

**PROPOSAL PENJARINGAN KREASI DAN INOVASI (KRENOVA)  
KABUPATEN BOYOLALI**



**WALI BKPSDM  
( WhatsApp Layanan Informasi BKPSDM )**

Oleh :

**BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM)  
KABUPATEN BOYOLALI**

**2025**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
1. Maksud.....	2
2. Tujuan.....	2
C. MANFAAT.....	2
1. Bagi Instansi (BKPSDM).....	2
2. Bagi Pemerintah Kabupaten Boyolali.....	3
3. Bagi Pegawai dan atau Masyarakat.....	3
D. KEUNGGULAN.....	3
E. HASIL.....	4
1. Keunikan Produk Inovasi.....	4
2. Status Kesiapan Produk Inovasi.....	5
3. Spesifikasi Teknis Produk.....	5
4. Uji Produk.....	12
F. PENERAPAN.....	12
G. PROSPEK PENGEMBANGAN.....	12
H. PENUTUP.....	13

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil WhatsApp WALI BKPSDM .....	5
Gambar 2. Menu Utama .....	6
Gambar 3. Menu Layanan Informasi Kepegawaian.....	6
Gambar 4. Menu Detail Layanan Kepegawaian .....	7
Gambar 5. Menu Pengecekan Status Pegawai .....	7
Gambar 6. Menu FAQ .....	8
Gambar 7. Halaman FAQ (Frequently Asked Questions).....	8
Gambar 8. Menu Chat dengan Admin.....	9
Gambar 9. Output Pengecekan Database Kepegawaian .....	9
Gambar 10. Notifikasi SK Kenaikan Pangkat Pegawai .....	10
Gambar 11. Notifikasi Kenaikan Gaji Berkala Pegawai .....	10
Gambar 12. Notifikasi Penolakan Kekurangan Berkas Layanan Kepegawaian .....	11
Gambar 13. Notifikasi Pembaruan Dokumen Layanan Kepegawaian.....	11
Gambar 14. Pengiriman Kode OTP untuk Keamanan Login Admin Sistem Kepegawaian .....	11

## ABSTRAK

Di tengah tuntutan pelayanan publik yang semakin cepat, transparan, dan berbasis digital, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Boyolali menghadirkan inovasi WALI BKPSDM (WhatsApp Layanan Informasi BKPSDM). WALI BKPSDM adalah layanan berbasis chatbot WhatsApp yang bertujuan untuk memudahkan akses informasi kepegawaian bagi pegawai dan masyarakat umum.

Inovasi ini merespons kebutuhan akan sistem pelayanan informasi yang efektif, efisien, dan dapat diakses 24 jam. Melalui WALI BKPSDM, pengguna dapat mengakses berbagai fitur seperti informasi pelayanan kepegawaian, pengecekan status data pegawai, daftar pertanyaan yang sering diajukan (FAQ), serta layanan chat langsung dengan admin BKPSDM.

WALI BKPSDM tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menghemat sumber daya manusia dengan mengotomatisasi jawaban atas pertanyaan umum. Dengan integrasi ke sistem data kepegawaian dan penggunaan teknologi yang sederhana namun efektif, WALI BKPSDM menjadi langkah konkret dalam mendukung Kabupaten Boyolali sebagai kabupaten inovatif berbasis pelayanan digital.

Inovasi ini telah siap diterapkan secara luas, memiliki prospek pengembangan yang tinggi, dan dapat direplikasi oleh unit kerja lain dalam Pemerintah Kabupaten Boyolali untuk memperluas manfaat layanan publik berbasis teknologi.

**Kata kunci:** WALI BKPSDM, Pelayanan Publik, WhatsApp Layanan Informasi, Inovasi Kepegawaian, Otomatisasi Pelayanan, BKPSDM Boyolali

## A. LATAR BELAKANG

Dalam era digitalisasi yang terus berkembang, kebutuhan masyarakat dan Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap pelayanan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses semakin meningkat. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Boyolali, sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan kepegawaian, dihadapkan pada tantangan untuk memperbaiki tata kelola pelayanan publik, khususnya dalam penyediaan informasi kepegawaian.

Permasalahan yang dihadapi sebelum adanya inovasi ini adalah keterbatasan akses informasi kepegawaian, lambatnya respons terhadap pertanyaan yang berulang, serta ketergantungan tinggi pada interaksi manual dengan petugas pelayanan. Kondisi ini tidak hanya menghambat efektivitas pelayanan, tetapi juga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pengguna layanan, baik dari kalangan pegawai maupun masyarakat umum.

Dalam menjawab kebutuhan tersebut, BKPSDM Kabupaten Boyolali mengembangkan inovasi WALI BKPSDM (WhatsApp Layanan Informasi BKPSDM). WALI BKPSDM adalah layanan berbasis chatbot WhatsApp yang dirancang untuk memberikan layanan informasi kepegawaian secara cepat, otomatis, dan responsif. Melalui WALI BKPSDM, pegawai dan masyarakat dapat mengakses berbagai informasi terkait dengan layanan kepegawaian, mengecek status kepegawaian yang terintegrasi dengan data BKPSDM (SIMPEG BKPSDM), membaca daftar pertanyaan yang sering diajukan (FAQ), serta berkomunikasi langsung dengan admin jika diperlukan. Pada WALI BKPSDM juga dilengkapi dengan notifikasi untuk pegawai terkait dengan layanan kepegawaian yang telah diproses, misalnya notifikasi terkait SK Kenaikan Pangkat telah terbit, Kenaikan Gaji Berkala telah terbit, Verifikasi Kekurangan Dokumen Pelayanan Kepegawaian, dan lain sebagainya. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan tercipta layanan kepegawaian yang:

1. Lebih cepat, tepat, dan mudah diakses kapan saja dan di mana saja,
2. Mengurangi beban kerja admin pelayanan,
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di lingkungan BKPSDM,
4. Meningkatkan kepuasan pegawai dan masyarakat terhadap pelayanan kepegawaian.

Sehingga, inovasi WALI BKPSDM (WhatsApp Layanan Informasi BKPSDM) dapat menjadi langkah konkret dalam membangun Kabupaten Boyolali yang inovatif, modern, dan berorientasi pada pelayanan publik berbasis teknologi.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

### 1. Maksud

Inovasi WALI BKPSDM dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait dengan informasi kepegawaian di Kabupaten Boyolali melalui pemanfaatan teknologi digital yang mudah diakses masyarakat yaitu menggunakan *platform* WhatsApp. WALI BKPSDM bertujuan menjadi solusi layanan informasi yang cepat, tepat, dan responsif, sekaligus mendukung efisiensi kerja di lingkungan BKPSDM.

### 2. Tujuan

Adapun tujuan dari pengembangan inovasi WALI BKPSDM adalah:

- a. Meningkatkan aksesibilitas informasi kepegawaian kepada pegawai dan masyarakat umum secara *real-time*.
- b. Menyediakan layanan informasi kepegawaian yang efektif, efisien, dan dapat diakses selama 24 jam tanpa batasan waktu kerja kantor.
- c. Mengurangi beban kerja petugas pelayanan dengan mengotomatisasi jawaban atas pertanyaan yang sering diajukan (FAQ).
- d. Meningkatkan kepuasan pengguna layanan melalui penyediaan kanal komunikasi yang lebih praktis dan interaktif.
- e. Mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik, sejalan dengan pembangunan Kabupaten Boyolali berbasis inovasi dan teknologi informasi.

## **C. MANFAAT**

Pengembangan WALI BKPSDM memberikan berbagai manfaat, baik bagi internal BKPSDM, Pemerintah Kabupaten Boyolali, maupun masyarakat luas, antara lain:

### 1. Bagi Instansi (BKPSDM)

- a. Mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia karena sebagian besar pertanyaan umum sudah dijawab secara otomatis oleh sistem.
- b. Mempercepat proses pelayanan informasi tanpa bergantung pada jam kerja kantor.
- c. Meningkatkan citra instansi sebagai lembaga yang modern, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## 2. Bagi Pemerintah Kabupaten Boyolali

- a. Mendukung program transformasi digital dalam pelayanan publik, sejalan dengan "Boyolali *Smart City*".
- b. Menjadi salah satu wujud nyata inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
- c. Memberikan contoh *best practice* penggunaan teknologi informasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.
- d. Meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Boyolali, yang berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.
- e. Meningkatkan efisiensi anggaran dalam penyelenggaraan layanan informasi publik melalui otomasi proses.

## 3. Bagi Pegawai dan atau Masyarakat

- a. Memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi kepegawaian secara cepat, mudah, dan transparan.
- b. Mengurangi waktu tunggu dan biaya (baik biaya transportasi maupun tenaga) untuk mengakses layanan informasi.
- c. Memberikan alternatif layanan yang fleksibel dan dapat diakses di mana saja..
- d. Mendapatkan notifikasi otomatis untuk pegawai apabila terdapat perubahan data kepegawaian, seperti terbitnya SK Kenaikan Pangkat atau Kenaikan Gaji Berkala, sehingga pegawai tidak perlu terus-menerus mengecek manual.

## **D. KEUNGGULAN**

WALI BKPSDM memiliki sejumlah keunggulan yang membedakannya dari layanan konvensional, di antaranya yaitu:

### 1. Aksesibilitas Tinggi

WALI BKPSDM dapat diakses 24 jam sehari melalui aplikasi WhatsApp yang sudah sangat umum digunakan masyarakat.

### 2. Respons Cepat dan Otomatis

WALI BKPSDM dapat menjawab pertanyaan secara *real-time* tanpa harus menunggu antrian layanan manual.

### 3. Integrasi Data

WALI BKPSDM terhubung dengan data kepegawaian BKPSDM, sehingga informasi yang diberikan akurat dan terpercaya.

### 4. Hemat Sumber Daya

WALI BKPSDM dapat mengurangi kebutuhan tenaga admin dalam melayani pertanyaan berulang.

### 5. Kemudahan Komunikasi

WALI BKPSDM tetap menyediakan opsi untuk berinteraksi langsung dengan admin apabila pengguna membutuhkan bantuan lanjutan.

### 6. Fitur Notifikasi Aktif

Selain responsif dalam menjawab pertanyaan, WALI BKPSDM dilengkapi fitur notifikasi otomatis yang menginformasikan perubahan penting pada Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG), seperti:

- a. Terbitnya SK Kenaikan Pangkat,
- b. Terbitnya Kenaikan Gaji Berkala.
- c. Hasil Verifikasi Kekurangan Dokumen Layanan Kepegawaian
- d. Pembaruan Dokumen Tertolak
- e. Kode Keamanan Sistem Kepegawaian

Hal ini mempercepat penyampaian informasi penting kepada pegawai tanpa harus menunggu pemberitahuan manual dari admin BKPSDM.

## E. HASIL

Pengembangan WALI BKPSDM (WhatsApp Layanan Informasi BKPSDM) menunjukkan adanya suatu kemajuan dalam pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Boyolali yang semakin inovatif dan modern dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Adapun hasil dari pengembangan inovasi ini adalah:

### 1. Keunikan Produk Inovasi

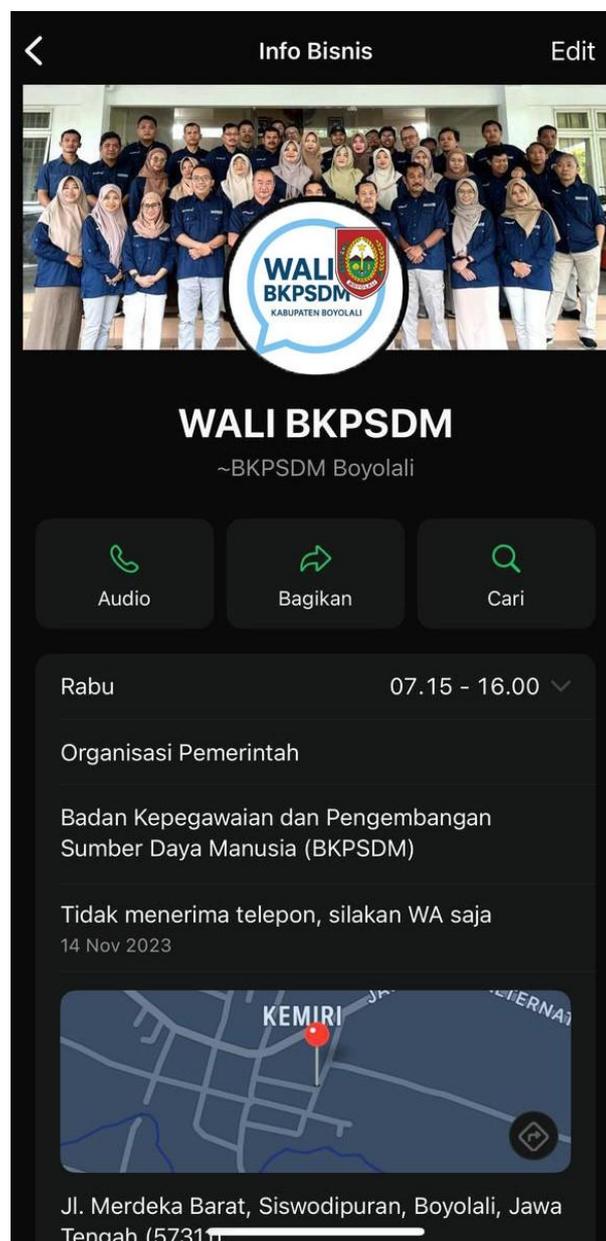
WALI BKPSDM merupakan layanan inovatif berbasis chatbot WhatsApp yang khusus dirancang untuk pelayanan kepegawaian, menggabungkan fitur informasi otomatis, pengecekan status kepegawaian, pertanyaan yang sering diajukan (FAQ), serta komunikasi langsung dengan admin dalam satu *platform* yang mudah digunakan. Termasuk didalamnya juga memberikan notifikasi layanan kepegawaian secara aktif kepada pegawai.

## 2. Status Kesiapan Produk Inovasi

WALI BKPSDM saat ini telah siap digunakan dan telah diimplementasikan di BKPSDM Kabupaten Boyolali. Tim pengembang telah memastikan bahwa inovasi ini memenuhi standar teknis dan fungsional yang tinggi. Layanan ini telah melewati tahapan uji coba dan siap untuk diakses oleh pegawai serta masyarakat umum.

## 3. Spesifikasi Teknis Produk

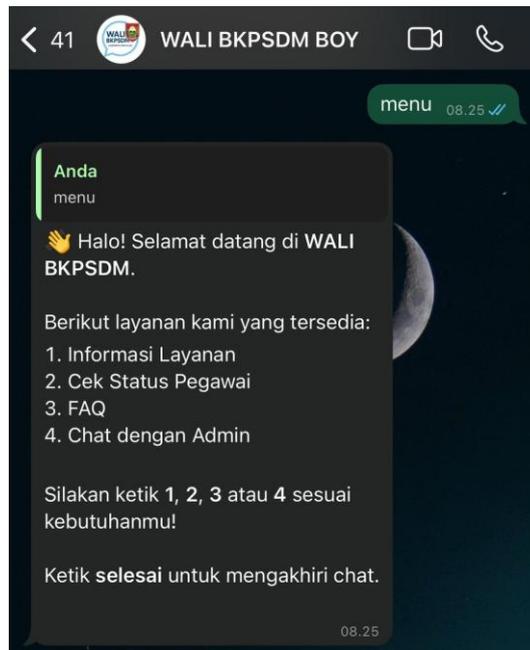
a. Platform: WhatsApp *Business* API dengan *bot automation*.



Gambar 1. Profil WhatsApp WALI BKPSDM

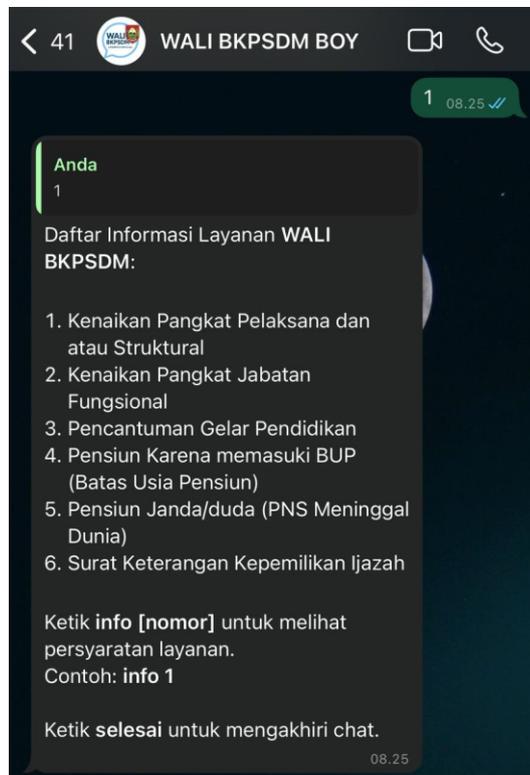
b. Bot *Development* : Node.js / PHP / MySQL

c. Fitur Utama:

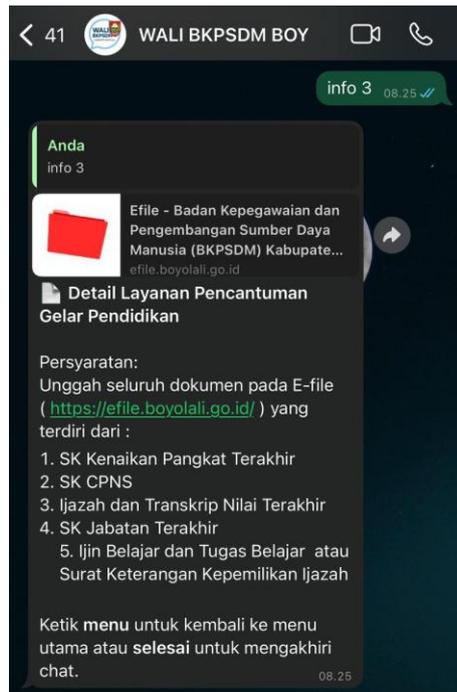


*Gambar 2. Menu Utama*

1) Menu layanan informasi kepegawaian.

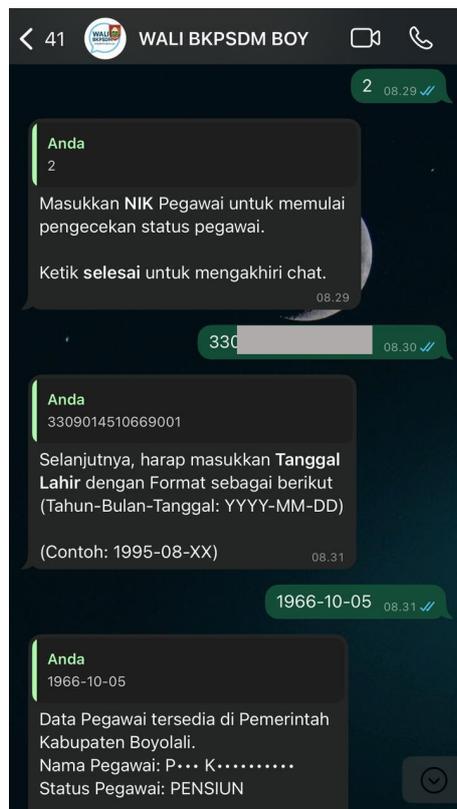


*Gambar 3. Menu Layanan Informasi Kepegawaian*



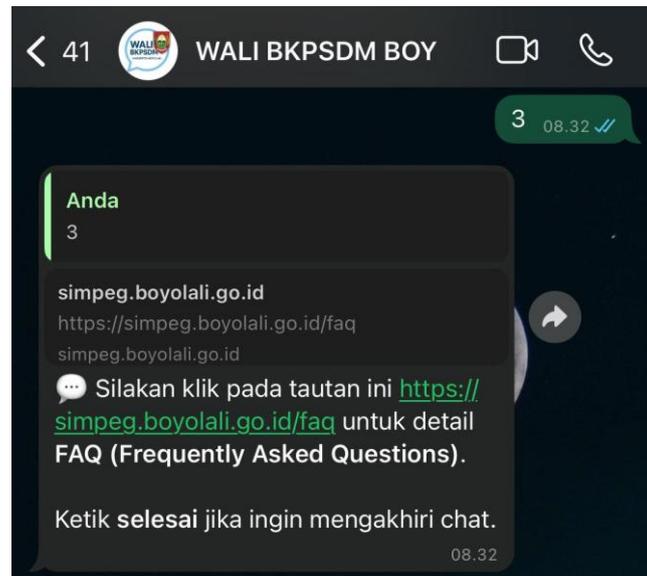
Gambar 4. Menu Detail Layanan Kepegawaian

2) Pengecekan status data pegawai (status ASN, dll).

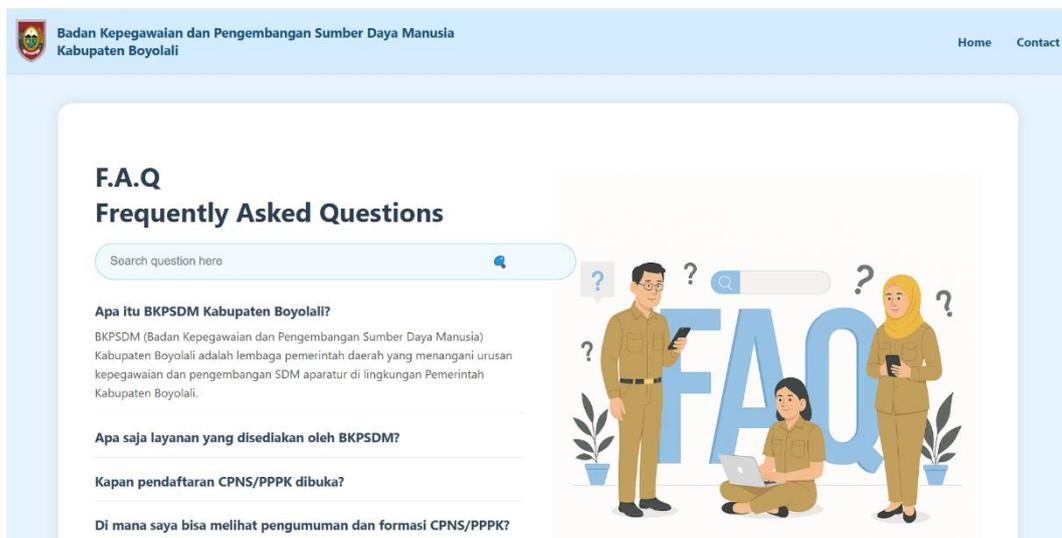


Gambar 5. Menu Pengecekan Status Pegawai

### 3) FAQ (Frequently Asked Questions).

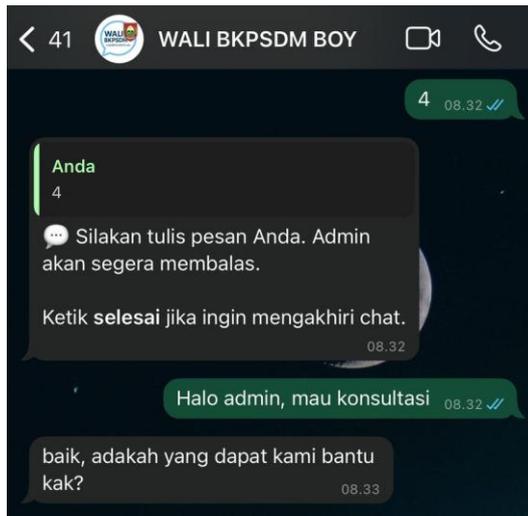


Gambar 6. Menu FAQ



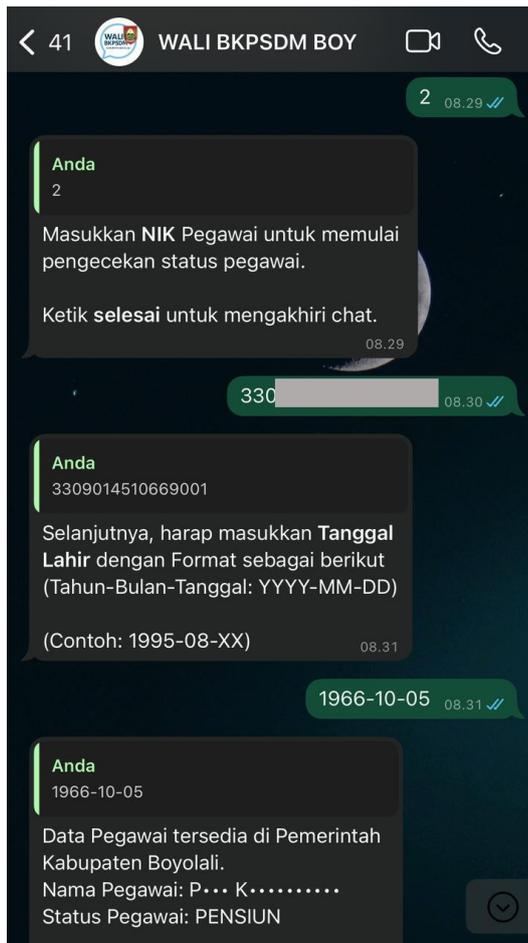
Gambar 7. Halaman FAQ (Frequently Asked Questions)

4) Live Chat dengan Admin BKPSDM.



Gambar 8. Menu Chat dengan Admin

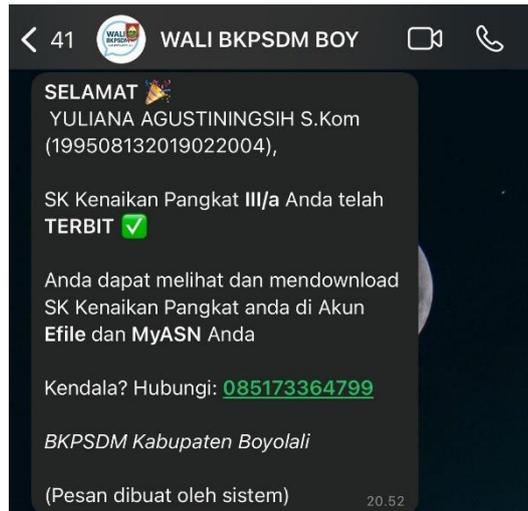
d. Integrasi: Sistem database kepegawaian BKPSDM Boyolali.



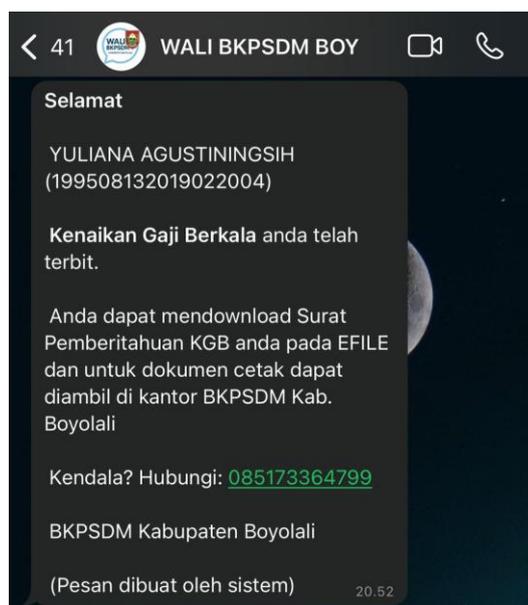
Gambar 9. Output Pengecekan Database Kepegawaian

e. Fitur Tambahan:

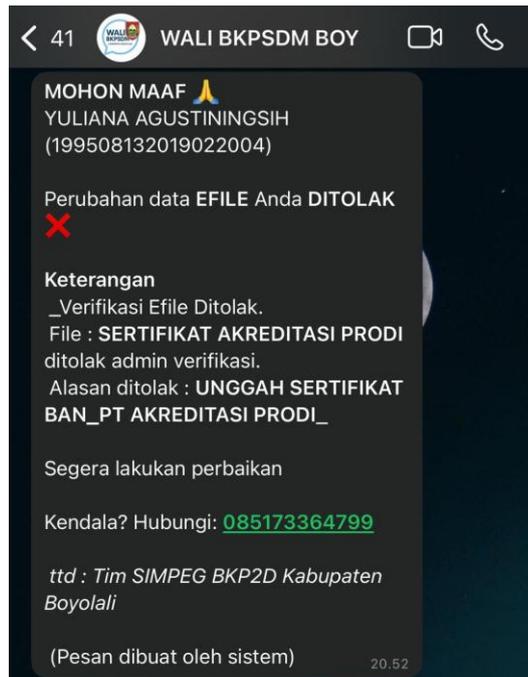
- Sistem notifikasi terintegrasi dengan SIMPEG dan EFILE BKPSDM Boyolali,
- Pengiriman otomatis notifikasi terbitnya SK Kenaikan Pangkat dan Kenaikan Gaji Berkala melalui WhatsApp.
- Keamanan penggunaan sistem kepegawaian untuk admin dengan menggunakan OTP pada WhatsApp



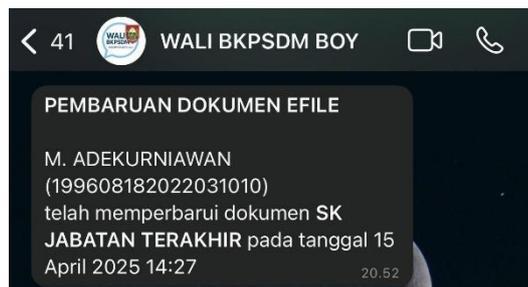
*Gambar 10. Notifikasi SK Kenaikan Pangkat Pegawai*



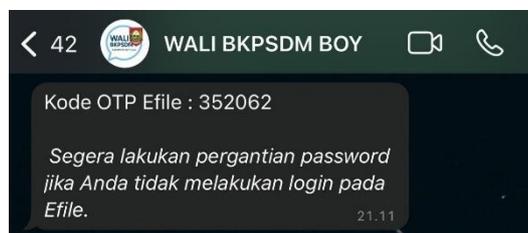
*Gambar 11. Notifikasi Kenaikan Gaji Berkala Pegawai*



*Gambar 12. Notifikasi Penolakan Kekurangan Berkas Layanan Kepegawaian*



*Gambar 13. Notifikasi Pembaruan Dokumen Layanan Kepegawaian*



*Gambar 14. Pengiriman Kode OTP untuk Keamanan Login Admin Sistem Kepegawaian*

Dengan penggunaan spesifikasi tersebut akan didapatkan pelayanan informasi kepegawaian yang cepat, otomatis, dan responsif. Fitur-fitur penting seperti daftar Menu Layanan Kepegawaian, Cek Status Pegawai, FAQ, Chat dengan Admin, serta Notifikasi telah diimplementasikan dengan tepat untuk memastikan pelayanan publik yang optimal.

#### 4. Uji Produk

Untuk memastikan efektivitas inovasi WALI BKPSDM (WhatsApp Layanan Informasi BKPSDM), telah dilakukan uji coba dengan melibatkan pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pegawai merasa puas dengan layanan WALI BKPSDM dimana pegawai merasa terbantu dengan adanya notifikasi otomatis terkait terbitnya SK Kenaikan Pangkat atau Kenaikan Gaji Berkala. Sebelum adanya WALI, rata-rata waktu yang dibutuhkan pegawai untuk mengetahui SK mereka terbit adalah 2–3 minggu (setelah pemberitahuan manual dari BKPSDM baik menggunakan surat maupun informasi dari admin layanan). Namun dengan menggunakan WALI, informasi diterima hanya dalam hitungan jam setelah SK tercatat di SIMPEG. Sehingga pengembang yakin bahwa WALI BKPSDM telah siap untuk digunakan dan dimanfaatkan dengan lebih luas untuk memberikan manfaat yang besar bagi penggunaanya serta meningkatkan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Boyolali.

#### **F. PENERAPAN**

Inovasi WALI BKPSDM (WhatsApp Layanan Informasi BKPSDM) telah diterapkan dalam pelayanan internal BKPSDM Kabupaten Boyolali dan akan terus diperluas cakupannya untuk pelayanan ke masyarakat luas. Melalui WALI BKPSDM, masyarakat Kabupaten Boyolali dapat melakukan beberapa hal yaitu:

1. Mengakses informasi terkait syarat pelayanan kepegawaian,
2. Melakukan pengecekan status kepegawaian secara mandiri,
3. Mencari jawaban atas pertanyaan umum tanpa harus datang langsung ke kantor BKPSDM,
4. Menghubungi admin apabila membutuhkan layanan lebih lanjut.

Penerapan ini mendukung tujuan Pemerintah Kabupaten Boyolali untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital dan mempercepat transformasi menuju *smart government*.

#### **G. PROSPEK PENGEMBANGAN**

WALI BKPSDM (WhatsApp Layanan Informasi BKPSDM) tentunya akan terus dikembangkan seiring dengan kebutuhan informasi publik masyarakat. Tim pengembang akan terus memantau kinerja layanan dan menerima masukan dari pengguna untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan berkelanjutan. WALI BKPSDM memiliki potensi besar

untuk terus dikembangkan sebagai *platform* pusat informasi kepegawaian. Adapun beberapa prospek pengembangannya antara lain:

1. Penambahan Fitur

WALI BKPSDM dapat dikembangkan dengan penambahan fitur seperti *tracking* proses layanan kepegawaian, pengajuan layanan kepegawaian online, dan pengingat administrasi kepegawaian.

2. Replikasi Lintas Instansi

WALI BKPSDM dapat diadopsi oleh perangkat daerah lain baik di tingkat provinsi maupun nasional khususnya dalam bidang layanan kepegawaian berbasis digital untuk pelayanan publik berbasis WhatsApp.

3. Integrasi Sistem Lebih Luas

Menghubungkan WALI BKPSDM dengan layanan lain di lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali seperti Dinas Kependudukan, Dinas Pendidikan dan atau aplikasi internal pemerintah lainnya.

4. Peningkatan Teknologi

Pengembangan kemampuan *Natural Language Processing* (NLP) agar WALI BKPSDM lebih memahami pertanyaan bebas dari pengguna.

Adapun perkiraan biaya pengembangan selanjutnya mencakup biaya operasional tahunan untuk lisensi WhatsApp *Business* API sekitar ± Rp. 15.000.000,- . Dengan estimasi tersebut terhitung efisien jika dibandingkan dengan peningkatan kualitas layanan, efisiensi sumber daya manusia, serta kepuasan pengguna baik ASN maupun masyarakat umum terhadap Pemerintah Kabupaten Boyolali yang meningkat secara signifikan.

Dengan prospek tersebut, inovasi WALI BKPSDM (WhatsApp Layanan Informasi BKPSDM) dapat menjadi model layanan publik berbasis teknologi yang efektif, efisien, dan berkelanjutan di Pemerintah Kabupaten Boyolali.

## H. PENUTUP

Dengan inovasi WALI BKPSDM (WhatsApp Layanan Informasi BKPSDM), kami yakin dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat tata kelola pemerintahan berbasis digital, dan mendukung Pemerintah Kabupaten Boyolali menuju masa depan yang lebih inovatif dan adaptif terhadap perkembangan zaman.