



LAPORAN AKTUALISASI

Penguatan Tata Kelola Layanan Melalui Standarisasi Formulir Aplikasi Berbasis ISO 20000 di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI

Disusun oleh:

Nama : Dinda Putri Hapsari
NIP : 199710182025062003
Unit Kerja : Pusat Teknologi dan Informasi
Jabatan : Pranata Komputer Terampil

PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN II ANGKATAN XV
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI
TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN EVALUASI AKTUALISASI

**Penguatan Tata Kelola Layanan Melalui Standarisasi Formulir Aplikasi Berbasis
ISO 20000 di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI**

Nama : Dinda Putri Hapsari
NIP : 199710182025062003
Unit Kerja : Pusat Teknologi dan Informasi
Jabatan : Pranata Komputer Terampil

Telah diseminarkan Evaluasi Aktualisasi pada

Tanggal 24 Oktober 2025

Mengetahui,
Coach



Naomi Adiana, B.Sc., M.H
NIP.199109102020122001

Menyetujui,
Mentor



Riza Kurniawan, S.Kom., M.T
NIP. 197404042003121003

Mengetahui,
Penguji



Indra Cakra Buana, S.A.P., M.Si
NIP. 199010032018011002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan aktualisasi dengan judul “Penguatan Tata Kelola Layanan Melalui Standarisasi Formulir Aplikasi Berbasis ISO 20000 di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI” sebagai salah satu syarat dalam Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) Tahun 2025.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Erdinal Hendradjaja, ST., M.Sc., selaku Kepala Pusat Teknologi Informasi yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi.
2. Bapak Riza Kurniawan, S.Kom., M.T., selaku Mentor yang senantiasa membimbing, memberikan arahan, serta masukan berharga dalam pelaksanaan aktualisasi.
3. Mbak Naomi Adiana, B.Sc., M.H., selaku *Coach* yang telah mendampingi dengan penuh perhatian, serta memberikan motivasi dan masukan selama proses aktualisasi.
4. Seluruh Panitia Latsar CPNS Tahun 2025, yang telah memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan Latsar dengan baik dan profesional.
5. Widyaiswara selaku tutor yang telah memberikan materi pelatihan di Kelompok 2 Angkatan XV, yaitu:
 - Ibu Risa Tiarazani, S.Pd., M.Pd.
 - Bapak Pupung Puad Hasan, S.E., M.Ec.Dev.
 - Ibu Pentha Mayasari, S.Si., M.K.K.K.
 - Mbak Naomi Adiana, B.Sc., M.H.

Atas ilmu, bimbingan, dan inspirasi yang diberikan selama pembelajaran berlangsung.

6. Bapak Fariza Emra, ST., M.Sc., , para senior dan rekan-rekan di Pusat Teknologi Informasi yang telah memberikan dukungan serta meluangkan waktu untuk berpartisipasi aktif dengan mengisi survei demi keberhasilan kegiatan aktualisasi ini.
7. Rekan-rekan Kelompok 2 Angkatan XV Latsar CPNS 2025, atas kebersamaan, dukungan, dan semangat belajar bersama selama mengikuti proses pelatihan.
8. Keluarga penulis tercinta: Ibu, Papah, Mbak, dan Adik, yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan moril dalam setiap langkah penulis.

9. Untuk kucing penulis tercinta, Chopper, yang selalu menjadi sumber semangat dan penghibur di sela-sela proses penyusunan laporan ini.
10. Bapak Grab, yang dengan jasanya telah mempermudah mobilitas penulis dalam menjalankan aktivitas selama Latsar.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan aktualisasi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun kontribusinya sangat berarti bagi terselesaikannya laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan aktualisasi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis, instansi, maupun pihak-pihak terkait dalam upaya meningkatkan tata kelola layanan aplikasi yang lebih baik.

Jakarta, 14 Agustus 2025
Penulis,

Dinda Putri Hapsari

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR GAMBAR.....	4
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat.....	4
BAB II	5
PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN	5
A. Visi dan Misi Organisasi.....	5
B. Struktur Unit Kerja.....	6
C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta.....	6
BAB III PENETAPAN ISU PRIORITAS	9
A. Identifikasi Isu.....	9
B. Penetapan Isu Prioritas.....	33
C. Analisis Isu	38
D. Gagasan Pemecahan Isu	41
BAB IV	76
RANCANGAN AKTUALISASI	76
A. Matriks Rancangan Aktualisasi	76
B. Jadwal Rencana Kegiatan	79
BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	80
A. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi.....	80
B. Penjelasan Tahapan Kegiatan.....	81
C. Capaian Kegiatan Aktualisasi.....	99
D. Stakeholder	103
E. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala.....	104
F. Analisa Dampak.....	105
G. Analisis alur Permintaan Layanan Aplikasi Berbasis ISO 20000	105
BAB VI.....	108
PENUTUP	108

A. Simpulan	108
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....	16
LAMPIRAN.....	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Rumusan Isu	9
Tabel 2 Analisis Hasil Survei dan Target/Goals	19
Tabel 3 Indikator Kategori Urgency	33
Tabel 4 Indikator Kategori Seriousness	34
Tabel 5 Indikator Kategori Growthness	34
Tabel 6 Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik Tapisan Isu USG	35
Tabel 7 Gagasan Pemecahan Isu dan Solusi	41
Tabel 8 Keterkaitan Gagasan Kreatif	74
Tabel 9 Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS	76
Tabel 10 Matrik Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi	79
Tabel 11 Matrik Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi	80
Tabel 12 Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 1	81
Tabel 13 Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 2	84
Tabel 14 Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 3	86
Tabel 15 Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 4	89
Tabel 16 Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 5	92
Tabel 17 Analisis Hasil Feedback dan Capaian Penggunaan Formulir ISO 20000	98
Tabel 18 Peran Stakeholder	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Pustekinfo	6
Gambar 2 Hasil Kuesioner Permintaan Layanan Aplikasi	15
Gambar 3 Hasil Kuesioner Cara Permintaan Layanan Aplikasi	15
Gambar 4 Hasil Kuesioner Ketersediaan Formulir Permintaan Layanan Aplikasi.....	16
Gambar 5 Hasil Kuesioner Kendala Utama yang Dialami	16
Gambar 6 Hasil Kuesioner Dampak Ketidadaan Formulir Standar Layanan Aplikasi.....	17
Gambar 7 Hasil Kuesioner Seberapa Penting Adanya Formulir Standar Berbasis Iso 20000.....	17
Gambar 8 Hasil Kuesioner Manfaat yang Dirasakan Jika Formulir Diterapkan	18
Gambar 9 Hasil Kuesioner Bersedia Jika Formulir Diterapkan.....	18
Gambar 10 Laporan Absensi Rapat	24
Gambar 11 Contoh dokumen pengujian aplikasi Mandala	28
Gambar 12 Permintaan testing aplikasi	29
Gambar 13 SWOT Analysis Penyebab Isu	39
Gambar 14 Formulir Pembangunan Aplikasi	43
Gambar 15 Formulir Pengembangan Aplikasi.....	47
Gambar 16 Formulir Analisis Kelayakan Organisasional	50
Gambar 17 Formulir Dokumen Smart Planning	52
Gambar 18 Formulir Kebutuhan Fungsional dan Non Fungsional	58
Gambar 19 Formulir Analisis Kelayakan Teknis.....	61
Gambar 20 Formulir Kebutuhan Server.....	65
Gambar 21 Formulir Analisis Kelayakan Keamanan	69
Gambar 22 Flowchart Permintaan Layanan Aplikasi	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aparatur sipil negara (ASN) merupakan profesi yang memiliki peran penting dalam mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. ASN dituntut untuk memiliki integritas, profesionalisme, dan netralitas yang tinggi, serta bebas dari intervensi politik dan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Selain itu, ASN juga harus mampu memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Sebagai perekat persatuan dan kesatuan bangsa, ASN diharapkan dapat menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Sejalan dengan itu, Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) sebagai bagian dari ASN harus menjalani berbagai proses pembinaan dan pelatihan agar mampu menjadi ASN yang berintegritas dan profesional.

Dalam rangkaian kegiatan Latsar, peserta CPNS diwajibkan melaksanakan aktualisasi sebagai bentuk penerapan nilai-nilai dasar ASN di unit kerja masing-masing. Kegiatan aktualisasi bertujuan untuk menerapkan wawasan yang diperoleh selama pelatihan dasar ke dalam praktik pekerjaan sehari-hari. Dalam kegiatan ini, CPNS diharapkan dapat menganalisis permasalahan yang ada di unit kerja mereka, mengidentifikasi penyebab permasalahan, serta merumuskan solusi atau gagasan yang efektif. Proses tersebut harus dilakukan dengan merujuk pada nilai-nilai dasar ASN, manajemen ASN, serta prinsip *SMART ASN*, sehingga diharapkan CPNS dapat memberikan kontribusi yang nyata dalam meningkatkan kinerja pada unit kerja.

Pada era transformasi digital dan reformasi birokrasi, tata kelola layanan teknologi informasi menjadi aspek penting dalam mendukung kinerja organisasi pemerintah. Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI sebagai unit kerja yang memberikan layanan aplikasi bagi seluruh perangkat organisasi, dituntut untuk menyediakan layanan yang cepat, tertib, transparan, dan akuntabel. Namun, dalam praktiknya, pengelolaan permintaan layanan aplikasi masih menghadapi kendala, antara lain belum adanya standar baku yang mengatur proses permintaan, dokumentasi permintaan layanan yang masih manual dan tidak seragam, serta keterbatasan pemahaman pegawai mengenai standar layanan berbasis internasional. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan permasalahan, seperti

duplikasi permintaan, keterlambatan penanganan, hingga berkurangnya kepuasan stakeholder.

Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan langkah penguatan tata kelola layanan melalui standarisasi formulir aplikasi berbasis ISO 20000. ISO 20000 merupakan standar internasional dalam manajemen layanan TI yang menekankan pentingnya dokumentasi, konsistensi, serta peningkatan kualitas layanan. Dengan penerapan formulir standar, setiap permintaan layanan aplikasi dapat tercatat dengan baik, mudah ditelusuri, serta mempermudah proses monitoring dan evaluasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, tetapi juga memberikan kepastian prosedur bagi pemohon layanan dan unit kerja pengelola.

Selain sejalan dengan prinsip *smart governance*, upaya ini juga mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, khususnya pada aspek akuntabilitas, kompeten, dan kolaboratif. Dengan demikian, penguatan tata kelola layanan melalui standarisasi formulir aplikasi berbasis ISO 20000 merupakan langkah strategis yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat profesionalisme ASN, serta mendukung terwujudnya Setjen DPR RI yang modern, efektif, dan berdaya saing.

B. Dasar Hukum

Penyusunan aktualisasi dengan ide pembuatan Formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi ini merujuk pada beberapa peraturan dan ketentuan yang berlaku, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (penyempurnaan UU ASN 2014);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020, yang mengatur pengembangan kompetensi PNS termasuk melalui Pelatihan Dasar CPNS;
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 38 Tahun 2018 tentang Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN, yang mendorong peningkatan kompetensi dan kinerja pegawai;
5. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang

Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil, yang mengatur metode aktualisasi nilai-nilai dasar ASN dalam tugas dan fungsi jabatannya;

6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Pranata Komputer;
7. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 9 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI;
8. Surat Keputusan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 2081 Tahun 2023 tentang Penetapan Pedoman Pengelolaan Aplikasi Sekretariat Jenderal DPR RI;
9. Surat Keputusan Sekretariat Jenderal DPR RI Nomor 2559 Tahun 2024 tentang Pedoman Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Sesuai Standar ISO 20000 Pada Sekretariat Jenderal DPR RI;
10. Surat Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 2646/SEKJEN/2024 Tentang Penetapan Maklumat dan Standar Pelayanan Dukungan Kegiatan Dewan dan Internal Sekretariat Jenderal DPR RI;
11. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara RI Nomor 580/K.1/PDP.07/2024 tentang Kurikulum Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil;
12. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara RI Nomor 581/K.1/PDP.07/2024 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil;
13. Standar Internasional ISO/IEC 20000 tentang Information Technology Service Management, yang menjadi acuan dalam merancang formulir permintaan layanan aplikasi secara terstandar, terdokumentasi, dan dapat diaudit;

C. Tujuan

Pembuatan Formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi di Pustekinfo memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas layanan aplikasi melalui penerapan prosedur permintaan layanan yang terstandar, lengkap, dan terdokumentasi sesuai ISO/IEC 20000.
2. Memudahkan proses penelusuran dan eskalasi setiap permintaan layanan aplikasi dengan menyediakan nomor referensi dan data yang jelas.
3. Mendukung akuntabilitas kinerja unit kerja dengan menyediakan bukti administrasi yang dapat digunakan untuk audit dan evaluasi layanan TI.
4. Mendorong penerapan nilai-nilai ASN BerAKHLAK dan prinsip *SMART* ASN dalam proses kerja sehari-hari di bidang layanan aplikasi.
5. Meningkatkan kepuasan pengguna layanan TI di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI melalui proses pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan.

D. Manfaat

Penerapan Formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi di Pustekinfo diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Peserta Pelatihan

- Terinternalisasinya nilai-nilai bela negara dan wawasan kebangsaan untuk meningkatkan kesiapsiagaan bela negara;
- Terinternalisasinya nilai-nilai dasar BerAKHLAK di lingkungan kerja;
- Peningkatan pengetahuan dan keterampilan mengenai Manajemen ASN dan *SMART ASN*; dan
- Peningkatan pengetahuan dan keterampilan untuk berpikir kritis dalam menganalisis permasalahan yang ada lingkungan kerja.

2. Bagi Organisasi

- Meningkatkan tata kelola layanan aplikasi agar lebih terstruktur, terdokumentasi, dan sesuai standar internasional;
- Mempermudah proses monitoring, evaluasi, dan audit layanan teknologi informasi; dan
- Mengurangi risiko kesalahan komunikasi antara pengguna layanan dan tim pengembang/penyedia layanan.

3. Bagi Pegawai

- Menambah pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menerapkan standar manajemen layanan TI berbasis ISO/IEC 20000;
- Memudahkan pegawai dalam memproses permintaan layanan karena informasi yang dibutuhkan sudah lengkap sejak awal; dan
- Meningkatkan profesionalisme dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas.

4. Bagi Pengguna Layanan Aplikasi

- Memberikan kemudahan dalam menyampaikan permintaan atau pelaporan masalah secara jelas dan terstruktur;
- Mempercepat waktu tanggap (*response time*) dan penyelesaian layanan karena data yang disampaikan akurat; dan
- Meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap kualitas layanan aplikasi yang diberikan oleh Pustekinfo.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN

A. Visi dan Misi Organisasi

Sebagai lembaga tinggi negara yang memiliki peran strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang demokratis, transparan, dan akuntabel, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas kinerjanya melalui penguatan visi, misi, dan tujuan organisasi yang selaras dengan arah pembangunan nasional. Dalam menghadapi dinamika sosial, politik, dan teknologi yang berkembang pesat menuju Indonesia Emas 2045, DPR RI menegaskan posisinya sebagai pilar utama demokrasi substansial yang modern, aspiratif, responsif, dan akuntabel. Oleh karena itu, visi dan misi DPR RI sebagaimana tercantum dalam Rencana Strategis (RENSTRA) DPR RI 2025–2029 menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan, serta dalam memperkuat tata kelola kelembagaan yang adaptif terhadap perubahan dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Visi :

"Terwujudnya DPR RI sebagai Pilar Demokrasi Substansial yang Modern, Aspiratif, Responsif, dan Akuntabel Menuju Indonesia Emas 2045"

Misi :

1. Menyelenggarakan pelaksanaan fungsi legislasi anggaran, dan pengawasan serta peran diplomasi parlemen sebagai representasi rakyat yang aspiratif, responsive dan akuntabel dalam rangka penguatan fondasi. transformasi sosial ekonomi dan tata kelola menuju Indonesia Emas 2045.
2. Menyelenggarakan tata kelola kelembagaan sistem pendukung yang dinamis (dynamic parliament governance) untuk menguatkan fungsi dan peran DPR RI dalam kerangka reformasi birokrasi.

Tujuan berdasarkan RENSTRA DPR RI 2025-2029 :

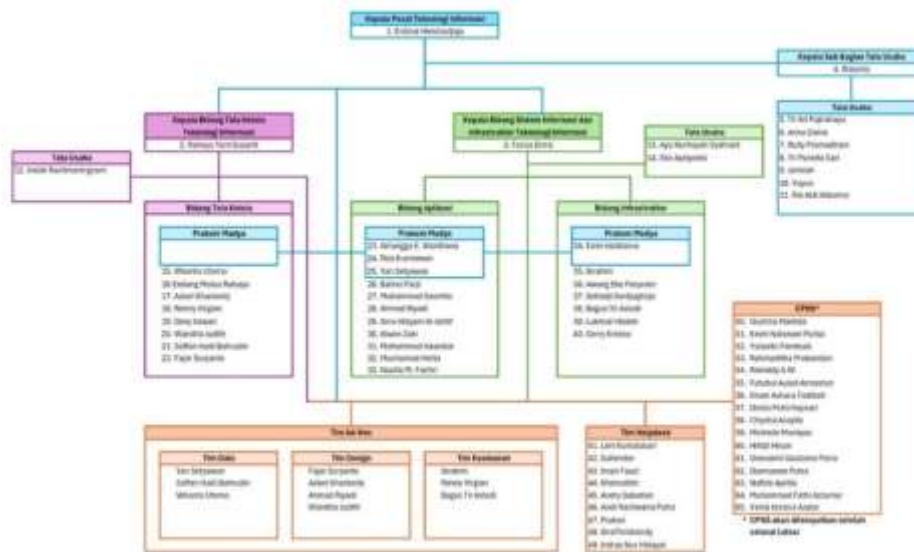
1. Terwujudnya pelaksanaan fungsi legislasi, anggaran dan pengawasan serta peran diplomasi parlemen sebagai representasi rakyat yang modern, aspiratif, *responsive* dan akuntabel dalam rangka penguatan fondasi transformasi sosial, ekonomi dan tata

kelola menuju Indonesia Emas 2045.

2. Terwujudnya tata kelola kelembagaan sistem pendukung DPR RI yang professional, akuntabel dan modern untuk menguatkan fungsi dan peran DPR RI dalam kerangka reformasi birokrasi.

B. Struktur Unit Kerja

Struktur unit kerja menggambarkan susunan organisasi beserta hubungan koordinasi, tugas, dan tanggung jawab setiap bagian dalam mendukung pelaksanaan fungsi unit secara efektif. Berikut struktur pada Pusat Teknologi dan Informasi:



Gambar 1 Struktur Organisasi Pustekinfo

Pustekinfo merupakan unsur pendukung di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Sekretariat Jenderal dan dipimpin oleh Kepala Pusat. Pustekinfo bertugas melaksanakan tata kelola teknologi informasi, pengelolaan sistem informasi, dan pengelolaan infrastruktur teknologi informasi. Pustekinfo sendiri terdiri atas Bidang Tata Kelola Teknologi Informasi, Bidang Sistem Informasi dan Infrastruktur Teknologi Informasi, Subbagian Tata usaha Pusat Teknologi Informasi, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta

Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2020 Tentang Jabatan Fungsional Pranata Komputer tugas Jabatan Fungsional Pranata Komputer kategori keterampilan sesuai jenjang jabatan, ditetapkan dalam butir kegiatan.

Adapun fungsi Pranata Komputer Terampil terdiri atas:

1. melakukan penggandaan data;
2. melakukan deteksi dan/atau perbaikan terhadap permasalahan yang terjadi pada sistem jaringan lokal (*local area network*);
3. melakukan pencatatan infrastruktur teknologi informasi;
4. melakukan pemasangan kabel untuk infrastruktur teknologi informasi;
5. melakukan pemeliharaan perangkat teknologi informasi *end user*;
6. melakukan deteksi dan/atau perbaikan terhadap permasalahan perangkat teknologi informasi *end user*;
7. **melakukan perekaman data dengan pemindaian;**
8. melakukan perekaman data tanpa validasi;
9. melakukan validasi hasil perekaman data;
10. melakukan perekaman data dengan validasi;
11. membuat *query* sederhana;
12. melakukan konversi data;
13. melakukan kompilasi data pengolahan;
14. melakukan perekaman data spasial; dan
15. melakukan uji coba program multimedia interaktif

Berdasarkan Persekjen No. 6 Tahun 2021 Pasal 341 Bidang Sistem Informasi menyelenggarakan tugas:

Bidang Sistem Informasi dan Infrastruktur Teknologi Informasi mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan di bidang pembangunan dan pengembangan aplikasi, sistem informasi yang terintegrasi, infrastruktur teknologi informasi, fasilitas pusat data, dan jaringan komputer, serta area teknologi informasi khusus.

Berdasarkan Persekjen No. 6 Tahun 2021 Pasal 342 Bidang Sistem Informasi menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bidang Sistem Informasi dan Infrastruktur Teknologi Informasi;
2. Penyusunan bahan kegiatan di bidang pembangunan dan pengembangan aplikasi, sistem informasi yang terintegrasi, infrastruktur, fasilitas pusat data, dan jaringan

komputer, serta area teknologi informasi khusus;

3. Pelaksanaan, pengujian dan evaluasi pembangunan dan pengembangan aplikasi, sistem informasi yang terintegrasi, infrastruktur, fasilitas pusat data, dan jaringan komputer, serta area teknologi informasi khusus;
4. Pelaksanaan pemeliharaan, identifikasi, analisis, dan pemulihan gangguan dan permasalahan aplikasi, sistem informasi yang terintegrasi, infrastuktur teknologi informasi, layanan pusat data, dan jaringan komputer;
5. Pengelolaan asset teknologi informasi; dan
6. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Pusat Teknologi Informasi.

BAB III PENETAPAN ISU PRIORITAS

A. Identifikasi Isu

Pusat Teknologi Informasi (Pustekinfo) Sekretariat Jenderal DPR RI memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan tata kelola teknologi informasi yang efektif, efisien, dan akuntabel di lingkungan DPR RI. Pustekinfo berfungsi sebagai unit kerja yang memberikan layanan pengelolaan sistem informasi, pengembangan aplikasi, serta dukungan teknis bagi seluruh unit kerja di Setjen DPR RI. Dalam menjalankan fungsinya, Pustekinfo dituntut untuk mampu memastikan bahwa setiap layanan teknologi informasi yang diberikan memenuhi standar mutu yang konsisten dan sesuai kebutuhan organisasi. Seiring meningkatnya kebutuhan terhadap digitalisasi layanan, diperlukan mekanisme pengelolaan layanan TIK yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Namun, dalam praktiknya, belum terdapat formulir standar yang dapat digunakan oleh unit kerja pemohon untuk mengajukan pembangunan maupun pengembangan aplikasi secara seragam dan sesuai prinsip manajemen layanan berbasis ISO 20000. Kondisi ini menjadi isu utama yang melatarbelakangi pentingnya penyusunan Formulir Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi berbasis standar ISO 20000 sebagai langkah awal dalam meningkatkan tata kelola layanan aplikasi yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

1. Tabel Rumusan Isu

Tabel 1 Tabel Rumusan Isu

No	Rumusan Isu	Kondisi saat ini (data dan fakta)	Dampak apabila isu tidak diselesaikan	Kondisi yang diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung <i>Smart governance</i>
1	Belum adanya Formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi di Pusat Teknologi Informasi	Proses permintaan layanan aplikasi belum memiliki format baku yang sesuai standar ISO 20000, data sering tidak lengkap, dan sulit ditelusuri.	Proses layanan menjadi lambat, komunikasi tidak efektif, sulit dilakukan evaluasi dan audit.	Adanya formulir baku sesuai ISO 20000 yang memuat data lengkap, terdokumentasi, dan mudah ditelusuri.	Keterkaitan Manajemen ASN : - Formulir ISO 20000 berfungsi sebagai instrumen knowledge management yang memuat informasi dan kebutuhan layanan aplikasi secara terstruktur dan terdokumentasi, sehingga mendukung keterpaduan data serta profesionalisme ASN dalam pelaksanaan tugas. - Penerapan formulir ini memperkuat akuntabilitas ASN karena setiap proses

					pembangunan dan pengembangan aplikasi terdokumentasi dengan baik sebagai bukti kinerja yang transparan. ▪ Penggunaan formulir membantu ASN dalam pengambilan keputusan berbasis data, mendorong peningkatan kompetensi dan efisiensi dalam tata kelola layanan teknologi informasi. ▪ Adanya formulir ini menciptakan budaya kerja yang sistematis dan kolaboratif antarpegawai, sesuai prinsip <i>continuous improvement</i> dalam manajemen ASN. Keterkaitan SMART ASN : ▪ Penerapan Formulir ISO 20000 mendukung ASN agar mampu bekerja secara Sistematis dan Terukur, sesuai prinsip <i>Smart governance</i>, dengan memastikan setiap layanan TIK terdokumentasi dan terkelola dengan baik. ▪ Formulir ini mendorong ASN untuk bersikap Modern dan Adaptif terhadap perkembangan tata kelola layanan berbasis standar internasional, sehingga meningkatkan profesionalisme dan keandalan kinerja. ▪ Dengan adanya formulir, ASN dapat melaksanakan prinsip Akuntabilitas dan Transparansi, karena setiap usulan dan pengembangan aplikasi memiliki jejak administrasi yang dapat diaudit. ▪ Implementasi formulir ini memperkuat kolaborasi antarunit kerja secara Kolaboratif dan Responsif, mendukung penyediaan layanan publik berbasis digital yang efisien dan berorientasi hasil.
2	Belum efektifnya absensi manual pada saat rapat di Pusat Teknologi dan Informasi	Pencatatan kehadiran rapat dilakukan secara manual di kertas, rawan kesalahan	Data absensi tidak akurat, potensi manipulasi tinggi, dan efisiensi kerja menurun.	Sistem absensi digital yang cepat, akurat, dan terintegrasi dengan database	Keterkaitan Manajemen ASN : ▪ Permasalahan absensi manual menunjukkan perlunya perencanaan yang lebih baik dalam manajemen kehadiran

		input, dan membutuhkan waktu rekap yang lama.		pegawai.	ASN, terutama dalam kegiatan rapat dan koordinasi. Dengan penerapan sistem absensi digital, proses pencatatan kehadiran dapat terintegrasi dengan data kepegawaian sehingga mendukung perencanaan sumber daya manusia yang lebih akurat. ▪ Sistem absensi manual menyulitkan proses pemantauan kehadiran secara <i>real-time</i> dan menimbulkan potensi ketidaktepatan data. Penerapan absensi digital akan membantu penilaian kinerja ASN menjadi lebih objektif, karena data kehadiran dapat langsung digunakan sebagai indikator kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai. ▪ Sistem absensi manual menyulitkan proses pemantauan kehadiran secara <i>real-time</i> dan menimbulkan potensi ketidaktepatan data. Penerapan absensi digital akan membantu penilaian kinerja ASN menjadi lebih objektif, karena data kehadiran dapat langsung digunakan sebagai indikator kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai. ▪ Manajemen ASN modern mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk efisiensi administrasi kepegawaian. Dengan mengganti sistem absensi manual menjadi digital, proses pengelolaan kehadiran menjadi lebih efektif, efisien, dan mendukung transformasi digital di lingkungan kerja. Keterkaitan SMART ASN : ▪ Penerapan sistem absensi digital mendukung tata kelola kehadiran ASN yang transparan, efisien, dan terdokumentasi dengan baik, sejalan dengan prinsip <i>good governance</i> berbasis teknologi informasi. ▪ ASN dituntut untuk mampu beradaptasi dan memanfaatkan teknologi dalam kegiatan
--	--	---	--	----------	--

					administrasi sehari-hari. Penggunaan absensi digital meningkatkan profesionalisme dan kesiapan ASN menghadapi transformasi digital di lingkungan kerja. ▪ Dengan sistem absensi berbasis elektronik, proses pencatatan kehadiran menjadi lebih cepat dan akurat, memberikan pelayanan administratif yang lebih baik bagi pegawai dan pimpinan dalam mengelola data kehadiran. ▪ Penggantian absensi manual menjadi digital mencerminkan inovasi kerja ASN dalam menciptakan solusi yang efisien, mendukung produktivitas, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk menunjang kinerja organisasi.
3	Belum tersedianya Tim QA IT di internal Pusat Teknologi dan Informasi	Proses pengujian kualitas aplikasi belum terstruktur, dilakukan oleh tim pengembang tanpa standar QA yang jelas.	Kualitas aplikasi tidak konsisten, risiko bug tinggi, dan kepuasan pengguna menurun.	Pembentukan Tim QA IT dengan prosedur dan standar pengujian yang jelas.	Keterkaitan Manajemen ASN : ▪ Ketiadaan Tim QA IT menunjukkan perlunya perencanaan strategis dalam penataan sumber daya manusia berbasis kompetensi. Dengan perencanaan yang matang, organisasi dapat mengidentifikasi kebutuhan pegawai di bidang <i>Quality Assurance</i> agar setiap proyek aplikasi memiliki pengawasan mutu yang terstruktur dan terencana. ▪ Pembentukan Tim QA IT mendorong pengembangan kompetensi ASN di bidang pengujian perangkat lunak, audit sistem, dan manajemen mutu layanan TIK. Hal ini sejalan dengan prinsip <i>capacity building</i> dalam manajemen ASN yang bertujuan meningkatkan kemampuan teknis dan profesional pegawai. ▪ Dengan adanya Tim QA IT, proses penilaian kinerja ASN menjadi lebih objektif karena terdapat indikator mutu hasil kerja yang terukur. Tim QA berperan memastikan setiap produk teknologi informasi memenuhi standar kualitas yang

					telah ditetapkan, sehingga kinerja pegawai dapat dinilai dari hasil kerja yang sesuai prosedur dan berkualitas. ▪ Keberadaan Tim QA IT memperkuat budaya kerja akuntabel dan profesional, karena setiap pengembangan sistem akan melalui proses validasi dan pengujian yang terdokumentasi. Hal ini memastikan setiap ASN melaksanakan tugas sesuai standar mutu organisasi dan bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaannya. Keterkaitan SMART ASN : ▪ Pembentukan Tim QA IT mendukung penerapan tata kelola layanan teknologi informasi yang terstandar dan terukur, memastikan setiap produk aplikasi memenuhi prinsip transparansi, efektivitas, dan efisiensi. ▪ ASN dituntut untuk memiliki kompetensi di bidang pengujian dan manajemen mutu sistem informasi. Kehadiran Tim QA IT mendorong ASN menjadi lebih profesional, adaptif, dan berorientasi pada kualitas hasil kerja. ▪ Tim QA IT berperan dalam memastikan layanan aplikasi yang dikembangkan memiliki performa optimal dan bebas dari kesalahan, sehingga mendukung peningkatan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi. ▪ Pembentukan Tim QA IT merupakan bentuk inovasi struktural dalam organisasi yang mendorong penerapan praktik terbaik (<i>best practice</i>) dalam pengelolaan mutu sistem informasi, sekaligus meningkatkan daya saing digital instansi.
--	--	--	--	--	--

Berikut penjabaran matriks identifikasi isu, sebagai berikut:

a. Belum adanya formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi

Berdasarkan hasil observasi dan diskusi dengan mentor serta *stakeholder* terkait, diketahui bahwa proses pengajuan pembangunan dan pengembangan aplikasi selama ini belum memiliki format baku yang mengacu pada standar manajemen layanan teknologi informasi. Setiap unit kerja masih menggunakan format permohonan yang berbeda-beda, sehingga menimbulkan kesulitan dalam proses verifikasi, pendataan, dan tindak lanjut oleh tim teknis. Kondisi tersebut menyebabkan alur kerja menjadi tidak efisien, potensi miskomunikasi meningkat, serta dokumentasi kebutuhan layanan tidak tersimpan secara terstruktur.

Dari hasil analisis menggunakan pendekatan manajemen ASN, isu ini menunjukkan perlunya peningkatan profesionalisme dan akuntabilitas ASN dalam menjalankan tugas pelayanan teknologi informasi. ASN di bidang TIK dituntut untuk bekerja berdasarkan sistem yang terdokumentasi, terukur, dan sesuai standar, agar kinerja organisasi dapat dievaluasi secara objektif. Selain itu, dalam perspektif *SMART ASN*, isu ini juga terkait dengan penerapan prinsip *Smart governance* dan *Smart Service*, di mana tata kelola layanan harus dilaksanakan secara transparan, efisien, dan berbasis data. Oleh karena itu, penyusunan formulir standar berbasis ISO 20000 menjadi solusi strategis untuk memperkuat tata kelola layanan aplikasi, meningkatkan koordinasi antarunit kerja, serta mendukung terwujudnya layanan publik yang modern, efektif, dan sesuai prinsip manajemen layanan internasional.

1) Kondisi saat ini

Saat ini proses permintaan layanan aplikasi di Pustekinfo belum memiliki formulir baku yang mengacu pada standar ISO/IEC 20000. Setiap permintaan sering disampaikan secara lisan, melalui pesan singkat, atau dokumen tidak terstruktur. Akibatnya, informasi yang diterima tidak lengkap dan sering terjadi miskomunikasi antara pengguna dan tim teknis. Untuk memperkuat identifikasi isu dan memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi di lapangan, penulis telah melakukan mini survei kepada pegawai di lingkungan Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI yang berperan sebagai penerima layanan aplikasi. Sebanyak 13 responden telah mengisi kuesioner yang sudah

disebarkan sebelumnya.



Gambar 2 Hasil Kuesioner Permintaan Layanan Aplikasi

Berdasarkan hasil survei pada pertanyaan pertama mengenai frekuensi penerimaan permintaan layanan aplikasi dalam sebulan terakhir, diperoleh kesimpulan bahwa sebagian besar responden memang cukup sering menerima permintaan layanan aplikasi. Sebanyak 30,8% responden menyatakan sangat sering (lebih dari 10 kali) dan 23,1% menyatakan cukup sering (5–10 kali), sehingga total 53,9% responden mengindikasikan adanya intensitas permintaan yang tinggi. Sementara itu, 38,5% responden menyatakan jarang (1–4 kali) dan hanya 7,7% responden yang tidak pernah menerima permintaan layanan aplikasi.



Gambar 3 Hasil Kuesioner Cara Permintaan Layanan Aplikasi

Hasil survei pada pertanyaan kedua mengenai cara permintaan layanan aplikasi biasanya disampaikan, terlihat bahwa mayoritas responden menerima permintaan layanan secara lisan (langsung/telepon) yaitu sebanyak 84,6% responden. Selain itu, 61,5% responden menyebutkan bahwa permintaan juga disampaikan melalui chat/email, sementara 53,8% responden menyatakan menggunakan surat resmi. Hanya sebagian kecil, yaitu 7,7% responden, yang

menerima permintaan melalui *WhatsApp*.



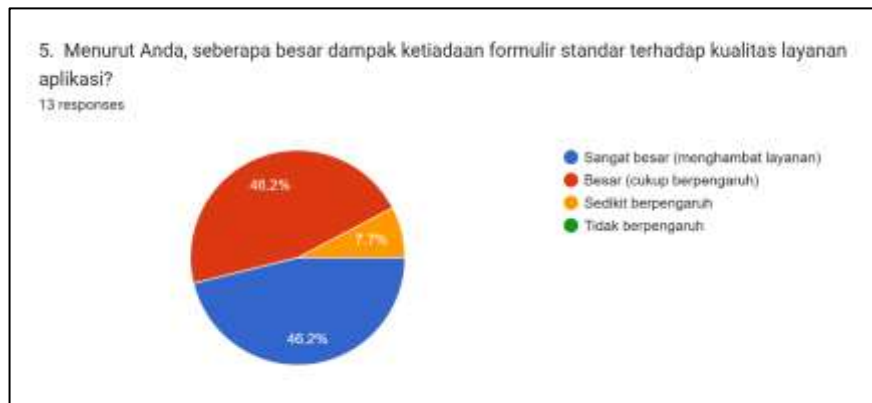
Gambar 4 Hasil Kuesioner Ketersediaan Formulir Permintaan Layanan Aplikasi

Hasil survei pada pertanyaan ketiga mengenai ketersediaan formulir standar untuk menerima permintaan layanan aplikasi, mayoritas responden, yaitu 69,2%, menyatakan bahwa saat ini belum ada formulir standar. Sementara itu, 30,8% responden menjawab tidak tahu, dan tidak ada satupun responden yang menyatakan bahwa formulir standar sudah tersedia.



Gambar 5 Hasil Kuesioner Kendala Utama yang Dialami

Hasil survei pada pertanyaan keempat mengenai kendala utama yang dialami akibat belum adanya formulir standar untuk permintaan layanan aplikasi, sebagian besar responden mengungkapkan kendala yang cukup signifikan. Sebanyak 92,3% responden menyatakan bahwa permintaan tidak terdokumentasi dengan baik, menjadikannya sebagai masalah terbesar. Selain itu, 76,9% responden menilai bahwa data permintaan sering tidak lengkap, sementara 69,2% responden mengalami miskomunikasi dengan pemohon serta kesulitan dalam melakukan prioritas permintaan. Ada juga kendala tambahan yang muncul, yaitu kelupaan akibat pesan tenggelam di *WhatsApp* (7,7%) serta catatan lain (7,7%).



Gambar 6 Hasil Kuesioner Dampak Ketidadaan Formulir Standar Layanan Aplikasi

Hasil survei pada pertanyaan kelima mengenai seberapa besar dampak ketiadaan formulir standar terhadap kualitas layanan aplikasi, mayoritas responden menilai bahwa dampaknya signifikan. Sebanyak 46,2% responden menyatakan dampaknya sangat besar hingga menghambat layanan, sementara 46,2% responden lainnya menilai bahwa ketiadaan formulir standar cukup berpengaruh terhadap kualitas layanan. Hanya 7,7% responden yang menilai dampaknya sedikit berpengaruh, dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa ketiadaan formulir standar tidak berpengaruh.



Gambar 7 Hasil Kuesioner Seberapa Penting Adanya Formulir Standar Berbasis Iso 20000

Hasil survei pada pertanyaan keenam mengenai seberapa penting adanya formulir standar berbasis ISO 20000 untuk mendukung pekerjaan responden, mayoritas menyatakan bahwa hal tersebut sangat penting. Sebanyak 69,2% responden menilai formulir standar berbasis ISO 20000 sangat penting, sementara 23,1% responden menyatakan bahwa hal tersebut penting. Hanya 7,7% responden yang menilai cukup penting, dan tidak ada yang berpendapat bahwa keberadaan formulir standar tidak penting.



Gambar 8 Hasil Kuesioner Manfaat yang Dirasakan Jika Formulir Diterapkan

Berdasarkan hasil survei pada pertanyaan ketujuh mengenai manfaat yang dirasakan jika formulir standar diterapkan, responden memberikan jawaban yang sangat positif:

- 100% responden (13 orang) menyatakan bahwa penerapan formulir standar akan membuat permintaan terdokumentasi dengan baik.
- 92,3% responden (12 orang) menilai formulir standar akan mempermudah prioritas layanan.
- 84,6% responden (11 orang) menyebutkan bahwa formulir standar akan menghasilkan data pemohon dan layanan yang lebih lengkap.
- 69,2% responden (9 orang) menyatakan manfaatnya adalah dapat mengurangi miskomunikasi dengan pemohon.



Gambar 9 Hasil Kuesioner Bersedia Jika Formulir Diterapkan

Kemudian hasil survei pada pertanyaan terakhir mengenai kesediaan menggunakan formulir standar berbasis ISO 20000 apabila diterapkan di unit kerja, seluruh responden (100% dari 13 orang) menyatakan bersedia untuk menggunakannya. Tidak ada responden yang menjawab tidak bersedia maupun ragu-ragu. Berdasarkan hasil dari 8 pertanyaan kuesioner yang dibahas

sebelumnya, kondisi yang diharapkan adalah tersedianya formulir permintaan layanan aplikasi yang terstandar, memuat informasi yang lengkap, terdokumentasi dengan baik, serta mudah ditelusuri untuk keperluan monitoring, evaluasi, dan audit.

Berikut Kesimpulan Analisis Hasil Survei dan Target/Goals Penggunaan Formulir ISO 20000 :

Tabel 2 Analisis Hasil Survei dan Target/Goals

Pertanyaan Survei	Hasil Kuantitatif	Analisis Kualitatif	Target/Goals
Seberapa besar dampak formulir standar ISO 20000?	46,2% dampak sangat besar, 53,8% cukup besar	Responden menilai formulir memberi kontribusi positif terhadap tata kelola layanan.	Minimal 80% pegawai merasakan dampak signifikan setelah penerapan formulir.
Seberapa penting keberadaan formulir standar ISO 20000?	69,2% sangat penting, 23,1% penting, 7,7% cukup penting	Mayoritas menganggap formulir krusial dalam mendukung pekerjaan.	Formulir menjadi dokumen wajib dalam setiap pengajuan layanan aplikasi.
Manfaat yang dirasakan dari penerapan formulir standar	100% dokumentasi lebih baik, 92,3% mempermudah prioritas layanan, 84,6% data lebih lengkap, 69,2% mengurangi miskomunikasi	Responden menekankan formulir meningkatkan dokumentasi, efektivitas, dan komunikasi.	Seluruh permintaan layanan terdokumentasi dengan baik, mengurangi miskomunikasi minimal 70%.
Kesediaan menggunakan formulir standar ISO 20000	100% responden menyatakan Ya	Ada komitmen penuh dari pegawai untuk mengimplementasikan formulir.	Target 100% layanan aplikasi Setjen DPR RI menggunakan formulir standar ISO 20000 mulai tahun pertama penerapan.

2) Dampak jika tidak diselesaikan

Apabila isu “Belum adanya Formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi di Pusat Teknologi Informasi” tidak segera diselesaikan, maka hal ini dapat menimbulkan berbagai permasalahan yang berdampak pada efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas tata kelola layanan teknologi informasi. Ketidakhadiran formulir standar menyebabkan proses kerja menjadi tidak

terarah, sulit diawasi, serta berpotensi menghambat pencapaian tujuan organisasi dalam memberikan layanan berbasis teknologi yang berkualitas. Adapun beberapa dampak yang dapat terjadi apabila isu ini tidak ditangani adalah sebagai berikut:

- Tidak adanya standarisasi proses layanan aplikasi, sehingga setiap unit kerja menggunakan format permohonan yang berbeda dan menyulitkan proses verifikasi serta tindak lanjut oleh tim teknis.
- Tata kelola layanan aplikasi menjadi tidak efisien, karena data kebutuhan, analisis, dan hasil pengembangan tidak terdokumentasi secara konsisten dan sulit ditelusuri kembali.
- Menurunnya akuntabilitas dan transparansi pelayanan, sebab tidak ada bukti administratif yang seragam untuk menunjukkan alur pengajuan, persetujuan, maupun hasil pelaksanaan layanan.
- Potensi miskomunikasi antarunit kerja meningkat, akibat tidak adanya format baku yang memuat informasi teknis dan fungsional secara jelas dan terstandar.
- Kinerja ASN sulit diukur secara objektif, karena tidak terdapat instrumen formal untuk menilai efektivitas pelaksanaan layanan aplikasi sesuai dengan indikator mutu layanan.
- Kualitas layanan TIK tidak memenuhi standar internasional, sehingga tidak mendukung penerapan prinsip manajemen layanan berbasis ISO 20000 yang menjadi acuan tata kelola layanan modern.

3) Kondisi yang diharapkan

Untuk mewujudkan tata kelola layanan teknologi informasi yang profesional, terukur, dan sesuai standar internasional, diperlukan adanya perbaikan sistem melalui penyusunan formulir standar berbasis ISO 20000. Dengan adanya formulir ini, diharapkan seluruh proses pengajuan pembangunan dan pengembangan aplikasi di Pusat Teknologi Informasi dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Adapun kondisi yang diharapkan setelah isu ini diselesaikan adalah sebagai berikut:

- Tersedianya formulir standar berbasis ISO 20000, yang menjadi acuan resmi dalam setiap proses pengajuan pembangunan dan pengembangan aplikasi di lingkungan Setjen DPR RI.

- Proses pengajuan dan verifikasi menjadi lebih efisien, karena informasi yang dibutuhkan telah terstruktur dengan format baku dan mudah dipahami oleh seluruh pihak terkait.
- Meningkatnya akuntabilitas dan transparansi layanan, melalui dokumentasi yang lengkap dan terdigitalisasi, sehingga memudahkan proses evaluasi dan pelacakan riwayat layanan aplikasi.
- Terbangunnya budaya kerja profesional berbasis standar layanan, di mana ASN melaksanakan tugas sesuai prosedur, indikator kinerja, dan prinsip manajemen layanan yang konsisten.
- Terwujudnya tata kelola layanan TIK yang selaras dengan standar ISO 20000, mendukung efisiensi, peningkatan kualitas layanan, serta mendukung transformasi digital di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

4) Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung *Smart governance*

Keterkaitan isu “Belum adanya Formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi di Pusat Teknologi Informasi” dengan kedudukan dan peran ASN dalam mendukung *Smart Governance* sangat erat, karena berkaitan langsung dengan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang cerdas, efisien, dan akuntabel. Dalam konteks *Smart Governance*, ASN memiliki peran strategis sebagai pelaksana kebijakan publik sekaligus penggerak inovasi dalam pengelolaan layanan berbasis teknologi. Ketidakhadiran formulir standar menyebabkan proses layanan aplikasi belum berjalan secara sistematis, transparan, dan terukur, sehingga menghambat efektivitas pelaksanaan prinsip *Good Governance* di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI. Melalui penerapan formulir berbasis ISO 20000, ASN dapat bekerja dengan pola pikir yang lebih terarah dan berbasis data, karena setiap tahapan permohonan, analisis kebutuhan, hingga pelaksanaan layanan terdokumentasi dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

Selain itu, penerapan formulir ini memperkuat nilai-nilai *Smart Governance* seperti akuntabilitas, kolaborasi, dan inovasi dalam pelaksanaan tugas. ASN diharapkan tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai agen perubahan yang mampu menginisiasi transformasi digital dalam sistem pelayanan publik. Formulir ISO 20000 berfungsi sebagai instrumen yang

menghubungkan aspek tata kelola, sumber daya manusia, dan teknologi, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang cepat, tepat, dan berbasis informasi yang valid. Dengan demikian, keberadaan formulir ini akan mendorong ASN untuk lebih profesional, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, sekaligus memperkuat posisi Pusat Teknologi Informasi sebagai unit yang berkontribusi nyata dalam mewujudkan *Smart Governance* di DPR RI.

b. Belum Efektifnya Absensi Manual Pada Saat Rapat di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI

Isu “Belum efektifnya absensi manual pada saat rapat di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI” muncul berdasarkan hasil pengamatan terhadap pelaksanaan kegiatan rapat yang rutin dilaksanakan di lingkungan unit kerja. Selama ini, proses absensi masih dilakukan secara manual dengan menggunakan lembar tanda tangan kertas. Cara tersebut sering menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan dalam proses pengumpulan data, kesalahan pencatatan nama peserta, serta kesulitan dalam melakukan rekapitulasi kehadiran secara cepat dan akurat. Selain itu, absensi manual memerlukan waktu tambahan untuk proses administrasi dan pengarsipan dokumen, yang pada akhirnya mengurangi efisiensi waktu pelaksanaan rapat. Dalam beberapa kasus, lembar absensi juga dapat hilang atau rusak, sehingga data kehadiran menjadi tidak valid dan menyulitkan proses evaluasi kehadiran pegawai.

Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem administrasi kehadiran pada kegiatan rapat di Pusat Teknologi Informasi belum berjalan secara optimal. Prosedur manual yang digunakan belum mendukung kebutuhan kerja yang dinamis dan digital, terutama dalam situasi di mana rapat dilaksanakan secara daring atau *hybrid*. Selain itu, keterbatasan mekanisme verifikasi juga mengakibatkan data kehadiran sulit dijadikan dasar yang akurat untuk laporan kegiatan atau penilaian kinerja pegawai. Hal ini menimbulkan potensi ketidaktepatan dalam pengambilan keputusan terkait evaluasi disiplin kerja dan keaktifan pegawai.

Dengan melihat kondisi tersebut, diperlukan adanya sistem yang lebih efisien, akurat, dan mudah digunakan untuk mendukung pencatatan kehadiran pada kegiatan rapat. Perubahan dari sistem manual ke sistem digital atau semi-digital

diharapkan dapat membantu proses administrasi menjadi lebih cepat, transparan, serta meminimalisir kesalahan pencatatan. Upaya ini juga akan mendukung ketertiban dan kedisiplinan pegawai dalam mengikuti kegiatan rapat serta memastikan data kehadiran tersimpan dengan baik dan mudah diakses saat diperlukan untuk kebutuhan pelaporan atau evaluasi kinerja.

1) Kondisi saat ini

Saat ini, proses absensi di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI masih dilakukan secara manual menggunakan lembar kertas seperti terlihat pada gambar. Setiap peserta rapat diharuskan menuliskan nama, jabatan, serta membubuhkan tanda tangan sebagai bukti kehadiran. Meskipun cara ini sudah lazim digunakan sejak lama, metode manual ini memiliki sejumlah kelemahan yang cukup signifikan. Proses pencatatan kehadiran menjadi tidak efisien karena membutuhkan waktu tambahan bagi setiap peserta untuk mengisi data satu per satu, terutama jika jumlah peserta rapat cukup banyak. Selain itu, potensi kesalahan penulisan nama, jabatan, atau ketidakterbacaan tanda tangan sering kali terjadi dan dapat menimbulkan kendala dalam proses verifikasi kehadiran.

Di sisi lain, metode absensi manual juga menimbulkan tantangan dalam aspek administrasi dan pengarsipan data. Lembar absensi fisik rawan hilang, rusak, atau tercecer, sehingga menyulitkan proses pelacakan data kehadiran ketika dibutuhkan untuk laporan kegiatan atau evaluasi kinerja pegawai. Proses rekapitulasi kehadiran pun memerlukan waktu tambahan karena harus dilakukan secara manual dengan menyalin data dari kertas ke sistem digital atau laporan elektronik. Hal ini menyebabkan inefisiensi dalam pengelolaan data kehadiran, terutama di era kerja yang semakin mengutamakan kecepatan dan ketepatan data.

Dengan kondisi tersebut, terlihat bahwa sistem absensi manual belum mampu mendukung kebutuhan kerja modern yang menuntut kecepatan, akurasi, dan integrasi data. Ketika rapat dilakukan secara *hybrid* atau daring, metode ini juga menjadi kurang relevan karena tidak dapat mencatat kehadiran peserta secara otomatis. Oleh karena itu, dibutuhkan inovasi berupa sistem absensi digital yang terintegrasi agar proses pencatatan kehadiran menjadi lebih efisien, transparan, dan akurat, sekaligus mendukung penerapan tata kelola teknologi informasi yang lebih baik di lingkungan Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI. Pencatatan kehadiran

rapat di Pustekinfo masih dilakukan dengan cara manual menggunakan lembar kertas yang diedarkan. Metode ini memakan waktu, rawan kesalahan input, serta tidak efisien untuk direkap. Berikut data dan fakta mengenai isu tersebut:

NO	NAMA	JABATAN	TAMBAH TANGGAL
1	Benda Mardiana	CS	11/11
2	Angus M. Sani	CS	11/11
3	Iqbal M. Sani	CS	11/11
4	Ulfah Rangkabati	CS	11/11
5	Budi	CS	11/11
6	Rony V	CS	11/11
7	Pisut	CS	11/11
8	Johannes P. S.	CS	11/11
9	Johannes P. S.	CS	11/11
10	Selma M. Sani	CS	11/11
11	Desani M. Sani	CS	11/11
12	Desani M. Sani	CS	11/11

Gambar 10 Laporan Absensi Rapat

2) Dampak jika tidak Diselesaikan

Jika permasalahan terkait belum efektifnya sistem absensi manual pada saat rapat di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI tidak segera diselesaikan, maka hal ini dapat menimbulkan berbagai dampak yang mempengaruhi efisiensi kerja, akurasi data, dan tata kelola administrasi perkantoran. Berikut ini adalah beberapa dampak yang dapat muncul apabila permasalahan ini dibiarkan berlarut-larut:

- **Inefisiensi waktu dan proses administrasi**, karena pengisian absensi secara manual memerlukan waktu tambahan bagi peserta untuk menulis data dan membubuhkan tanda tangan satu per satu, terutama pada rapat dengan jumlah peserta yang banyak.
- **Potensi kesalahan dan ketidakakuratan data**, seperti penulisan nama atau jabatan yang tidak terbaca jelas, data ganda, atau ketidaksesuaian antara daftar hadir dan peserta sebenarnya, yang dapat mengganggu validitas laporan kehadiran.
- **Risiko kehilangan atau kerusakan data absensi**, mengingat lembar

absensi berbentuk fisik rentan tercecer, rusak, atau tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga menyulitkan proses pelacakan dan pelaporan kehadiran pegawai.

- **Keterbatasan dalam pengawasan dan evaluasi kehadiran pegawai,** karena data yang tidak terdigitalisasi membuat proses rekapitulasi dan analisis tingkat kehadiran menjadi lambat dan tidak efisien, serta menyulitkan pengambilan keputusan berbasis data.
- **Kurangnya dukungan terhadap digitalisasi dan efisiensi kerja,** yang bertolak belakang dengan semangat transformasi digital dan penerapan tata kelola teknologi informasi modern di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

3) Kondisi yang Diharapkan

Kondisi yang diharapkan dari penyelesaian isu “Belum efektifnya absensi manual pada saat rapat di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI” adalah terciptanya sistem absensi yang modern, efisien, dan terintegrasi dengan tata kelola kepegawaian berbasis digital. Dengan adanya sistem tersebut, proses pencatatan kehadiran rapat dapat dilakukan secara cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Berikut beberapa kondisi ideal yang diharapkan:

- **Tersedianya sistem absensi digital terintegrasi,** yang memungkinkan pegawai melakukan pencatatan kehadiran secara elektronik, baik melalui perangkat mobile maupun komputer, sehingga mengurangi ketergantungan terhadap absensi manual berbasis kertas.
- **Proses pencatatan kehadiran yang cepat dan efisien,** di mana setiap peserta rapat dapat melakukan absensi hanya dengan satu kali klik atau pemindaian, sehingga menghemat waktu dan meminimalkan antrean dalam proses registrasi.
- **Data kehadiran yang akurat dan terdokumentasi otomatis,** sehingga tidak ada lagi kesalahan penulisan, duplikasi data, atau kehilangan dokumen absensi, dan seluruh data tersimpan secara aman dalam sistem.

- **Kemudahan rekapitulasi dan pelaporan kehadiran**, di mana pejabat atau pengelola rapat dapat dengan mudah mengunduh atau memantau data absensi secara real time untuk kebutuhan evaluasi dan pelaporan.
- **Mendukung efisiensi kerja dan transformasi digital**, sejalan dengan arah kebijakan birokrasi digital dan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

4) Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung *Smart Governance*

Keterkaitan isu “Belum efektifnya absensi manual pada saat rapat di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI” dengan Kedudukan dan Peran ASN dalam mendukung *Smart governance* sangat erat karena mencerminkan upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi. Sebagai aparatur sipil negara yang berperan sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa, ASN dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dalam mendukung birokrasi digital. Proses absensi manual yang masih menggunakan lembaran kertas, seperti yang terjadi saat ini, berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dan keterlambatan dalam rekapitulasi data kehadiran. Dengan demikian, digitalisasi sistem absensi menjadi langkah konkret ASN dalam menerapkan prinsip *governance* yang cerdas, berbasis data, dan transparan.

Selain itu, penerapan sistem absensi digital sejalan dengan semangat *Smart Governance* yang menekankan aspek *transparency*, *efficiency*, *accountability*, *responsiveness*, dan *innovation*. Melalui absensi digital, data kehadiran dapat direkam secara otomatis dan terdokumentasi secara *real time*, sehingga mendorong transparansi dalam pelaporan kehadiran pegawai serta meminimalkan potensi kesalahan dan manipulasi data. Hal ini juga mendukung peningkatan akuntabilitas ASN karena setiap individu memiliki jejak digital yang dapat diverifikasi dengan mudah. Di sisi lain, efisiensi waktu dan tenaga yang dihasilkan dari proses absensi digital memungkinkan ASN lebih fokus pada tugas-tugas substansial dalam mendukung kinerja organisasi.

Lebih jauh, inovasi dalam sistem absensi digital mencerminkan transformasi budaya kerja ASN menuju birokrasi modern yang adaptif terhadap perubahan teknologi. Implementasi sistem ini tidak hanya mempermudah administrasi kehadiran, tetapi juga memperkuat koordinasi dan manajemen waktu dalam kegiatan rapat, sehingga keputusan dapat diambil lebih cepat dan berbasis data. Dengan langkah ini, ASN di Pusat Teknologi Informasi tidak hanya melaksanakan tugas administratif, tetapi juga berkontribusi langsung dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi yang efektif dan berorientasi pada hasil, sebagaimana cita-cita *Smart governance* di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

c. Belum Tersedianya Tim QA IT di Internal Pusat Teknologi dan Informasi Setjen DPR RI

Isu “Belum tersedianya Tim QA (*Quality Assurance*) IT di internal Pusat Teknologi dan Informasi Setjen DPR RI” muncul dari kebutuhan untuk memastikan mutu dan keandalan layanan teknologi informasi yang dikembangkan dan dioperasikan oleh unit tersebut. Saat ini, setiap pengujian dan penjaminan kualitas aplikasi maupun sistem informasi masih dilakukan oleh tim pengembang itu sendiri tanpa adanya tim khusus yang berfokus pada pengawasan mutu. Kondisi ini menimbulkan potensi ketidakseimbangan antara kecepatan pengembangan dan kualitas hasil akhir, karena tidak ada proses independen yang menilai kesesuaian sistem terhadap standar teknis maupun kebutuhan pengguna. Akibatnya, beberapa aplikasi berisiko mengalami *bug*, inkonsistensi tampilan, atau kesalahan fungsional setelah dirilis, yang dapat mengganggu pelayanan digital di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

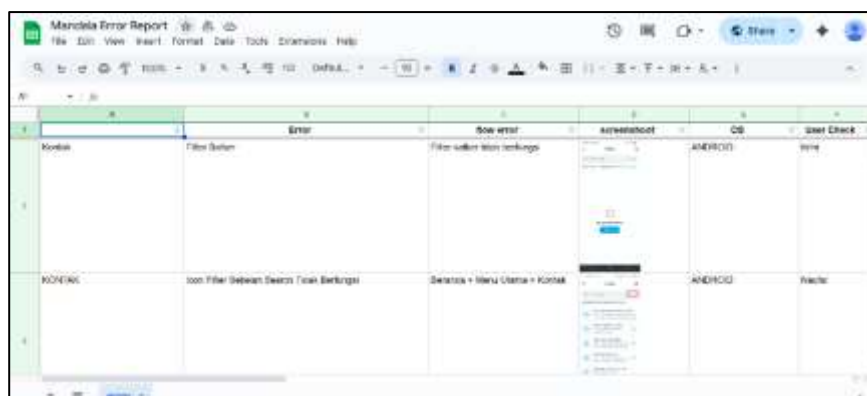
Ketiadaan tim QA IT juga berdampak pada kurangnya dokumentasi pengujian yang sistematis serta tidak adanya standar evaluasi kualitas yang seragam. Hal ini membuat proses validasi hasil kerja menjadi bergantung pada persepsi pengembang, bukan pada prosedur yang terukur dan terstandar. Selain itu, beban kerja tim pengembang menjadi semakin berat karena mereka harus melakukan fungsi ganda sebagai pembuat sekaligus penguji sistem, sehingga berpotensi menurunkan produktivitas dan akurasi hasil kerja. Dalam jangka panjang, hal ini dapat memperlambat siklus pengembangan aplikasi serta menghambat

implementasi prinsip *continuous improvement* dalam manajemen layanan TI.

Isu ini menjadi penting karena peran Pusat Teknologi dan Informasi sangat strategis dalam mendukung proses digitalisasi di lingkungan DPR RI. Keberadaan Tim QA IT akan menjadi komponen vital dalam mewujudkan standar mutu layanan teknologi informasi yang selaras dengan prinsip ISO 20000, yaitu memastikan layanan TI yang andal, aman, dan berorientasi pada pengguna. Dengan adanya tim khusus QA, setiap produk aplikasi dapat melewati proses validasi, uji coba, dan evaluasi kualitas yang konsisten sebelum digunakan secara luas. Langkah ini akan meningkatkan kredibilitas layanan digital Setjen DPR RI sekaligus mencerminkan tata kelola TI yang profesional, akuntabel, dan berkelanjutan.

1) Kondisi Saat Ini

Kondisi saat ini terkait isu “Belum tersedianya Tim QA (*Quality Assurance*) IT di internal Pusat Teknologi dan Informasi Setjen DPR RI” menunjukkan bahwa proses pengujian dan penjaminan mutu terhadap aplikasi yang dikembangkan masih dilakukan secara sederhana dan belum terstruktur dengan baik. Setiap kali ada aplikasi yang selesai dibuat, proses testing biasanya dilakukan secara internal oleh tim pengembang itu sendiri dengan menggunakan dokumen pengujian sederhana berbentuk file *Microsoft Excel*. Dalam dokumen tersebut, hasil uji coba aplikasi dicatat secara manual, seperti mencatat fitur yang diuji, hasil pengujian, dan catatan perbaikan apabila ditemukan kesalahan. Meskipun cara ini membantu dalam memastikan aplikasi dapat berjalan, metode tersebut belum mampu menjamin kualitas secara menyeluruh karena tidak ada standar baku, prosedur pengujian yang konsisten, maupun pihak independen yang memverifikasi hasilnya. Berikut data dan fakta mengenai isu tersebut:



Gambar 11 Contoh dokumen pengujian aplikasi Mandala

Selain itu, pelaksanaan pengujian aplikasi masih bersifat fleksibel dan tidak terjadwal secara formal. Ketika ada kebutuhan untuk melakukan uji coba, biasanya tim pengembang hanya menginformasikan melalui grup *WhatsApp* kerja dan meminta bantuan rekan lain untuk mencoba fitur atau mengisi data uji. Cara ini memang praktis dan cepat, tetapi hasilnya tidak terdokumentasi dengan baik serta tidak memiliki tanggung jawab dan pembagian peran yang jelas. Tidak jarang, hasil pengujian dilakukan secara terbatas dan bergantung pada waktu luang pegawai, sehingga ada kemungkinan beberapa kesalahan tidak terdeteksi sebelum aplikasi digunakan oleh pengguna akhir. Kondisi ini berpotensi menimbulkan gangguan pada fungsi aplikasi, menurunkan kualitas layanan, dan memperlambat proses perbaikan ketika ditemukan bug setelah implementasi. Berikut data dan fakta mengenai isu tersebut:



Gambar 12 Permintaan testing aplikasi

Dengan tidak adanya tim khusus yang menangani *Quality Assurance*, proses pengujian menjadi tidak efisien dan rawan ketidakkonsistenan antarproyek. Dokumentasi hasil pengujian yang disimpan di *Microsoft Excel* juga berpotensi tercecer atau tidak diperbarui dengan baik seiring berjalannya waktu. Kondisi ini menunjukkan perlunya pembentukan Tim QA IT yang memiliki tugas dan tanggung jawab khusus dalam melakukan pengujian, penyusunan standar mutu

aplikasi, serta dokumentasi hasil evaluasi secara sistematis. Dengan adanya tim tersebut, proses testing akan lebih terstruktur, akurat, dan terdokumentasi dengan baik.

2) Dampak Jika tidak Diselesaikan

Apabila isu “Belum tersedianya Tim QA (*Quality Assurance*) IT di internal Pusat Teknologi dan Informasi Setjen DPR RI” tidak segera diselesaikan, maka akan muncul berbagai dampak yang berpengaruh terhadap kualitas layanan teknologi informasi, efektivitas kerja, serta kredibilitas hasil pengembangan aplikasi. Ketiadaan tim yang secara khusus bertanggung jawab terhadap pengujian dan penjaminan mutu dapat menyebabkan proses pengembangan aplikasi berjalan tanpa standar kualitas yang konsisten. Berikut beberapa dampak yang dapat terjadi apabila permasalahan ini tidak segera ditangani:

- **Kualitas aplikasi tidak terjamin secara optimal**, karena proses pengujian dilakukan secara tidak sistematis dan tanpa metode baku, sehingga potensi kesalahan atau bug tidak sepenuhnya terdeteksi sebelum aplikasi digunakan.
- **Kualitas aplikasi tidak terjamin secara optimal**, karena proses pengujian dilakukan secara tidak sistematis dan tanpa metode baku, sehingga potensi kesalahan atau bug tidak sepenuhnya terdeteksi sebelum aplikasi digunakan.
- **Proses pengembangan menjadi tidak efisien**, karena pengembang harus melakukan fungsi ganda sebagai pembuat dan penguji aplikasi, sehingga waktu dan tenaga tidak teralokasi dengan efektif.
- **Dokumentasi hasil pengujian tidak konsisten**, karena data pengujian masih dicatat manual di *Microsoft Excel* tanpa mekanisme pelaporan terstandar, sehingga sulit melakukan pelacakan atau audit kualitas sistem.
- **Menurunnya kepercayaan pengguna terhadap layanan TI**, ketika aplikasi yang dihasilkan sering mengalami gangguan teknis atau kesalahan fungsi, sehingga menurunkan citra profesionalitas Pusat

Teknologi dan Informasi.

Dengan demikian, pembentukan Tim QA IT menjadi langkah penting untuk memastikan setiap produk aplikasi dan sistem informasi yang dikembangkan benar-benar berkualitas, andal, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna dan standar tata kelola layanan yang profesional.

3) Kondisi yang Diharapkan

Kondisi yang diharapkan dari penyelesaian isu “Belum tersedianya Tim QA (*Quality Assurance*) IT di internal Pusat Teknologi dan Informasi Setjen DPR RI” adalah terciptanya sistem pengujian dan penjaminan mutu layanan teknologi informasi yang profesional, terukur, dan berstandar. Dengan adanya Tim QA IT yang khusus menangani proses pengujian, setiap aplikasi yang dikembangkan dapat melalui tahapan evaluasi yang sistematis dan terdokumentasi dengan baik sebelum dirilis. Adapun kondisi yang diharapkan setelah isu ini diselesaikan adalah sebagai berikut:

- **Terbentuknya Tim QA IT yang khusus menangani penjaminan mutu aplikasi dan sistem informasi**, dengan struktur dan tugas yang jelas, serta didukung kompetensi teknis di bidang pengujian perangkat lunak.
- **Tersusunnya prosedur dan standar pengujian aplikasi yang baku**, mencakup tahapan perencanaan, pelaksanaan, dokumentasi hasil uji, serta tindak lanjut perbaikan berdasarkan temuan pengujian.
- **Tersedianya sistem dokumentasi dan pelaporan hasil QA secara digital**, sehingga setiap hasil pengujian dapat dipantau, disimpan, dan ditelusuri dengan mudah untuk kebutuhan evaluasi maupun audit kualitas.
- **Meningkatnya kualitas dan keandalan aplikasi yang dikembangkan**, karena setiap sistem telah melalui proses verifikasi dan validasi secara menyeluruh sebelum digunakan oleh pengguna akhir.

- **Meningkatnya efisiensi kerja tim pengembang**, karena mereka dapat fokus pada proses pengembangan, sementara tim QA memastikan kualitas hasil kerja secara independen dan objektif.

Dengan tercapainya kondisi tersebut, Pusat Teknologi dan Informasi akan memiliki mekanisme pengendalian mutu yang kuat, mendukung budaya kerja profesional, serta meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas layanan digital di lingkungan DPR RI.

4) Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung *Smart governance*

Keterkaitan isu “Belum tersedianya Tim QA (*Quality Assurance*) IT di internal Pusat Teknologi dan Informasi Setjen DPR RI” dengan Kedudukan dan Peran ASN dalam mendukung *Smart Governance* sangat erat, karena menyangkut upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kualitas layanan publik. ASN memiliki kedudukan sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan masyarakat, serta perekat dan pemersatu bangsa, sehingga dituntut untuk menjalankan tugasnya dengan profesionalisme dan tanggung jawab tinggi, termasuk dalam bidang pengelolaan layanan teknologi informasi. Ketiadaan Tim QA IT mencerminkan belum optimalnya sistem pengawasan mutu dalam proses pengembangan aplikasi yang menjadi tulang punggung layanan digital di lingkungan DPR RI. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pengendalian dan evaluasi, yang seharusnya menjadi bagian dari tata kelola pemerintahan yang cerdas (*Smart Governance*), belum berjalan dengan maksimal.

Melalui pembentukan Tim QA IT, ASN diharapkan dapat berperan lebih aktif dalam memperkuat fungsi pengawasan, pengendalian, dan evaluasi kualitas layanan berbasis teknologi informasi. Keberadaan tim ini merupakan wujud penerapan prinsip *transparency*, *accountability*, dan *efficiency* dalam tata kelola layanan, di mana setiap aplikasi atau sistem yang dikembangkan akan melewati proses verifikasi mutu yang objektif dan terdokumentasi. Dengan demikian, ASN tidak hanya menjalankan fungsi teknis semata, tetapi juga memastikan bahwa hasil kerja memiliki nilai manfaat yang terukur dan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku. Proses ini sejalan dengan semangat *Smart Governance* yang mengedepankan pengambilan keputusan berbasis data, sistem yang terdokumentasi

dengan baik, serta mekanisme kontrol kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan.

Selain itu, keberadaan Tim QA IT juga mendorong peningkatan kolaborasi antarpegawai dan antarunit kerja di lingkungan Pusat Teknologi dan Informasi. Melalui sinergi antara tim pengembang, QA, dan pengguna layanan, dihasilkan sistem yang lebih stabil, aman, dan sesuai kebutuhan organisasi. Dalam konteks yang lebih luas, hal ini menggambarkan penerapan *good governance* dalam pengelolaan teknologi informasi, di mana ASN berperan sebagai agen perubahan yang berorientasi pada hasil dan inovasi. Dengan adanya sistem penjaminan mutu yang jelas dan terstruktur, ASN turut mendukung terwujudnya birokrasi yang responsif, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta konsisten dalam memberikan layanan publik yang berkualitas tinggi dan berintegritas sesuai prinsip *Smart Governance* di Sekretariat Jenderal DPR RI.

B. Penetapan Isu Prioritas

1. Teknik Tapisan Isu

Berdasarkan pemaparan di atas, teknik tapisan isu yang digunakan adalah metode USG yang terdiri dari *Urgency*, *Seriousness*, *Growth*. Metode USG merupakan teknik yang digunakan untuk untuk menapis isu dan menentukan prioritas isu mana yang perlu diselesaikan. *Urgency* menentukan seberapa mendesak isu untuk dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti. *Seriousness* menentukan seberapa serius suatu isu perlu dibahas dan dikaitkan dengan dampak yang dapat ditimbulkan dari isu tersebut. *Growth* menentukan seberapa besar kemungkinan isu tersebut dapat memburuk jika tidak segera ditangani. Kriteria nilai menggunakan skala *Likert* dengan rentang skor 1-5, yakni skor 1 sangat kecil hingga skor 5 sangat besar. Skor-skor ini yang kemudian dapat digunakan untuk menentukan prioritas penanganan isu, sehingga isu-isu yang paling mendesak, serius, dan berpotensi berkembang dapat diatasi terlebih dahulu. Berikut ini terlampir penjabaran atas kriteria skala *Likert* dari teknik USG:

Tabel 3 Indikator Kategori Urgency

No.	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat mendesak	Waktu yang tersedia untuk menangani isu kurang dari 1 bulan

4	Mendesak	Waktu yang tersedia untuk menangani isu kurang dari 2 bulan
3	Cukup mendesak	Waktu yang tersedia untuk menangani isu antara 2-6 bulan
2	Kurang mendesak	Waktu yang tersedia untuk menangani isu antara 6-12 bulan
1	Tidak mendesak	Waktu yang tersedia untuk menangani isu lebih dari 1 tahun

Tabel 4 Indikator Kategori *Seriousness*

No.	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat serius	Mempengaruhi indeks kinerja instansi ranah pejabat tinggi dan unit kerja, mempengaruhi kesejahteraan pegawai dan mengancam harmonisasi internal
4	Serius	Mempengaruhi indeks kinerja instansi hanya pada ranah unit kerja, mempengaruhi kesejahteraan pegawai dan mengancam harmonisasi internal
3	Cukup serius	Mempengaruhi Indeks Kinerja Instansi hanya pada ranah unit kerja, namun tidak mempengaruhi kesejahteraan pegawai dan tidak mengancam harmonisasi internal
2	Kurang serius	Tidak mempengaruhi indeks kinerja instansi dan kesejahteraan pegawai, namun berpotensi mengancam harmonisasi internal
1	Tidak serius	Tidak mempengaruhi indeks kinerja instansi, kesejahteraan pegawai, harmonisasi internal

Tabel 5 Indikator Kategori *Growthness*

No.	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat cepat memburuk	Isu berpotensi akan berkembang jika tidak ditangani dalam waktu kurang dari 1 bulan
4	Cepat memburuk	Isu berpotensi akan berkembang jika tidak ditangani dalam waktu kurang dari 2 bulan

3	Cukup cepat memburuk	Isu berpotensi akan berkembang jika tidak ditangani dalam waktu antara 2-6 bulan
2	Kurang cepat memburuk	Isu berpotensi akan berkembang jika tidak ditangani dalam waktu antara 6-12 bulan
1	Tidak cepat memburuk	Isu berpotensi akan berkembang jika tidak ditangani dalam waktu lebih dari 1 tahun

Rumus Perhitungan:

Jumlah Skor = U + S + G

Isu dengan jumlah skor tertinggi menjadi prioritas utama untuk ditangani.

Berikut penerapan tapisan isu menggunakan teknik USG:

Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik Tapisan Isu USG

Tabel 6 Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik Tapisan Isu USG

No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai	Prioritas
		U	S	G		
1	Isu Ke-1 Belum adanya formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI	5	4	4	13	1
2	Isu Ke-2 Belum efektifnya absensi manual pada saat rapat di Pusat Teknologi Setjen DPR RI	2	2	2	6	3
3	Isu Ke-3 Belum tersedianya Tim QA IT di internal Pusat Teknologi dan Informasi Setjen DPR RI	3	3	2	8	2

Berdasarkan analisis tapisan isu dengan metode USG diatas, pemberian nilai untuk setiap kriteria di atas diberikan berdasarkan pertimbangan, antara lain:

a. Belum adanya formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI

Isu ini memenuhi kriteria USG dengan total jumlah nilai 13 dan menjadi prioritas Pertama untuk diselesaikan.

- **Urgency (5 - Sangat Mendesak):**

Isu ini tergolong sangat mendesak karena kebutuhan adanya formulir standar ISO 20000 sudah sangat diperlukan untuk memastikan setiap pengajuan layanan aplikasi memiliki tata kelola dan dokumentasi yang sesuai standar manajemen layanan TI. Tanpa formulir ini, proses pengajuan masih manual dan tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga perlu segera ditangani dalam waktu kurang dari satu bulan.

- ***Seriousness (4 - Serious):***

Dampak dari belum adanya formulir ini cukup serius karena dapat memengaruhi konsistensi dan kualitas layanan aplikasi. Hal ini juga berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan standar ISO 20000 yang mendukung profesionalisme dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan TIK.

- ***Growth (4 - Cepat Memburuk):***

Isu ini dapat berkembang cepat memburuk jika tidak segera ditangani. Ketidakhadiran formulir dapat menimbulkan ketidakteraturan dalam proses dokumentasi, duplikasi pekerjaan, serta kesulitan dalam audit layanan TIK di masa mendatang.

b. Belum efektifnya absensi manual pada saat rapat di Pusat Teknologi Setjen DPR RI

Isu ini memenuhi kriteria USG dengan total jumlah nilai 6 dan menjadi prioritas Ketiga untuk diselesaikan.

- ***Urgency (2 - Kurang Mendesak):***

Isu ini dinilai kurang mendesak karena sistem absensi manual masih bisa digunakan meskipun kurang efisien. Penanganannya masih dapat ditunda dalam jangka waktu 6–12 bulan tanpa mengganggu kinerja utama unit.

- ***Seriousness (2 - Kurang Serius):***

Dampaknya tergolong kecil karena hanya berpengaruh pada efisiensi dan ketertiban administrasi kehadiran rapat, namun tidak memengaruhi kinerja utama instansi secara langsung.

- ***Growth (2 - Kurang Cepat Memburuk):***

Potensi isu ini berkembang buruk tergolong rendah. Walau tetap berpotensi menimbulkan masalah dalam rekap kehadiran, risikonya masih bisa dikendalikan dengan cara administratif.

c. Belum tersedianya Tim QA IT di internal Pusat Teknologi dan Informasi Setjen DPR RI

Isu ini memenuhi kriteria USG dengan total jumlah nilai 6 dan menjadi prioritas Kedua untuk diselesaikan.

- ***Urgency (3 - Cukup Mendesak):***

Isu ini cukup mendesak karena kebutuhan akan Tim *Quality*

Assurance (QA) semakin meningkat seiring bertambahnya proyek pengembangan aplikasi. Namun, urgensinya masih bisa dikelola dalam rentang waktu 2–6 bulan.

- ***Seriousness* (3 - Cukup Serius):**

Dampak dari belum adanya tim QA cukup besar terhadap mutu hasil pengembangan aplikasi, karena tidak ada proses uji kualitas yang terstruktur untuk memastikan kelayakan sistem sebelum digunakan oleh pengguna.

- ***Growth* (2 - Kurang Cepat Memburuk):**

Potensi memburuknya isu masih tergolong rendah. Walau tidak adanya tim QA bisa menimbulkan kesalahan teknis berulang, dampaknya tidak langsung meluas jika masih ada mekanisme pengujian informal oleh pengembang.

2. Pemilihan Isu Prioritas

Dari ketiga isu yang telah diidentifikasi, isu yang menjadi prioritas utama adalah belum adanya Formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI. Berdasarkan hasil penilaian menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) dengan total nilai tertinggi yaitu 13 dari 15, isu ini menunjukkan tingkat urgensi dan keseriusan yang tinggi serta potensi pertumbuhan yang signifikan apabila tidak segera ditangani. Berikut penjabaran alasan pemilihan isu prioritas tersebut:

- ***Urgency***

Tingkat urgensi isu ini tergolong sangat tinggi karena belum tersedianya formulir standar layanan aplikasi menyebabkan proses pengajuan pembangunan atau pengembangan aplikasi tidak terdokumentasi dengan baik. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesulitan dalam melakukan pelacakan, validasi, dan audit terhadap permintaan layanan yang diajukan oleh unit kerja. Dalam konteks penerapan tata kelola teknologi informasi yang baik (*Good IT Governance*), standar ISO 20000 berfungsi untuk memastikan setiap proses layanan terdokumentasi dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, penanganan isu ini sangat mendesak agar alur pengajuan layanan aplikasi menjadi lebih tertib, transparan, dan efisien.

- ***Seriousness***

Dampak dari belum adanya formulir standar layanan aplikasi cukup serius

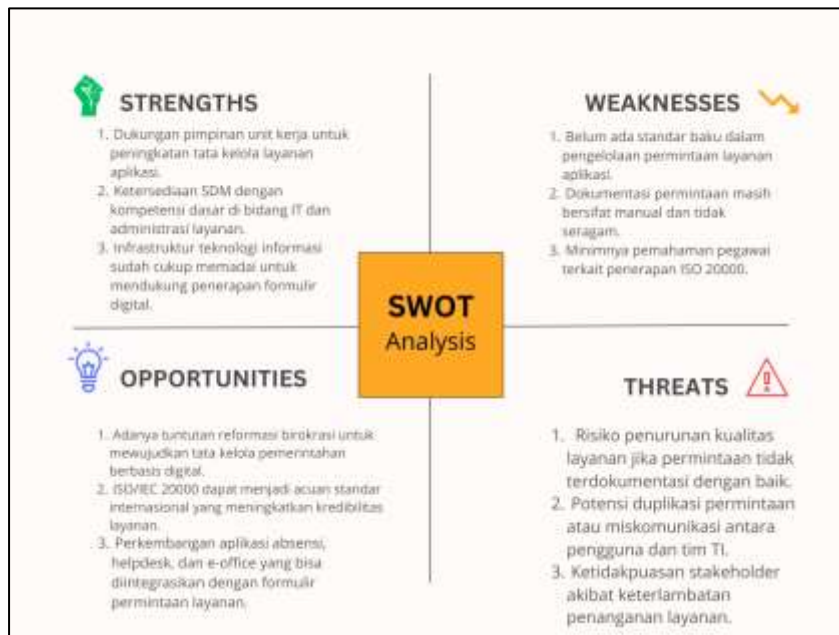
terhadap efektivitas manajemen layanan di Pusat Teknologi Informasi. Ketidadaan formulir menyebabkan proses identifikasi kebutuhan dan klasifikasi permintaan aplikasi menjadi tidak konsisten, sehingga berpotensi menimbulkan miskomunikasi antara pemohon dan tim pengembang. Selain itu, ketidakteraturan dalam dokumentasi dapat mengurangi kredibilitas instansi dalam penerapan standar manajemen layanan berbasis ISO 20000. Apabila kondisi ini terus dibiarkan, maka mutu layanan TIK di lingkungan Setjen DPR RI dapat menurun dan menghambat pencapaian target kinerja organisasi.

- ***Growth***

Potensi pertumbuhan isu ini tergolong cepat memburuk jika tidak segera ditangani. Semakin lama formulir standar belum tersedia, semakin besar potensi munculnya duplikasi data, kesalahan teknis dalam pengajuan, dan inkonsistensi antar-unit kerja. Hal ini dapat menyebabkan beban tambahan bagi petugas helpdesk dan memperlambat proses verifikasi permintaan layanan. Sebaliknya, apabila formulir standar berbasis ISO 20000 segera diterapkan, maka proses pengajuan akan menjadi lebih efisien, terdokumentasi dengan baik, dan selaras dengan prinsip *continuous improvement* dalam manajemen layanan TIK.

C. Analisis Isu

Isu prioritas yang diangkat adalah Belum adanya formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi. Isu ini muncul karena belum adanya standar baku dalam mendokumentasikan permintaan layanan aplikasi di Pustekinfo. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab isu tersebut, dilakukan analisis menggunakan teknik SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*). Oleh karena itu, diperlukan solusi berupa pengembangan formulir ISO 20000 agar layanan aplikasi lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Berikut adalah hasil analisis SWOT secara kualitatif dalam formulasi gagasan pemecahan isu:



Gambar 13 SWOT Analysis Penyebab Isu

Berikut penjabaran hasil analisis SWOT terhadap isu Penguatan Tata Kelola Layanan Melalui Standarisasi Formulir Aplikasi Berbasis ISO 20000 di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI :

a. *Strengths* (Kekuatan)

Kekuatan utama dalam peningkatan tata kelola layanan aplikasi terletak pada dukungan pimpinan unit kerja yang memiliki komitmen kuat terhadap pengembangan sistem layanan berbasis digital. Dukungan ini memberikan dorongan positif bagi seluruh pegawai untuk berpartisipasi aktif dalam proses perbaikan layanan. Selain itu, ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi dan administrasi layanan menjadi faktor pendukung penting dalam implementasi sistem digital yang efektif. SDM yang kompeten memungkinkan proses pengelolaan permintaan layanan berjalan lebih cepat, tepat, dan efisien. Tidak hanya itu, infrastruktur teknologi informasi yang telah tersedia juga tergolong cukup memadai untuk mendukung penerapan formulir permintaan layanan digital. Kondisi tersebut menjadi pondasi kuat bagi unit kerja dalam melaksanakan inovasi layanan serta meningkatkan efektivitas kinerja organisasi menuju tata kelola yang lebih transparan dan responsif.

b. *Weaknesses* (Kelemahan)

Meskipun memiliki sejumlah kekuatan, masih terdapat beberapa kelemahan yang menjadi tantangan dalam penerapan tata kelola layanan aplikasi digital. Salah satu kelemahan utama adalah belum adanya standar baku dalam pengelolaan permintaan layanan, sehingga proses permintaan masih dilakukan secara manual dan belum terdokumentasi secara optimal. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dalam pengarsipan serta kesulitan dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja layanan. Selain itu, dokumentasi permintaan yang belum seragam menyebabkan kurangnya konsistensi data antara satu layanan dengan layanan lainnya. Aspek lain yang juga perlu mendapat perhatian adalah masih minimnya pemahaman pegawai terhadap standar ISO 20000 yang menjadi acuan internasional dalam manajemen layanan TI. Kurangnya pemahaman ini berdampak pada belum maksimalnya penerapan prinsip-prinsip standar layanan dalam proses kerja sehari-hari.

c. *Opportunities* (Peluang)

Di sisi peluang, transformasi digital dalam birokrasi menjadi momentum penting bagi peningkatan tata kelola layanan berbasis aplikasi. Adanya tuntutan reformasi birokrasi untuk mewujudkan pemerintahan yang adaptif dan efisien mendorong organisasi untuk segera melakukan digitalisasi pada berbagai aspek layanan, termasuk pengelolaan formulir permintaan layanan. Selain itu, penerapan standar ISO/IEC 20000 dapat dijadikan pedoman bagi unit kerja untuk meningkatkan mutu, konsistensi, dan kredibilitas dalam pengelolaan layanan digital. Standar ini memberikan arah yang jelas dalam membangun sistem layanan yang terukur, terdokumentasi, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Peluang lainnya datang dari perkembangan pesat aplikasi pendukung seperti sistem absensi digital, *helpdesk*, dan *e-office* yang dapat diintegrasikan dengan formulir permintaan layanan digital. Integrasi ini tidak hanya memudahkan koordinasi antarpegawai, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan transparansi proses kerja di lingkungan instansi.

d. *Threats* (Ancaman)

Namun demikian, terdapat beberapa ancaman yang perlu diantisipasi untuk

memastikan implementasi sistem layanan digital berjalan efektif dan berkelanjutan. Risiko utama adalah kemungkinan penurunan kualitas layanan apabila permintaan tidak terdokumentasi dengan baik. Ketidakteraturan dalam pencatatan dapat menimbulkan kesalahan informasi, keterlambatan penanganan, serta ketidakpuasan pengguna layanan. Selain itu, potensi duplikasi permintaan atau miskomunikasi antara pengguna dan tim teknologi informasi dapat menghambat penyelesaian layanan secara tepat waktu. Hal ini dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan *stakeholder* terhadap sistem layanan yang diterapkan. Ancaman lainnya adalah adanya kemungkinan ketidakpuasan *stakeholder* akibat keterlambatan atau ketidaktepatan dalam penanganan permintaan, yang bisa menghambat proses kerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme monitoring dan evaluasi yang jelas serta koordinasi yang efektif antara pengguna dan tim TI agar kualitas layanan tetap terjaga sesuai standar.

D. Gagasan Pemecahan Isu

Berdasarkan hasil analisis, isu Belum adanya formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi muncul karena belum adanya standar baku dalam pendokumentasian permintaan layanan aplikasi. Gagasan pemecahan isu ini difokuskan pada penerapan formulir yang sesuai standar manajemen layanan TI (ISO/IEC 20000), sehingga seluruh permintaan layanan terdokumentasi secara lengkap, akuntabel, dan dapat ditelusuri.

Adapun gagasan pemecahan isu tersebut meliputi:

Tabel 7 Gagasan Pemecahan Isu dan Solusi

Tahapan	Uraian Kegiatan	Solusi yang Diharapkan
1. Penyusunan Formulir Standar	Merancang format formulir permintaan layanan aplikasi sesuai standar ISO 20000 (mencakup identitas pemohon, jenis layanan, urgensi, catatan tindak lanjut).	Tersedia formulir standar yang terdokumentasi dan seragam dalam setiap permintaan layanan dengan menggunakan <i>Tools Microsoft 365</i> .

2. Koordinasi & Diskusi Stakeholder	Melakukan koordinasi dan diskusi dengan pimpinan unit kerja serta <i>stakeholder</i> terkait untuk menyepakati format, isi, dan alur permintaan layanan aplikasi.	Adanya kesepahaman bersama tentang pentingnya standarisasi formulir sehingga implementasi lebih mudah diterima dan didukung semua pihak.
3. Sosialisasi & Pelatihan Internal	Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan singkat kepada pegawai terkait penggunaan formulir standar dan pemahaman ISO 20000.	Peningkatan kompetensi dan pemahaman pegawai dalam tata kelola layanan berbasis standar.
4. Implementasi Uji Coba Formulir	Menggunakan formulir standar dalam setiap permintaan layanan aplikasi untuk periode uji coba.	Permintaan layanan tercatat secara rapi, cepat, dan mengurangi risiko miskomunikasi maupun duplikasi.
5. Monitoring, Evaluasi & Perbaikan	Melakukan evaluasi penggunaan formulir, mengumpulkan umpan balik pengguna, dan melakukan perbaikan bila diperlukan.	Formulir menjadi lebih efektif, sederhana, dan sesuai kebutuhan pengguna serta standar ISO 20000.

Berdasarkan tabel gagasan pemecahan isu, dapat disimpulkan bahwa penyusunan formulir standar berbasis ISO 20000 merupakan langkah strategis dalam memperkuat tata kelola layanan aplikasi di unit kerja. Melalui tahapan koordinasi dan diskusi dengan stakeholder, sosialisasi, implementasi uji coba, hingga monitoring dan evaluasi, diharapkan tercipta standar formulir yang terdokumentasi dengan baik, seragam, serta mudah digunakan. Penerapan tahapan ini juga mampu meningkatkan kompetensi pegawai, meminimalisir risiko miskomunikasi, dan mempercepat proses pelayanan. Dengan demikian, solusi yang ditawarkan bukan hanya menyelesaikan isu ketidakteraturan permintaan layanan, tetapi juga mendukung tercapainya tata kelola layanan yang efektif, transparan, dan selaras dengan prinsip *Smart Governance*.



Gambar 14 Formulir Pembangunan Aplikasi

Berikut penjabaran Formulir Pembangunan Aplikasi berdasarkan setiap bagian pertanyaannya :

1. Identitas Pemohon

Bagian ini berfungsi untuk mengidentifikasi siapa yang mengajukan usulan pembangunan aplikasi.

- a. Nama, Jabatan, dan Unit Kerja diisi oleh pemohon untuk memberikan kejelasan mengenai pihak yang bertanggung jawab atas pengajuan.
- b. Tanggal Usulan Pembangunan Aplikasi berguna untuk mencatat waktu pengajuan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar penjadwalan dan monitoring proses tindak lanjut oleh Pusat Teknologi Informasi (Pustekinfo).

Bagian ini memastikan bahwa setiap usulan memiliki jejak administratif yang jelas dan dapat ditelusuri.

2. Informasi Usulan Pembangunan Aplikasi

Bagian ini merupakan inti dari formulir, di mana pemohon menjelaskan kebutuhan dan rencana pembangunan aplikasi secara lebih rinci.

a. Nama Aplikasi

Berisi nama yang diusulkan untuk aplikasi baru, yang akan menjadi identitas awal proyek.

b. Aplikasi ini dibangun untuk kebutuhan

Menjelaskan bidang atau proses kerja apa yang akan didukung oleh aplikasi tersebut, misalnya untuk administrasi, layanan publik, atau pengelolaan data internal.

c. Siapa yang akan menggunakan aplikasi ini

Mengidentifikasi kelompok pengguna utama (misalnya pegawai internal, pimpinan, atau masyarakat umum). Hal ini penting untuk menentukan desain dan fitur aplikasi sesuai kebutuhan pengguna.

d. Deskripsi Singkat Aplikasi

Uraian ringkas mengenai fungsi utama aplikasi, gambaran umum cara kerja, serta nilai tambah yang ditawarkan.

e. Latar Belakang dan Permasalahan yang Ingin Diselesaikan

Menjelaskan alasan mengapa aplikasi perlu dibangun, termasuk kendala dalam sistem yang ada saat ini dan bagaimana aplikasi ini menjadi solusi.

f. Tujuan dan Manfaat

Menggambarkan hasil yang diharapkan dari pembangunan aplikasi serta dampak positif yang akan dirasakan oleh organisasi dan pengguna.

g. Aplikasi akan dibangun pada Platform

Pemohon memilih platform yang sesuai seperti *web*, *mobile*, atau *desktop*. Hal ini membantu tim teknis menentukan teknologi dan sumber daya yang dibutuhkan.

h. Bagaimana aplikasi ini dapat diakses?

Menguraikan mekanisme akses aplikasi, misalnya melalui intranet, website publik, atau aplikasi internal. Ini penting untuk memastikan keamanan dan ketersediaan layanan.

i. Waktu yang diperlukan untuk merealisasikan Pembangunan Aplikasi baru ini (berapa hari kalender)

Pemohon memperkirakan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembangunan aplikasi, yang akan menjadi bahan pertimbangan dalam perencanaan dan alokasi sumber daya.

j. Sumber Pendanaan

Menjelaskan asal dana untuk pelaksanaan proyek, apakah berasal dari anggaran internal, hibah, atau kerja sama pihak lain. Hal ini memastikan proses pengembangan dapat dilakukan sesuai ketentuan dan transparansi anggaran.

3. Nilai Tambah

Bagian ini bertujuan untuk menilai manfaat atau nilai tambah yang akan diperoleh dari pembangunan aplikasi, baik secara berwujud (*tangible*) maupun tidak berwujud (*intangible*).

Nilai Berwujud (*Tangible Value*) menggambarkan manfaat yang dapat diukur secara kuantitatif, seperti peningkatan efisiensi waktu kerja, pengurangan biaya operasional, peningkatan jumlah layanan yang dapat diselesaikan, atau percepatan waktu respon pengguna. Contohnya, pembangunan aplikasi dapat memangkas waktu proses persetujuan dari 3 hari menjadi 1 hari.

Nilai Tak Berwujud (*Intangible Value*) berfokus pada manfaat kualitatif yang tidak secara langsung diukur dengan angka, namun berdampak pada peningkatan kualitas layanan dan citra organisasi. Misalnya, peningkatan kepuasan pengguna, transparansi proses, kemudahan akses informasi, serta mendukung budaya kerja digital di lingkungan instansi.

Dengan mencantumkan nilai berwujud dan tak berwujud, bagian ini membantu menegaskan urgensi pembangunan aplikasi serta relevansinya terhadap visi dan misi organisasi.

a. Kebutuhan Fungsional Usulan Pembangunan Aplikasi

Pada bagian ini, pemohon diminta untuk menjabarkan fitur-fitur utama atau fungsi inti yang dibutuhkan dalam aplikasi yang diusulkan. Kebutuhan fungsional menjelaskan apa yang harus dilakukan oleh sistem untuk mendukung proses kerja pengguna.

Contoh kebutuhan fungsional antara lain:

1. Sistem mampu melakukan *login* pengguna dengan autentikasi *multi-level*.

2. Aplikasi dapat menampilkan *dashboard* ringkasan data dan laporan otomatis.
3. Pengguna dapat mengunggah dan mengunduh dokumen dengan aman.
4. Adanya notifikasi otomatis untuk setiap perubahan status pengajuan.
5. Sistem menyediakan fitur pencarian dan filter berdasarkan kategori tertentu.

Kebutuhan fungsional menjadi dasar bagi tim pengembang dalam merancang struktur sistem dan alur interaksi antar pengguna dengan aplikasi.

b. Kebutuhan Non-Fungsional Usulan Pembangunan Aplikasi

Bagian ini berisi aspek teknis dan standar kualitas sistem yang tidak berhubungan langsung dengan fungsi utama aplikasi, tetapi berpengaruh besar terhadap kinerja, keamanan, dan pengalaman pengguna (*user experience*). Pemohon wajib melampirkan file Proposal Spesifikasi Kebutuhan Aplikasi (SKA) yang telah diisi lengkap sesuai format. Contoh kebutuhan non-fungsional yang biasanya dicantumkan meliputi:

1. Keamanan: Sistem harus menggunakan enkripsi data dan kontrol akses pengguna.
2. Kinerja: Aplikasi harus mampu menampung sekurang-kurangnya 100 pengguna aktif secara bersamaan tanpa penurunan performa.
3. Ketersediaan: Aplikasi harus dapat diakses 24 jam dengan *uptime* minimal 99%.
4. Portabilitas: Aplikasi dapat dijalankan di berbagai platform (*web* dan *mobile*).
5. Kemudahan penggunaan (*usability*): Antarmuka dirancang sederhana, intuitif, dan ramah pengguna.

Kebutuhan non-fungsional ini berfungsi sebagai acuan tim teknis untuk memastikan kualitas aplikasi sesuai standar ISO/IEC 20000 dan SPBE. Kebutuhan non-fungsional ini berfungsi sebagai acuan tim teknis untuk memastikan kualitas aplikasi sesuai standar ISO/IEC 20000 dan SPBE.

c. Persetujuan

Bagian ini menunjukkan dukungan dan legalitas formal dari pimpinan unit kerja pemohon terhadap usulan pembangunan aplikasi. Pemohon wajib mencantumkan persetujuan pejabat berwenang dengan menuliskan nama pimpinan, jabatannya, serta melampirkan Nota Dinas resmi dari unit kerja terkait.

Nota dinas berfungsi sebagai dasar administrasi dan bukti bahwa permohonan pembangunan aplikasi telah melalui proses internal dan mendapatkan izin prinsip dari pimpinan unit kerja.

Dengan adanya persetujuan ini, proses verifikasi di Pusat Teknologi Informasi menjadi lebih efisien karena usulan sudah terjamin keabsahannya dari sisi kebutuhan organisasi dan kesesuaian dengan kebijakan internal instansi.



Gambar 15 Formulir Pengembangan Aplikasi

Berikut penjabaran Formulir Pembangunan Aplikasi berdasarkan setiap bagian pertanyaannya :

1. Identitas Pemohon

Bagian ini berisi informasi dasar mengenai pemohon pengembangan aplikasi. Tujuannya adalah untuk mencatat penanggung jawab permohonan, serta memastikan bahwa usulan perubahan aplikasi berasal dari unit kerja yang sah dan memiliki kebutuhan yang jelas. Data yang diisi meliputi:

Nama, Jabatan, dan Unit Kerja diisi oleh pemohon untuk memberikan kejelasan mengenai pihak yang bertanggung jawab atas pengajuan.

Tanggal Usulan Pembangunan Aplikasi berguna untuk mencatat waktu pengajuan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar penjadwalan dan monitoring proses tindak lanjut oleh Pusat Teknologi Informasi (Pustekinfo).

2. Informasi Usulan Perubahan Aplikasi

Bagian ini menjelaskan rincian spesifik mengenai aplikasi yang ingin dikembangkan atau dimodifikasi, serta konteks perubahan yang diharapkan. Poin-poin yang diisi meliputi:

- a. Nama Aplikasi: nama sistem atau aplikasi yang saat ini digunakan di lingkungan instansi.
- b. Jenis Perubahan yang Diharapkan: dapat berupa peningkatan tampilan (*UI/UX*), penambahan fitur baru, optimalisasi performa, atau integrasi dengan sistem lain.
- c. Deskripsi Pengembangan/Perubahan yang Diajukan: uraian singkat dan jelas mengenai kebutuhan perubahan, latar belakang permintaan, serta ruang lingkup pengembangan.
- d. Kebutuhan Pengembangan: menjelaskan untuk siapa dan tujuan perubahan ini dilakukan, misalnya untuk meningkatkan efisiensi kerja, memperbaiki tampilan, atau memenuhi kebutuhan regulasi baru.
- e. Waktu yang Diperlukan untuk Realisasi: estimasi waktu dalam hari kalender untuk pelaksanaan pengembangan aplikasi.
- f. Sumber Pendanaan: menjelaskan sumber biaya yang akan digunakan, apakah berasal dari anggaran internal, kegiatan tertentu, atau dukungan pihak lain.

Dengan bagian ini, tim teknis dapat menilai tingkat kompleksitas, urgensi, dan kelayakan dari usulan pengembangan yang diajukan.

3. Nilai Tambah bagi Organisasi

Bagian ini menilai manfaat strategis dari usulan pengembangan aplikasi terhadap peningkatan kinerja organisasi. Penilaiannya dibagi menjadi dua kategori:

- a. Nilai Berwujud (*Tangible Value*): manfaat yang dapat diukur secara kuantitatif, misalnya peningkatan efisiensi proses kerja, penghematan biaya, percepatan waktu pelayanan, atau peningkatan jumlah pengguna aktif.
- b. Nilai Tak Berwujud (*Intangible Value*): manfaat yang bersifat kualitatif dan tidak langsung dapat diukur, seperti peningkatan kepuasan pengguna, profesionalisme layanan, citra organisasi, dan kemudahan kolaborasi lintas unit kerja.

Bagian ini membantu menegaskan relevansi dan urgensi pengembangan aplikasi dalam mendukung efektivitas pelayanan publik dan tata kelola TI di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

4. Kebutuhan Fungsional Usulan Pengembangan Aplikasi

Pada bagian ini, pemohon diminta untuk menjelaskan fungsi utama atau fitur baru yang ingin ditambahkan atau diubah dalam aplikasi. Kebutuhan fungsional menggambarkan apa yang harus dilakukan sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Contohnya:

- a. Penambahan fitur pelaporan otomatis dalam format *Microsoft Excel* dan PDF.
- b. Perbaikan modul pencarian agar lebih cepat dan akurat.
- c. Integrasi aplikasi dengan sistem kepegawaian atau database lainnya.
- d. Penambahan fitur notifikasi otomatis untuk setiap status perubahan data.

Kebutuhan fungsional menjadi acuan utama bagi tim pengembang dalam menyusun desain teknis dan menentukan ruang lingkup pekerjaan.

5. Kebutuhan Non-Fungsional Usulan Pengembangan Aplikasi

Bagian ini mencakup aspek teknis dan kualitas sistem yang mempengaruhi performa dan kehandalan aplikasi. Pemohon diminta untuk melampirkan Proposal Spesifikasi Kebutuhan Aplikasi (SKA) yang sudah diisi lengkap. Contoh kebutuhan non-fungsional meliputi:

- a. Keamanan: penambahan autentikasi dua faktor atau pembatasan akses berdasarkan peran.
- b. Kinerja: peningkatan kapasitas sistem agar dapat menampung lebih banyak

pengguna.

- c. Kompatibilitas: aplikasi dapat berjalan di berbagai browser atau perangkat *mobile*.
- d. Keandalan (*Reliability*): sistem harus mampu pulih otomatis jika terjadi gangguan.
- e. Kemudahan penggunaan (*Usability*): tampilan lebih intuitif, mudah dipahami pengguna baru.

Aspek ini memastikan pengembangan aplikasi dilakukan sesuai dengan standar kualitas layanan TI (ISO 20000) dan prinsip *continuous improvement* dalam pengelolaan sistem digital.

6. Persetujuan

Bagian ini menunjukkan dukungan dan legalitas formal dari pimpinan unit kerja pemohon terhadap usulan pengembangan aplikasi. Pemohon wajib mencantumkan persetujuan pejabat berwenang dengan menuliskan nama pimpinan, jabatannya, serta melampirkan Nota Dinas resmi dari unit kerja terkait.

Nota dinas berfungsi sebagai dasar administrasi dan bukti bahwa permohonan pengembangan aplikasi telah melalui proses internal dan mendapatkan izin prinsip dari pimpinan unit kerja.

Dengan adanya persetujuan ini, proses verifikasi di Pusat Teknologi Informasi menjadi lebih efisien karena usulan sudah terjamin keabsahannya dari sisi kebutuhan organisasi dan kesesuaian dengan kebijakan internal instansi.



Gambar 16 Formulir Analisis Kelayakan Organisasional

Bagian ini merupakan inti dari formulir dan bertujuan untuk menilai kesesuaian serta kontribusi aplikasi terhadap arah strategis organisasi. Melalui analisis ini, diharapkan pengembangan atau pembangunan aplikasi dilakukan secara terarah, selaras dengan kebijakan organisasi, dan memberikan manfaat nyata bagi institusi. Poin-poin yang dinilai mencakup:

a. Apakah aplikasi ini mendukung visi dan misi organisasi?

Pertanyaan ini menilai sejauh mana aplikasi yang diusulkan sejalan dengan visi dan misi Sekretariat Jenderal DPR RI, khususnya dalam mendukung transformasi menuju tata kelola teknologi informasi yang modern, responsif, dan akuntabel. Aplikasi yang layak dikembangkan harus berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan strategis organisasi, misalnya dengan meningkatkan efisiensi layanan publik, memperkuat transparansi, atau memfasilitasi kolaborasi antarunit kerja.

b. Apakah sesuai dengan tugas, fungsi, dan indikator kinerja unit kerja?

Aspek ini mengukur relevansi aplikasi terhadap *core business* unit kerja pemohon. Aplikasi dikatakan layak apabila berperan mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi utama, serta mampu memberikan nilai tambah terhadap pencapaian indikator kinerja unit kerja (IKU). Penilaian ini juga memastikan bahwa aplikasi yang diajukan bukan proyek terpisah, melainkan solusi yang memperkuat produktivitas dan efektivitas kerja.

c. Apakah aplikasi ini selaras dengan proses bisnis unit kerja?

Pertanyaan ini digunakan untuk memastikan bahwa aplikasi yang diusulkan dapat terintegrasi dengan alur kerja dan sistem yang sudah ada, bukan justru menciptakan tumpang tindih proses. Analisis dilakukan dengan meninjau keterkaitan aplikasi terhadap prosedur operasional standar (SOP), rantai data, serta mekanisme koordinasi antarunit kerja. Aplikasi yang memenuhi kriteria ini dianggap mampu meningkatkan efisiensi proses bisnis dan memperkuat tata kelola organisasi secara menyeluruh.



Gambar 17 Formulir Dokumen Smart Planning

Berikut penjabaran Formulir Dokumen *Smart Planning* berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam formulir tersebut :

1. Identitas Analis

Bagian ini digunakan untuk mendata informasi dasar dari pihak analis yang bertanggung jawab dalam melakukan penilaian terhadap usulan pembangunan atau pengembangan aplikasi. Data ini penting untuk menjaga akuntabilitas dan memastikan bahwa penilaian dilakukan oleh pihak yang berwenang dari Bidang Tata Kelola Teknologi Informasi (TKTI). Isi dari bagian ini meliputi:

- Nama: nama lengkap analis atau pegawai yang menilai proposal.
- Jabatan: posisi dalam struktur organisasi yang relevan dengan proses penilaian dan pengawasan pengembangan aplikasi.
- Unit Kerja: Bidang atau bagian di Pusat Teknologi Informasi yang memiliki wewenang untuk melakukan analisis terhadap kesesuaian perencanaan aplikasi.
- Tanggal Analisis: waktu pelaksanaan penilaian usulan sebagai dasar pencatatan dan pelaporan kegiatan analisis.

Bagian ini berfungsi sebagai identitas administratif dan bukti pelaksanaan evaluasi oleh pihak internal yang berkompeten.

2. SPESIFIK

Aspek SPESIFIK digunakan untuk menilai sejauh mana usulan aplikasi memiliki kejelasan arah dan relevansi terhadap perencanaan strategis organisasi. Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa setiap inisiatif pembangunan atau pengembangan aplikasi tidak bersifat sporadis, melainkan selaras dengan kebijakan dan kebutuhan organisasi. Poin-poin yang dianalisis meliputi:

- **Keterkaitan dengan perencanaan strategis (RITIK, Renstra, SIA SPBE)**

Menilai apakah usulan aplikasi sudah tercantum atau selaras dengan Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi (RITIK) atau peta rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Aplikasi yang telah masuk ke dalam roadmap strategis menunjukkan bahwa usulan tersebut memiliki dasar perencanaan yang kuat dan mendukung arah kebijakan jangka panjang.

- **Kepatutan dan kesesuaian kebutuhan proses bisnis**

Aspek ini memastikan bahwa aplikasi yang diusulkan benar-benar diperlukan dan relevan dengan proses bisnis unit kerja, bukan sekadar ide tambahan. Aplikasi yang baik adalah yang mendukung kelancaran operasional, efisiensi kinerja, serta memperbaiki sistem yang sudah berjalan.

- **Kelengkapan latar belakang, usulan dinilai spesifik apabila telah mencantumkan:**

- a. Evaluasi kondisi/capaian saat ini, yaitu analisis situasi eksisting yang menjelaskan kebutuhan perubahan.
- b. Akar masalah yang harus diselesaikan, sehingga arah solusi aplikasi menjadi jelas.
- c. Keterkaitan dengan visi, misi, Renstra, dan RITIK, untuk memastikan keselarasan tujuan organisasi dan penguatan tata kelola digital.

- **Kondisi kritis jika tidak dilakukan**

Evaluasi juga mencakup penjelasan tentang dampak dan risiko jika aplikasi tidak segera dibangun atau dikembangkan, seperti keterlambatan layanan, ketidakefisienan kerja, atau menurunnya kualitas pelayanan publik.

Bagian ini membantu organisasi menentukan apakah proyek aplikasi layak secara strategis dan relevan dengan kebutuhan nyata organisasi.

3. *MEASURABLE*

Aspek *MEASURABLE* menilai sejauh mana keberhasilan pembangunan atau pengembangan aplikasi dapat diukur secara objektif. Tujuannya agar setiap usulan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan indikator kinerja yang jelas dan realistis. Penilaian dalam bagian ini mencakup:

- **Tujuan dan hasil yang terukur:**

Usulan aplikasi harus mencantumkan tujuan yang spesifik serta hasil akhir yang ingin dicapai, misalnya peningkatan efisiensi kerja, kemudahan akses layanan, atau percepatan proses administrasi.

- **Indikator keberhasilan:**

Proposal yang baik menyebutkan parameter kinerja yang dapat dinilai secara kuantitatif, seperti peningkatan kecepatan layanan, pengurangan waktu proses, jumlah pengguna aktif, atau peningkatan indeks kepuasan layanan.

- **Target capaian yang dapat dihitung:**

Bagian ini menilai apakah terdapat target numerik atau capaian terukur, misalnya:

- a. Penghematan waktu layanan sebesar 30%
- b. Pengurangan biaya operasional sebesar 20%
- c. Penambahan jumlah layanan terdigitalisasi dalam kurun waktu tertentu

Melalui aspek ini, evaluasi tidak hanya berfokus pada ide atau urgensi usulan, tetapi juga pada ukuran konkret keberhasilan yang bisa dipantau dan dievaluasi.

4. *ACHIEVABLE*

Aspek Achievable digunakan untuk menilai apakah usulan pembangunan atau pengembangan aplikasi realistis untuk dilaksanakan sesuai dengan kemampuan organisasi, baik dari segi sumber daya manusia, waktu, maupun dukungan kebijakan. Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa usulan aplikasi tidak hanya ideal di atas kertas, tetapi benar-benar bisa diwujudkan dalam kondisi aktual lingkungan kerja Setjen DPR RI. Penjabaran indikatornya sebagai berikut:

- **Kelayakan pelaksanaan berdasarkan kemampuan teknis dan sumber daya**

Evaluasi dilakukan untuk menilai apakah rencana pembangunan/pengembangan aplikasi dapat dijalankan dengan kemampuan teknis, kompetensi SDM, dan waktu yang tersedia. Sebuah rencana dikatakan *achievable* bila dapat dilaksanakan tanpa membebani sumber daya yang ada dan sesuai kapasitas organisasi.

- **Identifikasi tim pelaksana dan pemangku kepentingan**

Proposal yang baik harus mencantumkan siapa saja pihak yang akan terlibat, mulai dari tim teknis pengembang aplikasi, unit pemohon, pengguna akhir (*user*), hingga pejabat pengambil keputusan. Kejelasan peran ini memastikan tanggung jawab dan koordinasi berjalan efektif selama proses pengembangan.

- **Identifikasi hambatan dan strategi mitigasi risiko**

Usulan dinilai lebih matang jika sudah memuat potensi hambatan, seperti keterbatasan anggaran, waktu, SDM, atau koordinasi lintas unit. Proposal ideal juga mencantumkan strategi mitigasi risiko, seperti rencana alternatif, pembagian prioritas pekerjaan, atau dukungan tambahan dari manajemen.

- **Dukungan kebijakan dan manajemen organisasi**

Dukungan ini penting untuk memastikan pelaksanaan dapat berjalan tanpa kendala birokrasi. Jika proposal telah menunjukkan adanya dukungan dari pimpinan, kebijakan yang relevan, atau integrasi dengan program prioritas organisasi, maka rencana tersebut dinilai lebih *achievable*.

- **Kesimpulan kelayakan (*achievability*)**

Setelah semua aspek di atas dinilai, analisis akan menentukan apakah usulan tersebut dapat dicapai secara realistis, baik dalam konteks kapasitas organisasi, kondisi lingkungan kerja, maupun dukungan kebijakan yang tersedia.

Dengan demikian, aspek *Achievable* memastikan bahwa setiap rencana pembangunan aplikasi bukan hanya relevan secara strategis, tetapi juga dapat diwujudkan secara nyata dalam batas kemampuan organisasi.

5. **RESOURCE**

Bagian *Resource* menilai sejauh mana kebutuhan sumber daya untuk pelaksanaan pembangunan/pengembangan aplikasi telah dijelaskan dengan rinci dan realistis. Tujuannya agar tidak terjadi kesenjangan antara rencana di atas kertas dan kemampuan aktual organisasi dalam penyediaan sumber daya. Poin-poin penilaian dalam aspek ini antara lain:

- **Kebutuhan anggaran dan sumber pendanaan**

Proposal harus mencantumkan estimasi anggaran yang dibutuhkan, baik bersumber dari DIPA, kegiatan SPBE, maupun kolaborasi antar unit. Kejelasan sumber pendanaan menjadi dasar perencanaan keberlanjutan proyek.

- **Rincian penggunaan anggaran**

Usulan ideal menjelaskan alokasi dana secara spesifik, seperti untuk pengembangan sistem (*coding & design*), pembelian infrastruktur (*server, storage*), pelatihan pengguna, dokumentasi, serta pemeliharaan pasca implementasi.

- **Kebutuhan data dan informasi**

Aplikasi digital bergantung pada data, sehingga perlu dijelaskan jenis data yang akan digunakan, sumber datanya (internal/eksternal), serta format dan mekanisme integrasi antar sistem. Hal ini memastikan kelayakan teknis dalam tahap implementasi.

- **Ketersediaan data di lingkungan DPR RI**

Evaluasi dilakukan apakah data sudah tersedia di lingkungan internal DPR RI atau perlu kerja sama dengan instansi lain. Jika perlu

kolaborasi lintas lembaga, maka harus ada perencanaan dan koordinasi yang jelas agar integrasi berjalan efektif.

- **Sumber daya tambahan**

Aspek ini juga menilai apakah proposal sudah mencakup kebutuhan tambahan seperti perangkat kerja, *software* pendukung, lisensi, dan jaringan yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi dengan optimal.

- **Kelengkapan dan realisme sumber daya**

Kesimpulan akhir dari aspek ini adalah apakah keseluruhan kebutuhan sumber daya (manusia, dana, data, perangkat) sudah dijelaskan dengan lengkap dan realistis, sehingga proyek bisa dijalankan tanpa hambatan besar.

Dengan kata lain, *Resource* memastikan bahwa semua komponen pendukung pelaksanaan sudah tersedia dan terencana, sehingga pembangunan aplikasi dapat berjalan efisien, efektif, dan berkelanjutan.

6. **TIME-BOUND (Berbatas Waktu)**

Aspek *Time-Bound* berfungsi untuk menilai kejelasan dan realisme waktu pelaksanaan yang diajukan dalam proposal. Prinsip dasarnya adalah setiap kegiatan harus memiliki jangka waktu yang jelas, realistis, dan sesuai dengan ketersediaan sumber daya. Penjabaran indikatornya meliputi:

- **Kesesuaian jadwal pelaksanaan dengan sumber daya**

Proposal harus menjelaskan estimasi waktu mulai dari tahap analisis kebutuhan, pengembangan, uji coba, hingga implementasi. Waktu yang diajukan perlu disesuaikan dengan kompleksitas aplikasi dan kemampuan tim pelaksana.

- **Realisme terhadap beban kerja**

Estimasi waktu harus masuk akal, tidak terlalu singkat hingga menimbulkan risiko kualitas, dan tidak terlalu lama hingga menghambat efektivitas pelaksanaan program kerja organisasi.

- **Keterukuran target waktu**

Proposal ideal menetapkan target waktu terukur, seperti “selesai dalam 60 hari kalender” atau “dapat diimplementasikan pada

triwulan berikutnya”. Dengan demikian, kemajuan proyek dapat dipantau dan dievaluasi secara berkala.



Gambar 18 Formulir Kebutuhan Fungsional dan Non Fungsional

Berikut penjabaran Formulir Kebutuhan Fungsional dan Non Fungsional berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam formulir tersebut :

1. Identitas Analis

Bagian ini digunakan untuk mendata informasi dasar dari pihak analis yang bertanggung jawab dalam melakukan penilaian terhadap usulan pembangunan atau pengembangan aplikasi. Data ini penting untuk menjaga akuntabilitas dan memastikan bahwa penilaian dilakukan oleh pihak yang berwenang dari Bidang Sistem Informasi dan Infrastruktur Teknologi Informasi (SIINTI). Isi dari bagian ini meliputi:

- Nama: nama lengkap analis atau pegawai yang menilai proposal.
- Jabatan: posisi dalam struktur organisasi yang relevan dengan proses penilaian dan pengawasan pengembangan aplikasi.
- Unit Kerja: Bidang atau bagian di Pusat Teknologi Informasi yang memiliki wewenang untuk melakukan analisis terhadap kesesuaian perencanaan aplikasi.
- Tanggal Analisis: waktu pelaksanaan penilaian usulan sebagai dasar pencatatan dan pelaporan kegiatan analisis.

Bagian ini berfungsi sebagai identitas administratif dan bukti pelaksanaan evaluasi oleh pihak internal yang berkompeten.

2. Deskripsi Aplikasi

Bagian ini berfungsi untuk memberikan gambaran umum mengenai aplikasi yang akan dikembangkan atau dimodifikasi. Informasi dasar seperti nama aplikasi, tanggal usulan, nama pemohon, dan unit kerja pemohon diisi untuk memastikan dokumentasi yang lengkap dan tertelusur.

Selain itu, pemohon menjelaskan kebutuhan pengembangan atau perubahan aplikasi, apakah bersifat peningkatan fitur (*enhancement*), perbaikan sistem (*bug fixing*), penyesuaian tampilan (*UI/UX improvement*), atau integrasi dengan layanan lain. Deskripsi yang jelas membantu tim teknis memahami arah pengembangan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna di lingkungan Setjen DPR RI.

3. Kebutuhan Fungsional

Bagian ini menjabarkan fungsi utama dan fitur yang harus tersedia agar aplikasi dapat bekerja sesuai tujuan. Aspek ini merupakan jantung dari pengembangan sistem, karena menentukan apa yang harus dilakukan oleh aplikasi. Penjelasan per pertanyaan sebagai berikut:

- **Fitur utama yang dibutuhkan:** menggambarkan fungsi pokok aplikasi seperti penginputan data, proses verifikasi, pelaporan, atau notifikasi.
- **Fitur tambahan:** mencakup fungsi pendukung seperti *dashboard analytics*, *search engine*, *reminder*, atau *export data* yang meningkatkan kenyamanan pengguna.
- **Tujuan dan penggunaannya:** menjelaskan siapa yang menggunakan fitur tersebut (misalnya pegawai, admin, atau pimpinan) dan untuk tujuan apa fitur itu dibuat.
- **Hak akses pengguna:** menentukan perbedaan peran antara pengguna umum, admin, dan pengelola sistem agar keamanan serta

keteraturan akses data terjamin.

- **Kejelasan teknis:** kebutuhan fungsional yang baik harus dapat dikembangkan secara teknis dan sesuai dengan arsitektur sistem yang berlaku di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI.

4. Kebutuhan Non Fungsional

Kebutuhan non fungsional menguraikan standar kualitas sistem yang harus dipenuhi agar aplikasi dapat beroperasi secara stabil dan optimal. Bagian ini tidak terkait dengan fungsi utama, tetapi dengan aspek teknis pendukung sistem. Penjelasan tiap pertanyaan:

- **Standar performa aplikasi:** meliputi waktu respon sistem, jumlah pengguna simultan yang mampu dilayani, serta toleransi beban server.
- **Pengelolaan operasional:** mencakup tata cara *backup* data, *maintenance* periodik, *logging* aktivitas pengguna, serta prosedur keamanan data.
- **Kelayakan implementasi:** memastikan bahwa spesifikasi non-fungsional (kapasitas, performa, dan keamanan) realistis dan sesuai dengan sumber daya organisasi, baik dari sisi infrastruktur maupun dukungan SDM teknis.

5. Kebutuhan Integrasi

Formulir ini juga menilai apakah aplikasi baru perlu terhubung dengan sistem lain di lingkungan DPR RI. Integrasi ini penting untuk menjaga keselarasan data antar aplikasi. Penjelasan tiap aspek:

- **Pertukaran data antar aplikasi:** pemohon menyebutkan apakah aplikasi ini membutuhkan akses ke sistem lain (contoh: SiRajin, e-Office, atau SPBE).
- **Jenis data yang diintegrasikan:** dijelaskan secara rinci seperti data pegawai, layanan, keuangan, atau statistik agar memudahkan penyesuaian struktur data.

- **Arah integrasi:** apakah data berjalan satu arah (hanya mengambil/menyimpan) atau dua arah (sinkronisasi antar sistem), serta apakah integrasinya *real-time* atau batch periodik.
- **Metode integrasi:** pemohon mencantumkan mekanisme yang akan digunakan, seperti *API*, *web service*, *database link*, atau *file exchange*.

6. Target Implementasi

Bagian terakhir berfungsi untuk menetapkan rencana waktu dan tahapan implementasi aplikasi agar pengembangan dapat dipantau dan dikendalikan dengan baik. Penjelasan tiap aspek:

- **Waktu pengembangan dan penggunaan:** pemohon mencantumkan estimasi kapan aplikasi mulai dikembangkan dan siap digunakan, misalnya “Triwulan II Tahun 2026”.
- **Pengguna utama aplikasi:** dijelaskan siapa yang akan menggunakan sistem ini apakah seluruh pegawai, unit tertentu, atau masyarakat umum.
- **Tahapan implementasi:** mencakup proses uji coba (*pilot project*), pelatihan pengguna (*user training*), peluncuran resmi (*go-live*), serta pemeliharaan berkala.



Gambar 19 Formulir Analisis Kelayakan Teknis

Berikut penjabaran Formulir Analisis Kelayakan Teknis berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam formulir tersebut :

1. Identitas Analis

Bagian ini digunakan untuk mendata informasi dasar dari pihak analis yang bertanggung jawab dalam melakukan penilaian terhadap usulan pembangunan atau pengembangan aplikasi. Data ini penting untuk menjaga akuntabilitas dan memastikan bahwa penilaian dilakukan oleh pihak yang berwenang dari Bidang Sistem Informasi dan Infrastruktur Teknologi Informasi (SIINTI). Isi dari bagian ini meliputi:

- Nama: nama lengkap analis atau pegawai yang menilai proposal.
- Jabatan: posisi dalam struktur organisasi yang relevan dengan proses penilaian dan pengawasan pengembangan aplikasi.
- Unit Kerja: Bidang atau bagian di Pusat Teknologi Informasi yang memiliki wewenang untuk melakukan analisis terhadap kesesuaian perencanaan aplikasi.
- Tanggal Analisis: waktu pelaksanaan penilaian usulan sebagai dasar pencatatan dan pelaporan kegiatan analisis.

2. Deskripsi Aplikasi

Bagian ini berfungsi untuk memberikan informasi dasar mengenai aplikasi yang akan dilakukan pengembangan atau perubahan. Data seperti **nama aplikasi, tanggal usulan, nama pemohon, dan unit kerja pemohon** dicatat untuk memastikan identitas dan tanggung jawab pengusul tercatat secara administratif. Selain itu, pemohon menjelaskan **kebutuhan utama dari pengembangan aplikasi** apakah untuk peningkatan performa, penambahan fitur baru, perbaikan bug, atau integrasi sistem. Deskripsi ini menjadi acuan awal bagi tim teknis untuk memahami ruang lingkup dan tujuan proyek sebelum dilakukan analisis kelayakan lebih lanjut.

3. Familiaritas

Aspek ini menilai tingkat kesiapan dan kemampuan teknis tim pengembang terhadap teknologi yang akan digunakan. Tujuannya adalah memastikan proyek berjalan efisien dengan risiko teknis minimal. Penjelasan per pertanyaan:

- **Pengalaman sebelumnya:** mengevaluasi apakah tim pengembang pernah membangun aplikasi sejenis sehingga memiliki referensi teknis yang relevan.
- **Platform yang digunakan:** menentukan media pengembangan seperti *web-based*, *mobile app*, atau *desktop application* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- **Penguasaan platform:** menilai tingkat keahlian tim terhadap teknologi yang akan digunakan seperti *framework* (*Laravel*, *React*, *Flutter*, *Django*, dll).
- **Bahasa pemrograman:** menyebutkan bahasa utama yang digunakan dalam pengembangan sistem, misalnya *PHP*, *Python*, *Java*, atau *JavaScript*, beserta justifikasinya.
- **Kompetensi tim:** memastikan seluruh anggota tim, baik pengembang, *UI/UX designer*, maupun administrator, memiliki keahlian dan pengalaman teknis yang memadai terhadap platform yang dipilih.

Bagian ini memastikan bahwa aplikasi dikembangkan oleh tim yang kompeten, berpengalaman, dan memahami ekosistem teknologinya, sehingga risiko kesalahan teknis dapat diminimalkan.

4. Kompatibilitas

Bagian ini menguji kesesuaian aplikasi dengan infrastruktur dan sistem eksisting DPR RI. Aplikasi yang dibangun harus mampu beroperasi secara optimal tanpa mengganggu sistem yang sudah ada. Penjelasan tiap aspek:

- **Integrasi dengan sistem lain:** menentukan apakah aplikasi perlu berinteraksi dengan sistem lain seperti SIMPEG, SPBE, atau e-Office DPR RI.
- **Format data standar:** memastikan aplikasi menggunakan format data terbuka dan umum (seperti *JSON*, *XML*, *CSV*, atau *API*) agar mudah diintegrasikan dengan sistem lain.
- **Kesesuaian dengan server & jaringan:** menilai apakah aplikasi bisa berjalan di infrastruktur DPR RI, baik di lingkungan intranet (internal) maupun internet (publik).
- **Ketergantungan software:** mengidentifikasi apakah aplikasi memerlukan versi sistem tertentu seperti *database MySQL 8*, *OS Linux Ubuntu 22.04*, atau *library* tambahan.
- **Analisis kelayakan kompatibilitas:** menentukan apakah sistem baru selaras dengan arsitektur jaringan, standar keamanan, dan kebijakan TI DPR RI.

5. Kelayakan Teknis

Bagian ini menilai kemampuan aktual organisasi dalam melaksanakan pengembangan aplikasi dari sisi waktu, sumber daya, dan teknis. Penjelasan tiap aspek:

- **Ketersediaan waktu dan kapasitas tim:** menilai apakah tim pengembang memiliki waktu dan tenaga kerja yang cukup untuk menyelesaikan proyek sesuai target jadwal.
- **Analisis kelayakan teknis:** mencakup penilaian terhadap semua aspek teknis seperti kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM, dukungan perangkat, serta ketersediaan data dan anggaran.

Jika hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh faktor pendukung tersedia dan risiko teknis dapat diminimalisir, maka aplikasi dinyatakan

layak dikembangkan dan diimplementasikan secara teknis.

6. Persetujuan

Bagian terakhir berisi pengesahan dari **Pimpinan Unit Kerja Eselon III** sebagai bentuk otorisasi bahwa hasil analisis teknis telah ditinjau dan disetujui. Persetujuan ini juga menandakan bahwa unit kerja memahami konsekuensi teknis, waktu, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk implementasi aplikasi tersebut.



Gambar 20 Formulir Kebutuhan Server

Berikut penjabaran Formulir Kebutuhan Server berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam formulir tersebut :

1. Identitas Analis

Bagian ini digunakan untuk mendata informasi dasar dari pihak analis yang bertanggung jawab dalam melakukan penilaian terhadap usulan pembangunan atau pengembangan aplikasi. Data ini penting untuk menjaga akuntabilitas dan memastikan bahwa penilaian dilakukan oleh pihak yang berwenang dari Bidang Sistem Informasi dan Infrastruktur Teknologi Informasi (SIINTI). Isi dari bagian ini meliputi:

- Nama: nama lengkap analis atau pegawai yang menilai proposal.

- Jabatan: posisi dalam struktur organisasi yang relevan dengan proses penilaian dan pengawasan pengembangan aplikasi.
- Unit Kerja: Bidang atau bagian di Pusat Teknologi Informasi yang memiliki wewenang untuk melakukan analisis terhadap kesesuaian perencanaan aplikasi.
- Tanggal Analisis: waktu pelaksanaan penilaian usulan sebagai dasar pencatatan dan pelaporan kegiatan analisis.

2. Deskripsi Aplikasi

Bagian ini berfungsi untuk memberikan informasi dasar mengenai aplikasi yang akan dilakukan pengembangan atau perubahan. Data seperti **nama aplikasi, tanggal usulan, nama pemohon, dan unit kerja pemohon** dicatat untuk memastikan identitas dan tanggung jawab pengusul tercatat secara administratif. Selain itu, pemohon menjelaskan **kebutuhan utama dari pengembangan aplikasi** apakah untuk peningkatan performa, penambahan fitur baru, perbaikan bug, atau integrasi sistem.

3. Analisis Kebutuhan Server

Bagian ini digunakan untuk menentukan kebutuhan infrastruktur aplikasi yang akan dikembangkan atau dikembangkan ulang di lingkungan Setjen DPR RI. Analisis dilakukan oleh Bidang SIINTI agar aplikasi dapat berjalan optimal, stabil, dan aman sesuai dengan beban penggunaannya. Penjelasan per komponen:

a. Estimasi Jumlah Pengguna

Menjelaskan perkiraan total pengguna aplikasi, baik internal (pegawai, unit kerja) maupun eksternal (publik, mitra kerja). Tujuan estimasi ini adalah menentukan besaran kapasitas server dan *bandwidth* yang diperlukan.

Contoh: Aplikasi perpustakaan diperkirakan akan digunakan oleh 300 pengguna internal dan 1.000 pengguna publik setiap bulannya.

b. Estimasi Jumlah Pengguna yang Mengakses Bersamaan

Menentukan jumlah rata-rata pengguna aktif secara bersamaan (*concurrent users*). Angka ini penting untuk menghitung beban puncak (*peak load*) dan memastikan server dapat menangani permintaan tanpa penurunan performa.

Contoh: Sekitar 100 pengguna diperkirakan mengakses aplikasi secara bersamaan pada jam sibuk (09.00–12.00 WIB).

c. Sistem Operasi

Menentukan platform sistem operasi server yang paling sesuai dengan arsitektur dan bahasa pemrograman aplikasi. Pilihan umum:

- *Linux (Ubuntu, CentOS, Debian)* untuk aplikasi berbasis *web open-source*.
- *Windows Server* untuk aplikasi berbasis .NET atau produk Microsoft. Pemilihan OS juga mempertimbangkan keamanan, lisensi, serta kemudahan integrasi dengan sistem lain di lingkungan DPR RI.

Contoh: Sistem operasi yang direkomendasikan adalah *Ubuntu Server 22.04 LTS* karena kompatibel dengan *framework Laravel* dan mendukung kestabilan tinggi.

d. Prosesor (CPU)

Menentukan spesifikasi prosesor server berdasarkan kompleksitas aplikasi dan jumlah permintaan simultan. Aplikasi dengan fitur berat seperti pemrosesan data, pencarian cepat, atau grafik memerlukan prosesor dengan *multi-core* dan kecepatan tinggi.

Contoh: Diperlukan minimal prosesor 4 vCPU (*Virtual CPU*) dengan kecepatan 2,5 GHz untuk mendukung proses pengolahan data secara *real-time*.

e. Memory (RAM)

Menjelaskan kebutuhan kapasitas memori (RAM) agar aplikasi dapat beroperasi tanpa lag dan mendukung multitasking. Besaran RAM disesuaikan dengan ukuran database, jumlah pengguna aktif, serta framework yang digunakan.

Contoh: Kebutuhan RAM minimal 8 GB untuk aplikasi dengan basis data menengah dan 100 pengguna bersamaan.

f. Storage

Menentukan kapasitas dan jenis penyimpanan (*storage*) yang dibutuhkan, termasuk ruang untuk data aplikasi, *file log*, dan *backup*.

- Jenis SSD (*Solid State Drive*) direkomendasikan untuk performa baca/tulis yang cepat.
- Estimasi kapasitas ditentukan oleh ukuran database, jumlah file pengguna, dan retensi data.

Contoh: Diperlukan storage sebesar 200 GB SSD untuk aplikasi dan database utama, serta tambahan 100 GB untuk log dan backup harian.

g. Komponen Pendukung Lain (opsional)

Selain spesifikasi utama, dapat pula ditambahkan kebutuhan seperti:

- **Bandwidth jaringan:** Menjamin koneksi stabil untuk pengguna eksternal.
- **Backup dan recovery system:** Menyediakan sistem pemulihan otomatis untuk mencegah kehilangan data.
- **Load balancer:** Diperlukan jika aplikasi memiliki trafik tinggi.
- **Security layer:** Penggunaan *firewall*, *SSL*, dan sistem monitoring server.

4. Persetujuan

Bagian terakhir berisi pengesahan dari **Pimpinan Unit Kerja Eselon III** sebagai bentuk otorisasi bahwa hasil analisis teknis telah ditinjau dan disetujui. Persetujuan ini juga menandakan bahwa unit kerja memahami konsekuensi teknis, waktu, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk implementasi aplikasi tersebut.



Gambar 21 Formulir Analisis Kelayakan Keamanan

1. Identitas Evaluator

Bagian ini digunakan untuk mendata informasi dasar dari pihak evaluator yang bertanggung jawab dalam melakukan penilaian terhadap usulan pembangunan atau pengembangan aplikasi. Data ini penting untuk menjaga akuntabilitas dan memastikan bahwa penilaian dilakukan oleh pihak yang berwenang dari Bidang Tata Kelola Teknologi Informasi (TKTI). Isi dari bagian ini meliputi:

- Nama: nama lengkap evaluator atau pegawai yang menilai proposal.
- Jabatan: posisi dalam struktur organisasi yang relevan dengan proses penilaian dan pengawasan pengembangan aplikasi.
- Unit Kerja: Bidang atau bagian di Pusat Teknologi Informasi yang memiliki wewenang untuk melakukan analisis terhadap kesesuaian

perencanaan aplikasi.

- **Tanggal Analisis:** waktu pelaksanaan penilaian usulan sebagai dasar pencatatan dan pelaporan kegiatan analisis.

2. Deskripsi Aplikasi

Bagian ini berfungsi untuk memberikan informasi dasar mengenai aplikasi yang akan dilakukan pengembangan atau perubahan. Data seperti **nama aplikasi, tanggal usulan, nama pemohon, dan unit kerja pemohon** dicatat untuk memastikan identitas dan tanggung jawab pengusul tercatat secara administratif. Selain itu, pemohon menjelaskan **kebutuhan utama dari pengembangan aplikasi** apakah untuk peningkatan performa, penambahan fitur baru, perbaikan bug, atau integrasi sistem.

3. Analisis Kebutuhan Keamanan

Bagian ini bertujuan untuk menilai tingkat sensitivitas dan kebutuhan keamanan aplikasi di lingkungan Setjen DPR RI. Analisis ini dilakukan oleh Bidang TKTi setelah tahap implementasi untuk memastikan sistem memenuhi standar keamanan data dan informasi lembaga. Penjelasan per aspek:

a. Pengelolaan Data Sensitif

Menilai apakah aplikasi menangani data yang bersifat rahasia atau penting, seperti data pegawai, keuangan, dokumen resmi, maupun informasi publik yang dibatasi. Jika iya, maka aplikasi wajib menerapkan kebijakan keamanan tinggi termasuk enkripsi dan kontrol akses ketat.

Contoh: Aplikasi mengelola data keanggotaan DPR RI dan rekam dokumen internal yang bersifat terbatas, sehingga dikategorikan sebagai data sensitif.

b. Autentikasi Pengguna

Menentukan apakah aplikasi menggunakan mekanisme autentikasi pengguna untuk memastikan identitas yang sah (*login/password*, *Single Sign-On*, atau integrasi akun DPR). Sistem autentikasi yang kuat mencegah akses tidak sah dan menjadi bagian penting dari prinsip *confidentiality* (kerahasiaan).

Contoh: Aplikasi menggunakan mekanisme SSO terintegrasi dengan akun pegawai DPR untuk login.

c. Otorisasi Akses Bertingkat

Menilai apakah sistem menyediakan perbedaan hak akses berdasarkan peran pengguna (misal admin, operator, user biasa). Hal ini mendukung kontrol internal dan keamanan data agar hanya pihak berwenang yang dapat melakukan perubahan tertentu.

Contoh: Admin dapat mengubah data sistem, sedangkan pengguna hanya dapat melihat atau mengunduh dokumen.

d. Protokol Komunikasi Aman

Mengevaluasi apakah aplikasi menggunakan protokol keamanan jaringan seperti HTTPS, SSL/TLS, atau VPN untuk melindungi komunikasi data. Ini mencegah peretasan atau pencurian data selama transmisi.

Contoh: Seluruh komunikasi antara klien dan server dilakukan melalui HTTPS dengan sertifikat SSL valid.

e. Enkripsi Data

Menentukan apakah data penting disimpan dan dikirim secara terenkripsi (misalnya AES untuk database, SHA-256 untuk *hash password*). Tujuannya melindungi data dari kebocoran atau manipulasi.

Contoh: Data pengguna disimpan dalam database terenkripsi AES-

256 dan password menggunakan *bcrypt hashing*.

f. Audit Log dan Aktivitas Pengguna

Menilai apakah terdapat fitur audit log yang mencatat aktivitas pengguna dan perubahan data. Audit log penting untuk mendeteksi anomali, investigasi insiden, dan kepatuhan keamanan.

Contoh: Aplikasi mencatat semua aktivitas penting, termasuk login, penghapusan data, dan perubahan konfigurasi.

4. Pengujian Keamanan dan Kerentanan (*Security Testing*)

Bagian ini fokus pada uji teknis terhadap keamanan sistem untuk memastikan aplikasi bebas dari celah kerentanan.

a. *Vulnerability Assessment*

Menjelaskan apakah telah dilakukan pemindaian keamanan otomatis atau manual untuk mendeteksi kerentanan sistem.

Contoh: Tim keamanan melakukan *Vulnerability Scanning* menggunakan *Nessus* untuk mengidentifikasi potensi risiko.

b. *Penetration Testing*

Menilai apakah dilakukan pengujian penetrasi (*Pen Test*) untuk mensimulasikan serangan siber dan mengevaluasi pertahanan aplikasi.

Contoh: Pengujian dilakukan oleh tim internal Bidang TKTI dengan skenario *brute-force login* dan *SQL injection*.

c. Penggunaan Tools Standar Industri

Mengidentifikasi apakah pengujian menggunakan alat keamanan terpercaya seperti *OWASP ZAP*, *Burp Suite*, *OpenVAS*, atau *Nmap*.

Contoh: Pengujian dilakukan menggunakan *OWASP ZAP* untuk analisis *web application vulnerabilities*.

d. Pengujian terhadap OWASP Top 10 / BSSN

Menilai apakah aplikasi diuji terhadap standar OWASP Top 10 (seperti *XSS*, *CSRF*, *SQL Injection*) atau pedoman BSSN untuk sistem pemerintah.

Contoh: Aplikasi dinyatakan lolos uji dari OWASP Top 10 2023 dengan mitigasi keamanan yang memadai.

e. Sertifikat Keamanan Aplikasi

Menilai apakah aplikasi telah memperoleh sertifikasi keamanan atau laporan audit resmi dari CISO DPR RI.

Contoh: Aplikasi dinyatakan “Layak Keamanan Tinggi” berdasarkan audit internal CISO DPR RI.

5. Kepatuhan terhadap Kebijakan dan Standar SMKI

Bagian ini mengukur kecocokan aplikasi terhadap kebijakan keamanan nasional dan internal DPR RI, terutama terkait SMKI (Sistem Manajemen Keamanan Informasi) dan ISO 27001.

a. Penerapan Prinsip CIAA (*Confidentiality, Integrity, Availability, Accountability*). Menilai apakah aplikasi telah menjaga:

- **Kerahasiaan (*Confidentiality*):** data hanya diakses oleh pihak berwenang,
- **Integritas (*Integrity*):** data tidak dapat diubah tanpa izin,
- **Ketersediaan (*Availability*):** aplikasi dapat diakses kapan diperlukan,
- **Akuntabilitas (*Accountability*):** setiap tindakan dapat ditelusuri.

b. Kepatuhan terhadap Domain 6 SPBE (Keamanan SPBE)

Menilai apakah sistem telah memenuhi kebijakan dan kontrol keamanan SPBE, seperti pengelolaan identitas, enkripsi, log aktivitas, serta audit berkala oleh unit keamanan TI.

Contoh: Aplikasi memenuhi standar Domain 6 SPBE melalui implementasi kontrol keamanan dan backup rutin.

c. Penerapan ISO/IEC 27001 Annex A

Menilai apakah pengembang menerapkan kontrol keamanan informasi internasional, seperti:

- A.5–A.6: kebijakan dan organisasi keamanan informasi,
- A.9: kontrol akses,
- A.10: kriptografi,
- A.12: keamanan operasional.

Contoh: Pengembang telah menerapkan kontrol A.9 (*Access Control*) dan A.12 (*Operational Security*) sesuai ISO/IEC 27001.

Berikut ini adalah keterkaitan gagasan kreatif, yaitu pembuatan formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi dengan Agenda 1,2, dan 3:

Tabel 8 Keterkaitan Gagasan Kreatif

Mata Pelatihan	Keterkaitan dengan Indikator Nilai
Agenda 1	• Sadar Berbangsa dan Bernegara: Penerapan formulir ISO 20000 mencerminkan peran ASN dalam memperkuat tata kelola layanan publik yang efektif sebagai wujud kontribusi terhadap pembangunan bangsa melalui pelayanan teknologi informasi yang berkualitas. • Setia Kepada Pancasila: Upaya standarisasi layanan aplikasi sejalan dengan nilai keadilan dan profesionalisme yang menjadi semangat Pancasila, khususnya dalam

	menjamin kesetaraan pelayanan digital bagi seluruh unit kerja tanpa diskriminasi. • Rela Berkorban untuk Bangsa dan Negara: Pengembangan formulir ISO 20000 dilakukan dengan semangat pengabdian, di mana ASN rela meluangkan waktu dan tenaga untuk meningkatkan mutu layanan organisasi demi kepentingan lembaga dan masyarakat luas.
Agenda 2	• Berorientasi Pelayanan: Formulir ISO 20000 membantu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan pengguna layanan aplikasi. • Akuntabel: Setiap tahapan permohonan aplikasi terdokumentasi dengan baik, memperkuat transparansi dan pertanggungjawaban ASN. • Kompeten: ASN mengembangkan kemampuan dalam memahami standar internasional ISO 20000 dan mengimplementasikannya dalam pekerjaan sehari-hari. • Harmonis: Melalui koordinasi lintas unit kerja dalam penyusunan dan penerapan formulir, tercipta kerja sama yang harmonis dan saling mendukung. • Loyal: ASN menunjukkan loyalitas terhadap organisasi dengan mendukung penerapan tata kelola layanan yang berstandar dan berkelanjutan. • Adaptif: ASN beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan sistem manajemen modern yang menuntut efisiensi digital. • Kolaboratif: Penyusunan formulir dilakukan bersama berbagai pihak seperti tim teknis, mentor, dan unit pengguna, mencerminkan budaya kerja kolaboratif.
Agenda 3	• SMART ASN: Gagasan penyusunan formulir ISO 20000 mendukung ASN menjadi aparatur yang <i>smart</i>, profesional, dan berorientasi hasil, dengan memanfaatkan teknologi dan data dalam tata kelola layanan. • Manajemen ASN: Melalui standarisasi formulir layanan aplikasi, ASN menerapkan manajemen berbasis kinerja yang terukur, efisien, dan sesuai prinsip <i>good governance</i> dalam pengelolaan teknologi informasi.

BAB IV RANCANGAN AKTUALISASI

A. Matriks Rancangan Aktualisasi

Unit Kerja	: Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI
Identifikasi Isu	: Belum adanya standar baku permintaan layanan aplikasi
Isu yang Diangkat	: Belum adanya formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi
Gagasan Pemecahan Isu	: Membuat formulir standar berbasis ISO 20000 untuk mendukung tata kelola layanan aplikasi yang lebih akuntabel, terdokumentasi, dan terukur

Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS

Tabel 9 Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
	Kegiatan 1 Penyusunan Draft Formulir ISO 20000	1. Studi literatur ISO 20000 2. Mengidentifikasi kebutuhan data layanan aplikasi 3. Menyusun format draft formulir	Draft formulir permintaan layanan aplikasi	Kompeten – Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam standar manajemen layanan aplikasi. Akuntabel – Setiap formulir yang dibuat dapat dipertanggungjawabkan sesuai	Manajemen ASN: Perencanaan & pengelolaan kerja berbasis standar SMART ASN: ASN profesional yang menguasai teknologi informasi	Mendukung Visi DPR RI sebagai pilar demokrasi substansial yang modern dengan menghadirkan tata kelola layanan aplikasi yang terdokumentasi secara profesional, akuntabel, dan responsif.

				standar ISO 20000.		
	Kegiatan 2 Koordinasi & Diskusi Stakeholder	1. Rapat dengan tim Aplikasi, TKTl, dan pengembangan 2. Perbaikan draft sesuai masukan	Formulir revisi hasil koordinasi	Kolaboratif – Melibatkan pihak TKTl dalam penyusunan formulir. Harmonis – Membangun komunikasi yang baik antarpegawai agar tercapai pemahaman bersama.	Manajemen ASN: Peningkatan koordinasi & integrasi antar unit kerja SMART ASN: Membangun jejaring kerja dan kerja sama	Mendukung Visi DPR RI sebagai pilar demokrasi substansial yang modern dengan menghadirkan tata kelola layanan aplikasi yang terdokumentasi secara profesional, akuntabel, dan responsif.
	Kegiatan 3 Sosialisasi & Pelatihan	1. Membuat panduan pengisian 2. Memberikan briefing singkat kepada pegawai terkait	Panduan dan dokumentasi sosialisasi	Harmonis – Memberi pemahaman yang sama agar pegawai dapat bekerja selaras. Kompeten – Meningkatkan kapasitas pegawai dalam memahami dan menggunakan formulir standar.	Manajemen ASN: Peningkatan kapasitas SDM melalui pembelajaran SMART ASN: ASN dengan kompetensi adaptif & komunikatif	Mendukung Tujuan DPR RI dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan sistem pendukung yang modern dan akuntabel dengan meningkatkan pemahaman pegawai terhadap standar layanan aplikasi berbasis ISO 20000.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
	Kegiatan 4 Uji Coba (Pilot Project)	1. Mengimplementasikan formulir pada beberapa layanan aplikasi 2. Mengumpulkan <i>Feedback</i> pengguna	Laporan hasil uji coba formulir	Akuntabel – Setiap permintaan terdokumentasi Adaptif – Terbuka menerima masukan untuk perbaikan dan penyempurnaan formulir.	Manajemen ASN: Pengendalian dan evaluasi kinerja layanan SMART ASN: Orientasi hasil dan perbaikan berkelanjutan	Mendukung Visi DPR RI menuju Indonesia Emas 2045 melalui penerapan layanan berbasis standar internasional yang aspiratif, responsif, dan akuntabel serta siap diimplementasikan secara menyeluruh.
	Kegiatan 5 Evaluasi & Perbaikan	1. Mengumpulkan umpan balik 2. Melakukan perbaikan final formulir	Formulir final siap ditetapkan	Adaptif – Menerima perubahan berdasarkan hasil evaluasi demi perbaikan berkelanjutan. Akuntabel – Menjamin bahwa formulir final dapat digunakan secara resmi dan transparan.	Manajemen ASN: Manajemen perubahan dalam organisasi SMART ASN: <i>Continuous improvement</i> berbasis inovasi	Sesuai dengan Misi DPR RI dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang profesional dan akuntabel melalui evaluasi berkelanjutan, guna menghasilkan formulir standar yang adaptif dan sesuai kebutuhan organisasi.

B. Jadwal Rencana Kegiatan

Matrik Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

Tabel 10 Matrik Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	Agustus				September				Oktober			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Kegiatan Ke-1 Penyusunan Draft Formulir ISO 20000												
	a) Tahapan Studi literatur ISO 20000												
	b) Tahapan Identifikasi kebutuhan data layanan aplikasi												
	c) Tahapan Penyusunan format draft formulir												
2.	Kegiatan Ke-2 Koordinasi & Diskusi <i>Stakeholder</i>												
	a) Tahapan Rapat koordinasi dengan tim TKTI												
	b) Tahapan Revisi draft berdasarkan masukan												
3.	Kegiatan Ke-3 Sosialisasi & Pelatihan												
	a) Pembuatan panduan pengisian												
	b) Briefing pegawai terkait												
4.	Kegiatan Ke-4 Uji Coba (<i>Pilot Project</i>)												
	a) Implementasi formulir pada layanan aplikasi												
	b) Pengumpulan <i>Feedback</i> pengguna												
5.	Kegiatan Ke-5 Evaluasi & Perbaikan												
	a) Mengumpulkan umpan balik												
	b) Finalisasi formulir												

BAB V

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi

Pada tahap ini disajikan jadwal pelaksanaan aktualisasi yang telah dilaksanakan berdasarkan rancangan pada bab sebelumnya. Jadwal ini memuat urutan kegiatan, waktu pelaksanaan, serta penyesuaian yang terjadi di lapangan. Penyusunan jadwal pelaksanaan dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai keteraturan dan konsistensi pelaksanaan kegiatan aktualisasi dalam mendukung tercapainya tujuan peningkatan tata kelola layanan melalui standarisasi formulir aplikasi berbasis ISO 20000.

Tabel 11 Matrik Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	Agustus				September				Oktober			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Kegiatan Ke-1 Penyusunan Draft Formulir ISO 20000												
	a) Tahapan Studi literatur ISO 20000												
	b) Tahapan Identifikasi kebutuhan data layanan aplikasi												
	c) Tahapan Penyusunan format draft formulir												
2.	Kegiatan Ke-2 Koordinasi & Diskusi <i>Stakeholder</i>												
	a) Tahapan Rapat koordinasi dengan tim TKTI												
	b) Tahapan Revisi draft berdasarkan masukan												
3.	Kegiatan Ke-3 Sosialisasi & Pelatihan												
	c) Pembuatan panduan pengisian												
	d) Briefing pegawai terkait												
4.	Kegiatan Ke-4 Uji Coba (<i>Pilot Project</i>)												
	c) Implementasi formulir pada layanan aplikasi												
	d) Pengumpulan <i>Feedback</i> pengguna												
5.	Kegiatan Ke-5 Evaluasi & Perbaikan												
	B. Mengumpulkan umpan balik												
	C. Finalisasi formulir												

B. Penjelasan Tahapan Kegiatan

Pelaksanaan aktualisasi dilakukan melalui beberapa tahapan kegiatan yang telah disusun dalam matriks jadwal. Setiap kegiatan dilaksanakan secara bertahap mulai dari penyusunan draft formulir, koordinasi dengan *stakeholder*, sosialisasi, uji coba, hingga evaluasi dan perbaikan. Adapun uraian pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 1 – Penyusunan Draft Formulir ISO 20000

Tabel 12 Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 1

Kegiatan 1	Penyusunan Draft Formulir ISO 20000
Waktu Pelaksanaan	Minggu ke- 2, 3 dan 4 Agustus 2025
Tahapan Kegiatan	1. Tahapan Studi literatur ISO 20000 2. Tahapan Identifikasi kebutuhan data layanan aplikasi 3. Tahapan Penyusunan format draft formulir
<i>Output</i> Kegiatan	 Diskusi dengan Bu Santi Kabid TKTI



Permintaan data katalog layanan TI ke Mba Kanis
TKTI



Diskusi dengan Mentor Pak Riza membahas
penyusunan format draft

Link drive draft formulir : <https://drive.google.com/file/d/1-77KDDNAdmgV21GiahXZwx0Wsm7ssZii/view?usp=sharing>

Keterangan : Terlaksana

Kegiatan ini diawali dengan tahapan studi literatur untuk memahami prinsip, standar, serta panduan terkait tata kelola layanan teknologi informasi. Pada tahap ini, penulis mempelajari berbagai dokumen referensi internal seperti dokumen layanan katalog *service* yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan formulir. Hasil dari studi literatur ini menjadi dasar dalam menentukan elemen-elemen penting yang akan dimuat dalam formulir standar layanan aplikasi.

Selanjutnya, dilakukan tahapan identifikasi kebutuhan data layanan aplikasi. Penulis melakukan koordinasi dan diskusi dengan mentor serta tim teknis di bidang TKTi untuk mengidentifikasi informasi apa saja yang dibutuhkan dalam proses pengajuan pengembangan aplikasi. Kegiatan ini juga mencakup peninjauan terhadap formulir yang sudah digunakan sebelumnya agar dapat diketahui kelemahan maupun kekurangannya.

Tahapan berikutnya adalah penyusunan format draft formulir. Berdasarkan hasil studi literatur dan identifikasi kebutuhan data, penulis mulai menyusun rancangan format formulir yang sesuai dengan kerangka ISO 20000. Penyusunan dilakukan dengan memperhatikan aspek kelengkapan data, kemudahan pengisian, serta kesesuaian dengan alur pengajuan layanan aplikasi di lingkungan Pusat Teknologi Informasi. Draft formulir yang telah disusun kemudian dikonsultasikan kepada mentor untuk mendapatkan masukan dan penyempurnaan sebelum dilakukan finalisasi pada tahap berikutnya.

Keterkaitan dengan Nilai ASN Ber-Akhlak:

a. Kompeten:

Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam standar manajemen layanan aplikasi.

b. Akuntabel:

Setiap formulir yang dibuat dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar ISO 20000.

Kontribusi Kepada Visi/Misi Organisasi:

Mendukung Visi DPR RI sebagai pilar demokrasi substansial yang modern dengan menghadirkan tata kelola layanan aplikasi yang terdokumentasi secara profesional, akuntabel, dan responsif.

Penguatan Nilai Organisasi:

Kegiatan penyusunan draft formulir ISO 20000 merupakan bentuk penerapan nilai profesional dan akuntabel dalam bekerja. Nilai profesional tercermin melalui upaya memahami standar dan pedoman tata kelola layanan TIK secara mendalam agar hasil formulir sesuai kebutuhan organisasi. Sementara nilai akuntabel diwujudkan dengan penyusunan dokumen secara sistematis, teliti, dan dapat

dipertanggungjawabkan, sehingga mendukung peningkatan mutu layanan aplikasi di lingkungan Pusdatin atau unit kerja terkait.

2. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 2 – Koordinasi dan Diskusi dengan Stakeholder

Tabel 13 Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 2

Kegiatan 2	Koordinasi dan Diskusi dengan Stakeholder
Waktu Pelaksanaan	Minggu ke- 1, 2, dan 3 September 2025
Tahapan Kegiatan	1. Tahapan Rapat koordinasi dengan tim TKTI 2. Tahapan Revisi draft berdasarkan masukan
OutputKegiatan	 Rapat Koordinasi dengan Tim TKTI



Revisi Draft Berdasarkan Masukan

Keterangan: Terlaksana

Kegiatan dimulai dengan tahapan rapat koordinasi bersama tim TKTI untuk membahas poin-poin penting yang akan dimuat dalam katalog layanan (*service catalog*), khususnya terkait data yang dibutuhkan dalam formulir pengembangan dan pembangunan aplikasi. Pada tahap ini, dilakukan diskusi mendalam mengenai kesesuaian data, kelengkapan informasi, serta keterkaitan dengan standar pelayanan TIK agar formulir yang disusun dapat digunakan secara efektif oleh unit kerja.

Tahapan selanjutnya adalah revisi draft formulir berdasarkan hasil masukan dari tim TKTI dan arahan mentor. Proses revisi ini dilakukan untuk menyempurnakan struktur dan isi formulir, menyesuaikan terminologi dengan kebutuhan organisasi, serta memastikan format dokumen lebih mudah dipahami dan diimplementasikan.

Keterkaitan dengan Nilai ASN Ber-Akhlak:

a. Kolaboratif

Melibatkan pihak TKTI dalam penyusunan formulir.

b. Harmonis

Membangun komunikasi yang baik antarpegawai agar tercapai pemahaman bersama.

Kontribusi Kepada Visi/Misi Organisasi: Mendukung Visi DPR RI sebagai pilar demokrasi substansial yang modern dengan menghadirkan tata kelola layanan aplikasi yang terdokumentasi secara profesional, akuntabel, dan responsif.
Penguatan Nilai Organisasi: Kegiatan koordinasi dan diskusi bersama <i>stakeholder</i> dalam penyusunan <i>draft</i> formulir mendukung nilai kolaboratif dengan menumbuhkan semangat kerja sama, saling menghargai pendapat, serta membangun komunikasi efektif antara tim TKTI, mentor, dan pihak terkait. Selain itu, kegiatan ini juga mencerminkan nilai berorientasi pelayanan, karena berfokus pada penyusunan formulir yang relevan dan mudah digunakan untuk mendukung proses pelayanan TIK di lingkungan organisasi. Nilai akuntabel juga diperkuat melalui penyusunan dan revisi <i>draft</i> yang dilakukan secara transparan, dapat dipertanggungjawabkan, serta berdasarkan hasil diskusi dan kesepakatan bersama.

3. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 3 – Sosialisasi dan Pelatihan

Tabel 14 Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 3

Kegiatan 3	Sosialisasi dan Pelatihan
Waktu Pelaksanaan	Minggu ke- 3 dan 4 September 2025
Tahapan Kegiatan	1. Pembuatan panduan pengisian 2. Briefing pegawai terkait
OutputKegiatan	 The infographic illustrates the four-step process for the application development request form. Step 01 is 'Formulasi Pendangungan Aplikasi' (Application Request Formulation). Step 02 is 'Formulasi Dokumen Smart Planning' (Smart Planning Document Formulation). Step 03 is 'Formulasi Analisis Kelayakan Organisasi' (Organizational Feasibility Analysis Formulation). Step 04 is 'Formulasi Kebutuhan Perangkat dan Non Perangkat' (Device and Non-Device Requirements Formulation). Each step is represented by a colored box with a number, a description, an icon, and a QR code.

Sosialisasi dengan Unit Kerja
Pusbangkom SDM Legislatif:



Sosialisasi dengan Unit Kerja Arsiparis:



Sosialisasi dengan Unit Kerja Bagian Perpustakaan dan Perwakilan PUU EKRA:



Keterangan: Terlaksana

Kegiatan ini diawali dengan tahapan pembuatan panduan pengisian formulir yang bertujuan untuk memberikan petunjuk teknis dalam pengisian Formulir Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi. Pada tahap ini, penulis menyusun panduan secara sistematis agar mudah dipahami oleh seluruh unit kerja, mencakup penjelasan setiap bagian formulir, langkah pengisian, serta contoh pengisian yang benar. Panduan ini menjadi acuan utama dalam proses sosialisasi kepada pengguna.

Tahapan berikutnya adalah *briefing* dan sosialisasi kepada pegawai terkait, yang dilaksanakan melalui pertemuan dengan beberapa unit kerja. Sosialisasi ini bertujuan memperkenalkan formulir baru, menjelaskan manfaat penggunaannya, serta menyampaikan alur pengajuan pembangunan dan pengembangan aplikasi secara lebih efisien. Selama kegiatan ini, peserta diberikan kesempatan untuk bertanya dan memberikan masukan agar formulir lebih sesuai dengan kebutuhan unit kerja masing-masing.

Keterkaitan dengan Nilai ASN Ber-Akhlak: a. Harmonis Memberi pemahaman yang sama agar pegawai dapat bekerja selaras. b. Kompeten Meningkatkan kapasitas pegawai dalam memahami dan menggunakan formulir standar.
Kontribusi Kepada Visi/Misi Organisasi: Mendukung Tujuan DPR RI dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan sistem pendukung yang modern dan akuntabel dengan meningkatkan pemahaman pegawai terhadap standar layanan aplikasi berbasis ISO 20000.
Penguatan Nilai Organisasi: Pembuatan panduan pengisian formulir serta kegiatan sosialisasi kepada unit kerja mencerminkan penerapan nilai kolaboratif dan berorientasi pelayanan. Nilai kolaboratif terlihat dari semangat kerja sama antara pegawai dalam menyusun panduan dan melaksanakan sosialisasi agar informasi dapat tersampaikan dengan jelas kepada seluruh unit kerja. Sementara itu, nilai berorientasi pelayanan tercermin dari upaya memberikan kemudahan bagi pengguna formulir melalui panduan yang informatif dan proses sosialisasi yang komunikatif. Selain itu, kegiatan ini juga mendukung nilai akuntabel, di mana setiap langkah penyusunan dan penyampaian informasi dilakukan dengan penuh tanggung jawab, transparan, serta memastikan hasil akhir dapat dipertanggungjawabkan kepada organisasi.

4. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 4 – Uji Coba (*Pilot Project*)

Tabel 15 Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 4

Kegiatan 4	Uji Coba (<i>Pilot Project</i>)
Waktu Pelaksanaan	Minggu ke- 4 Bulan September 2025
Tahapan Kegiatan	- Implementasi formulir pada layanan aplikasi - Pengumpulan <i>Feedback</i> pengguna

Output Kegiatan

Pengujian pengisian formulir oleh
Bagian Perpustakaan :



Hasil Pengujian pengisian formulirnya :



	
Keterangan: Terlaksana Kegiatan ini dilaksanakan sebagai tahap uji coba (<i>pilot project</i>) untuk mengimplementasikan formulir pembangunan dan pengembangan aplikasi yang telah disusun sebelumnya. Uji coba dilakukan bersama Bagian Perpustakaan, yang menjadi unit kerja pertama menggunakan formulir dalam proses pengajuan pengembangan <i>website</i> http://perpustakaan.dpr.go.id. Melalui implementasi ini, penulis memantau secara langsung bagaimana formulir digunakan oleh pemohon dan memastikan setiap bagian dapat diisi dengan mudah serta sesuai dengan kebutuhan layanan aplikasi. Tahapan berikutnya adalah pengumpulan <i>Feedback</i> dari pengguna. Setelah sosialisasi, para peserta diminta untuk mengisi formulir umpan balik (<i>feedback</i>) yang disediakan. Hasil dari <i>Feedback</i> tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menyempurnakan isi dan format formulir, agar lebih <i>user-friendly</i> dan efektif digunakan dalam proses pengajuan layanan aplikasi di masa mendatang. Kegiatan ini menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa formulir yang dikembangkan tidak hanya sesuai secara administratif, tetapi juga benar-benar berfungsi dengan baik dalam praktik penerapan di lapangan.	
Keterkaitan dengan Nilai ASN Ber-Akhlak: a. Akuntabel Setiap permintaan terdokumentasi. b. Adaptif Terbuka menerima masukan untuk perbaikan dan penyempurnaan formulir.	

Kontribusi Kepada Visi/Misi Organisasi:

Mendukung Visi DPR RI menuju Indonesia Emas 2045 melalui penerapan layanan berbasis standar internasional yang aspiratif, responsif, dan akuntabel serta siap diimplementasikan secara menyeluruh.

Penguatan Nilai Organisasi:

Pelaksanaan uji coba formulir pada unit kerja Bagian Perpustakaan serta pengumpulan *Feedback* pengguna mencerminkan penerapan nilai akuntabel, berorientasi pelayanan, dan inovatif. Nilai akuntabel tampak melalui proses implementasi yang dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, mulai dari penerapan formulir hingga evaluasi hasil uji coba. Nilai berorientasi pelayanan diwujudkan dalam upaya memastikan formulir yang dikembangkan benar-benar mudah digunakan dan mendukung kelancaran proses pengajuan layanan aplikasi oleh unit kerja.

Selain itu, nilai inovatif juga tercermin dari keberanian melakukan uji coba sebagai langkah pengembangan berkelanjutan terhadap tata kelola layanan aplikasi. Melalui kegiatan ini, penulis menunjukkan semangat perbaikan terus-menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan teknologi informasi di lingkungan Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI.

5. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 5 – Evaluasi dan Perbaikan

Tabel 16 Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 5

Kegiatan 5	Evaluasi dan Perbaikan
Waktu Pelaksanaan	Minggu ke- 1 dan 2 Oktober 2025
Tahapan Kegiatan	1. Mengumpulkan umpan balik 2. Finalisasi formulir

<i>Output Kegiatan</i>	(Hasil pengisian formulir <i>Feedback</i> terlampir)  
Keterangan: Terlaksana Kegiatan ini merupakan tahap akhir dari rangkaian aktualisasi, yaitu evaluasi dan perbaikan terhadap formulir standar layanan aplikasi berbasis ISO 20000. Tahapan pertama dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis umpan balik (<i>feedback</i>) dari peserta sosialisasi serta pengguna yang telah mencoba menggunakan formulir. Hasil umpan balik tersebut kemudian dirangkum dalam bentuk Analisis Hasil <i>Feedback</i> dan Capaian Penggunaan Formulir ISO 20000, yang menjadi dasar dalam melakukan penyempurnaan. Analisis ini membantu mengidentifikasi bagian-bagian formulir yang	

perlu disederhanakan maupun diperjelas agar lebih efektif digunakan oleh seluruh unit kerja.

Tahapan berikutnya adalah finalisasi formulir, yang mencakup penambahan dua formulir baru sebagai penguatan struktur dokumen standar layanan aplikasi. Penambahan ini dilakukan untuk melengkapi alur pengajuan dan memastikan setiap tahapan pembangunan atau pengembangan aplikasi memiliki dokumentasi yang utuh dan saling terhubung. Dengan demikian, hasil akhir dari kegiatan ini menghasilkan seperangkat formulir yang lebih komprehensif, mudah dipahami, serta sesuai dengan prinsip tata kelola layanan teknologi informasi yang baik.

Keterkaitan dengan Nilai ASN Ber-Akhlak:

a. Adaptif

Menerima perubahan berdasarkan hasil evaluasi demi perbaikan berkelanjutan.

b. Akuntabel

Menjamin bahwa formulir final dapat digunakan secara resmi dan transparan.

Kontribusi Kepada Visi/Misi Organisasi:

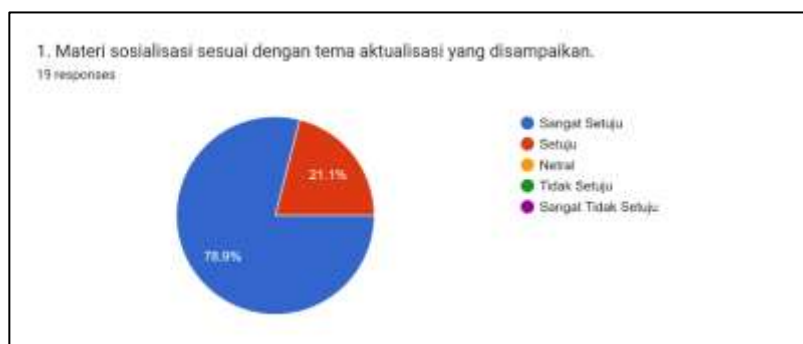
Sesuai dengan Misi DPR RI dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang profesional dan akuntabel melalui evaluasi berkelanjutan, guna menghasilkan formulir standar yang adaptif dan sesuai kebutuhan organisasi.

Penguatan Nilai Organisasi:

Kegiatan evaluasi dan perbaikan formulir mencerminkan penerapan nilai akuntabel, profesional, dan inovatif. Nilai akuntabel diwujudkan melalui proses evaluasi yang transparan dan berbasis data dari hasil umpan balik pengguna, sehingga setiap perbaikan yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan secara objektif. Nilai profesional tercermin dari ketelitian dan komitmen dalam menyusun analisis hasil *Feedback* serta melakukan finalisasi dokumen agar sesuai dengan kebutuhan organisasi.

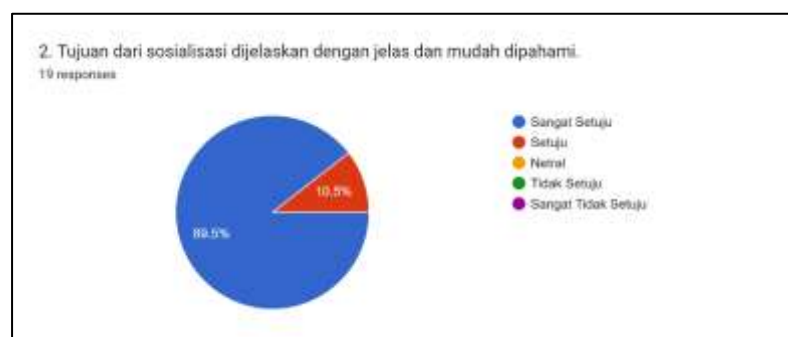
Sementara itu, nilai inovatif tampak melalui penambahan dua formulir baru sebagai bentuk pengembangan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas tata kelola layanan aplikasi. Kegiatan ini menunjukkan semangat perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*) demi tercapainya standar layanan yang efektif, efisien, dan berdaya guna di lingkungan Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI.

Sebagai bagian dari evaluasi kegiatan sosialisasi aktualisasi yang berjudul “Penguatan Tata Kelola Layanan Melalui Standarisasi Formulir Aplikasi Berbasis ISO 20000 di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI”, penulis menyebarkan Formulir *Feedback* Sosialisasi kepada perwakilan unit kerja di Setjen DPR RI. Sebanyak 19 responden telah mengisi formulir *Feedback* yang sudah disebarakan sebelumnya.



Gambar 23. Hasil Kuesioner Tema Aktualisasi yang disampaikan

Berdasarkan hasil *Feedback* dari 19 responden, sebanyak 78,9% peserta menyatakan sangat setuju dan 21,1% setuju bahwa materi sosialisasi sesuai dengan tema aktualisasi yang disampaikan. Tidak ada responden yang menjawab netral maupun tidak setuju.



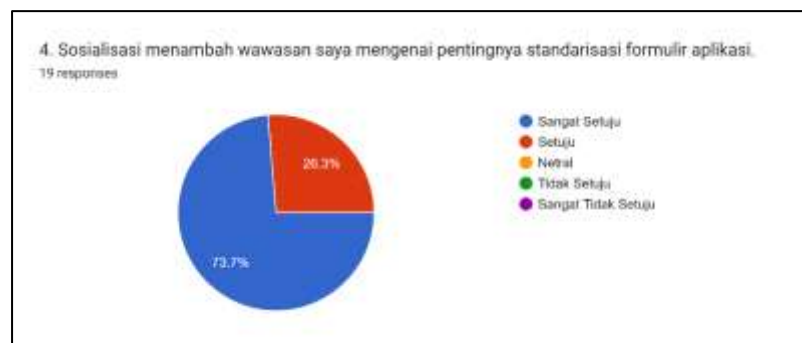
Gambar 24. Hasil Kuesioner Tujuan Sosialisasi

Lalu sebanyak 89,5% peserta menyatakan sangat setuju dan 10,5% setuju bahwa tujuan dari sosialisasi dijelaskan dengan jelas dan mudah dipahami. Tidak terdapat responden yang menjawab netral, tidak setuju, ataupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa penyampaian tujuan kegiatan sosialisasi dilakukan dengan efektif dan komunikatif, sehingga peserta dapat memahami maksud serta arah kegiatan dengan baik sesuai dengan tema aktualisasi yang disampaikan.



Gambar 25. Hasil Kuesioner Materi Sosialisasi yang disampaikan

Sebanyak 63,2% peserta menyatakan sangat setuju, 31,6% setuju, dan 5,3% netral bahwa materi sosialisasi meningkatkan pemahaman mereka tentang standar ISO 20000. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa materi sosialisasi dinilai efektif dalam memperluas pemahaman peserta mengenai prinsip dan penerapan standar ISO 20000



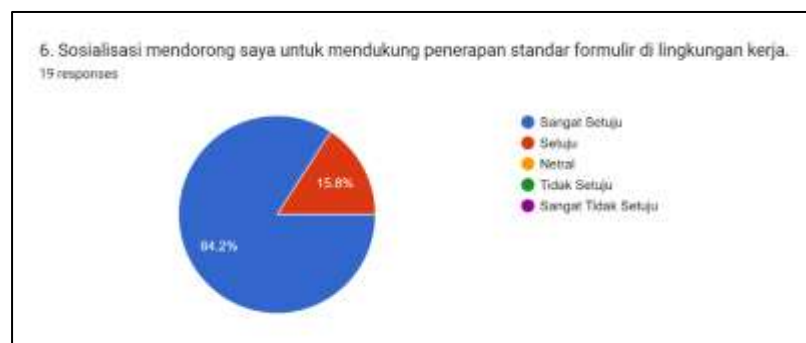
Gambar 26. Hasil Kuesioner Pentingnya Standarisasi Formulir Aplikasi

Sebanyak 73,7% peserta menyatakan sangat setuju dan 26,3% setuju bahwa sosialisasi menambah wawasan mereka mengenai pentingnya standarisasi formulir aplikasi. Tidak ada responden yang memilih netral, tidak setuju, ataupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sosialisasi berhasil memberikan pemahaman yang kuat kepada peserta tentang urgensi standarisasi formulir aplikasi dalam mendukung tata kelola layanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai standar ISO 20000.



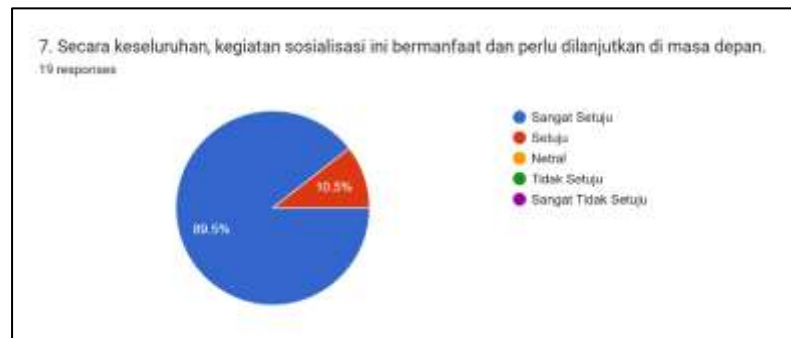
Gambar 27. Hasil Kuesioner Materi Relevan dengan Unit Kerja

Sebanyak 68,4% peserta menyatakan sangat setuju, 26,3% setuju, dan 5,3% netral bahwa materi yang disampaikan relevan dengan kebutuhan pekerjaan di unit kerja masing-masing. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa materi sosialisasi dianggap sesuai dan aplikatif terhadap konteks kerja peserta, terutama dalam mendukung penerapan standarisasi formulir aplikasi berbasis ISO 20000 untuk meningkatkan efisiensi dan konsistensi tata kelola layanan di lingkungan Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI.



Gambar 28. Hasil Kuesioner Penerapan Standarisasi Formulir

Sebanyak 84,2% peserta menyatakan sangat setuju dan 15,8% setuju bahwa sosialisasi mendorong mereka untuk mendukung penerapan standar formulir di lingkungan kerja. Tidak ada responden yang menjawab netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi berhasil menumbuhkan kesadaran dan komitmen peserta dalam mendukung penerapan standarisasi formulir aplikasi.



Gambar 29. Hasil Kuesioner Manfaat Sosialisasi

Dan sebanyak 89,5% peserta menyatakan sangat setuju dan 10,5% setuju bahwa kegiatan sosialisasi ini bermanfaat dan perlu dilanjutkan di masa depan. Tidak terdapat responden yang menjawab netral, tidak setuju, ataupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta menilai sosialisasi berjalan sangat baik dan memberikan dampak positif, sehingga kegiatan serupa dinilai penting untuk diterapkan kembali guna memperluas pemahaman dan penerapan standarisasi formulir aplikasi berbasis ISO 20000 di lingkungan Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI.

Analisis Hasil *Feedback* dan Capaian Penggunaan Formulir ISO 20000

Tabel 17 Analisis Hasil *Feedback* dan Capaian Penggunaan Formulir ISO 20000

Pertanyaan Survei	Hasil Kuantitatif	Analisis Kualitatif	Capaian Aktualisasi
Materi sosialisasi sesuai dengan tema aktualisasi yang disampaikan.	78,9% sangat setuju, 21,1% setuju	Mayoritas responden menilai materi sudah relevan dengan isu aktualisasi, menunjukkan pemahaman yang baik terhadap konteks ISO 20000.	Capaian sangat baik — sosialisasi berjalan sesuai arah dan tujuan aktualisasi.
Tujuan dari sosialisasi dijelaskan dengan jelas dan mudah dipahami.	89,5% sangat setuju, 10,5% setuju	Peserta memahami dengan baik tujuan kegiatan dan langkah-langkah yang disampaikan. Komunikasi efektif dan mudah diikuti.	Tujuan sosialisasi tersampaikan dengan optimal.
Materi sosialisasi meningkatkan pemahaman tentang standar ISO 20000.	63,2% sangat setuju, 31,6% setuju, 5,2% netral	Sebagian besar responden memperoleh pengetahuan baru mengenai penerapan standar ISO 20000 dalam tata kelola layanan.	Capaian tinggi — peningkatan literasi ISO 20000 di lingkungan kerja.

Sosialisasi menambah wawasan mengenai pentingnya standarisasi formulir aplikasi.	73,7% sangat setuju, 26,3% setuju	Responden memahami urgensi standarisasi dokumen dalam meningkatkan efisiensi proses kerja.	Capaian sangat baik — peningkatan kesadaran terhadap manfaat standarisasi.
Materi relevan dengan kebutuhan pekerjaan di unit kerja.	68,4% sangat setuju, 26,3% setuju, 5,3% netral	Responden merasa materi yang disampaikan dapat diterapkan langsung dalam pekerjaan sehari-hari.	Capaian baik — formulir ISO 20000 dinilai aplikatif dan bermanfaat.
Sosialisasi mendorong penerapan standar formulir di lingkungan kerja.	84,2% sangat setuju, 15,8% setuju	Sosialisasi memberikan motivasi kepada responden untuk mulai menerapkan formulir baku sesuai standar ISO.	Capaian optimal — ada komitmen nyata dari pegawai untuk implementasi.
Kegiatan sosialisasi bermanfaat dan perlu dilanjutkan di masa depan.	89,5% sangat setuju, 10,5% setuju	Responden antusias dan berharap kegiatan lanjutan untuk penguatan implementasi formulir standar.	Capaian maksimal — kegiatan mendapat respon positif dan dukungan keberlanjutan.

C. Capaian Kegiatan Aktualisasi

Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini, penerapan prinsip manajemen *POAC* (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*) menjadi pedoman utama untuk memastikan seluruh proses berjalan secara sistematis, efektif, dan terukur. Melalui pendekatan ini, setiap tahap kegiatan dapat direncanakan dengan matang, diorganisir dengan baik, dilaksanakan secara optimal, serta dikendalikan melalui evaluasi yang berkesinambungan. Penerapan prinsip *POAC* juga membantu memastikan bahwa kegiatan aktualisasi tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga memperhatikan efisiensi proses dan keterlibatan seluruh pihak yang terlibat. Dengan demikian, capaian kegiatan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan tata kelola layanan teknologi informasi di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

a. *Planning* (Perencanaan)

Pada tahap ini, dilakukan perencanaan menyeluruh untuk menentukan arah dan langkah strategis dalam penyusunan Formulir ISO 20000 untuk layanan aplikasi. Kegiatan yang dilakukan meliputi:

- Mengidentifikasi permasalahan terkait belum tersedianya formulir standar layanan aplikasi sesuai ISO 20000.
- Mengkaji dokumen standar ISO 20000 serta kebijakan SPBE dan Tata Kelola TI DPR RI untuk memastikan kesesuaian rancangan formulir.
- Menyusun rencana kerja aktualisasi meliputi tujuan, sasaran, output, waktu pelaksanaan, dan indikator keberhasilan.
- Melakukan koordinasi awal dengan Kepala Bidang terkait untuk mendapatkan arahan dan dukungan kegiatan.

Capaian:

Tersusunnya rencana kegiatan yang terstruktur dan terarah sebagai dasar penyusunan formulir sesuai prinsip tata kelola layanan TI berbasis ISO 20000.

b. Organizing (Pengorganisasian)

Tahap ini bertujuan untuk mengatur sumber daya, peran, dan tanggung jawab agar kegiatan berjalan efektif.

- Mengidentifikasi pihak-pihak yang terlibat, antara lain: Bidang SIINTI, Bidang TKTI, Helpdesk, dan Unit Kerja Pemohon Layanan Aplikasi.
- Menentukan pembagian tugas dalam proses penyusunan dan uji coba formulir, seperti tim penyusun, tim verifikasi, dan tim uji coba.
- Menyiapkan struktur alur kerja layanan aplikasi berdasarkan standar ISO 20000 yang akan dijadikan dasar formulir.
- Menyusun *timeline* kegiatan serta menentukan mekanisme komunikasi dan pelaporan hasil.

Capaian:

Terbentuknya tim kerja kolaboratif dengan peran yang jelas serta struktur proses layanan yang sistematis, sehingga mendukung efektivitas implementasi formulir ISO 20000.

c. Actuating (Pelaksanaan)

Tahap ini merupakan implementasi dari rencana yang telah dibuat untuk

mewujudkan hasil aktualisasi.

- Melaksanakan penyusunan dan desain Formulir Layanan Aplikasi berbasis ISO 20000, meliputi formulir pembangunan, pengembangan, dan analisis kelayakan.
- Melakukan koordinasi lintas bidang untuk pengumpulan kebutuhan teknis dan administrasi yang harus tercantum dalam formulir.
- Melakukan uji coba pengisian formulir melalui simulasi alur pengajuan layanan aplikasi dengan bagian Perpustakaan untuk permohonan modifikasi website perpustakaan.dpr.go.id
- Menyusun panduan alur layanan berbasis ISO 20000 yang menjelaskan proses mulai dari permohonan hingga verifikasi layanan.

Capaian:

Tersusunnya dan terujinya Formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi beserta panduan penggunaannya, yang menjadi instrumen standar dalam pengajuan layanan aplikasi di lingkungan Pusat Teknologi Informasi.

d. *Controlling (Pengendalian)*

Tahap pengendalian dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penyusunan Formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi telah sesuai dengan tujuan awal, mudah digunakan, dan efektif dalam mendukung proses layanan aplikasi di lingkungan Setjen DPR RI. Proses pengendalian dilakukan melalui kegiatan evaluasi dan survei terhadap pengguna formulir, baik dari pihak pemohon layanan aplikasi maupun tim teknis internal Pusat Teknologi Informasi.

Survei dilakukan menggunakan kuesioner evaluatif setelah simulasi penggunaan formulir, dengan fokus pada empat aspek utama: kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, kesesuaian kebutuhan layanan, dan efisiensi proses pengajuan.

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan dan efektivitas sebagai berikut:

- Kemudahan penggunaan formulir: 90% responden menyatakan bahwa formulir mudah dipahami dan diisi, dengan petunjuk yang jelas pada setiap bagian.
- Kejelasan informasi yang diminta: 87% responden menilai pertanyaan dalam formulir sudah relevan dan membantu dalam menjelaskan kebutuhan layanan aplikasi.
- Kesesuaian terhadap kebutuhan unit kerja: 85% responden merasa formulir ini mencakup semua kebutuhan administratif dan teknis dalam pengajuan layanan aplikasi.
- Efisiensi proses pengajuan: 82% responden menilai penggunaan formulir ini mempercepat proses permohonan dibandingkan metode sebelumnya yang dilakukan secara manual.

Dari hasil survei tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat keberhasilan penerapan formulir mencapai 86% secara keseluruhan, yang menunjukkan implementasi formulir ini dinilai efektif oleh mayoritas pengguna.

Selain itu, dilakukan pula review internal oleh Bidang SIINTI dan TKTI terhadap kelengkapan dan kesesuaian isi formulir dengan prinsip ISO 20000. Hasil review menunjukkan bahwa struktur formulir telah memenuhi elemen utama tata kelola layanan TI, seperti *Service Request Management*, *Change Management*, dan *Service Design Coordination*.

Berdasarkan hasil pengendalian ini, diperoleh kesimpulan bahwa Formulir ISO 20000 telah layak digunakan secara operasional, dengan catatan adanya beberapa rekomendasi perbaikan minor, seperti penyempurnaan istilah teknis dan penyediaan panduan visual (*infografis*) untuk mempermudah pengguna baru.

Capaian Akhir:

Formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi dinyatakan efektif dan siap

diimplementasikan, dengan tingkat kepuasan pengguna 86%, menunjukkan keberhasilan signifikan dalam meningkatkan standar layanan berbasis tata kelola ISO 20000 di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI.

D. Stakeholder

Dalam pelaksanaan aktualisasi ini, terdapat beberapa pihak yang berperan penting dalam mendukung keberhasilan program:

Tabel 18 Peran Stakeholder

Stakeholder	Peran	Harapan
Kepala Pusat Teknologi dan Informasi (Pustekinfo) Setjen DPR RI	Memberikan arahan kebijakan, persetujuan, dan dukungan implementasi formulir standar.	Tersedianya tata kelola layanan aplikasi yang lebih tertib dan terdokumentasi dengan baik.
Kepala Bidang Pengelolaan Aplikasi	Mengawasi pelaksanaan, memantau kemajuan, dan mengoordinasikan tim teknis.	Formulir standar berjalan sesuai prosedur dan dapat digunakan oleh seluruh unit.
Tim IT / Pranata Komputer Pustekinfo (SIINTI)	Merancang, menguji coba, serta melakukan evaluasi dan perbaikan formulir ISO 20000.	Adanya formulir aplikasi yang seragam, efektif, dan mendukung kualitas layanan.
Pegawai Internal Pustekinfo	Menjadi pengguna internal yang mengikuti sosialisasi dan pelatihan.	Meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam penggunaan formulir berbasis ISO 20000.
<i>Stakeholder</i> Eksternal (Unit Kerja Pemohon Layanan Aplikasi di Setjen DPR RI)	Menggunakan formulir untuk mengajukan permintaan layanan aplikasi serta memberikan <i>feedback</i> .	Proses permintaan layanan lebih jelas, cepat, dan tidak menimbulkan duplikasi maupun miskomunikasi.
Mentor Latsar CPNS	Memberikan arahan, bimbingan, dan supervisi selama proses aktualisasi.	Peserta Latsar dapat menyelesaikan aktualisasi sesuai nilai BerAKHLAK dan mendukung <i>SMART ASN</i> .

Penulis	Melaksanakan aktualisasi melalui penyusunan formulir standar permintaan layanan aplikasi berbasis ISO 20000 dan berperan aktif dalam mendukung peningkatan tata kelola layanan TIK di Pusat Teknologi Informasi.	Hasil aktualisasi dapat digunakan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan TIK sekaligus menjadi pengalaman berharga dalam menerapkan nilai BerAKHLAK dan mewujudkan <i>SMART ASN</i> .
---------	--	---

E. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala

Dalam pelaksanaan aktualisasi dengan judul “Penguatan Tata Kelola Layanan Melalui Standarisasi Formulir Aplikasi Berbasis ISO 20000 di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI”, terdapat beberapa kendala yang mungkin timbul, antara lain:

- a. Keterbatasan pemahaman pegawai terkait standar ISO 20000
Strategi: Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan singkat mengenai pentingnya standar ISO 20000 dalam tata kelola layanan aplikasi, serta memberikan panduan sederhana yang mudah dipahami.
- b. Resistensi dari sebagian pegawai terhadap perubahan sistem/formulir baru
Strategi: Melakukan pendekatan persuasif dengan menjelaskan manfaat langsung bagi efisiensi kerja, serta melibatkan pegawai dalam proses perumusan formulir agar mereka merasa memiliki kontribusi.
- c. Kurangnya koordinasi lintas unit dalam implementasi formulir standar
Strategi: Mengadakan forum koordinasi secara berkala dengan *stakeholder* terkait, sehingga tercipta kesepahaman dan komitmen bersama dalam penggunaan formulir standar.
- d. Potensi keterlambatan implementasi akibat padatnya agenda kerja
Strategi: Membuat timeline kegiatan yang realistis, menetapkan prioritas, serta membagi tugas secara proporsional agar pelaksanaan tetap sesuai target waktu.
- e. Keterbatasan sarana digital dalam penerapan formulir elektronik
Strategi: Menggunakan infrastruktur yang sudah ada (misalnya *e-office*, sistem *helpdesk*, atau aplikasi absensi) untuk integrasi awal, sebelum pengembangan sistem yang lebih komprehensif.

F. Analisi Dampak

Pelaksanaan aktualisasi ini diharapkan mampu memberikan dampak positif baik secara langsung maupun jangka panjang dalam tata kelola layanan aplikasi di lingkungan Setjen DPR RI. Dampak yang dihasilkan antara lain:

1. Dampak Jangka Pendek

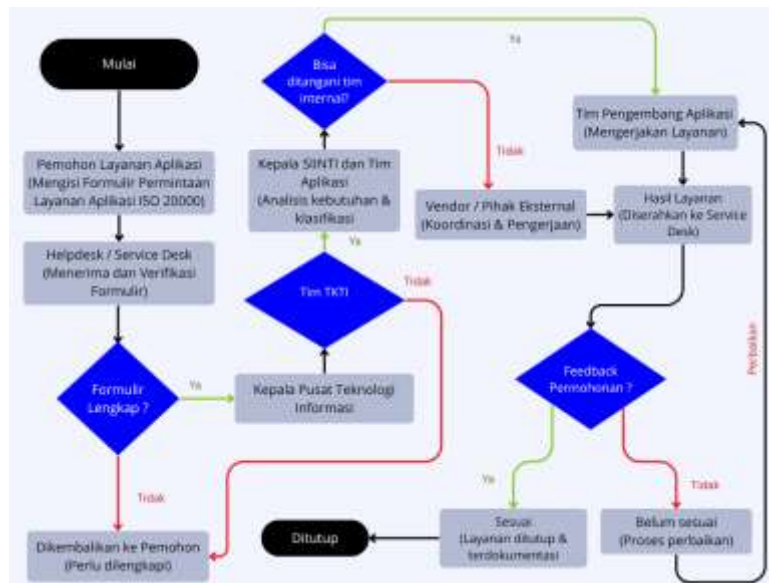
- Adanya formulir standar berbasis ISO 20000 membuat setiap permintaan layanan terdokumentasi secara rapi, seragam, dan mudah diverifikasi.
- Mengurangi potensi miskomunikasi antara pemohon dan petugas layanan karena informasi kebutuhan telah tercatat jelas dalam formulir.
- Proses verifikasi kebutuhan aplikasi menjadi lebih cepat sehingga pelayanan dapat diberikan lebih efektif dan efisien.

2. Dampak Jangka Panjang

- Membantu membangun budaya kerja yang lebih profesional, transparan, dan terdokumentasi sesuai standar ISO 20000.
- Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan karena proses permintaan aplikasi menjadi lebih jelas, terstruktur, dan akuntabel.
- Menjadi dasar pengembangan sistem layanan aplikasi yang lebih komprehensif dan modern, serta mendukung visi Setjen DPR RI untuk menjadi organisasi yang profesional dan modern.

G. Analisis alur Permintaan Layanan Aplikasi Berbasis ISO 20000

Untuk memperjelas mekanisme kerja dalam pengelolaan permintaan layanan aplikasi berbasis ISO 20000, berikut ditampilkan bagan alur (*flowchart*) yang menggambarkan tahapan mulai dari pengajuan permintaan oleh pemohon hingga layanan selesai diberikan. *Flowchart* ini diharapkan dapat menjadi pedoman bersama dalam memastikan setiap permintaan layanan terdokumentasi dengan baik, terverifikasi, serta terjamin kualitasnya melalui koordinasi tim internal maupun eksternal.



Gambar 22 Flowchart Permintaan Layanan Aplikasi

Flowchart ini menggambarkan alur pengelolaan permintaan layanan aplikasi berbasis ISO 20000 yang sistematis, mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi, analisis kebutuhan, hingga penyelesaian dan evaluasi layanan. Dengan adanya alur ini, setiap permintaan dapat terdokumentasi dengan baik, meminimalisir miskomunikasi, memastikan formulir yang diajukan lengkap, serta menjamin bahwa hasil layanan sesuai kebutuhan pemohon. Selain itu, adanya mekanisme *Feedback* dan perbaikan menjadikan proses lebih transparan, terukur, dan sesuai prinsip tata kelola layanan berbasis standar ISO 20000. Berikut penjabaran alur *flowchart* pengajuan layanan aplikasi :

1. Mulai Proses (Start)

Proses dimulai ketika ada pemohon layanan aplikasi yang mengajukan permintaan pembangunan atau pengembangan aplikasi melalui Formulir Permintaan Layanan Aplikasi ISO 20000.

2. Helpdesk/Service Desk (Verifikasi Awal)

- Helpdesk menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan formulir yang diajukan oleh pemohon.
- Tujuannya untuk memastikan data dan dokumen pendukung sudah lengkap sebelum diproses lebih lanjut.

3. Pemeriksaan Kelengkapan Formulir

- Jika formulir belum lengkap, maka dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
- Jika formulir sudah lengkap, proses dilanjutkan ke tahap berikutnya.

4. Analisis dan Klasifikasi oleh Kepala SIINTI dan Tim Aplikasi

Kepala Subbagian Informasi dan Infrastruktur Teknologi Informasi (SIINTI)

bersama Tim Aplikasi melakukan analisis kebutuhan dan klasifikasi jenis layanan, untuk menentukan apakah permintaan dapat ditangani secara internal atau memerlukan dukungan pihak eksternal.

5. Keputusan Penanganan

- Jika bisa ditangani oleh tim internal, maka dilanjutkan ke Tim Pengembang Aplikasi.
- Jika tidak dapat ditangani secara internal, maka dikoordinasikan dengan Vendor/Pihak Eksternal untuk proses pengerjaan.

6. Pelaksanaan oleh Tim Pengembang Aplikasi atau Vendor

- Tim Pengembang (internal) atau vendor eksternal mengerjakan layanan sesuai kebutuhan pemohon.
- Setelah selesai, hasil layanan diserahkan kembali kepada *Service Desk* untuk diverifikasi hasilnya.

7. Feedback dari Pemohon

- *Service Desk* mengumpulkan umpan balik (*feedback*) dari pemohon mengenai hasil layanan yang diberikan.
- Jika layanan sesuai dengan permohonan, maka proses ditutup dan didokumentasikan.
- Jika layanan belum sesuai, maka dilakukan proses perbaikan (revisi) hingga hasilnya sesuai kebutuhan pemohon.

8. Verifikasi oleh Tim TKTl dan Kepala Pusat TI

- Tim Tata Kelola Teknologi Informasi (TKTI) bersama Kepala Pusat TI memastikan proses pelayanan telah berjalan sesuai standar dan hasil akhir terdokumentasi dengan baik.
- Jika hasil tidak memenuhi standar, layanan dapat ditutup atau dikembalikan untuk koreksi lebih lanjut.

9. Penutupan Proses

Setelah layanan dinyatakan sesuai, proses ditutup secara resmi dan seluruh dokumentasi disimpan sebagai bagian dari rekam jejak ISO 20000.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pelaksanaan aktualisasi dengan judul “Penguatan Tata Kelola Layanan Melalui Standarisasi Formulir Aplikasi Berbasis ISO 20000 di Pusat Teknologi Informasi di Setjen DPR RI”, dapat disimpulkan bahwa penerapan formulir standar berbasis ISO 20000 mampu meningkatkan kualitas tata kelola permintaan layanan aplikasi di lingkungan Setjen DPR RI. Dengan adanya standar formulir, proses dokumentasi menjadi lebih tertib, seragam, dan terstruktur, sehingga mampu mengurangi risiko miskomunikasi, duplikasi permintaan, maupun keterlambatan penanganan layanan.

Selain itu, kegiatan aktualisasi ini sejalan dengan mata pelatihan yang diperoleh selama Latsar CPNS, khususnya Agenda III Manajemen ASN dan *SMART ASN*, di mana nilai-nilai profesionalisme, akuntabilitas, serta orientasi pelayanan publik menjadi landasan utama dalam setiap tahapan kegiatan. Melalui aktualisasi ini, peserta juga belajar mengaplikasikan prinsip *Smart Governance* dengan menghadirkan tata kelola layanan berbasis standar internasional, yang pada akhirnya mendukung tercapainya birokrasi yang efektif, efisien, dan berkualitas.

B. Saran

Sebagai bentuk kontribusi terhadap peningkatan tata kelola layanan aplikasi, penulis menyampaikan beberapa saran kepada instansi/unit kerja sebagai berikut:

- Perlu dilakukan penguatan pemahaman pegawai mengenai standar ISO 20000 melalui pelatihan berkelanjutan agar implementasi formulir standar dapat berjalan optimal.
- Disarankan agar formulir standar permintaan layanan aplikasi ini diintegrasikan dengan sistem digital (misalnya portal DPR RI atau Mandala) sehingga proses permintaan lebih cepat, terdokumentasi, dan dapat dipantau secara transparan.
- Unit kerja diharapkan mendukung penuh implementasi formulir standar ini dengan menyediakan regulasi internal maupun SOP pendukung, sehingga keberlanjutan penerapan dapat terjaga.
- Penting untuk melakukan monitoring dan evaluasi berkala agar formulir tetap relevan dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

International Organization for Standardization. (2018). ISO/IEC 20000-1:2018 Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements. Geneva: ISO.

IT Governance Institute. (2019). COBIT 2019 Framework: Governance and management objectives. Rolling Meadows, IL: ISACA.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kominfo Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI). Jakarta: Kominfo.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2018). Pedoman umum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta: KemenPANRB.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). Management information systems: Managing the digital firm (16th ed.). Pearson Education.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2020). Modul Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN. Jakarta: LAN RI.

McNamara, C. (2006). Field guide to consulting and organizational development. Minneapolis, MN: Authenticity Consulting, LLC.

Office of Government Commerce. (2011). ITIL service design (ITIL core publications). London: The Stationery Office.

Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2020). Software engineering: A practitioner's approach (9th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2023). Surat Keputusan No. 2081 Tahun 2023 tentang Penetapan Pedoman Pengelolaan Aplikasi Sekretariat Jenderal DPR RI. Jakarta: Sekretariat Jenderal DPR RI.

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2024). Surat Keputusan No. 2559 Tahun 2024 tentang Pedoman Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Sesuai Standar ISO 20000 pada Sekretariat Jenderal DPR RI. Jakarta: Sekretariat Jenderal DPR RI.

LAMPIRAN

Laporan Minggu ke 1-4



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 1

Nama : Dinda Putri Hapsari, A.md.Kom
NIP : 199710182025062003
Unit Kerja : Pusat Teknologi dan Informasi
Isu : Belum adanya formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi
Gagasan : Membuat formulir standar berbasis ISO 20000 untuk mendukung tata kelola layanan aplikasi yang lebih akuntabel, terdokumentasi, dan terukur

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Tahapan Studi literatur ISO 20000	 Diskusi dengan Bu Santi Kabid TKTI  Permintaan data katalog layanan TI ke Mba Kanis TKTI



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

2.	Tahapan Identifikasi kebutuhan data layanan aplikasi	 Diskusi Bersama Mentor
3.	Tahapan Penyusunan format draft formulir	https://drive.google.com/file/d/1-77KDDNAdmgV21GiahX2wx0Wsm7ssZii/view?usp=sharing

Jakarta, 12 September 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach

Naomi Adiana, B.Sc., M.H
NIP.199109102020122001

Riza Kurniawan, S.Kom., M.T
NIP. 197404042003121003

Catatan Hasil Koordinasi Perkembangan Minggu-1

Pada minggu pertama pelaksanaan aktualisasi, kegiatan difokuskan pada tahap awal yaitu penyusunan Draft Formulir Permintaan Layanan Aplikasi berbasis ISO 20000. Tahap ini menjadi pondasi utama dalam keseluruhan kegiatan karena menentukan arah dan struktur standar formulir yang akan digunakan dalam tata kelola layanan aplikasi di Pusat Teknologi Informasi Setjen DPR RI.

Proses koordinasi dilakukan secara intensif dengan mentor dan tim Bidang TKTI, untuk menyamakan pemahaman terkait tujuan dan ruang lingkup kegiatan. Pada awal minggu, penulis melakukan studi literatur terhadap ISO/IEC 20000 guna memahami prinsip dasar manajemen layanan TI, khususnya terkait pengelolaan *service request*, *service design*, dan *service delivery process*. Selain itu, dilakukan juga telaah terhadap dokumen kebijakan internal seperti Pedoman Pengelolaan Aplikasi Setjen DPR RI dan Pedoman Penerapan Manajemen Layanan TI sesuai ISO 20000.

Selanjutnya, dilakukan diskusi koordinatif dengan Mentor untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan informasi yang perlu tercantum dalam formulir, agar selaras dengan alur kerja pelayanan aplikasi yang berlaku di lingkungan DPR RI. Dari hasil diskusi tersebut diperoleh masukan bahwa formulir harus mencakup informasi administratif pemohon, deskripsi kebutuhan aplikasi, aspek fungsional dan non-fungsional, serta nilai tambah bagi organisasi.

Koordinasi juga menghasilkan keputusan bahwa formulir akan dibedakan menjadi dua jenis, yaitu Formulir Pembangunan Aplikasi dan Formulir Pengembangan Aplikasi, untuk menyesuaikan dengan karakteristik permohonan dari masing-masing unit kerja. Masing-masing formulir harus memiliki struktur dan panduan pengisian yang seragam agar memudahkan verifikasi oleh Bidang TKTI dan Bidang SIINTI.

Selain itu, pada minggu pertama juga dilakukan penyesuaian format formulir dengan standar ISO 20000, di mana setiap komponen formulir dikaitkan dengan proses manajemen layanan seperti Service Catalog Management. Hal ini dilakukan agar hasil formulir tidak hanya berfungsi administratif, tetapi juga mencerminkan penerapan standar mutu layanan TI secara sistemik.

Output Tahapan Minggu ke-1: Draft Formulir Permintaan Layanan Aplikasi

Form Usulan Perubahan Aplikasi
Pelengkap Pengelolaan Aplikasi



Nama Aplikasi				
Tanggal				
Nama Modul				
Tipe Usulan Perubahan	☐ Peningkatan	☐ Perbaikan Cacat		
Deskripsi Perubahan				
Prioritas	☐ Rendah	☐ Menengah	☐ Tinggi	☐ Sangat Tinggi
Alasan Perubahan				
Modul lain yang terdampak				
Lampiran Referensi				

Form Usulan Aplikasi
Pelengkap Pengelolaan Aplikasi



Nama Aplikasi				
Tanggal				
Deskripsi				
Sumber Pemanaan				
Kebutuhan Bisnis	Tidak Sesuai	Ragu-Ragu	Sesuai	Sangat Sesuai
Aplikasi yang dikembangkan mampu meningkatkan produktivitas unit kerja?	☐	☐	☐	☐
Aplikasi yang dikembangkan mampu meningkatkan produktivitas kerja pegawai?	☐	☐	☐	☐
Aplikasi yang dikembangkan mampu meningkatkan nilai tambah?	☐	☐	☐	☐
Nilai Tambah	Nilai tambah			
	Nilai tak tambah			
Kebutuhan Fungsional				



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 2

Nama : Dinda Putri Hapsari, A.md.Kom
NIP : 199710182025062003
Unit Kerja : Pusat Teknologi dan Informasi
Isu : Belum adanya formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi
Gagasan : Membuat formulir standar berbasis ISO 20000 untuk mendukung tata kelola layanan aplikasi yang lebih akuntabel, terdokumentasi, dan terukur

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Tahapan Rapat koordinasi dengan tim Aplikasi & Service Desk	



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 2

Nama : Dinda Putri Hapsari, A.md.Kom
NIP : 199710182025062003
Unit Kerja : Pusat Teknologi dan Informasi
Isu : Belum adanya formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi
Gagasan : Membuat formulir standar berbasis ISO 20000 untuk mendukung tata kelola layanan aplikasi yang lebih akuntabel, terdokumentasi, dan terukur

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Tahapan Rapat koordinasi dengan tim Aplikasi & Service Desk	 

Catatan Hasil Koordinasi Perkembangan Minggu-2

Pada minggu kedua pelaksanaan aktualisasi, kegiatan difokuskan pada tahapan koordinasi dan pembahasan hasil awal perancangan formulir ISO 20000 untuk layanan aplikasi. Proses koordinasi ini dilakukan melalui rapat bersama antara tim Aplikasi dan TKTi di ruang rapat Pusat Teknologi dan Informasi. Rapat berlangsung dengan suasana kolaboratif, di mana setiap anggota tim memberikan masukan terkait kebutuhan formulir, alur kerja, serta penyesuaian terhadap standar ISO 20000.

Kegiatan ini bertujuan untuk menyamakan persepsi dan memastikan kesesuaian isi formulir dengan prosedur tata kelola layanan aplikasi yang berlaku di lingkungan Setjen DPR RI. Dalam rapat tersebut, dibahas beberapa hal penting, antara lain:

1. Evaluasi hasil draft awal formulir yang telah disusun pada minggu pertama.
2. Identifikasi kekurangan dan kebutuhan tambahan pada kolom atau pertanyaan dalam formulir, agar dapat lebih mewakili kebutuhan unit kerja terkait permintaan layanan aplikasi.
3. Penyesuaian terminologi dan format agar sesuai dengan kebijakan internal serta mudah dipahami oleh pemohon layanan.
4. Pembagian tanggung jawab antar tim (Aplikasi dan TKTi) untuk menindaklanjuti hasil revisi formulir.

Diskusi juga mencakup bagaimana formulir tersebut nantinya akan diintegrasikan ke dalam sistem layanan berbasis ISO 20000 agar lebih efektif, terdokumentasi, dan terukur. Tim sepakat bahwa koordinasi lanjutan akan dilakukan untuk menyempurnakan draft sebelum proses validasi final oleh pimpinan bidang terkait.

Output Tahapan Minggu ke-2: Draft Formulir Revisi Hasil Koordinasi

1. Formulir Pembangunan Aplikasi - Disimen

Gaya Pengaturan Pratinjau Kumpulkan respons

6. Deskripsi Aplikasi yang diusulkan *

Masukkan jawaban Anda

7. Sumber Pendanaan *

Contoh Pengisian Sumber Pendanaan :

1. Jika Tidak Ada, bisa diisi "Tidak Ada"

2. Jika Ada, bisa diisi "DIPA/BIRO/PUSAT Tahun ..."

Masukkan jawaban Anda

1. Formulir Pembangunan Aplikasi - Disimen

Gaya Pengaturan Pratinjau Kumpulkan respons

Bagian 4

10. Nilai Tambah

Tujuannya untuk menunjukkan manfaat yang akan didapat organisasi jika aplikasi ini dikembangkan.

11. Nilai Berwujud *

Nilai Berwujud - manfaat yang bisa diukur secara kuantitatif. Contoh:

- Mengurangi waktu proses pelayanan dari 5 hari menjadi 2 hari.
- Menghemat biaya operasional sebesar 20%.
- Menambah jumlah layanan yang dapat diproses per bulan.

Masukkan jawaban Anda



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 3

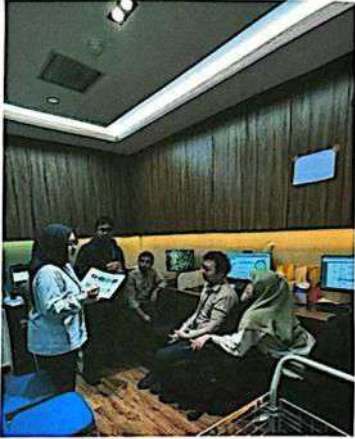
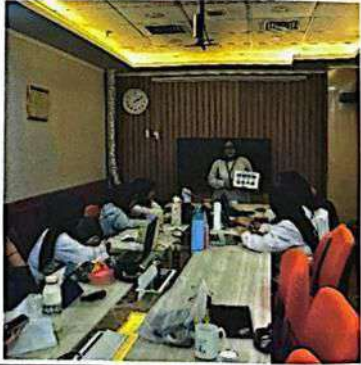
Nama : Dinda Putri Hapsari, A.md.Kom
NIP : 199710182025062003
Unit Kerja : Pusat Teknologi dan Informasi
Isu : Belum adanya formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi
Gagasan : Membuat formulir standar berbasis ISO 20000 untuk mendukung tata kelola layanan aplikasi yang lebih akuntabel, terdokumentasi, dan terukur

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Pembuatan panduan pengisian	ALUR PENGISIAN FORMULIR PENGAJUAN PEMBANGUNAN APLIKASI Link : https://drive.google.com/file/d/1zcp55vdjPQCcj6R2g0vtyNdlTUMaOWN/view?usp=sharing



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

2.	Briefing pegawai terkait	Sosialisasi dengan perwakilan Pusbangkom :   Sosialisasi dengan perwakilan Arsiparis : 
----	--------------------------	---



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id





**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

Sosialisasi dengan perwakilan Perpustakaan dan PUU EKRA :





SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
 TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

3. Implementasi formulir pada layanan aplikasi



Contoh simulasi pengisian formulir Pembangunan aplikasi :





SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

4.	Pengumpulan feedback pengguna	Hasil saran untuk perbaikan :  Link Google Form untuk Feedback setelah sosialisasi : https://forms.gle/mZrL3RCEEKF5kixu5
----	-------------------------------	--

Jakarta, 03 Oktober 2025

Mengetahui,

Coach

Mentor

Naomi Adiana, B.Sc., M.H
NIP.199109102020122001

Riza Kurniawan, S.Kom., M.T
NIP. 197404042003121003

Catatan Hasil Koordinasi Perkembangan Minggu-3

Pada minggu ketiga pelaksanaan aktualisasi, kegiatan difokuskan pada penyusunan panduan pengisian formulir dan pelaksanaan briefing pegawai lintas unit kerja untuk memperkenalkan serta menguji pemahaman terhadap rancangan formulir permintaan layanan aplikasi berbasis ISO 20000. Tahapan ini menjadi langkah krusial dalam memastikan bahwa formulir yang telah direvisi pada minggu sebelumnya dapat digunakan secara efektif, seragam, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna di lapangan.

1. Pembuatan Panduan Pengisian Formulir

Tahapan pertama dalam minggu ketiga ini adalah menyusun panduan pengisian formulir permintaan layanan aplikasi, yang berfungsi sebagai dokumen pendukung untuk membantu pengguna memahami cara mengisi setiap bagian formulir dengan benar. Panduan ini dibuat berdasarkan hasil koordinasi minggu sebelumnya yang telah menghasilkan draft revisi formulir. Proses penyusunan dilakukan secara kolaboratif antara tim TKTI, dengan mempertimbangkan aspek kejelasan, konsistensi, serta kesesuaian dengan standar ISO/IEC 20000 tentang tata kelola layanan teknologi informasi. Dalam panduan tersebut dijelaskan secara rinci hal-hal berikut:

- Tujuan dan fungsi formulir: memberikan pemahaman kepada pengguna bahwa formulir ini digunakan untuk mengajukan, menindaklanjuti, dan mendokumentasikan seluruh proses permintaan layanan aplikasi di lingkungan Setjen DPR RI.
- Penjelasan tiap bagian formulir, mulai dari identitas pemohon, rincian kebutuhan aplikasi, klasifikasi layanan, hingga deskripsi risiko dan urgensi permintaan.
- Contoh pengisian formulir yang menggambarkan kasus riil agar pengguna dapat memahami konteks dan alur dengan lebih mudah.
- Petunjuk teknis pengiriman dan verifikasi, termasuk siapa saja yang berwenang menandatangani dan bagaimana alur penyampaian formulir ke unit terkait.

Panduan ini tidak hanya berfungsi sebagai acuan administratif, tetapi juga menjadi instrumen edukatif untuk memastikan bahwa seluruh pegawai memahami prosedur standar dalam mengelola permintaan layanan aplikasi secara akuntabel,

terdokumentasi, dan terukur.

2. Briefing Pegawai Terkait

Kegiatan selanjutnya pada minggu ketiga adalah melaksanakan briefing atau sosialisasi internal kepada perwakilan dari beberapa unit kerja, yaitu Pusbangkom, Arsiparis, Perpustakaan, dan PUU EKRA. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk memperkenalkan formulir yang telah disusun beserta panduan pengisiannya, serta memperoleh masukan langsung dari pengguna potensial sebelum formulir diimplementasikan secara resmi. Kegiatan briefing dilaksanakan secara tatap muka di lingkungan Setjen DPR RI dengan suasana interaktif dan partisipatif. Selama sesi berlangsung, peserta diberikan penjelasan mengenai:

- Latar belakang pembuatan formulir dan keterkaitannya dengan kebijakan ISO 20000 sebagai standar layanan TI di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.
- Proses dan manfaat penggunaan formulir, terutama dalam meningkatkan efisiensi penanganan permintaan aplikasi, menghindari duplikasi, serta mempercepat proses tindak lanjut dari unit teknis.
- Simulasi pengisian formulir, di mana peserta diberikan contoh kasus nyata dan diminta untuk mencoba mengisi formulir sesuai dengan kebutuhan unitnya masing-masing.
- Diskusi dan tanya jawab, yang membuka ruang bagi peserta untuk menyampaikan saran, kendala, maupun usulan perbaikan agar formulir benar-benar sesuai dengan kondisi kerja di lapangan.

Melalui kegiatan ini, diperoleh sejumlah *feedback* berharga yang menjadi dasar untuk melakukan penyesuaian minor terhadap panduan maupun redaksi dalam formulir. Selain itu, kegiatan ini juga meningkatkan pemahaman dan rasa memiliki (*sense of ownership*) dari para pegawai terhadap standar baru yang sedang diterapkan, sehingga implementasinya di kemudian hari dapat berjalan lebih efektif dan konsisten.

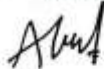
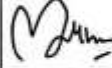
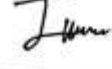
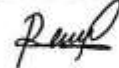
DAFTAR HADIR

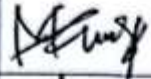
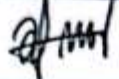
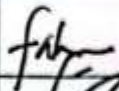
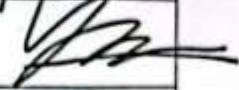
Hari, Tanggal: Selasa, 30 September 2025

Waktu : 13.30 - selesai

Tempat : Lingkungan Setjen DPR RI

Acara : Sosialisasi Output Latsar Aktualisasi CPNS Pranata Komputer

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Alhikal Yusril, M.I.P.	Pus bang kom	
2.	Varary Mechwafanitiara M.Pd.	Pusbangkom	
3.	BAYU SAMODRO S.Pd.	Pusbangkom	
4.	Gideon Jefri M. Sos.	Pusbangkom.	
5.	M. Rizky Putra S.Pd.	Pusbangkom.	
6.	Vidi	Bag. ARSIP	
7.	Melinda	Bag. Arsip	
8.	Syafika N.	Bag. Arsip	
9.	Intan Wahyu S.	Bag. Arsip	
10.	Tery	Bag. Arsip	
11.	Natasya Laila	Bag. Arsip	
12.	Rahma Fachriza	Bagian. Arsip	

13	Chika	Bag. Arsip	
14	Deando Dwi Permana	Perpus	
15	Maulida Pramestiana	Perpustakaan	
16	Cynthia Calista	Perpustakaan	
17	Afza Fathiya	Perpustakaan	
18	Tarah Dija Yasmine	PUU EKPA	
19	YULIANTO P.	PRAKOM	



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
 JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
 TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 4

Nama : Dinda Putri Hapsari, A.md.Kom
 NIP : 199710182025062003
 Unit Kerja : Pusat Teknologi dan Informasi
 Isu : Belum adanya formulir ISO 20000 untuk Layanan Aplikasi
 Gagasan : Membuat formulir standar berbasis ISO 20000 untuk mendukung tata kelola layanan aplikasi yang lebih akuntabel, terdokumentasi, dan terukur

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Mengumpulkan umpan balik (feedback)	1. Materi sosialisasi sesuai dengan tema aktualisasi yang disampaikan. 14 responses 2. Tujuan dari sosialisasi dijelaskan dengan jelas dan mudah dipahami. 18 responses 3. Materi sosialisasi meningkatkan pemahaman saya tentang standar ISO 20000. 19 responses



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
 JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
 TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

		4. Sosialisasi menambah wawasan saya mengenai pentingnya standarisasi formulir aplikasi. 19 responses ● Sangat Setuju ● Setuju ● Netral ● Tidak Setuju ● Sangat Tidak Setuju 5. Materi yang disampaikan relevan dengan kebutuhan pekerjaan saya di unit kerja. 19 responses ● Sangat Setuju ● Setuju ● Netral ● Tidak Setuju ● Sangat Tidak Setuju 6. Sosialisasi mendorong saya untuk mendukung penerapan standar formulir di lingkungan kerja. 19 responses ● Sangat Setuju ● Setuju ● Netral ● Tidak Setuju ● Sangat Tidak Setuju 7. Secara keseluruhan, kegiatan sosialisasi ini bermanfaat dan perlu dilanjutkan di masa depan. 19 responses ● Sangat Setuju ● Setuju ● Netral ● Tidak Setuju ● Sangat Tidak Setuju
--	--	--



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

2. Finalisasi formulir





SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

Jakarta, 17 Oktober 2025

Mengetahui,

Coach

Mentor

Naomi Adiana, B.Sc., M.H
NIP.199109102020122001

Riza Kurniawan, S.Kom., M.T
NIP. 197404042003121003

Catatan Hasil Koordinasi Perkembangan Minggu-4

Memasuki minggu keempat pelaksanaan kegiatan aktualisasi, fokus utama diarahkan pada evaluasi efektivitas rancangan formulir yang telah disusun melalui kegiatan sosialisasi dan uji coba terbatas pada minggu sebelumnya. Tahapan ini merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa formulir permintaan layanan aplikasi berbasis ISO/IEC 20000-1:2018 benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna, mudah dipahami, dan dapat diterapkan secara konsisten di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI. Kegiatan pada minggu keempat terdiri atas dua bagian besar, yaitu:

1. Mengumpulkan Umpan Balik (*Feedback*) dari Google Form

Tahapan pertama dalam minggu keempat ini difokuskan pada proses pengumpulan dan analisis umpan balik dari peserta sosialisasi yang telah mengikuti kegiatan pada minggu sebelumnya. Umpan balik dikumpulkan melalui Google Form yang disebarakan kepada perwakilan dari beberapa unit kerja, antara lain Pusbangkom, Arsiparis, Perpustakaan, dan PUU EKRA, serta tim dari Service Desk dan Pengembang Aplikasi. Tujuan utama pengumpulan feedback ini adalah untuk memperoleh evaluasi objektif dan terukur dari para pengguna terhadap beberapa aspek penting formulir, seperti:

- Kejelasan isi dan struktur formulir, apakah setiap bagian mudah dipahami dan diisi dengan benar.
- Kesesuaian antara kebutuhan pengguna dan informasi yang diminta dalam formulir.
- Kemudahan penggunaan dan alur kerja, terutama dalam konteks koordinasi antarunit.
- Kelengkapan panduan pengisian, apakah sudah membantu dalam memahami prosedur permintaan layanan.
- Tingkat kepuasan pengguna terhadap rancangan formulir dan sistem pengelolaannya.

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kejelasan dan kemudahan penggunaan formulir. Sekitar 87% responden menyatakan bahwa formulir sudah sesuai dengan kebutuhan unit kerja mereka, sementara 13% responden memberikan saran

tambahan untuk penyempurnaan beberapa bagian, seperti penambahan kolom khusus untuk mencatat prioritas layanan dan estimasi waktu penyelesaian permintaan. Data dan hasil analisis ini kemudian direkap dan disajikan dalam bentuk tabel serta diagram untuk mempermudah proses pembahasan dan penyesuaian bersama mentor dan pimpinan pada tahap berikutnya.

2. Finalisasi Formulir dengan Mentor dan Kabid TKTI

Setelah proses evaluasi dan pengumpulan feedback selesai, tahapan berikutnya adalah finalisasi formulir bersama mentor aktualisasi dan Kepala Bidang TKTI. Kegiatan ini dilakukan melalui rapat koordinasi terbatas yang bertujuan untuk meninjau hasil survei, mendiskusikan rekomendasi perbaikan, serta menetapkan bentuk akhir formulir sebelum diajukan sebagai dokumen resmi yang akan digunakan oleh unit kerja di lingkungan Pusat Teknologi dan Informasi. Dalam rapat finalisasi tersebut, pembahasan difokuskan pada beberapa aspek penting, yaitu:

- Kesesuaian isi formulir dengan standar ISO 20000, khususnya dalam hal pendefinisian ruang lingkup layanan, klasifikasi permintaan, serta prosedur tindak lanjut yang terdokumentasi.
- Penyempurnaan redaksi dan terminologi teknis agar lebih seragam dan mudah dipahami oleh seluruh unit kerja.
- Penyesuaian format dan tata letak formulir agar lebih profesional, ringkas, dan mudah diisi baik secara manual maupun digital.
- Penetapan bagian penanggung jawab, termasuk siapa yang akan menerima, memverifikasi, dan menindaklanjuti permintaan layanan berdasarkan kategori permintaan (misalnya layanan aplikasi baru, pengembangan, atau perbaikan).

Formulir Alat Bantu Mentoring Rancangan Aktualisasi

Nama : Dinda Putri Hapsari
NIP : 199710182025062003
Unit Kerja : Pusat Teknologi dan Informasi
Jabatan : Pranata Komputer Terampil
Isu Kegiatan : Belum adanya formulir ISO 20000 untuk layanan aplikasi

Kegiatan 1 : Kegiatan Penyusunan Draft Formulir ISO 20000

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan: 1. Studi literatur ISO 20000 untuk memahami standar manajemen layanan TI. 2. Identifikasi kebutuhan data layanan aplikasi di unit kerja. 3. Penyusunan format draft formulir sesuai prinsip ISO 20000. Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu: Tersusunnya draft formulir aplikasi standar berbasis ISO 20000 yang menjadi langkah awal dalam standarisasi tata kelola layanan. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Relevan dengan materi Manajemen ASN dan SMART ASN karena mendukung efektivitas tata kelola layanan berbasis standar. Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: Mendukung misi organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Penguatan Nilai BerAKHLAK: - Akuntabel: menyusun formulir sesuai standar internasional ISO 20000. - Kompeten: melakukan studi literatur dan analisis kebutuhan aplikasi. - Harmonis: mengakomodasi kebutuhan data layanan dari	Hasil konsultasi dengan Bu Santi Kabid TKTI : - Untuk pelajari SK ISO 20000 Nomor 2559 - Panduan service katalog 4,5,6 Hasil Konsultasi dengan Mentor Pak Riza Kurniawan : - Pelajari contoh TOR/ Proposal pengembangan aplikasi yang sebelumnya sudah diajukan sebagai acuan pembuatan formulir	

berbagai unit.		
----------------	--	--

Kegiatan 2 : Koordinasi dan Diskusi Stakeholder

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan: 1. Melaksanakan rapat koordinasi dengan tim TKTI untuk membahas draft formulir yang telah disusun. 2. Mengidentifikasi masukan dan saran dari stakeholder terkait isi, format, serta kesesuaian formulir dengan kebutuhan organisasi. 3. Melakukan revisi draft formulir berdasarkan hasil diskusi dan masukan stakeholder. Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu: Tersedianya draft formulir yang lebih komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan riil organisasi, hasil penyelarasan dengan stakeholder. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Sejalan dengan substansi Manajemen ASN dan <i>SMART ASN</i>, khususnya dalam aspek kolaborasi lintas unit kerja untuk mewujudkan tata kelola layanan yang efektif. Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: Mendukung terwujudnya layanan administrasi yang terpadu dan profesional dengan melibatkan semua pihak yang berkepentingan sehingga formulir	Hasil konsultasi dengan Bu Santi Kabid TKTI : - Judul Aktualisasi bisa diganti menjadi "Penguatan Tata Kelola Layanan Melalui Standarisasi Formulir Aplikasi Berbasis ISO 20000" Hasil Konsultasi dengan Mentor Pak Riza Kurniawan : - Difokuskan untuk pembuatan formulir pengajuan yaitu Pembangunan dan Pengembangan - Nilai Tambah diberikan contoh pengisian - Untuk bagian Sumber Pendanaan dibuat pilihan : - Tidak Ada - Jika Ada, DIPA/BIRO/PUSAT..... Tahun	

dapat menjadi standar bersama.		
Penguatan Nilai BerAKHLAK: - Kolaboratif: melibatkan berbagai <i>stakeholder</i> dalam proses perbaikan formulir. - Akuntabel: setiap masukan terdokumentasi dan dijadikan dasar revisi. - Loyal: mendukung kebijakan organisasi untuk peningkatan kualitas layanan.		

Kegiatan 3 : Sosialisasi dan Pelatihan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan: 1. Menyusun panduan pengisian formulir usulan aplikasi berbasis ISO 20000. 2. Melakukan briefing kepada pegawai terkait tata cara penggunaan formulir. 3. Menyampaikan manfaat standarisasi formulir dalam mendukung tata kelola layanan. Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu: Pegawai memahami cara menggunakan formulir standar sesuai ISO 20000 sehingga meminimalkan kesalahan input dan meningkatkan konsistensi dalam pengajuan usulan aplikasi. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Relevan dengan materi <i>Whole of Government</i> dan Manajemen ASN karena melibatkan peningkatan kompetensi pegawai dalam mendukung birokrasi yang efektif. Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: Mendukung terwujudnya tata kelola layanan TI yang profesional, transparan, dan berbasis standar internasional,	Hasil konsultasi dengan Mentor Pak Riza Kurniawan : - Untuk kegiatan sosialisasi bisa ke semua unit jika memungkinkan atau sambil berjalan saja Feedback sosialisasi : - Formulir bisa diakses pada semua layanan aplikasi di Setjen DPR RI	

sejalan dengan visi peningkatan kualitas pelayanan publik. Penguatan Nilai BerAKHLAK: - Kompeten: meningkatkan kapasitas pegawai melalui sosialisasi dan pelatihan. - Adaptif: menyesuaikan tata kelola dengan standar ISO 20000. - Harmonis: membangun pemahaman bersama antarpegawai dalam penggunaan formulir standar.		
--	--	--

Kegiatan 4 : Uji Coba (*Pilot Project*)

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan: 1. Mengimplementasikan formulir standar ISO 20000 pada layanan aplikasi secara terbatas (pilot project). 2. Memantau penggunaan formulir oleh pegawai/unit terkait. 3. Mengumpulkan umpan balik (feedback) dari pengguna terkait kemudahan, kejelasan, dan manfaat formulir. Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu: Diperoleh data nyata mengenai efektivitas dan penerimaan formulir standar ISO 20000, serta masukan awal untuk perbaikan sebelum diimplementasikan secara penuh. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Sejalan dengan substansi Pelayanan Publik dan <i>SMART ASN</i>, yaitu melalui pendekatan <i>continuous improvement</i> (perbaikan berkelanjutan) berbasis evaluasi pengguna. Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi:	Hasil konsultasi dengan Mentor Pak Riza Kurniawan : - Bisa dilakukan pengujian ke unit yang saat ini sedang melakukan permintaan pengembangan layanan, bisa koordinasi dengan tim TKT dan SIINTI. - Untuk <i>Feedback</i> yang diperoleh bisa dipelajari kurangnya apa dan saran2 pada saat sosialisasi.	

Mendukung pencapaian misi organisasi dalam menyediakan layanan TI yang responsif, berkualitas, dan berbasis standar internasional melalui penerapan formulir yang lebih akuntabel dan terukur. Penguatan Nilai BerAKHLAK: - Akuntabel: melaksanakan uji coba untuk memastikan keandalan formulir sebelum diterapkan luas. - Kolaboratif: melibatkan pengguna dalam memberikan masukan perbaikan. - Adaptif: menerima dan menindaklanjuti umpan balik untuk penyempurnaan formulir.		
---	--	--

Kegiatan 5 : Evaluasi dan Perbaikan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan: 1. Mengumpulkan umpan balik dari pengguna formulir selama uji coba. 2. Menganalisis masukan terkait kejelasan, kesesuaian, dan efektivitas formulir. 3. Melakukan revisi dan finalisasi formulir berdasarkan hasil evaluasi. 4. Menyusun laporan hasil evaluasi sebagai dokumen pendukung standarisasi. OutputKegiatan terhadap Pemecahan Isu: Tersedianya formulir aplikasi berbasis ISO 20000 yang telah diperbaiki sesuai kebutuhan organisasi dan siap digunakan secara resmi sebagai standar tata kelola layanan. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan: Relevan dengan substansi Manajemen ASN dan Pelayanan Publik, khususnya prinsip	Hasil konsultasi dengan Mentor Pak Riza Kurniawan : - Membuat demo singkat cara mengisi formulir permohonan. - Tambahan 2 formulir untuk dianalisis oleh TKTI, SIINTI, dan Keamanan.	

perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam birokrasi. Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: Membantu mewujudkan tata kelola layanan TI yang efektif, efisien, dan berstandar internasional, selaras dengan visi peningkatan kualitas layanan publik. Penguatan Nilai BerAKHLAK: - Akuntabel: menyelesaikan evaluasi dengan dokumentasi yang dapat dipertanggungjawabkan. - Kompeten: menghasilkan formulir yang sesuai standar ISO 20000. - Adaptif: melakukan perbaikan berdasarkan masukan pengguna.		
---	--	--

RENCANA AKSI BELA NEGARA

RENCANA AKSI BELA NEGARA PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS TAHUN 2025

Angkatan : XV
 Nama : Dinda Putri Hapsari, A.Md.Kom
 Jabatan : Pranata Komputer Terampil
 Unit Kerja : Sekretariat Jenderal DPR RI
 Nama Mentor : Riza Kurniawan, S.Kom., M.T
 Jabatan Mentor : Pranata Komputer Ahli Madya

Nomor Daftar Hadir : 15
 Nilai dari Mentor : A

No	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf
1	Cinta Tanah Air	a. Mencintai, menjaga dan melestarikan lingkungan hidup	1. Menjaga kebersihan dengan membuang sampah pada tempatnya 2. Memisahkan sampah medis dan non medis secara benar	Ditempat kerja dan dalam aspek kehidupan sehari-hari	Setiap Hari		

3	Setia pada Pancasila sebagai ideologi negara	a. Menjalankan kewajiban agama dan kepercayaan	1. Memulai aktivitas dengan berdoa 2. Menjalankan ibadah sholat tepat waktu	Ditempat kerja dan dalam aspek kehidupan sehari-hari	Setiap Hari	 
---	--	--	--	--	-------------	--

W

		c. Menerapkan prinsip-prinsip dan nilai-nilai musyawarah mufakat	1. Menghormati pendapat orang lain dan menjunjung tinggi hasil keputusan musyawarah mufakat 2. Melakukan musyawarah mufakat dalam menyelesaikan tugas kelompok	Ditempat kerja dan dalam aspek kehidupan sehari-hari	Kapan Saja		4
4	Rela berkorban untuk bangsa dan negara	a. Rela menolong sesama warga masyarakat yang mengalami kesulitan tanpa melihat latar belakang sosial-kulturnya	1. Membantu dan menolong sesama yang sedang dalam kesulitan 2. Menolong teman yang membutuhkan bantuan	Ditempat kerja dan dalam aspek kehidupan sehari-hari	Setiap Saat		4

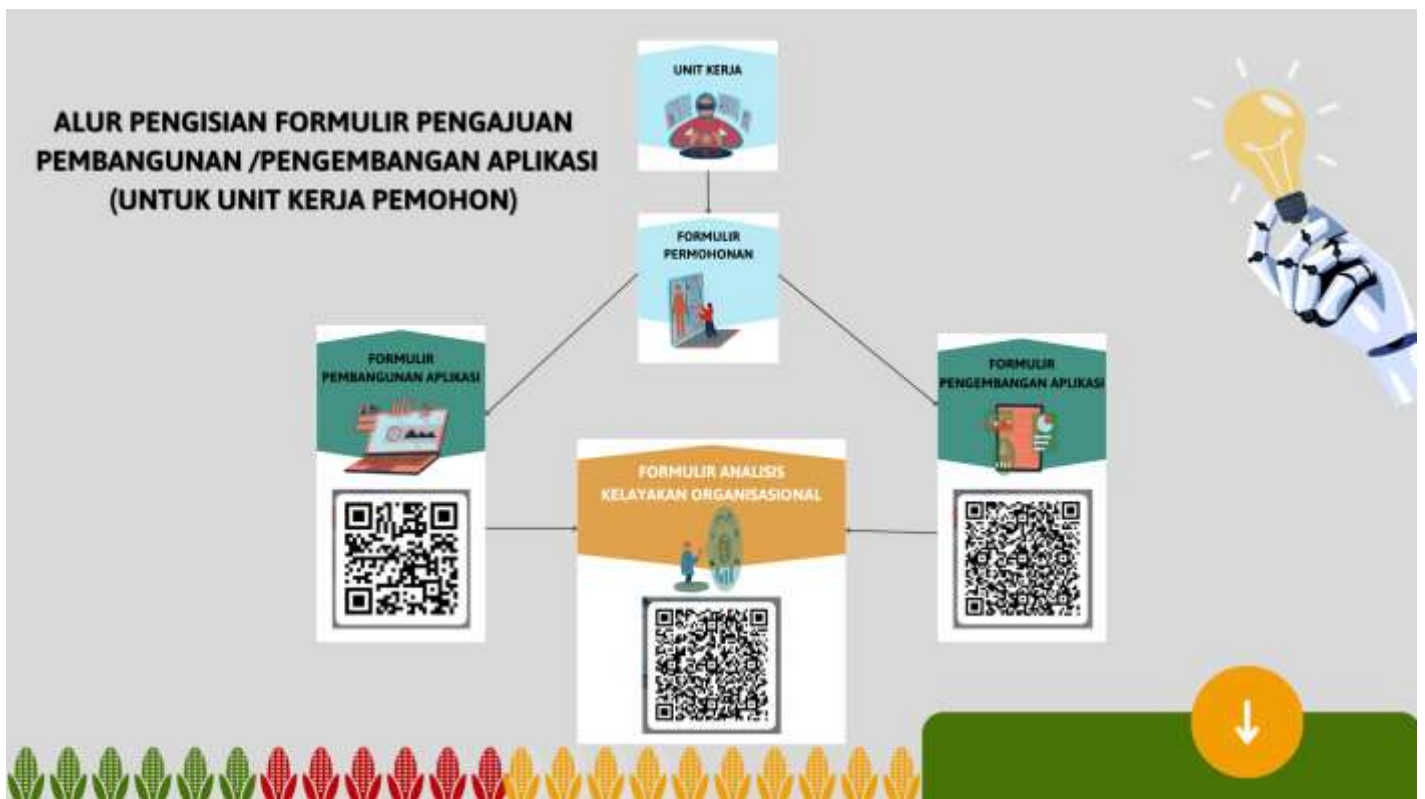
FORMULIR ALAT BANTU COACHING
PENGENDALIAN RANCANGAN DAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CPNS ANGKATAN XV TAHUN 2024

Nama : Dinda Putri Hapsari
 NIP : 199710182025062003
 Nama *Coach* : Naomi Adiana, B.Sc., M.H
 Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu atau Hal Yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Coach
1	15 Agustus 2025	Identifikasi dan penentuan Isu Prioritas	<i>Zoom Meeting</i>	Tabel USG bisa diperbaiki untuk tingkat <i>Urgency</i> dari setiap isu yang mau diangkat	
2	20 Agustus 2025	Presentasi Isu yang diangkat dan <i>Output</i> Aktualisasi	<i>Zoom Meeting</i>	Kaitkan Isu yang dipilih dengan Tugas dan Fungsi Jabatan	
3	26 Agustus 2025	Finalisasi Rancangan Aktualisasi dan Slide Presentasi	<i>Zoom Meeting</i>	Tambahkan Target/Goals Rancangan Aktualisasi pada Presentasi.	
4	28 Agustus 2025	Seminar Rancangan Aktualisasi	<i>Zoom Meeting</i>	Dukungan Rancangan Aktualisasi	
5	10 Oktober 2025	Coaching mengenai video testimoni sebagai data dukungan Laporan Aktualisasi	<i>Whatsapp</i>	Video Testimoni diperlukan sebagai bukti bahwa Aktualisasi bermanfaat bagi yang menggunakan	

6	16 Oktober 2025	Coaching mengenai proses testing penggunaan formulir kepada pemohon	Whatsapp	Proses pengujian penggunaan formulir diperlukan untuk mengetahui pemahaman dari pemohon mengenai alurnya. Bisa diberikan minimal 1 contoh.	
7	17 Oktober 2025	Coaching bahan tayang untuk seminar laporan aktualisasi	Whatsapp	Disarankan untuk ditambahkan lesson learning untuk pengerjaan aktualisasi/ before dan after	

OUTPUT AKTUALISASI



1. Pengajuan Pembangunan Aplikasi

Pada tahap ini, proses dimulai dari unit kerja pemohon yang memiliki kebutuhan untuk membangun aplikasi baru sebagai solusi atas permasalahan atau kebutuhan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Alur pengajuannya sebagai berikut:

a. Pengisian Formulir Permohonan

Unit kerja terlebih dahulu mengisi Formulir Permohonan sebagai dokumen awal pengajuan pembangunan aplikasi. Formulir ini berisi identitas pemohon, deskripsi kebutuhan, dan latar belakang mengapa aplikasi baru diperlukan. Tujuan dari formulir ini adalah memberikan gambaran awal agar Pusat Teknologi Informasi dapat memahami konteks kebutuhan unit kerja.

b. Pengisian Formulir Pembangunan Aplikasi

Setelah formulir permohonan selesai diisi, pemohon melanjutkan dengan mengisi Formulir Pembangunan Aplikasi. Di dalamnya mencakup detail kebutuhan fungsional aplikasi, spesifikasi teknis, urgensi, manfaat, serta dampak apabila aplikasi tidak dibangun. Formulir ini menjadi dasar analisis awal bagi tim teknis dalam menilai kelayakan pembangunan aplikasi.

c. Pengisian Formulir Analisis Kelayakan Organisasional

Tahap selanjutnya adalah pengisian Formulir Analisis Kelayakan Organisasional. Formulir ini digunakan untuk menilai kesesuaian pembangunan aplikasi terhadap visi, misi, dan proses bisnis organisasi. Di dalamnya juga dilakukan penilaian terkait efisiensi sumber daya, relevansi terhadap kebutuhan pengguna, serta keberlanjutan pengelolaan aplikasi setelah dibangun.

Hasil dari formulir ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam proses persetujuan oleh pimpinan dan tim Teknologi Informasi.

2. Pengajuan Pengembangan Aplikasi

Pengajuan ini dilakukan oleh unit kerja yang sudah memiliki aplikasi namun memerlukan penyesuaian, penambahan fitur, atau perbaikan terhadap sistem yang telah berjalan. Tujuannya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan digital yang ada. Proses alurnya sebagai berikut:

a. Pengisian Formulir Permohonan

Sama seperti pada pembangunan aplikasi, proses pengajuan pengembangan juga dimulai dengan Formulir Permohonan. Pemohon menguraikan alasan mengapa aplikasi perlu dikembangkan, seperti adanya kebutuhan baru, perubahan regulasi, atau peningkatan pelayanan publik.

b. Pengisian Formulir Pengembangan Aplikasi

Setelah itu, unit kerja mengisi Formulir Pengembangan Aplikasi yang berisi penjelasan mengenai kondisi aplikasi saat ini, kebutuhan perubahan, dan dampak yang diharapkan setelah pengembangan dilakukan. Formulir ini juga memuat bagian analisis risiko dan manfaat yang dapat membantu tim teknis menentukan prioritas dan cakupan pengembangan.

c. Pengisian Formulir Analisis Kelayakan Organisasional

Tahap terakhir adalah mengisi Formulir Analisis Kelayakan Organisasional untuk memastikan bahwa pengembangan aplikasi masih sejalan dengan arah strategis organisasi, mendukung tata kelola yang efisien, dan tidak bertentangan dengan kebijakan manajemen layanan TI berbasis ISO 20000.

Hasil analisis ini menjadi dasar pengambilan keputusan bagi tim TKTI

(Tim Koordinasi Teknologi Informasi) sebelum pelaksanaan pengembangan aplikasi dimulai.

Kesimpulan:

Dari alur tersebut, baik pengajuan pembangunan maupun pengembangan aplikasi memiliki proses yang sistematis dan terdokumentasi dengan baik. Ketiga formulir (Permohonan, Pembangunan/Pengembangan, dan Analisis Kelayakan Organisasional) berfungsi sebagai instrumen kontrol mutu yang memastikan setiap layanan aplikasi di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI sesuai dengan standar ISO 20000 dan prinsip tata kelola TI yang akuntabel.



1. Formulir Dokumen Smart Planning

Tahap pertama adalah pengisian Formulir Dokumen Smart Planning.

Formulir ini berfungsi untuk mendokumentasikan rencana kerja awal Pustekinfo dalam menindaklanjuti permohonan yang diajukan oleh unit kerja. Di tahap ini, tim melakukan identifikasi awal terhadap kebutuhan layanan, ruang lingkup pekerjaan, waktu pelaksanaan, serta sumber daya yang akan digunakan. Selain itu, *Smart Planning* juga berfungsi sebagai alat pengendali agar setiap kegiatan pengembangan atau pembangunan aplikasi selaras dengan arah strategis organisasi dan rencana kerja tahunan.

Dokumen ini memastikan seluruh proses berjalan efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Formulir Kebutuhan Fungsional dan Non-Fungsional

Setelah perencanaan selesai, tahap berikutnya adalah pengisian Formulir Kebutuhan Fungsional dan Non-Fungsional. Formulir ini menjadi dasar penting dalam mendefinisikan fitur atau kemampuan utama yang harus dimiliki oleh aplikasi.

- Kebutuhan fungsional mencakup aktivitas yang secara langsung dilakukan oleh sistem, seperti pembuatan laporan, input data, atau proses persetujuan.
- Kebutuhan non-fungsional meliputi aspek performa, keamanan, kecepatan akses, dan kemudahan penggunaan (usability).

Tahap ini penting agar pengembang memiliki pemahaman yang jelas mengenai apa yang harus dibangun dan bagaimana kualitas aplikasi diukur. Formulir ini membantu menghindari kesalahan desain sistem di kemudian hari dan menjadi panduan saat proses pengembangan dimulai.

3. Formulir Analisis Kelayakan Teknis

Tahap ketiga adalah Formulir Analisis Kelayakan Teknis, yang berfungsi untuk menilai sejauh mana rencana pembangunan atau pengembangan aplikasi dapat diimplementasikan secara teknis. Pada tahap ini, tim Pustekinfo akan melakukan analisis terhadap beberapa aspek seperti:

- Ketersediaan infrastruktur pendukung (jaringan, server, storage).
- Kecocokan teknologi yang akan digunakan (framework, bahasa pemrograman, basis data).
- Estimasi waktu pengembangan dan potensi kendala teknis.

Melalui analisis ini, tim dapat menentukan apakah permohonan layak untuk dilanjutkan ke tahap pengembangan atau perlu dilakukan revisi terhadap spesifikasi teknisnya. Tahapan ini juga memastikan bahwa aplikasi yang dibangun sesuai dengan standar interoperabilitas dan kebijakan keamanan sistem informasi lembaga.

4. Formulir Kebutuhan Server

Tahap keempat yaitu pengisian Formulir Kebutuhan Server.

Tahapan ini dilakukan apabila aplikasi yang diajukan memerlukan infrastruktur tambahan untuk mendukung operasionalnya. Formulir ini mencakup detail mengenai kapasitas server, kebutuhan penyimpanan data, sistem operasi, konfigurasi jaringan, serta estimasi penggunaan sumber daya (CPU, RAM, dan storage). Tim infrastruktur kemudian menilai kelayakan dan kesiapan lingkungan server yang ada di Pustekinfo untuk memastikan aplikasi dapat berjalan optimal tanpa mengganggu sistem yang sudah berjalan. Selain itu, tahap ini juga berperan dalam memastikan bahwa penggunaan sumber daya teknologi informasi efisien dan sesuai dengan kebijakan pengelolaan aset TI lembaga.

5. Formulir Analisis Kelayakan Keamanan

Tahap terakhir adalah Formulir Analisis Kelayakan Keamanan. Formulir ini menjadi bagian krusial dalam memastikan bahwa setiap aplikasi yang dikembangkan memenuhi aspek security compliance sesuai standar keamanan informasi lembaga. Di tahap ini, tim keamanan informasi melakukan penilaian terhadap potensi risiko keamanan yang mungkin timbul dari aplikasi, seperti celah keamanan, manajemen akses pengguna, hingga perlindungan data sensitif. Analisis ini juga mencakup penerapan best practice keamanan, seperti enkripsi data, autentikasi berlapis, dan audit log untuk mendeteksi potensi pelanggaran. Hasil dari analisis keamanan ini akan menjadi dasar bagi Pustekinfo dalam memberikan rekomendasi persetujuan akhir apakah aplikasi dapat diluncurkan ke tahap produksi atau perlu dilakukan perbaikan.

Kesimpulan:

Kelima tahap di atas merupakan satu kesatuan proses yang saling berhubungan dan membentuk siklus pengendalian mutu layanan aplikasi di lingkungan Pustekinfo. Mulai dari perencanaan (A), pendefinisian kebutuhan (B), analisis teknis (C), penyediaan infrastruktur (D), hingga penilaian keamanan (E), seluruh tahapan ini memastikan bahwa pembangunan dan pengembangan aplikasi dilakukan secara terukur, aman, efisien, dan sesuai dengan standar ISO 20000.

DOKUMENTASI KEGIATAN







