

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN DAN ADMINISTRASI

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

**PEMANFAATAN CHATBOT WHATSAPP UNTUK PELAYANAN
PENGADUAN DI SUBDIT IV RENAKTA DITRESKRIMUM
POLDA JAWA TENGAH**



Oleh:

YORISA PRABOWO, S.Pd., M.H.
NOSIS: 20250507022140

PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR ANGKATAN XIII
TAHUN 2025

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN DAN ADMINISTRASI

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

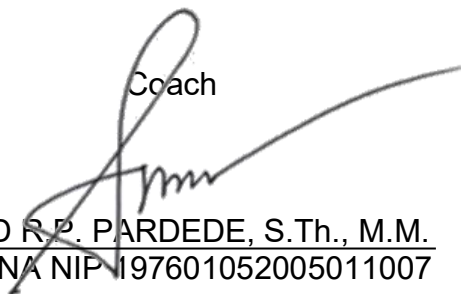
**PEMANFAATAN CHATBOT WHATSAPP UNTUK PELAYANAN
PENGADUAN DI SUBDIT IV RENAKTA DITRESKRIMUM POLDA JATENG**

Peserta Pelatihan :

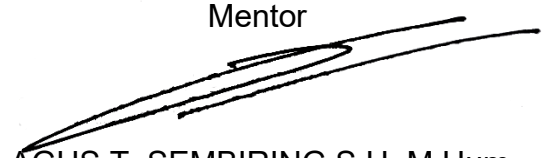
YORISA PRABOWO, S.Pd., M.H.
NOSIS 20250507022140

Telah disetujui pada tanggal September 2025
Di Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung

Coach


DAVID R.P. PARDEDE, S.Th., M.M.
PEMBINA NIP 197601052005011007

Mentor


Y. AGUS T. SEMBIRING, S.H., M.Hum
AKBP NRP 76081043

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN DAN ADMINISTRASI

**PENJELASAN COACH
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA**

Nama Peserta Pelatihan : Yorisa Prabowo, S.Pd, M.H.
Instansi : Polda Jateng
Jabatan : Kanit 3 Subdit IV/Renakta Ditreskrimum
Tempat Aktualisasi : Subdit IV/Renakta Ditreskrimum Polda Jateng

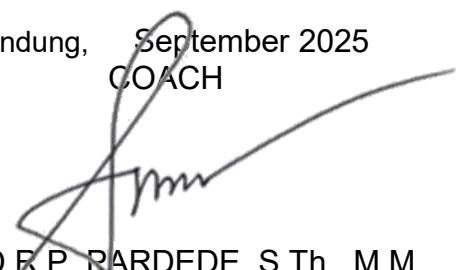
Saya menilai peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator tersebut;

Sangat Mampu / Mampu / Kurang Mampu / Tidak Mampu

Membuat rancangan aktualisasi substansi mata Pelatihan Struktural dalam menyelesaikan isu yang telah ditetapkan, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. ACC
2. Capaian Implementasi tercapai 100%, lampiran giat harian fdan mingguan terpenuhi serta pengembangan kompetensi terpenuhi.
3. Siap untuk diseminarkan.

Bandung, September 2025
COACH


DAVID R.P. RARDEDE, S.Th., M.M.
PEMBINA NIP 197601052005011007

**PENJELASAN MENTOR
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA**

Nama Peserta Pelatihan : Yorisa Prabowo, S.Pd, M.H.
Instansi : Polda Jateng
Jabatan : Kanit 3 Subdit IV/Renakta Ditreskrimum
Tempat Aktualisasi : Subdit IV/Renakta Ditreskrimum Polda Jateng

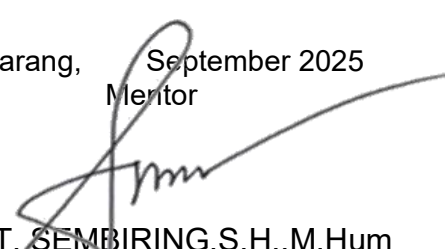
Saya menilai peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator tersebut;

Sangat Mampu / Mampu / Kurang Mampu / Tidak Mampu

Membuat rancangan aktualisasi substansi mata Pelatihan Struktural dalam menyelesaikan isu yang telah ditetapkan, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Mampu menyelesaikan Aksi Perubahan yang diusung dengan inovasi berupa Pemanfaatan Chatbot Whatsapp Dalam Pelayanan Pengaduan di Subdit IV/Renakta Ditreskrimum Polda Jateng.
2. Inovasi yang dibuat memiliki manfaat untuk Subdit IV/Renakta .
3. Inovasi yang dibuat bersifat berkelanjutan dengan adanya Keputusan Dirreskrimum Polda Jateng Nomor:n KEP/17/IX/2025.

Semarang, September 2025
Mentor


Y. AGUS T. SEMBIRING, S.H., M.Hum
AKBP NRP 76081043

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan Ridho Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan segala karuniaNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Aksi Perubahan dengan judul **AKSI PERUBAHAN PEMANFAATAN CHATBOT WHATSAPP UNTUK PELAYANAN PENGADUAN DI SUBDIT IV RENAKTA DITRESKRIMUM POLDA JATENG** dengan baik serta lancar. Adapun maksud peserta menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Aksi Perubahan adalah untuk memenuhi kewajiban sebagai peserta Pendidikan Kepemimpinan Administrator angkatan XIII tahun 2025 di Pusdik Administrasi Lemdiklat Polri Bandung.

Peserta berharap dengan terlaksananya Aksi Perubahan berupa PEMANFAATAN CHATBOT WHATSAPP UNTUK PELAYANAN PENGADUAN DI SUBDIT IV DITRESKRIMUM POLDA JATENG di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng ini bermanfaat bagi institusi pada umumnya dan Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng pada khususnya.

Dalam kesempatan ini peserta mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya yang telah memberikan arahan, masukan dan saran sehingga pelaksanaan Aksi Perubahan ini dapat berjalan dengan baik dan lancar serta tepat waktu. Adapun ucapan terima kasih ini diberikan untuk:

1. Kombes Pol Dwi Subagyo, S.I.K, M.H selaku Direskrimum dan sekaligus Sponsor yang selalu mendorong dan mendukung peserta untuk melaksanakan pendidikan PKA serta membantu dalam pelaksanaan Aksi Perubahan.
2. Bapak Pembina David R.P. Pardede, S.Th., M.M.. selaku Coach.di Pusdik Administrasi Polri.
3. AKBP Y. Agus T. Sembiring, S.H., M.Hum. selaku Kasubdit IV/Renakta Ditreskrimum Polda Jateng dan Mentor yang telah mendukung dan mendorong penulis untuk selalu menjadi lebih baik

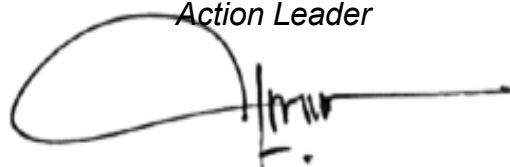
dan memberikan saran serta masukan dalam rencana aksi perubahan ini.

4. Keluarga Tercinta Istri (Damar Mrih Hastuti) dan anak-anak (Marsya, Luqman dan Tania), terimakasih atas kasih sayang, dukungan dan pengorbanan kalian yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti Pendidikan PKA tahun 2025 ini.
5. Kanit I, Kanit II, Kanit IV dan Kanit V Subdit IV/Renakta Ditreskrimum Polda Jateng yang telah mendukung peserta dalam Menyusun Aksi perubahan ini.
6. Rekan-rekan staf Ditreskrimum Polda Jateng atas segala arahan, saran dan masukan sehingga aksi perubahan ini dapat selesai dengan baik.
7. Kepala Pusat Pendidikan Administrasi Polri Bandung, Para Widyaiswara, Ibu Patun yang telah membimbing, memberikan materi dan ilmu selama Pelatihan Kepemimpinan Administrator Polri.

Semoga aksi perubahan ini dapat memberikan manfaat, terutama di Subdit IV Renakta Ditreskrimum Polda Jateng, Tidak lupa peserta memohon maaf apabila dalam penyusunan Laporan Hasil Aksi Perubahan ini terdapat kesalahan dalam penulisan. Peserta sadar bahwa Aksi Perubahan ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kebaikan untuk kedepannya.

Bandung, September 2025

Action Leader

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized loop at the beginning and a horizontal line extending to the right.

YORISA PRABOWO, S.Pd., M.H.
NOSIS 20250507022140

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENJELASAN COACH	ii
LEMBAR PENJELASAN MENTOR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
A. LATAR BELAKANG	11
1. Deskripsi Umum	11
2. Tujuan	18
3. Kemanfaatan Aksi Perubahan	19
B. INOVASI DAN OUTPUT AKSI	21
C. RUANG LINGKUP	22
BAB II	23
A. ROADMAP ATAU MILESTONE AKSI PERUBAHAN	23
B. STAKEHOLDER AKSI PERUBAHAN	26
1. Stakeholder Internal	26
2. Stakeholder Eksternal	26
3. Peran Pengaruh dan Intensitas	27
C. STRATEGI KOMUNIKASI	27
BAB III	34
A. PEMANFAATAN SUMBER DAYA	34
1. Mobilisasi SDM	34
2. Pengelolaan Anggaran	35

3. Pengelolaan Sarana dan Prasana	38
4. Strategi Mengatasi Masalah.....	38
B. STAKEHOLDER	39
1. Dukungan StakeHolder	39
2. Kuadran Stakeholder	40
C. CAPAIAN AKSI PERUBAHAN.....	42
1. Kesesuaian Antara Milestone Setelah Aksi Perubahan.....	42
2. Pencapaian Hasil Aksi Perubahan.....	45
3. Pelaksanaan Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan.....	61
4. Ketertarikan Mata Pelatihan Pilihan Dengan Aksi Perubahan.....	61
BAB IV.....	63
PENUTUP.....	63
A. KESIMPULAN.....	63
B. REKOMENDASI.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Milestone Aksi Perubahan.....	5
TABEL 2.2 Identifikasi Stakeholder Aksi Perubahan.....	5
TABEL 2.3 Keterangan Kelompok Stakeholder.....	8
TABEL 3.1 Deskripsi Tugas Aksi Perubahan	9
TABEL 3.2 Strategi Pemecahan Masalah.....	10
TABEL 3.3 Identifikasi Stakeholder Setelah Implementas.....	15
TABEL 3.4 Kesesuaian Antara Implementasi dan Milestone	17
TABEL 3.5 Pelaksanaan Strategi Pengembangan Kompetensi	17

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Struktur Organisasi Ditreskrimum	3
GAMBAR 1.2 Struktur Organisasi Subdit IV/Renakta	4
GAMBAR 1.3 Berita Acara Serah Terima Aplikasi.....	7
GAMBAR 1.4 Halaman Awal Aplikasi.....	7
GAMBAR 3.1 Sertifikasi Webinar 1.....	13
GAMBAR 4.1 sertifikasi Webinar 2	19
GAMBAR 4.2 Sertifikasi Webinar 3	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

1. Gambaran Umum

Negara menurut teori terbentuknya adalah wahana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai lembaga dibentuk dengan salah satu tujuannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan negara kepada masyarakat, di Indonesia, pelayanan negara kepada masyarakat diterjemahkan dengan pelayanan publik. Baik itu yang pelayanan publik yang kasat mata, seperti contoh administrasi, kesehatan, pendidikan, penyediaan listrik dan air bersih. Serta pelayanan tak kasat mata seperti keamanan dan ketertiban. Namun, apakah faktanya, masyarakat telah terpenuhi haknya dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar 1945.

Untuk menjawab pertanyaan ini, setiap lembaga penyelenggara negara atau instansi, harus menilai kinerja lembaganya, dengan menggunakan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai alat ukurnya.

Hal ini menyebabkan anggota masyarakat yang memegang peranan sebagai bagian dari penyelenggara negara pada sebuah negara demokrasi. Harus memposisikan diri sebagai pelayan bukan yang dilayani, termasuk kepala negara dan/atau presiden sekalipun, adalah penyelenggaran pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia, adalah lembaga negara yang mandiri yang dibentuk untuk menjalankan fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Keberadaan Ombudman RI sebagai pengawas praktek pelayanan publik oleh penyelenggara negara dalam hal ini pemerintah. Akan sangat membantu instansi dan lembaga pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Karena tidak banyak masyarakat mempunyai keberanian untuk mengajukan komplain langsung kepada penyelenggara pelayanan publik. Maka komplain tersebut dapat disampaikan melalui Ombudman RI.

Walaupun Ombudman RI tidak mempunyai kuasa penindakan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang melakukan penyimpangan. Tapi analisa dan *reward* Ombudman RI dapat dijadikan barometer tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

UU No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa “Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri”. Paparan undang-undang tentang berbagai tugas pokok dan fungsi Polri itu sangat jelas, bahwa peran utama Polri di tengah masyarakat dapat dikategorikan sebagai *public service* atau pelayan publik. Sehingga berimplikasi sangat fundamental pada tuntutan, agar Polri dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya harus sesuai dengan harapan masyarakat.

Telah diketahui secara umum dimana kurun waktu tertentu Polri tidak mampu menampilkan diri sebagai pelayan publik yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Berbagai komplain ditujukan kepada kinerja personil dan kualitas pelayanan publik Polri. Polri menjadi lembaga yang paling mendapatkan komplain masyarakat bahkan sampai pada awal pembentukan Ombudman RI pada 10 Maret 2000 dan dikukuhkan melalui Undang-undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik

Indonesia. Salah satu bidang yang sering mendapatkan komplain dari Masyarakat adalah dibidang penegakan hukum diantaranya lambatnya penanganan kasus.

Ditreskrimum Polda Jateng merupakan satker Kepolisian Polda Jateng yang menyelenggarakan pelayanan publik kepada Masyarakat terkait penegakan hukum pidana umum di wilayah hukum provinsi Jawa Tengah. Walaupun banyak hasil survey yang menyatakan bahwa Kepolisian baik Polda maupun Polres/ta di Jawa Tengah mendapatkan predikat Zona Hijau artinya kepatuhan terhadap standar pelayanan publiknya tinggi. Namun pada faktanya masih saja ditemukan adanya pelayanan publik yang diselenggarakan tidak maksimal atau sesuai dengan harapan masyarakat

Ditreskrimum sesuai Perpol no 3 tahun 2024 pasal 1 angka (9) adalah unsur pelaksana tugas pokok dalam bidang Reserse Kriminal Umum pada tingkat Polda yang berada di bawah Kapolda.

Ditreskrimum bertugas menyelenggarakan penyelidikan, penyidikan, dan pengawasan penyidikan tindak pidana umum, termasuk fungsi identifikasi dan laboratorium forensik lapangan.

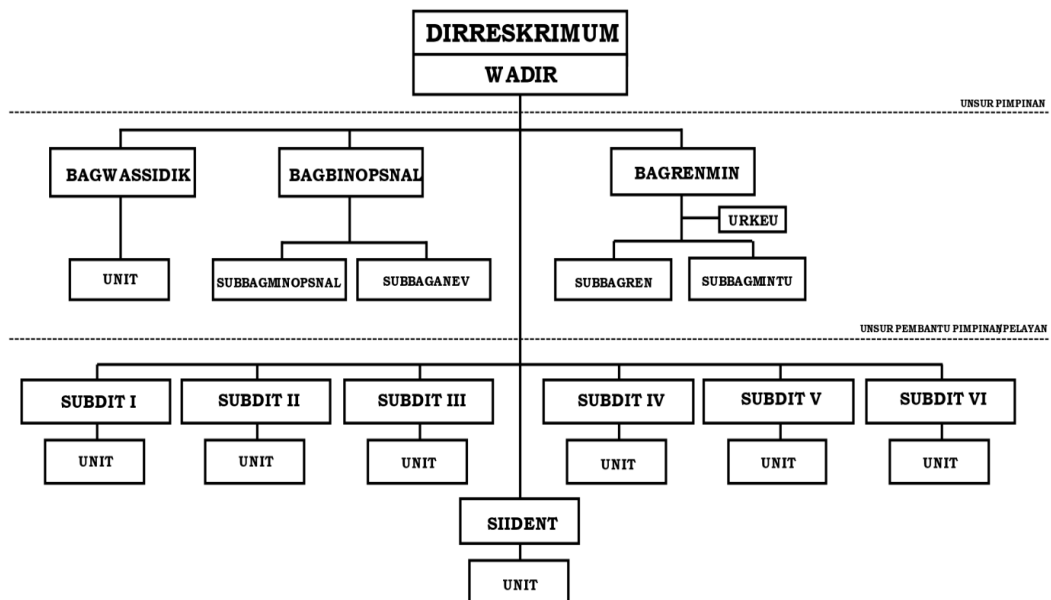
Dalam melaksanakan tugas, Ditreskrimum menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kerja dan anggaran, pengelolaan dan pembinaan manajemen personel dan logistik, administrasi dan ketatausahaan, serta pengelolaan keuangan;
- b. Pembinaan pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum, identifikasi, dan laboratorium forensik lapangan;
- c. Pelayanan dan perlindungan khusus kepada remaja, anak, dan wanita baik sebagai pelaku maupun korban sesuai denganketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pengidentifikasian untuk kepentingan penyidikan dan pelayanan umum;
- e. Penganalisisan kasus beserta penanganannya, serta mempelajari dan mengkaji efektivitas pelaksanaan tugas Ditreskrimum;
- f. Pelaksanaan pengawasan penyidikan tindak pidana umum di

lingkungan Polda; dan

- g. Pengumpulan dan pengolahan data serta menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan Ditreskrimum

Dalam pelaksanaan tugasnya, Ditreskrimum terbagi menjadi beberapa bagian yaitu (1) Subbagrenmin, (2) Bagbinopsnal, (3) Bagwasidik, (4) Si ident, (5) Subdit 1 Kamneg, (6) Subdit 2 Harda, (7) Subdit 3 Jatanras dan (8) Subdit 4 Renakta. Struktur organisasi Ditreskrimum Polda Jateng adalah seperti gambar di bawah ini :



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Ditreskrimum Polda Jateng

Berdasarkan Perkap dan struktur diatas, Subdit 4 Renakta Ditreskrimum Polda Jateng melaksanakan tugas:

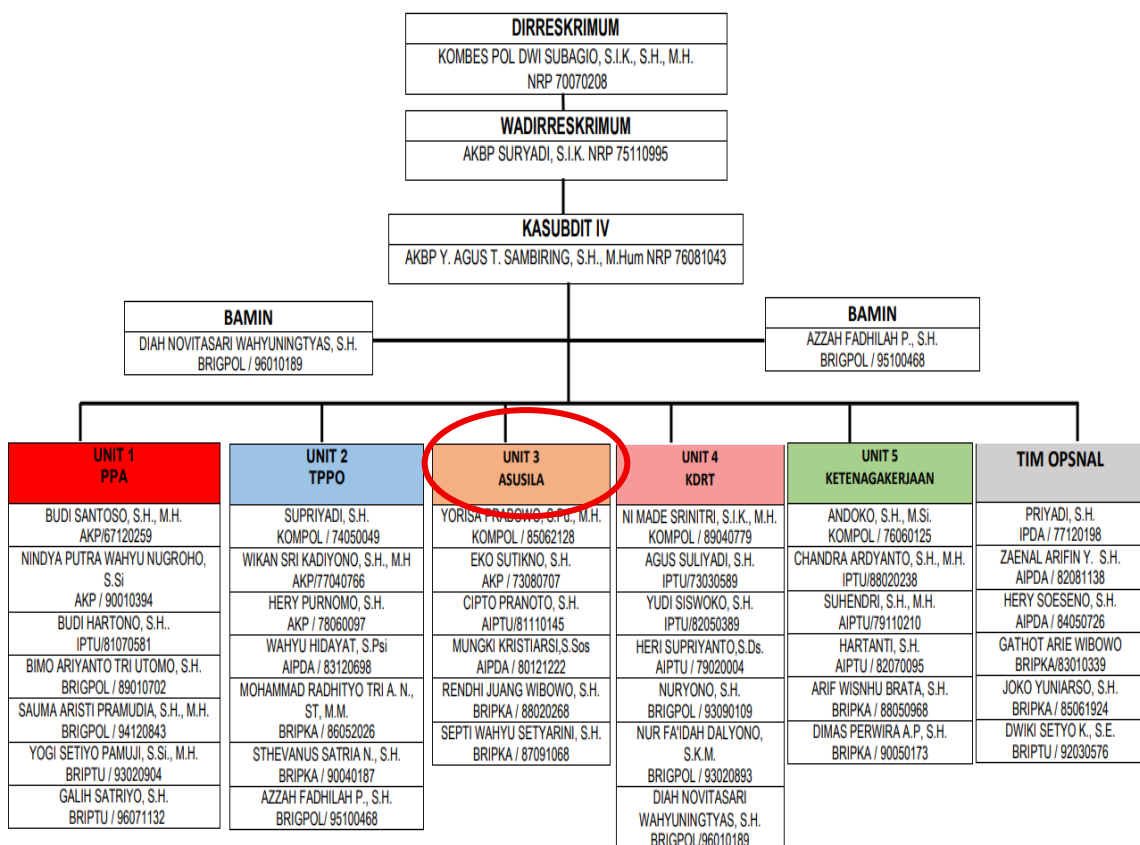
- a. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum terkait perlindungan Perempuan dan anak yang terjadi di daerah hukum Polda Jateng;
- b. Pemberkasan dan penyelesaian berkas perkara sesuai dengan

ketentuan administrasi penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum terkait perlindungan Perempuan dan anak di daerah hukum Polda Jateng; dan

- c. Penerapan manajemen penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum.

Gambar 1.2 Struktur Organisasi Subdit 4 Ditreskrim Polda Jateng

STRUKTUR ORGANISASI SUBDIT IV RENAKTA



Berdasarkan struktur organisasi di atas, saat ini *action leader* berkedudukan sebagai Kanit 3 Subdit IV Ditreskrim Polda Jateng dengan tupoksi sebagai berikut:

- a) Memimpin unit

Bertugas mengatur dan mengendalikan seluruh kegiatan khusus di bidang kasus asusila (pemeriksaan, pelecehan seksual, pornografi, dll.).

b) Penyelidikan dan penyidikan

Mengumpulkan alat bukti, memeriksa saksi dan korban, bekerja sama dengan RS/forensik, serta melakukan pemetaan kasus di lapangan.

c) Penyusunan Berkas

Menyusun berkas perkara untuk dilimpahkan ke Kejaksaan agar sesuai dengan ketentuan hukum acara pidana.

d) Koordinasi & Supervisi

Berkoordinasi dengan unit internal Subdit (seperti Unit I PPA, Unit II perdagangan manusia), propam, dan satker eksternal (kejaksaan, koramil, dan dinas sosial jika diperlukan).

e) Manajemen Internal

Mengatur kebutuhan administrasi, teknik, sumber daya anggota, serta menggunakan anggaran untuk kebutuhan operasional (seperti penyelidikan intensif dan pemanggilan ahli forensik).

(Data: Perpol No. 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kepolisian Daerah)

Permasalahan yang diangkat oleh Action Leader untuk dijadikan sebagai Aksi Perubahan adalah **Belum optimalnya Penerimaan pengaduan atau laporan yang masih manual dimana pengadu harus datang ke SPKT atau surat resmi**. Penerimaan pengaduan / laporan terkait kejahatan asusila saat ini masih melalui SPKT atau surat, dimana pengadu harus datang ke SPKT atau menulis surat secara resmi. Hal ini sedikit menjadi hambatan mengingat korban asusila cenderung akan malu jika harus melakukan laporan secara langsung karena dianggapnya sebuah aib bagi dirinya.

Gambar 1.3 Data Pengaduan yang masuk Subdit 4 Ditreskrim Polda
Jateng

Timestamp	Unit Yang Menangani	NOMOR DOKUMEN	NOMOR DISPOSISI	Tanggal Surat	Nomor Surat	Perihal dan Laporan Polisi	Nama pendumas	Tujuan Surat	TANGGAL SURAT DITERIMA	Penyidik yang menangani
22/01/2025 18:43:52	BAMIN	33	86	16/01/2025	0519/MP/KH-RM/1/2025	MOHON PENUNDAANTERKAIT ADANYA SURAT PANGGILAN SEBAGAI SAKSI KE-1 NOMOR: S.PGL/1415/XII/RES.1.11/2024/DITRESKRIMUM TANGGAL 29 DESEMBER 2024	ADV. RANGKEY MARGANA	DIRRESKRIMUM	22/01/2025	SUBDIT 4
02/05/2025 14:07	UNIT 2	39	101	22/01/2025		PENGADUAN TERHADAP PERILAKUAN SDR. SUKONO ATAU SUNKONO BIN NGATMAN YANG MEMBERIKAN TEROR SECARA FISIK DAN PSIKIS KEPADA SDR. JARWADHI BAIHOWI SERTA IKUT CAMPUR DALAM URUSAN KELUARGA SDR. JARWADHI BAIHOWI	JARWADHI BAIHOWI	DIRRESKRIMUM	02/05/2025	SUBDIT 4
02/05/2025 14:28	UNIT 3, MR PRAWOKO	41	103	16/01/2025		PERMOHONAN AGAR DILAKSANAKANNYA PEMERIKSAAN LANJUTAN TERHADAP TERSANGKA BERNAMA DR. TAUFIK EKO NUGROHO SP AN M.SI MFD	KAIRUL ANWAR, S.H., M.H.	KASUBDIT 4	02/05/2025	SUBDIT 4
03/04/2025 15:07	UNIT 2	92	234	25/02/2025	39/PEND.NL/JAFL 1.5/11/2025	PELAPORAN PENAMBAHAN PASAL DALAM PENGADUAN SDR. JARUM DKK TANGGAL 23 JANUARI 2025 KARENA SDR. EVELIN MENJAJIKAN PARA KORBAN UNTUK BEKERJA DI INFW7FAI ANI	ADV. JOSANT & FRIEND	DIRRESKRIMUM	03/04/2025	SUBDIT 4

M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
PERSANGKAPAN PASAL	JENIS SURAT	DISPOSISI DITRESKRIMUM	DISPOSISI WADITRESKRIMUM	DISPOSISI RABAGWASSIDOK	UPLOAD DATA	TINDAK LANJUT	VERIFIKASI PELAPOR	PERINTAHAN LAPAJU	GELAR PERKARA	SUPERVISI & ASISTENSI	JAWABAN SURAT	SUDAH SELESAI
	EP	CEK PERKEMBANGAN PERKARANYA, PERTIMBANGAN PERKORUSAN APA SUDAH SESUAI ATURAN & PRINSIP JAMINAN HAMBAT PROSES LIDOK		81 PENYIDOK	https://drive.google.com/uc?open=2&id=ywC0G6gDrVgsBkUJhV6Rq4FgVw						TELAH DITERUSKAN KE SUBDIT 4 NO. NOMOR: BIND-88/RES.7.5/2025/IB RAGWASSIDOK TANGGAL 31	
PASAL 351 KUHP	EP	TOLOONG DIKAJI APAKAH ADA UNSUR PIDANA ATAU TIDAK TENTANG ETIKA PROPAM		ANALISA KEMUDIAN DIKUSIKAN DENGAN SAYA	https://drive.google.com/uc?open=2&id=H2C0VjEDuTtY&:nVXYQ_NUTEH3GKDU6	PROSES					DITERUSKAN KE BIDPROPAM NOMOR: BIND-88/RES.7.5/2025/IB trskrimum TANGGAL 14 JANUARI 2025	
PASAL 368 AYAT (1) KUHP JO PASAL 35 KUHP DAN ATAU PASAL 378 KUHP JO PASAL 35 KUHP DAN ATAU PASAL 335 AYAT (1) KUHP	EP	UNTUK DIPERTIMBANGKAN DENGAN KASUBOT 4 PERLU ATAU TIDAK		KAJI DENGAN KASUBOT 4 PERLU ATAU TIDAK	https://drive.google.com/uc?open=2&id=ICee7JfR8gouqgTchpUUCMnDv7_6Hh9	PROSES						
PASAL 378 KUHP DAN ATAU PASAL 372 KUHP	EP	KOORDINASIKAN DENGAN KASUBOT 4 UNTUK DIPERTIMBANGKAN		KAJI DUMAS, MINTA LAPAJU, KAJI LIDOK, SIK, VERIFIKASI PELAPOR, DISKUSIKAN DENGAN SAYA & LAPORKAN	https://drive.google.com/uc?open=2&id=Cals6M1YtHqIMLq3SstYv4MwmdoC0p2a	PROSES					TELAH DI 81 PENYIDOK DENGAN SURAT NOMOR: BIND-88/RES.7.5/2025/IB RAGWASSIDOK TANGGAL 11	
PASAL 378 KUHP DAN ATAU PASAL 372 KUHP	EP	PELAJARI & HASIL LAPORKAN		MINTA LAPAJU, KAJI DUMAS, KAJI LIDOK, SIK, BUAT SP3D KE PENDUMAS & LAPORKAN PERKEMBANGAN	https://drive.google.com/uc?open=2&id=ICee7JfR8gouqgTchpUUCMnDv7_6Hh9							
PASAL 167 KUHP DAN ATAU PASAL 372 KUHP	EP	CEK DAN PELAJARI & KOORDINASIKAN PERKEMBANGAN KASUS TERSEBUT		VERIFIKASI KOOR SUBOT, BUAT SP3D KE PENDUMAS & JELASKAN KE SAYA	https://drive.google.com/uc?open=2&id=ICee7JfR8gouqgTchpUUCMnDv7_6Hh9			DOKIRMIKAN PERINTAHAN LAPAJU NOMOR: BIND-338 TGL 11 APRIL 2025				

2. Tujuan

Adapun tujuan akhir dalam pelaksanaan aksi perubahan ini adalah meningkatkan kinerja pada Subdit IV Renakta Ditreskrimum Polda Jateng terhadap pelayanan pengaduan masyarakat. Untuk mencapai tujuan akhir tersebut, maka dilakukan pentahapan sebagai berikut :

- Tahap *off campus* selama 60 (enam puluh) hari terdiri dari:
 - Terwujudnya sistem Pemanfaatan Chatbot Whatsapp untuk Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng;
 - Tersusunnya buku panduan atau petunjuk cara pengoperasian penggunaan sistem Pemanfaatan Chatbot Whatsapp untuk Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng;
 - Tersosialisasikannya sistem Pemanfaatan Chatbot Whatsapp untuk Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng;

- 4) Legalisasi sistem pengaduan Subdit IV Renakta Ditreskrimum Polda Jateng melalui aplikasi Chatbot Whatsapp dan Petunjuk Teknis.

b) Tahap Paska Pelatihan

- 1) Terimplementasikannya sistem Pemanfaatan Chatbot Whatsapp untuk Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng;
- 2) Terlayannya pengaduan masyarakat terkait pidana Perempuan dan Anak dengan cepat.
- 3) Menurunnya angka komplain terhadap penanganan perkara pidana Perempuan dan Anak;
- 4) Tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat terkait mekanisme pelaporan tindak pidana Perempuan dan Anak.

3. Kemanfaatan Aksi Perubahan

Melalui Aksi Perubahan ini, disamping meningkatkan pelayanan pengaduan kepada masyarakat, penulis berharap Aplikasi Chatbot Whatsapp ini bisa digunakan secara berkelanjutan, sehingga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri meningkat. Nilai tambah bagi Organisasi dikategorikan menjadi 2 (dua) nilai tambah, yaitu:

a. Nilai Tambah Kemudahan Akses dan Respon Cepat

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan kapan saja dan di mana saja melalui WhatsApp yang sudah familiar digunakan sehari-hari. Chatbot mampu memberikan respons otomatis secara cepat, sehingga mempercepat alur pelayanan tanpa harus menunggu petugas secara manual.

b. Nilai Tambah efisiensi dan Transparansi Layanan

Dengan adanya chatbot, data pengaduan terekam secara sistematis

dan terstruktur, memudahkan pemantauan tindak lanjut kasus serta mengurangi potensi kesalahan administrasi. Hal ini meningkatkan efisiensi kerja petugas serta memperkuat transparansi dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Adapun manfaat Aksi Perubahan “**Pemanfaatan Chatbot Whatsapp Dalam Pelayanan Pengaduan di Subdit IV/Renakta Ditreskrimum Polda Jateng**” yang mengacu pada Reformasi Birokrasi Tematik pada poin ketiga yaitu Digitalisasi Administrasi Pemerintahan ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Internal

- 1) Efisiensi kerja – Mengurangi beban administratif petugas dalam menerima, mencatat, dan memilah laporan pengaduan.
- 2) Standarisasi pelayanan – Memberikan respons awal yang seragam, sesuai prosedur, sehingga mengurangi kesalahan komunikasi.
- 3) Pengelolaan data terpusat – Setiap pengaduan otomatis terdokumentasi secara digital, memudahkan analisis tren kasus.
- 4) Monitoring cepat – Pimpinan dapat memantau jumlah dan jenis pengaduan secara real-time.
- 5) Peningkatan profesionalisme – Petugas dapat lebih fokus pada penanganan substansi kasus, bukan hanya administrasi.
- 6) Transparansi internal – Alur tindak lanjut pengaduan lebih jelas, sehingga memperkuat akuntabilitas unit kerja.

b. Manfaat Eksternal

- 1) Akses mudah dan cepat – Masyarakat bisa menyampaikan pengaduan cukup melalui WhatsApp tanpa harus datang langsung.
- 2) Layanan 24 Jam – Chatbot dapat menerima laporan kapan saja, bahkan di luar jam kerja.
- 3) Respon awal instan – Pelapor langsung mendapat jawaban otomatis mengenai status atau tindak lanjut awal.

- 4) Kenyamanan & keamanan – Pengaduan bisa dilakukan secara pribadi dan lebih aman tanpa khawatir identitasnya langsung terekspos.
- 5) Transparansi pelayanan – Pelapor bisa memantau progres atau tindak lanjut pengaduannya.

Meningkatkan kepercayaan publik – Layanan modern, cepat, dan transparan menumbuhkan kepercayaan terhadap Polri, khususnya Subdit IV Renakta.

B. Inovasi dan Output Rencana Aksi

1. Inovasi

Inovasi yang dilakukan dalam Aksi Perubahan ini adalah:

- a. Membangun sistem Pemanfaatan Chatbot Whatsapp Untuk Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng
- b. Menyusun panduan atau petunjuk cara pengoperasian penggunaan Sistem Pemanfaatan Chatbot Whatsapp Untuk Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng
- c. Membuat Leaflet Sosialisasi Sistem Pemanfaatan Chatbot Whatsapp Untuk Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng

2. Output

- a. Tersusunnya sprin tim efektif dalam mendukung terbangunnya Sistem Pemanfaatan Chatbot Whatsapp Untuk Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng;
- b. Tersusunnya buku panduan atau petunjuk cara pengoperasian penggunaan Sistem Pemanfaatan Chatbot Whatsapp Untuk Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng
- c. Terimplementasinya Sistem Pengaduan Subdit IV Renakta Polda Jateng melalui aplikasi chatbot whatsapp;
- d. Terinputnya Sistem Pemanfaatan Chatbot Whatsapp Untuk

Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng ke dalam *draft* Rencana Kerja Satker;

- e. Tersosialisasi Sistem Pengaduan Subdit IV Renakta Polda Jateng melalui aplikasi chatbot whatsapp;
- f. Tersusunnya Surat Pernyataan keberlanjutan penggunaan Sistem Pengaduan Subdit IV Renakta Polda Jateng melalui aplikasi chatbot whatsapp di Subdit IV Renakta Polda Jateng.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Aksi Perubahan ini difokuskan pada Pemanfaatan Aplikasi Chatbot Whatsapp Untuk Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng, dan buku panduan atau petunjuk cara pengoperasian penggunaan aplikasi Sistem Pemanfaatan Chatbot Whatsapp dalam rangka mendukung peningkatan Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng.

BAB II

DESKRIPSI AKSI PERUBAHAN

A. ROADMAP ATAU MILESTONE AKSI PERUBAHAN

Rencana Aksi Perubahan ini terdiri dari kegiatan, waktu dan masing-masing tahapan kegiatan (milestone) yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2.1. Milestone Aksi Perubahan.

NO	TAHAP KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
I	PERENCANAAN (<i>PLANNING</i>)		
1	Menghadap Sponsor dan Mentor untuk melaporkan tentang rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan.	Minggu I 22 Juli 2025 (1 hari)	Catatan arahan dan dukungan dari mentor
2	Menyusun rencana kegiatan dan menyiapkan kelengkapan administrasi	Minggu I 23-24 Juli 2025 (2 hari)	Dokumen Rencana Aksi Perubahan
3	Berkoordinasi dan meminta dukungan Stakeholder Internal dalam rangka merancang Aksi Perubahan	Minggu I 25 s.d 29 Juli 2025 (4 hari)	Catatan dukungan dari Stakeholder
II	PENGORGANISASIAN (<i>ORGANIZING</i>)		
1	Rapat pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan	Minggu II 30 Juli 2025 (1 hari)	Absensi, notulen rapat dan dokumentasi

2	Pembagian tugas Tim Efektif Aksi Perubahan	Minggu II 31 Juli 2025 (1 hari)	Tabel pembagian tugas tim efektif
3	Pembuatan keputusan dan surat perintah Tim Efektif Aksi Perubahan	Minggu II 1 Agustus 2025 (1 hari)	Dokumen keputusan dan Surat Perintah Dirreskrimum
4	Koordinasi dengan Tim IT terkait pembuatan Aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan di Subdit IV/Renakta	Minggu II 2-5 Agustus 2025 (4 hari)	Catatan informasi dari Tim IT
III PELAKSANAAN (ACTUATING)			
1	Membuat aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan berbasis digital oleh Tim IT	Minggu III s.d IV 7-18 Agustus 2025 (10 hari)	Aplikasi Chatbot Whatsapp terbentuk
2	Menyusun Instruksi Kerja penggunaan Aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan di Subdit IV/Renakta	Minggu IV 19-20 Agustus 2025 (2 hari)	Intruksi Kerja
3	Membuat draft atau konsep terkait manual book Aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan	Minggu V 21 Agustus 2025 (1 hari)	Buku Panduan yang ditandatangani Sponsor
4	Uji coba Aplikasi Chatbot Whatsapp oleh Action Leader Ditreskrimum Polda Jateng	Minggu V 22 Agustus 2025 (1 hari)	Hasil penyempurnaan aplikasi

5	Uji coba Aplikasi Chatbot Whatsapp oleh Tim Efektif, mengevaluasi dan mengirim hasil evaluasi ke Tim IT untuk dilakukan penyempurnaan aplikasi	Minggu V 23 Agustus 2025 (1 hari)	Hasil penyempurnaan aplikasi
6	Sosialisasi Aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan kepada Stakeholder Internal dan Eksternal	Minggu V-VI 25-30 Agustus 2025 (5 hari)	Dokumen, Flyer melalui
7	Bimtek Aplikasi Chatbot Whatsapp kepada Tim Efektif	Minggu VI 1 September 2025 (1 hari)	Kemampuan personil yang ditunjuk operator
8	Membuat Surat Pernyataan Keberlanjutan penggunaan Chatbot Whatsapp Pengaduan di Subdit IV/Renakta	Minggu VI 3 September 2025 (1 hari)	Surat Pernyataan Keberlanjutan Penggunaan Chatbot Whatsapp dari Kasatker
9	Membuat Berita Acara Penyerahan Aplikasi Kepada Sponsor	Minggu VII 5 September 2025 (1 hari)	Berita Acara Penyerahan Aplikasi kepada Sponsor
IV	MONITORING DAN EVALUASI		
1	Melaksanakan Monev terhadap Aplikasi Chatbot Whatsapp	Minggu VIII 8-12 September 2025 (5 hari)	Laporan hasil Monev

2	Menyusun laporan Akhir pelaksanaan Aksi Perubahan dan Persetujuan Laporan pelaksanaan Aksi Perubahan oleh Mentor dan Coach	Minggu VIII 15-17 September 2025 (2 hari)	Laporan Akhir Aksi Perubahan
V	TAHAP PASCA PELATIHAN		
1	Terwujudnya Sistem pelayanan pengaduan yang modern	Bulan ke 1 s.d. ke 2 September -Oktober 2025	Penanganan pengaduan yang efektif dan cepat
2	Mengimplementasikannya Aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan di Subdit IV/Renakta Ditreskrimum	Tahun kedua pasca Diklat (tahun 2026)	Terimplementasinya aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan di Subdit IV/Renakta Ditreskrimum

B. STAKEHOLDER AKSI PERUBAHAN

Keberadaan dan kontribusi stakeholders terhadap rencana aksi perubahan menjadi salah satu elemen penting. Stakeholders yang dimaksud adalah orang-orang atau kelompok atau lembaga yang diidentifikasi memiliki pengaruh terhadap pelaksanaan dan output rencana aksi perubahan baik secara positif maupun negatif. Dalam suatu rencana aksi perubahan terdapat 2 (dua) kelompok stakeholders yaitu stakeholders internal dan stakeholders eksternal.

1. Stakeholder Internal

Stakeholder Internal pada dasarnya merupakan pemangku kepentingan atau sumber daya tim dalam tercapainya aksi perubahan. Stakeholder Internal terdiri dari :

- a. Dirreskrimum
- b. Wadirreskrimum
- c. Kasubdit IV
- d. Kanit 1 Subdit IV
- e. Kanit 2 Subdit IV
- f. Kanit 3 Subdit IV
- g. Kanit 4 Subdit IV
- h. Panit Unit 3 Subdit IV
- i. Bamin Unit 3 Subdit IV

2. Stakeholder Eksternal

Stakeholder eksternal merupakan pemangku kepentingan yang berhubungan dengan instrumen pengujian yang terdiri dari:

- a. Kabag Wasidik
- b. Kabag Binops
- c. Kasubbag Renmin
- d. Kasie Ident
- e. Tim IT (Programer)

3. Peran, Pengaruh dan Intensitas

Stakeholder didefinisikan sebagai perorangan maupun kelompok-kelompok yang tertarik, baik dari dalam maupun dari luar organisasi, yang berpengaruh maupun terpengaruh oleh tujuan-tujuan dan tindakan-tindakan sebuah Tim. Sangat penting bagi organisasi publik untuk mengetahui siapa stakeholder yang memiliki kepentingan dan pengaruh terhadap program yang dimiliki organisasi. Adapun jenis stake holder:

a. Stakeholder Utama/kunci

Stakeholder utama/kunci adalah stakeholder yang memiliki pengaruh positif/negative terhadap kegiatan Satker dan keberadaan mereka sangat penting bagi organisasi yang memiliki program tersebut.

b. Stakeholder Primer

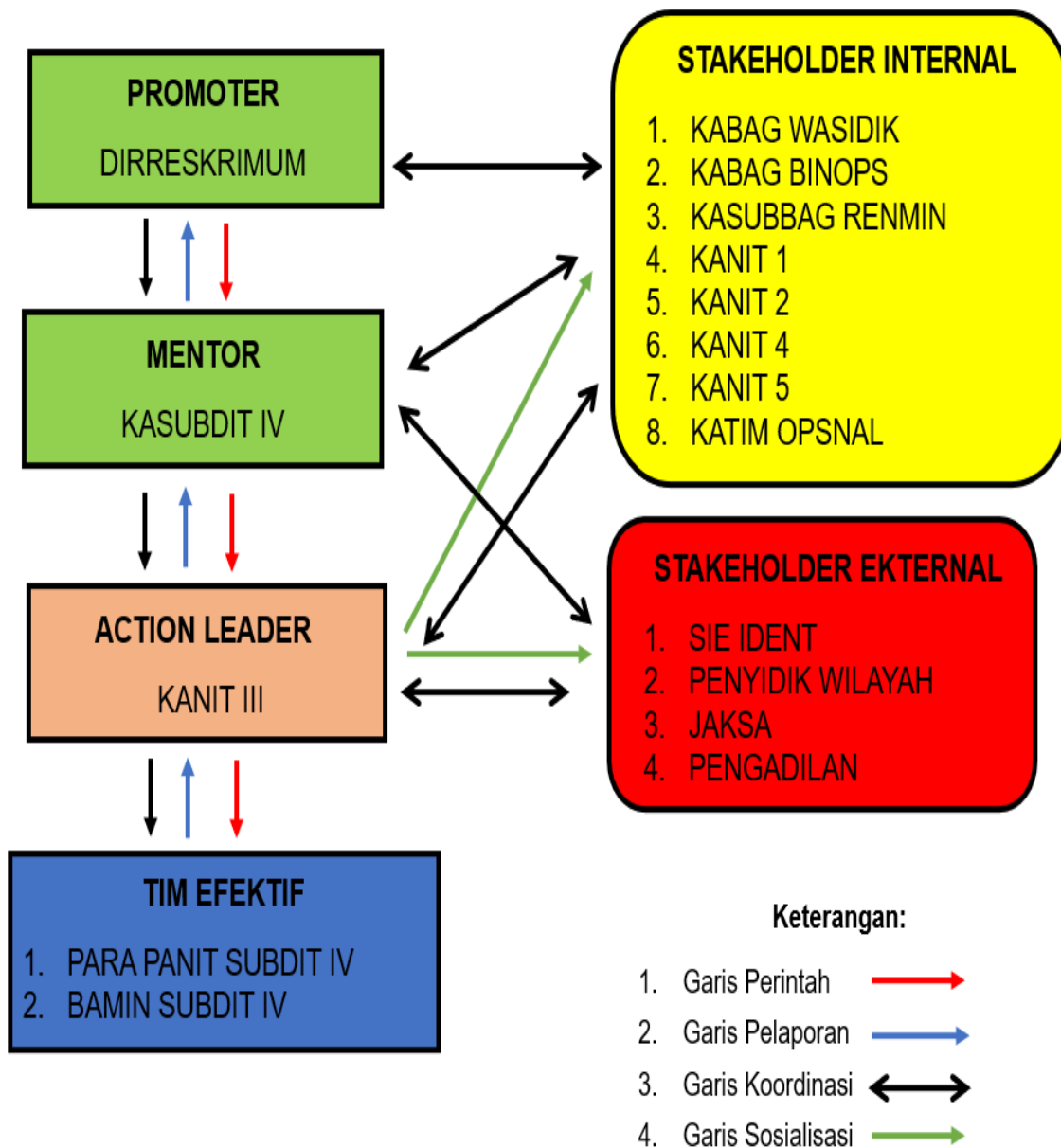
Stakeholder primer adalah stakeholder yang langsung dipengaruhi oleh kegiatan yang dijalankan oleh organisasi publik tertentu. Pengaruh disini dapat bersifat positif maupun negatif.

c. Stakeholder Sekunder

Stakeholder sekunder adalah stakeholder yang tidak langsung dipengaruhi oleh kegiatan yang dijalankan oleh organisasi publik tertentu. Pengaruh disini dapat bersifat positif maupun negatif.

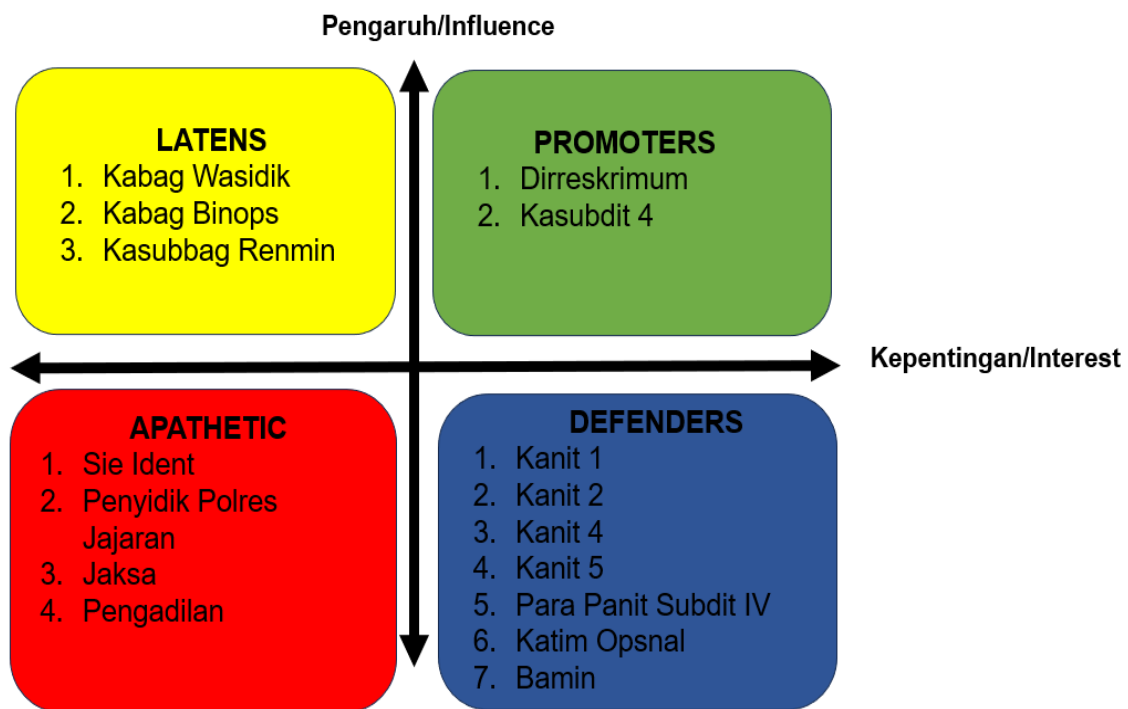
Setiap stakeholder dikelompokkan ke dalam kuadran dengan kualifikasi stakeholders sebagai berikut:

- a. Promoters memiliki kepentingan besar terhadap program serta mempunyai kekuatan yang besar pula untuk membuatnya berhasil;
- b. Defenders memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi kegiatan;
- c. Latents tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik;
- d. Apathetics kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan.



Gambar 2.1 Peta Jejaring

Seluruh Stakeholder tersebut apabila dipetakan dalam kuadran analisis Stakeholder, maka akan tampak seperti pada gambar berikut:



Gambar 2.2 kuadran Stakeholder

Keterangan :

- Promoter : Pengaruh Tinggi dan Peran Tinggi
- Laten : Pengaruh Tinggi dan Peran Rendah
- Defender : Peran Tinggi dan Pengaruh Rendah
- Apathetics : Peran Rendah dan Pengaruh Rendah

C. STRATEGI KOMUNIKASI

Strategi komunikasi yang digunakan dalam upaya terwujudnya aksi perubahan Aplikasi Chatbot Whatsapp ini dilakukan secara Redundancy, Persuasif, Informatif dan Instruktif. Berikut penjelasan cara-cara yang digunakan oleh action leader adalah:

1. Redundancy (Repetition)

Teknik ini dilakukan dengan cara mengulang-ulang informasi kepada operator. Action leader perlu mengingatkan secara berulang kepada Operator untuk konsisten mengikuti arahan Action Leader serta fokus dalam memantau aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan di Subdit IV/Renakta.

2. Persuasif

Teknik persuasif adalah mempengaruhi dengan jalan membujuk. Dalam hal ini stakeholder digugah baik pikirannya, dan terutama perasaannya, strategi ini digunakan agar stakeholder mau berperan aktif untuk terlibat dalam pelaksanaan aksi perubahan dan mendukung secara penuh sehingga aksi perubahan dapat berjalan maksimal. Adapun langkah yang dilakukan adalah melalui pelaksanaan sosialisasi aplikasi Chatbot whatsapp Pengaduan kepada seluruh user/pengguna dan stakeholder dalam aksi perubahan ini untuk menyampaikan tujuan dan kelebihan dari aplikasi tersebut.

3. Informatif

Teknik informatif adalah suatu bentuk isi pesan, yang bertujuan mempengaruhi stakeholder dengan jalan memberikan penerangan. Dalam hal ini yang dilakukan Action Leader memberikan informasi kepada seluruh Tim Efektif mengenai tugas masing-masing dalam membantu Action Leader mengimplementasikan aksi perubahan melalui pelaksanaan rapat Tim Efektif.

4. Instruktif

Teknik Instruktif dilakukan dengan cara memberikan arahan atau perintah agar para pelaksana/tim efektif melaksanakan tugas atau pekerjaan dalam aksi perubahan sesuai dengan arahan dan batasan yang diberikan Action Leader.

Dalam konteks membangun Tim Efektif, upaya mempengaruhi Stakeholder perlu diawali dengan pengelompokan stakeholder berdasarkan pengaruh dan kepentingan yang dimilikinya. Stakeholder atau pemangku kepentingan yang berkaitan dengan Aksi Perubahan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2 Identifikasi Stakeholder Aksi Perubahan

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTERS	DEFENDERS	LATENTS	APATHETICS	KOMUNIKASI
A	INTERNAL									
1.	Dirreskrimum				√	+++ 9				Canalizing
2.	Kasubdit IV Renakta				√	+++ 9				Canalizing
3.	Kanit 1		√					++ 7		Canalizing
4.	Kanit 2		√					++ 7		Canalizing
5.	Kanit 4		√					++ 7		Canalizing
6.	Kanit 5		√					++ 7		Canalizing
7.	Katim Opsnal		√					++ 7		Canalizing
5	Para Panit Subdit IV	√	√				++ 5			Canalizing
6	Para Penyidik unit III subdit IV			√					+/- 3	Canalizing
7	Bamin	√					++ 5			Canalizing
B	EKSTERNAL									
1.	Kabag wasidik			√				++ 7		Persuasif
2.	Kabag bin ops			√				++ 7		Persuasif
3.	Kasubbag Renmin			√				++ 7		Persuasif

4.	Si Ident			√					+/- 3	Persuasif
5.	Penyidik Kewilayahan		√						+/- 3	Informatif
6.	JAKSA		√						+/- 3	Informatif
7..	PENGADILAN			√					+/- 3	Informatif

Tabel 2.3 Keterangan Kelompok Stakeholder

No.	Keterangan Posisi		Keterangan Nilai	
1.	++	Sangat Mendukung	9	Sangat tinggi
2.	+	Mendukung	6 – 8	Tinggi
3.	(+/-)	Netral	3 – 5	Sedang
4.			1 – 2	Rendah

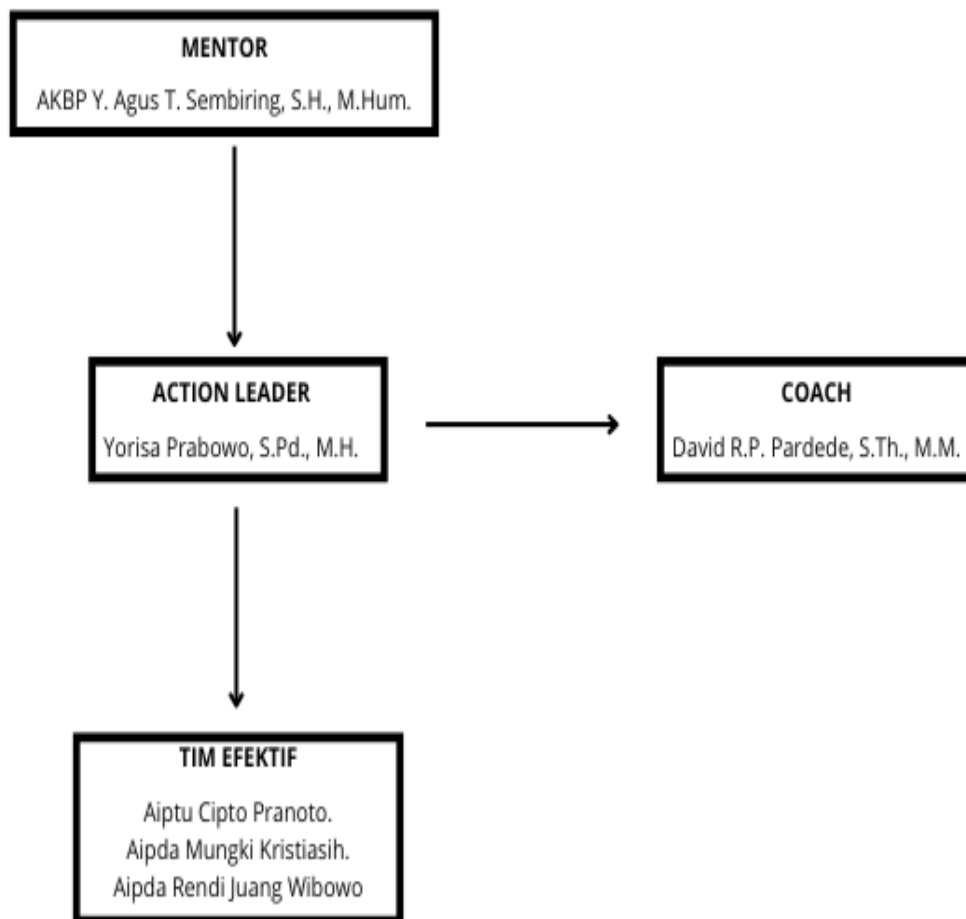
BAB III

PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

A. PEMANFAATAN SUMBER DAYA

1. Mobilisasi SDM

Struktur organisasi Struktur organisasi tata kelola sumber daya aksi perubahan ini dibentuk dengan susunan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Struktur tim kerja

Tabel 3.1 Deskripsi Tugas Aksi Perubahan

No	PERAN	DESKRIPSI TUGAS
1.	MENTOR AKBP Y. Agus T. Sembiring, S.H., M.Hum.	• Memberikan masukan untuk menyempurnakan rencana aksi perubahan. • Menjadi sumber inspirasi bagi peserta dalam menyusun rencana aksi perubahan. • Memberikan dukungan dalam memanfaatkan semua sumber daya yang dibutuhkan. • Membimbing dalam mengatasi kendala yang muncul selama proses. • Bertindak sebagai pembimbing dan pengawas aksi perubahan
2	COACH David R.P Pardede, S.Th., M.M.	• Memberikan tuntunan metodologis dan arahan teoretis untuk mengoptimalkan sumber daya tim. • Bertindak sebagai motivator dan konselor selama pengerjaan aksi perubahan. • Melakukan fungsi monitoring terhadap peserta selama pelaksanaan aksi perubahan
3	ACTION LEADER Yorisa Prabowo, S.Pd., M.H.	• Mengelola, mengoordinasikan, dan memotivasi kinerja tim serta menindaklanjuti kemajuan aksi perubahan.

		• Menjadi pemrakarsa komunikasi aktif dengan mentor dan <i>coach</i>. • Berpartisipasi aktif dalam menjalin kerja sama dengan para <i>stakeholder</i>. • Menyelesaikan masalah teknis dan operasional serta menyiapkan laporan pelaksanaan.
4	TIM EFEKTIF	• Membantu <i>action leader</i> dalam pelaksanaan tahapan kerja dan mencari solusi atas kendala yang dihadapi. • Berperan serta dalam menyiapkan hal-hal teknis maupun non-teknis untuk kelancaran pelaksanaan. • Bekerja dalam tim sesuai dengan peran masing-masing untuk mencapai tujuan bersama

2. Pengelolaan Anggaran

Kegiatan Aksi Perubahan ini didanai sepenuhnya melalui sumber swadaya peserta, dengan total anggaran sebesar **Rp10.600.000,-**. Alokasi anggaran dikelola secara transparan dan efisien untuk memenuhi kebutuhan berikut:

- Rapat Koordinasi dan Sosialisasi Rp. 100.000,-
- Pengadaan system Chatbot Whatsapp Rp. 10.000.000,-
- Penyusunan Buku Pedoman dll Rp. 200.000,-
- Percetakan banner untuk sosialisasi Rp. 300.000,-

Adapun anggaran untuk pelaksanaan Aksi Perubahan ini tidak diambil dari DIPA satker melainkan menggunakan dana swadaya.

3. Sarana dan Prasana

Pelaksanaan Aksi Perubahan ini memaksimalkan penggunaan sarana dan prasarana yang telah tersedia di lingkungan Subdit IV Renakta Polda Jateng meliputi:

- a. 1 (satu) unit laptop
- b. 1 (satu) unit computer
- c. 1 (satu) unit printer
- d. 1 (satu) unit LCD Projector
- e. 1 (satu) unit telepon genggam
- f. Ruang Rapat Pertemuan Subdit IV Renakta Polda

4. Strategi Mengatasi Masalah

Untuk mengatasi potensi masalah, resiko dibutuhkan strategi mengatasi masalah selama melaksanakan Aksi Perubahan sebagai berikut :

NO	MANAJEMEN RESIKO
1.	<i>Action Leader</i> bersama tim efektif akan melaksanakan pelatihan bagi operator dan sosialisasi bagi pengguna sistem
2.	<i>Action Leader</i> bersama tim efektif akan menyusun dokumen pengajuan usulan anggaran agar dapat dimasukkan ke dalam DIPA Ditreskrimum Polda Jateng
3.	<i>Action leader</i> akan melakukan koordinasi dan komunikasi yang efektif serta intensif dengan pihak konsultan, dan memerintahkan tim efektif untuk menyusun jadwal yang optimal
4.	<i>Action leader</i> bersama tim efektif akan melakukan penjadwalan ulang dan memanfaatkan hari Sabtu atau hari libur untuk mencapai target sesuai <i>milestone</i> yang telah dibuat

Tabel 3.2 Strategi Pemecahan Masalah

B. STAKEHOLDER

1. Dukungan Stakeholder

1) Internal

Stakeholders Internal yang dimaksud dalam implementasi Aksi Perubahan adalah unsur yang secara struktural organisasi bersifat vertikal dalam posisinya dengan Action Leader antara lain Dirreskrimum, Wadirreskrimum, Kasubdit IV, Kanit 1 Subdit IV, Kanit 2 Subdit IV, Kanit 4 Subdit IV, Panit Unit 3 Subdit IV, Banit Unit 3 Subdit IV. Dukungan Stakeholder Internal dalam bentuk pernyataan dukungan dan kemudahan dalam melaksanakan koordinasi dan konsultasi dalam implementasi sistem Chatbot Whatsapp Pengaduan di Subdit IV/Renakta dalam rangka mendukung kesiapan pelayanan pengaduan di Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Jateng.

2) Eksternal

Stakeholder eksternal juga memberikan dukungan penuh terhadap implementasi aksi perubahan. Bentuk dukungan dalam bentuk pernyataan dukungan dan kemudahan dalam melaksanakan koordinasi dengan stakeholder eksternal. Koordinasi stakeholder eksternal dilakukan kepada Kabag Wasidik, Kabag Binops, Kasubdit I, Kasubdit II, Kasubdit III, Kasubbag Renmin, Kasie Ident dan Tim IT dalam implentasi Pemanfaatan Aplikasi Chatbot Whatsapp Dalam Rangka Mendukung Kesiapan pelayanan pengaduan di Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Jateng.

2. Kuadran Stakeholder Setelah Aksi Perubahan



Gambar 3.2 Kuadran Stakeholder Setelah Aksi Perubahan

Gambar 3.3. Identifikasi stakeholders setelah implementasi

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTERS	DEFENDERS	LATENTS	APATHETICS	KOMUNIKASI
A	INTERNAL									
1.	Dirreskrimum				√	+++ 9				Canalizing
2.	Kasubdit IV Renakta				√	+++ 9				Canalizing
3.	Kanit 1			√				++ 7		Canalizing
4.	Kanit 2		√					++ 7		Canalizing
5.	Kanit 4		√					++ 7		Canalizing
6.	Kanit 5		√					++ 7		Canalizing
7	Para Panit Subdit IV	√		√			++ 5			Canalizing
8	Para Penyidik unit III subdit IV			√					+/- 3	Canalizing
9	Bamin	√					++ 5			Canalizing
B	EKSTERNAL									
1.	Kabag wasidik			√				++ 7		Persuasif
2.	Kabag bin ops			√				++ 7		Persuasif
3.	Kasubbag Renmin			√				++ 7		Persuasif
4.	Si Ident			√					+/- 3	Persuasif
5.	Penyidik Kewilayahan		√						+/- 3	Informatif
6.	JAKSA		√						+/- 3	Informatif
7..	PENGADILAN			√					+/- 3	Informatif

Kuadran Stakeholder sebelum dan sesudah Aksi Perubahan, menunjukkan perpindahan dari grup Latens ke kuadran Promoter dan grup Apathetics ke kuadran Defenders. Hal ini terjadi selama aksi perubahan terus dilakukan strategi komunikasi berupa koordinasi, pendekatan personal, penjelasan tentang aksi perubahan, dan adanya dukungan dari stakeholders

C. CAPAIAN AKSI PERUBAHAN

1. Kesesuaian Antara Milestone dan Implementasi

Pelaksanaan atau implementasi aksi perubahan sebagaimana dijelaskan dalam tahap milestone jangka pendek selama 60 (enam puluh) hari, sebagian besar tahapan kegiatan sesuai dengan rencana jadwal kegiatan yang sebelumnya telah ditetapkan. Perubahan jadwal terjadi karena adanya kegiatan rutin kantor yang harus dilaksanakan terlebih dahulu walaupun perubahan jadwal yang terjadi tidak terlalu ekstrim.

Hasil capaian kegiatan implementasi aksi perubahan dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 3.4 Kesesuaian antara Implementasi dan Milestone

NO	TAHAP KEGIATAN	MILESTONE		IMPLEMENTASI		CAPAIAN
		WAKTU	BUKTI DUKUNG	WAKTU	BUKTI DUKUNG	
I	PERENCANAAN (PLANNING)					
1	Menghadap Sponsor dan Mentor untuk melaporkan tentang rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan.	Minggu I 22 Juli 2025 (1 hari)	Catatan arahan dan dukungan dari mentor	23 Juli 2025	Dokumentasi pertemuan dan arahan Mentor	100%
2	Menyusun rencana kegiatan dan menyiapkan kelengkapan administrasi	Minggu I 23-24 Juli 2025 (2 hari)	Dokumen Rencana Aksi Perubahan	24 Juli 2025	Dokumentasi	100%
3	Berkoordinasi dan meminta dukungan Stakeholder Internal dalam rangka merancang Aksi Perubahan	Minggu I 25 s.d 29 Juli 2025 (4 hari)	Catatan dukungan dari Stakeholder	25 Juli 2025	Surat Dukungan dari Stakeholder	100%

II	PENGORGANISASIAN (<i>ORGANIZING</i>)					
1	Rapat pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan	Minggu II 30 Juli 2025 (1 hari)	Absensi, notulen rapat dan dokumentasi	30 Juli 2025	Absensi, notulen rapat dan dokumentasi	100%
2	Pembagian tugas Tim Efektif Aksi Perubahan	Minggu II 31 Juli 2025 (1 hari)	Tabel pembagian tugas tim efektif	31 Juli 2025	Absensi dan dokumentasi foto	100%
3	Pembuatan keputusan dan surat perintah Tim Efektif Aksi Perubahan	Minggu II 1 Agustus 2025 (1 hari)	Dokumen keputusan dan Surat Perintah Dirreskrimum	1 Agustus 2025	Surat Perintah Tim	100%
4	Koordinasi dengan Tim IT terkait pembuatan Aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan di Subdit IV/Renakta	Minggu II 2-5 Agustus 2025 (4 hari)	Catatan informasi dari Tim IT	2 Agustus 2025	Desain awal aplikasi	100%
III	PELAKSANAAN (<i>ACTUATING</i>)					
1	Membuat aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan berbasis digital oleh Tim IT	Minggu III s.d IV 7-18 Agustus 2025 (10 hari)	Aplikasi Chatbot Whatsapp terbentuk	7 Agustus 2025	Aplikasi Chatbot Whatsapp	100%
2	Menyusun Instruksi Kerja penggunaan Aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan di Subdit IV/Renakta	Minggu IV 19-20 Agustus 2025 (2 hari)	Intruksi Kerja	19 Agustus 2025	Intruksi Kerja	100%
3	Membuat draft atau konsep terkait manual book Aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan	Minggu V 21 Agustus 2025 (1 hari)	Buku Panduan yang ditandatangani Sponsor	21 Agustus 2025	Manual Book Penggunaan Aplikasi	100%

4	Uji coba Aplikasi Chatbot Whatsapp oleh Action Leader Ditreskrimum Polda Jateng	Minggu V 22 Agustus 2025 (1 hari)	Hasil penyempurnaan aplikasi	22 Agustus 2025	Dokumentasi Photo	100%
5	Uji coba Aplikasi Chatbot Whatsapp oleh Tim Efektif, mengevaluasi dan mengirim hasil evaluasi ke Tim IT untuk dilakukan penyempurnaan aplikasi	Minggu V 23 Agustus 2025 (1 hari)	Hasil penyempurnaan aplikasi	23 Agustus 2025	Dokumentasi Photo	100%
6	Sosialisasi Aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan kepada Stakeholder Internal dan Eksternal	Minggu V-VI 25-30 Agustus 2025 (5 hari)	Dokumen, Flyer melalui	25 Agustus 2025	Sosialisasi medsos	100%
7	Bimtek Aplikasi Chatbot Whatsapp kepada Tim Efektif	Minggu VI 1 September 2025 (1 hari)	Kemampuan personil yang ditunjuk operator	1 September 2025	Pemahaman Tim Efektif dan Dokumentasi	100%
8	Membuat Surat Pernyataan Keberlanjutan penggunaan Chatbot Whatsapp Pengaduan di Subdit IV/Renakta	Minggu VI 3 September 2025 (1 hari)	Surat Pernyataan Keberlanjutan Penggunaan Chatbot Whatsapp dari Kasatker	3 September 2025	Surat Pernyataan Keberlanjutan Penggunaan Chatbot Whatsapp dari Kasatker	100%
9	Membuat Berita Acara Penyerahan Aplikasi Kepada Sponsor	Minggu VII 5 September 2025 (1 hari)	Berita Acara Penyerahan Aplikasi kepada Sponsor	5 September 2025	Berita Acara Penyerahan Aplikasi kepada Sponsor	100%
IV	MONITORING DAN EVALUASI					
1	Melaksanakan Monev terhadap Aplikasi Chatbot Whatsapp	Minggu VIII 8-12 September 2025 (5 hari)	Laporan hasil Monev	8 september 2025	Dokumentasi monev aplikasi	100%

2	Menyusun laporan Akhir pelaksanaan Aksi Perubahan dan Persetujuan Laporan pelaksanaan Aksi Perubahan oleh Mentor dan Coach	Minggu VIII 15-17 September 2025 (2 hari)	Laporan Akhir Aksi Perubahan	15 September 2025	Laporan Akhir Aksi Perubahan	100%
V	TAHAP PASCA PELATIHAN					
1	Terwujudnya Sistem pelayanan pengaduan yang modern	Bulan ke 1 s.d. ke 2 September - Oktober 2025	Penanganan pengaduan yang efektif dan cepat			
2	Mengimplementasikannya Aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan di Subdit IV/Renakta Ditreskrimum	Tahun kedua pasca Diklat (tahun 2026)	Terimplementasinya aplikasi Chatbot Whatsapp Pengaduan di Subdit IV/Renakta Ditreskrimum			

a. Kendala Internal dan Eksternal

1) Kendala Internal

- a) Kesiapan Pengguna: Adanya potensi operator atau pengguna yang belum terbiasa dengan sistem Chatbot WhatsApp yang baru
- b) Ketersediaan Anggaran: Belum adanya alokasi anggaran khusus untuk operasional dan perawatan sistem setelah diimplementasikan
- c) Manajemen Waktu Tim: Banyaknya hari libur nasional dan cuti bersama yang berpotensi menghambat jadwal pelaksanaan aksi perubahan.

2) Kendala Eksternal

- a) Ketergantungan pada Pihak Ketiga: Adanya risiko aplikasi tidak dapat selesai tepat waktu oleh pihak konsultan, yang dapat menghambat seluruh jadwal proyek.

- b) Faktor Kesibukan dari para Stakeholder di luar jangkauan Action Leader, terlebih dengan adanya beberapa Stakeholder yang selama ini kegiatan dinas luar kota.

b. Upaya Mengatasi Kendala (Strategi)

1. Strategi Kendala Internal

- a) Untuk Kesiapan Pengguna: *Action Leader* bersama tim efektif akan mengadakan pelatihan bagi operator dan sosialisasi bagi para pengguna sistem Chatbot WhatsApp
- c) Untuk Ketersediaan Anggaran: *Action Leader* bersama tim efektif akan menyusun dokumen pengajuan usulan anggaran agar dapat dimasukkan ke dalam DIPA Ditreskrimum Polda Jateng
- d) Untuk Manajemen Waktu Tim: *Action Leader* bersama tim efektif akan melakukan penjadwalan ulang dan memanfaatkan hari Sabtu atau hari libur untuk mengejar target sesuai *milestone* yang telah dibuat.

2. Strategi Kendala Eksternal

- a) Untuk Ketergantungan pada Pihak Ketiga: *Action Leader* akan melakukan koordinasi dan komunikasi yang efektif serta intensif dengan pihak konsultan dan memerintahkan tim efektif untuk menyusun jadwal yang optimal untuk mencegah keterlambatan
- b) Memanfaatkan waktu seoptimal mungkin untuk bekerjasama dengan stakeholder dan tim efektif dalam melaksanakan implementasi Aksi Perubahan.

2. Pencapaian Hasil Aksi Perubahan

Capaian dari implementasi aksi perubahan ini merupakan capaian yang dihasilkan dari masing-masing tahapan kegiatan (milestone) dan akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Capaian Berdasarkan Tahap Kegiatan (milestone)

1) Tahap Perencanaan

a) Menghadap Kepada Mentor



Gambar 3.3 Penghadapan action leader kepada mentor di ruang kerja

Pada tahap perencanaan, langkah awal yang fundamental adalah pelaksanaan koordinasi dengan mentor. Kegiatan ini dilaksanakan pada minggu keempat bulan Juli 2025, di mana *Action Leader*, Yorisa Prabowo, S.Pd., M.H., menghadap mentor, AKBP Y. Agus T. Sembiring,

S.H., M.Hum., untuk melaporkan sekaligus mengkonsultasikan Rencana Aksi Perubahan.

Dalam agenda pertemuan tersebut, *Action Leader* memaparkan secara sistematis dan komprehensif mengenai urgensi, tujuan, tahapan, serta inovasi yang diusulkan dalam Rencana Aksi Perubahan yang berjudul "Pemanfaatan Chatbot Whatsapp untuk Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Renakta Ditreskrim Polda Jateng". Forum ini dimanfaatkan secara optimal untuk memperoleh tinjauan, masukan, dan arahan strategis dari mentor guna penyempurnaan rancangan aksi perubahan.

Hasil dari kegiatan ini sangat signifikan, yakni tercapainya **persetujuan dan dukungan dari mentor**, yang merupakan prasyarat esensial dan legitimasi untuk melanjutkan implementasi Rencana Aksi Perubahan ke tahapan berikutnya

b) Menyusun data penginputan



Gambar 3.4 Data Penginputan

Tahap berikutnya adalah melakukan kompilasi dan penataan data primer dan sekunder. Proses ini merupakan prasyarat fundamental sebelum data tersebut diinput ke dalam *database* sistem untuk diolah lebih lanjut

c) Koordinasi Dengan Stakeholder



Gambar 3.5 Paparan singkat action leader kepada stakeholder internal

Dilaksanakan kegiatan koordinasi yang melibatkan para pemangku kepentingan kunci. Agenda utama dalam koordinasi ini adalah untuk memaparkan rencana aksi perubahan serta mengidentifikasi potensi dukungan dan masukan dari setiap *stakeholder*

- d) Koordinasi dengan Tim IT tentang rencana pembuatan aplikasi



Gambar 3.6 Koordinasi dengan Tim IT

Dilaksanakan sebuah forum koordinasi dengan Tim IT sebagai penanggung jawab teknis. Pertemuan ini bertujuan untuk memaparkan konsep dan kebutuhan fungsional dari aplikasi yang direncanakan, sekaligus memperoleh masukan mengenai arsitektur sistem, teknologi yang relevan, serta estimasi waktu dan sumber daya yang diperlukan untuk proses pengembangan

2) Tahap Pengorganisasian

a) Pembentukan dan penerbitan surat perintah tim efektif



Gambar 3.7 Rapat Pembentukan tim efektif

Untuk mendukung implementasi aksi perubahan, dilakukan penyusunan struktur tim organisasi yang efektif. Proses ini mencakup identifikasi personel, pendistribusian undangan resmi, dan diakhiri dengan penerbitan Surat Perintah sebagai mandat formal bagi seluruh anggota tim

b) Pelaksanaan rapat dan pembagian tugas dengan tim efektif

Dilaksanakan rapat koordinasi dengan tim efektif untuk mendelegasikan tugas dan tanggung jawab terkait pelaksanaan aksi perubahan

3) Tahap Pelaksanaan

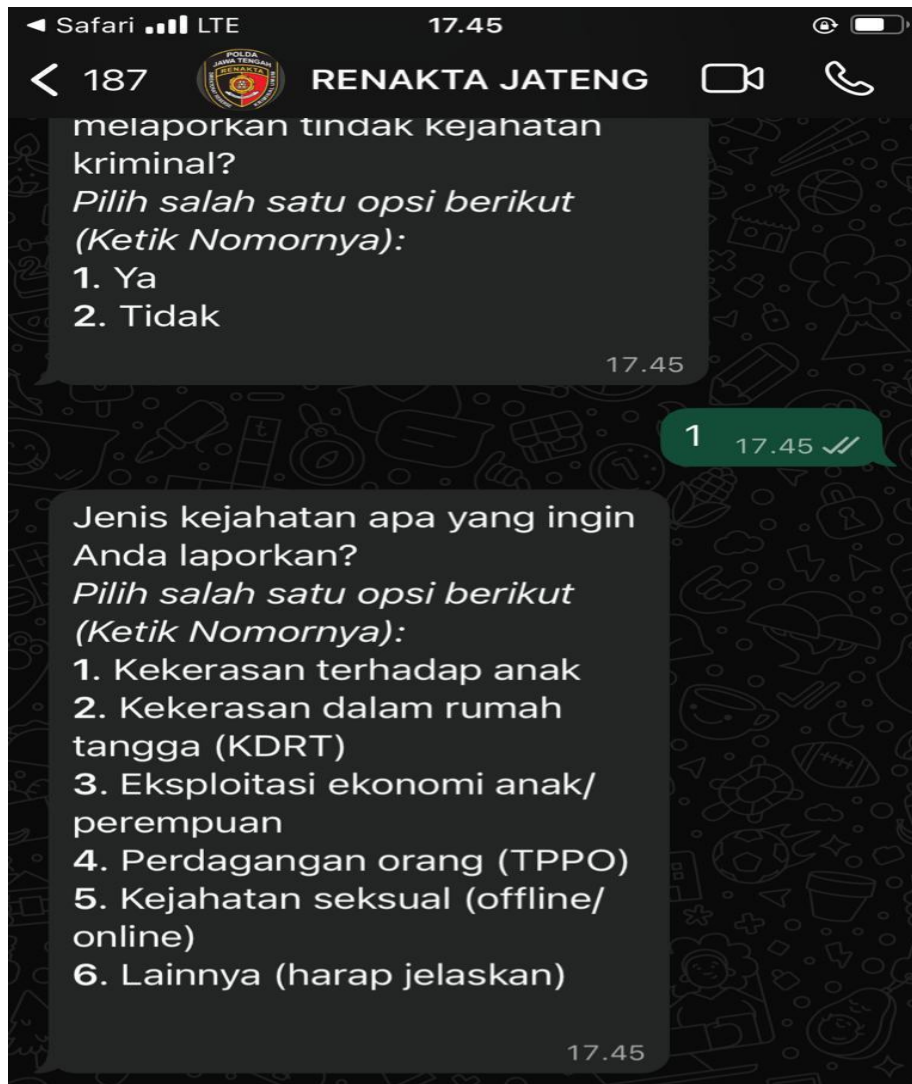
a) Pengerjaan konsep aplikasi

Konsep aplikasi telah berhasil dirumuskan dan disepakati. Pengerjaan konsep ini merupakan hasil dari koordinasi yang melibatkan *stakeholder* dan konsultan teknis untuk memastikan keselarasan antara kebutuhan fungsional dan rancangan sistem

- b) Penyusunan draft konsep dan buku panduan dengan tim efektif dan tim IT Proses perancangan sistem telah dilaksanakan melalui beberapa tahapan, diawali dengan finalisasi draf konsep bersama para stakeholder dan konsultan, yang kemudian dilanjutkan dengan penyusunan buku panduan beserta petunjuk teknis aplikasi yang telah rampung pada 8 Agustus 2025
- c) Uji coba Aplikasi Tahap uji coba aplikasi diselenggarakan dengan melibatkan beberapa personel internal dari Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng sebagai pengguna awal. Umpan balik yang diperoleh selama tahap ini digunakan sebagai dasar penyempurnaan aplikasi sebelum diluncurkan secara resmi

Gambar 3.8 Uji Coba Aplikasi





d) Menyusun Peraturan Direktur Kepolisian



Gambar 3.9 Rapat Penyusunan Peraturan

Sebagai dasar hukum yang mengesahkan penggunaan sistem, telah diterbitkan Surat Keputusan pada 12 Agustus 2025. Dokumen ini berfungsi sebagai peraturan yang melegalkan pemanfaatan Chatbot Whatsapp dalam pelayanan pengaduan di lingkungan Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng

e) Sosialisasi Stakholder Internal aplikasi



Gambar 3.10 Sosialisasi Stakeholder Internal

Melakukan Bimtek kepada Personel Subdit IV
Ditreskrim Polda Jateng.



Sesuai dengan pentahapan aksi perubahan, Bimbingan Teknis (Bimtek) telah diselenggarakan untuk seluruh Personel Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng. Pelaksanaan Bimtek ini merupakan langkah krusial untuk membekali personel dengan keterampilan teknis yang

memadai sebelum sistem diimplementasikan secara penuh

g) Sosialisasi Stakeholder Eksternal Aplikasi Whatsapp



Gambar 3.12 Sosialisasi Aplikasi Whatsapp
Dalam rangka memperkenalkan sistem baru dan meningkatkan partisipasi publik, telah diselenggarakan sosialisasi kepada *stakeholder* eksternal. Kegiatan ini bertujuan untuk mengedukasi masyarakat mengenai mekanisme dan manfaat layanan pengaduan digital

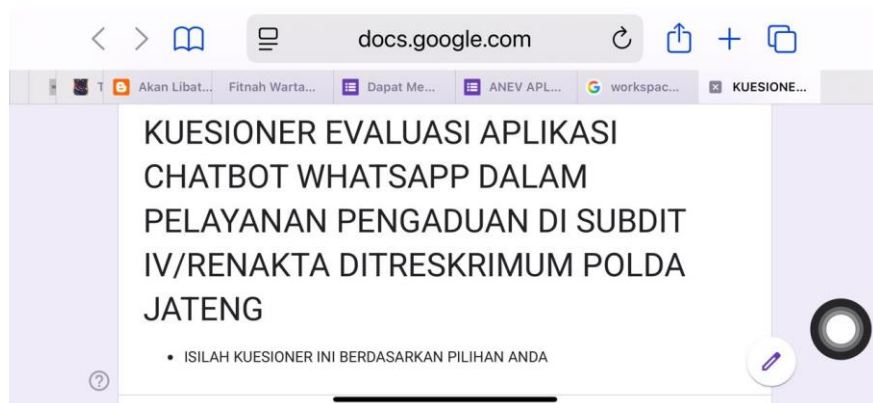
h) Implementasi Aplikasi
Implementasi Aplikasi Whatsapp Tahap implementasi Pemanfaatan Chatbot Whatsapp untuk Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Ditreskrimum Polda Jateng telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, yakni pada 18 Agustus 2025



Gambar 3.13 Pemaparan Aplikasi Whatsapp both

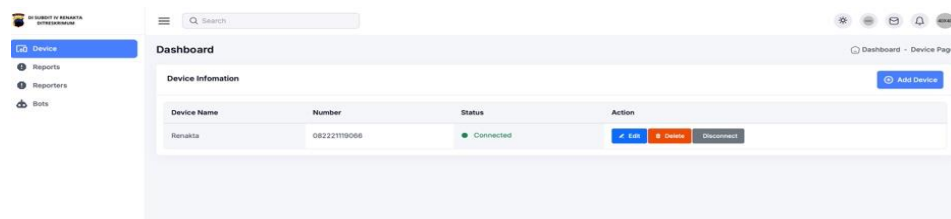
4) Tahap Pengawasan (Monitoring dan evaluasi)

Dalam tahap ini action leader melaksanakan penyusunan kuisisioner sebagai monitoring



Gambar 3.14 Kuesioner Aplikasi Chatbot Whatsapp

5) Tahap Pasca Pelatihan



Gambar 3.15 Halaman Dashboard Aplikasi

PDF Surat	Type of Crime	Case	Location	Victim Name	Victim Age	Victim Relation	Perpetrator Identity
Download PDF	Kekerasan terhadap anak	20 September 2025 jam 12:00	Jln. Subroto	Joko	30	Sodara	Berkacamata Hitam dan Gemuk
Download PDF	Kekerasan seksual (offline/online)	Senin, 31 Januari 2025	Hotel MD Soto, Semarang	Dian Sastro	32	Rekan	Panggilmnya ahmad, laki laki uai
Download PDF	Kekerasan dalam rumah tangga (KDRT)	tes	tes lokasi	Joko	12k	sodara	hitam
Download PDF	Kekerasan dalam rumah tangga (KDRT)	3	tes kejadian tempat	tes nama korb	tes usia korb	tes hub	Tidak

Gambar 3.16 Halaman Laporan

Bot Name	Bot ID	Bot Type	Bot Status	Bot Action
Bot 1	638025023809	Bot 1	Bot 1	Detail
Bot 2	638025023809	Bot 2	Bot 2	Detail
Bot 3	638025023809	Bot 3	Bot 3	Detail
Bot 4	638025023809	Bot 4	Bot 4	Detail
Bot 5	638025023809	Bot 5	Bot 5	Detail
Bot 6	638025023809	Bot 6	Bot 6	Detail

Gambar 3.17 Halaman Pelapor

Iteration	Chat	Type Answer	Choose	Save To	Action
1	Selamat datang di layanan pengaduan Subdi IV Renata Ponda Jaling. Apakah Anda ingin melaporkan tindak kejahatan tertentu?	Pesan Pilihan	1. Ya 2. Tidak	-	Edit Delete
2	Jenis kejahatan apa yang ingin Anda laporkan?	Pesan Pilihan	1. Kekerasan terhadap anak 2. Kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) 3. Eksploitasi ekonomi anak/perempuan 4. Perdagangan orang (TPOG) 5. Kekerasan seksual (offline/online) 6. Lainnya (tangkap jejak)	Jenis Tindak Pidana	Edit Delete
3	Pertanyaan Detail Kasus Kapan peristiwa ini terjadi? (Silakan tuliskan tanggal dan waktu kejadian)	Pesan Teks	-	Kasus	Edit Delete
4	Di mana lokasi kejadian? (Alamat lengkap atau deskripsi lokasi)	Pesan Teks	-	Lokasi	Edit Delete
5	Sapa Nama korban?	Pesan Teks	-	Nama Korban	Edit Delete
6	Jenis Kelamin korban?	Pesan Teks	-	Jenis Kelamin Korban	Edit Delete
7	Berapa Usia korban?	Pesan Teks	-	Usia Korban	Edit Delete
8	Apa Hubungan pelapor dengan korban?	Pesan Teks	-	Hubungan Korban	Edit Delete

Gambar 3.18 Halaman both system whatsapp

- 6) Serah Terima Produk
Berita acara serah terima produk berupa aplikasi yang dapat diakses dengan username dan password yang sudah ditentukan, buku panduan penggunaan aplikasi, surat Keputusan kasatker

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TENGAH
DIREKTORAT RESEKRE KRIMINAL UMUM



BERITA ACARA SERAH TERIMA
Nomor: BAST/04/IX/2025/Dit. Krimin

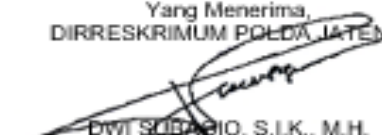
Dalam rangka implementasi Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan XI T.A 2025, pada hari **Selasa** tanggal **Dua** bulan **Agustus** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Lima**, bertempat di Ruang Kerja **Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Jateng**, saya yang bertandatangan dibawah ini:

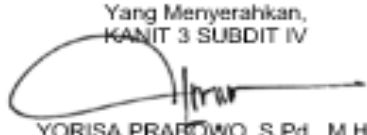
Nama : YORISA PRABOWO, S.Pd., M.H.
Pangkat/NRP : KOMPOL/ 85062128
Jabatan : KANIT 3 SUBDIT IV RENAKTA DITRESKRIMUM POLDA JATENG
Kesatuan : POLDA JATENG

selaku **Action Leader** telah menyerahkan produk Aksi Perubahan berupa **Aplikasi Pemanfaatan Chatbot Whatsapp Dalam Pelayanan Pengaduan di Subdit IV Renakta** kepada:

Nama : DWI SUBAGIO, S.I.K., M.H.
Pangkat/NRP : KOMISARIS BESAR POLISI/70070208
Jabatan : DIREKTUR RESEKRE KRIMINAL UMUM
Kesatuan : POLDA JATENG

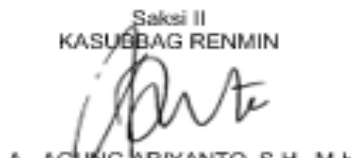
Demikian Berita Acara Serah Terima ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan ditandatangani oleh kedua belah pihak serta dihadiri oleh saksi-saksi untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yang Menerima,
DIRRESKRIMUM POLDA JATENG

DWI SUBAGIO, S.I.K., M.H.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 70070208

Yang Menyerahkan,
KANIT 3 SUBDIT IV

YORISA PRABOWO, S.Pd., M.H.
KOMPOL NRP 85062128

Saksi I
KASUBDIT IV RENAKTA
selaku MENTOR

Y. AGUS T. SAMBIRING, S.H., M.Hum.
AKBP NRP 76081043

Saksi II
KASUBAG RENMIN

A. AGUNG ARIYANTO, S.H., M.H.
KOMPOL NRP 74010084

Gambar 3.19 Berita Acara Serah Terima Aplikasi

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TENGAH
DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL UMUM

**PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI CHATBOT WHATSAPP
DALAM PELAYANAN PENGADUAN DI SUBDIT IV/RENAKTA
DITRE SKRIMUM POLDA JATENG**



Disusun Oleh:
Kompol Yorfa Prabowo, S.Pd., M.H. Dan Tim

Gambar 3.20 Buku Panduan Penggunaan Aplikasi



Gambar 3.21 Halaman Awal Aplikasi

3. Pelaksanaan Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

Tabel 3.5 Pelaksanaan Strategi Pengembangan Kompetensi

No	Kegiatan	Waktu	Output
1.	(Integritas) Menyusun tugas dan batas waktu penyelesaian untuk anggota tim.	Selama tahap perencanaan & pelaksanaan	Jadwal dan target penyelesaian tugas tim.
2.	Mengadakan rapat koordinasi setiap dua minggu sekali.	Berkelanjutan selama aksi perubahan	Notulensi rapat dan evaluasi pencapaian.
3.	Melakukan <i>briefing</i> dan diskusi teknis dengan <i>stakeholder</i> internal.	Sesuai kebutuhan	Kesepahaman persepsi dan dukungan <i>stakeholder</i> .

4. Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Aksi Perubahan

Mata Pelatihan yang diambil action leader dalam strategi meningkatkan kompetensi sebagai berikut :



Gambar 3.21 Sertifikat Webinar 1



Gambar 3.22 Sertifikat Webinar 2

BAB IV

PENUTUP

A. SIMPULAN

1. Implementasi Aksi Perubahan telah berhasil mengatasi masalah utama yang diidentifikasi, yaitu belum optimalnya sistem penerimaan pengaduan yang masih manual, adanya komplain masyarakat terkait lambatnya penanganan kasus, serta minimnya sosialisasi terkait mekanisme pelaporan.
2. *Chatbot* WhatsApp telah berhasil mewujudkan sistem pelayanan pengaduan yang lebih modern, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat kapan saja dan di mana saja. Hal ini diharapkan dapat membantu korban, khususnya kasus asusila, untuk lebih berani melapor karena medium komunikasi yang lebih personal dan aman.
3. Terwujudnya Aksi Perubahan atas dukungan dan komitmen yang kuat dari pimpinan dan Tim efektif serta adanya dukungan dari Stakeholder Internal maupun Eksternal.
4. Secara strategis, inovasi ini memberikan nilai tambah bagi organisasi berupa efisiensi waktu, penghematan anggaran ATK, dan yang terpenting adalah potensi peningkatan kepercayaan publik terhadap institusi Polri, khususnya Polda Jateng.

B. REKOMENDASI

1. Aksi perubahan yang telah digagas dan berhasil diwujudkan agar dapat berkelanjutan serta dikembangkan untuk mencapai nilai manfaat terutama bagi organisasi.
2. Demi pengembangan aplikasi dan proses maintenance tahunan yang harus dilaksanakan pada setiap aplikasi kiranya dapat dicantumkan pada daftar isian pelaksanaan anggaran (DIPA) Ditpoludara Korpolaairud Baharkam Polri khususnya pada Subdit Fasharkan setiap tahunnya.

DAFTAR PUSTAKA :

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik indonesia;

Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi Pada Tingkat Markas Besar Polri;

DAVID S. BARNETT, S.J.D., M.H.
ST. MARGARET'S REFORM SCHOOL, NEW YORK, 1900-1902

DAFTAR NAMA TIM EFEKTIF
PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN PESERTA PKA POLRI T.A. 2025

NO	NAMA	PANGKAT/NRP	JADWARI	KET
1	2	3	4	5
1	DWI SUBAGIO, S.I.K., M.H.	KOMBES POL/10070208	DIREKSIKRIMUM	SPONSOR
2	Y. AGUS T. SAMBIRING, S.H., ~~Widyaiswara~~	AKSP/70081643	KASUBDIT IV RENAKTA	MENTOR
3	YORISA PRAGOWO, S.H., M.H., ~~Widyaiswara~~	KOMPOLRES02128	KANIT 3 SUBDIT IV	ACTION LEADER
4	DKO PRATHNO S.H.	AKPT/2000707	PANIT UNIT 3 SUBDIT IV	TIM PENYUSUN
5	CIPTO PRANOTO, S.H.	AIPTUBH/118145	DANIT UNIT 3 SUBDIT IV	TIM SOSIALISASI
6	MUNGKI KRISTIARSI, S.H.	AIPDA/06121222	DANIT UNIT 3 SUBDIT IV	TIM DOKUMENTASI
7	RENCI JUANG W, S.H.	AIPDA/08020288	DANIT UNIT 3 SUBDIT IV	TIM ADMINISTRASI
8	SEPTI WAHYU S, S.H.	BRIPHA/07011008	DANIT UNIT 3 SUBDIT IV	NOTULEN

Ditandatangani: Semarang
pada tanggal 4 Juli 2025
DIREKTUR RESEKSE KRIMINAL UMUM POLDA JATENG

DWI SUBAGIO, S.I.K., M.H.
KOMANDIR LUBAN POLISI NRP 10070208

BERITA ACARA SERAH TERIMA

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TENGAH
DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL UMUM



BERITA ACARA SERAH TERIMA Nomor: BAST/04/IX/2025/DUKUMUM

Dalam rangka implementasi Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan XI T.A 2025, pada hari ~~Selasa~~ tanggal ~~Dua~~ bulan ~~Agustus~~ Tahun ~~Dua Ribu Dua Puluh Lima~~, bertempat di Ruang Kerja ~~Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Jawa~~, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : YORISA PRABOWO, S.Pd., M.H.
Pangkat/NRP : KOMPOL/ 85062128
Jabatan : KANIT 3 SUBDIT IV RENAKTA DITRESKRIMUM POLDA JATENG
~~Korwil~~ : POLDA JATENG

selaku ~~Action Leader~~ telah menyerahkan produk Aksi Perubahan berupa ~~Solusi Inovasi Chatbot~~ ~~Wibawa~~ Dalam ~~Saluran Bermedia~~ di ~~Subdit IV Renakta~~ kepada:

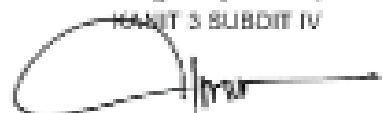
Nama : DWI SUBAGIO, S.I.K., M.H.
Pangkat/NRP : KOMISARIS BESAR POLISI/70070208
Jabatan : DIREKTUR RESERSE KRIMINAL UMUM
~~Korwil~~ : POLDA JATENG

Demikian Berita Acara Serah Terima ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan ditandatangani oleh kedua belah pihak serta dihadiri oleh saksi-saksi untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yang Menerima,
DIRRESKRIMUM POLDA JATENG


DWI SUBAGIO, S.I.K., M.H.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 70070208

Yang Menyerahkan,
KANIT 3 SUBDIT IV


YORISA PRABOWO, S.Pd., M.H.
KOMPOL NRP 85062128

Saksi I
KASUBDIT-IV RENAKTA
~~Korwil~~ MENTOR


Y. AGUS T. SAMBIRING, S.H., M.H.
AKSI NRP 76081043

Saksi II
KASUBAG RENMIN


A. AGUNG ARIYANTO, S.H., M.H.
KOMPOL NRP 74010084

DUKUNGAN SPONSOR

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TENGAH
DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL UMUM

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : DWI SUBAGIO, S.I.K., M.H.
Pangkat : KOMISARIS BESAR POLISI
NRP : 70070208
Jabatan : DIRRESKRIMUM
Kesatuan : POLDA JATENG

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan kepada peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Polri Gelombang I T.A. 2025, atas nama :

Nama : YORISA PRABOWO, S.Pd., M.H.
Pangkat : KOMISARIS POLISI
NIP : 85062128
Jabatan : KANIT III SUBDIT IV/RENAKTA
Kesatuan : DITRESKRIMUM POLDA JATENG

Dengan judul "PEMANFAATAN APLIKASI CHATBOT WHATSAPP DALAM PELAYANAN PENGADUAN DI SUBDIT IV RENAKTA DITRESKRIMUM POLDA JATENG"

Mulai dari proses menyusun dan mengimplementasikan aksi perubahan tersebut diatas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

 Semarang, September 2025
DIRRESKRIMUM POLDA JATENG

DWI SUBAGIO, S.I.K., M.H.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 81020627