



LAPORAN AKTUALISASI

**Penyusunan Buku Panduan Antisipasi Jadwal Keberangkatan Mendadak (*Go Show*) sebagai
Upaya Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta**

Disusun oleh:

Nama : Ela Fatiyyah Salma, A.Md
NIP : 199603202025062001
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Jabatan : Pengelola Keprotokolan

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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN AKTUALISASI

**Penyusunan Buku Panduan Antisipasi Jadwal Keberangkatan Mendadak (*Go Show*) sebagai
Upaya Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta**

Nama : Ela Fatiyyah Salma, A.Md
NIP : 199603202025062001
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Jabatan : Pengelola Keprotokolan

Telah disajikan dalam seminar Laporan Aktualisasi pada 24 Oktober 2025

Mengetahui,
Coach



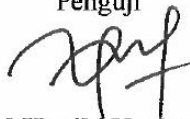
Hermawan Syarif, S.Pd, M.Pd
NIP. 19930616 201801 1 001

Menyetujui,
Mentor



Ferry Fadly
NIP.19870310 202521 1 042

Mengetahui,
Penguji



Muhammad Haqiki Noviar, S.P., M.M
NIP. 19910524 201801 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyusun laporan aktualisasi yang berjudul “***Penyusunan Buku Panduan Antisipasi Jadwal Keberangkatan Mendadak (Go Show) sebagai Upaya Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta.***” yang ditulis untuk memenuhi salah satu tugas dalam Pelatihan Dasar CPNS Golongan II Angkatan XV Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2025.

Penulis tentunya masih jauh dari sempurna dan menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan, bimbingan, dorongan, saran, dan nasehat dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Indra Iskandar, M.Si., M.I.Kom., selaku Sekretaris Jenderal DPR RI;
2. Ibu Suprihartini, S.IP., M.Si., selaku Deputy Bidang Persidangan,;
3. Bapak M. Najib Ibrahim, S.Ag, M.H. selaku Kepala Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat;
4. Bapak Dr. Aulia Sofyan, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Pusat Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Legislatif;
5. Bapak Jaka Adiwiguna, S.Sos, M.A.P, selaku Kepala Bagian Protokol;
6. Ibu Warsiti Alfiah, S.IP., DESS. selaku Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial dan Sosial Kultural;
7. Bapak Saeful Mu'minin, S.Sos. selaku Kepala Subbagian Acara Pimpinan yang selalu memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan aktualisasi;
8. Bapak Benny Koesbandoro, selaku Kepala Koordinator Protokol DPR RI Bandara Soekarno Hatta;
9. Bapak Ferry Fadly, selaku *mentor* yang selalu memberikan bimbingan, doa, dan semangat serta selalu memantau perkembangan selama proses aktualisasi;
10. Bapak Hermawan Syarif, S.Pd,M.Pd., selaku *coach* yang selalu memberikan masukan, bimbingan, dan dukungan selama pembuatan laporan aktualisasi ini;
11. Kedua orang tua penulis yang sudah membesarkan, mendidik, mendoakan, memberikan dukungan, dan senantiasa menyemangati penulis hingga saat ini sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan aktualisasi ini;
12. Kepada seluruh rekan kerja dan senior di Unit Kerja Bagian Protokol Bandara Soekarno Hatta yang senantiasa memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi selama penulis membuat laporan ini;
13. Kepada seluruh rekan seperjuangan Pelatihan Dasar CPNS Tahun 2025 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu atas dukungan dan bantuannya untuk menyelesaikan laporan aktualisasi ini;

Dalam penulisan laporan aktualisasi ini, penulis menyadari bahwa terdapat kesalahan dan ketidaksempurnaan dalam penelitian yang penulis lakukan. Maka, penulis mengharapkan agar para pembaca dapat memberikan kritik dan saran guna memperbaiki kesalahan di kemudian hari. Semoga laporan aktualisasi ini dapat bermanfaat bagi penulis selanjutnya maupun bagi instansi dan khalayak

umum.

Akhir kata, penulis berharap laporan aktualisasi ini dapat menjadi salah satu kontribusi nyata dalam mendukung peningkatan layanan protokol di DPR RI, serta menjadi pijakan awal untuk pengembangan ide-ide inovatif lainnya yang selaras dengan nilai **BerAKHLAK**, semangat profesionalisme ASN, dan cita-cita mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern serta terpercaya.

Jakarta, 17 Oktober 2025



Ela Fatiyyah Salma, A.md
NIP.199603202025062001

Daftar Isi

PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	3
D. Manfaat	4
BAB II.....	6
PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN.....	6
A. Visi dan Misi Organisasi.....	6
B. Arah Kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI	6
C. Struktur Organisasi.....	6
D. Tugas dan Fungsi Jabatan Pengelola Keprotokolan	8
BAB III.....	10
PENETAPAN ISU PRIORITAS	10
A. Identifikasi Isu	10
B. Penetapan Isu Prioritas	16
C. Analisis Isu	19
D. Gagasan Pemecahan Isu	20
BAB IV.....	25
RANCANGAN AKTUALISASI	25
A. Matriks Rancangan Aktualisasi	25
B. Stakeholder.....	33
C. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala	33
D. Analisis Dampak	34
E. Jadwal Kegiatan	34
BAB V.....	35
PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	35
A. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi	35
B. Penjelasan Tahapan Kegiatan	38
C. Stakeholder.....	56
D. Kendala dan Strategi	57
E. Analisis Dampak.....	58
F. Implementasi Sebelum dan Sesudah Kegiatan Aktualisasi.....	60
BAB VI.....	63
PENUTUP.....	63

A. Simpulan.....	63
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 1 Identifikasi Isu.....	9
Tabel 2 Pemilihan Isu Prioritas Menggunakan Teknik USG	14
Tabel 3 Deskripsi Kriteria Urgency	14
Tabel 4 Deskripsi Kriteria Seriousness.....	15
Tabel 5 Deskripsi Kriteria Growth.....	15
Tabel 6 Matriks Rancangan Aktualisas	20
Tabel 7 Kendala dan Strategi.....	24
Tabel 8 Matriks Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi.....	25
Tabel 9 Matriks Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Aktualisasi ..	29
Tabel 10 Data Jadwal Keberangkatan Mendadak	30
Tabel 11 Buku Panduan “Go Show Made Easy” ..	39
Tabel 12 Hasil Mini Kuis Tim Protokol Berpedoman “Go Show Made Easy”... ..	44
Tabel 13 Stakeholder dalam Pelaksanaan Aktualisasi..	49
Tabel 14 Kendala dna Strategi menghadapi Kendala	49
Tabel 15 Implementasi Sebelum dan Sesudah Aktualisasi	49

Daftar Gambar

Gambar 1 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 2 Bukti Belum Teformatnya Reservasi Protokol	11
Gambar 3 Bukti Adanya Reservasi Bersifat Mendadak (<i>Go Show</i>)	12
Gambar 4 Bukti Adanya Reservasi Bersifat Mendadak (<i>Go Show</i>)	12
Gambar 5 Bukti Adanya Koordinasi dengan AVSEC sebelum memulai kegiatan.....	13
Gambar 6 Bukti Adanya Surat Edaran yang tidak dilaksanakan oleh stakeholder	17
Gambar 7 Bukti Pelaksanaan Aktualisasi Konsultasi dengan Senior Protokol ..	35
Gambar 8 Presentase Draft Buku Panduan dengan Kepala Shift	37
Gambar 9 Diskusi dengan Tim Protokol terkait Kelayakan SOP Buku Panduan ...	37
Gambar 10 Sosialisasi Draft Buku Panduan “ <i>Go Show Made Easy</i> ”	39
Gambar 11 Simulasi Go Show Berpedoman “ <i>Go Show Made Easy</i> ” ...	41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan era modern yang bergerak semakin cepat, kompleks, dan penuh tantangan menuntut adanya Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki profesionalisme, kompetensi, dan integritas tinggi. ASN tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga menjadi pilar utama dalam mewujudkan tujuan negara sebagaimana diamanatkan oleh Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN, baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) memikul tanggung jawab untuk menjalankan jabatan pemerintahan dengan standar etika dan profesionalisme yang tinggi. Untuk menjawab tuntutan tersebut, pemerintah melaksanakan berbagai upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, salah satunya melalui Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) yang bertujuan membentuk ASN yang unggul, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Latsar CPNS diselenggarakan dengan mengacu pada nilai-nilai BerAKHLAK—berorientasi pelayanan, akuntabel, harmonis, loyal, adaptif, dan kompeten—sebagai pedoman perilaku ASN dalam bekerja. Pelatihan ini tidak hanya mempersiapkan peserta untuk menguasai keterampilan teknis, tetapi juga menanamkan nilai moral, semangat kebangsaan, serta karakter yang mampu menghadapi berbagai tantangan pemerintahan modern, mulai dari perubahan kebijakan, perkembangan teknologi, hingga dinamika sosial. Dengan bekal pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang diperoleh selama Latsar, ASN diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa, serta menjadi motor penggerak kemajuan negara.

Selama penulis menjalani masa adaptasi dan bertugas selama kurang lebih satu bulan di Bandara Soekarno-Hatta, penulis menemukan berbagai dinamika dalam pelaksanaan tugas protokol DPR RI yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Dari hasil pengamatan dan keterlibatan langsung, terdapat setidaknya tiga isu utama yang muncul, yaitu ketidakteraturan format penyampaian informasi reservasi keberangkatan, ketidakterdugaan atau keterlambatan penyampaian jadwal keberangkatan yang sering kali mendadak, serta ketiadaan kartu identitas akses VIP bagi petugas protokol yang dapat menghambat kelancaran tugas di lapangan. Ketiga isu ini tidak hanya berpengaruh terhadap efektivitas kerja tim protokol, tetapi juga berdampak pada kualitas layanan terhadap anggota DPR RI, sehingga perlu ditangani dengan langkah yang lebih sistematis dan berkelanjutan.

Dalam memastikan keberhasilan Latsar CPNS, para peserta diharapkan dapat mengidentifikasi isu-isu yang berada di unit kerja terkait, serta mengusulkan gagasan kreatif untuk memberikan dampak yang efisien, guna mempermudah pekerjaan di unit kerja masing masing bagian. Menurut Undang-Undang No.17 Tahun 2014 Pasal 225 Ayat (1) bahwa Pimpinan DPR dan anggota DPR mempunyai hak protokoler. Adapun pelaksanaan tugas keprotokolan di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI, khususnya dalam pengawalan keberangkatan dan kedatangan anggota DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta, memerlukan koordinasi yang baik, informasi yang akurat, serta akses kerja yang memadai. Proses ini tidak hanya menyangkut pengaturan teknis, tetapi juga menyangkut citra lembaga negara dalam memberikan pelayanan protokoler yang profesional dan tepat waktu.

Namun demikian, dalam pelaksanaan di lapangan, terdapat sejumlah kendala yang mempengaruhi kelancaran tugas tim protokol, yang mana belum sesuai dengan Undang-Undang No 20 Tahun 2023 tentang tugas ASN yaitu memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Serta belum sesuai dengan SMART ASN dimana format informasi keberangkatan hingga keterbatasan akses ke area tertentu di bandara belum efisien dan optimal. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang komprehensif untuk mengidentifikasi permasalahan, menentukan prioritas isu, serta merumuskan strategi peningkatan efisiensi penugasan protokoler sesuai dengan manajemen dan smart ASN.

B. Dasar Hukum

Dalam laporan aktualisasi ini, digunakan beberapa landasan atau dasar hukum yang berkaitan dengan pelaksanaan latsar, tugas dan fungsi jabatan Pengelola Keprotokolan, manajemen ASN, dan SMART ASN sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan;
2. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2019 tentang MPR, DPR, DPD, dan DPRD (UU MD3);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
4. Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2018 tentang Lembaga Administrasi Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 162);
5. Peraturan Lembaga Administrasi Negara No. 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);

7. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden No. 16 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 30);
9. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
10. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13/K.1/PDP.07/2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil;
11. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 14/K.1/PDP.07/2022 tentang Kurikulum Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.
12. Surat Deputy Bidang Kebijakan Pengembangan Kompetensi ASN Nomor: 3100/D.3/PDP.03.5 tanggal 12 Juni 2024 perihal Penyelenggaraan Latsar CPNS Sekretariat Jenderal DPR RI.

C. Tujuan Aktualisasi

Dalam membentuk Aparatur Sipil Negara yang profesional dan berintegritas tinggi, Sekretariat Jenderal DPR RI menyelenggarakan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) 2025. Salah satu fokus utama pelatihan ini adalah penerapan nilai-nilai BerAKHLAK—berorientasi pelayanan, akuntabel, harmonis, loyal, adaptif, dan kompeten. Program ini tidak hanya menekankan peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga pembinaan karakter agar peserta mampu memberikan pelayanan publik secara maksimal.

Pada tahap aktualisasi, peserta melaksanakan nilai-nilai BerAKHLAK melalui tugas nyata di unit kerja masing-masing. Proses ini menjadi ajang praktik langsung sekaligus pembuktian bahwa nilai-nilai tersebut berpengaruh terhadap kualitas kinerja. Dengan integrasi nilai BerAKHLAK secara menyeluruh dalam pelatihan, Latsar CPNS 2025 menargetkan terciptanya ASN yang mahir secara teknis, berkomitmen tinggi, dan beretika, demi peningkatan kualitas pelayanan publik dan tercapainya tujuan negara secara efektif serta bermakna.

D. Manfaat Aktualisasi

Kegiatan aktualisasi ini membawa manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat, instansi pemerintah khususnya Sekretariat Jenderal DPR RI dan Unit Kerja Pengelola Keprotokolan, serta individu pelaksana.

1. Manfaat bagi Masyarakat

a. Pelayanan Publik yang Lebih Prima

ASN yang telah mengikuti Latsar CPNS mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah, sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan lebih baik.

b. Jaminan Keadilan dan Kepastian

Penerapan prinsip integritas dan akuntabilitas memastikan pelayanan publik berjalan adil, transparan, dan sesuai prosedur.

c. Dukungan bagi Kemajuan Pemerintahan

SDM ASN yang profesional membantu mempercepat capaian tujuan negara dan mendorong pembangunan berkelanjutan yang bermanfaat bagi seluruh warga.

2. Manfaat bagi Instansi/Unit Kerja

a. Kinerja Organisasi yang Lebih Optimal

Dengan bekal keterampilan dan sikap kerja yang tepat, ASN dapat menjalankan tugas dengan efisien, meningkatkan hasil kerja unitnya.

b. Keharmonisan dan Sinergi Tim

Nilai-nilai *BerAKHLAK* menciptakan budaya kerja yang saling menghargai dan mendukung, sehingga kolaborasi antarpegawai menjadi lebih efektif.

c. Transparansi Proses dan Keputusan

Prinsip akuntabilitas mendorong keterbukaan dalam setiap langkah dan memastikan semua keputusan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Manfaat bagi Individu

a. Peningkatan Keterampilan

Peserta memperoleh pemahaman teoretis sekaligus pengalaman langsung yang mempertajam kemampuan teknis maupun non-teknis.

b. Penguatan Karakter dan Etos Kerja

Melalui pembiasaan nilai *BerAKHLAK*, individu membentuk integritas, profesionalisme, dan tanggung jawab yang tinggi.

c. Persiapan Karir yang Lebih Matang

Kesempatan menerapkan pengetahuan di lapangan memperkuat kesiapan menghadapi tantangan kerja dan memperluas peluang pengembangan karir.

BAB II PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN

A. Visi dan Misi Organisasi

Visi DPR RI :

“Terwujudnya DPR RI sebagai Pilar Demokrasi Substansi yang Modern, Aspiratif, Responsif dan Akuntabel, menuju Indonesia Emas 2045”

Misi DPR RI :

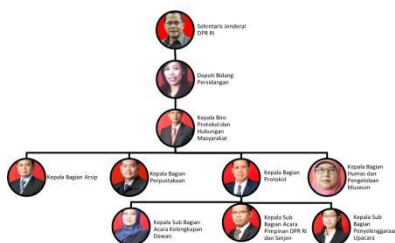
1. Mewujudkan kedaulatan rakyat melalui pelaksanaan fungsi dan peran DPR RI yang efektif untuk mempercepat terwujudnya tujuan bernegara.
2. Mewujudkan tatakelola kelembagaan DPR RI yang dinamis (dynamic parliament governance) untuk menguatkan fungsi dan peran DPR RI dalam kerangka reformasi birokrasi.

B. Arah Kebijakan dan Strategi Sekretariat Jenderal DPR RI

Dalam mendukung kebijakan Penguatan Fungsi Legislasi, Anggaran, Pengawasan dan Peran Diplomasi Parlemen dalam upaya Mempercepat Terwujudnya Tujuan Bernegara yang Mencerminkan Keterwakilan Rakyat, Setjen DPR menetapkan sasaran strategis **“Terwujudnya tata kelola kelembagaan sistem pendukung DPR RI yang profesional, akuntabel, dan modern untuk menguatkan fungsi dan peran DPR RI dalam kerangka reformasi birokrasi”**. Untuk mewujudkan sasaran strategis tersebut, ditetapkanlah sasaran program sebagai berikut:

1. Terwujudnya layanan Setjen DPR RI yang profesional, akuntabel, dan modern untuk memperlancar pelaksanaan fungsi dan peran DPR RI yang berkualitas melalui dukungan persidangan, administrasi, keahlian, dan pengawasan internal yang handal.
2. Terwujudnya tata kelola kelembagaan Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai sistem pendukung DPR RI yang profesional, akuntabel, dan modern untuk menguatkan fungsi dan peran DPR RI dalam kerangka reformasi birokrasi.

C. Struktur Unit Kerja



Gambar 2.1. Struktur Organisasi Biro Protokol dan Humas

D. Tugas dan Fungsi

1. Biro Protokol

Biro Protokol mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan keprotokolan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal, dan Badan Keahlian. Biro Protokol menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan dan evaluasi rencana strategis Biro Protokol;
- b. perumusan dan evaluasi program kerja tahunan Biro Protokol;
- c. perumusan dan evaluasi rencana kegiatan dan anggaran Biro Protokol;
- d. koordinasi dan pembinaan terhadap organisasi di lingkungan Biro Protokol;
- e. pelaksanaan tugas unit;
- f. penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang dukungan keprotokolan;
- g. pelaksanaan kebijakan di bidang dukungan keprotokolan;
- h. pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal, dan Badan Keahlian;
- i. pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam upacara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal, dan Badan Keahlian serta dukungan keprotokolan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia di bandara;
- j. pelaksanaan penyaluran delegasi masyarakat dan penyelenggaraan urusan logistik keprotokolan;
- k. pelaksanaan kegiatan lain yang ditugaskan oleh Deputy Bidang Administrasi;
- l. penyusunan laporan kinerja Biro Protokol; dan 1. pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Deputy Bidang Administrasi.

2. Bagian Acara

Bagian Acara mempunyai tugas melaksanakan dukungan keprotokolan dalam acara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal, dan Badan Keahlian. Bagian Acara menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bagian Acara;
- b. penyusunan bahan kegiatan di bidang keprotokolan;
- c. pelaksanaan kegiatan di bidang keprotokolan;
- d. pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara Pimpinan Dewan Perwakilan

Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal, dan Badan Keahlian;

e. pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara dan persidangan;

f. Alat Kelengkapan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

g. pelaksanaan dukungan keprotokolan di Bandara kepada Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal, dan Badan Keahlian;

h. pelaksanaan tata usaha Bagian Acara;

i. pelaksanaan kegiatan lain yang ditugaskan oleh Kepala Biro Protokol; dan

j. pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Protokol.

3. Pengelola Keprotokolan

Berdasarkan Surat Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 2394/SEKJEN/2024 tentang penetapan hasil analisis jabatan dan analisis beban kerja pada Sekretariat Jenderal DPR RI, adapun fungsi dari Jabatan Pengelola Keprotokolan adalah mempunyai wewenang untuk melaksanakan kegiatan keprotokolan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal dalam kategori acara atau upacara sesuai dengan pedoman yang berlaku dan arahan pimpinan. Sedangkan uraian tugas pokok dari Jabatan Pengelola Keprotokolan adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan kegiatan sesuai dengan program/rencana yang telah direncanakan.
- b. Melaksanakan dan menyusun laporan kegiatan.
- c. Mengumpulkan bahan penyusunan konsep laporan kinerja.
- d. Menjalankan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

Dalam menjalankan tugas-tugas tersebut masih ditemukan beberapa isu yang menjadi tantangan. Pertama, minimnya pemahaman petugas protokol terkait lokasi ruangan di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI seringkali menghambat kelancaran kegiatan, khususnya dalam penataan tata tempat. Kedua, belum adanya standar prosedur baku untuk pencetakan tata tempat menyebabkan kualitas pelayanan protokol menurun karena hasil yang diperoleh belum konsisten dan kurang terukur. Ketiga, rendahnya monitoring terhadap perlengkapan dalam setiap kegiatan di unit kerja protokol menimbulkan potensi kendala teknis yang dapat memengaruhi citra pelayanan. Oleh karena itu,

penguatan kapasitas dan penataan mekanisme kerja yang lebih sistematis menjadi kebutuhan mendesak agar tugas pokok jabatan ini dapat berjalan optimal.

BAB III

PENETAPAN ISU PRIORITAS

A. Identifikasi Isu

Berdasarkan hasil pengamatan langsung selama melaksanakan tugas sebagai Pengelola Keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta, penulis menemukan beberapa kondisi yang berpotensi menghambat efektivitas pelaksanaan tugas keprotokolan DPR RI. Isu-isu tersebut muncul dari dinamika kerja di lapangan, seperti koordinasi lintas pihak, sistem informasi reservasi yang belum seragam, serta keterbatasan panduan operasional dalam menghadapi perubahan jadwal mendadak. Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai permasalahan tersebut, dilakukan proses identifikasi isu melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas protokoler. Hasil dari proses tersebut kemudian dirumuskan dalam tabel berikut.

A.1. Tabel Rumusan Isu

Tabel 3.1 Identifikasi Isu

No	Rumusan Isu	Data & Fakta	Dampak	Keterkaitan dengan kedudukan dan peran ASN sebagai Smart Governance
1.	Ketidakteraturan Format Penyampaian Informasi Reservasi Keberangkatan Anggota DPR RI	Berdasarkan catatan saya selama sebulan terakhir, lebih dari 60% data reservasi keberangkatan anggota tidak disertai informasi waktu yang jelas. Sehingga tim protokol harus mengulas kembali tiket yang diberikan, untuk menentukan protokol yang bertugas.	Potensi keterlambatan pendampingan keberangkatan atau kedatangan anggota.	Bertentangan dengan prinsip <i>digital-based service</i> dalam Smart Governance karena belum ada standarisasi digital & integrasi data. ASN seharusnya memanfaatkan teknologi informasi untuk memastikan proses cepat, akurat, dan seragam. Kondisi ketidakteraturan format informasi reservasi masih bertentangan dengan prinsip manajemen ASN, karena belum sesuai dengan amanat UU No. 5 Tahun 2014 jo. UU No. 20 Tahun 2023 tentang ASN.

2.	Kurangnya kesiapan tim protokol bandara dalam memberikan layanan prima akibat tidak adanya panduan khusus untuk menangani jadwal keberangkatan yang mendadak (<i>Go Show</i>)	Dalam kurun waktu sebulan terakhir, terdapat setidaknya 2 kejadian di mana jadwal keberangkatan anggota baru diterima kurang dari 6 jam sebelum waktu keberangkatan. Sehingga saya dan tim harus bergerak cepat dan hanya diberikan waktu 10 menit untuk sampai pada terminal yang jaraknya lumayan berjauhan agar tidak ada pekerjaan yang terlewat.	Meningkatnya beban kerja dan stres operasional bagi tim protokol.	Mengurangi efisiensi dan ketepatan waktu, bertentangan dengan prinsip <i>predictive & responsive governance</i> . ASN perlu mengantisipasi dan mengelola informasi secara proaktif dengan sistem peringatan atau update real-time. Selain itu, Kondisi jadwal keberangkatan mendadak (<6 jam sebelum berangkat) tidak sejalan dengan prinsip manajemen ASN Sebagaimana diatur dalam UU No. 20 Tahun 2023 tentang ASN. ASN seharusnya bekerja secara terencana, prediktif, profesional, dan berorientasi pelayanan.
3.	Ketiadaan Kartu Identitas Akses VIP bagi Petugas Protokol	Tim protokol harus melakukan koordinasi dengan pihak bandara untuk akses VIP rata-rata 8–10 kali per bulan, dan terdapat 2-3 kasus di mana petugas tidak dapat masuk karena tidak mendapat izin tepat waktu dan tidak dapat mengantar atau menjemput anggota pada titik lokasi yang sudah ditentukan seharusnya. Mengingat bahwa ada aturan-aturan yang juga harus dipatuhi oleh pihak bandara.	Gangguan koordinasi antarunit dan potensi kesalahpahaman dengan pihak terkait di bandara.	Menghambat kelancaran pelayanan publik, bertentangan dengan prinsip <i>ease of access</i> dalam Smart Governance. Kondisi ini juga bertentangan dengan prinsip manajemen ASN (UU No. 20 Tahun 2023) yang menekankan efisiensi, efektivitas, dan pelayanan prima ASN memerlukan fasilitas pendukung yang memadai untuk menjalankan tugas secara profesional tanpa hambatan birokrasi berulang.

1. Deskripsi Isu

a. Ketidakteraturan Format Penyampaian Informasi Reservasi Keberangkatan Anggota DPR RI

Dalam pelaksanaan tugas keprotokolan di Bandara Soekarno Hatta, ketepatan dan kejelasan informasi mengenai jadwal keberangkatan anggota DPR RI menjadi faktor penting yang menentukan kelancaran layanan. Namun, berdasarkan hasil observasi dan pengalaman di lapangan, ditemukan adanya ketidakteraturan dalam format penyampaian informasi reservasi keberangkatan. Data yang diterima oleh tim protokol sering kali tidak tersusun secara seragam dan tidak mencantumkan detail waktu keberangkatan secara jelas. Kondisi ini menyebabkan petugas harus melakukan verifikasi ulang terhadap dokumen atau tiket yang diterima, sehingga proses koordinasi menjadi lebih lambat dan berpotensi menghambat efektivitas pelayanan. Isu ini menjadi penting untuk dikaji karena berdampak langsung terhadap profesionalisme, akurasi waktu, dan citra pelayanan protokol DPR RI di lingkungan Bandara Soekarno-Hatta.

1. Masalah

Informasi mengenai reservasi keberangkatan anggota DPR RI yang diterima oleh tim protokol sering kali tidak disampaikan dalam format baku. Data yang diberikan tidak mencantumkan tanggal dan waktu keberangkatan secara jelas, sehingga petugas protokol harus memeriksa tiket satu per satu untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Kondisi ini menghambat efektivitas perencanaan penugasan.



Gambar 3.1. Bukti belum teraturnya format reservasi protokol di Bandara Soekarno Hatta, hanya terlampir tiket dan permohonan bantuan.

2. Dampak jika masalah tidak diselesaikan

Sebagaimana dengan **Undang-Undang No 20 Tahun 2023** tentang tugas ASN yaitu memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas, isu

tersebut belum relevan karena menciptakan beban kerja yang tidak efisien dan menghambat profesionalisme layanan.

3. Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN sebagai SMART

Governance

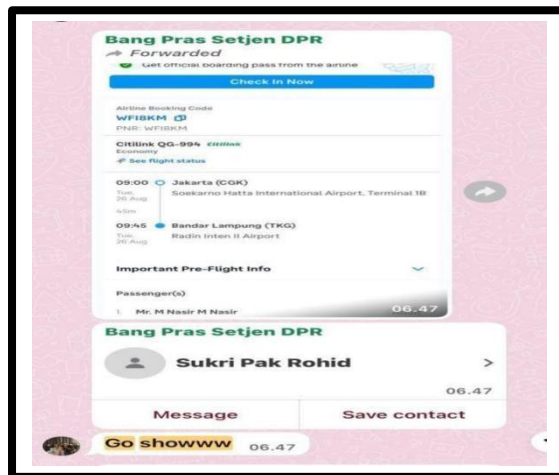
Ketidakteraturan format informasi menunjukkan bahwa tim protokol dan unit kerja terkait belum memanfaatkan teknologi informasi secara optimal untuk menciptakan sistem yang baku. Mereka harus memeriksa tiket satu per satu, yang merupakan proses manual dan tidak efisien. Hal ini bertentangan dengan prinsip Smart ASN yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan profesionalisme melalui pemanfaatan teknologi.

b. Kurangnya kesiapan tim protokol bandara dalam memberikan layanan prima akibat tidak adanya panduan khusus untuk menangani jadwal keberangkatan yang mendadak (*Go Show*)

Dalam pelaksanaan tugas keprotokolan, kesiapan dan koordinasi tim di lapangan merupakan aspek krusial untuk memastikan pelayanan berjalan lancar dan profesional. Namun, realitas di Bandara Soekarno-Hatta menunjukkan bahwa tim protokol DPR RI kerap menghadapi situasi di mana jadwal keberangkatan anggota disampaikan secara mendadak (*Go Show*), bahkan hanya beberapa jam sebelum penerbangan berlangsung. Kondisi ini menyulitkan petugas dalam mengatur waktu, membagi tugas, dan melakukan koordinasi lintas terminal yang berjauhan. Ketiadaan panduan atau standar operasional khusus yang mengatur langkah-langkah menghadapi kondisi tersebut membuat proses kerja menjadi tidak terarah dan berpotensi menimbulkan keterlambatan layanan. Hal ini tidak hanya berdampak pada efektivitas pelaksanaan tugas, tetapi juga pada kualitas pelayanan prima yang menjadi komitmen utama ASN, khususnya dalam mendukung kelancaran kegiatan keprotokolan DPR RI.

1. Masalah

Jadwal keberangkatan anggota DPR RI kerap diterima tim protokol secara mendadak. Hal ini mempersulit proses penugasan, terutama ketika lokasi penjemputan atau pengawalan berada di terminal yang berbeda dan berjauhan di Bandara Soekarno-Hatta, sehingga berpotensi mengurangi ketepatan waktu layanan.



Gambar 3.2. Bukti chat Go Show H-3 jam sebelum keberangkatan



Gambar 3.3. Bukti chat Go Show H-3 jam sebelum keberangkatan

2. Dampak jika masalah tidak segera diselesaikan

Isu ini berkaitan dengan efisiensi dan profesionalisme. Jadwal yang mendadak mempersulit proses penugasan, terutama untuk terminal yang berjauhan, sehingga berpotensi mengurangi ketepatan waktu layanan. Kondisi ini juga dapat meningkatkan beban kerja dan stres operasional bagi tim protokol. Hal ini bertentangan dengan tujuan Manajemen ASN yang mengelola pegawai untuk menghasilkan Pegawai ASN yang profesional dan efisien.

3. Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN sebagai SMART Governance

Sebagaimana dijelaskan dalam **Undang-Undang No. 20 tahun 2023** tentang asas penyelenggaraan kebijakan dan manajemen ASN. Serta mencerminkan minimnya **penguasaan teknologi informasi** dan **inovasi digital**. Jika sistem digital yang terintegrasi sudah ada, jadwal seharusnya dapat disampaikan secara *real-time* dan tidak mendadak. Keterlambatan informasi ini menghambat efektivitas perencanaan penugasan dan dapat menurunkan citra profesionalitas Sekretariat Jenderal DPR RI.

c. Ketiadaan Kartu Identitas Akses VIP bagi Petugas Protokol

Dalam pelaksanaan tugas keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta, akses terhadap area tertentu seperti ruang tunggu VIP, jalur keberangkatan khusus, dan area keamanan terbatas menjadi hal yang sangat penting untuk menunjang kelancaran kerja. Namun, pada kenyataannya, petugas protokol DPR RI belum memiliki kartu identitas atau izin akses resmi ke area VIP tersebut. Akibatnya, setiap kali akan melakukan pendampingan atau penjemputan anggota DPR RI, petugas harus melakukan koordinasi ulang dengan pihak keamanan bandara (AVSEC) untuk memperoleh izin masuk. Prosedur ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga berpotensi menimbulkan keterlambatan dan kesalahpahaman di lapangan. Ketiadaan kartu akses VIP mencerminkan kurangnya dukungan sarana kerja bagi ASN dalam memberikan pelayanan cepat, efektif, dan profesional, sehingga isu ini perlu mendapatkan perhatian dan solusi yang konkret guna mendukung pelaksanaan tugas protokoler secara optimal.

1. Masalah

Saat ini, petugas protokol belum memiliki kartu identitas resmi untuk mengakses area VIP di bandara. Akibatnya, petugas harus selalu berkoordinasi dengan pihak terkait untuk memperoleh izin masuk. Dalam beberapa kasus, hal ini mengakibatkan terhambatnya pelaksanaan tugas dan bahkan terlewatnya beberapa kegiatan yang seharusnya menjadi tanggung jawab tim protokol.



Gambar 3.4. Koordinasi antar AVSEC dan protokol senior yang dilakukan H-6 jam sebelum keberangkatan.

2. Dampak jika masalah tidak segera diselesaikan

Isu ini berkaitan dengan penyediaan fasilitas dan sarana kerja yang memadai untuk mendukung profesionalisme pegawai. Ketiadaan kartu identitas akses VIP menghambat kelancaran tugas tim protokol dan mengharuskan mereka berkoordinasi berulang kali dengan pihak bandara untuk mendapatkan izin masuk. Kondisi ini berpotensi menyebabkan tugas

terlewat dan menurunkan kualitas layanan.

3. Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN sebagai SMART Governance

Isu ini masih bertentangan dengan **Undang-Undang No 20 tahun 2023** tentang tugas ASN, serta belum sesuai dengan prinsip Smart ASN yang mendorong **profesionalisme dan integritas**. Keterbatasan akses ini dapat menurunkan citra profesionalitas Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan pelayanan protokoler yang tepat waktu.

B. Penetapan Isu Prioritas

1. Teknik Tapisan Isu

Berdasarkan hasil identifikasi masalah dan deskripsi isu yang telah dilaksanakan, penulis menerapkan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) untuk menentukan rincian skala prioritas isu-isu yang akan diselesaikan dalam rancangan aktualisasi ini. Teknik tapisan isu yang akan digunakan adalah teknik USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) untuk mendapatkan rincian skala prioritas dari isu yang harus segera diselesaikan dengan penjelasan sebagai berikut:

- *Urgency* artinya seberapa mendesak suatu isu harus dibahas, dianalisis, dan ditindaklanjuti;
- *Seriousness* artinya seberapa serius suatu isu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang ditimbulkan;
- *Growth* seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani segera.

2. Pemilihan Isu Prioritas

Matriks Pemilihan Isu Prioritas dengan Analisis USG

Tabel 3.2 Pemilihan Isu Prioritas Menggunakan Teknik USG

No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai
		U	S	G	
1.	Ketidakteraturan Format Penyampaian Informasi Reservasi Keberangkatan Anggota DPR RI	3	4	4	11
2.	Kurangnya kesiapan tim protokol bandara dalam memberikan layanan prima akibat tidak adanya panduan khusus untuk menangani jadwal keberangkatan yang mendadak (<i>Go Show</i>)	5	4	4	13
3.	Ketiadaan Kartu Identitas Akses VIP bagi Petugas Protokol	3	3	3	9

Dengan keterangan bobot nilai analisis USG sebagai berikut:

Tabel 3.3. Deskripsi Kriteria Urgency

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Mendesak	Memerlukan tindakan segera dan tidak dapat ditunda. Penundaan dalam penanganan akan menyebabkan gangguan serius.
4	Mendesak	Memerlukan tindakan segera dalam waktu dekat. Penundaan dalam penindaklanjutan dapat mengakibatkan gangguan besar.
3	Cukup Mendesak	Harus ditangani dalam waktu yang relatif cepat. Penundaan dalam penindaklanjutan dapat menyebabkan gangguan moderat.
2	Kurang Mendesak	Membutuhkan perhatian, tetapi masih dapat ditunda untuk beberapa waktu.
1	Tidak Mendesak	Tidak memerlukan tindakan segera dan dapat ditunda untuk jangka waktu yang lama tanpa risiko signifikan.

Tabel 3.4. Deskripsi Kriteria Seriousness

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Serius	Dampak isu akan berpengaruh luas dan serius pada seluruh bagian protokol serta mungkin juga mempengaruhi unit kerja lain di Setjen DPR RI serta masyarakat luas
4	Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada seluruh Bagian Protokol
3	Cukup Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada sebagian besar anggota tim di Bagian Protokol
2	Kurang Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada beberapa pegawai dan tim tertentu pada bagian Bagian Protokol
1	Tidak Serius	Dampak isu akan berpengaruh terbatas pada individu di Bagian Protokol

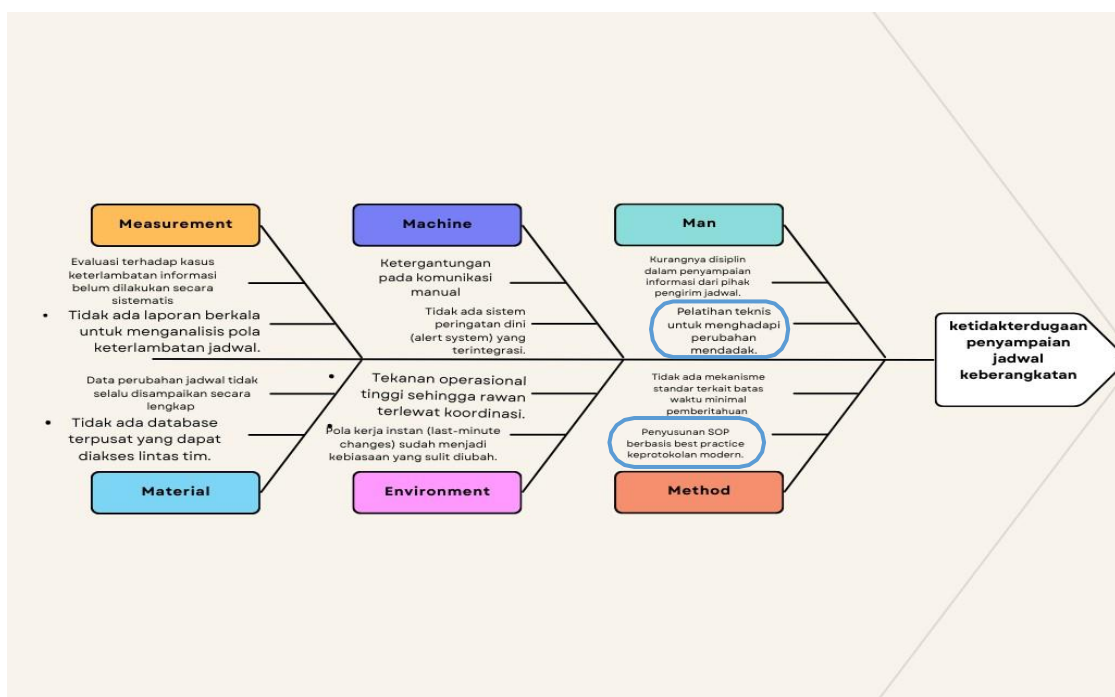
Tabel 3.5. Deskripsi Kriteria Growth

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Berkembang Sangat Cepat	Memiliki potensi berkembang atau memburuk yang besar, cepat, dan berbahaya.
4	Berkembang Cepat	Memiliki potensi berkembang atau memburuk yang besar.
3	Berkembang Cukup Cepat	Memiliki potensi berkembang atau memburuk yang moderat
2	Berkembang Kurang Cepat	Memiliki potensi berkembang atau memburuk yang minimal.
1	Tidak Mendesak	Tidak memiliki potensi untuk berkembang atau memburuk

Isu prioritas yang teridentifikasi melalui analisis USG adalah **Kurangnya kesiapan tim protokol bandara dalam memberikan layanan prima akibat tidak adanya panduan khusus**

untuk menangani jadwal keberangkatan yang mendadak (*Go Show*) dengan skor tertinggi yaitu 13. Permasalahan ini muncul karena adanya kondisi di mana jadwal keberangkatan anggota DPR RI disampaikan secara mendadak, bahkan kurang dari enam jam sebelum waktu keberangkatan. Situasi tersebut menimbulkan urgensi yang sangat tinggi, sebab keterlambatan dalam penyampaian informasi berdampak langsung pada kesiapan tim protokol dalam melaksanakan tugas pendampingan. Dampaknya bersifat serius karena berpengaruh terhadap kinerja seluruh Bagian Protokol dan pihak terkait lainnya, menambah beban kerja, serta meningkatkan tekanan operasional yang dapat menurunkan kualitas layanan. Selain itu, isu ini memiliki potensi berkembang dengan cepat apabila tidak segera diatasi, sehingga berisiko menimbulkan kesalahan koordinasi, keterlambatan, dan menurunnya efisiensi kerja. Dengan demikian, isu ini menjadi prioritas utama untuk ditangani melalui penyusunan mekanisme komunikasi yang lebih terstruktur, penerapan sistem peringatan dini, serta pembaruan jadwal keberangkatan secara real-time agar sejalan dengan prinsip *predictive and responsive governance*.

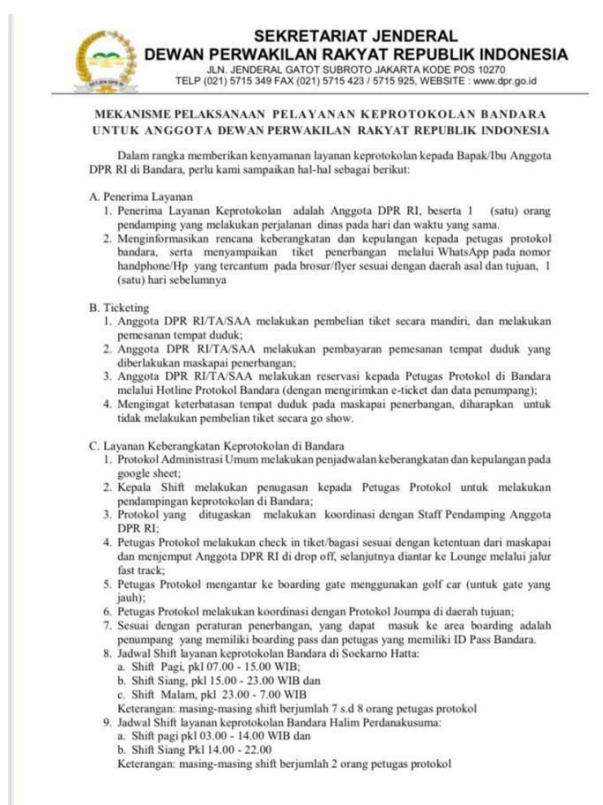
C. Analisis Isu



Berdasarkan analisis Fishbone, isu Kurangnya kesiapan tim protokol bandara dalam memberikan layanan prima akibat tidak adanya panduan khusus untuk menangani jadwal keberangkatan yang mendadak (*Go Show*) disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari aspek **Man (SDM)**, **Method (metode kerja)**, **Machine (teknologi)**, **Material (informasi)**, **Environment (lingkungan organisasi)**, hingga **Measurement (evaluasi)**. Akar masalah utama terletak pada kurang optimalnya koordinasi dan belum adanya SOP baku, ditambah keterbatasan sistem teknologi real-time serta budaya kerja yang masih reaktif. Kondisi ini bertentangan dengan nilai **BerAKHLAK**, khususnya pada aspek *Akuntabel* dan *Kompeten*, karena informasi keberangkatan belum dikelola secara profesional dan terukur. Selain itu, praktik yang berjalan belum sepenuhnya mendukung prinsip **smart governance** yang

menuntut pengelolaan data secara prediktif, responsif, dan berbasis teknologi. Untuk itu, solusi yang ditawarkan tidak hanya sebatas penyusunan panduan atau pengembangan sistem, tetapi juga memerlukan **penguatan kapasitas melalui pelatihan dan pengembangan ilmu protokol** agar petugas siap menghadapi perubahan jadwal mendadak dengan sikap proaktif, terukur, dan selaras dengan tata kelola pemerintahan yang cerdas.

Keberadaan **Surat Edaran berikut** sebenarnya telah memberikan arahan mengenai mekanisme pelayanan protokoler DPR RI, namun dalam praktiknya ketentuan tersebut seringkali tidak dapat dijalankan sepenuhnya karena keterbatasan teknis di lapangan serta koordinasi dengan pihak terkait.



Gambar 4.4. Surat Edaran Mekanisme Keprotokolan Anggota di Bandara

D. Gagasan Pemecahan Isu

Perubahan jadwal keberangkatan yang mendadak menegaskan perlunya adanya acuan yang jelas agar koordinasi antarpetugas lebih terarah. Penyusunan *Buku Panduan Antisipasi Jadwal Keberangkatan Mendadak (Go Show)* sebagai upaya peningkatan layanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta menjadi pijakan bersama bagi seluruh petugas dalam bertindak cepat, seragam, dan konsisten. Kehadiran panduan ini mencerminkan nilai **Kolaboratif** dan **Loyal** dalam core values **BerAKHLAK**, karena mampu menyatukan langkah tim untuk memastikan pelayanan tidak terhambat. Di sisi lain, panduan juga menjadi wujud nyata implementasi **Smart Governance**, berfungsi sebagai instrumen **prediktif** menghadapi ketidakpastian sekaligus mendukung terselenggaranya pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan sesuai regulasi. Lebih jauh, panduan ini memperkuat peran ASN dalam mewujudkan **Smart ASN** yang berkarakter **visioner, profesional, menguasai teknologi**

informasi, adaptif, serta mampu membangun jejaring (networking) dalam memberikan layanan terbaik kepada wakil rakyat.

1. Keterkaitan dengan Arah Kebijakan dan Strategi Sekretariat Jenderal DPR RI

Kurangnya kesiapan tim protokol bandara dalam memberikan layanan prima akibat tidak adanya panduan khusus untuk menangani jadwal keberangkatan yang mendadak (*Go Show*) telah menimbulkan peningkatan beban kerja dan stres operasional bagi tim protokol. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem dan prosedur kerja yang ada belum berjalan efektif, sehingga tidak sejalan dengan arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI yang menargetkan terwujudnya tata kelola kelembagaan pendukung DPR RI yang profesional, akuntabel, dan modern dalam kerangka reformasi birokrasi. Strategi Setjen DPR RI yang menekankan pentingnya penggunaan SOP sebagai standar tahapan kegiatan menuntut adanya pedoman khusus untuk mengantisipasi jadwal mendadak. Oleh karena itu, penyusunan *Buku Panduan Antisipasi Jadwal Go Show* menjadi solusi nyata agar layanan protokoler dapat selaras dengan kebijakan kelembagaan serta menjamin pelayanan yang profesional, akuntabel, dan modern.

2. Keterkaitan dengan Nilai BerAKHLAK

1. Berorientasi Pelayanan

Panduan membantu memastikan setiap tugas protokol dijalankan cepat, tepat, dan tidak mengganggu pelayanan meski jadwal berubah mendadak.

2. Akuntabel

Prosedur yang tertulis dalam panduan memudahkan pertanggungjawaban kerja tim protokol karena setiap langkah memiliki dasar yang jelas.

3. Kolaboratif & Loyal

Buku panduan menjadi acuan bersama yang menyatukan pola kerja tim, sekaligus wujud loyalitas ASN dalam menjaga kelancaran tugas kelembagaan DPR RI.

4. Adaptif & Kompeten

Dengan adanya panduan, petugas protokol dibekali kemampuan menghadapi perubahan mendadak secara profesional dan adaptif terhadap dinamika lapangan.

5. Harmonis

Mampu mendorong terciptanya koordinasi yang baik, komunikasi yang saling menghargai, serta hubungan kerja sama yang selaras antara tim protokol DPR RI dan pihak eksternal di bandara.

3. Keterkaitan dengan Smart Governance

Panduan ini merupakan instrumen untuk menerapkan **predictive & responsive governance**. Dengan standar operasional yang jelas, ASN dapat mengantisipasi perubahan mendadak sekaligus merespons secara cepat dan tepat. Panduan juga menjadi bagian dari proses digitalisasi dan modernisasi birokrasi, karena dapat dikembangkan lebih lanjut ke bentuk **SOP digital atau dashboard protokol**. Dengan begitu, prinsip **efisiensi, transparansi, dan kepastian layanan** dalam smart governance bisa diwujudkan di lapangan.

1. Landasan Hukum

Adapun penyusunan buku panduan ini didukung oleh:

1. **UU No. 20 Tahun 2023 tentang ASN**, yang menekankan profesionalisme, kompetensi, dan integritas ASN.
2. **UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**, yang mengharuskan pelayanan diberikan dengan kepastian, ketepatan, dan kualitas terukur.
3. **UU No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan**, yang memberikan dasar hukum bagi pelaksanaan tugas protokol dalam mendukung pejabat negara.
4. **UU MD3 (UU No. 13 Tahun 2019)**, yang mengatur hak protokoler pimpinan dan anggota DPR RI.

2. Implementasi

- Penyusunan Buku Panduan Antisipasi Jadwal Keberangkatan Mendadak (*Go Show*) sebagai Upaya Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta, berisi SOP, alur komunikasi, serta skenario penanganan jadwal mendadak.
- Sosialisasi panduan kepada seluruh tim protokol di Bandara Soekarno-Hatta.
- Menjadikan buku panduan sebagai dasar evaluasi berkala dalam peningkatan kualitas layanan.

BAB IV RANCANGAN AKTUALISASI

A. Matriks Rancangan Aktualisasi

Unit Kerja	: Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Identifikasi Isu	: 1.1. Ketidakteraturan Format Penyampaian Informasi Reservasi Keberangkatan Anggota DPR RI 1.2. Kurangnya kesiapan tim protokol bandara dalam memberikan layanan prima akibat tidak adanya panduan khusus untuk menangani jadwal keberangkatan yang mendadak (<i>Go Show</i>) 1.3. Ketiadaan Kartu Identitas Akses VIP bagi Petugas Protokol
Isu yang Diangkat	: Kurangnya kesiapan tim protokol bandara dalam memberikan layanan prima akibat tidak adanya panduan khusus untuk menangani jadwal keberangkatan yang mendadak (<i>Go Show</i>)
Gagasan Pemecahan Isu	: Penyusunan Buku Panduan Antisipasi Jadwal Keberangkatan Mendadak (<i>Go Show</i>) sebagai Upaya Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta

MATRIKS 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 dan Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.	Pengumpulan data dan problem mapping terkait keberangkatan mendadak	1.1. Pengumpulan data terkait keberangkatan mendadak	Rekap kasus nyata, catatan kendala dilapangan dan daftar kebutuhan perbaikan.	➤ Kompeten : menggali fakta terkait jadwal keberangkatan anggota yang bersifat mendadak. ➤ Akuntabel : mengidentifikasi dengan dokumentasi yang jelas.	Manajemen ASN : ➤ Meningkatkan profesionalisme ASN dengan analisis berbasis bukti ➤ Menjamin ASN bekerja dengan acuan baku. Smart ASN : ➤ Berwawasan Global : menunjukkan adaptasi ASN terhadap praktik global dalam manajemen SDM.	Arah Kebijakan dan Strategi Setjen DPR RI : ➤ Mendukung misi Setjen DPR RI sebagai penyedia dukungan keprotokolan profesional; sejalan dengan fungsi Bagian Protokol dalam memetakan hambatan agar layanan lebih

					➤ Pemanfaatan Teknologi Informasi : dioptimalkan melalui aplikasi berbasis web atau mobile	
--	--	--	--	--	--	--

						efisien. Visi Misi Biro protokol : ➤ Menguatkan tujuan Biro Protokol dalam memberikan layanan tepat waktu & terstandar; sesuai visi Setjen DPR RI untuk menjadi lembaga modern & akuntabel.
		1.2. Penyusunan draft buku panduan berisi SOP, alur komunikasi, dan skenario penanganan jadwal mendadak.	Draft Buku Panduan berisi SOP, alur komunikasi, checklist, dan flowchart.	➤ Kompeten : mampu merumuskan standar keprotokolan dalam menangani jadwal keberangkatan yang mendadak. ➤ Kolaboratif : melibatkan tim dalam penyusunan draft.	Manajemen ASN : ➤ Memastikan tugas ASN berjalan tertib, jelas, dan terukur, sehingga kinerja dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Melatih ASN untuk cepat beradaptasi tanpa mengurangi kualitas pelayanan publik. Smart ASN : ➤ Berwawasan global, inovatif, dan menguasai teknologi informasi dengan mengadopsi praktik manajemen modern serta memanfaatkan aplikasi digital untuk mendukung pelaporan dan koordinasi	Arah Kebijakan Setjen DPR RI : ➤ Terwujudnya tata kelola kelembagaan pendukung DPR RI yang profesional, akuntabel, dan modern. Penyusunan panduan ini mendukung peningkatan kualitas layanan keprotokolan agar lebih efisien, terstandar, dan responsif terhadap kebutuhan pimpinan serta anggota DPR RI. Visi Misi Biro protokol : ➤ Menguatkan tujuan Biro Protokol dalam memberikan layanan tepat waktu & terstandar; sesuai visi Setjen DPR RI untuk menjadi lembaga modern & akuntabel.

2.	Konsultasi & Koordinasi Internal dengan Pimpinan/Tim Protokol	2.1. Presentasi draft buku panduan kepada atasan langsung untuk mendapatkan masukan.	Masukan & koreksi untuk penyempurnaan dokumen.	➤ Akuntabel : terbuka atas masukan dan kritik dari pimpinan. ➤ Loyal : menaati arahan pimpinan dalam penyusunan buku panduan.	Manajemen ASN : ➤ Memperkuat kerja tim dan koordinasi antar ASN. ➤ Menjamin jalur koordinasi formal berjalan baik. Smart ASN : ➤ Profesionalisme Kegiatan presentasi kepada atasan menunjukkan sikap profesional dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas ➤ Networking (Kemampuan Jejaring dan Kolaborasi) : Melalui kegiatan presentasi, ASN membangun komunikasi dan koordinasi yang efektif dengan atasan sebagai bagian dari jejaring kerja internal	Arah Kebijakan dan Strategi Setjen DPR RI : Sejalan dengan misi Setjen DPR RI untuk menghadirkan layanan prima dan profesional dalam mendukung tugas parlemen. Tugas dan Fungsi Bagian Protokol : Mendukung tugas Bagian Protokol dalam memastikan panduan sejalan dengan kebutuhan pimpinan dan anggota DPR RI.
----	---	--	--	--	---	--

		2.2. Diskusi bersama tim protokol di Bandara Soekarno-Hatta terkait kelayakan SOP dan alur kerja.	Draft final buku panduan hasil perbaikan & penyelarasan tim.	➤ Kolaboratif : bekerja sama dengan tim untuk menghasilkan panduan yang layak sesuai SOP yang berlaku. ➤ Harmonis : menciptakan komunikasi kondusif antar ASN dalam satu unit kerja.	Manajemen ASN : ➤ Menjalankan tugas kedinasan sesuai kebijakan dan aturan yang berlaku, memastikan SOP benar-benar bisa diimplementasikan di lapangan ➤ Meningkatkan kapasitas ASN agar kompeten, profesional, dan selaras	Arah Kebijakan Setjen DPR RI : ➤ Tewujudkan tata kelola kelembagaan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan prima. Visi dan Misi Bagian Protokol : ➤ Memberikan pelayanan keprotokolan yang profesional, cepat, dan berstandar tinggi, serta mendukung misi untuk membangun sistem kerja berbasis kolaborasi dan peningkatan kapasitas SDM.
--	--	---	--	---	--	---

					dengan kebutuhan organisasi. ➤ Menekankan kerja sama, keterbukaan, dan integritas dalam menyusun alur kerja yang efektif, sejalan dengan kode etik dan perilaku ASN. Smart ASN : ➤ Networking (Kemampuan Jejaring) : Kegiatan ini mencerminkan kemampuan ASN dalam membangun kerja sama dan komunikasi lintas unit atau instansi ➤ Profesionalisme : Melalui diskusi lapangan, ASN memperlihatkan komitmen terhadap mutu kerja dan penerapan standar operasional yang realistis dan aplikatif.	
--	--	--	--	--	--	--

3.	Sosialisasi Buku Panduan kepada Tim Protokol di Bandara Soekarno-Hatta	3.1. Penyampaian materi sosialisasi terkait isi buku panduan (alur, SOP, dan skenario).	Materi presentasi, notulen dan daftar hadir peserta.	➤ Berorientasi Pelayanan : memastikan tim yang siap melayani. ➤ Loyal : menjaga citra lembaga dengan memberikan pelayanan prima.	Manajemen ASN : ➤ Meningkatkan pemahaman ASN agar bekerja sesuai standar. ➤ Melatih keterampilan ASN dalam kondisi nyata. Smart ASN : ➤ Profesionalisme Kegiatan sosialisasi menunjukkan ASN yang menguasai substansi pekerjaan dan mampu menjelaskan isi panduan secara jelas dan sistematis	Arah Kebijakan dan Strategi Setjen DPR RI : ➤ Mendukung tujuan Setjen DPR RI dalam menyiapkan ASN yang profesional & siap siaga di lapangan. Visi Misi Biro Protokol : ➤ Memperkuat visi Biro Protokol dalam memberikan dukungan yang andal & terkoordinasi.
----	--	---	--	---	---	--

					➤ Hospitality (Pelayanan Prima) : Dalam menyampaikan sosialisasi, ASN menampilkan sikap komunikatif, ramah, dan responsif terhadap pertanyaan atau masukan peserta.	Arah Kebijakan Setjen DPR RI : ➤ Merupakan wujud implementasi arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI yang berfokus pada peningkatan profesionalisme aparatur, efektivitas tata kelola, dan optimalisasi pelayanan berbasis standar operasional yang terukur.
		3.2. Simulasi lapangan sederhana untuk menguji efektivitas panduan dalam kasus jadwal mendadak.	Dokumentasi simulasi, catatan perbaikan dan hasil review tim.	➤ Adaptif : melatih kesiapan tim menghadapi perubahan. ➤ Kolaboratif : bekerjasama dalam tim untuk memberikan hasil yang maksimal.	Manajemen ASN : ➤ Menyediakan sarana uji coba nyata untuk melihat sejauh mana SOP dan alur kerja bisa diterapkan, sekaligus mengukur kinerja ASN dalam kondisi mendesak ➤ Melatih ASN agar semakin kompeten, adaptif, dan profesional menghadapi perubahan atau situasi darurat. ➤ Memastikan ASN siap memberikan pelayanan yang tetap berkualitas meskipun ada dinamika jadwal, sejalan dengan peran ASN sebagai pelaksana kebijakan publik dan pemberi	Visi Misi Bagian Protokol : ➤ Memberikan pelayanan keprotokolan yang profesional, cepat, tepat, dan berstandar tinggi, serta menjalankan misi dalam memperkuat kesiapsiagaan dan kemampuan adaptasi tim di lapangan.

					layanan prima. Smart ASN : ➤ Profesionalisme : Kegiatan simulasi lapangan mencerminkan ASN yang bekerja secara profesional dan berbasis kinerja nyata. Dengan melakukan uji coba panduan secara langsung, ➤ Entrepreneurship : Melalui simulasi, ASN memperlihatkan semangat inovasi dan pembelajaran berkelanjutan. ASN tidak hanya menyusun panduan di atas kertas, tetapi juga melakukan eksperimen praktis untuk menemukan perbaikan atau solusi baru.	
4.	Pengembangan Kapasitas Tim Protokol	4.1. Belajar mandiri berbasis panduan.	Modul ringkas dan hasil kuis/tes kecil.	➤ Kompeten : meningkatkan pengetahuan ASN dalam pelayanan protokol bandara untuk menghadapi jadwal keberangkatan yang mendadak. ➤ Loyal : komitmen dalam menjaga standar pelayanan lembaga.	Manajemen ASN : ➤ Memperkuat kompetensi individu ASN secara berkelanjutan. ➤ Meningkatkan kapasitas kerja ASN sesuai kebutuhan tugas khusus.	Arah Kebijakan Setjen DPR RI : ➤ Implementasi dalam pengembangan kapasitas sumber daya manusia (SDM) aparatur serta penerapan prinsip Manajemen ASN modern yang menekankan <i>continuous learning</i> dan penguatan budaya kerja profesional.

					Tujuan Organisasi: ➤ Mendukung ASN profesional yang siap menghadapi perubahan Smart ASN : ➤ Berwawasan Global : Belajar mandiri berbasis panduan memungkinkan ASN untuk memahami praktik kerja modern dan standar terbaik yang bisa diterapkan dalam konteks lokal. ➤ Menguasai Teknologi / IT Literacy : Jika panduan berbasis digital atau online, ASN memanfaatkan teknologi informasi untuk mengakses materi, mencatat pembelajaran,	
--	--	--	--	--	---	--

		4.2. Pelatihan Singkat Tematik.	Dokumentasi pelatihan (absensi, materi drill), serta laporan singkat peningkatan keterampilan praktis (misalnya waktu check-in lebih cepat, koordinasi bagasi lebih lancar).	➤ Adaptif : siap siaga dalam menghadapi kondisi mendadak. ➤ Kolaboratif : latihan bekerjasama dalam tim.	Manajemen ASN : ➤ Memperkuat kompetensi teknis, manajerial, atau sosial kultural. ➤ Membantu ASN menjadi lebih profesional, berkarakter, dan mampu memberikan pelayanan publik berkualitas. ➤ Menempatkan orang yang tepat dengan kompetensi yang sesuai melalui pembinaan berkelanjutan. Smart ASN : ➤ Menguasai Teknologi / IT Literacy : Jika pelatihan menggunakan media digital atau materi berbasis teknologi, ASN menunjukkan kemampuan memanfaatkan IT untuk belajar dan menerapkan ilmu baru ➤ Hospitality / Pelayanan Prima : Pelatihan juga melatih ASN untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memahami teknik komunikasi, etika, dan standar layanan yang lebih baik.	Arah Kebijakan Setjen DPR RI : ➤ Menitikberatkan pada penguatan tata kelola sumber daya manusia aparatur melalui peningkatan kapasitas, profesionalisme, dan penerapan standar pelayanan prima di lingkungan DPR RI. Tujuan Organisasi : Mendukung tujuan organisasi menjadi lembaga dengan ASN yang handal, cepat, dan berkualitas dalam layanan protokol.
--	--	---------------------------------	--	---	---	--

Matriks Jadwal Rancangan Aktualisasi

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	SEPTEMBER				OKTOBER	
		I	II	III	IV	I	II
1.	Pengumpulan data dan problem mapping terkait keberangkatan mendadak						
	a) Pengumpulan data terkait keberangkatan mendadak						
	b) Penyusunan draft buku panduan berisi SOP, alur komunikasi, dan skenario penanganan jadwal mendadak.						
2.	Konsultasi & Koordinasi Internal dengan Pimpinan/Tim Protokol						
	a) Presentasi draft kepada pimpinan						
	b) Diskusi tim protokol (Bandara Soetta)						
3.	Sosialisasi Buku Panduan kepada Tim Protokol di Bandara Soekarno-Hatta						
	a)Penyampaian materi sosialisasi						
	b)Simulasi lapangan/skenario						
4.	Pengembangan Kapasitas Tim Protokol						
	a) Monitoring awal penerapan						
	b) Pengumpulan feedback dari petugas protokol						

BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Bagian ini berisi uraian mengenai jadwal kegiatan aktualisasi yang dilaksanakan oleh peserta selama masa habituasi di unit kerja. Jadwal disusun berdasarkan tahapan kegiatan yang telah direncanakan dalam rancangan aktualisasi, dengan mempertimbangkan efektivitas waktu dan kesesuaian terhadap tujuan pembelajaran Latsar CPNS. Melalui penyusunan jadwal ini, setiap kegiatan dapat terlaksana secara sistematis, terukur, dan sesuai dengan nilai dasar ASN BerAKHLAK serta prinsip SMART ASN, sehingga hasil aktualisasi dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas kinerja individu maupun organisasi.

Tabel 5.1. Matriks Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Latsar

No	Kegiatan Tahapan Kegiatan	Waktu	Evidence
1.	Pengumpulan data dan problem mapping terkait keberangkatan mendadak	1-12 September 2025	Rekapitulasi Kasus Nyata dan Draft Buku Panduan
	a) Pengumpulan data terkait keberangkatan mendadak	1-8 September 2025	
	b) Penyusunan draft buku panduan berisi SOP, alur komunikasi, dan skenario penanganan jadwal mendadak.	8-12 September 2025	
2.	Konsultasi & Koordinasi Internal dengan Pimpinan/Tim Protokol	12-24 September 2025	Foto dengan Kepala Shift dan Tim Protokol dalam penyusunan terkait SOP dan Keseragaman antar Tim
	a) Presentasi draft kepada pimpinan	22 September 2025	
	b) Diskusi tim protokol (Bandara Soetta)	24 September 2025	
3.	Sosialisasi Buku Panduan kepada Tim Protokol di Bandara Soekarno-Hatta	24-30 September 2025	Foto Sosialisasi Buku Panduan serta Skenario Mini
	a)Penyampaian materi sosialisasi	26 September 2025	
	b)Simulasi lapangan/skenario	30 September 2025	
4.	Pengembangan Kapasitas Tim Protokol	1-10 Oktober 2025	Mini Kuis dan Hasil Dokumentasi selama penerapan Aktualisasi
	a) Monitoring awal penerapan	5 Oktober 2025	
	b) Pengumpulan feedback dari petugas protokol	10 Oktober 2025	

B. Penjelasan Tahapan Kegiatan Aktualisasi

Dalam upaya mewujudkan isu prioritas yang telah ditetapkan, kegiatan aktualisasi dilaksanakan melalui beberapa tahapan kegiatan aktualisasi yang saling berkesinambungan. Proses ini dimulai dari tahap konsultasi dan perencanaan, dilanjutkan dengan pelaksanaan kegiatan, hingga evaluasi untuk memastikan seluruh rangkaian berjalan efektif dan sesuai tujuan. Adapun tahapan kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

- 1. Pelaksanaan kegiatan 1 : Pengumpulan data dan problem mapping terkait keberangkatan mendadak**

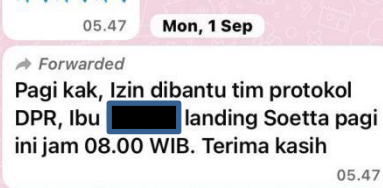
Pelaksanaan kegiatan pertama ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi dan kendala yang dihadapi dalam penanganan keberangkatan mendadak (*Go Show*). Melalui proses pengumpulan data dan pemetaan masalah (*problem mapping*), tim dapat mengidentifikasi faktor penyebab utama, alur kerja yang belum optimal, serta kebutuhan koordinasi antar pihak terkait. Hasil dari tahap ini menjadi dasar penting untuk merumuskan langkah-langkah perbaikan dan strategi penanganan *Go Show* yang lebih efektif dan efisien pada tahap selanjutnya.

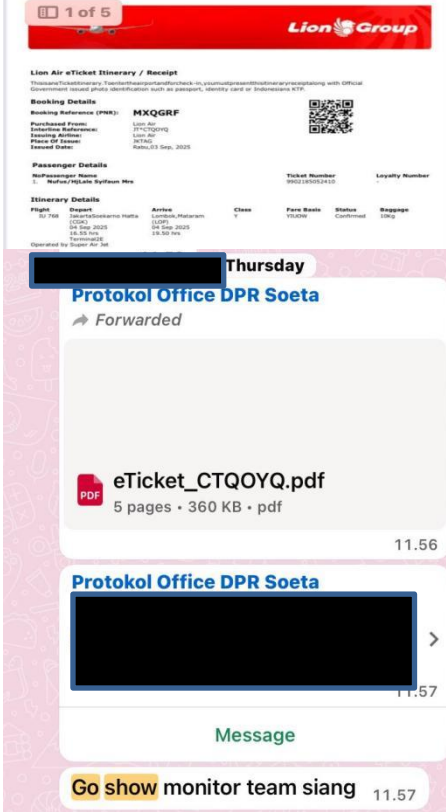
a. Tahapan kegiatan 1 :

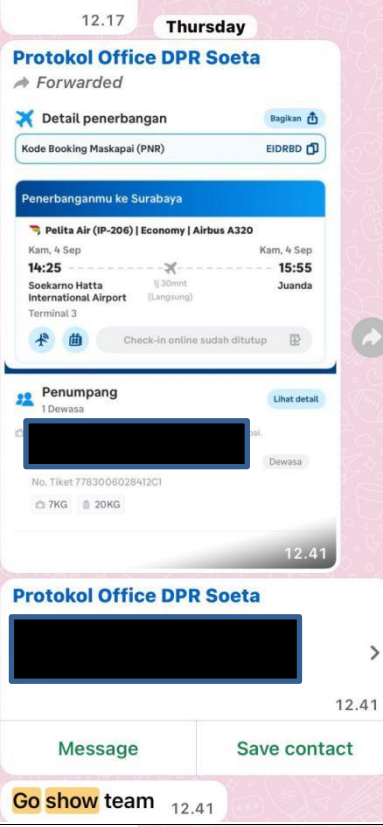
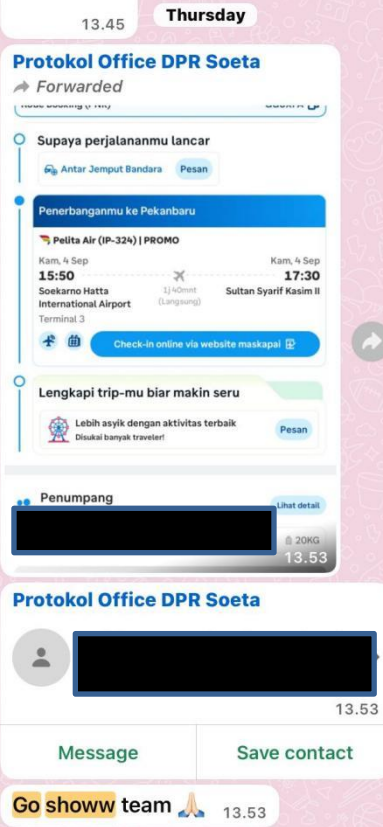
Pengumpulan data terkait keberangkatan mendadak

Tujuan dari tahapan kegiatan ini adalah untuk mengumpulkan informasi yang akurat dan relevan mengenai proses serta permasalahan yang muncul dalam penanganan keberangkatan mendadak (*Go Show*). Melalui pengumpulan data ini, tim diharapkan dapat memahami pola kejadian, hambatan yang sering terjadi, serta kebutuhan yang muncul di lapangan. Hasilnya akan menjadi dasar dalam penyusunan langkah-langkah perbaikan dan pengembangan prosedur kerja yang lebih efektif dan responsif.

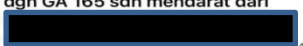
Tabel 5.2. Data Jadwal Keberangkatan Mendadak (*Go Show*) di Bandara Soekarno Hatta

No	Tanggal Penerbangan	Waktu Penerbangan	Waktu Pengiriman Tiket ke Reservasi	Keterangan	Bukti Gambar
1.	01 September 2025	08.00	05.47	2 Jam Sebelum Kedatangan	
2.	01 September 2025	16.00	14.10	1 Jam 50 Menit Sebelum Keberangkatan	

3.	04 September 2025	14.25	11.55	2 Jam 30 Menit Sebelum Keberangkatan	
4.	04 September 2025	16.55	11.57	5 Jam 2 Menit Sebelum Keberangkatan	

5.	04 September 2025	14.25	12.41	2 Jam 14 Menit Sebelum Keberangkatan	
6.	04 September 2025	15.50	13.53	1 Jam 57 Menit Sebelum Keberangkatan	

7.	04 September 2025	15.55	14.35	1 Jam 25 Menit Sebelum Keberangkatan	 14.1 / Thursday Protokol Office DPR Soeta Forwarded 14.35 Protokol Office DPR Soeta 14.35 Message Save contact Go show monitor team siang 14.35
8.	06 September 2025	09.50	07.05	2 Jam 45 Mneit Sebelum Keberankatan	

					Saturday Protokol Office DPR Soeta Forwarded   5 pages • 453 KB • pdf 07.04 Protokol Office DPR Soeta   > 07.05 Message Save contact Go show 07.05 Monitor shif pagi 07.05
9.	06 September 2025	10.30	09.53	37 Menit Sebelum Keberangkatan	Forwarded mas..maaf ada yg stand by tim kita di T3 soetta. saya mau berangkat mendadak saya sdh di T3 09.53 tk 09.53 Forwarded gate 5 09.53 Protokol Office DPR Soeta Forwarded  E-Voucher-FLIGHT-DEPART-ID-132185408... 2 pages • 123 KB • pdf 09.53 Go show 09.54
10.	07 September 2025	19.24	19.24	0 Menit sebelum Kedatangan	Forwarded Tolong di jemput saya dari Padang dgn GA 165 sdh mendarat dari  19.24 Protokol Office DPR Soeta   19.24 Message Save contact Go show 19.25

Tabel di atas memuat data kegiatan penanganan keberangkatan mendadak (Go Show) yang terjadi selama periode 1–7 September 2025 di Bandara Soekarno-Hatta. Berdasarkan catatan tersebut, terdapat sepuluh kejadian *Go Show* dengan waktu pengiriman tiket ke bagian reservasi yang bervariasi antara 0 menit hingga 5 jam sebelum waktu keberangkatan. Variasi waktu ini menunjukkan tingginya dinamika dan tingkat kesiapsiagaan yang dibutuhkan oleh Tim Protokol dalam memastikan kelancaran tugas pendampingan anggota DPR RI. Data ini menjadi dasar penting dalam menganalisis efisiensi proses komunikasi dan kecepatan respon tim di

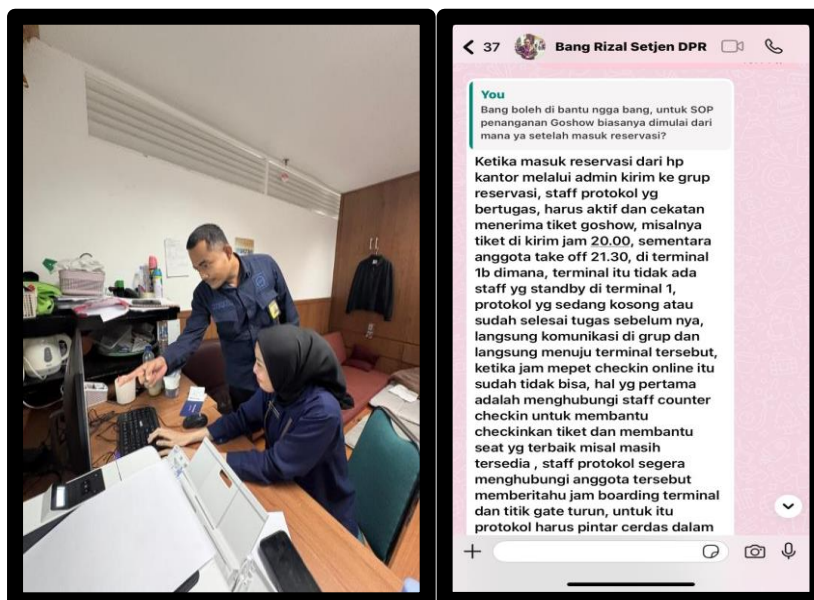
lapangan, serta menjadi bahan evaluasi untuk penerapan Buku Panduan Go Show Made Easy agar prosedur kerja semakin efektif dan seragam.

Kegiatan ini sekaligus mencerminkan penerapan nilai dasar **ASN BerAKHLAK**, khususnya nilai **Akuntabel** dan **Kompeten**, dengan menekankan pentingnya pengambilan keputusan berbasis data dan analisis faktual. Selain itu, langkah ini mendukung penguatan peran **SMART ASN** yang memanfaatkan teknologi informasi dan berwawasan global, serta sejalan dengan prinsip **Manajemen ASN modern** yang menekankan efektivitas dan efisiensi kerja. Seluruh proses ini juga mendukung **arah kebijakan Setjen DPR RI** dalam meningkatkan kualitas pelayanan keprotokolan yang profesional, terukur, dan responsif terhadap kebutuhan pimpinan serta anggota DPR RI.

b. Tahapan kegiatan 2 :

Penyusunan draft buku panduan berisi SOP, alur komunikasi, dan skenario penanganan jadwal mendadak.

Tujuan dari tahapan kegiatan ini adalah untuk menyusun **draft buku panduan** yang berisi Standar Operasional Prosedur (SOP), alur komunikasi, serta skenario penanganan jadwal keberangkatan mendadak (*Go Show*). Melalui penyusunan dokumen ini, diharapkan tercipta acuan kerja yang terstruktur, jelas, dan mudah diterapkan oleh seluruh anggota tim protokol dalam melaksanakan tugas keprotokolan di bandara.



Gambar 5.1. Konsultasi dengan senior terkait penyusunan alur komunikasi dan skenario penanganan jadwal mendadak

Gambar diatas menunjukkan kegiatan konsultasi dengan senior Tim Protokol DPR RI dan *Screenshot chat* yang dilakukan dalam rangka penyusunan alur komunikasi dan skenario penanganan jadwal keberangkatan mendadak (*Go Show*). Kegiatan ini

bertujuan untuk memperoleh masukan dan validasi terhadap konsep alur kerja yang telah dirancang agar sesuai dengan kondisi operasional di lapangan. Melalui proses konsultasi ini, peserta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tahapan koordinasi, peran masing-masing pihak, serta langkah antisipatif yang perlu dilakukan dalam situasi darurat atau perubahan jadwal mendadak.

Tahapan ini juga menjadi wujud nyata penerapan nilai dasar **ASN BerAKHLAK**, khususnya nilai **Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif**, dengan menghadirkan panduan yang responsif terhadap perubahan dan dapat meningkatkan kerja sama lintas pihak. Selain itu, kegiatan ini mencerminkan semangat **SMART ASN** yang **Berwawasan global, inovatif, dan menguasai teknologi informasi** dengan mengadopsi praktik manajemen modern serta memanfaatkan aplikasi digital untuk mendukung pelaporan dan koordinasi, sekaligus mendukung penerapan **Manajemen ASN modern** yang menekankan profesionalisme dan kinerja berbasis sistem. Penyusunan panduan ini selaras dengan **arah kebijakan Setjen DPR RI** dalam mewujudkan tata kelola keprotokolan yang efektif, efisien, dan mampu memberikan pelayanan prima kepada pimpinan serta anggota DPR RI.

2. Pelaksanaan tahapan kegiatan 2 : Konsultasi dan Koordinasi Internal dengan Pimpinan/Tim Protokol

Tujuan dari tahapan kegiatan ini adalah untuk membangun kesamaan pemahaman dan memperkuat koordinasi antara pegawai dengan pimpinan serta Tim Protokol dalam penyusunan langkah-langkah strategis penanganan keberangkatan mendadak (*Go Show*). Melalui kegiatan konsultasi dan koordinasi internal, diharapkan terjalin komunikasi yang efektif, sinergi kerja yang solid, serta pemahaman bersama terhadap prosedur keprotokolan dan tanggung jawab setiap pihak.

Tahapan ini juga merupakan implementasi nilai dasar **ASN BerAKHLAK**, terutama nilai **Kolaboratif, Loyal, dan Akuntabel**, yang menekankan pentingnya kerja sama, tanggung jawab, dan dedikasi terhadap organisasi. Di sisi lain, kegiatan ini mendukung perwujudan **SMART ASN** yang berwawasan global, inovatif, dan menguasai teknologi informasi, serta selaras dengan prinsip **Manajemen ASN modern** yang diatur dalam **Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN** khususnya dalam pengembangan kompetensi, kolaborasi, dan profesionalisme ASN.

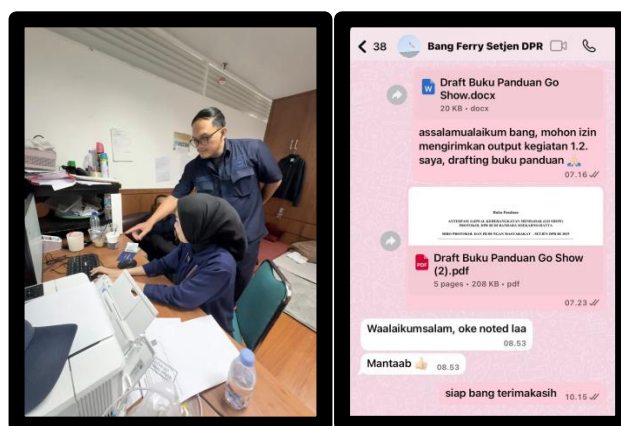
Selain itu, pelaksanaan koordinasi ini juga sejalan dengan amanat **Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan**, yang menekankan pentingnya ketertiban dan kelancaran pelaksanaan tugas keprotokolan, serta **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009**

tentang Pelayanan Publik, yang menuntut pelayanan cepat, responsif, dan berkualitas. Secara kelembagaan, kegiatan ini mendukung **arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI** dalam meningkatkan kualitas pelayanan keprotokolan melalui tata kelola yang profesional, transparan, dan terintegrasi, demi mendukung kelancaran tugas pimpinan dan anggota DPR RI.

a. Tahap kegiatan 1 : Presentasi draft buku panduan kepada atasan langsung untuk mendapatkan masukan.

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk melakukan validasi dan penyempurnaan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) serta alur kerja yang diterapkan dalam penanganan keberangkatan mendadak (*Go Show*) di lingkungan Tim Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta. Melalui diskusi langsung bersama tim lapangan, diharapkan diperoleh masukan nyata mengenai efektivitas SOP, hambatan pelaksanaan, serta potensi perbaikan agar prosedur kerja yang dihasilkan benar-benar relevan dengan kondisi operasional di lapangan.

Kegiatan ini sekaligus mencerminkan penerapan nilai dasar **ASN BerAKHLAK**, khususnya nilai **Kolaboratif, Kompeten, dan Akuntabel**, dengan menumbuhkan budaya kerja sama, keterbukaan terhadap masukan, serta tanggung jawab dalam memastikan mutu pelayanan publik. Di sisi lain, kegiatan ini mendukung penguatan karakter **SMART ASN** yang Profesional dan Networking, sekaligus mencerminkan prinsip **Manajemen ASN modern** sebagaimana diamanatkan dalam **Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN**, yakni menciptakan ASN profesional, adaptif, dan mampu bekerja lintas sektor.



Gambar 5.2. Presentase buku panduan didepan kepala shift tim protokol

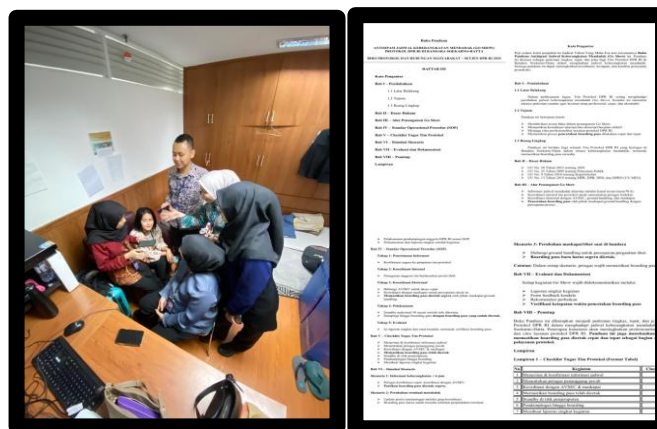
Gambar tersebut memperlihatkan kegiatan presentasi Buku Panduan *Go Show Made Easy* yang dilakukan di hadapan Kepala Shift Tim Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta. Kegiatan ini bertujuan untuk mensosialisasikan isi panduan, khususnya terkait alur komunikasi, prosedur koordinasi, serta langkah-langkah penanganan

keberangkatan mendadak agar dapat diterapkan secara konsisten oleh seluruh anggota tim. Melalui presentasi ini, peserta mendapatkan tanggapan, masukan, dan penyempurnaan dari Kepala Shift yang berpengalaman langsung di lapangan, sehingga panduan yang disusun menjadi lebih realistis dan aplikatif.

Secara kelembagaan, kegiatan ini juga sejalan dengan **arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI** yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan keprotokolan berbasis standar, sinergi, dan ketepatan waktu. Melalui kegiatan diskusi ini, diharapkan lahir prosedur kerja yang lebih efektif, efisien, dan responsif dalam mendukung kelancaran tugas pimpinan serta anggota DPR RI.

b. Tahap kegiatan 2 : Diskusi bersama tim protokol di Bandara Soekarno-Hatta terkait kelayakan SOP dan alur kerja.

Tahapan bertujuan untuk menilai sejauh mana prosedur dan alur kerja yang tercantum dalam buku *“Go Show Made Easy”* dapat diterapkan secara efektif di lapangan. Melalui kegiatan ini, tim melakukan validasi terhadap kesesuaian SOP dengan kondisi operasional bandara, mengidentifikasi hambatan yang sering muncul, serta mendiskusikan peluang penyempurnaan agar pelaksanaan tugas menjadi lebih efisien dan responsif. Selain itu, diskusi ini juga berfungsi untuk menyamakan persepsi antaranggota tim mengenai pembagian peran dan mekanisme koordinasi, sekaligus memperkuat komunikasi internal agar seluruh proses penanganan keberangkatan mendadak (Go Show) berjalan seragam, cepat, dan profesional.



Gambar 5.3. Diskusi bersama tim bandara terkait kelayakan SOP buku panduan

Gambar berikut menggambarkan kegiatan diskusi bersama tim bandara yang dilaksanakan untuk meninjau dan menilai kelayakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tercantum dalam Buku Panduan *Go Show Made Easy*. Kegiatan ini menjadi wadah koordinasi antara Tim Protokol DPR RI dengan petugas bandara dalam memastikan bahwa alur kerja, mekanisme komunikasi, dan langkah penanganan keberangkatan

mendadak dapat diterapkan secara efektif di lapangan. Melalui diskusi ini, peserta mendapatkan masukan berharga terkait aspek teknis operasional, seperti penyesuaian waktu koordinasi, akses keamanan, serta kesiapan fasilitas pendukung di area keberangkatan.

Melalui kegiatan ini, tim tidak hanya menilai efektivitas penerapan SOP dan alur kerja di lapangan, tetapi juga menumbuhkan budaya kerja yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada pelayanan prima. Nilai **BerAKHLAK** tercermin dalam proses diskusi yang menekankan aspek **Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif**, di mana setiap anggota tim berperan aktif memberikan masukan konstruktif demi penyempurnaan prosedur kerja. Pendekatan ini sejalan dengan semangat **Smart ASN** yang mendorong ASN untuk memperluas Networking dan menjadi ASN yang Profesional, serta mampu beradaptasi dengan dinamika pelayanan publik yang cepat dan kompleks. Dari perspektif **manajemen ASN**, kegiatan ini menjadi bagian dari upaya pengembangan kompetensi dan peningkatan kinerja berbasis evaluasi berkelanjutan. Seluruh proses tersebut juga mendukung **arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI** dalam menciptakan birokrasi yang profesional, responsif, dan berintegritas tinggi guna memperkuat citra kelembagaan DPR RI sebagai lembaga negara yang modern, efektif, dan terpercaya.

3. Pelaksanaan tahapan kegiatan 3 : Sosialisasi Buku Panduan kepada Tim Protokol di Bandara Soekarno-Hatta

Sosialisasi Buku Panduan “Go Show Made Easy” kepada Tim Protokol di Bandara Soekarno–Hatta, bertujuan untuk memastikan seluruh anggota tim memahami secara menyeluruh isi, tujuan, dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan tugas penanganan keberangkatan mendadak (Go Show). Kegiatan ini menjadi sarana penyamaan persepsi, penguatan kompetensi teknis, serta pembentukan budaya kerja yang profesional dan responsif di lingkungan kerja protokol.

Pelaksanaan sosialisasi ini selaras dengan nilai-nilai **ASN BerAKHLAK**, khususnya dalam aspek **Kompeten** (meningkatkan kemampuan dan pemahaman tugas), **Loyal** (menjalankan kebijakan organisasi dengan integritas), dan **Kolaboratif** (membangun sinergi antaranggota tim serta lintas instansi). Dalam konteks **Smart ASN**, kegiatan ini mendorong ASN untuk terus belajar, beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan pelayanan prima (Hospitality), serta berpikir inovatif dalam memberikan pelayanan publik yang efektif.

Dari sisi **manajemen ASN**, sosialisasi ini berfungsi sebagai bentuk pembinaan dan pengembangan pegawai melalui peningkatan kapasitas, pemahaman SOP, dan kedisiplinan kerja agar kinerja individu maupun tim semakin optimal. Secara kelembagaan, kegiatan ini mendukung **arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI** yang berfokus pada peningkatan profesionalisme, efisiensi layanan, dan kualitas sumber daya manusia aparatur, sehingga seluruh pelaksanaan tugas protokol di bandara mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima bagi Anggota DPR RI.

a. Tahapan kegiatan 1 : Penyampaian materi sosialisasi terkait isi buku panduan (alur, SOP, dan skenario)

Tahapan **penyampaian materi sosialisasi terkait isi buku panduan (alur, SOP, dan skenario)** bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam kepada seluruh **Tim Protokol DPR RI di Bandara Soekarno–Hatta** mengenai prosedur pelaksanaan tugas dalam menghadapi keberangkatan mendadak (*Go Show*). Melalui tahapan ini, peserta sosialisasi dibekali dengan pengetahuan tentang **alur penanganan, standar operasional prosedur (SOP), serta berbagai skenario situasional** yang memungkinkan petugas untuk merespons dengan cepat, tepat, dan profesional sesuai pedoman yang telah ditetapkan.



Gambar 5.4. Sosialisasi Draft Buku Panduan “Go Show Made Easy”



QR Buku Panduan “Go Show Made Easy”

Gambar diatas menampilkan kegiatan sosialisasi draft Buku Panduan “Go Show Made Easy” yang dilaksanakan bersama Tim Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta. Kegiatan ini bertujuan untuk memperkenalkan isi dan struktur buku panduan yang telah disusun, serta memperoleh masukan langsung dari para pelaksana lapangan terkait kelayakan dan kemudahan penerapan panduan tersebut. Proses sosialisasi ini diikuti oleh seluruh kepala shift dan anggota tim protokol, dan berlangsung secara partisipatif melalui sesi diskusi serta simulasi penanganan *Go Show* di berbagai skenario.

Berdasarkan hasil notulensi rapat, terdapat beberapa poin penting yang dibahas, antara lain tujuan panduan untuk meningkatkan kesiapan petugas dan menyamakan prosedur kerja di lapangan, evaluasi terhadap alur penanganan dari penerimaan informasi hingga pelaporan akhir, serta penekanan pentingnya komunikasi cepat dan koordinasi lintas pihak untuk meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, dalam simulasi kasus yang dilakukan, tim diuji pada dua skenario, yaitu perubahan maskapai dan pemberitahuan keberangkatan mendadak kurang dari enam jam sebelum waktu terbang.

Tabel diatas memuat hasil penyempurnaan Buku Panduan “Go Show Made Easy” yang disetujui sebagai pedoman resmi pelaksanaan protokol keberangkatan mendadak di lingkungan DPR RI. Dari hasil sosialisasi, disepakati pula adanya tindak lanjut berupa pelatihan internal bagi seluruh tim protokol bandara serta evaluasi berkala setiap tiga bulan untuk memastikan efektivitas panduan.

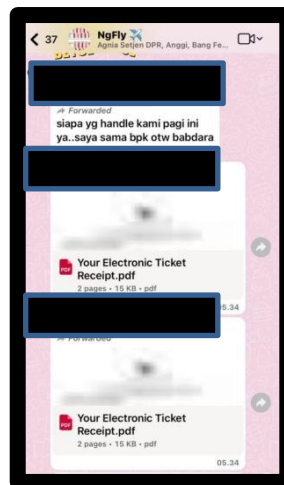
Kegiatan ini erat kaitannya dengan nilai-nilai **ASN BerAKHLAK**, khususnya dalam aspek **Kompeten** (meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis), **Adaptif** (mampu menyesuaikan diri dengan kondisi lapangan yang dinamis), dan **Kolaboratif** (menguatkan koordinasi antaranggota tim dan pihak eksternal). Dalam konteks **Smart ASN**, penyampaian materi ini mendorong aparatur untuk menjadi pembelajar sepanjang hayat, menguasai teknologi dan informasi terkait sistem pelayanan (Hospitality) bandara, serta berpikir strategis dalam menyelesaikan masalah secara inovatif.

Dari sisi **manajemen ASN**, tahap ini berfungsi sebagai bagian dari **pengembangan kompetensi pegawai** melalui pelatihan berbasis kebutuhan jabatan, peningkatan kinerja, dan pembentukan budaya kerja yang berorientasi hasil (*performance-oriented*). Secara kelembagaan, kegiatan ini sejalan dengan **arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI** yang menekankan peningkatan profesionalisme, efisiensi pelayanan publik, serta penguatan sumber daya manusia aparatur yang berintegritas dan responsif terhadap kebutuhan Anggota DPR RI. Dengan demikian, sosialisasi ini bukan sekadar kegiatan informatif, tetapi juga langkah strategis untuk membentuk ASN yang cerdas, beretika, dan mampu menghadirkan pelayanan protokol yang unggul dan berstandar tinggi.

b. Tahapan kegiatan 2 : Simulasi lapangan sederhana untuk menguji efektivitas panduan dalam kasus jadwal mendadak

Tahapan **simulasi lapangan sederhana untuk menguji efektivitas panduan dalam kasus jadwal mendadak (Go Show)** bertujuan untuk mengukur sejauh mana **buku panduan “Go Show Made Easy”** dapat diterapkan secara nyata oleh Tim Protokol DPR RI di Bandara Soekarno–Hatta. Melalui kegiatan ini, petugas dilatih untuk merespons situasi keberangkatan mendadak sesuai **alur, SOP, dan skenario** yang telah disosialisasikan sebelumnya, sekaligus menilai kecepatan, koordinasi, dan ketepatan langkah dalam pelaksanaan tugas di lapangan. Simulasi ini menjadi sarana untuk mengidentifikasi efektivitas prosedur, menemukan potensi kendala operasional, serta memperkuat kesiapsiagaan tim dalam menghadapi kondisi riil.

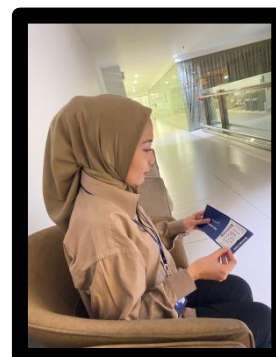
Simulasi : Goshow keberangkatan, pengiriman reservasi >6 jam sebelum keberangkatan



Gambar 5.5. Tim Protokol menerima reservasi



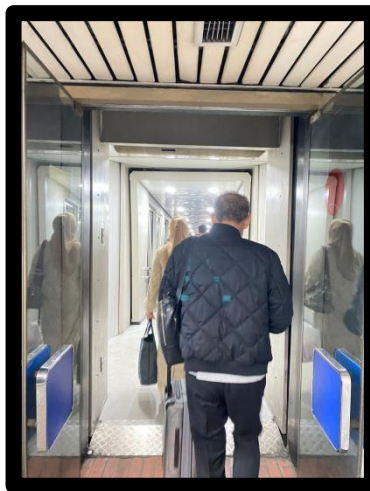
Gambar 5.6. Kepala Shift Menentukan Protokol yang bertugas



Gambar 5.7. Protokol yang bertugas melakukan checkin dan mencetak boardingpass



Gambar 5.8. Protokol yang bertugas melakukan koordinasi dengan pihak Gate



Gambar 5.9. Protokol yang bertugas melakukan pendampingan Anggota DPR hingga boarding time

Rangkaian diatas menampilkan kegiatan simulasi penerapan Buku Panduan *Go Show Made Easy* oleh Tim Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta. Kegiatan ini dilakukan untuk menguji efektivitas alur kerja yang tercantum dalam panduan, mulai dari tahap penerimaan informasi reservasi hingga pendampingan anggota DPR RI di area keberangkatan.

Gambar 5.5 memperlihatkan tahap awal ketika Tim Protokol menerima informasi reservasi keberangkatan mendadak, yang menjadi titik awal koordinasi antarshift dan penentuan langkah tindak lanjut. Selanjutnya, pada Gambar 5.6, Kepala Shift menentukan petugas protokol yang akan bertugas, dengan mempertimbangkan kesiapan personel dan jadwal kerja yang berlaku.

Tahap berikutnya ditunjukkan pada Gambar 5.7, di mana protokol yang ditugaskan melakukan proses check-in dan pencetakan boarding pass sebagai bagian dari langkah administratif yang harus segera diselesaikan untuk memastikan kelancaran keberangkatan. Setelah itu, sebagaimana terlihat pada Gambar 5.8, petugas protokol melakukan koordinasi dengan pihak gate dan AVSEC guna memastikan akses, keamanan, dan kesiapan area sebelum keberangkatan.

Terakhir, Gambar 5.9 memperlihatkan tahap pendampingan langsung kepada Anggota DPR RI hingga boarding time, yang menjadi bentuk nyata pelayanan keprotokolan sesuai standar dalam Buku Panduan *Go Show Made Easy*. Simulasi ini menunjukkan bahwa panduan yang telah disusun dapat diimplementasikan secara efektif di lapangan, membantu meningkatkan koordinasi, efisiensi waktu, dan konsistensi pelayanan.

Tahapan ini selaras dengan nilai-nilai **ASN BerAKHLAK**, khususnya **Kompeten** (mengasah kemampuan teknis dan taktis petugas), **Adaptif** (mampu menyesuaikan diri dengan situasi mendadak), dan **Kolaboratif** (meningkatkan sinergi antaranggota tim serta dengan pihak eksternal seperti AVSEC dan maskapai). Dalam kerangka **Smart ASN**, simulasi ini mendorong aparaturnya untuk berpikir inovatif serta membangun Networking. Dari perspektif **manajemen ASN**, kegiatan ini merupakan bagian dari **evaluasi kinerja dan pengembangan kompetensi berbasis praktik**, di mana hasil simulasi dapat menjadi tolok ukur peningkatan efektivitas pelaksanaan SOP.

Secara kelembagaan, kegiatan ini mendukung **arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI** dalam membangun birokrasi yang profesional, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan Anggota DPR RI. Dengan adanya simulasi ini, diharapkan Tim Protokol tidak hanya memahami panduan secara teoritis, tetapi juga mampu menerapkannya secara **terukur, efisien, dan sesuai standar pelayanan prima** yang mencerminkan citra DPR RI sebagai lembaga modern dan berintegritas.

4. Pelaksanaan tahapan kegiatan 4 : Pengembangan Kapasitas Tim Protokol

Tujuan dari tahapan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan Tim Protokol DPR RI dalam melaksanakan tugas keprotokolan, khususnya dalam menangani keberangkatan mendadak (*Go Show*) di Bandara Soekarno-Hatta. Melalui

kegiatan ini, diharapkan setiap anggota tim memiliki kompetensi yang memadai dalam hal komunikasi, koordinasi lintas pihak, pengambilan keputusan cepat, serta penerapan SOP secara konsisten dan profesional.

Kegiatan ini merupakan implementasi langsung dari **Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara**, yang menegaskan pentingnya **pengembangan kompetensi ASN secara berkelanjutan** untuk menciptakan ASN yang profesional, berintegritas, dan berdaya saing. Selain itu, kegiatan ini juga selaras dengan **Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan**, yang mengamanatkan agar pelaksanaan tugas keprotokolan dilakukan secara tertib, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari sisi nilai dasar **ASN BerAKHLAK**, tahapan ini mencerminkan penerapan nilai **Kompeten, Adaptif, dan Kolaboratif**, karena berfokus pada peningkatan kualitas diri, kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan, serta kerja sama dalam tim. Sementara itu, dari perspektif **SMART ASN**, kegiatan ini menumbuhkan karakter ASN yang **profesional, inovatif, dan terus belajar** untuk menghadapi tantangan pekerjaan secara cerdas dan strategis.

Secara kelembagaan, kegiatan pengembangan kapasitas ini mendukung **arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI**, khususnya dalam mewujudkan aparatur yang unggul, profesional, dan mampu memberikan **pelayanan keprotokolan yang cepat, tepat, dan berkelas dunia**. Dengan peningkatan kapasitas yang terencana, Tim Protokol DPR RI diharapkan mampu menjalankan tugas dengan standar tinggi, menjaga citra lembaga, dan mendukung kelancaran tugas-tugas pimpinan serta anggota DPR RI.

a. Tahapan kegiatan 1 : Belajar mandiri berbasis panduan

Tujuan dari tahapan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kompetensi dan pemahaman individu anggota Tim Protokol DPR RI melalui proses **pembelajaran mandiri berbasis panduan kerja** yang telah disusun. Dengan belajar secara mandiri, setiap pegawai dapat memperdalam pemahaman terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), alur komunikasi, serta langkah-langkah penanganan keberangkatan mendadak (*Go Show*), sehingga mampu menjalankan tugas secara lebih percaya diri, cepat, dan tepat.

Tabel 5.2. Hasil Kuis Tematik Tim Protokol Berbasis Buku Panduan “Go Show Made Easy”

No	Nama Protokol	Hasil Kuis
1	Hatta	89 / 100
2	Ika Sri Utami	89 / 100
3	Yuniar Nanda S	89 / 100
4	Helsa Silvia	89 / 100
5	Regina Roma D	89 / 100
6	Andika Pratama	89 / 100
7	Eva Herawati S	89 / 100
8	Annisa Lusiana N	80 / 100
9	Anggi Satria	100 / 100
10	Melisa Buana P	89 / 100
11	Agnia Ismi Nabilla	89 / 100
12	Regiana Ghaniyyu	89 / 100
13	Gilang Aji Satria	89 / 100
14	Annetta Saraswati	100 / 100
15	Agustin Hukma S	89 / 100
16	Muhammad Fikri	100 / 100
17	Mazhela Hanum	80 / 100
18	Mariyana Azhar	100 / 100
19	Melati Tio MT	100 / 100
20	Cindy Puspita	100 / 100
21	Yoshepin Agatha	100 / 100
22	Jenny Dwi Pr	100 / 100
23	Mega Oktaviah	100 / 100
24	Rosana Meikosta	100 / 100
25	Ela Fatiyyah Salma	89 / 100

Berdasarkan hasil tes, sebagian besar peserta memperoleh nilai **89 dari 100**, sementara delapan peserta berhasil mencapai nilai **sempurna (100 dari 100)**, dan dua

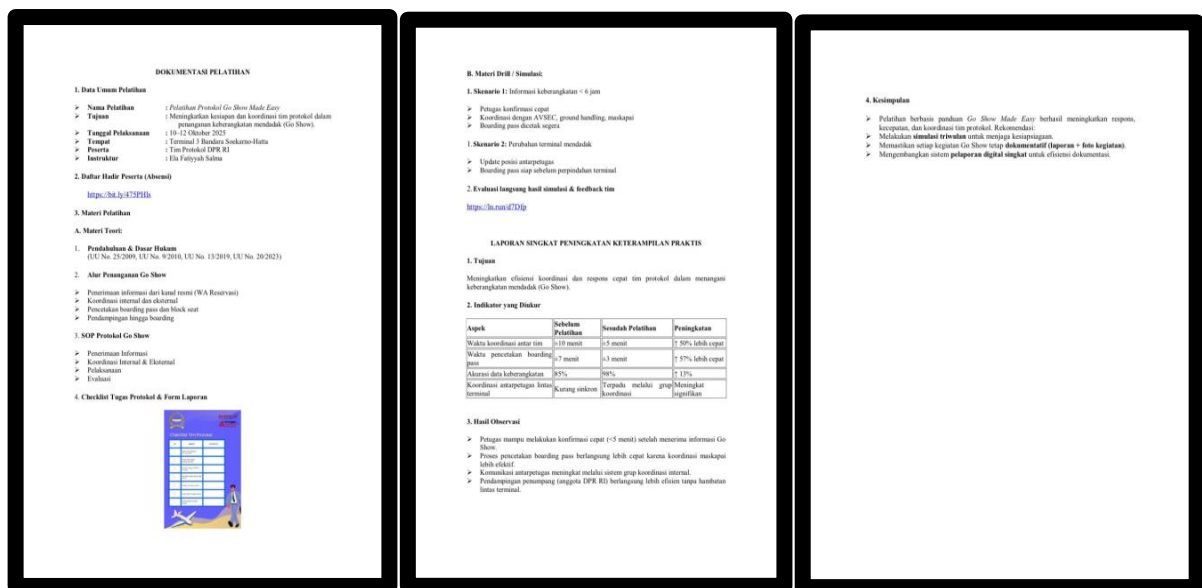
peserta memperoleh nilai **80 dari 100**. Distribusi nilai ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman tim berada pada kategori **sangat baik**, dengan rata-rata penguasaan materi mencapai sekitar **95% dari nilai maksimum**.

Selain itu, kegiatan belajar mandiri ini juga menerapkan nilai-nilai **ASN BerAKHLAK**, khususnya **Kompeten, Adaptif, dan Loyal**, dengan menumbuhkan semangat belajar terus-menerus serta tanggung jawab pribadi terhadap peningkatan kualitas kerja. Di sisi lain, pendekatan ini mendukung karakter **SMART ASN** yang **berwawasan global dan menguasai teknologi** untuk menjawab tuntutan tugas yang dinamis.

Secara kelembagaan, kegiatan ini sejalan dengan **arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI** yang berfokus pada peningkatan kapasitas aparatur berbasis pengetahuan dan teknologi, serta penguatan budaya belajar di lingkungan kerja. Melalui pembelajaran mandiri berbasis panduan, Tim Protokol DPR RI diharapkan mampu membangun profesionalisme yang konsisten dan adaptif terhadap perubahan, sekaligus menjaga kualitas pelayanan keprotokolan bagi pimpinan dan anggota DPR RI.

b. Tahapan kegiatan 2 : Pelatihan singkat tematik

Tujuan dari tahapan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kompetensi teknis dan pemahaman tematik anggota Tim Protokol DPR RI dalam melaksanakan tugas keprotokolan, khususnya dalam menghadapi situasi keberangkatan mendadak (*Go Show*). Melalui pelatihan singkat ini, peserta dibekali pengetahuan praktis mengenai alur koordinasi, komunikasi efektif, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang cepat dan tepat di lapangan.



Ketiga gambar berikut menggambarkan kegiatan Pelatihan Protokol “Go Show Made Easy” yang dilaksanakan di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta pada tanggal 10–12 Oktober 2025. Kegiatan ini merupakan bagian dari implementasi aktualisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kesiapan dan koordinasi Tim Protokol DPR RI dalam menangani keberangkatan mendadak (*Go Show*). Pelatihan diawali dengan penyampaian materi teori mengenai dasar hukum keprotokolan dan alur penanganan *Go Show*, seperti yang tergambar pada Gambar 1, di mana peserta mengikuti penjelasan mengenai tahapan kerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Selanjutnya, pada Gambar 2, tampak pelaksanaan simulasi lapangan (*drill*) berdasarkan dua skenario utama, yaitu pemberitahuan keberangkatan kurang dari enam jam dan perubahan terminal mendadak. Dalam tahap ini, peserta berlatih melakukan koordinasi cepat dengan pihak AVSEC, maskapai, dan *ground handling*, serta memastikan pencetakan *boarding pass* dan pendampingan berlangsung tepat waktu.

Kemudian, Gambar 3 memperlihatkan sesi evaluasi hasil pelatihan dan umpan balik (*feedback*) dari peserta dan instruktur. Melalui sesi ini, tim mendiskusikan kendala yang muncul selama simulasi serta strategi perbaikan untuk meningkatkan kecepatan respon, akurasi data, dan efektivitas komunikasi lintas terminal. Pelatihan ini terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi kerja tim, sejalan dengan arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI dalam membangun aparatur yang profesional, tanggap, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

Dari perspektif nilai dasar **ASN BerAKHLAK**, kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai **Kompeten, Adaptif, dan Kolaboratif**, di mana setiap peserta didorong untuk belajar, menyesuaikan diri, dan bekerja sama dalam menyelesaikan tugas. Selain itu, kegiatan ini juga mendukung pembentukan karakter **SMART ASN** yang **profesional** dan **inovatif**, sehingga mampu memberikan solusi cepat dan efektif dalam pelaksanaan tugas keprotokolan.

Secara kelembagaan, pelatihan tematik ini mendukung **arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI** dalam meningkatkan kapasitas dan kualitas sumber daya manusia melalui pembelajaran berbasis praktik dan kebutuhan kerja. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan Tim Protokol DPR RI semakin siap, terampil, dan profesional dalam memberikan pelayanan keprotokolan yang unggul, responsif, dan berstandar tinggi bagi pimpinan serta anggota DPR RI.

C. Stakeholder

Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini, pihak-pihak yang terlibat dalam rencana **“Penyusunan Buku Panduan Antisipasi Jadwal Keberangkatan Mendadak (Go Show) sebagai Upaya Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta”** akan ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 5.4. Stakeholder

No	Stakeholder	Peran dalam kegiatan aktualisasi	Keterangan
1	Hermawan Syarif, S.Pd, M.Pd	<i>Coach</i> dalam penulisan aktualisasi	Widyaiswara Ahli Pertama
2	Ferry Fadly	Mentor dalam pelaksanaan aktualisasi	Operator Layanan Operasional
3	Ela Fatiyyah Salma, A.Md	Pelaksana Aktualisasi	CPNS Pengelola Keprotokolan
4	Seluruh CPNS Keprotokolan di Bandara Soekarno Hatta	Pihak pendukung dalam pelaksanaan aktualisasi	

D. Kendala dan Strategi

Kegiatan aktualisasi ini akan melibatkan berbagai pihak, sehingga pelaksanaannya berpotensi menghadapi beberapa kendala yang dapat memengaruhi kelancaran setiap tahapan kegiatan. Kendala-

kendala yang mungkin muncul selama pelaksanaan dan strategi yang akan diterapkan untuk mengatasinya akan diuraikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 5.5. Kendala dan Strategi dalam pelaksanaan Aktualisasi

Kendala	Strategi
Sistem kerja berbasis shift Pembagian jadwal kerja dalam sistem shift menyebabkan tidak semua anggota tim dapat hadir bersamaan pada waktu pelatihan. Hal ini menghambat proses transfer pengetahuan secara merata dan menurunkan efektivitas diskusi tatap muka.	Strategi penyelesaian: Untuk mengatasi hal tersebut, pelatihan diselenggarakan secara bergiliran dan fleksibel, menyesuaikan jadwal kerja masing-masing anggota. Selain itu, materi pelatihan disusun dalam bentuk modul digital dan panduan singkat yang dapat diakses secara mandiri oleh anggota yang berhalangan hadir.
Padatnya jadwal penerbangan dan tugas lapangan Intensitas penerbangan yang tinggi serta tugas pendampingan anggota DPR RI yang berlangsung sepanjang hari seringkali membuat waktu pelatihan menjadi terbatas.	Pelatihan tematik difokuskan dalam format micro learning — yaitu pelatihan singkat berdurasi 30–45 menit dengan topik spesifik, dilakukan di sela waktu senggang atau setelah penugasan. Pendekatan ini memungkinkan pelatihan tetap berjalan tanpa mengganggu ritme kerja protokol di lapangan.
Koordinasi antarshift yang kurang optimal Pergantian antarshift kadang menimbulkan ketidaksinambungan informasi terkait hasil pelatihan atau penerapan SOP terbaru.	Dibentuk grup koordinasi digital (WhatsApp/Teams) untuk berbagi hasil pelatihan, update panduan, dan diskusi kasus lapangan secara real-time. Cara ini meningkatkan kesinambungan informasi dan memperkuat kolaborasi antarpersonel lintas shift.

Kendala-kendala tersebut menunjukkan pentingnya fleksibilitas dan adaptasi dalam penerapan kegiatan pengembangan kapasitas ASN di lingkungan kerja dengan tingkat mobilitas tinggi. Strategi penyelesaiannya juga sejalan dengan nilai ASN **BerAKHLAK** khususnya nilai **Kolaboratif, Adaptif, dan Kompeten** serta mendukung pembentukan karakter **SMART ASN** yang mampu belajar di berbagai kondisi dan tetap berorientasi hasil.

E. Analisis Dampak

1. Dampak Jangka Pendek (0–3 bulan)

Dalam jangka pendek, implementasi buku panduan akan memberikan efek langsung pada koordinasi antarpetugas. ASN protokol mulai memiliki acuan kerja standar yang memudahkan pengambilan langkah saat menghadapi jadwal keberangkatan mendadak. Hal ini mengurangi kebingungan, menekan stres operasional, dan membuat layanan lebih cepat serta tepat waktu. Anggota DPR RI pun mulai merasakan peningkatan pelayanan, terutama dari sisi ketepatan waktu dan kesiapan petugas di lapangan. Selain itu, penggunaan panduan ini juga memperkuat komunikasi internal antarshift melalui penerapan sistem pelaporan dan *checklist* kerja yang seragam. Setiap petugas dapat memahami perannya secara lebih jelas dan terkoordinasi, sehingga potensi tumpang tindih tugas dapat diminimalisir. Kegiatan operasional menjadi lebih efisien, terukur, dan mudah dievaluasi oleh pimpinan. Implementasi ini juga menjadi langkah awal dalam membangun budaya kerja profesional dan berbasis prosedur di lingkungan Tim Protokol DPR RI, sejalan dengan **arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI** yang menekankan peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan kapasitas aparatur berbasis kinerja.

2. Dampak Jangka Menengah (4-6 bulan)

Pada jangka menengah, keberadaan panduan mendorong terbentuknya pola kerja yang lebih konsisten. ASN protokol semakin terbiasa mengikuti SOP, alur komunikasi, dan skenario yang telah ditetapkan sehingga koordinasi lintas tim lebih solid. Proses sosialisasi dan evaluasi berkala juga akan meningkatkan keterampilan adaptasi petugas terhadap situasi mendesak. Dampak lainnya adalah munculnya budaya kerja yang lebih disiplin, transparan, dan efisien, sejalan dengan prinsip smart governance.

Selain itu, panduan ini berperan sebagai instrumen pembelajaran internal yang mendorong setiap ASN untuk terus meningkatkan kompetensinya secara mandiri. Kegiatan seperti pelatihan tematik dan simulasi berkala akan memperkuat pemahaman teknis, menumbuhkan rasa tanggung jawab kolektif, dan menjaga keseragaman layanan keprotokolan di seluruh shift. Dalam jangka menengah, kondisi ini akan berkontribusi pada peningkatan profesionalisme Tim Protokol DPR RI secara menyeluruh serta memperkuat citra lembaga sebagai institusi yang modern, tanggap, dan berorientasi pelayanan publik.

3. Dampak Jangka Panjang (7-10 bulan)

Dalam jangka panjang, buku panduan akan menumbuhkan budaya kerja yang prediktif dan responsif di lingkungan Bagian Protokol DPR RI. Sistem komunikasi dan koordinasi menjadi lebih profesional dan terstandar, sehingga kualitas layanan protokol semakin terjaga. Kepercayaan pimpinan, anggota DPR RI, maupun publik terhadap Setjen DPR RI meningkat karena dukungan keprotokolan semakin modern, handal, dan terpercaya. Kondisi ini sekaligus mewujudkan visi Setjen DPR RI untuk mendukung pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang DPR RI secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel.

Secara keseluruhan, penyusunan dan implementasi buku panduan memberikan manfaat berlapis mulai dari jangka pendek, menengah, hingga jangka panjang. Dalam jangka pendek, manfaat utamanya adalah peningkatan koordinasi dan ketepatan waktu layanan; dalam jangka menengah, terbentuk budaya kerja konsisten dan disiplin; dan dalam jangka panjang, meningkatnya kualitas serta citra layanan protokol DPR RI yang mendukung visi Setjen DPR RI. Dengan demikian, buku panduan ini bukan hanya solusi operasional, tetapi juga instrumen strategis untuk membangun tata kelola yang modern, profesional, dan terpercaya.

Selain itu, panduan ini berperan sebagai instrumen pembelajaran internal yang mendorong setiap ASN untuk terus meningkatkan kompetensinya secara mandiri. Kegiatan seperti pelatihan tematik, simulasi berkala, dan forum evaluasi bersama akan memperkuat pemahaman teknis sekaligus membangun kesadaran pentingnya kolaborasi lintas fungsi. Secara

kelembagaan, penerapan panduan ini juga mendorong pengembangan sistem dokumentasi digital dan pengawasan kinerja berbasis data, yang memungkinkan pimpinan memantau pelaksanaan tugas secara lebih objektif dan akuntabel. Dalam jangka menengah, kondisi ini akan memperkuat profesionalisme Tim Protokol DPR RI dan mengokohkan citra Setjen DPR RI sebagai lembaga yang adaptif, responsif, dan berorientasi hasil dalam mendukung tugas Pimpinan serta Anggota DPR RI.

F. Implementasi Sebelum dan Sesudah Kegiatan Aktualisasi

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi melalui penyusunan **Buku Panduan *Go Show Made Easy*** dan **Pelatihan Singkat Tematik** membawa perubahan yang signifikan terhadap efektivitas dan kualitas kerja Tim Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta. Sebelum adanya buku panduan ini, penanganan keberangkatan mendadak (*Go Show*) masih bergantung pada pengalaman masing-masing petugas, sehingga alur kerja belum sepenuhnya seragam dan efisiensi waktu sering terhambat oleh koordinasi yang tidak terstruktur. Setelah penerapan buku *Go Show Made Easy*, seluruh prosedur kerja menjadi lebih terarah, sistematis, dan mudah dipahami. Buku panduan tersebut memberikan panduan langkah demi langkah, memperkuat koordinasi antarshift, serta membantu tim dalam mengambil keputusan cepat di situasi mendadak. Perbandingan kondisi **sebelum dan sesudah aktualisasi** dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

Tabel 5.6. Implementasi Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan Aktualisasi

No	Aspek	Pelayanan Untuk Reservasi Mendadak (<i>Go Show</i>) sebelum adanya Buku “ <i>Go Show Made Easy</i> ”	Pelayanan Untuk Reservasi Mendadak (<i>Go Show</i>) sesudah adanya Buku “ <i>Go Show Made Easy</i> ”
1	Efisiensi Waktu	Proses penanganan keberangkatan mendadak sering kali memerlukan waktu lebih lama karena koordinasi belum terarah dan tidak adanya panduan standar yang baku. Petugas membutuhkan waktu tambahan untuk mengonfirmasi langkah yang harus diambil.	Dengan adanya <i>Buku Panduan Go Show</i> dan pelatihan singkat, alur koordinasi menjadi lebih cepat dan terstruktur. Proses penanganan dapat dilakukan secara efisien karena setiap petugas sudah memahami langkah kerja dan prioritas tindakan, sehingga

			waktu respon terhadap situasi mendadak berkurang secara signifikan.
2	Konsistensi Pelaksanaan Tugas	Setiap petugas menjalankan tugas berdasarkan pengalaman masing-masing, sehingga terjadi variasi dalam penerapan SOP dan perbedaan cara penanganan antarshift.	Adanya panduan tertulis dan pelatihan tematik menjadikan prosedur kerja lebih konsisten antaranggota tim. Semua petugas memiliki acuan yang sama, sehingga pelaksanaan tugas berjalan seragam dan dapat dipertanggungjawabkan.
3	Akurasi dan Ketepatan Tindakan	Kurangnya koordinasi antarunit menyebabkan potensi kesalahan atau keterlambatan dalam memastikan kesiapan dokumen, seperti boarding pass, serta potensi miskomunikasi dengan maskapai.	Dengan pemahaman yang lebih baik terhadap SOP dan alur komunikasi, tingkat akurasi dalam pelaksanaan tugas meningkat. Petugas dapat memastikan seluruh kebutuhan keberangkatan mendadak, termasuk pencetakan boarding pass dan akses keamanan, dilakukan tepat waktu dan sesuai prosedur.
4	Kualitas Pelayanan Keprotokolan	Pelayanan masih bersifat reaktif dan tergantung pada situasi di lapangan, dengan potensi keterlambatan atau kebingungan dalam menghadapi perubahan jadwal mendadak.	Pelayanan menjadi lebih profesional, proaktif, dan terukur. Setiap anggota tim mampu memberikan layanan yang cepat, ramah, dan sesuai standar protokol DPR RI. Hal ini sejalan dengan nilai ASN BerAKHLAK (Kompeten, Akuntabel, Kolaboratif) serta semangat SMART ASN yang

			berorientasi hasil dan adaptif terhadap perubahan.
5	Antisipasi Go Show	Tidak ada sistem antisipasi yang baku; respon dilakukan spontan sesuai pengalaman petugas, sehingga efisiensi dan keakuratan sering tidak optimal.	Panduan dan pelatihan memberikan prosedur jelas untuk setiap kondisi <i>Go Show</i> . Tim dapat mengantisipasi situasi mendadak melalui koordinasi cepat, komunikasi lintas pihak, dan kesiapan logistik seperti tiket serta boarding pass. Hal ini memperkuat profesionalisme dan kecepatan respon Tim Protokol DPR RI di lapangan.

**Infografik Perbandingan Pelayanan Go Show
Sebelum vs Sesudah Buku Panduan**



Berdasarkan hasil survei internal terhadap tim protokol DPR RI, terlihat adanya peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan setelah diterapkannya Buku Panduan “*Go Show Made Easy*”. Sebelum adanya panduan, aspek efisiensi waktu dan konsistensi pelaksanaan tugas cenderung rendah akibat koordinasi yang belum terarah dan tidak adanya standar baku. Setelah penerapan buku panduan dan pelatihan singkat, kedua aspek tersebut menunjukkan peningkatan paling menonjol, dengan proses penanganan menjadi lebih cepat, terstruktur, dan seragam antarpetugas. Aspek akurasi serta kualitas pelayanan juga meningkat,

menunjukkan profesionalisme yang lebih tinggi. Sementara itu, kemampuan antisipasi terhadap situasi *go show* kini lebih sistematis dan efisien. Secara keseluruhan, penerapan buku panduan ini terbukti memperkuat kesiapan tim dan meningkatkan standar pelayanan keprotokolan DPR RI.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Buku Panduan Antisipasi Jadwal Keberangkatan Mendadak merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan keprotokolan di lingkungan Setjen DPR RI. Melalui rangkaian kegiatan yang dimulai dari pengumpulan data, penyusunan draft, konsultasi dan koordinasi internal, sosialisasi, hingga evaluasi awal penerapan, diharapkan tercipta standar kerja yang jelas, terukur, dan mudah diimplementasikan di lapangan.

Proses ini dimungkinkan akan dihadapkan dengan beberapa kendala, seperti koordinasi lintas tim yang belum optimal, belum adanya standar waktu pemberitahuan, serta adaptasi petugas yang berbeda-beda. Namun, strategi yang dirancang dalam setiap kegiatan menjawab kendala tersebut secara sistematis. Dengan jadwal pelaksanaan yang berlangsung sejak minggu pertama September hingga minggu kedua Oktober, buku panduan ini tidak hanya berdampak pada peningkatan koordinasi dan ketepatan waktu layanan dalam jangka pendek, tetapi juga pada terbentuknya budaya kerja yang disiplin, responsif, dan profesional dalam jangka panjang.

Pada akhirnya, implementasi buku panduan ini akan memperkuat peran ASN protokol dalam mewujudkan prinsip **BerAKHLAK**, mendukung penerapan **smart governance**, serta berkontribusi nyata terhadap visi Setjen DPR RI untuk menjadi organisasi yang modern, profesional, dan terpercaya dalam mendukung tugas, fungsi, dan wewenang DPR RI.

B. Saran

Untuk mendukung peningkatan kualitas layanan keprotokolan, Setjen DPR RI disarankan untuk mengembangkan sistem informasi berbasis digital yang memungkinkan update jadwal secara real-time, sekaligus memperkuat program pelatihan berkelanjutan bagi ASN protokol agar nilai **BerAKHLAK** semakin terinternalisasi. Biro Protokol melalui Bagian Protokol perlu memastikan buku panduan yang telah disusun diterapkan secara konsisten sebagai standar kerja, disertai mekanisme evaluasi berkala yang terdokumentasi agar perbaikan layanan berjalan berkesinambungan.

Selain itu, koordinasi lintas tim harus diperkuat, khususnya dengan tim protokol bandara, agar alur informasi dan kesiapan lapangan lebih terjamin. Dengan demikian, budaya kerja yang prediktif dan responsif dapat terbentuk, mendukung penerapan prinsip **smart governance**, serta berkontribusi langsung terhadap visi Setjen DPR RI untuk menjadi organisasi modern, profesional, dan terpercaya dalam mendukung tugas, fungsi, dan wewenang DPR RI.

Daftar Pustaka

- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2010). *Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 125. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 182. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2019). *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang MPR, DPR, DPD, dan DPRD*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 186. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 205. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Core Values dan Employer Branding ASN "BerAKHLAK"*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Sekretariat Jenderal DPR RI. (2022). *Arah Kebijakan dan Strategi Sekretariat Jenderal DPR RI*. Jakarta: Setjen DPR RI.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Alat Bantu *Coaching*

FORMULIR ALAT BANTU PENGENDALIAN RANCANGAN DAN PELAKSANAAN AKTUALISASI PELATIHAN DASAR CPNS ANGKATAN TAHUN 2025

Nama : Ela Fatiyyah Salma, A.Md.
 Nama *Coach* : Hermawan Syarif, S.Pd,M.Pd.
 Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
 NIP : 199603202025062001

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu atau Hal Yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Coach
1.	28 Agustus 2025	Memeriksa revisian rancangan aktualisasi	WhatsApp	Perhatikan Note Kuning untuk revisi Kalimat Isu sebagai insight Lanjut ke Matriks	
2.	11 September 2025	Konsultasi Mengenai Laporan Mingguan Pada Minggu ke-1	WhatsApp	Revisi untuk link drive di shorten	
3.	19 September 2025	Konsultasi Mengenai Laporan Mingguan Pada Minggu ke-2	WhatsApp	Penulisan Buku Pnduan : Kata pengantar, latar belakang jangan hanya 1 kalimat, minim 2 paragraf. Dasar hukum urutannya dari tertinggi ke terendah dan dari yg terlama hingga terbaru, cek status keberlakuan Saran utk bisa ditambahkan logo setjen, berakhlak, dan bangga . Beri desain dan infografis yg menarik.	
4.	08 Oktober 2025	Konsultasi Mengenai Laporan Mingguan Pada Minggu ke-3	WhatsApp	Cetak Buku Panduan Menghindari Error	
5.	16 Oktober 2025	Konsultasi Mengenaime Laporan Aktualisasi	Whatsapp	Revisi Laporan Aktualisasi	

Lampiran 2. Formulir Alat Bantu Mentoring Laporan Aktualisasi

FORMULIR ALAT BANTU MENTORING LAPORAN AKTUALISASI

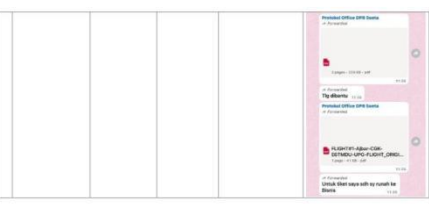
Nama : Ela Fatiyyah Salma, A.Md
NIP : 199603202025062001
Unit Kerja : Biro Protokol dan Humas, Bagian Protokol, Subbagian Acara Pimpinan
Jabatan : Pengelola Keprotokolan
Isu Kegiatan : Kurangnya kesiapan tim protokol bandara dalam memberikan layanan prima akibat tidak adanya panduan khusus untuk menangani jadwal keberangkatan yang mendadak (*Go Show*)

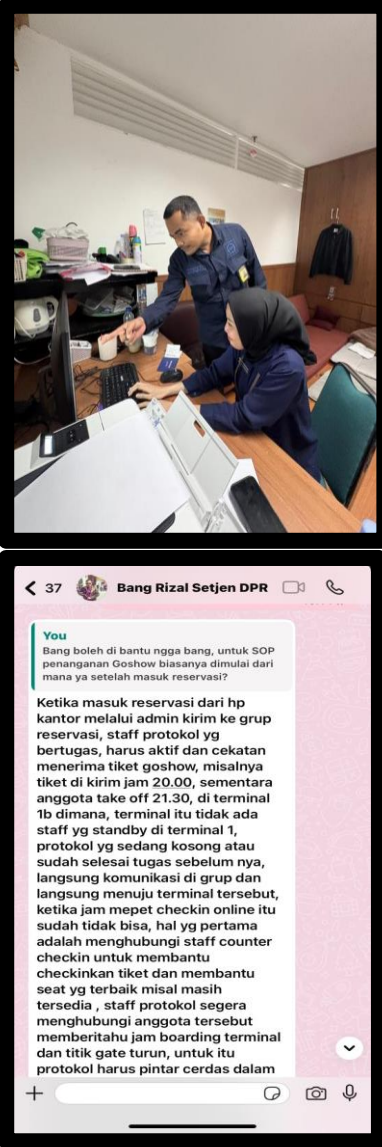
No	Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf
1.	Kegiatan 1 : Pengumpulan data dan problem mapping terkait keberangkatan mendadak		
	Tahap 1 Pengumpulan data terkait keberangkatan mendadak	Sudah Bagus Lanjut Ke Tahapan selanjutnya	
	Tahap 2 Penyusunan draft buku panduan berisi SOP, alur komunikasi, dan skenario penanganan jadwal mendadak.		
2.	Kegiatan 2: Koordinasi Internal dengan Pimpinan/Tim Protokol		
	Tahap 1 Presentasi draft kepada pimpinan	Sudah Bagus Lanjut Ke Tahapan selanjutnya	
	Tahap 2 Diskusi tim protokol (Bandara Soetta)		
3.	Kegiatan 3 : Sosialisasi Buku Panduan kepada Tim Protokol di Bandara Soekarno-Hatta		
	Tahap 1 Penyampaian materi sosialisasi	Sudah Bagus Lanjut Ke Tahapan selanjutnya	
	Tahap 2 Simulasi lapangan/skenario		
4.	Kegiatan 4 : Pengembangan Kapasitas Tim Protokol		
	Tahap 1 Monitoring awal penerapan	Sudah Bagus Lanjut Ke Tahapan selanjutnya	
	Tahap 2 Pengumpulan feedback dari petugas protokol		

Lampiran 4. Laporan Minggu-1

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 1 *

Nama : ELA FATIYYAH SALMA
 NIP : 199603202025062001
 Unit Kerja : Pengelola Keprotokolan Bandara Soekarno Hatta
 Isu : Kurangnya Kesiapan Layanan Protokol dalam Memberikan Pelayanan Prima Akibat Tidak Adanya Panduan Khusus untuk Menangani Jadwal Keberangkatan Yang Mendadak (Go Show)
 Gagasan : Penyusunan Buku Panduan Antisipasi Jadwal Keberangkatan Mendadak (Go Show) sebagai Upaya Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Pengumpulan data terkait keberangkatan mendadak	   

2.	Penyusunan draft buku panduan berisi SOP, alur komunikasi, dan skenario penanganan jadwal mendadak.	 <i>Konsultasi dengan senior terkait penyusunan alur komunikasi dan skenario penanganan jadwal mendadak</i>
----	---	---

Coach



Hermawan Syarif, S.Pd, M.Pd
NIP. 199306162018011001

Jakarta, 11 September 2025
Mengetahui,
Mentor



Ferry Fadly
NIP.198703102025211042

Lampiran 5. Laporan Minggu-2

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 2 *

Nama : ELA FATIYYAH SALMA
 NIP : 199603202025062001
 Unit Kerja : Pengelola Keprotokolan Bandara Soekarno Hatta
 Isu : Kurangnya Kesiapan Layanan Protokol dalam Memberikan Pelayanan Prima Akibat Tidak Adanya Panduan Khusus untuk Menangani Jadwal Keberangkatan Yang Mendadak (*Go Show*)
 Gagasan : Penyusunan Buku Panduan Antisipasi Jadwal Keberangkatan Mendadak (*Go Show*) sebagai Upaya Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Presentasi draft buku panduan kepada atasan langsung untuk mendapatkan masukan.	  <i>Presentase buku panduan didepan kepala shift tim protokol</i>
2.	Diskusi bersama tim protokol di Bandara Soekarno-Hatta terkait kelayakan SOP dan alur kerja.	

		 <i>Diskusi bersama tim bandara terkait kelayakan SOP buku panduan</i>
--	--	--

Coach



Hermawan Syarif, S.Pd, M.Pd
NIP. 199306162018011001

Jakarta, 18 September 2025
Mengetahui,
Mentor

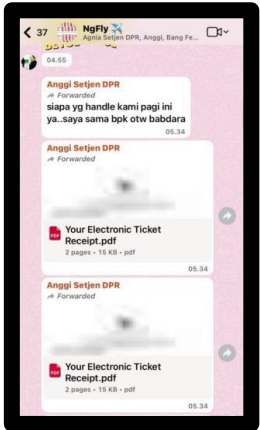


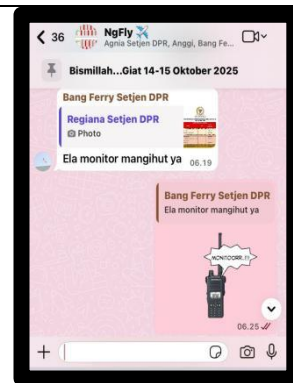
Ferry Fadly
NIP.198703102025211042

Lampiran 6. Laporan Minggu-3

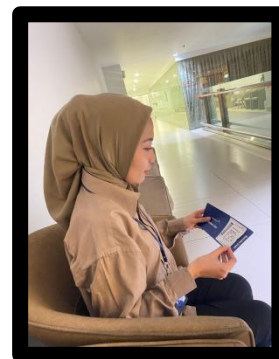
Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 3 *

Nama : ELA FATIYYAH SALMA
 NIP : 199603202025062001
 Unit Kerja : Pengelola Keprotokolan Bandara Soekarno Hatta
 Isu : Kurangnya Kesiapan Layanan Protokol dalam Memberikan Pelayanan Prima Akibat Tidak Adanya Panduan Khusus untuk Menangani Jadwal Keberangkatan Yang Mendadak (Go Show)
 Gagasan : Penyusunan Buku Panduan Antisipasi Jadwal Keberangkatan Mendadak (Go Show) sebagai Upaya Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Penyampaian materi sosialisasi terkait isi buku panduan (alur, SOP, dan skenario)	Materi Sosialisasi : https://bit.ly/4q6Cq4Z Notulensi Sosialisasi : https://ln.run/bpjKF Daftar Hadir Peserta Sosialisasi : https://bit.ly/475PHls  <i>Sosialisasi Buku Panduan "Goshow made easy"</i>
2.	Simulasi lapangan sederhana untuk menguji efektivitas panduan dalam kasus jadwal mendadak	 <i>Tim Protokol menerima reservasi</i>



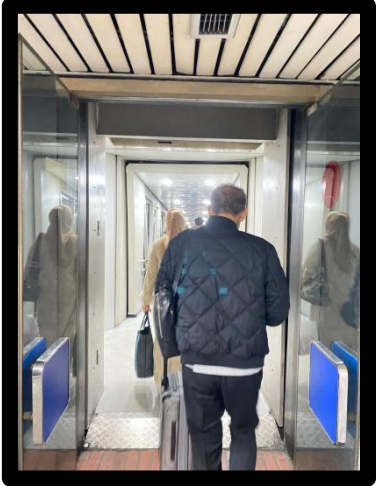
Kepala Shift Menentukan Protokol yang bertugas



Protokol yang bertugas melakukan checkin dan mencetak boardingpass



Protokol yang bertugas melakukan koordinasi dengan pihak Gate

		 <i>Protokol yang bertugas melakukan pendampingan Anggota DPR hingga boarding time</i>
--	--	---

Coach



Hermawan Syarif, S.Pd, M.Pd
NIP. 199306162018011001

Jakarta, 02 Oktober 2025
Mengetahui,
Mentor

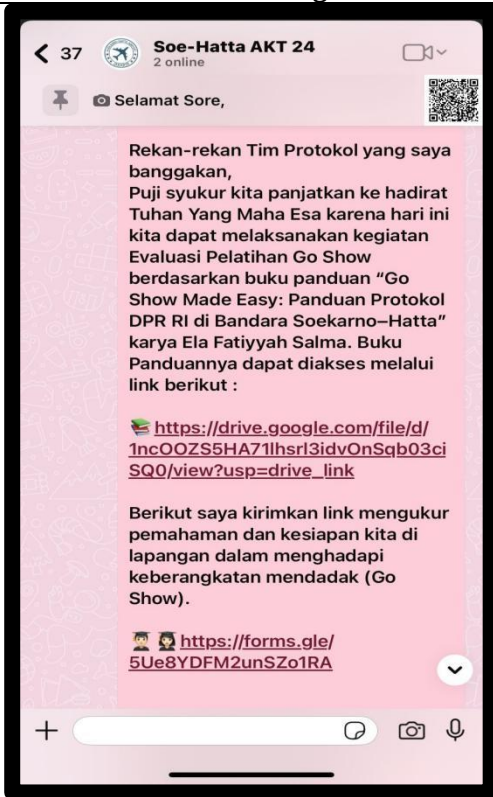


Ferry Fadly
NIP.198703102025211042

Lampiran 7. Laporan Minggu-4

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 4 *

Nama : ELA FATIYYAH SALMA
 NIP : 199603202025062001
 Unit Kerja : Pengelola Keprotokolan Bandara Soekarno Hatta
 Isu : Kurangnya Kesiapan Layanan Protokol dalam Memberikan Pelayanan Prima Akibat Tidak Adanya Panduan Khusus untuk Menangani Jadwal Keberangkatan Yang Mendadak (Go Show)
 Gagasan : Penyusunan Buku Panduan Antisipasi Jadwal Keberangkatan Mendadak (Go Show) sebagai Upaya Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Belajar mandiri berbasis panduan.	 Rekan-rekan Tim Protokol yang saya banggakan, Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena hari ini kita dapat melaksanakan kegiatan Evaluasi Pelatihan Go Show berdasarkan buku panduan "Go Show Made Easy: Panduan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta" karya Ela Fatiyyah Salma. Buku Panduannya dapat diakses melalui link berikut : https://drive.google.com/file/d/1ncOOZS5HA71lhrs13idvOnSqB03ciSQ0/view?usp=drive_link Berikut saya kirimkan link mengukur pemahaman dan kesiapan kita di lapangan dalam menghadapi keberangkatan mendadak (Go Show). https://forms.gle/5Ue8YDFM2unSZo1RA Hasil Kuis Tematik : https://docs.google.com/spreadsheets/d/1PyW2EIpyZP3rg_40r9bfKgLP2tQbdhamX1iioa3E9I/edit?usp=sharing

2.

Pelatihan Singkat Tematik.

DOKUMENTASI PELATIHAN

1. Data Umum Pelatihan

- Nama Pelatihan : Pelatihan Protokol Go Show Made Easy
- Tujuan : Meningkatkan kesiapan dan koordinasi tim protokol dalam penanganan keberangkatan mendadak (Go Show).
- Tanggal Pelaksanaan : 18-12 Oktober 2023
- Tempat : Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta
- Peserta : Tim Protokol DPB RI
- Instruktur : Eli Fatiyah Sabra

2. Daftar Hadir Peserta (Absensi)

<https://ba.ly/472P1Hs>

3. Materi Pelatihan

A. Materi Teori

1. **Pengetahuan & Dasar Hukum**
(UU No. 25/2009, UU No. 9/2010, UU No. 13/2019, UU No. 20/2023)

2. **Aktif Penanganan Go Show**

- Penyerahan informasi dari kanal resmi (WA Reservasi)
- Koordinasi internal dan eksternal
- Penentuan boarding pass dan black list
- Pendampingan hingga boarding

3. **SOP Protokol Go Show**

- Penyerahan Informasi
- Koordinasi Internal & Eksternal
- Pelaksanaan
- Evaluasi

4. **Checklist Tugas Protokol & Form Laporan**



B. Materi Drill / Simulasi

1. **Skenario 1: Informasi keberangkatan < 6 jam**

- Petugas konfirmasi cepat
- Koordinasi dengan AS/ACC, ground handling, maskapai
- Boarding pass dicetak segera

2. **Skenario 2: Perubahan terminal mendadak**

- Update posisi antarpetugas
- Boarding pass siap sebelum perpindahan terminal

3. **Evaluasi langsung hasil simulasi & feedback tim**

<https://ba.run/47Dg>

LAPORAN SINGKAT PENINGKATAN KETERAMPILAN PRAKTIS

1. Tujuan

Meningkatkan efisiensi koordinasi dan respons cepat tim protokol dalam menangani keberangkatan mendadak (Go Show).

2. Indikator yang Diukur

Aspek	Sebelum Pelatihan	Setelah Pelatihan	Peningkatan
Waktu koordinasi antar tim	10-15 menit	5-10 menit	1-50% lebih cepat
Waktu penentuan boarding pass	10-15 menit	5-10 menit	1-50% lebih cepat
Akurasi data keberangkatan	90%	95%	1-10%
Koordinasi antarpetugas lintas terminal	Kurang sinkron	Terdapat melalui grup koordinasi	Meningkatkan jangkauan

3. Hasil Observasi

- Petugas mampu melakukan konfirmasi cepat (<5 menit) setelah menerima informasi Go Show.
- Proses penentuan boarding pass berlangsung lebih cepat karena koordinasi maskapai lebih efektif.
- Komunikasi antarpetugas meningkat melalui sistem grup koordinasi internal.
- Pendampingan penumpang (singgah DPB RI) berlangsung lebih efisien tanpa hambatan lintas terminal.

4. Kesimpulan

- Pelatihan berbasis panduan Go Show Made Easy berhasil meningkatkan respons, kesiapan, dan koordinasi tim protokol. Rekomendasi:
- Melakukan simulasi lanjutan untuk berbagai skenario.
- Memastikan setiap kegiatan Go Show terdokumentasi (Laporan + foto kegiatan).
- Mengembangkan sistem pelaporan digital singkat untuk efisiensi dokumentasi.

Coach



Hermawan Syarif, S.Pd, M.Pd
NIP. 199306162018011001

Jakarta, 17 Oktober 2025
Mengetahui,
Mentor

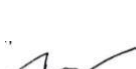


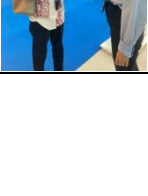
Ferry Fadly
NIP.198703102025211042

Lampiran 8. Laporan Rencana Aksi Bela Negara

RENCANA AKSI BELA NEGARA PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS TAHUN 2025

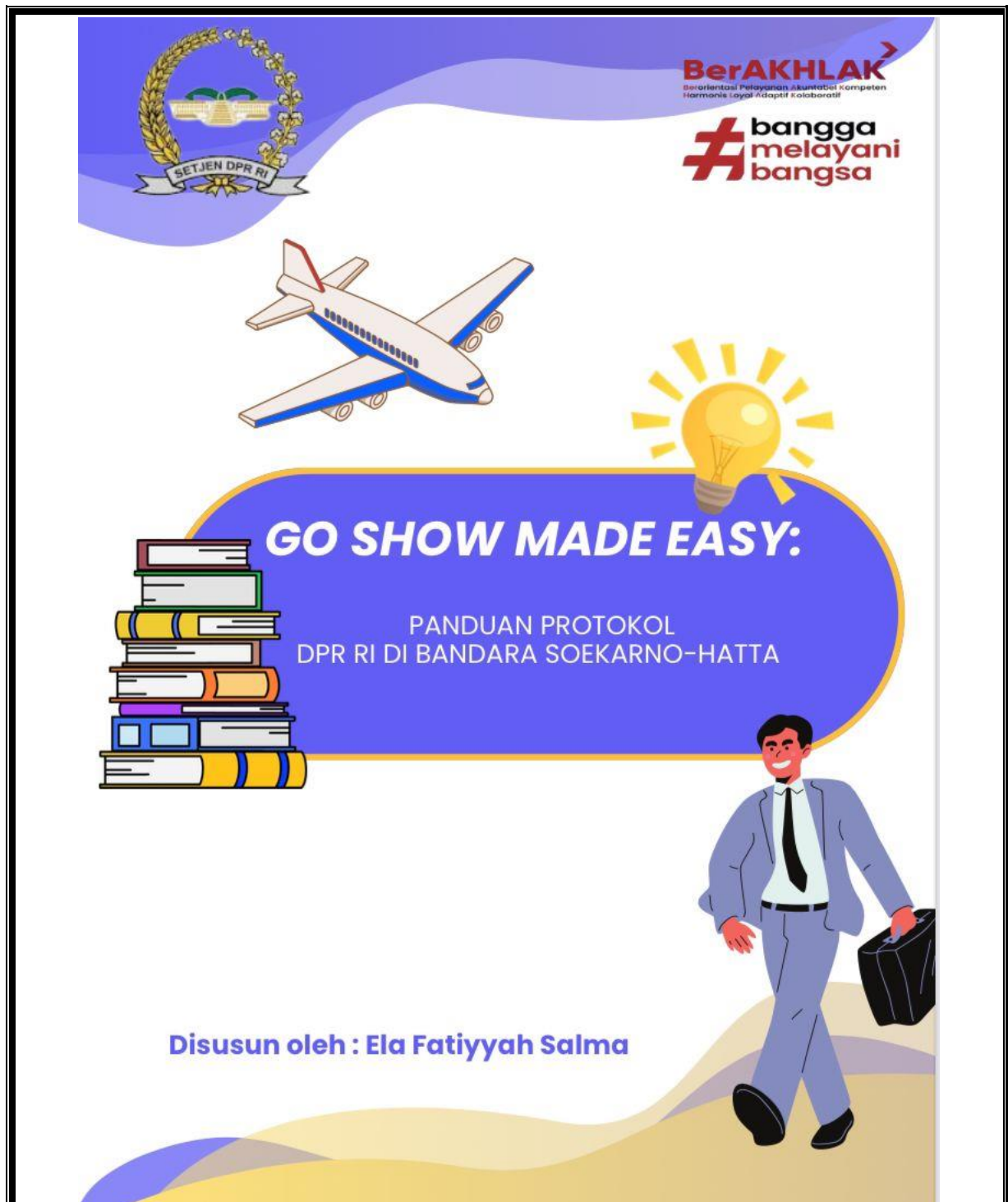
Angkatan : XV
 Nama : ELA FATIYYAH SALMA, A.Md
 Nomor Daftar Hadir : 02
 Instansi/Unit Kerja : Sekjen DPR RI/Protokol di Bandara Soekarno Hatta
 Nama Mentor : Ferry Fadly
 Jabatan Mentor : Operator Layanan Operasional
 Nilai dari Mentor : 98 (Sembilan Puluh Delapan)

No	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf
1	Cinta Tanah Air	Menggunakan Produk Lokal	- Membeli air minum atau camilan merek lokal	Warung	Habitulasi		
			- Membagikan rekomendasi produk lokal ke teman kerja	E-commerce	Habitulasi		
		Melestarikan Budaya	- Memutar lagu daerah atau nasional di waktu santai	Kost	Habitulasi		
			- Mengunggah foto atau cerita tentang budaya Indonesia di media sosial pribadi	Media Sosial	Habitulasi		
2	Sadar Berbangsa dan Bernegara	Mematuhi aturan	- Selalu memakai ID Card kerja dengan benar	Bandara Soetta	Habitulasi		
			- Tidak bermain HP saat sedang melayani tamu	Bandara Soetta	Habitulasi		

		Ikut kegiatan masyarakat	- Menyapa tetangga setiap pagi	Kost	Habitulasi		
			- Menjaga kebersihan depan kos	Kost	Habitulasi		
3	Setia kepada Pancasila	Menghargai perbedaan	- Tersenyum dan menyapa semua orang tanpa membedakan	Public Place	Habitulasi		
			- Mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu	Public Place	Habitulasi		
		Menjaga persatuan	- Mengajak teman kerja makan siang bersama	Bandara Soetta	Habitulasi		
			- Merapikan area kerja pribadi sebelum pulang	Bandara Soetta	Habitulasi		
4	Rela Berkorban untuk Bangsa dan Negara	Membantu saat darurat	- Menunjukkan arah ke penumpang/tamu yang bingung	Bandara Soetta	Habitulasi		
			- Membantu teman kerja yang sedang sibuk	Bandara Soetta	Habitulasi		
		Mendahulukan kepentingan umum	- Meminjamkan alat tulis atau charger jika ada yang butuh	Public Place	Habitulasi		

			- Membantu membersihkan area kerja bersama	Bandara Soetta	Habitulasi		
5	Memiliki Kemampuan Awal Bela Negara	Menjaga kedisiplinan	- Datang tepat waktu ke tempat kerja	Bandara Soetta	Habitulasi		
			- Menyelesaikan pekerjaan sebelum pulang	Bandara Soetta	Habitulasi		
		Menambah keterampilan	- Menonton video singkat tentang P3K di Laptop	Kost	Habitulasi		
			- Latihan berdiri tegap dan salam hormat yang benar	Kost	Habitulasi		

Lampiran 9. Buku Panduan “Go Show Made Easy”





Daftar Isi

- ▶ Pendahuluan
- ▶ Dasar Hukum
- ▶ Alur Penanganan Go Show
- ▶ SOP
- ▶ Checklist Tugas Protokol
- ▶ Simulasi Skenario
- ▶ Evaluasi & Penutup
- ▶ Lampiran





BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan • Kuntabel • Kompeten
Harmonis • Layak • Adaptif • Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Buku Panduan Antisipasi Jadwal Keberangkatan Mendadak (*Go Show*) ini. Panduan ini disusun sebagai pedoman ringkas, tepat, dan jelas bagi Tim Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta dalam menghadapi jadwal keberangkatan mendadak.

Dengan adanya buku panduan ini, diharapkan setiap petugas protokol dapat lebih siap, sigap, dan terkoordinasi dalam memberikan pelayanan terbaik. Panduan ini bukan hanya sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai wujud komitmen dalam menjaga profesionalitas, efisiensi, dan citra DPR RI di mata publik.





BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

Pendahuluan

▶ Latar Belakang

Tim Protokol DPR RI sering menghadapi perubahan jadwal keberangkatan mendadak (*Go Show*) di Bandara Soekarno-Hatta. Untuk menjaga kelancaran, profesionalitas, dan akuntabilitas layanan, diperlukan panduan praktis yang bisa diikuti oleh seluruh petugas.

▶ Tujuan

Panduan ini bertujuan untuk memberikan acuan baku dalam penanganan *Go Show*, memastikan koordinasi internal-eksternal berjalan efektif, menjaga citra layanan protokol DPR RI, serta menjamin proses pencetakan boarding pass berlangsung cepat dan tepat.

▶ Ruang Lingkup

Panduan ini berlaku bagi seluruh Tim Protokol DPR RI yang bertugas di Bandara Soekarno-Hatta, mencakup seluruh tahapan penanganan keberangkatan mendadak hingga anggota DPR RI siap boarding.





BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Layat Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

Dasar Hukum

- ▶ UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- ▶ UU No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan
- ▶ UU No. 13 Tahun 2019 tentang MPR, DPR, DPD, dan DPRD (UU MD3)
- ▶ UU No. 20 Tahun 2023 tentang ASN





Alur Penanganan GoShow

Informasi jadwal mendadak diterima melalui kanal resmi (WA Reservasi).

▶ Koordinasi internal tim protokol untuk menentukan petugas terdekat dengan Terminal



Pencetakan boarding pass dan Blockseat oleh pihak maskapai/ground handling dengan percepatan proses.

▶ Koordinasi eksternal dengan AVSEC, ground handling, Layanan Buggy car (jika Gate Jauh) dan maskapai.



Pelaksanaan pendampingan anggota DPR RI sesuai SOP.

▶ Dokumentasi dan laporan singkat setelah kegiatan.





BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Layak Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

SOP (Standart Operasional Prosedur)

Penerimaan Informasi



Koordinasi Internal



Pelaksanaan



Koordinasi Eksternal



Evaluasi





Simulasi Skenario

Skenario 1: Informasi keberangkatan < 6 jam

1. Petugas konfirmasi cepat, koordinasi dengan AVSEC ground handling & pihak maskapai.
2. Pastikan boarding pass dicetak segera.

Skenario 2: Perubahan terminal mendadak

1. Update posisi antarpetugas melalui grup koordinasi.
2. Boarding pass harus sudah tersedia sebelum perpindahan terminal.





BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Hematan
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

Evaluasi

Setiap kegiatan *Go Show* wajib didokumentasikan melalui:

- ▶ Laporan singkat kegiatan
- ▶ Form feedback kendala
- ▶ Rekomendasi perbaikan
- ▶ Verifikasi ketepatan waktu pencetakan boarding pass





Penutup

Buku Panduan ini diharapkan menjadi pedoman ringkas, tepat, dan jelas bagi Tim Protokol DPR RI dalam menghadapi jadwal keberangkatan mendadak di Bandara Soekarno-Hatta. Penerapan konsisten akan meningkatkan profesionalisme, efisiensi, dan citra layanan protokol DPR RI. Panduan ini juga menekankan pentingnya memastikan boarding pass dicetak cepat dan tepat sebagai bagian dari standar pelayanan protokol.





BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

Checklist Tim Protokol

No	Kegiatan	Checklist (✓)
1	Menerima & konfirmasi informasi jadwal	
2	Menentukan petugas penanggung jawab	
3	Koordinasi dengan AVSEC & maskapai	
4	Memastikan boarding pass telah dicetak	
5	Standby di titik penjemputan	
6	Pendampingan hingga boarding	
7	Membuat laporan singkat kegiatan	



