

**RANCANGAN AKTUALISASI  
PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN III**



**Disusun oleh:**

**Nama : Ahmad Ryadi, S.T**  
**NIP : 199602212022021001**  
**Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama**  
**Instansi : Bidang Tata Kelola Teknologi Informasi**

**SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI  
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DPR RI  
2022**

# **LEMBAR PERSETUJUAN/PENGESAHAN**

**PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN III  
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI  
ANGKATAN VII TAHUN 2022**

Nama : Ahmad Riyadi  
NIP : 199602212022021001  
Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama  
Instansi : Bidang Tata Kelola Teknologi Informasi

Jakarta, ... 2022

Mengetahui,  
Coach

Menyetujui,  
Mentor

Indra Cakra Buana, M.Si.  
NIP. 199010032018011002

Airlangga Eka Wardhana, S.Kom., M.T.I.  
NIP. 198210032009121001

## **Kata Pengantar**

## Daftar Isi

<b>BAB I .....</b>	<b>5</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>5</b>
<b>B. Dasar Hukum .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Tujuan .....</b>	<b>7</b>
<b>D. Manfaat .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>A. Visi dan Misi Unit Kerja .....</b>	<b>10</b>
<b>B. Struktur Organisasi .....</b>	<b>11</b>
<b>C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB III .....</b>	<b>13</b>
<b>A. Identifikasi Isu .....</b>	<b>13</b>
<b>A.1 Isu Ke-1 .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>A.2 Isu Ke-2 .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>A.3 Isu Ke-3 .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>B. Penetapan Isu Prioritas .....</b>	<b>15</b>
<b>B.1 Teknik Analisis Isu .....</b>	<b>19</b>
<b>B.2 Pemilihan Isu Prioritas .....</b>	<b>21</b>
<b>C. Gagasan Pemecahan Isu .....</b>	<b>22</b>
<b>D. Penentuan Penyebab Terjadinya Isu .....</b>	<b>22</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>24</b>
<b>A. Rancangan Aktualisasi .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>B. Stakeholder .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>C. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>D. Analisis Dampak .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>E. Jadwal Kegiatan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**Daftar Pustaka ..... Error! Bookmark not defined.**

## **Daftar Tabel**

## **Daftar Gambar**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Negara Republik Indonesia memiliki semua hal yang diperlukan untuk mewujudkan visinya, sebagaimana tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yakni, “Menjadi bangsa yang merdeka, bersatu, berdaulat, adil, dan makmur”. Hal tersebut ditandai dengan berbagai kapabilitas dan kekayaan alam yang melimpah, potensi sumber daya manusia, peluang pasar yang besar dan demokrasi yang relatif stabil. Namun, kapabilitas tersebut belum mampu dikelola secara efektif dan efisien yang menyebabkan Indonesia masih tertinggal dari cepatnya laju pembangunan global saat ini.

Ditetapkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menyatakan bahwa ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah. ASN memiliki peran sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta sebagai perekat dan pemersatu bangsa. Aparatur Sipil Negara (ASN) sendiri memiliki peranan yang menentukan dalam mengelola sejumlah keputusan strategis mulai dari merumuskan kebijakan sampai pada implementasi kebijakan dalam berbagai sektor pembangunan. Merujuk pada ketentuan pasal 63 ayat (3) dan ayat (4) UU ASN, Calon PNS wajib menjalani masa percobaan selama 1 (satu) tahun yang dilaksanakan melalui proses pelatihan terintegrasi untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggung jawab, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang.

Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) No.17 Tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Sesuai ketentuan Pasal 34 A, Dalam hal pelaksanaan pelatihan prajabatan (Pendidikan dan pelatihan terintegrasi) bagi Calon PNS tidak dapat dilaksanakan dalam masa percobaan karena kondisi tertentu, pengangkatan Calon PNS menjadi PNS dapat dilakukan setelah Calon PNS mengikuti dan lulus pelatihan prajabatan. Masa Prajabatan adalah masa percobaan selama 1 (satu) tahun yang wajib dijalani oleh CPNS melalui proses pendidikan dan pelatihan. Proses pendidikan dan Pelatihan Dasar CPNS dilakukan secara terintegrasi untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggung jawab, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang, sesuai dengan Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 1 Tahun 2021

tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Latsar CPNS bertujuan untuk pengembangan kompetensi yang diukur berdasarkan kemampuan CPNS dalam menunjukkan sikap perilaku bela negara, mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN dalam pelaksanaan tugas dan jabatannya; mengaktualisasikan kedudukan dan peran ASN dalam kerangka NKRI, serta menunjukkan penguasaan Kompetensi Teknis sesuai dengan bidang tugas.

Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran yang besar dalam mengelola sumber daya alam dan sumber daya manusia di tanah air ini. ASN berperan serta dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, terlibat dalam pengambilan keputusan strategis mulai dari merumuskan kebijakan sampai pada implementasi kebijakan dalam berbagai sektor pembangunan. Menjalani peran tersebut dibutuhkan sosok ASN yang selaras dengan tata nilai dasar organisasi Setjen DPR RI yaitu religius, akuntabilitas, profesional, dan integritas (RAPI) untuk menciptakan pegawai yang memiliki dedikasi tinggi dan kualitas yang baik. Menjadi ASN yang profesional, yaitu sebagai ASN harus mampu memenuhi standar kompetensi jabatannya sehingga mampu melaksanakan tugas jabatannya secara efektif dan efisien. Sebagai *supporting system* bagi anggota Dewan, pegawai Sekretariat Jenderal DPR RI perlu memanfaatkan Teknologi Informasi guna meningkatkan kinerja kedewanan sebagai wakil rakyat, dan mewujudkan parlemen modern. Untuk dapat membentuk karakter ASN yang kuat profesional maka perlu dilakukan pembinaan melalui Pendidikan dan Latihan.

Pemberian layanan yang dapat diakses dimana pun, kapan pun, dan dengan perangkat apa pun sudah menjadi tuntutan kebutuhan masyarakat, sehingga transformasi digital menjadi urgensi yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan Surat Edaran Menpan-RB Nomor 54 tahun 2020 tentang perpanjangan masa WFH atau Work From Home bagi Aparatur Sipil Negara, Penyesuaian Sistem kerja yang dilakukan di instansi diharapkan tidak mengganggu kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada Masyarakat. Masyarakat di Lingkungan Setjen DPR RI menunjuk kepada setiap Anggota DPR RI.

Terkait dengan Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 1 Tahun 2021 Bab II tentang Penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS, Pelatihan Dasar CPNS dilaksanakan dalam bentuk Pelatihan Klasikal atau Blended Learning. Blended Learning dilaksanakan melalui 3 (tiga) bagian pembelajaran yaitu, Pelatihan Mandiri, Distance Learning; dan pembelajaran klasikal di tempat penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS. Distance Learning disini terdiri dari e-learning; dan aktualisasi.



Aktualisasi sebagai bagian dari pembelajaran pada Agenda 4 (empat) diharapkan dapat dilakukan implementasi atau habituasi mata pelatihan agenda sebelumnya. Melalui wawasan kebangsaan dan nilai-nilai bela Negara yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan tentang landasan kehidupan berbangsa dan bernegara, nilai-nilai dasar bela negara, penghormatan terhadap lambang-lambang negara, ketaatan kepada peraturan perundang-undangan, dan pembinaan kerukunan, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa. Memiliki pengetahuan dan bersikap sesuai nilai-nilai dasar ASN yakni BerAKHLAK serta memiliki pengetahuan pada peran dan kedudukan ASN dalam NKRI seperti manajemen ASN, pelayanan publik serta *Whole of Government* (WoG). Dengan rancangan aktualisasi ini diharapkan dapat membantu pelayanan publik dari Bidang Tata Kelola Teknologi Informasi bagi unit kerja lain di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan rancangan aktualisasi adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN);
2. Peraturan Pemerintah (PP) No.17 Tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Pasal 34 A;
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Jabatan Fungsional Pranata Komputer Nomor 32 Tahun 2020;
5. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Pranata Komputer.
6. Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (PNS);
7. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
8. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
9. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tata Naskah Dinas Elektronik Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Jabatan Fungsional Pranata Komputer Nomor 32 Tahun 2020;
11. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Pranata Komputer.
12. Surat Edaran Menpan-RB Nomor 54 tahun 2020 tentang perpanjangan masa WFH atau Work From Home bagi Aparatur Sipil Negara.

### **C. Tujuan**

Dasar hukum penyusunan rancangan aktualisasi adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN);
2. Peraturan Pemerintah (PP) No.17 Tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Pasal 34 A;
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Jabatan Fungsional Pranata Komputer Nomor 32 Tahun 2020;
5. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Pranata Komputer.
6. Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (PNS);
7. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
8. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
9. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tata Naskah Dinas Elektronik Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Jabatan Fungsional Pranata Komputer Nomor 32 Tahun 2020;
11. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Pranata Komputer.

12. Surat Edaran Menpan-RB Nomor 54 tahun 2020 tentang perpanjangan masa WFH atau Work From Home bagi Aparatur Sipil Negara.

#### **D. Manfaat**

Manfaat rancangan aktualisasi bagi penulis adalah sebagai berikut :

- a. Penulis dapat lebih memahami peran dan kedudukan ASN di unit kerja;
- b. Melakukan internalisasi nilai-nilai dasar PNS pada setiap pelaksanaan tugas jabatannya sebagai pelayan publik, dan penerapan nilai akuntabilitas dalam setiap tugas, memiliki semangat nasionalisme, menjunjung kode etik sebagai ASN dalam memberikan pelayanan masyarakat dengan menerapkan nilai komitmen mutu sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, dan mencerminkan nilai-nilai anti korupsi dalam melaksanakan tugas untuk melayani masyarakat.
- c. Memberikan kontribusi positif terhadap unit kerja untuk memaksimalkan tugas dan fungsi pranata komputer melalui inovasi-inovasi yang diterapkan selama pelaksanaan aktualisasi berlangsung sesuai dengan tugas dan fungsi Pusat Teknologi Informasi.

## **BAB II**

### **PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN**

#### **A. Visi dan Misi Unit Kerja**

##### **VISI**

"Menjadi Sekretariat Jenderal yang Profesional dan Modern dalam mendukung Visi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia"

##### **Profesional**

Sumber Daya Manusia (SOM) memiliki kompetensi yang mampu mendukung tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, serta mewujudkan lingkungan kerja yang good and clean governance sesuai dengan peraturan yang berlaku.

##### **Modern**

Memanfaatkan teknologi untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi serta kemudahan akses informasi bagi publik

##### **MISI**

1. Memberikan dukungan dan pelayanan prima bagi pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
2. Melaksanakan tata kelola kelembagaan pemerintahan yang profesional, baik, dan bersih di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
3. Menyajikan data yang lengkap, akurat, dan andal sebagai bahan dalam pengambilan keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

## B. Struktur Organisasi



Pusat Teknologi Informasi mempunyai tugas melaksanakan tata Kelola teknologi informasi, pengelolaan sistem informasi dan infrastruktur teknologi informasi. Bidang Tata Kelola Teknologi Informasi terletak di bawah Pusat Teknologi Informasi dan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana induk teknologi informasi, kebijakan teknis dan standarisasi di Bidang Tata Kelola Teknologi Informasi, layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi, manajemen pengamanan teknologi informasi, pengelolaan data dan analitiknya, serta dukungan teknis operasional penggunaan layanan teknologi informasi.

## C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta

Berdasarkan Persekjen No. 6 th 2021 Bidang Tata Kelola Teknologi Informasi mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana induk teknologi informasi, kebijakan teknis dan standarisasi di bidang tata kelola teknologi informasi, layanan sistem pemerin tahan berbasis elektronik yang terintegrasi, manajemen pengamanan teknologi informasi, pengelolaan data dan analitiknya, serta dukungan teknis operasional penggunaan layanan teknologi informasi.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 339, Bidang Tata Kelola Teknologi Informasi menyelenggarakan fungsi

- a. penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bidang Tata Kelola Teknologi Informasi;
- b. penyusunan bahan kegiatan di bidang tata kelola teknologi informasi, layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi, manajemen pengamanan teknologi informasi, pengelolaan data dan analitiknya, serta dukungan teknis operasional pengguna layanan teknologi informasi;
- c. pelaksanaan dan evaluasi tata kelola teknologi informasi, layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi, manajemen pengamanan teknologi informasi, pengelolaan data dan analitiknya, serta dukungan teknis operasional pengguna layanan teknologi informasi;
- d. pelaksanaan bimbingan dan supervisi terkait pembangunan dan pengembangan layanan teknologi informasi; dan
- e. pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Pusat Teknologi Informasi.

Adapun tugas pokok jabatan fungsional Pranata Komputer tertuang pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Jabatan Fungsional Pranata Komputer dan Angka Kreditnya nomor 32 Tahun 2020 Tentang Jabatan Fungsional Pranata Komputer. Pada Peraturan Menteri tersebut, terdapat 64 butir uraian kegiatan tugas jabatan fungsional Pranata Komputer kategori keahlian sesuai jenjang jabatan. Namun, terdapat beberapa poin uraian kegiatan yang dapat penulis simpulkan dapat berhubungan ide gagasan dari isu yang telah penulis pilih:

1. Mengelola Permintaan dan Layanan Teknologi Informasi
2. Melakukan deteksi dan atau perbaikan terhadap permasalahan infrastruktur teknologi informasi
3. Melakukan perancangan sistem informasi
4. Mmbuat program aplikasi sistem informasi
5. Mengembangkan program aplikasi system informasi
6. Mmbuat Prototype kompleks pada program multimedia

### **BAB III**

#### **PENETAPAN ISU PRIORITAS**

##### **A. Identifikasi Isu**

###### **A.1 Belum Optimalnya Sistem Aplikasi Ticketing Helpdesk Pustekinfo**

Helpdesk dalam konteks IT adalah sebuah departemen atau tim yang bertanggung jawab untuk menjawab berbagai pertanyaan dari penggunanya terkait hal teknis. Secara tidak langsung, tugas dari IT helpdesk tidak jauh berbeda dengan customer service. Dalam hal ini Pustekinfo telah menyiapkan helpdesk untuk menjawab beragam pertanyaan yang datang dari user (unit lain).

Namun, dengan keterbatasan resources yang dimiliki, tim IT helpdesk Pustekinfo seringkali kewalahan dalam menangani permintaan yang tidak sedikit setiap harinya. Berangkat dari isu tersebut, perlu dibuat sebuah sistem untuk membantu mempermudah kerja tim Helpdesk dan juga user. Yaitu sistem pakar yang berfungsi untuk mendiagnosa awal keluhan user terkait perangkat IT yang bermasalah agar kinerja tim Helpdesk yang terbatas dapat lebih efektif karena tidak perlu lagi menganalisa secara mendalam keluhan user.

###### **A.1.1 Data dan Fakta**

Berdasarkan laporan tim Helpdesk Pustekinfo, per tahun 2021 terkait aduan yang diterima sebanyak 1808 aduan yang terhimpun dalam beberapa kategori aduan seperti berikut:

Laporan Kegiatan Helpdesk PUSTEKINFO			
Tahun 2021 Per Kategori			
No.	Kategori	Tahun	Jumlah
1.	Internet & Jaringan	2021	1069
2.	Sistem Operasi	2021	9
3.	Software	2021	71
4.	Hardware	2021	32
5.	Aplikasi Internal	2021	119
6.	Pengembangan Jaringan	2021	72
7.	Lain-lain	2021	117
8.	Teleconference	2021	309
9.	ANTIVIRUS	2021	10
10.	TOTAL	2021	1808

Jika kita lihat dari data diatas, dapat kita simpulkan bahwa aduan terbanyak ada pada masalah Internet dan Jaringan. Kedua yaitu teleconference dan ketiga yaitu terkait aplikasi. Dari jumlah diatas, jika dalam satu tahun terdapat 1808 kasus, lalu kita ambil rata-rata perhari dengan kurang lebih 240 hari kerja, maka dalam sehari setidaknya ada 7-8 kasus terlapor.

Fakta berikutnya adalah, berdasarkan laporan yang didapat dari petugas helpdesk di lapangan, rata-rata dari kasus internet jaringan sebagai kasus terbanyak selama ini, yang dilaporkan biasanya hanya kasus minor dengan rentang waktu pengerjaan 3-5 menit.

#### **A.1.2 Dampak Jika Isu Tidak Diselesaikan**

Dari uraian permasalahan di atas, dampak yang paling besar kemungkinan terjadi adalah terhambatnya kinerja pegawai karena kerusakan atau kendala yang dialami dan tidak bisa diselesaikan sendiri. Sedangkan jika masalah ini dilimpahkan seluruhnya pada tanggungjawab IT Helpdesk yang ada pada pustekinfo, tentu sangat kewalahan mengingat besarnya permintaan dari setiap unit setiap harinya. Seringkali tidak sebanding dengan SDM yang Helpdesk dari pustekinfo miliki.

#### **A.1.3 Keterkaitan dengan Mata Pelatihan**

- **Agenda 1 – Wawasan Kebangsaan dan Bela Negara**

Rela menolong orang lain sebagai salah satu bentuk nilai bela negara

- **Agenda 2 – Core Value BerAKHLAK**

Dengan adanya aplikasi helpdesk diharapkan seluruh user dapat terlayani dengan baik sebagaimana nilai **Berorientasi pelayanan** pada core value BerAKHLAK

- **Agenda 3 – Manajemen dan SMART ASN**

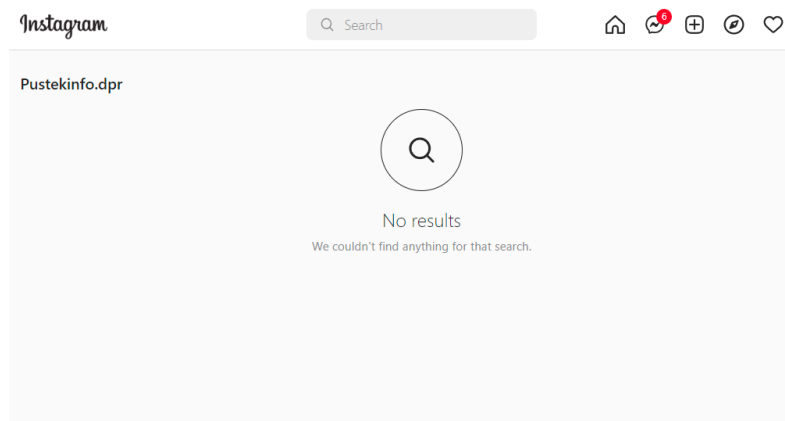


Aplikasi helpdesk yang akan dibangun Tentunya berdampak pada meningkatnya literasi digital di lingkungan DPR, khususnya terkait perangkat dan system IT. Hal ini berkaitan dengan konsep **SMART ASN**

## **A.2 Tidak adanya Sarana Publikasi Kegiatan Pustekinfo Setjen DPR RI di Media Sosial**

Jika kita berbicara publikasi, saat ini banyak sekali platform yang tersedia sebagai media publikasi. Seperti Instagram, Facebook, Youtube, Twitter, hingga Tiktok yang kita sebut saat ini sebagai Media Sosial. Tak jarang akhirnya ketika sebuah instansi atau bahkan unit kerja tidak melakukan publikasi melalui platform media sosial tersebut, apalagi instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, maka akan dianggap tidak bekerja. Dari permasalahan tersebut, dapat kita simpulkan bahwa penting sekali sebuah instansi bahkan sampai ke tingkat unit kerja memiliki media sosial sebagai sarana publikasi.

### **A.2.1 Data dan Fakta**



Kondisi saat ini, Pustekinfo tidak memiliki media social sebagai sarana publikasi kegiatan dan layanan kepada masyarakat. Sehingga dianggap perlu untuk dikelola dan dimanfaatkan sebagai sarana edukasi kepada masyarakat secara umum.

Pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah merupakan salah satu inovasi dengan memaksimalkan teknologi. Dalam buku “Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial Dalam Lembaga Pemerintah” yang disusun oleh Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika, dipaparkan beberapa manfaat media sosial bagi pemerintah, yaitu :

1. Mendorong efisiensi pemerintahan

Penggunaan media sosial dapat menjangkau masyarakat dengan lebih luas dan cepat. Media sosial dengan teknologi Artificial Intelligent (kecerdasan buatan) dapat digunakan untuk membantu proses analisa data.

2. Memulihkan kepercayaan masyarakat yang turun

Di era keterbukaan seperti saat ini, masyarakat banyak mendapatkan informasi dari media sosial seperti whatsapp group atau komunitas di Facebook. Maraknya hoax dapat menimbulkan rasa tidak percaya. Media sosial dapat menjadi solusi karena dapat menjangkau khalayak secara lebih personal dan komunikatif.

3. Menghadapi perkembangan jaman

Instansi Pemerintah saat ini menghadapi tantangan tertentu berupa penghematan anggaran, menuanya staf yang dimiliki, dan birokrasi yang dapat menghalangi kemajuan. Tantangan ini dapat diatasi dengan mempersiapkan perencanaan dapat mengatasi masalah di kemudian hari.

4. Sarana komunikasi di saat krisis dan bencana alam

Seperti saat pandemik sekarang ini keharusan jaga jarak ketika berinteraksi membuat interaksi lebih banyak dilakukan melalui media sosial. Bagi instansi pemerintah, media sosial harus memainkan peran yang jelas dalam strategi komunikasi krisis.

#### **A.2.2 Dampak Jika Isu Tidak Diselesaikan**

Seperti yang telah diurai pada identifikasi masalah, bahwa hari ini penilaian publik pada sebuah instansi ada pada keaktifan sebuah instansi tersebut pada media sosial. Bahkan selain sebagai sarana publikasi, media sosial

juga digunakan publik untuk misalnya mencari alamat, mencari info seputar instansi, mencari layanan, pengaduan, dan lain sebagainya.

### **A.2.3 Keterkaitan dengan Mata Pelatihan**

- **Agenda 1 – Wawasan Kebangsaan dan Bela Negara**

Sebagai bentuk Rela berkorban untuk bangsa dan negara, publikasi melalui sosial media juga dimaksudkan sebagai media edukasi dari Pustekinfo kepada masyarakat

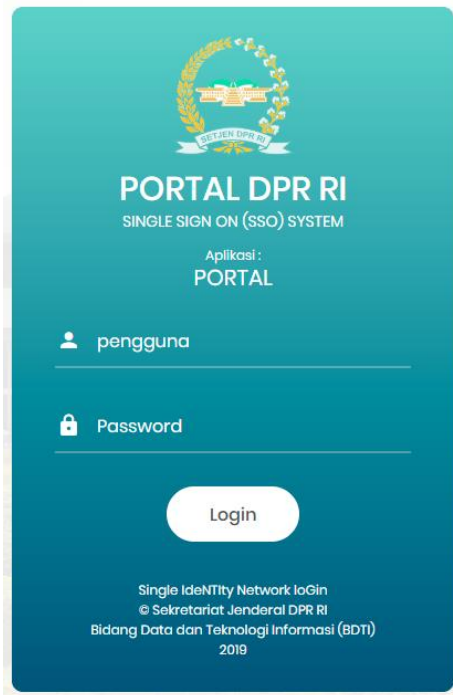
- **Agenda 3 – Manajemen dan SMART ASN**

Dengan prinsip modernisasi dan memanfaatkan media sosial secara positif sebagai media publikasi dan edukasi, hal ini terkait dengan nilai **SMART ASN**

### **A.3 Tidak Adanya Sistem Reset Password Mandiri pada Aplikasi Setjen DPR**

Permintaan reset password menjadi salah satu kasus yang banyak dilaporkan oleh tim Helpdesk PUSTEKINFO setiap bulannya. Sebenarnya, dengan system Single Sign On yang saat ini sudah diterapkan memudahkan user dalam melakukan login ke semua aplikasi yang ada. Namun user seringkali lupa atau terdapat kekeliruan dalam melakukan Login sehingga password bermasalah.

#### **A.3.1 Data dan Fakta**



Saat ini belum terdapat fitur reset password mandiri pada SSO Login Aplikasi. Berdasarkan data helpdesk, kasus permintaan reset password adalah salah satu kasus terbanyak yang dilaporkan.

### **A.3.2 Dampak Jika Isu Tidak Diselesaikan**

Karena system reset password mandiri saat ini belum tersedia, masalah yang muncul ketika ada user mengalami kendala login, maka user harus menghubungi helpdesk pustekinfo untuk dilakukan reset password. Hal ini dapat memperlambat proses yang seharusnya bisa lebih efisien. Sehingga pekerjaan dapat dilanjutkan Kembali dengan cepat oleh user tidak harus menunggu penanganan oleh tim Helpdesk Pustekinfo. Dengan adanya fitur reset password mandiri diharapkan dapat meminimalisir terjadinya gagal login yang menghambat kinerja user yang akan menggunakan aplikasi.

### **A.3.3 Keterkaitan dengan Mata Pelatihan**

- **Agenda 1 – Wawasan Kebangsaan dan Bela Negara**

Pembuatan fitur reset password mandiri dapat membantu mempercepat pengerjaan tugas yang berhubungan dengan

aplikasi Setjen DPR. Sehingga terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, efektif dan efisien. Agar kinerja dapat berjalan maksimal sebagai bentuk kontribusi untuk tanah air

- **Agenda 2 – Core Value BerAKHLAK**

Fitur reset password mandiri diharapkan dapat meningkatkan kepedulian user terhadap data pribadi serta bertanggungjawab sebagaimana nilai core value Akuntabilitas.

## **B. Penetapan Isu Prioritas**

### **B.1 Teknik Analisis Isu**

Dari ketiga isu yang telah dijabarkan, maka dipilih isu yang paling berkualitas atau bersifat aktual. Untuk memilih dan menetapkan isu, penulis menggunakan alat bantu penetapan kriteria kualitas isu yaitu menggunakan metode USG. Metode USG didasarkan pada Urgency(U), Seriousness (S), Growthness (G).

#### **B.1.1. Deskripsi Kriteria *Urgency***

<b>Nilai</b>	<b>Indikator</b>	<b>Deskripsi Indikator</b>
<b>5</b>	Sangat Mendesak	Waktu yang tersedia untuk menangani isu kurang dari 1 bulan
<b>4</b>	Mendesak	Waktu yang tersedia untuk menangani isu lebih dari 1 bulan
<b>3</b>	Cukup Mendesak	Waktu yang tersedia untuk menangani isu antara 2-6 bulan
<b>2</b>	Kurang Mendesak	Waktu yang tersedia untuk menangani isu antara 6-12 bulan
<b>1</b>	Tidak Mendesak	Waktu yang tersedia untuk menangani isu lebih dari 1 tahun

#### **B.1.2. Deskripsi Kriteria *Seriousness***

Nilai	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 ranah pejabat tinggi dan unit kerja, mempengaruhi kesejahteraan pegawai dan mengancam harmonisasi internal
3	Cukup Serius	Mempengaruhi Indeks Kinerja Instansi pada Instansi hanya pada ranah unit kerja, namun tidak mempengaruhi Kesejahteraan Pegawai dan tidak berpotensi 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, dan Harmonisasi internal

#### B.1.3. Deskripsi Kriteria *Growth*

Nilai	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 lebih dari 1 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

<b>1</b>	Tidak Cepat Memburuk	Isu berpotensi akan berkembang jika tidak ditangani dalam waktu lebih dari 1 tahun
----------	----------------------	--

## B.2 Pemilihan Isu Prioritas

Dibawah ini adalah matrik pemilihan isu menggunakan analisis USG :

**Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Analisis USG**

No.	Isu Utama	Nilai			Total	Ranking
		U	S	G		
<b>1.</b>	Belum Optimalnya Sistem Aplikasi Ticketing Helpdesk Pustekinfo	3	4	4	11	I
<b>2.</b>	Tidak adanya Sarana Publikasi Kegiatan Pustekinfo Setjen DPR RI di Media Sosial	3	2	3	8	III
<b>3.</b>	Tidak Adanya Sistem Reset Password Mandiri pada Aplikasi Setjen DPR	2	3	4	9	II

Berdasarkan hasil analisa dengan metode USG di atas, dapat disimpulkan bahwa isu "Belum Optimalnya Sistem Aplikasi Ticketing Helpdesk Pustekinfo" mendapatkan skor tertinggi dengan nilai 11 (Sebelas) yang kemudian layak untuk dijadikan sebagai isu prioritas.

Belum adanya sistem aplikasi Helpdesk di lingkungan Pustekinfo Setjen DPR RI saat ini dapat berdampak pada overload-nya pekerjaan tim IT helpdesk yang harus menangani banyaknya permintaan setiap harinya.

### C. Gagasan Pemecahan Isu

Identifikasi Isu :

Belum Optimalnya Sistem Aplikasi Ticketing Helpdesk Pustekinfo

Isu yang diangkat :

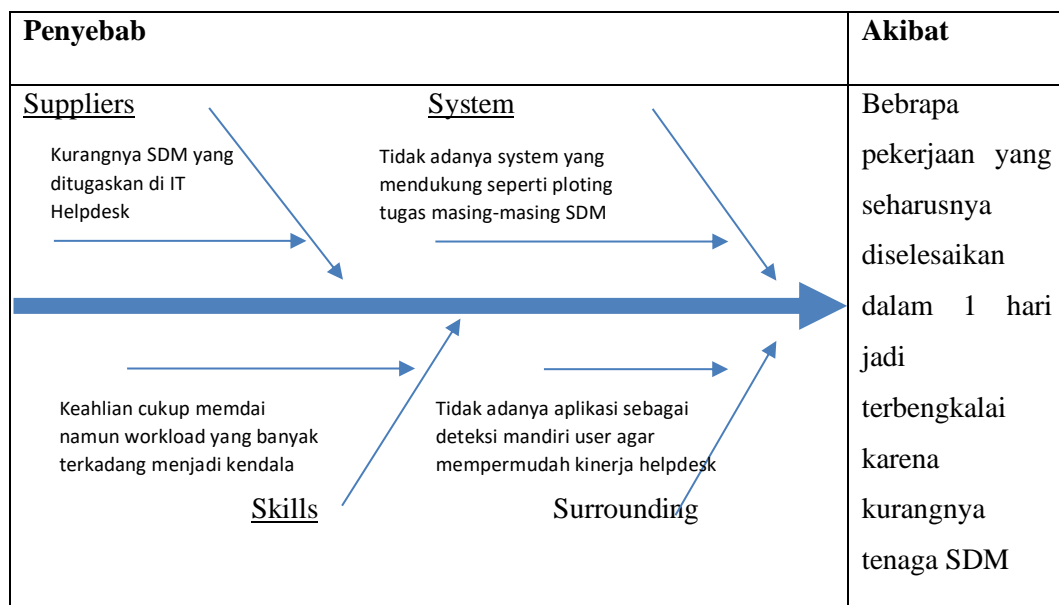
1. Aduan user seringkali terlembat ditindak karena banyaknya aduan
2. Kondisi wilayah yang sangat luas membuat penanganan lambat karena jarak

Gagasan Pemecahan Isu:

Penerapan Aplikasi Chat Bot sebagai alat diagnosa awal aduan user.

### D. Penentuan Penyebab Terjadinya Isu

Belum adanya sistem aplikasi Helpdesk di lingkungan Pustekinfo Setjen DPR RI saat ini dapat berdampak pada overload-nya pekerjaan tim IT helpdesk yang harus menangani banyaknya permintaan setiap harinya.



Berdasarkan hasil analisis isu dengan menggunakan teknik *fishbone* tersebut, dapat digaris bawahi terdapat isu terkait kurangnya resources Pustekinfo secara umum, dan tidak adanya system yang dapat digunakan untuk mengakomodir keluhan-keluhan user yang seringkali tidak seimbang dengan tenaga SDM yang ada. Hal itu dapat



mengakibatkan beberapa pekerjaan bisa terhambat karena permasalahan yang belum tertangani.

**BAB IV**  
**RANCANGAN AKTUALISAS**

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda 2	Kontribusi terhadap Visi dan Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	Identifikasi Masalah	a. Mencari data Laporan aktivitas helpdesk setiap tahun b. Menganalisa hasil temuan laporan kegiatan aktivitas helpdesk c. Konsultasi ide	a. Menemukan isu yang terjadi pada tim helpdesk b. Hasil konsultasi	<b>Akuntabel:</b> Menggunaaka sarana dan prasarana secara bertanggungjawab, efektif dan efisien. <b>Kompeten:</b> Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas	Mengidentifikasi masalah adalah bentuk kontribusi dalam mewujudkan visi Aspiratif	Akuntabel yang dimaksud apada tahap kegiatan ini adalah bagaimana seorang ASN dapat memanfaatkan sumber daya yang ada menjadi sesuatu yang lebih bermanfaat
2	Pengumpulan data	a. Melakukan wawancara dengan pihak IT Helpdesk b. Melakukan survey sederhana kepada user	Data hasil wawancara dan kuesioner	<b>Loyal:</b> Selalu berkontribusi dan berdedikasi demi kebaikan instansi	Pengumpulan data berkontribusi dalam mewujudkan visi modern dan terbuka	Loyal sebagai bentuk kontribusi dan dedikasi secara maksimal untuk kebaikan instansi

3	Pembuatan Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membuat rancangan UI/UX desain</li> <li>b. Membuat Prototyping</li> <li>c. Melakukan uji coba kepada beberapa user</li> <li>d. Finalisasi pembuatan</li> </ul>	Prototype aplikasi, Hasil evaluasi	<p><b>Berorientasi Pelayanan:</b> Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya Setjen DPR</p> <p><b>Adaptif:</b> Selalu melakukan inovasi dalam menghadapi perubahan zaman dengan terus memperbaharui pelayanan</p>	Pembuatann aplikasi berkontribusi dalam mewujudkan misi Good and clean governance	<p>Berorientasi pelayanan yang dimaksud disini adalah bagaimana Pustekinfo sebagai supporting system Setjen DPR dapat memberikan pelayanan yang maksimal untuk seluruh masyarakat di lingkungan Setjen DPR. Adaptif disini dimaksud sebagai prinsip bahwa ASN harus terus berkembangdan menyesuaikan seiring perkembangan jaman.</p>
---	--------------------	--	------------------------------------	---	---	--

