan daerah**, saya mendukung penyusunan dokumen KUA-PPAS dan Rancangan APBD dengan menyediakan sistem digital yang mempermudah input dan pengelolaan data anggaran dari seluruh SKPD. Melalui pemanfaatan aplikasi SIPD .saya membantu memastikan bahwa data perencanaan tersusun rapi dan siap digunakan dalam pembahasan bersama TAPD dan DPRD.



3. **Pengendalian dan Evaluasi Kinerja Anggaran**

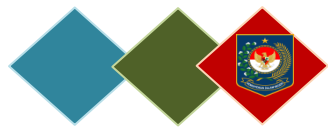
Dalam hal **pengendalian dan evaluasi kinerja anggaran**, saya mendukung monitoring realisasi belanja dan pendapatan melalui aplikasi SIPD. Sistem ini memungkinkan tim anggaran untuk melihat perkembangan pelaksanaan anggaran secara real-time, sehingga evaluasi dapat dilakukan dengan data yang akurat dan transparan.

4. **Penyusunan Dokumen Resmi dan Pelaporan**

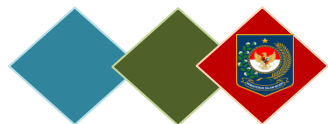
Sebagai bagian dari **penyusunan dokumen resmi dan pelaporan**, saya membantu menyiapkan data pendukung untuk APBD, perubahan APBD, dan laporan keuangan daerah. Saya memastikan bahwa data yang digunakan telah melalui proses validasi digital dan tersimpan dengan aman, sehingga dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak eksternal seperti BPK dan Kemendagri.

5. **Koordinasi Antar SKPD dan Stakeholder**

Dalam fungsi **koordinasi antar SKPD dan stakeholder**, saya berperan sebagai penghubung teknis yang menjembatani kebutuhan data dan sistem antara SKPD, TAPD, dan instansi pusat. Saya memberikan dukungan teknis dalam penggunaan aplikasi SIPD, serta membantu menyelesaikan kendala sistem yang dihadapi oleh pengguna.



Melalui seluruh fungsi tersebut, saya tidak hanya menjalankan tugas teknis, tetapi juga berkontribusi dalam mewujudkan tata kelola keuangan daerah yang transparan, akuntabel, dan berbasis digital. Peran saya sebagai Pranata Komputer menjadi bagian penting dalam transformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih baik.



BAB III

RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Isu

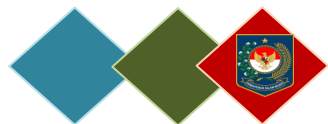
- 1) Proses penerimaan dokumen digital sebagai arsip pendukung permohonan gaji CPNS/PPPK masih belum berjalan secara efisien.**

a. Kondisi

Di lingkungan kerja saat ini, proses pengumpulan dan penerimaan dokumen digital sebagai arsip pendukung permohonan gaji CPNS/PPPK belum berjalan optimal. Meskipun sebagian dokumen sudah dikirimkan secara digital (misalnya WhatsApp), belum ada sistem terintegrasi yang secara otomatis mengelola, memverifikasi, dan mengarsipkan dokumen tersebut. Proses masih bergantung pada manual checking, pencatatan terpisah, dan komunikasi informal antar pegawai. Hal ini menyebabkan ketidakteraturan dalam dokumentasi, potensi kehilangan data, dan kesulitan dalam pelacakan arsip.

b. Dampak

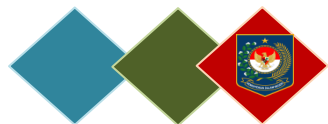
Ketidakefisienan ini berdampak langsung pada efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian. Proses pencairan gaji CPNS/PPPK menjadi terhambat karena verifikasi dokumen memerlukan waktu lebih lama. Beban kerja administratif meningkat karena petugas harus melakukan pengecekan dan pencatatan secara manual. Risiko kehilangan atau duplikasi dokumen juga lebih tinggi, yang pada akhirnya dapat mengganggu akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan data



kepegawaian. Selain itu, ketidakteraturan arsip menyulitkan proses audit dan pengawasan, serta berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap sistem pelayanan internal.

**c. Keterkaitan dengan Substansi Mata Pelatihan Agenda III
(Manajemen ASN dan Smart ASN)**

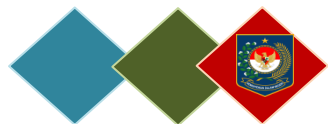
Isu ini sangat relevan dengan substansi pelatihan pada Agenda III. Dari perspektif *Manajemen ASN*, permasalahan ini mencerminkan pentingnya penguatan sistem kerja yang efisien, akuntabel, dan berbasis data dalam mendukung pelayanan administrasi kepegawaian. Pengelolaan arsip digital yang baik merupakan bagian dari tata kelola dokumen yang profesional dan mendukung prinsip good governance. Sementara itu, dari sudut pandang *Smart ASN*, isu ini menuntut kemampuan ASN untuk beradaptasi dengan teknologi, merancang solusi digital, dan mendorong transformasi birokrasi menuju sistem kerja yang lebih cerdas dan responsif. Penyelesaian isu ini menjadi bagian dari upaya membentuk ASN yang inovatif, kompeten, dan mampu mewujudkan pelayanan publik yang berdampak nyata melalui pemanfaatan teknologi informasi.



2) Belum optimalnya penggunaan aplikasi srikandi untuk persuratan di BPKPD.

a. Kondisi

Aplikasi Srikandi merupakan sistem persuratan elektronik nasional yang dirancang untuk mendukung digitalisasi tata naskah dinas di seluruh instansi pemerintahan. Di lingkungan BPKPD, aplikasi ini telah tersedia dan secara regulatif sudah menjadi bagian dari kebijakan transformasi digital. Namun, dalam praktiknya, pemanfaatan aplikasi Srikandi sudah berjalan tetapi masih belum optimal. Penggunaan aplikasi masih terbatas pada unit-unit tertentu, dan belum menjadi budaya kerja yang menyeluruh di seluruh bidang atau subbagian. Banyak proses persuratan masih dilakukan secara manual, mulai dari pembuatan surat, pengiriman, hingga disposisi, yang sering kali dilakukan melalui media informal seperti WhatsApp, email, atau bahkan fisik. Kondisi ini juga belum adanya standar operasional prosedur (SOP) internal yang mengatur alur kerja persuratan digital secara sistematis. Sebagian pegawai belum memahami sepenuhnya fitur-fitur penting dalam aplikasi Srikandi, seperti penomoran otomatis, tanda tangan digital, pelacakan surat, dan pengarsipan elektronik. Akibatnya, potensi aplikasi sebagai alat modernisasi birokrasi belum dimanfaatkan secara maksimal. Padahal, Srikandi dirancang untuk menjawab tantangan birokrasi konvensional yang lambat, tidak terdokumentasi dengan baik, dan rawan kesalahan administratif.

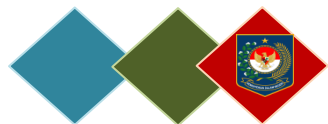


b. Dampak

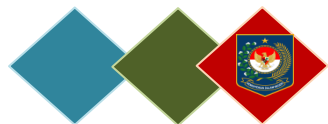
Belum optimalnya penggunaan aplikasi Srikandi berdampak langsung pada efisiensi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan administrasi di BPKPD. Proses penyampaian surat menjadi lebih lama karena harus melalui jalur manual, yang tidak hanya menyita waktu tetapi juga membuka celah terjadinya miskomunikasi atau keterlambatan disposisi. Arsip surat tidak tersimpan secara terstruktur dalam sistem digital, sehingga menyulitkan pelacakan dokumen, terutama saat dibutuhkan untuk evaluasi, audit, atau tindak lanjut kebijakan. Selain itu, ketergantungan pada metode manual memperbesar risiko kehilangan dokumen, duplikasi surat, dan kesalahan dalam pengambilan keputusan akibat tidak tersedianya histori surat yang jelas. Hal ini juga berdampak pada beban kerja pegawai, yang harus melakukan pencatatan dan pengarsipan secara terpisah, tanpa dukungan sistem yang terintegrasi. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menghambat upaya reformasi birokrasi, menurunkan kepercayaan terhadap sistem administrasi internal, dan mengurangi efektivitas pelayanan publik yang seharusnya semakin cepat dan transparan.

c. Keterkaitan dengan Substansi Mata Pelatihan Agenda III (Manajemen ASN dan Smart ASN)

Isu ini memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan substansi pelatihan pada Agenda III, khususnya dalam hal penguatan kompetensi ASN



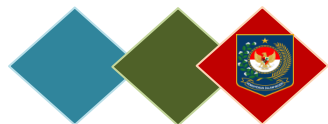
dalam menghadapi era digital. Dari perspektif *Manajemen ASN*, permasalahan ini mencerminkan pentingnya pengelolaan administrasi yang efisien, terdokumentasi, dan berbasis teknologi. Aplikasi Srikandi seharusnya menjadi instrumen utama dalam mewujudkan tata kelola persuratan yang profesional, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip good governance. Penggunaan sistem digital dalam persuratan juga mendukung transparansi, efektivitas kerja, dan penghematan sumber daya. Sementara itu, dari sudut pandang *Smart ASN*, isu ini menuntut kemampuan ASN untuk beradaptasi dengan teknologi informasi, memahami alur kerja digital, dan berkontribusi aktif dalam transformasi birokrasi. ASN yang cerdas bukan hanya mampu menggunakan aplikasi, tetapi juga mendorong perubahan budaya kerja menuju sistem yang lebih modern dan berdampak. Optimalisasi Srikandi bukan sekadar implementasi teknis, melainkan bagian dari upaya membentuk ASN yang inovatif, kompeten, dan siap menghadapi tantangan pelayanan publik di era digital. Dengan demikian, penyelesaian isu ini menjadi langkah strategis dalam memperkuat kapasitas kelembagaan dan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan daerah.



3) Belum Optimalnya Pelayanan Informasi terkait Syarat Administrasi Pelayanan Keuangan Amprah Gaji Di BPKPD.

a. Kondisi

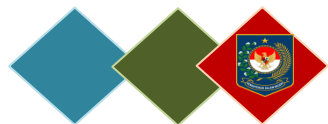
Pelayanan informasi terkait syarat administrasi dalam proses pelayanan keuangan di bidang anggaran BPKPD saat ini belum berjalan secara optimal. Meskipun terdapat regulasi dan prosedur yang mengatur kelengkapan dokumen untuk berbagai jenis permohonan keuangan seperti amprah gaji misalnya syarat untuk pengajuan gaji cpns, pengajuan kenaikan gaji berkala ,update data pengajuan untuk tujangan suami/istri atau anak serta pelayanan keuangan lainnya yang masih belum maksimal dan tidak terstandarisasi. Informasi sering kali disampaikan secara lisan, melalui komunikasi informal, atau bergantung pada inisiatif pegawai yang sedang bertugas. Tidak semua pemohon memahami dengan jelas dokumen apa saja yang dibutuhkan, bagaimana alurnya, dan siapa yang harus dihubungi, sehingga sering terjadi kekeliruan, kekurangan dokumen, atau pengulangan proses. Belum tersedia media informasi yang mudah diakses dan terstruktur, seperti daftar persyaratan digital atau sistem layanan mandiri yang dapat membantu pemohon memahami alur administrasi secara mandiri. Bahkan dalam beberapa kasus, pegawai bidang anggaran harus menjelaskan ulang syarat yang sama kepada berbagai OPD secara berulang, yang menyita waktu dan energi. Kondisi ini menunjukkan belum adanya sistem pelayanan informasi yang proaktif, inklusif, dan



berbasis teknologi untuk mendukung efisiensi kerja dan kepuasan layanan.

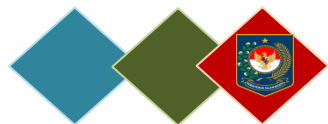
b. Dampak

Ketidakoptimalan pelayanan informasi ini berdampak pada efektivitas dan efisiensi proses pelayanan keuangan. Banyak permohonan yang tertunda karena dokumen tidak lengkap, atau karena pemohon tidak memahami alur dan persyaratan yang berlaku. Hal ini menyebabkan terjadinya bolak-balik komunikasi, revisi dokumen, dan penundaan proses verifikasi, yang pada akhirnya memperlambat pencairan anggaran dan mengganggu kelancaran program kerja OPD. Dari sisi internal, pegawai bidang anggaran mengalami beban kerja tambahan karena harus menjelaskan hal yang sama berulang kali, tanpa dukungan sistem informasi yang dapat menjawab pertanyaan secara otomatis atau mandiri. Selain itu, kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan terhadap sistem administrasi keuangan daerah. Ketika informasi tidak tersampaikan dengan baik, muncul persepsi bahwa proses birokrasi berbelit-belit dan tidak transparan. Padahal, akar masalahnya bukan pada regulasi, melainkan pada cara penyampaian informasi yang belum terstruktur dan belum memanfaatkan teknologi secara maksimal. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menghambat upaya reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik yang menjadi agenda nasional.



c. Keterkaitan dengan Substansi Mata Pelatihan Agenda III (Manajemen ASN dan Smart ASN)

Pengembangan Call Center Pelayanan Keuangan melalui chatbot WhatsApp di BPKPD Kabupaten Kerinci merupakan bentuk konkret penerapan prinsip-prinsip Manajemen ASN yang berorientasi pada pelayanan publik. Dalam kerangka sistem merit, proyek ini menunjukkan bahwa ASN dituntut untuk memiliki kompetensi, kualifikasi, dan kinerja yang terukur. Sebagai Pranata Komputer, saya mengaktualisasikan peran ASN sebagai pelaksana kebijakan publik yang profesional, adaptif, dan bebas dari intervensi politik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 tentang ASN. Melalui inovasi ini, pelayanan keuangan daerah menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Hal ini sejalan dengan fungsi ASN sebagai perekat dan pemersatu bangsa, yang diwujudkan melalui pelayanan publik yang inklusif dan berbasis teknologi. Chatbot WhatsApp bukan hanya alat komunikasi, tetapi juga simbol transformasi birokrasi menuju tata kelola yang bersih, efektif, dan berintegritas. Kegiatan ini juga mencerminkan pemenuhan hak ASN untuk mengembangkan diri dan berkontribusi secara nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai normatif dan agamis dalam setiap langkah pengembangan, saya berkomitmen untuk menjadi ASN yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga berkarakter dan berorientasi pada kemaslahatan



masyarakat. Sementara itu, dari sudut pandang *Smart ASN*, dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berbasis teknologi, penulis menghadirkan inovasi berupa Call Center Pelayanan Keuangan melalui chatbot WhatsApp. Inisiatif ini merupakan wujud nyata dari implementasi nilai-nilai Smart ASN, di mana aparatur sipil negara dituntut untuk memiliki literasi digital yang tinggi, beretika dalam penggunaan teknologi, serta mampu menciptakan budaya kerja yang adaptif terhadap perkembangan zaman.

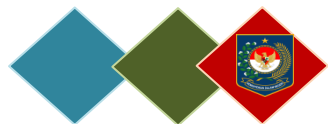
B. Analisis Core Isu

Berdasarkan isu-isu yang ditemui selama ditempatkan di bidang anggaran BPKPD Kabupaten Kerinci, ditetapkan rumusan isu yaitu :

1. Proses penerimaan dokumen digital sebagai arsip pendukung permohonan gaji CPNS/PPPK masih belum berjalan secara efisien.
2. Belum Optimalnya pelayanan informasi terkait syarat administrasi pelayanan keuangan di bidang anggaran di BPKPD.
3. Belum optimalnya penggunaan aplikasi srikandi untuk persuratan di BPKPD.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut digunakan Teknik APKL untuk memilih permasalahan yang akan diangkat. Pemilihan isu dengan teknik APKL didasarkan pada kriteria berikut:

1. Aktual artinya benar-benar terjadi dan sedang hangat dibicarakan dalam masyarakat.
2. Problematik artinya isu yang memiliki dimensi masalah yang



kompleks, sehingga perlu dicarikan segera solusinya.

3. Kekhalayakan artinya isu yang menyangkut hajat hidup orang banyak.
4. Kelayakan artinya isu yang masuk akal dan realistis serta relevan untuk dimunculkan inisiatif pemecahan masalahnya

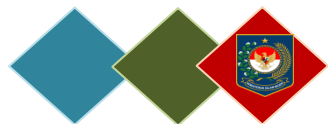
Analisis APKL menggunakan rentang nilai berupa matrik skor yaitu 1-5 yang menandakan bahwa semakin tinggi skor berarti isu tersebut bersifat mendesak untuk segera dicari penyelesaiannya.

Berikut terlampir untuk tabel APKL untuk isu yang ada.

Tabel 3.1 Teknik Tapisan menggunakan metode APKL

No	Isu Utama	Penilaian Isu				Jumlah Skor	Peringkat
		A	P	K	L		
1	Belum Optimalnya pelayanan informasi terkait syarat administrasi pelayanan keuangan di BPKPD.	5	4	5	5	19	I
2	Proses penerimaan dokumen digital sebagai arsip pendukung permohonan gaji CPNS/PPPK masih belum berjalan secara efisien.	4	5	4	4	17	II
3	Belum optimalnya penggunaan aplikasi srikandi untuk persuratan di BPKPD	4	4	3	4	15	III

Setelah analisis dengan metode AKPL, maka didapat isu yang akan diangkat adalah **“Belum Optimalnya pelayanan informasi terkait syarat administrasi pelayanan keuangan di BPKPD.”**

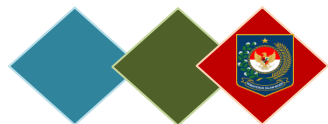


Selanjutnya penulis akan menganalisis faktor penyebab isu dengan teknik USG (Urgency, Seriousness, Growth).

Tabel 3.2 Penetapan Faktor Penyebab menggunakan Metode USG

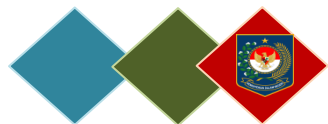
No	Faktor Penyebab	Kriteria			Jumlah skor	Peringkat
		U	S	G		
1	Belum optimalnya pelayanan Petugas terkait jawaban yang dibutuhkan untuk administrasi keuangan.	3	3	2	8	III
2	Belum adanya SOP terkait menjawab pertanyaan mengenai administrasi keuangan	3	4	4	11	II
3	Belum tersedia <i>call center</i> administrasi pelayanan keuangan amprah gaji terkait semua pertanyaan <i>user</i>	4	5	4	13	I

Dari hasil penilaian tersebut, diperoleh bahwa “Belum tersedia *Call Center* Administrasi Pelayanan Keuangan Amprah Gaji Terkait Semua Pertanyaan *User*.” memiliki skor tertinggi dibandingkan permasalahan lainnya dan berikut untuk deskripsi tabel USG untuk penyebab isu menggunakan metode USG:



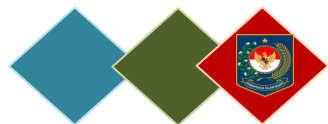
Tabel 3.3 Urgency (U)

Skor	Keterangan	Penjelasan
1	Tidak Mendesak	Isu ini belum berdampak langsung terhadap pelayanan atau operasional. User masih bisa mencari informasi secara informal, meskipun tidak efisien.
2	Kurang Mendesak	Beberapa user mulai bingung soal format, jadwal, atau prosedur pelayanan keuangan, tapi belum berdampak luas.
3	Cukup Mendesak	Banyak pertanyaan masuk ke admin via WA pribadi, atau lisan. Admin kewalahan, risiko miskomunikasi meningkat.
4	Mendesak	Admin kewalahan, user kecewa karena tidak tahu harus bertanya ke siapa. Risiko miskomunikasi meningkat, dan mulai memengaruhi kecepatan serta akurasi pelayanan keuangan.
5	Sangat Mendesak	Isu ini sudah menghambat pelayanan publik secara nyata. Tidak adanya call center menyebabkan ketidakefisienan sistemik dan potensi kesalahan data. Solusi harus segera diimplementasikan untuk menjaga kualitas layanan dan pelayanan publik.



Tabel 3.4 Seriousness (S)

Skor	Keterangan	Penjelasan
1	Dampak Ringan	Masalah kecil, tidak mengganggu proses kerja. Bisa ditangani tanpa perubahan sistem.
2	Dampak Kecil	Gangguan mulai terasa, tapi belum berdampak luas. Hanya sebagian pengguna terdampak.
3	Dampak Sedang	Pelayanan mulai terganggu. Pengguna bingung, efisiensi menurun, perlu solusi nyata.
4	Dampak Berat	Gangguan besar. Banyak pengguna terdampak, kepercayaan mulai menurun.
5	Dampak Sangat Berat	Masalah kritis. Bisa menyebabkan disfungsi layanan, dan konflik



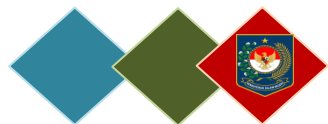
Tabel 3.5 Growth (G)

Skor	Keterangan	Makna Kontekstual
1	Tidak Berkembang	Tidak ada perubahan. Sistem tetap seperti sebelumnya, masalah tetap berulang.
2	Pertumbuhan Rendah	Ada sedikit kemajuan, tapi belum menyentuh akar masalah. Solusi belum berdampak luas.
3	Pertumbuhan Sedang	Perbaikan mulai terasa. Sistem baru mulai membantu, tapi belum optimal.
4	Pertumbuhan Cepat	Solusi berdampak nyata. Pengguna terbantu, efisiensi meningkat.
5	Pertumbuhan Sangat Cepat	Perubahan besar. Sistem baru menyelesaikan masalah secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Oleh karena itu berdasarkan analisis USG , masalah ini ditetapkan sebagai fokus utama dalam penyusunan rencana untuk peningkatan system layanan. Jadi Penyelesaian isu dengan **memanfaatkan chatbot whatsapp** maka di rancang kegiatan dengan judul “ **Tersedianya *Call Center* Pelayanan Keuangan Melalui Chatbot Whatsapp di Badan Perencanaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Kerinci**’

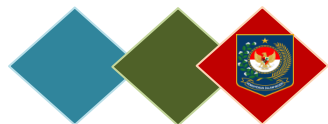
C. Rumusan Isu

Dalam era digitalisasi birokrasi dan tuntutan pelayanan publik yang semakin cepat, akurat, dan transparan, kebutuhan akan kanal komunikasi resmi yang responsif menjadi sangat krusial. Namun, di lingkungan kerja saat ini, belum tersedia layanan *call center* atau pusat informasi terpadu yang dapat menjawab



seluruh pertanyaan pengguna terkait administrasi pelayanan keuangan persyaratan administrasi amprah gaji sering kali harus dijawab secara manual oleh admin gaji yang bersangkutan, tanpa sistem dokumentasi atau alur komunikasi yang terstruktur. Ketiadaan layanan ini bukan sekadar masalah teknis, melainkan mencerminkan celah dalam sistem pelayanan publik yang seharusnya adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. ASN yang bertugas kerap menghadapi pertanyaan berulang dari ASN lingkup pemerintah Kabupaten Kerinci yang jika tidak ditangani dengan sistematis dapat menimbulkan overload informasi, dan kesalahan administratif, Hal ini berdampak langsung pada efektivitas kerja, akuntabilitas birokrasi, serta citra profesionalisme instansi.

Melalui analisis USG (*Urgency, Seriousness, Growth*), isu ini memiliki urgensi tinggi karena menyangkut kebutuhan informasi yang bersifat harian dan mendesak. Seriusitasnya terletak pada potensi kesalahan dalam pengambilan keputusan keuangan akibat informasi yang tidak valid atau tidak tersedia tepat waktu. Sementara itu, aspek pertumbuhan menunjukkan bahwa seiring dengan meningkatnya volume pekerjaan dan kompleksitas regulasi, kebutuhan akan sistem komunikasi yang terintegrasi akan semakin besar. Isu ini juga berkaitan erat dengan nilai-nilai ASN BerAKHLAK, khususnya nilai Akuntabel, Kompeten, dan Loyal. Tanpa sistem komunikasi yang baik, ASN berisiko kehilangan jejak pelayanan, tidak mampu menjawab pertanyaan dengan dasar regulasi yang kuat, dan tidak dapat menunjukkan loyalitas terhadap visi instansi dalam melayani publik secara optimal. Di sisi lain, isu ini membuka peluang besar untuk



inovasi digital, seperti sistem ticketing berbasis Google Form, atau integrasi call center dengan SOP dan database keuangan daerah.

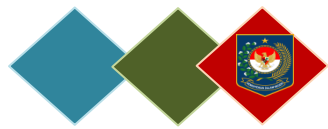
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Berdasarkan analisis penyebab masalah dengan menggunakan teknik USG maka didapatkan penyebab isu dengan skor terbesar “Belum tersedia call center adminitrasi pelayanan keuangan terkait semua pertanyaan user.” yang menjadi prioritas utama untuk dicarikan pemecahan masalahnya pada rancangan aktualisasi ini. Gagasan kreatif untuk menyelesaikan masalah ini adalah menghadirkan **Call Center berbasis Chatbot WhatsApp** sebagai solusi digital yang respon cepat 27/7. Ini bukan sekadar teknologi, tapi bentuk nyata transformasi pelayanan publik yang lebih cepat, hemat, dan responsif.

Chatbot ini akan:

- Menjawab pertanyaan user secara otomatis dan real-time;
- Menyediakan informasi administrasi pelayanan keuangan ;
- Memudahkan akses melalui platform yang sudah akrab bagi ASN, yaitu WhatsApp;

Gagasan ini berkaitan dengan Manajemen ASN, karena sesuai dengan Undang-undang No. 20 Tahun 2023 yang menekankan prinsip digitalisasi manajemen ASN. Digitalisasi bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akurasi dalam penyelenggaraan ASN. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 juga mengatur pengembangan kompetensi ASN, sistem informasi kepegawaian, manajemen kinerja, serta reformasi birokrasi berbasis teknologi. Dengan transformasi digital ini, ASN akan lebih kompeten dalam penggunaan teknologi,

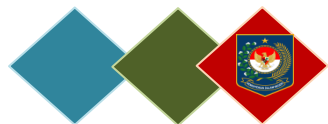


akuntabel, profesional, dan mampu bekerja sama lintas OPD dan BPKPD.

Gagasan ini juga mencerminkan semangat pelayanan publik yang adaptif dan solutif. Kamu tidak hanya menyelesaikan masalah teknis, tapi juga memperkuat nilai-nilai penting dalam birokrasi:

- **Efisiensi**, karena mengurangi beban manual dan mempercepat alur informasi;
- **Transparansi**, karena informasi tersedia terbuka dan setara bagi semua user;
- **Akuntabilitas**, karena jawaban yang diberikan terdokumentasi dan bisa ditelusuri;
- **Inovasi**, karena memanfaatkan teknologi sederhana untuk dampak besar;
- **Nilai agamis**, karena membantu sesama dengan niat tulus dan pelayanan yang jujur adalah bagian dari ibadah kerja.

Dengan chatbot ini, tidak hanya menjawab kebutuhan teknis, tapi juga memperkuat budaya kerja yang profesional dan berorientasi pada pelayanan. Ini adalah bentuk aktualisasi yang menyatukan kompetensi digital, nilai ASN, dan semangat pengabdian.



BAB IV

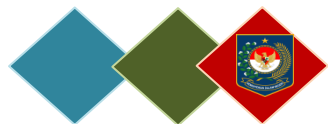
CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Jadwal kegiatan aktualisasi disusun sebagai panduan pelaksanaan proyek secara sistematis, terukur, dan berorientasi hasil. Jadwal ini mencerminkan tahapan-tahapan strategis yang akan dilalui selama masa aktualisasi, mulai dari identifikasi masalah, perencanaan solusi, pelaksanaan kegiatan, hingga evaluasi dan pelaporan. Setiap tahapan dirancang agar selaras dengan nilai-nilai dasar ASN (BerAKHLAK), serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

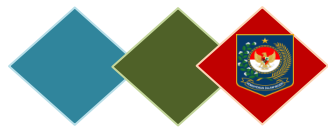
Dalam konteks pengembangan chatbot WhatsApp untuk layanan administrasi keuangan, jadwal kegiatan ini menjadi alat kendali waktu dan mutu, memastikan bahwa setiap langkah berjalan sesuai target dan menghasilkan output yang relevan bagi pengguna layanan. Penjadwalan juga mempertimbangkan aspek kolaborasi lintas bidang, konsultasi dengan mentor, serta dokumentasi sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi.

Tabel di bawah ini menyajikan jadwal kegiatan aktualisasi secara rinci, meliputi nama kegiatan, waktu pelaksanaan, tujuan, dan output yang diharapkan. Dengan adanya jadwal ini, pelaksanaan aktualisasi tidak hanya terarah, tetapi juga dapat dievaluasi secara objektif untuk perbaikan berkelanjutan.



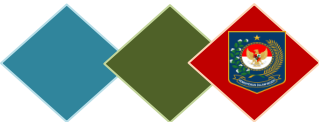
Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Nama Kegiatan	September	September		Oktober	Oktober
		II	III	IV	I	II
1	Melakukan konsultasi gagasan dengan mentor terkait administrasi pelayanan keuangan					
2	Melakukan pengumpulan data dan informasi terkait administrasi pelayanan keuangan					
3	Melakukan perancangan chatbot					
4	Melakukan Implementasi layanan ChatBot Whatsapp					
5	Melakukan evaluasi terkait pelaksanaan aktualisasi					



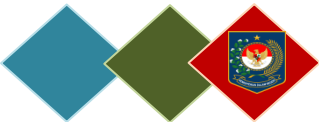
B.Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Matrik rancangan aktualisasi ini disusun sebagai panduan pelaksanaan kegiatan yang bertujuan menjawab isu strategis di Unit Kerja Bidang Anggaran BPKPD Kabupaten Kerinci, yaitu belum tersedianya call center administrasi pelayanan keuangan yang mampu menjawab seluruh pertanyaan pengguna secara cepat dan akurat. Melalui gagasan penyediaan call center berbasis chatbot WhatsApp, rancangan ini mengintegrasikan pendekatan teknologi informasi dengan nilai-nilai dasar ASN, seperti akuntabilitas, nasionalisme, etika publik, komitmen mutu, dan anti korupsi. Selanjutnya, tabel di bawah ini menyajikan matrik aktualisasi secara sistematis, yang mencakup Unit kerja identifikasi isu, isu yang di angkat ,dan gagasan pemecahan isu.



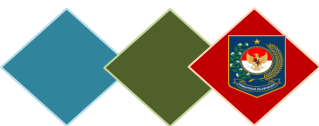
Tabel 4.2 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	:	Bidang Anggaran- Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Kerinci.
Identifikasi Isu	:	1. Belum optimalnya pelayanan Petugas terkait jawaban yang dibutuhkan untuk administrasi keuangan. 2. Belum adanya SOP terkait menjawab pertanyaan mengenai administrasi keuangan 3. Belum tersedia call center administrasi pelayanan keuangan terkait semua pertanyaan user
Isu yg Diangkat	:	Belum tersedia call center administrasi pelayanan keuangan terkait semua pertanyaan user.
Gagasan Pemecahan Isu	:	Menyediakan call center administrasi pelayanan keuangan berbasis chatbot whatsapp.

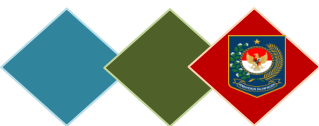


Tabel 4.3 Kegiatan Pelaksanaan Aktualisasi

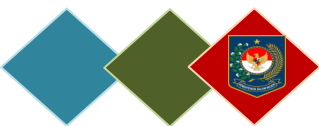
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Melakukan konsultasi gagasan dengan mentor terkait administrasi pelayanan keuangan amprah gaji	1. Membuat surat telaahan staf	1. Tersedianya draft telaahan staf	<p>1. Saya telah memahami kebutuhan organisasi dan menyusun rekomendasi yang berdampak langsung pada peningkatan mutu pelayanan keuangan publik. (Berorientasi Pelayanan)</p> <p>2. Saya telah menyusun dokumen telaahan yang dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan substansial, sebagai bentuk transparansi kerja. (akuntabel)</p>	Penulis, Mentor (Kabid anggaran BPKPD Kabupaten Kerinci), Coach Latsar	Tidak		



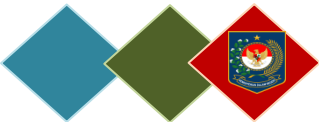
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				3. Saya telah Menunjukkan dedikasi terhadap peningkatan pelayanan publik di lingkungan BPKPD Kerinci, sejalan dengan visi instansi. (Loyal)				
		2. Melakukan konsultasi dengan mentor	2. Tersedianya catatan konsultasi dengan mentor (Notulen/photo)	1.Saya telah menyesuaikan gagasan berdasarkan masukan mentor dan kondisi aktual di lapangan (Adaptif)				



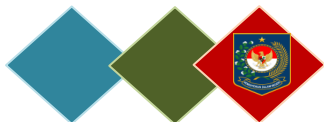
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				2. Saya telah membangun komunikasi yang terbuka dan saling menghargai dengan mentor, sehingga tercipta suasana diskusi yang produktif (Harmonis)				
				3. Saya bertanggung jawab terhadap data, dan rancangan awal chatbot. (Akuntabel)				
		3. Menyampaikan surat telaahan staff kepada mentor	3.Tersedianya surat telaahan staf yang disetujui mentor	1.Saya telah memastikan bahwa gagasan yang saya ajukan mendukung kebijakan pimpinan dan				



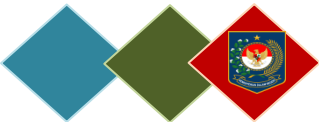
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			Hasil : disetujui gagasan aktualisasi administrasi pelayanan keuangan amprah gaji oleh mentor dengan dibubuhkan tanda tangan	<div>selaras dengan visi misi instansi (Loyal)</div> <div>2. Saya telah menunjukkan kemampuan dalam menyusun telaahan yang sistematis, berbasis data, dan sesuai dengan kaidah birokrasi.(Kompeten)</div> <div>3.Saya telah menyusun dengan tata bahasa yang sopan, menghargai peran mentor sebagai pembina dan mitra diskusi.(Harmonis)</div>				



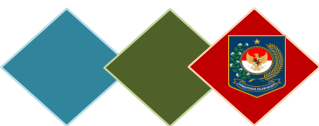
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Melakukan pengumpulan data dan informasi terkait administrasi pelayanan keuangan amprah gaji	1. Menghimpun dan mencari literasi penggunaan chatbot whatsapp	1. Tersedianya tutorial penggunaan chatbot whatsapp	1. Saya bertanggung jawab mencatat dan menyusun hasil literasi secara sistematis sebagai dasar analisis telaahan staf. (akuntabel)	Penulis, Mentor (Kabid anggaran BPKPD Kabupaten Kerinci), Coach Latsar	Tidak		
				2. Saya telah memastikan bahwa literasi yang saya kumpulkan mendukung arah kebijakan instansi dan memperkuat pelayanan publik berbasis digital. (Loyal)				
		2. Mendesain informasi administrasi pelayanan keuangan amprah gaji	2. Tersedianya draft informasi yang telah di desain	1. Saya telah menyesuaikan pemahaman teknologi dengan konteks birokrasi dan regulasi yang berlaku di lingkungan kerja saya. (Adaptif)				



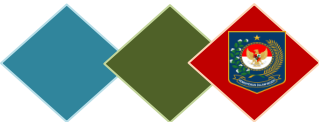
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				2.Saya telah memperluas wawasan teknis dan memahami fitur-fitur chatbot yang dapat diadaptasi untuk kebutuhan pelayanan keuangan daerah. (Kompeten)				
		3. Berkonsultasi dengan mentor terkait desain yang telah dibuat untuk ditampilkan chatbot whatsapp	3. Tersedianya draft informasi yang telah disetujui mentor. Hasil : Disetujui data dan informasi administrasi pelayanan keuangan amprah gaji yang akan ditampilkan	1.Saya telah memastikan bahwa desain chatbot benar-benar menjawab kebutuhan pegawai, memberikan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses, serta menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik. (Berorientasi Pelayanan)				



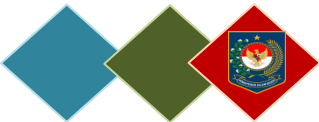
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			pada Chatbot Whatsapp	2. Saya telah menjelaskan logika desain, informasi persyaratan pelayanan keuangan amprah gaji yang digunakan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan (Akuntabel)				
3	Melakukan perancangan chatbot whatsapp	1.Membuat chatbot whatsapp AI	1. Tersedianya sistem layanan chatbot dengan sistem Chatbot AI	1. Saya telah menyusun informasi persyaratan amprah gaji chatbot Whatsapp AI berdasarkan kebutuhan riil pengguna, agar mereka dapat mengakses informasi gaji dan layanan keuangan dengan cepat dan mudah. (Berorientasi Pelayanan)	Penulis, Mentor (Kabid anggaran BPKPD Kabupaten Kerinci), Coach Latsar	Tidak		



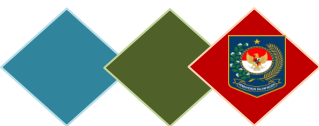
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>2. Saya telah mendokumentasikan informasi persyaratan pelayanan keuangan chatbot whatsapp secara jelas, agar dapat dipertanggungjawabkan secara teknis dan administratif. (Akuntabel)</p>				
				<p>3. Saya telah menerapkan prinsip desain interaksi digital yang efisien, logis, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. (Kompeten)</p>				



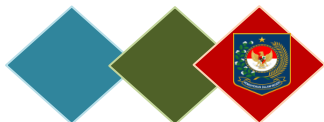
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>4. Saya telah merancang kata-kata dalam chatbot dengan bahasa yang sopan, inklusif, dan menghargai keragaman pengguna, .(Harmonis)</p> <p>5.Saya telah memastikan bahwa struktur chatbot mendukung visi instansi dalam memberikan pelayanan publik yang transparan dan responsif.(Loyal)</p> <p>6. Saya telah menyesuaikan informasi persyaratan pelayanan keuangan yang di berikan berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan pegawai dan masukan dari mentor.(Adaptif)</p>				



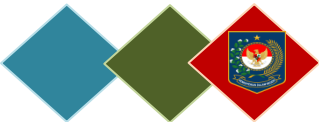
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				7.Saya telah melibatkan rekan kerja dalam proses penyusunan informasi keuangan yang diberikan agar hasilnya mencerminkan kebutuhan lintas bidang dan dapat digunakan bersama. (Kolaboratif)				
		2. Melakukan uji coba dan simulasi sistem ChatBot serta kesalahan bug dalam pengiriman informasi	2. Tersedianya Dokumentasi uji coba dan simulasi chatbot (video/foto)	1.Saya telah memastikan chatbot memberikan jawaban yang cepat, tepat, dan membantu pengguna menyelesaikan masalah. (Berorientasi Pelayanan)				



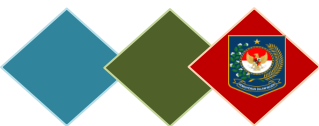
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				2.Saya telah mendokumentasikan setiap temuan bug dan perbaikannya agar proses pengembangan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. (Akuntabel)				
				3.Saya telah menjaga agar bahasa chatbot tetap sopan, inklusif, dan sesuai etika komunikasi ASN. (Harmonis)				
				4. Saya telah memastikan chatbot mendukung misi instansi dalam pelayanan publik berbasis digital. (Loyal)				



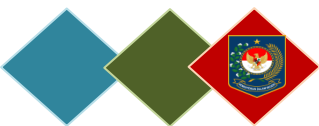
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				5. Saya telah memperbaiki dan menyesuaikan sistem berdasarkan hasil uji coba dan masukan pengguna. (Adaptif)				
				6. Saya telah melibatkan rekan kerja dalam simulasi dan menerima masukan untuk penyempurnaan sistem. (Kolaboratif)				
		3. Meminta petunjuk kepada mentor dalam hal ini Kepala Bidang Anggaran Badan Pengelolaan Keuangan dan	3. Tersedianya petunjuk penggunaan chatbot yang disetujui oleh mentor. Hasil : Disetujui perancangan	1. Saya telah memastikan bahwa chatbot dirancang untuk memberikan kemudahan akses informasi bagi pegawai secara cepat dan akurat. (Berorientasi Pelayanan)				



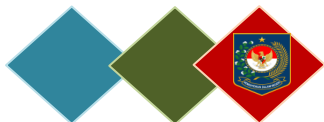
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Pendapatan Daerah Kabupaten Kerinci untuk Mensimulasikan penggunaan ChatBot Whatsapp	chatbot oleh mentor yang sudah bisa diakses.	2.Saya telah memastikan bahwa rancangan chatbot mendukung visi dan kebijakan pelayanan instansi, serta memperkuat sistem informasi keuangan daerah. (Loyal)				
4	Melakukan Implementasi layanan ChatBot Whatsapp	1. Membuat surat undangan ,absensi ,dan peralatan yang di butuhkan dalam sosialisasi.	1. Tersedianya surat undangan , absensi dan video/foto	1. Saya telah menyusun undangan dan materi sosialisasi dengan bahasa yang mudah dipahami, serta menyajikan demo chatbot yang relevan dengan kebutuhan pegawai. (Berorientasi Pelayanan)	Penulis, Sekretaris BPKPD, Mentor (Kabid anggaran BPKPD Kabupaten Kerinci), Coach	Tidak		



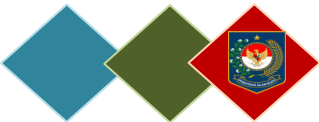
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				2. Saya telah melaksanakan kegiatan ini sebagai bentuk dukungan terhadap kebijakan digitalisasi pelayanan publik di bidang keuangan daerah. (Loyal)	Latsar, Staf pegawai BPKPD Kabupaten Kerinci			
		2. Melakukan sosialisasi pelayanan keuangan amprah gaji chatbot whatsapp	2. tersedianya dokumentasi video /foto	1.Saya telah menyampaikan informasi teknis dengan sistematis dan profesional, serta menjawab pertanyaan peserta dengan akurat. (Kompeten)				



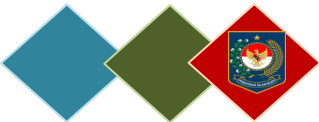
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				2.Saya telah mendokumentasikan jalannya kegiatan, termasuk daftar hadir, dokumentasi visual sebagai bentuk pertanggungjawaban. (Akuntabel)				
		3. Memberikan tanya jawab dan kusioner kepada peserta sosialisasi.	3. tersedianya kusioner Hasil : Terlaksananya sosialisasi ChatBot dan kuestioner	1. Saya telah menindaklanjuti masukan peserta dengan melakukan penyempurnaan sistem chatbot sesuai kebutuhan yang berkembang. (Adaptif)				



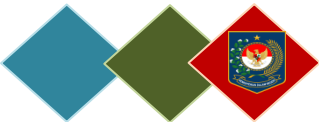
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			peserta sosialisasi	2. Saya telah menciptakan suasana diskusi yang terbuka dan saling menghargai, agar peserta merasa nyaman dalam menyampaikan pendapat dan terlibat aktif dalam pengembangan layanan. (Harmonis)				
5	Melakukan evaluasi terkait pelaksanaan aktualisasi	1. Membuat laporan hasil sosialisasi	1. Tersedianya Laporan Sosialisasi	1.Saya telah menyusun laporan hasil sosialisasi sebagai bentuk komitmen untuk memastikan bahwa inovasi yang saya buat benar-benar dipahami dan dimanfaatkan oleh pengguna layanan. (Berorientasi Pelayanan)	Penulis, Mentor (Kabid anggaran BPKPD Kabupaten Kerinci), Coach Latsar, Staf pegawai BPKPD	Tidak		



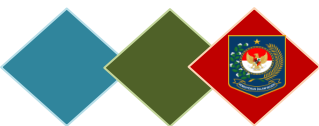
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>2. Saya telah menyusun laporan secara lengkap dan transparan, mencantumkan data kegiatan, hasil evaluasi, dan tindak lanjut yang telah dilakukan. (Akuntabel)</p>	Kabupaten Kerinci			
				<p>3.Saya telah menyampaikan isi laporan dengan struktur yang sistematis, menggunakan bahasa birokrasi yang tepat, dan menyertakan dokumentasi kegiatan sebagai bukti profesionalisme. (Kompeten)</p>				



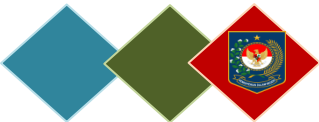
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				4. Saya telah menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi ini adalah bentuk dedikasi saya terhadap instansi dan upaya untuk memperkuat pelayanan publik berbasis digital. (Loyal)				
		2. Membuat laporan aktualisasi	2. Tersedianya laporan aktualisasi.	1.Saya telah menyusun laporan dengan fokus pada dampak kegiatan terhadap peningkatan kualitas layanan publik, khususnya dalam penyediaan informasi gaji ASN secara digital. (Berorientasi Pelayanan)				



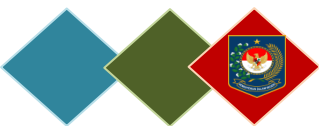
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				2. Saya telah mencantumkan seluruh tahapan kegiatan, data pendukung, dan bukti pelaksanaan secara sistematis agar dapat dipertanggungjawabkan secara profesional. (Akuntabel)				
				3. Saya telah menunjukkan penguasaan teknis dan metodologis dalam penyusunan laporan, termasuk penggunaan pendekatan analisis yang relevan dan bahasa birokrasi yang tepat. (Kompeten)				



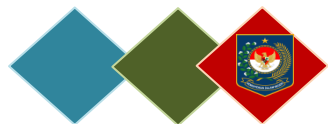
No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>4.Saya telah menjaga kesopanan dan etika dalam penyusunan laporan, serta menghargai kontribusi mentor dan rekan kerja yang terlibat dalam proses aktualisasi.(Harmonis)</p> <p>5.Saya telah menunjukkan komitmen terhadap visi instansi melalui narasi yang mendukung transformasi digital pelayanan publik.(Loyal)</p>				



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				6. Saya telah menyesuaikan isi laporan dengan dinamika pelaksanaan dan masukan dari berbagai pihak. (Adaptif)				
		3. Melaporkan hasil aktualisasi ke mentor	3. Tersedianya laporan aktualisasi yang disetujui mentor. Hasil : Tersedianya laporan aktualisasi yang telah dibubuhi oleh tanda tangan oleh mentor	1. Saya telah menyampaikan hasil aktualisasi dengan fokus pada manfaatnya bagi pengguna layanan. (Berorientasi Pelayanan).				



No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				2.Saya telah menyampaikan laporan secara jujur, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. (Akuntabel)				
				3.Saya telah menjelaskan hasil kerja dengan data dan menunjukkan pemahaman teknis dan kontekstual. (Kompeten)				
				4.Saya telah menunjukkan bahwa kegiatan ini adalah bentuk dedikasi saya terhadap instansi dan komitmen terhadap pelayanan publik. (Loyal)				

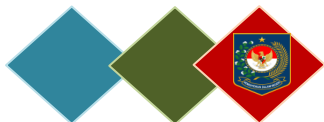


C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habitulasi Nilai-Nilai Dasar PNS (BerAKHLAK)

Matrik ini Sebagai bagian integral dari proses aktualisasi, habituasi nilai-nilai dasar PNS (BerAKHLAK) menjadi fondasi perilaku dan sikap kerja yang harus ditanamkan secara konsisten dalam setiap aktivitas kedinasan. Nilai-nilai BerAKHLAK—Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif—tidak hanya menjadi pedoman normatif, tetapi juga menjadi cerminan budaya kerja ASN yang profesional dan berintegritas.

Dalam konteks aktualisasi penyediaan call center administrasi keuangan berbasis chatbot WhatsApp, setiap nilai BerAKHLAK diinternalisasi melalui tindakan nyata. Misalnya, nilai *Berorientasi Pelayanan* diwujudkan melalui peningkatan akses informasi keuangan bagi pengguna; *Akuntabel* melalui dokumentasi dan pelaporan yang transparan; *Adaptif* melalui pemanfaatan teknologi digital; dan *Kolaboratif* melalui koordinasi lintas bidang dalam pengembangan sistem.

Matrik berikut merangkum realisasi habituasi nilai-nilai tersebut secara sistematis, sebagai bentuk komitmen untuk menjadikan nilai BerAKHLAK bukan sekadar slogan, tetapi kebiasaan kerja yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik.



**Tabel 4.4 Matrik Rekapitulasi Realisasi Habitiasi
Nilai-Nilai dasar PNS**

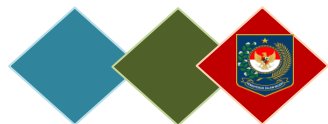
No	Mata Pelatihan	Kegiatan										Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke- 4		Ke- 5			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1	Berorientasi Pelayanan	1	4	3	4	2	4	3	5	2	4	11	21
2	Akuntabel	3	4	3	4	3	5	3	4	4	5	16	22
3	Kompeten	3	4	3	4	3	5	3	3	3	4	15	20
4	Harmonis	3	3	1	2	2	3	3	3	3	4	12	15
5	Loyal	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	14	19
6	Adaptif	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	14	18
7	Kolaboratif	1	2	2	3	1	2	3	4	2	3	9	14
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		17	25	17	24	17	26	20	26	20	28	91	129

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Penyelesaian *core* isu menjadi tonggak penting dalam proses aktualisasi nilai-nilai ASN dan transformasi birokrasi. Core isu yang diangkat dalam kegiatan ini bukan sekadar tantangan teknis, melainkan representasi dari problematika nyata yang menghambat efektivitas pelayanan publik. Melalui pendekatan sistematis, kolaboratif, dan berbasis nilai BerAKHLAK, capaian penyelesaian core isu menunjukkan bahwa inovasi bukan hanya soal teknologi, tetapi juga soal integritas dan empati.

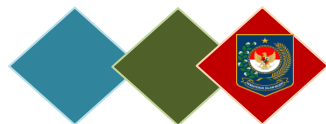
Dengan semangat pelayanan dan loyalitas pada nilai-nilai ASN, capaian ini bukanlah akhir, melainkan awal dari komitmen berkelanjutan untuk membangun birokrasi yang melayani, bermartabat, dan bebas dari gratifikasi.

Berikut ini tabel perbandingan kondisi *core* isu sebelum dan sesudah aktualisasi :

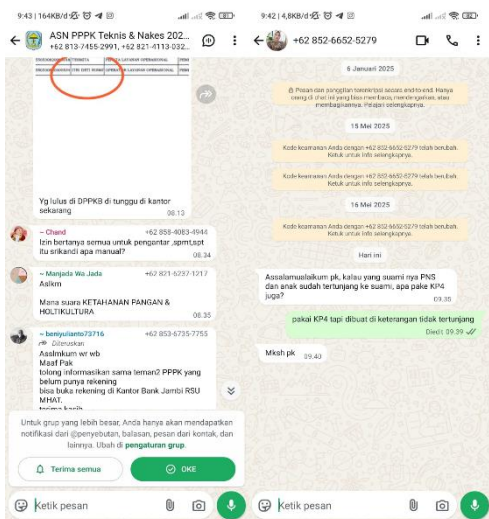
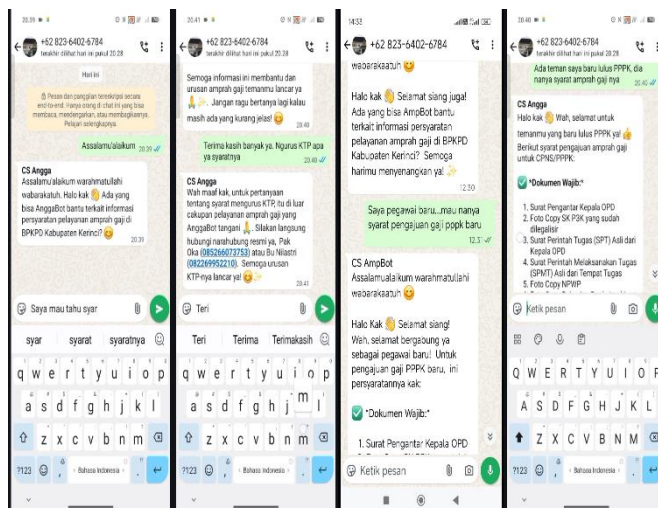


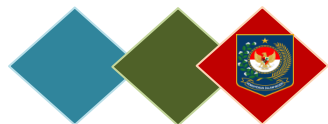
Tabel 4.5 Perbandingan Kondisi core isu

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
 <p>1. Pelayanan informasi keuangan persyaratan keuangan amprah gaji di BPKPD Kabupaten Kerinci masih bergantung pada komunikasi manual. Pemohon informasi, baik dari kalangan ASN maupun masyarakat umum, harus datang langsung ke kantor atau menghubungi petugas melalui telepon atau pesan pribadi. Hal ini menyulitkan terutama bagi pemohon dari kecamatan yang jauh atau yang membutuhkan informasi di luar jam kerja. Responsivitas pelayanan sangat bergantung pada ketersediaan petugas, sehingga sering terjadi keterlambatan, dan bahkan miskomunikasi. Tidak ada sistem yang mampu menjawab pertanyaan secara otomatis dan konsisten.</p>	 <p>1. Tersedianya call center berbasis ChatBot , akses informasi ini tersedia sepanjang waktu tanpa batasan geografis atau jam kerja. Pemohon cukup mengirim pesan ke nomor layanan call center, dan chatbot akan menjawab secara otomatis berdasarkan database SOP dan regulasi yang telah disusun dan divalidasi. Responsivitas meningkat drastis: pertanyaan dijawab dalam hitungan detik, tanpa perlu menunggu petugas. Ini mencerminkan nilai ASN dalam hal pelayanan yang cepat, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan publik.</p>



Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
<p>2. Jawaban yang diberikan kepada pemohon sangat bergantung pada pemahaman masing-masing petugas. Tidak ada standar narasi atau referensi regulasi yang digunakan secara konsisten. Akibatnya, informasi yang diterima pemohon bisa berbeda-beda, bahkan berisiko menimbulkan kesalahpahaman atau pelanggaran prosedur. Selain itu, tidak ada dokumentasi digital atas interaksi tersebut, sehingga sulit dilakukan evaluasi atau audit pelayanan.</p>	<p>2. Chatbot WhatsApp dirancang dengan konten yang telah distandarisasi berdasarkan SOP dan regulasi resmi. Setiap jawaban yang diberikan telah melalui proses validasi bersama mentor dan rekan kerja, sehingga akurat dan seragam. Interaksi dengan pemohon tercatat secara digital, memungkinkan evaluasi berkala dan peningkatan kualitas pelayanan. Ini memperkuat nilai akuntabilitas dan kompetensi ASN, serta mendukung transparansi birokrasi yang modern dan bertanggung jawab.</p>





Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
3. Proses pelayanan informasi keuangan memakan waktu dan tenaga yang tidak sedikit. Petugas harus menjawab pertanyaan berulang, mencari referensi, dan memastikan pemohon memahami prosedur. Hal ini mengurangi efisiensi kerja dan memperlambat pelayanan lainnya. Di mata publik, birokrasi terlihat lambat, manual, dan kurang inovatif.	3. Dengan hadirnya chatbot, proses pelayanan menjadi jauh lebih efisien. Petugas tidak lagi dibebani pertanyaan rutin, sehingga dapat fokus pada tugas strategis lainnya. Pemohon merasa lebih cepat, mudah, dan nyaman dalam memperoleh informasi. Citra BPKPD meningkat sebagai institusi yang adaptif terhadap teknologi, melayani dengan semangat BerAKHLAK, dan berkomitmen membangun birokrasi yang bermartabat. Inovasi ini menjadi bukti bahwa digitalisasi bukan sekadar tren, tetapi kebutuhan nyata dalam pelayanan publik.

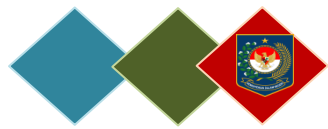
E. Manfaat terselesaikannya Core Isu

Dalam proses aktualisasi, penulis mengangkat core isu berupa “Belum Optimalnya Pelayanan Informasi Terkait Syarat Administrasi Pelayanan Keuangan di BPKPD Kabupaten Kerinci”. Isu ini saya temukan melalui observasi langsung terhadap dinamika pelayanan di lapangan, di mana banyak pemohon informasi dari ASN lingkup kabupaten kerinci mengalami kesulitan dalam memperoleh penjelasan yang cepat, akurat, dan konsisten terkait prosedur administrasi keuangan amprah gaji.

Berikut ini manfaat dari capaian penyelesaian core :

1. Bagi Individu Peserta

- **Peningkatan Kompetensi Teknis dan Nilai ASN**



Peserta tidak hanya mengembangkan chatbot secara teknis, tetapi juga menyusun narasi layanan yang mencerminkan nilai BerAKHLAK. Ini memperkuat kompetensi peserta sebagai ASN yang adaptif, profesional, dan berintegritas.

- **Refleksi Diri dan Kepemimpinan Solutif**

peserta belajar bahwa teknologi bukan sekadar alat, tetapi sarana untuk melayani. Peserta menjadi lebih reflektif dalam melihat masalah birokrasi dan berani mengambil peran sebagai agen perubahan.

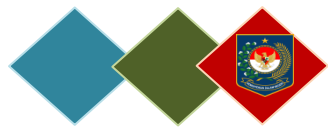
- **Validasi Peran Strategis Pranata Komputer**

Aktualisasi ini membuktikan bahwa Pranata Komputer bukan hanya pelaksana teknis, tetapi juga pemimpin inovasi yang mampu menjembatani kebutuhan publik dengan solusi digital yang berdampak.

2. Bagi Instansi

- **Efisiensi Pelayanan dan Pengurangan Beban Petugas**

Chatbot WhatsApp mampu menjawab pertanyaan rutin secara otomatis, sehingga petugas dapat fokus pada tugas strategis lainnya. Ini meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja.



- **Standarisasi Informasi dan Penguatan Akuntabilitas**

Jawaban yang diberikan chatbot telah distandarisasi berdasarkan SOP dan regulasi, sehingga mengurangi risiko miskomunikasi dan memperkuat akuntabilitas pelayanan.

- **Peningkatan Citra dan Inovasi Birokrasi Digital**

BPKPD tampil sebagai instansi yang adaptif terhadap teknologi, berkomitmen pada pelayanan publik, dan mampu menghadirkan solusi digital yang konkret. Ini mendukung visi birokrasi yang melayani dan bermartabat.

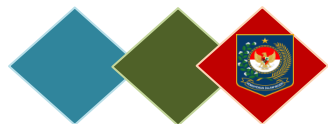
3. Bagi Stakeholders

- **Kemudahan Akses Informasi dan Kepastian Prosedur**

Pemohon informasi kini dapat mengakses layanan kapan saja, di mana saja, dengan jawaban yang cepat dan sesuai regulasi. Ini meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap birokrasi.

- **Transparansi dan Dokumentasi Digital**

Interaksi melalui chatbot tercatat secara digital, memungkinkan evaluasi, pengawasan, dan pembelajaran berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat.

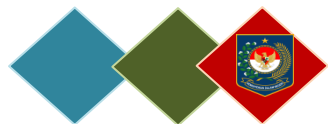


- **Peningkatan Literasi Digital dan Partisipasi Publik**

Penggunaan chatbot mendorong masyarakat dan ASN untuk lebih akrab dengan teknologi, serta aktif dalam memahami prosedur administrasi keuangan secara mandiri.

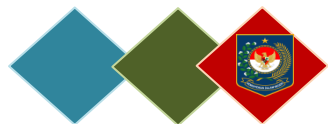
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Setelah mengikuti Latsar CPNS dan berhasil mengaktualisasikan inovasi ***Call Center Pelayanan Keuangan melalui Chatbot WhatsApp di BPKPD Kabupaten Kerinci***, saya berkomitmen untuk melanjutkan dampak positif dari inovasi ini melalui serangkaian kegiatan sederhana, terukur, dan bernilai strategis. Inovasi ini bukan sekadar solusi teknis, tetapi juga wujud nyata dari nilai-nilai ASN seperti pelayanan, akuntabilitas, loyalitas, adaptivitas, dan kompetensi. Berikut adalah matriks kegiatan tindak lanjut aktualisasi yang mencerminkan semangat keberlanjutan, kolaborasi, dan integrasi nilai ASN:



Tabel 4.6 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi Waktu	Para Pihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1	Pengembangan Chatbot untuk bidang lain (misal: pajak daerah,PBB, Aset dan sekretariat di BPKPD Kabupaten Kerinci)	Draft Chatbot baru, analisis kebutuhan, rencana pengembangan	1 bulan	Peserta, bidang lain di BPKPD, mentor	Internal kantor	Memperluas dampak inovasi ke bidang lain yang membutuhkan layanan cepat dan transparan
2	Monitoring dan evaluasi Chatbot	Catatan monitoring dan dokumentasi interaksi chatbot whatsapp	Setiap 2 bulan	Operator gaji, Mentor, dan pengguna layanan	Internal kantor	Menilai efektivitas Chatbot dan merancang pengembangan fitur lanjutan



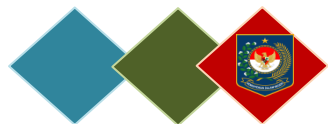
BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Melakukan konsultasi gagasan dengan mentor terkait administrasi pelayanan keuangan amprah gaji

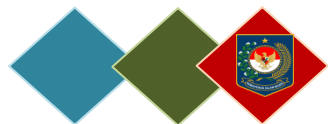
Sebagai bagian dari aktualisasi nilai ASN BerAKHLAK, saya memulai kegiatan ke-1 minggu ke-2 bulan September dengan menyusun draft surat telaahan staf yang berisi gagasan peningkatan layanan administrasi keuangan berbasis digital. Gagasan ini lahir dari keinginan untuk menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh pegawai, mencerminkan semangat **Berorientasi Pelayanan**. Setelah draft selesai, saya melaksanakan konsultasi langsung dengan mentor untuk mendapatkan masukan terkait substansi, format, dan urgensi gagasan. Proses diskusi berlangsung secara terbuka dan konstruktif, menunjukkan sikap **adaptif** dalam menerima koreksi dan arahan. Saya melakukan revisi sesuai saran yang diberikan, lalu surat tersebut dibubuhi tanda tangan oleh staf dan mentor sebagai bentuk persetujuan dan dukungan terhadap gagasan yang diajukan. Seluruh proses ini saya jalankan dengan penuh tanggung jawab dan dokumentasi yang tertib, mencerminkan prinsip **akuntabel**. Saya memastikan bahwa setiap langkah dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan substansial. Dalam menjalankan tugas ini, saya juga menunjukkan **loyal** terhadap instansi dan pembimbing, dengan menjaga etika birokrasi, menghormati arahan mentor, dan berkomitmen terhadap visi pelayanan publik yang lebih baik. Penyusunan gagasan dan surat dilakukan dengan mengandalkan pemahaman terhadap



regulasi, struktur administrasi, serta kemampuan komunikasi profesional yang terus saya latih, sebagai wujud nyata dari nilai **kompeten**. Saya tidak hanya berusaha menyelesaikan tugas, tetapi juga memastikan bahwa hasil kerja saya membawa dampak positif dan selaras dengan nilai-nilai normatif dan agamis yang saya junjung tinggi. Melalui kegiatan ini, saya belajar bahwa pelayanan publik yang berkualitas dimulai dari gagasan yang terstruktur, komunikasi yang efektif, dan sikap yang mencerminkan integritas. Saya merasa bersyukur dapat menjalankan tugas ini dengan semangat profesionalisme dan nilai-nilai ASN BerAKHLAK, sebagai bagian dari ikhtiar membangun birokrasi yang melayani, terpercaya, dan bermartabat.

2. Melakukan pengumpulan data dan informasi terkait administrasi pelayanan keuangan amprah gaji

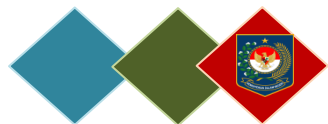
Pada hari senin 15 September 2025, saya melaksanakan rangkaian kegiatan yang bertujuan mendukung digitalisasi pelayanan keuangan melalui pengembangan chatbot WhatsApp. Tahap kegiatan saya Menghimpun dan Mencari Literasi Penggunaan Chatbot WhatsApp, Saya melakukan penelusuran berbagai referensi terkait implementasi chatbot dalam pelayanan publik serta saya juga ikuti seminar pembelajaran online via zoom untuk pembelajaran ChatBot selama 2 JP dan mendapatkan sertifikat. Kegiatan ini mencerminkan nilai **Kompeten**, karena saya berupaya meningkatkan kapasitas teknis dan wawasan digital untuk mendukung tugas kedinasan. Upaya ini juga menunjukkan **Loyal**, karena saya berkomitmen untuk menghadirkan inovasi yang sejalan dengan visi instansi dan mendukung transformasi pelayanan publik.



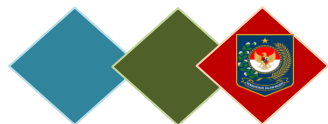
Setelah itu saya Mendesain Informasi Administrasi Pelayanan Keuangan Berdasarkan literasi yang diperoleh, saya mulai menyusun struktur informasi yang akan ditampilkan dalam chatbot. Informasi ini mencakup alur layanan, jenis dokumen yang dibutuhkan. Proses ini mencerminkan nilai **Berorientasi Pelayanan**, karena desain informasi disusun dengan mempertimbangkan kemudahan akses dan pemahaman oleh pengguna. Saya juga menerapkan prinsip **Akuntabel**, dengan memastikan bahwa setiap informasi yang disusun bersumber dari regulasi dan SOP yang berlaku dan terakhir Berkonsultasi dengan Mentor Terkait Desain Chatbot Sebagai bentuk validasi dan penyempurnaan, saya melakukan konsultasi dengan mentor untuk mendapatkan masukan terhadap desain yang telah dibuat. Kegiatan ini menunjukkan nilai **Adaptif**, karena saya terbuka terhadap kritik dan saran demi perbaikan layanan. Sikap ini juga memperkuat nilai **Kompeten**, karena saya tidak hanya mengandalkan kemampuan pribadi, tetapi juga melibatkan pembimbing yang lebih berpengalaman untuk memastikan kualitas hasil kerja.

3. Melakukan Perancangan Chatbot Whatsapp

Pada hari Selasa, 23 September 2025, saya melaksanakan kegiatan perancangan chatbot berbasis AI sebagai bagian dari inovasi digitalisasi layanan keuangan daerah di BPKPD Kabupaten Kerinci. Kegiatan ini bukan sekadar tugas teknis, melainkan wujud nyata penghayatan dan pengaktualisasian nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam setiap langkah kerja. Saya memulai dengan **berorientasi pelayanan**, yaitu memetakan jenis layanan keuangan yang paling dibutuhkan oleh pengguna, seperti informasi amprah gaji. Tujuan utama saya



adalah menghadirkan solusi yang cepat, mudah diakses, dan ramah pengguna, sehingga masyarakat dan pegawai dapat memperoleh informasi tanpa hambatan birokrasi. Dalam proses pengembangan, saya menjunjung tinggi nilai **akuntabel** dengan mencatat setiap tahapan kerja, mengidentifikasi bug, dan melakukan perbaikan sistem secara bertanggung jawab. Setiap simulasi yang saya lakukan menjadi bukti komitmen terhadap transparansi dan kualitas layanan. Saya juga menunjukkan sikap **loyal** dengan melibatkan mentor, yaitu Kepala Bidang Anggaran, dalam proses validasi dan simulasi penggunaan chatbot. Saya percaya bahwa loyalitas bukan hanya soal kepatuhan, tetapi juga tentang menjaga kepercayaan dan mendukung visi pimpinan dalam membangun birokrasi yang melayani. Nilai **adaptif** saya wujudkan dengan merespons hasil uji coba secara fleksibel, memperbaiki alur komunikasi chatbot, dan menyesuaikan desain berdasarkan masukan dari pengguna simulasi. Saya menyadari bahwa teknologi terus berkembang, dan sebagai ASN, saya harus siap berubah dan belajar. Dalam aspek teknis, saya mengaktualisasikan nilai **kompeten** dengan pemahaman sistem digital untuk membangun chatbot yang fungsional dan relevan. Saya tidak hanya bekerja dengan keterampilan, tetapi juga dengan semangat belajar dan meningkatkan kapasitas diri. Selama proses ini, saya menjaga hubungan kerja yang **harmonis** dengan mentor dan rekan kerja, membuka ruang diskusi, dan menerima masukan dengan rendah hati. Saya percaya bahwa suasana kerja yang nyaman dan saling menghargai adalah fondasi keberhasilan inovasi. Terakhir, saya mengedepankan nilai **kolaboratif** dengan melibatkan berbagai pihak dalam validasi sistem, termasuk pengguna

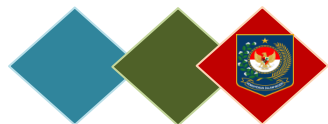


internal dan eksternal. Saya tidak bekerja sendiri, melainkan membangun sinergi untuk memastikan bahwa chatbot ini benar-benar menjawab kebutuhan organisasi.

4. Melakukan Implementasi layanan ChatBot Whatsapp

Saya melaksanakan kegiatan implementasi layanan ChatBot WhatsApp untuk mendukung transparansi dan efisiensi dalam pelayanan administrasi keuangan. Kegiatan ini dimulai pada hari Senin, 29 September 2025, dengan menyusun surat undangan kepada peserta sosialisasi, menyiapkan daftar absensi, serta memastikan kelengkapan perangkat seperti laptop, proyektor, dan jaringan internet. Persiapan ini dilakukan secara tertib dan terkoordinasi agar pelaksanaan kegiatan berjalan lancar dan profesional. Pada hari Rabu, 1 Oktober 2025, saya melaksanakan sosialisasi kepada para pegawai bidang anggaran terkait cara penggunaan layanan ChatBot WhatsApp. Dalam sesi ini, saya memaparkan apa itu ChatBot, manfaat ChatBot, cara penggunaannya yaitu berupa cara setting utama chatbot (jadwal balas otomatis, mengaktifkan balas otomatis), cara update informasi yang akan diberikan dan setting parameter AI ChatBot. Setelah pemaparan, saya membagikan kuesioner sebagai bahan refleksi dan perbaikan layanan ke depan.

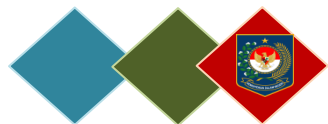
Seluruh rangkaian kegiatan ini saya laksanakan dengan semangat **berorientasi pelayanan** melalui penyediaan solusi digital yang memudahkan akses informasi keuangan bagi pegawai. Saya menjunjung tinggi **akuntabilitas** dengan mendokumentasikan setiap proses secara tertib dan transparan. Dalam pelaksanaan, saya menunjukkan **loyalitas** terhadap visi instansi dengan



menghadirkan inovasi yang mendukung efisiensi birokrasi. Saya bersikap **adaptif** terhadap dinamika dan masukan peserta, serta terus belajar untuk meningkatkan kualitas layanan. Semua ini saya lakukan dengan **kompetensi** teknis dan komunikasi yang profesional, sebagai wujud integritas dan tanggung jawab saya sebagai ASN yang berAKHLAK.

5. Melakukan Evaluasi Terkait Pelaksanaan Aktualisasi

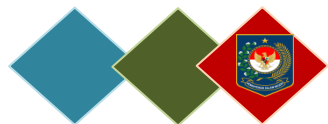
Pada minggu kelima pelaksanaan aktualisasi, saya melaksanakan serangkaian kegiatan evaluatif yang mencerminkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK secara utuh dan menyatu. Dimulai pada hari Senin, 6 Oktober 2025, saya menyusun laporan hasil sosialisasi sebagai bentuk tanggung jawab terhadap kegiatan sosialisasi yang dilakukan. Kegiatan ini saya jalankan dengan semangat **berorientasi pelayanan**, memastikan bahwa laporan tersebut dapat menjadi bahan pembelajaran dan perbaikan layanan publik ke depan. Kemudian, pada hari Selasa 07 September 2025, saya menyusun laporan aktualisasi secara menyeluruh. Dalam proses ini, saya menerapkan nilai **akuntabel** dengan menyertakan bukti fisik, dokumentasi video, dan narasi reflektif yang menggambarkan dampak nyata dari inovasi birokrasi yang telah saya laksanakan. Saya memastikan bahwa setiap data dan informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan secara profesional. Pada hari Kamis, saya melaporkan hasil aktualisasi kepada mentor dan memperoleh tanda tangan sebagai bentuk validasi. Proses ini mencerminkan nilai **loyal**, di mana saya menunjukkan komitmen terhadap sistem pembinaan ASN, menghormati peran pembimbing, serta menjaga integritas dalam pelaporan. Saya juga menunjukkan



sikap **adaptif** dengan terbuka terhadap masukan dan siap melakukan perbaikan berdasarkan evaluasi yang diberikan. Seluruh rangkaian kegiatan ini saya jalankan dengan penuh **kompetensi**, mengintegrasikan kemampuan teknis dalam penyusunan dokumen, pengolahan data, serta penyampaian laporan yang profesional dan berdampak. Dengan demikian, nilai-nilai BerAKHLAK—Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Loyal, Adaptif, dan Kompeten—tidak hanya menjadi landasan, tetapi juga tercermin nyata dalam setiap langkah kerja saya sebagai ASN yang berintegritas dan berkomitmen membangun birokrasi yang melayani.

Call center pelayanan keuangan lewat ChatBot WhatsApp berhasil dibuat melalui serangkaian kegiatan yang terencana dan bertahap." dan terimplementasikan. Beberapa capaian dari kegiatan ini meliputi:

1. Tersedianya *call center* chatbot WhatsApp aktif bidang Anggaran BPKPD dan dapat di akses 24/7 oleh ASN di lingkup Pemerintah Kabupaten Kerinci.
2. Pelayanan informasi persyaratan administrasi amprah gaji kini telah tersedia melalui ChatBot WhatsApp. Layanan ini mencakup permohonan amprah gaji untuk CPNS/PPPK baru, kenaikan gaji berkala, kenaikan pangkat, perubahan atau pengurangan tunjangan keluarga, serta tunjangan jabatan atau fungsional.
3. Implementasi ChatBot WhatsApp sebagai *call center* pelayanan keuangan berhasil menghadirkan respon cepat otomatis dengan waktu kurang dari 60 detik. Capaian ini menunjukkan efektivitas inovasi digital dalam mendukung pelayanan publik yang responsif, serta mencerminkan nilai adaptif dan kompeten ASN dalam menjawab kebutuhan masyarakat secara real-time.



4. Interaksi ChatBot WhatsApp tidak hanya menghadirkan layanan informasi keuangan yang cepat, tetapi juga menyisipkan pesan etika dan salam agamis dalam setiap responsnya. Hal ini memperkuat nilai harmoni dan integritas ASN, serta menciptakan suasana komunikasi yang santun, beradab, dan mencerminkan karakter pelayanan publik yang bermartabat.

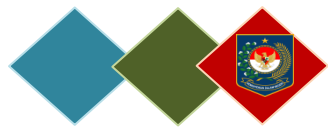
B.Rekomendasi

1. Penyelenggara Pelatihan

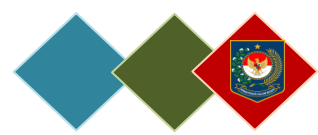
- Libatkan alumni Latsar sebagai agen perubahan, dengan membentuk forum praktik baik, publikasi aktualisasi, dan mentoring berkelanjutan untuk memperluas dampak pelatihan ke seluruh Indonesia.
- Tambahkan waktu pelaksanaan aktualisasi terutama pada habituasi agar peserta punya cukup ruang untuk memaksimalkan aktualisasi melalui inovasi yang bermanfaat untuk instansi peserta.
- Dorong pemanfaatan teknologi sederhana namun transformatif, seperti ChatBot WhatsApp, Google Apps Script, dan flowchart digital untuk mendukung efisiensi birokrasi dan transparansi pelayanan.

2. Instansi Asal Peserta

- Manfaatkan hasil aktualisasi sebagai bagian dari perbaikan layanan dan SOP internal, khususnya dalam digitalisasi proses, transparansi anggaran, dan kampanye etika ASN.
- Libatkan peserta Latsar dalam forum inovasi dan pengembangan SDM, agar semangat aktualisasi tidak berhenti di pelatihan, tetapi menjadi budaya kerja yang berkelanjutan.



- Dorong dokumentasi kerja berbasis narasi, video, dan bukti fisik, sebagai bentuk akuntabilitas dan pembelajaran lintas bidang di lingkungan instansi.



DAFTAR PUSTAKA

Republik Indonesia. (2024). *Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2024 tentang Kabupaten Kerinci di Provinsi Jambi*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Pemerintah Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*. Lembaran Negara RI Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 6897.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2023). *Peraturan LAN RI Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: LAN RI.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2022). *Panduan Teknik Penulisan Rancangan Aktualisasi dan Laporan Aktualisasi Tahun 2025*. Jakarta: LAN RI.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). *“Berorientasi Pelayanan” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: LAN RI.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). *“Akuntabel” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: LAN RI.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). *“Kompeten” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: LAN RI.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). *“Harmonis” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: LAN RI.

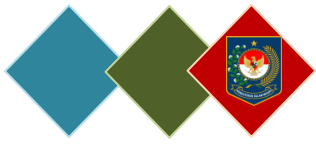
Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). *“Loyal” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: LAN RI.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). *“Adaptif” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: LAN RI.

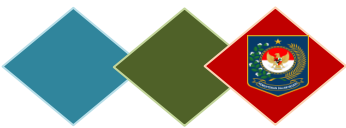
Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). *“Kolaboratif” Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: LAN RI.

Pemerintah Kabupaten Kerinci. (2023). *Peraturan Bupati Kerinci Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah*. Kerinci: Bagian Hukum Setda.

Pemerintah Kabupaten Kerinci. (2019). *Peraturan Bupati Kerinci Nomor 36 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah*. Kerinci: Bagian Hukum Setda.



LAMPIRAN



Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan minggu ke-1

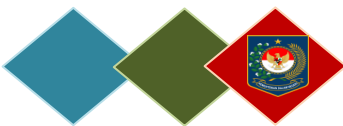
a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 1	Melakukan konsultasi gagasan dengan mentor terkait administrasi pelayanan keuangan amprah gaji
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	11 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. membuat draft surat telaahan staf 2. Konsultasi dengan mentor (Foto dan video) 3. Catatan Konsultasi dengan mentor 4. Surat Telaahan staf yang telah dibubuhi tanda tangan mentor

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian Kegiatan yang Memuat Nilai Dasar yang Melandasi

Sebagai bagian dari aktualisasi nilai ASN BerAKHLAK, saya memulai kegiatan ke-1 minggu ke-2 bulan September dengan menyusun draft surat telaahan staf yang berisi gagasan peningkatan layanan administrasi keuangan berbasis digital. Gagasan ini lahir dari keinginan untuk menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh pegawai, mencerminkan semangat **Berorientasi Pelayanan**. Setelah draft selesai, saya melaksanakan konsultasi langsung dengan mentor untuk mendapatkan masukan terkait substansi, format, dan urgensi gagasan. Proses diskusi berlangsung secara terbuka dan konstruktif, menunjukkan sikap **adaptif** dalam menerima koreksi dan arahan. Saya melakukan revisi sesuai saran yang diberikan, lalu surat tersebut dibubuhi tanda tangan oleh staf dan mentor sebagai bentuk persetujuan dan dukungan terhadap gagasan yang diajukan. Seluruh proses ini saya jalankan dengan penuh tanggung jawab dan dokumentasi yang tertib, mencerminkan prinsip **akuntabel**. Saya memastikan bahwa setiap langkah dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan substansial. Dalam menjalankan tugas ini, saya juga menunjukkan **loyal** terhadap instansi dan pembimbing, dengan menjaga etika birokrasi, menghormati arahan mentor, dan berkomitmen terhadap visi pelayanan publik yang lebih baik. Penyusunan gagasan dan surat dilakukan dengan mengandalkan pemahaman terhadap regulasi, struktur administrasi, serta kemampuan komunikasi profesional yang terus saya latih, sebagai wujud nyata dari nilai **kompeten**. Saya tidak hanya berusaha menyelesaikan tugas, tetapi juga memastikan bahwa hasil kerja saya membawa dampak positif dan selaras dengan nilai-nilai normatif dan agamis yang saya junjung tinggi. Melalui kegiatan ini, saya belajar bahwa pelayanan publik yang berkualitas dimulai dari gagasan yang terstruktur, komunikasi yang efektif, dan sikap yang mencerminkan integritas. Saya merasa bersyukur dapat menjalankan tugas ini dengan semangat profesionalisme dan nilai-nilai ASN BerAKHLAK, sebagai bagian dari ikhtiar membangun birokrasi yang melayani, terpercaya, dan bermartabat.



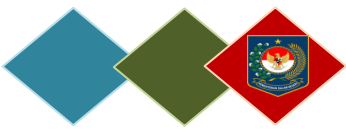
2. Teknik Aktualisasi yang Dipergunakan dan Bukti Fisik Kegiatan/Evidence

Dalam rangka pelaksanaan kegiatan konsultasi gagasan terkait peningkatan administrasi pelayanan keuangan, saya menerapkan serangkaian teknik aktualisasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap gagasan yang diajukan memiliki landasan formal dan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun normatif. Salah satu bentuk konkret dari penerapan teknik ini adalah penyusunan naskah dinas berupa surat telaah staf, yang telah melalui proses validasi dan mendapatkan persetujuan langsung dari mentor pembimbing.

a. Membuat Draft Surat Telaahan Staf

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH <small>Komplek Perkantoran Ruler Tengah, Sialak, Kode Pos 37162 Pus-ct : bpkpd.kerincikab.go.id</small></p> <hr/> <p style="text-align: center;">TELAHAH STAFF</p> <p>Yth. : Kepala Bidang Anggaran BPKPD Kab. Kerinci Dari : Frengky Janurdi, S.T. Tanggal : 11 September 2025 Nomor : 900/ / /BPKPD – 2025 Lampiran : -</p> <p>I. Persoalan Belum tersedianya call center sistem layanan informasi administrasi keuangan yang cepat, akurat, dan terdokumentasi di lingkungan BPKPD Kabupaten Kerinci.</p> <p>II. Praanggapan Pelayanan informasi keuangan yang masih bergantung pada komunikasi manual menyebabkan keterlambatan, miskomunikasi, dan tidak terdokumentasinya interaksi secara sistematis.</p> <p>III. Fakta-Fakta yang mempengaruhi Dari pengamatan yang dilakukan di ruangan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Kerinci khususnya di bidang anggaran, ditemukan beberapa hal yang mempengaruhi seperti :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Banyak pertanyaan dari OPD terkait syarat administrasi amprah gaji disampaikan melalui WA pribadi petugas.2. Belum tersedia SOP atau sistem layanan informasi yang terstruktur.3. Belum ada media digital yang dapat menjawab pertanyaan secara otomatis dan terdokumentasi. <p>IV. Analisis Berdasarkan metode APKL dan USG, isu ini dinilai sangat mendesak dan berdampak luas terhadap efektivitas pelayanan publik. Solusi yang ditawarkan adalah penyediaan Call Center Pelayanan Keuangan berbasis Chatbot WhatsApp yang mampu menjawab pertanyaan secara otomatis, cepat, dan terdokumentasi.</p>	<p>V. Kesimpulan Gagasan aktualisasi ini relevan dengan kebutuhan organisasi dan mendukung transformasi digital birokrasi. Inovasi ini juga mencerminkan nilai-nilai ASN BerAKHLAK dan mendukung misi Pemerintah Kabupaten Kerinci dalam menciptakan birokrasi yang berkualitas dan pelayanan publik yang adaptif.</p> <p>VI. Saran Gagasan ini layak untuk diimplementasikan sebagai bagian dari kegiatan habituasi Latsar CPNS. Perlu dukungan lintas bidang untuk penyediaan data dan validasi informasi. Dapat dijadikan pilot project untuk pengembangan layanan digital lainnya di BPKPD.</p> <table border="0" style="width: 100%;"><tr><td style="text-align: center;">Disetujui Mentor Kepala Bidang Anggaran BPKPD</td><td style="text-align: center;">Disusun Frengky Janurdi, S.T. Penata Muda (IIIA) NIP. 199401082025051002</td></tr></table> <table border="0" style="width: 100%;"><tr><td style="text-align: center;">Dr. Anita Ekawati, S.E, M.M Penata Tingkat I (IIID) NIP. 197207262006042009</td><td></td></tr></table>	Disetujui Mentor Kepala Bidang Anggaran BPKPD	Disusun Frengky Janurdi, S.T. Penata Muda (IIIA) NIP. 199401082025051002	Dr. Anita Ekawati, S.E, M.M Penata Tingkat I (IIID) NIP. 197207262006042009	
Disetujui Mentor Kepala Bidang Anggaran BPKPD	Disusun Frengky Janurdi, S.T. Penata Muda (IIIA) NIP. 199401082025051002				
Dr. Anita Ekawati, S.E, M.M Penata Tingkat I (IIID) NIP. 197207262006042009					

Gambar 1.1 draft surat telaahan staf



b. Melakukan Konsultasi dengan Mentor

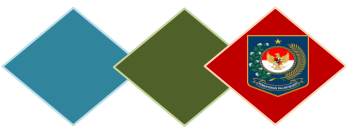


Gambar 1.2 Konsultasi dengan Mentor

Berikut ini saya juga lampirkan Video dan dapat diakses melalui tautan berikut :



20250911_160348(1).mp4 (Command Line)



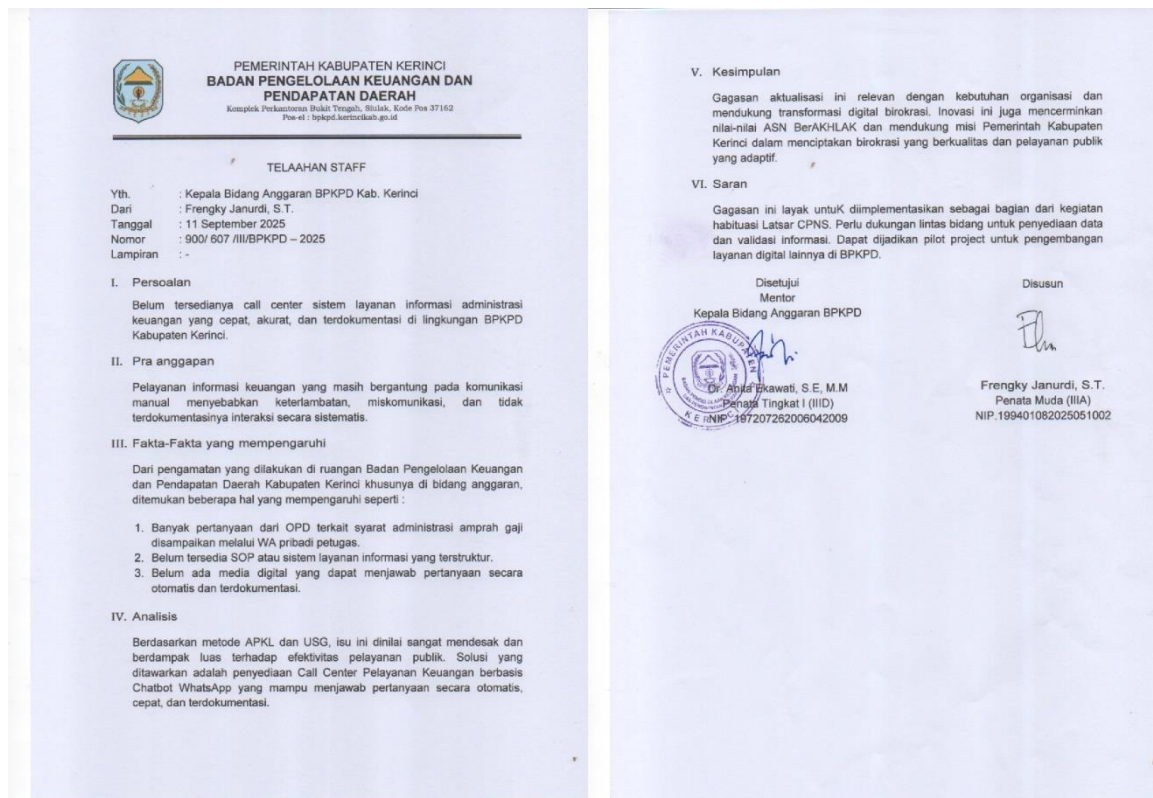
c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

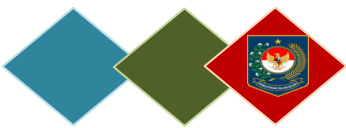
Nama Peserta	:	Frengky Janurdi, S.T		
Satuan Kerja	:	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah		
Tempat Aktualisasi	:	Bidang Anggaran BPKPD		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1.	11.25.09	Fakta ³ yg Memperanzame lebih di perbesar dan Detail	Disetujui Anggaran aktualisasi oleh mentor	
2.				
3.				
4.				
5.				

Gambar 1.3 Catatan Konsultasi dengan Mentor

d. Surat Telaahan Staf yang telah di Bubuhi Tanda Tangan Mentor



Gambar 1.4 Surat Telaahan Staf yang telah Dibubuhi Tanda Tangan



3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Kegiatan dimulai dengan identifikasi kebutuhan layanan administrasi keuangan yang lebih efisien dan responsif. Berdasarkan pengamatan terhadap proses yang berjalan, saya merumuskan gagasan peningkatan layanan berbasis digital yang kemudian dituangkan dalam bentuk surat telaahan staf. Proses penyusunan surat dilakukan secara bertahap yaitu :

1. Penyusunan Draft Awal Saya menyusun draft surat dengan memperhatikan struktur birokrasi, bahasa formal, dan substansi yang relevan dengan kebutuhan pelayanan.
2. melakukan Konsultasi dengan Mentor Draft surat dikonsultasikan kepada mentor untuk mendapatkan masukan terkait surat telaahan staff .
3. Melakukan konsultasi dengan membawa catatan pengendalian mentor.
4. Validasi dan Pengesahan Surat final dibubuhi tanda tangan oleh staf terkait dan mentor sebagai persetujuan dan pengesahan terhadap gagasan yang diajukan.
5. Dokumentasi dan Evidence Seluruh proses didokumentasikan sebagai bukti fisik kegiatan, termasuk draft awal, surat final, dan catatan pengendalian mentor.

4. Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tugas Organisasi

Kegiatan konsultasi gagasan dan penyusunan surat telaahan staf terkait peningkatan layanan administrasi keuangan memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian visi dan misi Kabupaten Kerinci, khususnya dalam membangun birokrasi yang adaptif, inovatif, dan berdaya saing.

A. Keterkaitan dengan Visi Organisasi :

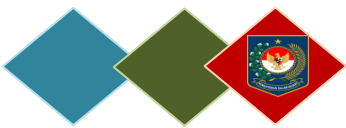
Visi organisasi adalah **Mewujudkan Kerinci yang Berdaya Saing, Maju, dan Sejahtera** .Gagasan peningkatan layanan administrasi keuangan berbasis digital yang saya ajukan merupakan bagian dari upaya memperkuat daya saing daerah melalui efisiensi birokrasi. Dengan menghadirkan sistem pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akurat, kegiatan ini mendukung kemajuan tata kelola pemerintahan yang menjadi fondasi kesejahteraan masyarakat.

B. Keterkaitan dengan Misi Organisasi :

Secara langsung, kegiatan ini mendukung misi pertama Kabupaten Kerinci, yaitu **menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan pelayanan publik adaptif, melalui upaya peningkatan sistem kerja berbasis teknologi informasi**. Selain itu, gagasan ini juga berkontribusi terhadap misi kelima, **yaitu pengembangan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah**, dengan menghadirkan solusi pelayanan yang berkelanjutan dan berbasis digital.

C. Keterkaitan dengan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi):

Sebagai bagian dari unit kerja yang menangani administrasi keuangan, tugas utama adalah **memastikan kelancaran, ketertiban, dan akurasi proses keuangan**. Gagasan yang saya ajukan bertujuan untuk memperbaiki alur kerja, mengurangi potensi kesalahan manual, dan mempercepat pelayanan kepada pegawai. Ini sejalan dengan tupoksi dalam hal efisiensi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas layanan internal.



5. Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) jika Aktualisasi tidak Berdasarkan NDS

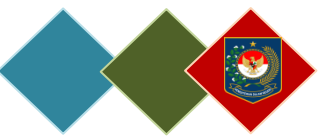
Jika kegiatan aktualisasi tidak dilandasi oleh nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK—yaitu berorientasi pelayanan, akuntabel, loyal, adaptif, dan kompeten—maka akan muncul sejumlah dampak negatif yang berpengaruh langsung terhadap kinerja satuan kerja dan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi.

A. Dampak terhadap Satuan Kerja:

1. Menurunnya Kualitas Pelayanan Internal Tanpa orientasi pelayanan, gagasan yang diajukan cenderung tidak menjawab kebutuhan nyata pegawai atau instansi. Hal ini dapat menyebabkan solusi yang tidak aplikatif, lambat diterima, atau bahkan menambah beban kerja.
2. Lemahnya Akuntabilitas dan Transparansi Jika aktualisasi tidak dijalankan secara akuntabel, maka proses kerja menjadi tidak terdokumentasi dengan baik, sulit dievaluasi, dan rawan kesalahan administratif. Ini dapat mengganggu integritas sistem kerja.
3. Kurangnya Loyalitas terhadap Visi Organisasi Tanpa nilai loyal, kegiatan aktualisasi bisa bersifat individualistik dan tidak selaras dengan arah strategis instansi. Hal ini berpotensi menciptakan fragmentasi dan melemahkan semangat kolektif.
4. Resistensi terhadap Perubahan Ketika nilai adaptif tidak diinternalisasi, pegawai cenderung menolak masukan, tidak terbuka terhadap inovasi, dan sulit berkolaborasi. Ini menghambat proses transformasi digital dan modernisasi birokrasi.
5. Rendahnya Kompetensi dan Profesionalisme Tanpa nilai kompeten, produk aktualisasi bisa kurang berkualitas, tidak sesuai standar birokrasi, dan tidak berdampak nyata. Hal ini mencerminkan lemahnya kapasitas ASN dalam menjawab tantangan pelayanan publik.

B. Dampak Terhadap ASN Lingkup Pemerintah Kab. Kerinci Selaku Pengguna Layanan

1. Menurunnya Kepercayaan ASN Pemerintah Kabupaten Kerinci menilai birokrasi dari kualitas layanan yang mereka terima. Jika aktualisasi tidak berorientasi pada pelayanan dan akuntabilitas, maka kepercayaan publik terhadap pemerintah akan menurun.
2. Terhambatnya Akses terhadap Layanan ,Gagasan yang tidak relevan atau tidak aplikatif dapat memperlambat proses pelayanan, menyulitkan masyarakat dalam mengakses hak-hak administratif, dan menciptakan ketidakpuasan.
3. Tidak Tercapainya Efisiensi dan Keadilan Layanan Tanpa aktualisasi yang berbasis nilai, pelayanan publik berisiko menjadi tidak merata, tidak responsif, dan tidak adil. Hal ini bertentangan dengan semangat reformasi birokrasi dan pelayanan inklusif.



Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan minggu ke-2

Judul Kegiatan No 2	Melakukan pengumpulan data dan informasi terkait administrasi pelayanan keuangan amprah gaji
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	16 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Literasi Tutorial penggunaan WhatsApp dan sertifikat pelatihan tutorial pembuatan ChatBot WhatsApp 2. Draft Desain Informasi yang ditampilkan ke ChatBot Whatsapp 3. Catatan Konsultasi dengan mentor 4. Foto dan video konsultasi dengan mentor

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian Kegiatan yang Memuat Nilai Dasar yang Melandasi

Pada hari senin 15 September 2025, saya melaksanakan rangkaian kegiatan yang bertujuan mendukung digitalisasi pelayanan keuangan melalui pengembangan chatbot WhatsApp. Kegiatan ini terdiri dari tiga tahapan utama :

1. Menghimpun dan Mencari Literasi Penggunaan Chatbot WhatsApp, Saya melakukan penelusuran berbagai referensi terkait implementasi chatbot dalam pelayanan publik serta saya juga ikuti seminar pembelajaran online via zoom untuk pembelajaran ChatBot selama 2 JP dan mendapatkan sertifikat. Kegiatan ini mencerminkan nilai **Kompeten**, karena saya berupaya meningkatkan kapasitas teknis dan wawasan digital untuk mendukung tugas kedinasan. Upaya ini juga menunjukkan **Loyal**, karena saya berkomitmen untuk menghadirkan inovasi yang sejalan dengan visi instansi dan mendukung transformasi pelayanan publik.
2. Mendesain Informasi Administrasi Pelayanan Keuangan Berdasarkan literasi yang diperoleh, saya mulai menyusun struktur informasi yang akan ditampilkan dalam chatbot. Informasi ini mencakup alur layanan, jenis dokumen yang dibutuhkan. Proses ini mencerminkan nilai **Berorientasi Pelayanan**, karena desain informasi disusun dengan mempertimbangkan kemudahan akses dan pemahaman oleh pengguna. Saya juga menerapkan prinsip **Akuntabel**, dengan memastikan bahwa setiap informasi yang disusun bersumber dari regulasi dan SOP yang berlaku.
3. Berkonsultasi dengan Mentor Terkait Desain Chatbot Sebagai bentuk validasi dan penyempurnaan, saya melakukan konsultasi dengan mentor untuk mendapatkan masukan terhadap desain yang telah dibuat. Kegiatan ini menunjukkan nilai **Adaptif**, karena saya terbuka terhadap kritik dan saran demi perbaikan layanan. Sikap ini juga memperkuat nilai **Kompeten**, karena saya tidak hanya mengandalkan kemampuan pribadi, tetapi juga melibatkan pembimbing yang lebih berpengalaman untuk memastikan kualitas hasil kerja.

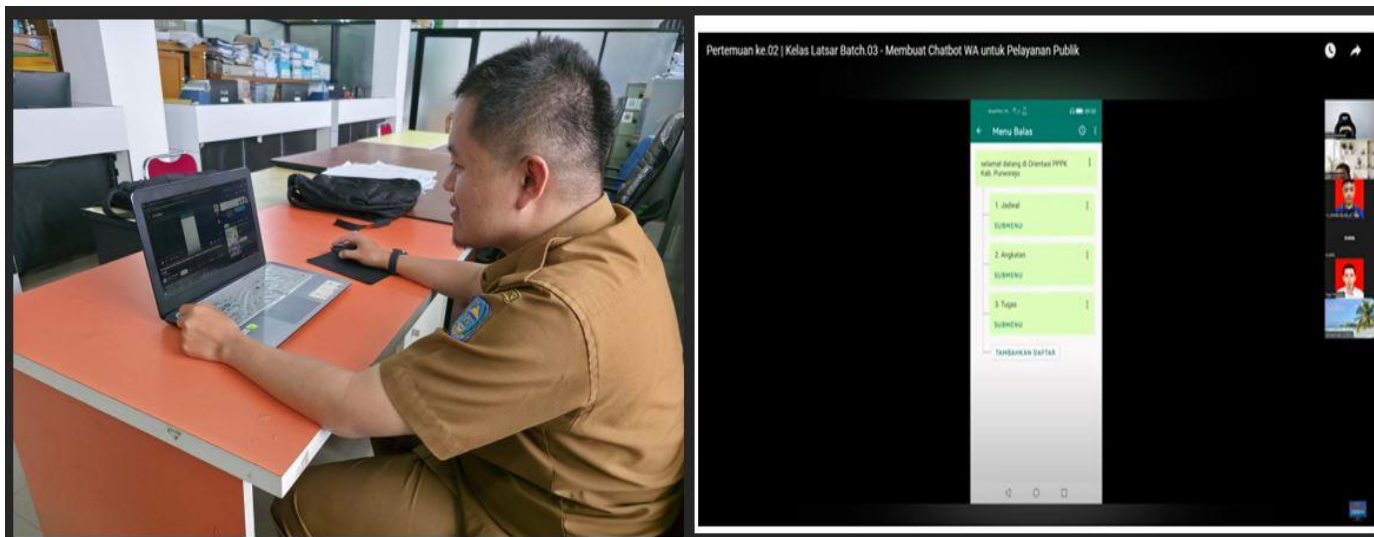
2. Teknik Aktualisasi yang Dipergunakan dan Bukti Fisik Kegiatan/Evidence

Dalam pelaksanaan kegiatan ini, saya menggunakan pendekatan teknik aktualisasi yang bersifat partisipatif, berbasis literasi digital, dan berorientasi solusi, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Studi Literatur dan Benchmarking Digital Teknik ini digunakan untuk menghimpun referensi dan praktik terbaik terkait penggunaan chatbot WhatsApp dalam pelayanan publik. Saya menelusuri sumber-sumber terpercaya, termasuk artikel, serta mengikuti seminar pembelajaran ChatBot via zoom selama 2 JP dan mendapatkan sertifikat.



Gambar 2.1 Sertifikat Workshop Pembuatan ChatBot WA



Gambar 2.2 Mengikuti Webinar Tutorial penggunaan ChatBot WhatsApp



2. Desain Informasi Berbasis Kebutuhan Layanan Saya menerapkan teknik user-centered design, yaitu menyusun informasi berdasarkan pertanyaan umum dan berulang seputar Amprah Gaji. Informasi disusun secara sistematis, ringkas, dan mudah dipahami, dengan mempertimbangkan alur kerja aktual di instansi.

pelayanan amprah gaji

1. Persyaratan Dokumen untuk pengajuan gaji CPNS /PPPK
2. Persyaratan Dokumen untuk pengajuan gaji Berkala
3. Persyaratan Dokumen untuk pengajuan perubahan/Penambahan tunjangan keluarga
4. Persyaratan Dokumen untuk pengajuan tunjangan jabatan/ tunjangan fungsional
5. Chat dengan Petugas

1- Persyaratan Dokumen untuk pengajuan gaji CPNS /PPPK

Berikut ini adalah dokumen yang wajib disiapkan untuk pengajuan gaji CPNS/PPPK:

☒ Dokumen Wajib:

1. Surat Pengantar Kepala OPD
2. Foto Copy SK P3K yang telah di Legalisir
3. Surat Perintah Tugas (SPT) Asli dari Kepala OPD
4. Surat Perintah Melaksanakan Tugas (SPMT) Asli dari Tempat Tugas
5. Foto Copy NPWP
6. Foto Copy Rekening Bank Jambi (Rekening harus Nama Sendiri)
7. Foto Copy E-KTP
8. Foto Copy Kartu Keluarga yang di legalisir (Kartu keluarga ada barcode tidak perlu dilegalisir)
9. Foto Copy Surat Nikah di Legalisir
10. Foto Copy Akta Kelahiran Anak di Legalisir (akta kelahiran ada barcode tidak perlu dilegalisir)
11. Surat Permohonan Penambahan Penghasilan Pegawai (KP4)
12. Nomor Handphone

Note :

- Jika P3K sudah tertunjang pasangannya yg PNS/CPNS/PPPK/POLRI/TNI Kosong kan saja Poin 9 s/d 11
- Bagi suami/istri yang bekerja sebagai PNS/CPNS/PPPK/POLRI/TNI melampirkan Fotocopy Daftar Gaji terakhir
- Bahan tidak boleh di Photo / apl scanner
- Berkas dimasukkan :
 - a. Dinas/Badan : Map Tulang warna Hijau
 - b. Dinas kesehatan : Map Tulang Warna Kuning
 - c. Dinas Pendidikan : Map Tulang Warna Merah
 - d. Kecamatan : Map Tulang Warna Biru

Catatan: Dokumen harus disusun secara sistematis, lengkap, dan sesuai ketentuan yang berlaku. Ketidakeengkapan dokumen dapat menghambat proses verifikasi dan pencairan.

2- Persyaratan Dokumen untuk pengajuan gaji berkala

berikut kami sampaikan persyaratan dokumen yang wajib dipenuhi:

☒ Dokumen Wajib:

1. **Surat Pengantar OPD** Menyebutkan nama pegawai yang diajukan gaji berkala, ditandatangani pejabat berwenang.
2. **SK Kenaikan Gaji Berkala** Salinan sah yang telah dilegalisir, sesuai periode kenaikan.

3- Persyaratan Dokumen untuk pengajuan perubahan/Penambahan tunjangan keluarga

berikut kami sampaikan dokumen yang wajib disiapkan:

1. **Surat Pengantar OPD** Menjelaskan jenis perubahan (penambahan anak, perubahan status pernikahan, dll), ditandatangani pejabat berwenang.
2. KP 4 terbaru
3. **Dokumen Pendukung Perubahan**
 - Photo copy akta **Nikah** (untuk penambahan istri/suami) wajib legalisir
 - Photo copy **Akta Kelahiran Anak** (untuk penambahan anak) wajib legalisir
 - Kartu Keluarga terbaru (Jika tidak ada barcode wajib legalisir)
 - Bagi suami/istri yang bekerja sebagai PNS/CPNS/PPPK/POLRI/TNI melampirkan Fotocopy Daftar Gaji terakhir

4 - Persyaratan Dokumen untuk pengajuan tunjangan jabatan/ tunjangan fungsional

berikut kami sampaikan dokumen yang wajib disiapkan:

1. **Surat Pengantar OPD** Menyebutkan nama pegawai yang diajukan gaji tunjangan jabatan/fungsional, ditandatangani pejabat berwenang.
2. **SK Pelantikan Jabatan / fungsional** Salinan sah yang telah dilegalisir

Chat dengan Petugas

Jika ada pertanyaan atau kendala, silakan hubungi:

📞 Admin Anggaran : Oka 0852-6607-3753

🕒 Jam Layanan: Senin-Jumat, 08.00-16.00 WIB

Gambar 2.3 Draft Data dan Informasi yang akan Ditampilkan di Chatbot

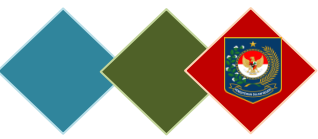
3. Validasi dan Konsultasi dengan Mentor Teknik kolaboratif dan reflektif digunakan dalam tahap ini. Saya berdiskusi dengan mentor untuk mendapatkan masukan terhadap desain yang telah dibuat, sekaligus memastikan bahwa konten chatbot sesuai dengan regulasi dan etika pelayanan publik.



Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	:	Frengky Janurdi, S.T		
Satuan Kerja	:	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah		
Tempat Aktualisasi	:	Bidang Anggaran BPKPD		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1.	18/09/2025	Lengkapi Data ³ Dukung	Ditandai oleh mentor untuk data dan informasi yg ditampilkan di chatbot wa	
2.				
3.				
4.				
5.				

Gambar 2.4 Catatan Konsultasi dengan Mentor



Gambar 2.5 Konsultasi dengan Mentor

3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Kegiatan aktualisasi ini dilaksanakan melalui proses yang terstruktur, kolaboratif, dan berbasis nilai pelayanan publik. Setiap tahapan dirancang untuk menghasilkan produk yang tidak hanya fungsional secara teknis, tetapi juga bermakna secara etis dan berdampak nyata bagi pengguna layanan.

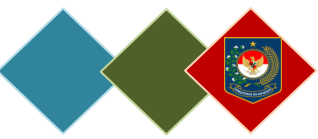
A. Deskripsi Proses

1. Tahap Literasi dan Penggalan Referensi

Proses dimulai dengan penelusuran berbagai sumber literatur terkait penggunaan chatbot WhatsApp dalam pelayanan publik. Saya mengidentifikasi fitur-fitur yang relevan prinsip-prinsip desain interaksi yang efektif. Proses ini dilakukan secara mandiri dan sistematis, dengan mencatat poin-poin penting sebagai dasar perancangan.

2. Tahap Perancangan Informasi Layanan Keuangan

Berdasarkan hasil literasi, saya menyusun struktur informasi yang akan ditampilkan dalam chatbot. Informasi dirancang agar ringkas, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Saya menggunakan pendekatan user-centered, dengan mempertimbangkan alur kerja aktual



dan regulasi yang berlaku. Proses ini juga melibatkan analisis terhadap SOP dan dokumen layanan yang digunakan di instansi.

3. Tahap Konsultasi dan Validasi

Setelah desain awal selesai, saya melakukan konsultasi dengan mentor untuk mendapatkan masukan dan validasi. Diskusi ini mencakup aspek substansi, teknis, dan etika pelayanan. Masukan dari mentor digunakan untuk menyempurnakan desain agar lebih tepat sasaran dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

B. Kualitas Produk Kegiatan

Produk kegiatan berupa draft desain informasi layanan keuangan untuk chatbot WhatsApp memiliki kualitas sebagai berikut:

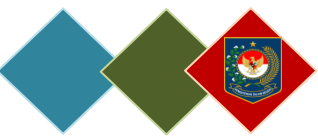
1. Relevan dan Kontekstual Informasi yang disusun sesuai dengan kebutuhan pengguna dan alur kerja aktual di instansi, sehingga dapat langsung diterapkan dalam pelayanan.
2. Terstandarisasi dan Akuntabel Konten informasi merujuk pada regulasi dan SOP yang berlaku, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan publik.
3. Mudah Diakses dan Dipahami Desain informasi menggunakan bahasa yang sederhana, struktur yang sistematis, dan format yang ramah pengguna, mendukung prinsip inklusivitas dalam pelayanan.
4. Siap Integrasi Teknologi Produk dirancang dengan mempertimbangkan struktur chatbot, sehingga dapat langsung diintegrasikan ke dalam sistem WhatsApp untuk uji coba dan implementasi.
5. Mencerminkan Nilai ASN BerAKHLAK Produk ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai pelayanan, akuntabilitas, loyalitas, adaptivitas, dan kompetensi yang menjadi landasan kerja ASN.

4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi

Kegiatan aktualisasi yang saya laksanakan, yaitu pengembangan chatbot WhatsApp untuk pelayanan informasi administrasi keuangan, memberikan manfaat nyata dalam mendukung pencapaian visi Kabupaten Kerinci:

A. Keterkaitan dengan Visi Organisasi

Visi organisasi adalah **Mewujudkan Kerinci yang Berdaya Saing, Maju, dan Sejahtera**. Melalui inovasi digital yang sederhana namun berdampak besar, saya berupaya menghadirkan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan adaptif, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan. Chatbot ini dirancang untuk menyederhanakan akses informasi keuangan, mempercepat respon, dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.



B. Keterkaitan dengan Misi Organisasi:

Kegiatan ini secara langsung mendukung misi Kabupaten Kerinci, khususnya dalam:

1. Menciptakan birokrasi yang berkualitas dan pelayanan publik adaptif, melalui digitalisasi layanan yang responsif dan berbasis teknologi.
2. Mengembangkan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah, dengan menghadirkan solusi lokal yang dapat diintegrasikan dan dikembangkan secara berkelanjutan.
3. Meningkatkan kualitas SDM aparatur, melalui proses literasi digital, desain informasi, dan konsultasi yang memperkuat kompetensi dan budaya kerja profesional.

Dengan berlandaskan nilai ASN BerAKHLAK, kegiatan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan semangat pengabdian dan tanggung jawab moral sebagai ASN dalam mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan. Saya percaya bahwa inovasi yang dilandasi niat baik dan nilai luhur akan menjadi bagian penting dalam mewujudkan Kerinci yang lebih maju, berdaya saing, dan sejahtera.

C. Keterkaitan dengan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi):

Sebagai bagian dari unit kerja yang menangani administrasi keuangan, tugas utama adalah memiliki tugas pokok dan fungsi strategis dalam mengelola keuangan daerah secara transparan, akuntabel, dan efisien. Fungsi utamanya mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan administrasi keuangan daerah; penyusunan dan pelaporan anggaran, BPKPD juga bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan informasi publik terkait keuangan, mendorong inovasi sistem pelayanan keuangan berbasis teknologi, serta meningkatkan kualitas sumber daya aparatur melalui budaya kerja profesional dan adaptif. Seluruh fungsi ini dijalankan sebagai bagian dari komitmen mendukung visi Kabupaten Kerinci yang berdaya saing, maju, dan sejahtera.

5. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Nilai Dasar ASN BerAKHLAK bukan sekadar pedoman perilaku, melainkan fondasi moral dan profesional dalam setiap langkah kerja birokrasi. Jika kegiatan aktualisasi tidak dilandasi oleh nilai-nilai tersebut, maka akan muncul berbagai dampak negatif yang merugikan baik satuan kerja maupun masyarakat.

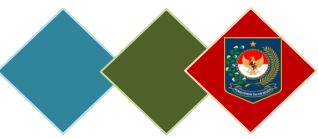
A. Dampak terhadap Satuan Kerja

1. Menurunnya Kualitas Pelayanan Publik

Tanpa nilai Berorientasi Pelayanan, inovasi seperti chatbot bisa dirancang tanpa mempertimbangkan kebutuhan pengguna, sehingga tidak efektif dan bahkan membingungkan. Pelayanan menjadi tidak solutif.

2. Lemahnya Akuntabilitas dan Kredibilitas Organisasi

Jika tidak dilandasi nilai Akuntabel, informasi yang disajikan bisa tidak valid, tidak sesuai regulasi, dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini berisiko menimbulkan kesalahan administratif dan mengganggu audit internal.



3. Terputusnya Loyalitas terhadap Visi Organisasi

Tanpa nilai Loyal, kegiatan aktualisasi bisa berjalan tanpa arah strategis, tidak mendukung visi dan misi Bupati Kerinci, serta tidak memperkuat program prioritas daerah.

4. Stagnasi Inovasi dan Penolakan terhadap Perubahan

Jika nilai Adaptif tidak diinternalisasi, ASN akan cenderung menolak masukan, enggan berkolaborasi, dan tidak mampu menyempurnakan produk berdasarkan dinamika kebutuhan. Inovasi menjadi mandek dan tidak berkembang.

5. Stagnasi Inovasi dan Penolakan terhadap Perubahan

Jika nilai Adaptif tidak diinternalisasi, ASN akan cenderung menolak masukan, enggan berkolaborasi, dan tidak mampu menyempurnakan produk berdasarkan dinamika kebutuhan. Inovasi menjadi mandek dan tidak berkembang.

6. Turunnya Profesionalisme dan Kompetensi ASN

Tanpa nilai Kompeten, kegiatan aktualisasi bisa dilakukan secara asal-asalan, tanpa kajian mendalam, tanpa validasi, dan tanpa dokumentasi yang memadai. Hal ini merusak budaya kerja dan menurunkan standar mutu birokrasi.

B. Dampak Terhadap ASN Lingkup Pemerintah Kab. Kerinci Selaku Pengguna Layanan

1. Pelayanan Tidak Efektif dan Tidak Ramah Pengguna

Pengguna akan kesulitan mengakses informasi jika chatbot tidak dirancang dengan empati dan kejelasan. Tanpa nilai pelayanan, teknologi justru menjadi penghalang, bukan solusi.

2. Menurunnya Kepercayaan Publik terhadap Pemerintah Daerah

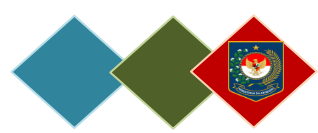
Ketika informasi tidak akurat atau tidak dapat dipertanggungjawabkan, ASN lingkup Kabupaten Kerinci akan meragukan integritas BPKPD. Ini berdampak langsung pada tingkat kepuasan dan partisipasi publik.

3. Kesenjangan Akses dan Ketidaksetaraan Digital

Tanpa pendekatan adaptif dan inklusif, inovasi digital bisa memperlebar kesenjangan antara ASN Kabupaten Kerinci yang melek teknologi dan yang belum. Hal ini bertentangan dengan semangat pelayanan publik yang merata dan adil.

4. Terhambatnya Pembangunan Daerah yang Berkelanjutan

Jika inovasi tidak mendukung misi daerah, maka kegiatan aktualisasi hanya menjadi rutinitas tanpa dampak strategis. ASN Kabupaten Kerinci tidak merasakan manfaat langsung, dan pembangunan daerah menjadi tidak berkesinambungan.



Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan minggu ke-3

Judul Kegiatan No 3	Melakukan Perancangan Chatbot Whatsapp
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	23 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya Sistem Layanan <i>Call Center</i> Chatbot dengan Menggunakan Chatbot AI 2. Tersedianya Dokumentasi Uji Coba dan Simulasi Chatbot (Video/Foto) 3. Foto dan Video Simulasi Chatbot dengan Mentor

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian Kegiatan yang Memuat Nilai Dasar yang Melandasi

Pada hari Selasa, 23 September 2025, saya melaksanakan kegiatan perancangan chatbot berbasis AI sebagai bagian dari inovasi digitalisasi layanan keuangan daerah di BPKPD Kabupaten Kerinci. Kegiatan ini bukan sekadar tugas teknis, melainkan wujud nyata penghayatan dan pengaktualisasian nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam setiap langkah kerja. Saya memulai dengan **berorientasi pelayanan**, yaitu memetakan jenis layanan keuangan yang paling dibutuhkan oleh pengguna, seperti informasi amprah gaji. Tujuan utama saya adalah menghadirkan solusi yang cepat, mudah diakses, dan ramah pengguna, sehingga masyarakat dan pegawai dapat memperoleh informasi tanpa hambatan birokrasi. Dalam proses pengembangan, saya menjunjung tinggi nilai **akuntabel** dengan mencatat setiap tahapan kerja, mengidentifikasi bug, dan melakukan perbaikan sistem secara bertanggung jawab. Setiap simulasi yang saya lakukan menjadi bukti komitmen terhadap transparansi dan kualitas layanan. Saya juga menunjukkan sikap **loyal** dengan melibatkan mentor, yaitu Kepala Bidang Anggaran, dalam proses validasi dan simulasi penggunaan chatbot. Saya percaya bahwa loyalitas bukan hanya soal kepatuhan, tetapi juga tentang menjaga kepercayaan dan mendukung visi pimpinan dalam membangun birokrasi yang melayani. Nilai **adaptif** saya wujudkan dengan merespons hasil uji coba secara fleksibel, memperbaiki alur komunikasi chatbot, dan menyesuaikan desain berdasarkan masukan dari pengguna simulasi. Saya menyadari bahwa teknologi terus berkembang, dan sebagai ASN, saya harus siap berubah dan belajar.

Dalam aspek teknis, saya mengaktualisasikan nilai **kompeten** dengan pemahaman sistem digital untuk membangun chatbot yang fungsional dan relevan. Saya tidak hanya bekerja dengan keterampilan, tetapi juga dengan semangat belajar dan meningkatkan kapasitas diri. Selama proses ini, saya menjaga hubungan kerja yang **harmonis** dengan mentor dan rekan kerja, membuka ruang diskusi, dan menerima masukan dengan rendah hati. Saya percaya bahwa suasana kerja yang nyaman dan saling menghargai adalah fondasi keberhasilan inovasi. Terakhir, saya mengedepankan nilai **kolaboratif** dengan melibatkan berbagai pihak dalam validasi sistem, termasuk pengguna internal dan eksternal. Saya tidak bekerja sendiri, melainkan membangun sinergi untuk memastikan bahwa chatbot ini benar-benar menjawab kebutuhan organisasi.

2. Teknik Aktualisasi yang Dipergunakan dan Bukti Fisik Kegiatan/Evidence

Tahap 1: Membuat Chatbot AI Berdasarkan Jenis Layanan

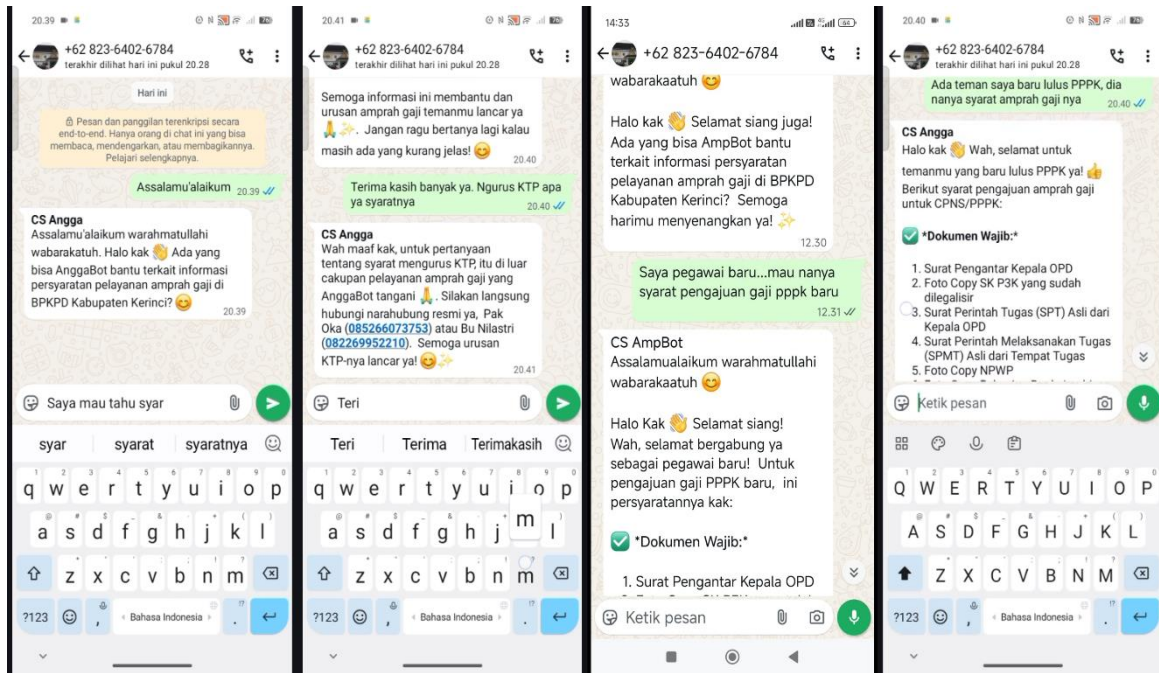
Pada tahap awal, saya melakukan identifikasi terhadap jenis layanan keuangan daerah yang paling relevan untuk diintegrasikan ke dalam sistem chatbot. Layanan yang dipilih meliputi informasi amprah gaji. Saya merancang alur percakapan chatbot menggunakan pendekatan berbasis kebutuhan pengguna, serta menyusun skenario interaksi yang ramah, efisien serta ramah setelah di rancang maka tersedia call center pelayanan administrasi keuangan



Gambar 3.1 Tersedia Call Center Pelayanan Amprah Gaji Berbasis ChatBot

Tahap 2: Melakukan Uji Coba dan Simulasi Sistem ChatBot serta Kesalahan Bug dalam Pengiriman Informasi

Setelah chatbot dirancang, saya melakukan simulasi interaksi untuk menguji alur komunikasi dan mendeteksi bug atau kesalahan dalam pengiriman informasi. Saya juga melakukan pengujian terhadap respons chatbot dalam berbagai skenario pertanyaan.



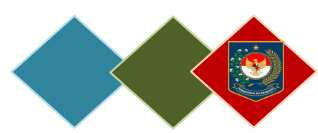
Gambar 3.2 Simulasi ChatBot Pelayanan Amprah Gaji

Judul Video : Simulasi Penggunaan Chatbot Amprah Gaji di BPKPD Kerinci"

Deskripsi Singkat: Video ini menampilkan proses uji coba chatbot WhatsApp untuk layanan amprah gaji, termasuk interaksi pengguna.

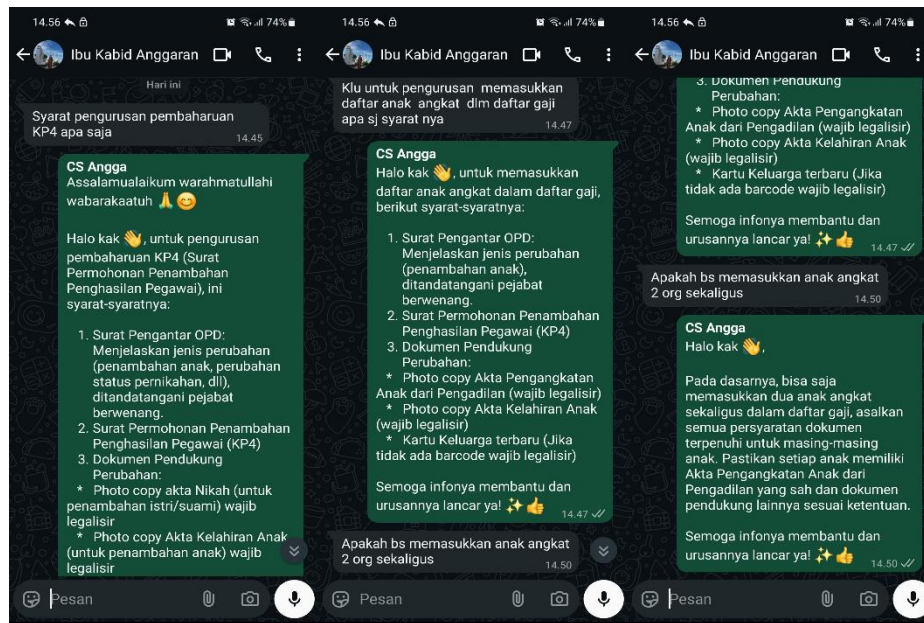
Tautan Video :

<https://drive.google.com/file/d/1azQPEAdlLOLUmIhCq4BCr8oJZ9QamRxv/view?usp=sharing>



Tahap 3: Meminta Petunjuk kepada Mentor untuk Mensimulasikan Penggunaan ChatBot Wa

Sebagai bentuk kolaborasi dan validasi, saya mengadakan konsultasi dengan mentor, yaitu Kepala Bidang Anggaran BPKPD Kabupaten Kerinci. Dalam sesi ini, saya meminta petunjuk dan melakukan simulasi penggunaan chatbot oleh mentor. Mengingat mentor sedang mengikuti rapat paripurna dengan DPR saya komunikasi dengan mentor dilakukan secara daring melalui whatsapp. Pada hari senin 29 September 2025 Saya melakukan konsultasi tatap muka untuk minta saran setelah simulasi chatbot whatsapp. Kegiatan ini sudah di coba sama mentor dan mentor sudah setuju untuk dilakukan sosialisasi internal di BPKPD Kabupaten Kerinci dan call center ChatBot sudah di puplikasikan ke kabit di SKPD Lingkup Kabupaten Kerinci oleh mentor.



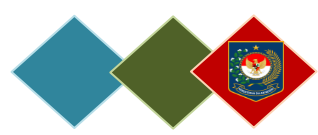
Gambar 3.3 Simulasi ChatBot Whatsapp dengan Mentor

Judul Video : Simulasi Penggunaan Chatbot Amprah Gaji di BPKPD Kerinci"

Deskripsi Singkat: Video ini menampilkan proses uji coba chatbot WhatsApp untuk persyaratan pelayanan amprah gaji dengan mentor

Tautan Video :

<https://drive.google.com/file/d/1N-EZLXAp1SsL62UJJcEdAnxjUYIRJkbj/view?usp=sharing>

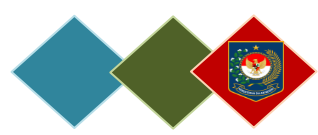


Gambar 3.4 Dokumentasi Komunikasi dengan Mentor Melalui Whatsapp

Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	:	Frengky Janurdi, S.T		
Satuan Kerja	:	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah		
Tempat Aktualisasi	:	Bidang Anggaran BPKPD		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1.	29/09/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Lakukan Sosialisasi Internal - Perbaikan atau Tambahan Fitur 	Sesuai untuk di Sosialisasikan (Internal)	<i>[Signature]</i>
2.				
3.				
4.				
5.				

Gambar 3.5 Dokumentasi Komunikasi dengan Mentor



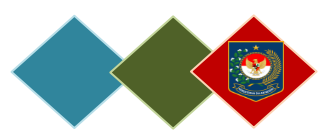
3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

1. Deskripsi Proses Kegiatan

Proses perancangan chatbot dimulai dengan analisis kebutuhan layanan. Saya mengidentifikasi jenis layanan keuangan yang paling sering diakses oleh pegawai seperti informasi amprah gaji. Analisis ini dilakukan dengan konsultasi dengan mentor. Setelah kebutuhan terpetakan, saya menyusun struktur chatbot dengan merancang alur percakapan. Saya memastikan bahwa setiap pertanyaan umum memiliki jawaban yang jelas, ringkas, dan sesuai dengan regulasi. Perancangan ini dilakukan dengan pendekatan berbasis pengguna agar chatbot benar-benar menjawab kebutuhan riil. Tahap berikutnya adalah pengembangan sistem chatbot menggunakan AI. Saya membangun chatbot yang mampu merespons secara otomatis dan dirancang agar dapat diintegrasikan dengan WhatsApp. Sistem ini diuji melalui simulasi interaksi dengan berbagai skenario pertanyaan. Setiap kesalahan atau bug dalam pengiriman informasi saya identifikasi dan perbaiki secara bertahap hingga sistem stabil dan responsif. Sebagai bentuk validasi, saya mengadakan simulasi penggunaan chatbot bersama mentor, yaitu Kepala Bidang Anggaran. Dalam sesi ini, saya mempresentasikan sistem yang telah dikembangkan dan menerima masukan terkait isi informasi, gaya bahasa, serta efektivitas sistem. Masukan tersebut saya gunakan untuk menyempurnakan chatbot agar lebih sesuai dengan kebutuhan organisasi. Seluruh proses kerja saya dokumentasikan dalam bentuk narasi, tangkapan layar, dan video. Saya juga menulis refleksi nilai ASN BerAKHLAK yang saya aktualisasikan selama kegiatan berlangsung, sebagai bagian dari pembelajaran dan pelaporan aktualisasi.

2. Kualitas Produk Kegiatan

Produk akhir berupa chatbot layanan keuangan daerah memiliki kualitas yang mencerminkan profesionalisme dan nilai ASN. Dari sisi fungsionalitas, chatbot mampu menjawab pertanyaan umum terkait layanan amprah gaji secara otomatis dan akurat. Sistem ini dirancang agar mudah diakses melalui WhatsApp, sehingga pengguna dapat memperoleh informasi kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor. Respons chatbot cepat dan sesuai dengan skenario yang telah dirancang, dengan tingkat kesalahan yang rendah setelah proses debugging. Konten informasi yang disampaikan oleh chatbot telah disusun berdasarkan regulasi dan SOP yang berlaku, serta telah divalidasi oleh mentor, sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Bahasa dan alur interaksi chatbot juga mencerminkan nilai-nilai ASN, seperti pelayanan yang ramah, akuntabilitas dalam informasi, dan profesionalisme dalam penyampaian. Selain itu, seluruh proses kerja didukung oleh dokumentasi lengkap, video simulasi, hingga konsultasi dengan mentor dibuktikan dengan catatan konsultasi. Dengan kualitas tersebut, chatbot ini tidak hanya menjadi alat bantu teknis, tetapi juga simbol transformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang cepat, tepat, dan bermartabat.



4. Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tugas Organisasi

A. Keterkaitan dengan Visi , Misi organisasi

Kegiatan perancangan chatbot layanan keuangan daerah yang saya lakukan memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian visi Kabupaten Kerinci, yaitu “Mewujudkan Kerinci yang Berdaya Saing, Maju, dan Sejahtera.” Chatbot ini bukan sekadar inovasi teknologi, tetapi menjadi simbol transformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang cerdas, cepat, dan inklusif.

1. Mendukung Misi 1: Menciptakan Birokrasi Berkualitas dan Pelayanan Publik Adaptif

Chatbot yang saya rancang berfungsi sebagai kanal informasi digital yang responsif dan mudah diakses oleh pegawai maupun masyarakat. Sistem ini mempercepat proses penyampaian informasi pelayanan amprah gaji, mengurangi ketergantungan pada interaksi manual, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya chatbot, birokrasi menjadi lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi.

2. Mendukung Misi 5: Pengembangan Inovasi untuk Kemandirian dan Daya Saing Daerah

Inovasi chatbot merupakan bentuk aktualisasi teknologi digital dalam pelayanan publik. Sistem ini dirancang secara mandiri oleh ASN daerah, menunjukkan bahwa Kabupaten Kerinci memiliki kapasitas internal untuk berinovasi tanpa harus bergantung pada pihak eksternal. Hal ini memperkuat daya saing daerah dalam hal efisiensi birokrasi, transparansi informasi, dan pemanfaatan teknologi untuk pembangunan berkelanjutan.

3. Memperkuat Tugas Organisasi BPKPD

Sebagai bagian dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah, tugas utama organisasi adalah memastikan pengelolaan keuangan daerah yang transparan, akuntabel, dan tepat waktu. Chatbot ini membantu mempercepat penyebaran informasi terkait amprah gaji, jadwal pencairan, dan prosedur anggaran, sehingga mendukung kelancaran tugas-tugas teknis dan administratif. Selain itu, chatbot juga menjadi sarana edukasi keuangan bagi pegawai dan masyarakat, memperkuat literasi fiskal di tingkat daerah.

B. Keterkaitan dengan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)

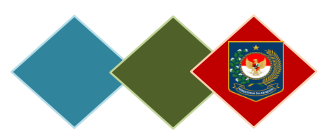
Sebagai Pranata Komputer Ahli Pertama di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Kerinci, saya memiliki tugas pokok untuk mengelola, mengembangkan, dan menerapkan sistem informasi berbasis teknologi dalam mendukung pelaksanaan fungsi keuangan daerah. Kegiatan perancangan chatbot yang saya lakukan merupakan bagian integral dari pelaksanaan tupoksi tersebut, dengan keterkaitan sebagai berikut:

1. Pengembangan Sistem Informasi Keuangan Daerah

Chatbot yang saya rancang berfungsi sebagai sistem informasi interaktif yang menyampaikan data secara otomatis. Ini sejalan dengan fungsi pengembangan aplikasi dan sistem digital untuk mendukung transparansi dan efisiensi pengelolaan keuangan daerah.

2. Peningkatan Layanan Teknologi Informasi

Melalui chatbot, saya menghadirkan inovasi layanan berbasis teknologi yang memudahkan pegawai dalam mengakses informasi keuangan. Hal ini mendukung fungsi pelayanan TI yang cepat, tepat, dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna.



3. Penyediaan Data dan Informasi yang Akurat

Chatbot dirancang untuk menyampaikan informasi yang telah divalidasi dan sesuai dengan regulasi. Ini mendukung fungsi penyediaan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, sebagai bagian dari sistem pendukung pengambilan keputusan.

4. Kolaborasi dan Validasi Sistem

Dalam proses pengembangan, saya melibatkan mentor dan pengguna untuk memastikan sistem sesuai dengan kebutuhan organisasi. Ini mencerminkan fungsi koordinasi lintas bidang dalam pengembangan solusi teknologi yang relevan dan berdampak.

5. Dokumentasi dan Evaluasi Sistem

Seluruh proses kerja saya dokumentasikan secara sistematis, mulai dari perancangan dan uji coba. Dokumentasi ini mendukung fungsi evaluasi dan pengembangan berkelanjutan.

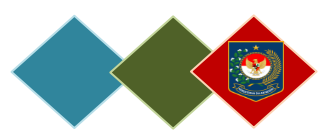
5. Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) jika Aktualisasi tidak Berdasarkan NDS

Aktualisasi yang tidak dilandasi oleh nilai dasar ASN BerAKHLAK berpotensi menimbulkan berbagai dampak negatif, baik terhadap satuan kerja maupun masyarakat. Berikut analisisnya:

1. Dampak terhadap Satuan Kerja (BPKPD Kabupaten Kerinci)

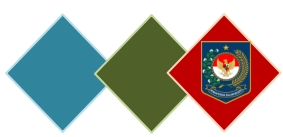
Menurunnya Kualitas Pelayanan Publik Tanpa berorientasi pelayanan, inovasi seperti chatbot bisa menjadi alat yang kaku dan tidak menjawab kebutuhan pengguna. Sistem yang dibangun hanya bersifat teknis, tanpa mempertimbangkan kenyamanan, kemudahan, dan kejelasan informasi bagi pengguna.

- Rendahnya Akuntabilitas dan Transparansi Jika tidak dilandasi nilai akuntabel, proses perancangan dan implementasi sistem bisa dilakukan tanpa dokumentasi yang jelas, tanpa evaluasi, dan tanpa pertanggungjawaban. Hal ini berisiko menimbulkan kesalahan informasi dan ketidakpercayaan publik.
- Kurangnya Loyalitas terhadap Visi Organisasi Tanpa nilai loyal, inovasi bisa berjalan tanpa arah strategis, tidak sejalan dengan visi dan misi daerah. ASN bisa terjebak dalam rutinitas teknis tanpa kontribusi nyata terhadap pembangunan daerah.
- Stagnasi dan Ketidaksiapan Menghadapi Perubahan Tanpa nilai adaptif, sistem yang dibangun tidak akan berkembang sesuai kebutuhan zaman. ASN menjadi kurang responsif terhadap masukan, perubahan regulasi, atau dinamika teknologi.
- Rendahnya Kolaborasi dan Validasi Jika tidak kolaboratif, inovasi dilakukan secara individual tanpa melibatkan mentor, rekan kerja, atau pengguna. Akibatnya, sistem yang dibangun tidak teruji dan berisiko gagal saat diimplementasikan.



2. Dampak Terhadap ASN Lingkup Pemerintah Kab. Kerinci Selaku Pengguna Layanan

- Terhambatnya Akses Informasi Publik Chatbot yang tidak dirancang dengan semangat pelayanan bisa menyulitkan ASN dalam memperoleh informasi pelayanan keuangan persyaratan untuk amprah gaji. Bahasa yang tidak ramah, alur yang membingungkan, atau jawaban yang tidak relevan bisa menimbulkan frustrasi.
- Menurunnya Kepercayaan terhadap Pemerintah Daerah Jika sistem tidak akurat dan tidak transparan, ASN bisa kehilangan kepercayaan terhadap BPKPD dan pemerintah daerah secara umum. Hal ini berdampak pada partisipasi publik dan citra birokrasi.
- Tidak Terwujudnya Visi Kerinci yang Maju dan Sejahtera Inovasi yang tidak berakar pada nilai ASN akan gagal menjadi alat pembangunan. ASN tidak merasakan manfaat langsung, dan birokrasi tetap dianggap lambat, rumit, dan tidak adaptif



Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-4

Judul Kegiatan No 4	Melakukan Implementasi layanan ChatBot Whatsapp
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	29 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Nota Dinas, Surat Undangan dan Absensi 2. Dokumentasi Sosialisasi 3. Kuesioner dan rekap Rata-rata skor kuesioner

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian Kegiatan yang Memuat Nilai Dasar yang Melandasi

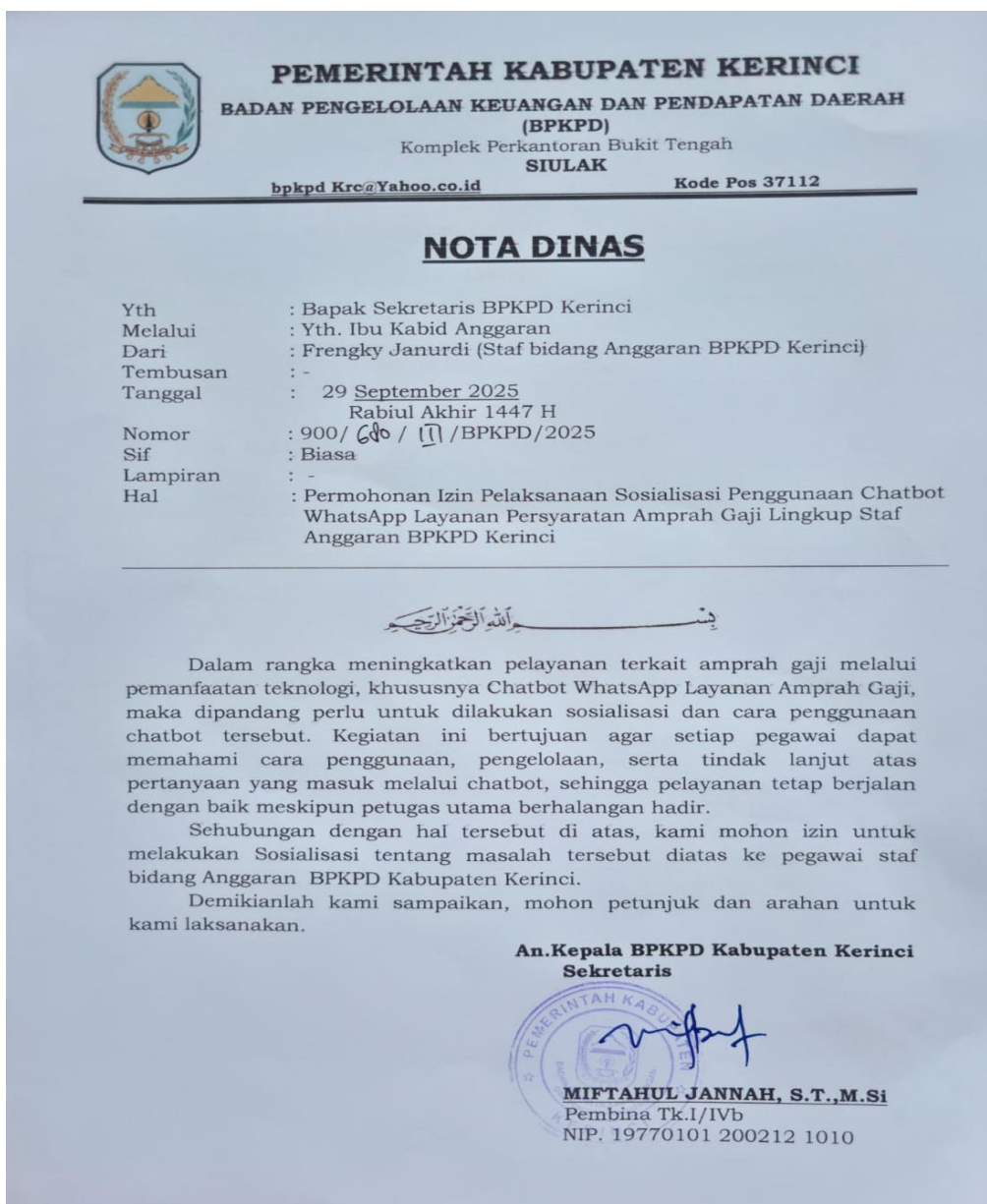
Saya melaksanakan kegiatan implementasi layanan ChatBot WhatsApp untuk mendukung transparansi dan efisiensi dalam pelayanan administrasi keuangan. Kegiatan ini dimulai pada hari Senin, 29 September 2025, dengan menyusun surat undangan kepada peserta sosialisasi, menyiapkan daftar absensi, serta memastikan kelengkapan perangkat seperti laptop, proyektor, dan jaringan internet. Persiapan ini dilakukan secara tertib dan terkoordinasi agar pelaksanaan kegiatan berjalan lancar dan profesional. Pada hari Rabu, 1 Oktober 2025, saya melaksanakan sosialisasi kepada para pegawai bidang anggaran terkait cara penggunaan layanan ChatBot WhatsApp. Dalam sesi ini, saya memaparkan apa itu ChatBot, manfaat ChatBot, cara penggunaannya yaitu berupa cara setting utama chatbot (jadwal balas otomatis, mengaktifkan balas otomatis), cara update informasi yang akan diberikan dan setting parameter AI ChatBot. Setelah pemaparan, saya membagikan kuesioner sebagai bahan refleksi dan perbaikan layanan ke depan.

Seluruh rangkaian kegiatan ini saya laksanakan dengan semangat **berorientasi pelayanan** melalui penyediaan solusi digital yang memudahkan akses informasi keuangan bagi pegawai. Saya menjunjung tinggi **akuntabilitas** dengan mendokumentasikan setiap proses secara tertib dan transparan. Dalam pelaksanaan, saya menunjukkan **loyalitas** terhadap visi instansi dengan menghadirkan inovasi yang mendukung efisiensi birokrasi. Saya bersikap **adaptif** terhadap dinamika dan masukan peserta, serta terus belajar untuk meningkatkan kualitas layanan. Semua ini saya lakukan dengan **kompetensi** teknis dan komunikasi yang profesional, sebagai wujud integritas dan tanggung jawab saya sebagai ASN yang berAKHLAK.

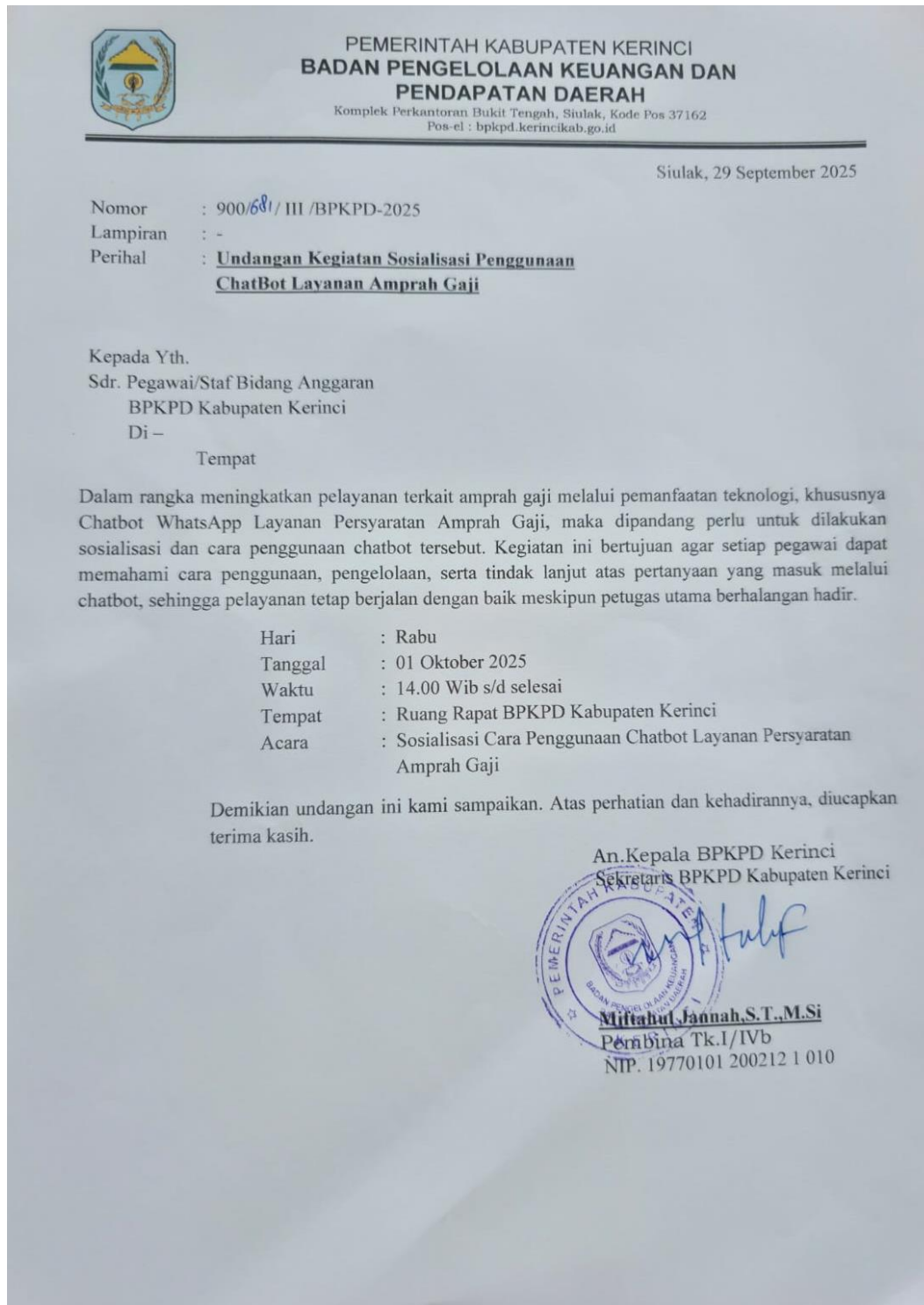
2. Teknik Aktualisasi yang Dipergunakan dan Bukti Fisik Kegiatan/Evidence

Tahap 1: Membuat Surat Undangan, Absensi, dan Peralatan Yang di Butuhkan Dalam Sosialisasi.

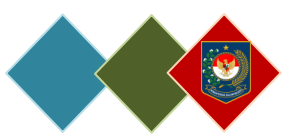
Pada tahap-1 Saya menerapkan teknik perencanaan administratif yang sistematis dengan menyusun surat undangan, daftar absensi, dan menyiapkan peralatan pendukung seperti laptop, proyektor, dan jaringan internet. Teknik ini mencerminkan nilai **akuntabel** dan **kompeten**, karena dilakukan secara tertib, efisien, dan sesuai kebutuhan kegiatan.



Gambar 4 .1 Nota Dinas Izin Sosialisasi



Gambar 4 .2 Surat Undangan Sosialisasi



DAFTAR HADIR
SOSIALISASI UNDANGAN KEGIATAN SOSIALISASI PENGGUNAAN
CHATBOT LAYANAN AMPRAH GAJI

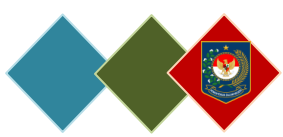
HARI / TANGGAL : Rabu / 01 Oktober 2025
WAKTU : 14.00 s/d Selesai
TEMPAT : Ruang Rapat BPKPD Kab. Kerinci

No.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	ARIO SATRIA	ANALIS keuangan pusat dan daerah	1
2	Yolan Aslan	Keuangan layanan operasional	2
3	Wiro	Pemebel kebutuhan bahan	3
4	ARYA HUDA ARRASYIO	ANALIS KEUANGAN PUSAT DAN DAERAH	4
5	Ellys Agustina	Analisis Keuangan Pusat dan Daerah	5
6	Maya Triani Pratiwi	Analisis keuangan pusat dan daerah	6
7	Elisa Yulians	Analisis keuangan pusat dan daerah	7
8			8
9			9
10			10
11			11
12			12

Bukit Tengah, 01 Oktober 2025
Kabid Anggaran

Dr. Anita Ekawati, S.E., M.M
NIP. 19720726 200604 2 009

Gambar 4.3 Absensi Kehadiran Sosialisasi



Tahap 2: Melakukan Sosialisasi Chatbot Whatsapp

Pada tahap ini saya menggunakan teknik presentasi interaktif agar peserta memahami tentang chatbot serta cara setting chatbot dan menambah/ mengurangi jawaban chatbot. Teknik ini mencerminkan nilai **loyal**, karena bertujuan memberikan solusi digital yang mendukung tugas instansi dan memudahkan pegawai.



Gambar 4 .4 Dokumentasi Sosialisasi

Judul Video : Sosialisasi cara Penggunaan ChatBot

Deskripsi Singkat: Video ini menampilkan sosialisasi pada pegawai di bidang anggaran

Tautan Video :

<https://drive.google.com/file/d/1eBIE3AoBRnAcxz2rfwoT6K1FFNZZnHX6/view?usp=sharing>

Tahap 3 : Memberikan Tanya Jawab dan Kusioner Kepada Peserta Sosialisasi

Saya menerapkan teknik evaluasi partisipatif dengan membuka ruang diskusi dan menyebarkan kusioner untuk menampung masukan peserta. Teknik ini mencerminkan **nilai adaptif** dan **akuntabel**, karena saya terbuka terhadap umpan balik dan melihat pemahaman mengenai chatbot whatsapp serta cara setting chatbot.



KUESIONER SOSIALISASI

Nama : Wira Adi Yuda

Jabatan : Asisten Keperawatan

Kegiatan : Sosialisasi Penggunaan Chatbot WhatsApp untuk Pelayanan Perawatan Amprah Gali

Deskripsi : Mohon di sesuaikan setelah pengisian dan pengelolaan chatbot. Jawaban Anda sangat membantu peningkatan layanan.

A. Pemahaman Materi Sosialisasi

No	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1	Materi sosialisasi mudah dipahami					✓
2	Pemateri menyampaikan materi dengan jelas dan sistematis					✓
3	Waktu yang diberikan untuk sosialisasi sudah cukup					✓
4	Apakah anda sudah mengetahui tentang Chatbot WhatsApp					✓
5	Apakah Anda sudah mengetahui cara menambahkan/mengubah jawaban dari chatbot?					✓
6	Seberapa mudah menurut Anda proses mengisi jawaban chatbot?					✓
7	Apakah Anda memahami menu setting utama chatbot (basisan, nomor admin, jadwal)?					✓
8	Menurut Anda, apakah pengaturan chatbot mudah dilakukan?					✓
9	Apakah Anda sudah bisa menjalankan chatbot sehari-hari (menjawab pesan, cek history, memasukkan bot id)?					✓
10	Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan chatbot secara keseluruhan?					✓

B. Kesimpulan & Saran

1. Kesimpulan apa yang Anda alami dalam mengisi knowledge, setting, atau pemakaian chatbot?
Terdapat informasi yang lebih lanjut.

2. Apa saran Anda agar pengelolaan chatbot lebih mudah dipahami dan dijalankan oleh pegawai?
Terima kasih atas bimbingan dan arahan dari Bapak/Ibu.

KUESIONER SOSIALISASI

Nama : Ellys Agustina, S.S

Jabatan : Asisten Keperawatan

Kegiatan : Sosialisasi Penggunaan Chatbot WhatsApp untuk Pelayanan Perawatan Amprah Gali

Deskripsi : Mohon di sesuaikan setelah pengisian dan pengelolaan chatbot. Jawaban Anda sangat membantu peningkatan layanan.

A. Pemahaman Materi Sosialisasi

No	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1	Materi sosialisasi mudah dipahami					✓
2	Pemateri menyampaikan materi dengan jelas dan sistematis					✓
3	Waktu yang diberikan untuk sosialisasi sudah cukup					✓
4	Apakah anda sudah mengetahui tentang Chatbot WhatsApp					✓
5	Apakah Anda sudah mengetahui cara menambahkan/mengubah jawaban dari chatbot?					✓
6	Seberapa mudah menurut Anda proses mengisi jawaban chatbot?					✓
7	Apakah Anda memahami menu setting utama chatbot (basisan, nomor admin, jadwal)?					✓
8	Menurut Anda, apakah pengaturan chatbot mudah dilakukan?					✓
9	Apakah Anda sudah bisa menjalankan chatbot sehari-hari (menjawab pesan, cek history, memasukkan bot id)?					✓
10	Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan chatbot secara keseluruhan?					✓

B. Kesimpulan & Saran

1. Kesimpulan apa yang Anda alami dalam mengisi knowledge, setting, atau pemakaian chatbot?
Terdapat informasi yang lebih lanjut.

2. Apa saran Anda agar pengelolaan chatbot lebih mudah dipahami dan dijalankan oleh pegawai?
Terima kasih atas bimbingan dan arahan dari Bapak/Ibu.

KUESIONER SOSIALISASI

Nama : Elsa Yuliana

Jabatan : Asisten Keperawatan

Kegiatan : Sosialisasi Penggunaan Chatbot WhatsApp untuk Pelayanan Perawatan Amprah Gali

Deskripsi : Mohon di sesuaikan setelah pengisian dan pengelolaan chatbot. Jawaban Anda sangat membantu peningkatan layanan.

A. Pemahaman Materi Sosialisasi

No	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1	Materi sosialisasi mudah dipahami					✓
2	Pemateri menyampaikan materi dengan jelas dan sistematis					✓
3	Waktu yang diberikan untuk sosialisasi sudah cukup					✓
4	Apakah anda sudah mengetahui tentang Chatbot WhatsApp					✓
5	Apakah Anda sudah mengetahui cara menambahkan/mengubah jawaban dari chatbot?					✓
6	Seberapa mudah menurut Anda proses mengisi jawaban chatbot?					✓
7	Apakah Anda memahami menu setting utama chatbot (basisan, nomor admin, jadwal)?					✓
8	Menurut Anda, apakah pengaturan chatbot mudah dilakukan?					✓
9	Apakah Anda sudah bisa menjalankan chatbot sehari-hari (menjawab pesan, cek history, memasukkan bot id)?					✓
10	Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan chatbot secara keseluruhan?					✓

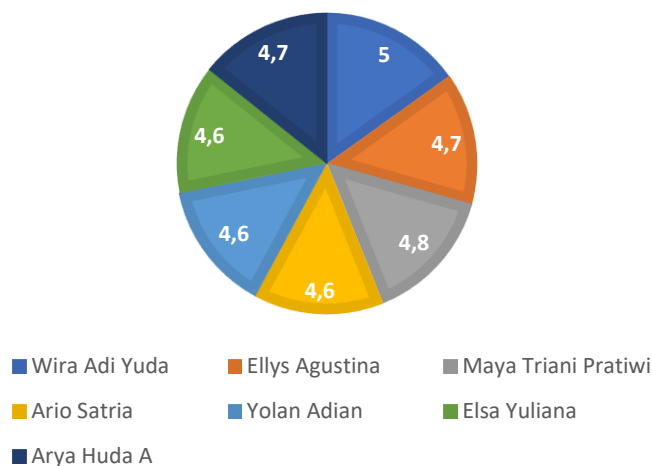
B. Kesimpulan & Saran

1. Kesimpulan apa yang Anda alami dalam mengisi knowledge, setting, atau pemakaian chatbot?
Terdapat informasi yang lebih lanjut.

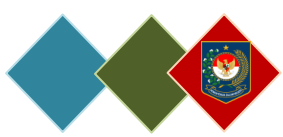
2. Apa saran Anda agar pengelolaan chatbot lebih mudah dipahami dan dijalankan oleh pegawai?
Terima kasih atas bimbingan dan arahan dari Bapak/Ibu.

Gambar 4.5 Kuesioner

REKAP RATA RATA SKOR



Gambar 4.5 Rekap Rata-Rata skor kuesioner



Keterangan Skala:

1 = Sangat Tidak paham

2 = tidak paham

3 = Cukup

4 = paham

5 = Sangat paham

3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

1. Deskripsi Proses Kegiatan

Proses pelaksanaan kegiatan ini dimulai dengan tahap perencanaan administratif pada tanggal 30 September 2025, di mana saya menyusun surat undangan resmi, daftar absensi peserta, serta menyiapkan peralatan teknis yang dibutuhkan untuk sosialisasi, seperti laptop, proyektor, dan jaringan internet. Semua persiapan dilakukan secara sistematis dan terkoordinasi dengan bagian terkait untuk memastikan kelancaran kegiatan. Tahap kedua dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2025, berupa sosialisasi layanan ChatBot WhatsApp kepada pegawai. Saya menyampaikan materi secara interaktif, menjelaskan latar belakang, manfaat, dan cara penggunaan chatbot, agar peserta memahami fitur dan setting chatbot secara menyeluruh. Tahap terakhir adalah sesi tanya jawab dan penyebaran kuesioner. Saya membuka ruang diskusi untuk menampung pertanyaan dan masukan dari peserta, kemudian membagikan formulir kuesioner untuk mengukur pemahaman. Hasil kuesioner direkap sebagai bahan refleksi dan perbaikan layanan ke depan.

2. Kualitas Produk Kegiatan

Produk kegiatan yang dihasilkan memiliki kualitas yang mencerminkan nilai profesionalisme dan pelayanan publik digital yang berintegritas:

- **Nota Dinas Izin Sosialisasi, Surat Undangan dan Absensi** disusun dengan format resmi, rapi, dan sesuai kaidah administrasi pemerintahan.
- **Materi Sosialisasi** disajikan dalam bentuk slide presentasi yang informatif, visual, dan mudah dipahami oleh peserta..
- **Hasil Kuesioner** menunjukkan bahwa peserta memahami fungsi chatbot serta cara setting ChatBot Whatsapp secara menyeluruh.

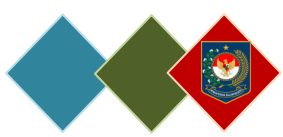
Seluruh proses dan produk kegiatan ini dilaksanakan dengan mengintegrasikan nilai-nilai ASN BerAKHLAK: *berorientasi pelayanan, akuntabel, loyal, adaptif, dan kompeten*, sehingga menghasilkan output yang tidak hanya teknis, tetapi juga berdampak pada peningkatan kualitas birokrasi yang melayani.

4. Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tugas Organisasi

A. Keterkaitan dengan Visi Organisasi

Kegiatan implementasi layanan ChatBot WhatsApp memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian visi dan misi Pemerintah Kabupaten Kerinci, khususnya dalam mewujudkan birokrasi yang berkualitas, pelayanan publik yang adaptif, dan pengembangan inovasi daerah.

Secara langsung, kegiatan ini mendukung pencapaian visi daerah, yaitu *“Mewujudkan Kerinci yang berdaya saing, maju dan sejahtera didukung 27 program unggulan”*, dengan menghadirkan solusi



digital yang meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan keuangan bagi pegawai dan masyarakat.

1. Misi -1 : Menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan pelayanan publik adaptif

Layanan ChatBot WhatsApp merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan pengguna, mempercepat proses penyampaian informasi, dan mengurangi ketergantungan pada layanan manual. Hal ini mencerminkan birokrasi yang modern, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

2. Misi -5 : Pengembangan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah

Pemanfaatan teknologi chatbot menunjukkan komitmen organisasi dalam mengembangkan inovasi digital yang mendukung kemandirian sistem pelayanan dan meningkatkan daya saing daerah melalui transformasi birokrasi berbasis teknologi informasi.

3. Memperkuat Tugas Organisasi BPKPD

Sebagai bagian dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah, tugas utama organisasi adalah memastikan pengelolaan keuangan daerah yang transparan, akuntabel, dan tepat waktu. Chatbot ini membantu mempercepat penyebaran informasi terkait amprah gaji, jadwal pencairan, dan prosedur anggaran, sehingga mendukung kelancaran tugas-tugas teknis dan administratif. Selain itu, chatbot juga menjadi sarana edukasi keuangan bagi pegawai dan masyarakat, memperkuat literasi fiskal di tingkat daerah.

B. Keterkaitan dengan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)

Sebagai Pranata Komputer Ahli Pertama di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Kerinci, saya memiliki tugas pokok untuk mengelola, mengembangkan, dan menerapkan sistem informasi berbasis teknologi dalam mendukung pelaksanaan fungsi keuangan daerah. Kegiatan perancangan chatbot yang saya lakukan merupakan bagian integral dari pelaksanaan tupoksi tersebut, dengan keterkaitan sebagai berikut:

1. Pengembangan Sistem Informasi Keuangan Daerah

Chatbot yang saya rancang berfungsi sebagai sistem informasi interaktif yang menyampaikan data secara otomatis. Ini sejalan dengan fungsi pengembangan aplikasi dan sistem digital untuk mendukung transparansi dan efisiensi pengelolaan keuangan daerah.

2. Peningkatan Layanan Teknologi Informasi

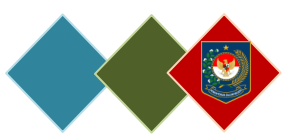
Melalui chatbot, saya menghadirkan inovasi layanan berbasis teknologi yang memudahkan pegawai dalam mengakses informasi keuangan. Hal ini mendukung fungsi pelayanan TI yang cepat, tepat, dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

3. Penyediaan Data dan Informasi yang Akurat

Chatbot dirancang untuk menyampaikan informasi yang telah divalidasi dan sesuai dengan regulasi. Ini mendukung fungsi penyediaan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, sebagai bagian dari sistem pendukung pengambilan keputusan.

4. Dokumentasi dan Evaluasi Sistem

Seluruh proses kerja saya dokumentasikan secara sistematis, mulai dari perancangan, uji coba, hingga validasi. Dokumentasi ini mendukung fungsi evaluasi dan pengembangan berkelanjutan.



5. Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) jika Aktualisasi tidak Berdasarkan NDS

A. Dampak terhadap Satuan Kerja (BPKPD Kabupaten Kerinci)

1. Penurunan Kualitas Pelayanan

Tanpa berorientasi pada pelayanan, implementasi chatbot berisiko menjadi sekadar formalitas teknis tanpa mempertimbangkan kebutuhan pengguna. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan memperburuk citra birokrasi.

2. Minimnya Akuntabilitas dan Transparansi

Jika tidak dilandasi nilai akuntabel, proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan dapat berlangsung tanpa dokumentasi yang memadai, sehingga menyulitkan pengawasan, pertanggungjawaban, dan perbaikan berkelanjutan.

3. Lemahnya Loyalitas terhadap Tujuan Organisasi

Tanpa loyalitas, inovasi yang dilakukan berpotensi tidak selaras dengan visi dan misi organisasi, serta tidak mendukung program unggulan daerah. Hal ini dapat menghambat sinergi antarbagian dan menurunkan efektivitas kerja.

4. Ketidakmampuan Beradaptasi terhadap Dinamika Layanan

Tanpa nilai adaptif, pelaksana kegiatan cenderung menutup diri terhadap masukan dan perubahan, sehingga layanan yang dikembangkan tidak relevan dengan kebutuhan aktual pegawai maupun masyarakat.

5. Rendahnya Kompetensi dan Profesionalisme

Jika tidak dilandasi kompetensi, produk layanan yang dihasilkan berisiko tidak memenuhi standar teknis dan etika pelayanan publik, serta dapat menimbulkan kesalahan informasi atau gangguan sistem.

B. Dampak Terhadap ASN Lingkup Pemerintah Kab. Kerinci Selaku Pengguna Layanan

• Menurunnya Kepercayaan Publik terhadap Pemerintah Daerah

Layanan yang tidak responsif dan tidak transparan akan menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat, yang pada akhirnya dapat mengurangi partisipasi publik dan kepercayaan terhadap birokrasi.

• Terhambatnya Akses Informasi dan Hak Layanan

Tanpa pendekatan pelayanan yang adaptif dan kompeten, masyarakat berisiko kesulitan mengakses informasi keuangan yang seharusnya tersedia secara cepat dan mudah melalui media digital.

• Tidak Tercapainya Tujuan Pembangunan Daerah

Ketidaksesuaian inovasi dengan arah pembangunan daerah dapat menghambat pencapaian visi “Kerinci yang berdaya saing, maju dan sejahtera”, serta mengurangi efektivitas program unggulan yang telah dirancang.



Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan minggu ke-5

Judul Kegiatan No 5	Melakukan Evaluasi Terkait Pelaksanaan Aktualisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	06 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Laporan Sosialisasi Chatbot Whatsapp 2. Melaporkan Hasil Aktualisasi ke Mentor 3. Laporan Aktualisasi yang Ditanda Tangan Mentor

Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:

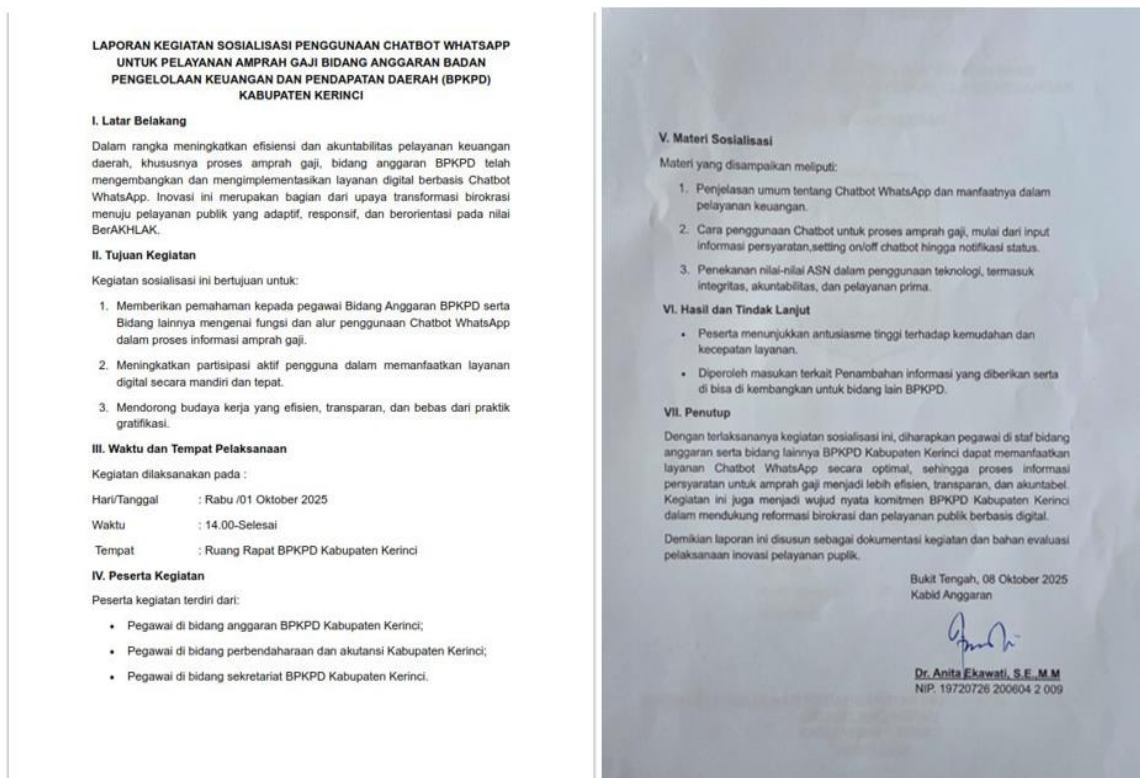
1. Uraian Kegiatan yang Memuat Nilai Dasar yang Melandasi

Pada minggu kelima pelaksanaan aktualisasi, saya melaksanakan serangkaian kegiatan evaluatif yang mencerminkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK secara utuh dan menyatu. Dimulai pada hari Senin, 6 Oktober 2025, saya menyusun laporan hasil sosialisasi sebagai bentuk tanggung jawab terhadap kegiatan sosialisasi yang dilakukan. Kegiatan ini saya jalankan dengan semangat **berorientasi pelayanan**, memastikan bahwa laporan tersebut dapat menjadi bahan pembelajaran dan perbaikan layanan publik ke depan. Kemudian, pada hari Selasa 07 September 2025, saya menyusun laporan aktualisasi secara menyeluruh. Dalam proses ini, saya menerapkan nilai **akuntabel** dengan menyertakan bukti fisik, dokumentasi video, dan narasi reflektif yang menggambarkan dampak nyata dari inovasi birokrasi yang telah saya laksanakan. Saya memastikan bahwa setiap data dan informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan secara profesional. Pada hari Kamis, saya melaporkan hasil aktualisasi kepada mentor dan memperoleh tanda tangan sebagai bentuk validasi. Proses ini mencerminkan nilai **loyal**, di mana saya menunjukkan komitmen terhadap sistem pembinaan ASN, menghormati peran pembimbing, serta menjaga integritas dalam pelaporan. Saya juga menunjukkan sikap **adaptif** dengan terbuka terhadap masukan dan siap melakukan perbaikan berdasarkan evaluasi yang diberikan. Seluruh rangkaian kegiatan ini saya jalankan dengan penuh **kompetensi**, mengintegrasikan kemampuan teknis dalam penyusunan dokumen, pengolahan data, serta penyampaian laporan yang profesional dan berdampak. Dengan demikian, nilai-nilai BerAKHLAK—Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Loyal, Adaptif, dan Kompeten—tidak hanya menjadi landasan, tetapi juga tercermin nyata dalam setiap langkah kerja saya sebagai ASN yang berintegritas dan berkomitmen membangun birokrasi yang melayani.

2. Teknik Aktualisasi yang Dipergunakan dan Bukti Fisik Kegiatan/Evidence

Tahap 1: Membuat Laporan Hasil Sosialisasi

Saya menyusun laporan hasil sosialisasi dengan metode dokumentasi naratif dan tabulasi respon peserta. Laporan ini mencakup tujuan sosialisasi, materi yang disampaikan, daftar hadir, serta tanggapan dan saran dari peserta.



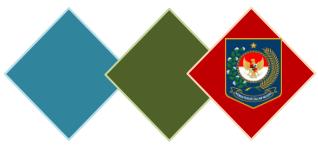
Gambar 5.1 Laporan Sosialisasi ChatBot Whatsapp

Tahap 2: Membuat Laporan Aktualisasi

Saya menyusun laporan aktualisasi dengan pendekatan reflektif dan analitis. Laporan ini memuat latar belakang, tujuan, ruang lingkup, profil instansi dan peserta, ringkasan rancangan aktualisasi, capaian pelaksanaan aktualisasi dan kesimpulan dan rekomendasi. Saya juga menyertakan lampiran kegiatan dan dokumentasi sebagai pelengkap.

Tahap 3: Melaporkan Hasil Aktualisasi ke Mentor

Saya melakukan pelaporan langsung kepada mentor dengan menyampaikan dokumen laporan dan bukti fisik. Saya menerima masukan dan validasi secara lisan, serta memperoleh tanda tangan sebagai bentuk pengesahan.



Gambar 5.3 Konsultasi Dengan Mentor Mengenai Laporan Aktualisasi



3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

1. Deskripsi Proses Kegiatan

Proses Pada minggu kelima 09 September 2025, saya menjalankan proses evaluasi aktualisasi melalui tiga tahapan utama: menyusun laporan hasil sosialisasi, menyusun laporan aktualisasi, dan melaporkan hasil kepada mentor. Setiap tahapan dilakukan secara sistematis, dengan pendekatan kolaboratif dan berbasis nilai ASN BerAKHLAK. Proses dimulai dengan pengumpulan data hasil sosialisasi, termasuk daftar hadir, dokumentasi kegiatan, dan tanggapan peserta. Saya mengolah data tersebut menjadi narasi laporan yang informatif dan mudah dipahami. Dalam tahap ini, saya berinteraksi aktif dengan rekan kerja untuk memastikan bahwa substansi laporan mencerminkan semangat pelayanan publik. Selanjutnya, saya menyusun laporan aktualisasi dengan pendekatan reflektif dan analitis. Saya meninjau kembali seluruh tahapan inovasi yang telah dilaksanakan, mengaitkan setiap langkah dengan nilai-nilai ASN Berakhlak. Saya juga menyertakan dokumentasi video sebagai bukti pelaksanaan dan dampak nyata. Tahap akhir adalah pelaporan kepada mentor. Saya menyampaikan laporan lengkap beserta bukti fisik, menerima masukan secara langsung, dan memperoleh tanda tangan sebagai bentuk validasi. Proses ini saya jalankan dengan sikap terbuka, loyal terhadap sistem pembinaan, dan siap melakukan perbaikan sesuai arahan.

2. Kualitas Produk Kegiatan

Produk kegiatan yang dihasilkan pada minggu kelima menunjukkan kualitas tinggi dari segi substansi, dokumentasi, dan dampak. Laporan hasil sosialisasi disusun dengan struktur yang rapi, memuat data yang valid, serta dilengkapi dokumentasi foto dan daftar hadir. Laporan ini dapat dijadikan referensi untuk kegiatan serupa di masa mendatang.

Laporan aktualisasi yang saya susun mencerminkan integrasi antara inovasi teknis dan nilai value BerAKHLAK. Dokumen tersebut memuat latar belakang, tujuan, tahapan pelaksanaan, hasil, dan refleksi nilai BerAKHLAK. Serta dokumentasi video memperkuat bukti pelaksanaan. Produk ini tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga memiliki potensi untuk direplikasi oleh unit kerja lain. Pelaporan kepada mentor menghasilkan validasi formal berupa tanda tangan. Dokumentasi pelaporan, baik foto maupun video, menunjukkan bahwa proses pembinaan berjalan dengan baik dan transparan. Produk akhir dari kegiatan ini adalah laporan aktualisasi yang sah, berdampak, dan dapat dipertanggungjawabkan secara profesional.

4. Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tugas Organisasi

A. Keterkaitan dengan Visi , Misi organisasi

Kegiatan evaluasi aktualisasi yang saya laksanakan berkontribusi langsung terhadap pencapaian visi Bupati Kerinci, yaitu *“Mewujudkan Kerinci yang berdaya saing, maju dan sejahtera didukung 27 program unggulan.”* Melalui penyusunan laporan aktualisasi yang terstruktur, validasi mentor, dan dokumentasi inovasi birokrasi, saya turut membangun fondasi tata kelola pemerintahan yang profesional dan transparan. Produk aktualisasi layanan ChatBot WhatsApp menjadi bagian dari upaya peningkatan daya saing daerah melalui digitalisasi dan efisiensi pelayanan publik. Dengan dokumentasi yang lengkap dan dapat direplikasi, kegiatan ini mendukung Kerinci **yang maju secara sistem, berdaya saing dalam inovasi, dan sejahtera melalui pelayanan yang berdampak.**



Aktualisasi yang saya lakukan mendukung beberapa misi strategis Bupati Kerinci, antara lain:

- **Menciptakan birokrasi pemerintah yang berkualitas dan pelayanan publik adaptif:** Melalui laporan aktualisasi dan evaluasi, saya menunjukkan bagaimana inovasi seperti ChatBot mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan adaptivitas birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat dan regulasi.
- **Pengembangan inovasi untuk kemandirian dan daya saing daerah:** Inovasi yang saya dokumentasikan, seperti otomasi amprah gaji merupakan bentuk nyata pengembangan teknologi lokal yang mendorong efisiensi, kemandirian sistem, dan daya saing daerah.
- **Meningkatkan ketahanan sosial budaya dan SDM berdaya saing:** Dengan mengusung nilai ASN BerAKHLAK dan budaya malu dalam pelaporan, saya turut membangun etika kerja dan karakter ASN yang kompeten, loyal, dan berintegritas, sebagai bagian dari penguatan SDM birokrasi.

B. Keterkaitan dengan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)

Kegiatan evaluasi aktualisasi yang saya laksanakan pada minggu kelima memiliki keterkaitan erat dengan tugas pokok dan fungsi saya sebagai *Pranata Komputer Ahli Pertama* di lingkungan BPKPD Kabupaten Kerinci. Dalam peran ini, saya bertanggung jawab atas pengembangan sistem digital, otomasi proses birokrasi, serta penyusunan dokumen formal yang mendukung efisiensi dan akuntabilitas organisasi. Penyusunan *laporan hasil sosialisasi* merupakan bagian dari fungsi dokumentasi dan pelaporan kegiatan digitalisasi yang saya jalankan. Kegiatan ini mendukung tugas saya dalam memastikan bahwa setiap inovasi yang disosialisasikan tercatat dengan baik dan dapat dijadikan referensi untuk evaluasi serta pengambilan keputusan.

Penyusunan *laporan aktualisasi* mencerminkan fungsi analisis dan pengembangan sistem kerja berbasis teknologi. Dalam laporan tersebut, saya mengintegrasikan hasil kerja teknis layanan ChatBot WhatsApp, yang semuanya merupakan bagian dari tugas saya dalam mendukung transformasi digital birokrasi. Pelaporan kepada mentor dan penerimaan validasi merupakan bagian dari fungsi koordinasi dan pembinaan ASN. Kegiatan ini menunjukkan bahwa saya menjalankan tugas dengan loyalitas, keterbukaan terhadap evaluasi, serta komitmen terhadap peningkatan kualitas kerja.

Secara keseluruhan, kegiatan ini memperkuat pelaksanaan Tupoksi saya dalam hal:

- Pengembangan dan integrasi sistem digital untuk pelayanan publik
- Koordinasi lintas unit kerja dan validasi pembinaan ASN
- Peningkatan literasi digital dan budaya kerja berbasis bukti



5. Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) jika Aktualisasi tidak Berdasarkan NDS

Aktualisasi yang tidak dilandasi oleh nilai dasar ASN BerAKHLAK berpotensi menimbulkan berbagai dampak negatif, baik terhadap satuan kerja maupun masyarakat. Berikut analisisnya:

1. Dampak terhadap Satuan Kerja (BPKPD Kabupaten Kerinci)

Jika aktualisasi tidak dilandasi oleh Nilai Dasar ASN (BerAKHLAK), maka dampaknya terhadap satuan kerja BPKPD Kabupaten Kerinci akan sangat signifikan. Tanpa nilai *berorientasi pelayanan*, inovasi yang dilakukan berisiko menjadi sekadar formalitas tanpa memperhatikan kebutuhan pengguna. Layanan ChatBot persyaratan informasi sistem amprah gaji bisa kehilangan relevansi dan tidak menjawab persoalan riil di lapangan. Ketiadaan nilai *akuntabel* akan melemahkan kepercayaan terhadap produk aktualisasi. Laporan yang disusun tanpa bukti fisik, dokumentasi, atau validasi mentor akan sulit dipertanggungjawabkan, Tanpa *loyalitas* terhadap sistem pembinaan dan arahan pimpinan, aktualisasi bisa berjalan sendiri-sendiri tanpa sinergi dengan program kerja organisasi. Hal ini dapat menciptakan fragmentasi dan menghambat pencapaian target kinerja satuan kerja. Minimnya nilai *adaptif* akan membuat inovasi birokrasi tidak responsif terhadap perubahan regulasi, teknologi, atau kebutuhan masyarakat. Satuan kerja akan tertinggal dan sulit bertransformasi secara digital. Terakhir, tanpa *kompetensi*, produk aktualisasi bisa tidak memenuhi standar teknis, tidak terdokumentasi dengan baik, dan sulit direplikasi. Ini akan menghambat proses pembelajaran internal dan melemahkan budaya kerja berbasis bukti.

2. Dampak Terhadap ASN Lingkup Pemerintah Kab. Kerinci Selaku Pengguna Layanan

Bagi ASN pengguna layanan, aktualisasi yang tidak berbasis nilai dasar ASN akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang mereka terima. Tanpa nilai *berorientasi pelayanan*, sistem yang dibangun bisa terasa kaku, tidak ramah pengguna, dan menyulitkan proses kerja harian. Jika aktualisasi tidak *akuntabel*, maka informasi yang disajikan dalam layanan ChatBot bisa menyesatkan, tidak valid, atau tidak sesuai regulasi. Hal ini berisiko menimbulkan kesalahan administratif dan konflik antar unit kerja. Tanpa *loyalitas* terhadap visi organisasi, inovasi yang dihasilkan bisa bertentangan dengan arah kebijakan daerah. ASN pengguna layanan akan kebingungan karena tidak ada keselarasan antara sistem yang digunakan dan arahan pimpinan. Minimnya nilai *adaptif* akan membuat layanan digital tidak berkembang sesuai kebutuhan ASN. Misalnya, fitur ChatBot yang tidak diperbarui atau SOP yang tidak menyesuaikan regulasi terbaru akan membuat ASN kesulitan menjalankan tugasnya secara efisien. Tanpa *kompetensi* dalam penyusunan produk aktualisasi, ASN pengguna layanan akan menerima sistem yang tidak stabil, tidak terdokumentasi, dan tidak memiliki panduan yang jelas. Ini akan menurunkan produktivitas, meningkatkan risiko kesalahan, dan melemahkan semangat kerja.