



LAPORAN AKTUALISASI

OPTIMALISASI PENENTUAN PERAN DAN FUNGSI PROTOKOL ANTARA ASPEK ADMINISTRATIF DAN OPERASIONAL LAPANGAN MELALUI PENYUSUNAN SISTEM *ROLE ASSIGNMENT* YANG TERSTRUKTUR DI BANDARA SOEKARNO- HATTA

Disusun Oleh

Nama : Yuniar Nanda Sejahtra, S.S.
NIP : 199706092025062002
Unit Kerja : Bagian Protokol – Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Jabatan : Penata Keprotokolan

PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN III ANGKATAN XVI
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI
TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN EVALUASI AKTUALISASI

Optimalisasi Penentuan Peran dan Fungsi Protokol Antara Aspek Administratif dan Operasional Lapangan Melalui Penyusunan Sistem *Role Assignment* Yang Terstruktur di Bandara Soekarno-Hatta

Nama : Yuniar Nanda Sejahtra, S.S.
NIP : 199706092025062002
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Jabatan : Penata Keprotokolan

Telah diseminarkan Evaluasi Aktualisasi pada:
31 Oktober 2025

Mengetahui,

Coach



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

NIP. 199010032018011002

Menyetujui,

Mentor

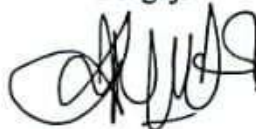


Benny Koesbandoro

NIP. 198011022025211020

Mengetahui,

Penguji



Yulia Indahri, S.Pd., M.A.

NIP. 197407221999032002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga Rancangan Aktualisasi dengan judul “Optimalisasi Penentuan Peran dan Fungsi antara Aspek Administratif dan Operasional Lapangan melalui Penyusunan Sistem *Role Assignment* yang Terstruktur” dapat disusun dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan rancangan ini merupakan bagian dari proses Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) yang bertujuan untuk menginternalisasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK serta mengimplementasikan peran ASN sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat persatuan bangsa. Melalui rancangan ini, saya berupaya merumuskan solusi atas permasalahan yang ada di unit kerja, khususnya dalam memperjelas pembagian peran dan fungsi antara tugas administratif dan operasional lapangan agar lebih efektif, efisien, dan terukur.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada keluarga tercinta, kedua orang tua saya, adik-adik, dan suami saya, yang senantiasa mencurahkan kasih sayang dan perhatian kepada saya. Rasa hormat dan terima kasih saya sampaikan juga kepada:

- 1) Bapak Dr. Ir. Indra Iskandar, M.Si., M.IKom, selaku Sekretaris Jenderal DPR RI yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk berkarir di Sekretariat Jenderal DPR RI;
- 2) Ibu Suprihartini, S.IP., M.Si., selaku Deputy Bidang Persidangan, atas bimbingan dan arahan yang senantiasa memotivasi saya untuk bekerja dengan profesional dan penuh dedikasi.
- 3) Bapak M. Najib Ibrahim, S.Ag., M.H., selaku Kepala Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat, atas dukungan dan kepercayaan yang diberikan kepada saya dalam melaksanakan tugas.
- 4) Bapak Jaka Adiwiguna, S.Sos., M.A.P., selaku Kepala Bagian Protokol, atas pengarahan, masukan, dan pembinaan yang sangat membantu dalam pengembangan kompetensi saya.

- 5) Bapak Saeful Mu'minin, S.Sos., selaku Kepala Subbagian Acara Pimpinan sekaligus Protokol Bandara, atas bimbingan teknis dan pendampingan selama saya melaksanakan tugas lapangan.
- 6) Bapak Benny Koesbandoro selaku mentor selama pelaksanaan aktualisasi yang telah mencurahkan wawasan dan pengetahuan kepada saya untuk menghasilkan rancangan aktualisasi ini dengan baik.
- 7) Bapak Indra Cakra Buana, S.A.P., M.Si., selaku *coach* selama pelaksanaan aktualisasi, atas arahan, motivasi, serta masukan konstruktif yang memandu saya menyusun rancangan ini dengan lebih terarah.
- 8) Teman-teman CPNS Bagian Protokol Tahun Anggaran 2024, selaku rekan seperjuangan yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan selama mengikuti Latsar.

Semoga segala bantuan, bimbingan, dan doa yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Saya menyadari bahwa rancangan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Besar harapan saya agar rancangan ini tidak hanya menjadi pemenuhan tugas Latsar, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kinerja organisasi.

Jakarta, 25 September 2025



Yuniar Nanda Sejahtra

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Lembar Pengesahan	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN.....	5
A. Visi dan Misi Organisasi.....	5
B. Struktur Organisasi	7
C. Tugas dan Fungsi Jabatan	8
BAB III PENETAPAN ISU PRIORITAS	10
A. Identifikasi Isu.....	10
1. Tabel Rumusan Isu.....	10
2. Deskripsi Isu	13
a. Deskripsi Isu Kesatu	13
b. Deskripsi Isu Kedua.....	15
c. Deskripsi Isu Ketiga	17
B. Penetapan Isu Prioritas	19
1. Memilah dan Menapis Isu	19
C. Analisis Isu.....	20
1. Analisis Kausalitas	20

D. Pemecahan Isu.....	21
BAB IV RANCANGAN AKTUALISASI.....	25
A. Matriks Rancangan Aktualisasi.....	25
B. Jadwal Rencana Kegiatan	32
BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI	33
A. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi.....	33
B. Penjelasan Tahapan Kegiatan	34
1. Identifikasi Struktur Tim Protokoler Bandara.....	35
a. Pemetaan Jumlah Anggota Tim dan Beban Kerja Masing-masing	35
b. Validasi dan Penetapan <i>Baseline</i> Struktur	46
2. Penentuan Admin <i>Hotline</i> Reservasi	49
3. Penyusunan Jadwal <i>Role Assignment</i> di Setiap <i>Shift</i>	51
a. Menyusun serta Memfinalisasi Draf Jadwal Rotasi Shift yang Memuat Penugasan Admin pada Setiap Kelompok Shift	52
b. Publikasi dan Implementasi	56
4. Mekanisme Evaluasi Sistem <i>Role Assignment</i>	59
C. Stakeholder.....	73
D. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala.....	74
E. Analisis Dampak	75
1. Terukur (<i>Quantifiable Outcome</i>).....	75
2. Teruji (<i>Validated Outcome</i>)	76
3. Terbukti Eviden (<i>Evidence-Based Outcome</i>)	76
4. Outcome Organisasi (<i>Institutional Impact</i>).....	77
a. Dampak Positif.....	77
b. Dampak Bagi Anggota DPR RI dan Pimpinan	77
c. Dampak Bagi Petugas Protokol.....	77
d. Dampak Bagi Organisasi.....	78
e. Dampak Jangka Pendek (0-3 Bulan).....	78
f. Dampak Jangka Menengah (3-12 Bulan).....	78

g. Dampak Jangka Panjang (1-5 Tahun)	78
BAB VI PENUTUP.....	79
A. Simpulan	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	82
Lampiran 1. Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke-1	83
Lampiran 2. Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke-2	85
Lampiran 3. Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke-3	87
Lampiran 4. Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke-4	89
LAMPIRAN GAMBAR	92
Lampiran 5. Gambar Sesi Mentoring	92
Lampiran 6. Gambar Sesi Coaching	93
Lampiran 7. Formulir Alat Bantu Mentoring Rancangan Aktualisasi	95
Lampiran 8. Formulir Alat Bantu Mentoring Pelaksanaan Aksi Bela Negara	100
Lampiran 9. Formulir Alat Bantu <i>Coaching</i>	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Deskripsi Isu	10
Tabel 2. Pengukuran USG tiga isu pada unit kerja.....	19
Tabel 3. Deskripsi Kriteria <i>Urgency</i> (U)	19
Tabel 4. Deskripsi Kriteria <i>Seriousness</i> (S)	20
Tabel 5. Deskripsi Kriteria <i>Growth</i> (G)	20
Tabel 6. Aspek SMART dari gagasan <i>Role Assignment</i>	24
Tabel 7. Matriks Rancangan Aktualisasi.....	25
Tabel 8. Matriks Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi	32
Tabel 9. Matriks Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi.....	34
Tabel 10. Rekapitan Tugas Lapangan Protokol Bandara Soekarno-Hatta	38
Tabel 11. Matriks Beban Kerja Per Orang pada Setiap Tim	44
Tabel 12. Daftar Nama Admin <i>Shift</i> dan Cadangannya	49
Tabel 13. Revisi Daftar Nama Admin <i>Shift</i> dan Cadangannya	50
Tabel 14. <i>Evidence</i> Publikasi dan Implementasi Jadwal Terbaru	57
Tabel 15. Hasil Evaluasi Efektivitas Sistem <i>Role Assignment</i>	67
Tabel 16. Matriks Beban Kerja sebelum penerapan Sistem <i>Role Assignment</i>	68
Tabel 17. Matriks Beban Kerja setelah penerapan Sistem <i>Role Assignment</i>	70
Tabel 18. Benchmarking Dampak Sebelum dan Sesudah Sistem <i>Role Assignment</i>	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI.....	8
Gambar 2. <i>Screen Capture</i> Grup Reservasi Layanan Protokol Bandara Soekarno Hatta...	14
Gambar 3. Sampel Jadwal Penerbangan Harian di Bandara Soekarno Hatta	16
Gambar 4. <i>Screen Capture</i> Grup Chat Protokol Bandara Soekarno Hatta.....	18
Gambar 5. Diagram Fishbone.....	21
Gambar 6. <i>Screen Capture</i> Sampel Giat Harian Tim Cahyo	36
Gambar 7. <i>Screen Capture</i> Sampel Giat Harian Tim Hendrik.....	36
Gambar 8. <i>Screen Capture</i> Sampel Giat Harian Tim Ferry	37
Gambar 9. <i>Screen Capture</i> Sampel Giat Harian Tim Herry.....	37
Gambar 10. Dokumentasi Saat Berdiskusi dengan Seluruh Kepala Shift.....	47
Gambar 11. Konsultasi Draf Final untuk Jadwal Rotasi Shift	52
Gambar 12. Jadwal Rotasi <i>Shift</i> Periode September 2025	53
Gambar 13. Jadwal Rotasi <i>Shift</i> Periode Oktober 2025	54
Gambar 14. <i>Screen Capture</i> Penyebaran Link Kuesioner Evaluasi.....	59
Gambar 15. <i>Screen Capture</i> Kuesioner Evaluasi Bagian 1.....	60
Gambar 16. <i>Screen Capture</i> Kuesioner Evaluasi Bagian 2 Pertanyaan 1	61
Gambar 17. <i>Screen Capture</i> Kuesioner Evaluasi Bagian 2 Pertanyaan 2 dan 3	61
Gambar 18. <i>Screen Capture</i> Kuesioner Evaluasi Bagian 2 Pertanyaan 4 dan 5	61
Gambar 19. <i>Screen Capture</i> Kuesioner Evaluasi Bagian 2 Pertanyaan 6 dan 7	62

Gambar 20. Sampel Nama Responden Kuesioner Evaluasi.....	62
Gambar 21. Diagram Rersentase Jabatan Responden	62
Gambar 22. Diagram Respons Pertanyaan 1	63
Gambar 23. Diagram Respons Pertanyaan 2	63
Gambar 24. Diagram Respons Pertanyaan 3	63
Gambar 25. Diagram Respons Pertanyaan 4	64
Gambar 26. Diagram Respons Pertanyaan 5	64
Gambar 27. Diagram Respons Pertanyaan 6	64
Gambar 28. Diagram Respons Pertanyaan 7	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) merupakan tahap pembentukan kompetensi dasar yang wajib diikuti oleh setiap CPNS sebagai syarat pengangkatan menjadi PNS. Melalui Latsar, peserta dibekali nilai dasar profesi ASN, yaitu nilai-nilai BerAKHLAK dan peran ASN sebagai pelayan publik, perekat bangsa, serta pelaksana kebijakan publik. Kegiatan aktualisasi yang dilaksanakan selama Latsar menjadi media untuk mempraktikkan nilai-nilai tersebut secara langsung di tempat kerja, sekaligus memberikan kontribusi nyata dalam memecahkan permasalahan di unit kerja.

Di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI, salah satu unit kerja yang berperan penting dalam mendukung kelancaran tugas kedewanan adalah Biro Protokol dan Humas. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan serta Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI, tugas protokol mencakup penyelenggaraan tata tempat, tata upacara, tata penghormatan, serta memberikan dukungan teknis dan administratif yang komprehensif bagi Pimpinan dan Anggota DPR RI dalam setiap rangkaian kegiatan resmi, baik yang diselenggarakan di dalam negeri maupun di luar negeri. Dukungan ini mencakup persiapan dokumen dan perangkat administrasi, pengaturan logistik, koordinasi agenda, hingga pengawasan jalannya acara sesuai standar keprotokolan yang berlaku.

Pada konteks penugasan di bandara, peran protokol menjadi salah satu elemen krusial dalam menjamin kelancaran penyambutan dan pelepasan Pimpinan maupun Anggota DPR RI. Tugas ini tidak hanya terbatas pada mengatur posisi dan tata tempat, tetapi juga mencakup perencanaan dan pengaturan detail teknis mulai dari memastikan kehadiran kendaraan penjemput, mengatur jalur pergerakan rombongan agar tidak terhambat lalu lintas bandara, hingga melakukan koordinasi intensif dengan pihak maskapai, otoritas bandara, dan aparat keamanan setempat. Protokol juga bertanggung jawab untuk menyelaraskan waktu kedatangan rombongan dengan jadwal penerbangan, mengantisipasi perubahan mendadak,

serta memastikan kenyamanan dan keamanan delegasi selama proses perpindahan dari atau menuju pesawat.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, khususnya pada penugasan protokol di Bandara Soekarno-Hatta, ditemukan adanya kondisi yang berpotensi memengaruhi kelancaran dan efektivitas pelaksanaan tugas. Dinamika operasional di bandara yang berlangsung cepat, kompleks, dan melibatkan banyak pihak menuntut koordinasi yang presisi serta pembagian peran yang jelas di antara petugas. Oleh karena itu, diperlukan perhatian khusus untuk memastikan bahwa setiap unsur pelaksanaan tugas protokoler di bandara dapat berjalan optimal, terkoordinasi, dan selaras dengan standar pelayanan yang diharapkan lembaga.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan rancangan aktualisasi ini adalah sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
- 2) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
- 4) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- 5) Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil dengan perubahannya yaitu Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil;
- 6) Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023;

- 7) Surat Keputusan Sekretaris Jenderal Nomor 161S/SEKJEN/2018 tentang Standar Pelayanan Keprotokolan Bandara.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan aktualisasi pelatihan dasar CPNS adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap agar mampu menjalankan tugas dengan baik dan efisien.
- 2) Menginternalisasikan nilai-nilai bela negara dan wawasan kebangsaan.
- 3) Mempertajam kemampuan analisis isu kontemporer.
- 4) Menanamkan nilai-nilai dasar ASN yakni berorientasi melayani, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif.
- 5) Memberikan pemahaman tentang manajemen CPNS dan menanamkan prinsip-prinsip SMART ASN.
- 6) Mempersiapkan mental dan fisik CPNS agar siap menghadapi tantangan dan dinamika pekerjaan.
- 7) Membentuk sikap profesionalisme yang tinggi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, sehingga CPNS dapat menjadi teladan yang baik bagi masyarakat.

D. Manfaat

Manfaat pelaksanaan aktualisasi pelatihan dasar CPNS adalah sebagai berikut:

- 1) Peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas dan fungsi sebagai ASN dengan baik dan efisien.
- 2) Terinternalisasinya nilai-nilai bela negara dan wawasan kebangsaan sehingga meningkatkan kesiapsiagaan bela negara.
- 3) Nilai berorientasi melayani, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif tertanam dengan baik pada setiap ASN.
- 4) Terbangunnya kesiapan mental dan fisik CPNS untuk menghadapi tantangan dan dinamika pekerjaan.

- 5) Terimplementasikannya sikap profesional dalam melaksanakan tugas sehari-hari, sehingga CPNS dapat menjadi teladan yang baik bagi masyarakat.
- 6) Menumbuhkan motivasi untuk mengimplementasikan tata kelola cerdas (*smart governance*) di instansi penempatan;
- 7) Memperkuat kemampuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis isu yang berkembang di tingkat unit kerja hingga tingkat global.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN

A. Visi dan Misi Organisasi

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Setjen DPR RI) merupakan salah satu unsur penunjang yang memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang DPR RI sebagai lembaga legislatif negara. Kedudukan Setjen DPR RI diatur secara jelas sebagai kesekretariatan lembaga yang menjadi bagian integral dari struktur kelembagaan DPR RI. Berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal DPR RI, Setjen DPR RI didefinisikan sebagai perangkat pemerintahan yang, dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, berada langsung di bawah koordinasi serta bertanggung jawab penuh kepada Pimpinan DPR RI.

Berdasarkan RENSTRA DPR RI Tahun 2025-2029, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mengusung visi:

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

Visi ini didukung oleh penjabaran misi DPR RI, yaitu:

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

Dalam mendukung visi dan misi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal DPR RI memiliki visi dan misi tersendiri. Lebih lanjut, mengacu pada ketentuan yang termuat dalam lampiran Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 9 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 10 Tahun 2020 mengenai Rencana Strategis Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2020–2024, visi kelembagaan Setjen DPR RI adalah:

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

Rumusan visi yang telah ditetapkan tidak hanya menjadi gambaran ideal masa depan organisasi, tetapi juga memerlukan langkah-langkah nyata untuk mencapainya. Oleh karena itu, Setjen DPR RI menetapkan misi yang mencerminkan arah strategis, prioritas kelembagaan, serta komitmen dalam memberikan dukungan optimal terhadap pelaksanaan tugas DPR RI, di antaranya:

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

Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat merupakan salah satu unit yang berada di bawah Deputy Bidang Persidangan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) dengan pimpinan Pejabat Eselon II berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI, yang telah diubah menjadi Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 24 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI.

Visi Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat mengacu pada visi Deputy Bidang Persidangan sebagai bagian dari organisasi yang akan menjalankan program-program kerja organisasi. Adapun visi Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat sebagai berikut:

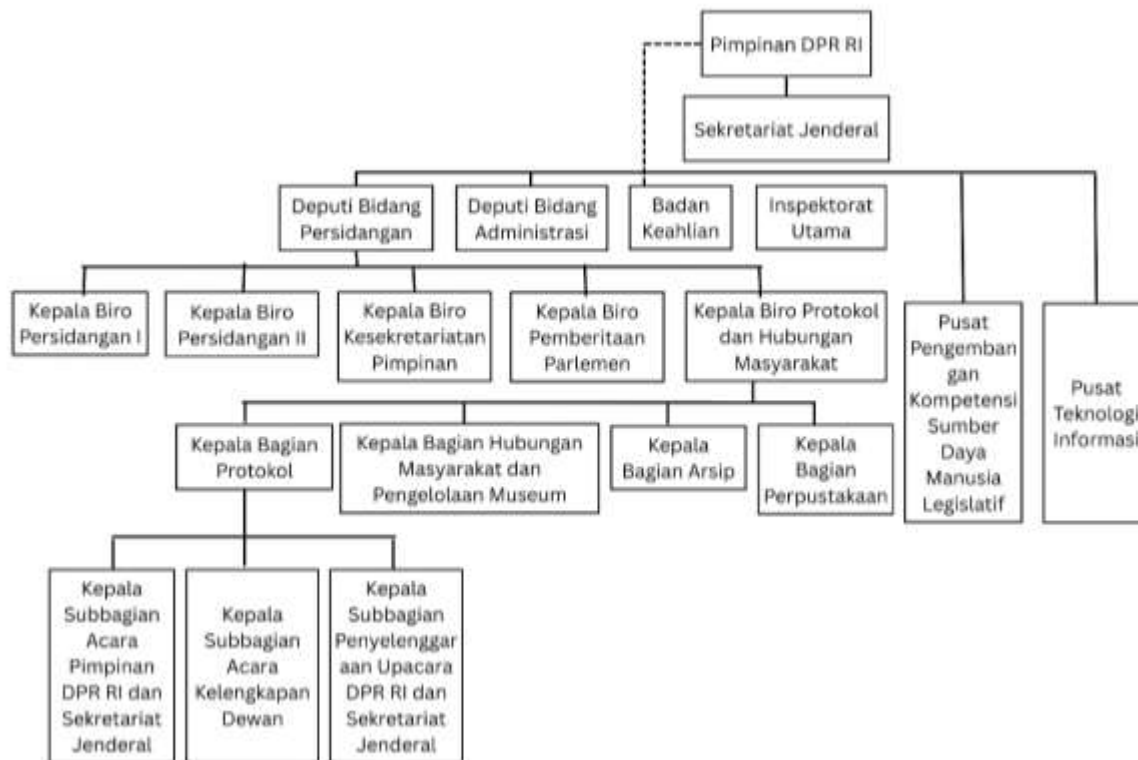
“Terwujudnya Dukungan Keprotokolan, KeHubungan Masyarakat dan Layanan Informasi yang Profesional, Ramah, Integritas, Mudah dan Amanah (PRIMA).”

Untuk mencapai visi tersebut ditetapkan misi Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat, sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kepuasan Anggota DPR RI terhadap layanan keprotokolan dan layanan perpustakaan.
- 2) Meningkatkan kualitas layanan informasi publik dan kearsipan.
- 3) Meningkatkan layanan keHubungan Masyarakat dan kunjungan masyarakat ke museum dan perpustakaan

B. Struktur Organisasi

Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat merupakan salah satu biro di lingkungan Deputy Bidang Persidangan Sekretariat Jenderal DPR RI. Gambaran mengenai struktur organisasi di Sekretariat Jenderal DPR RI dapat dilihat pada bagan berikut.



Gambar 1. Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI

C. Tugas dan Fungsi Jabatan

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia pasal 168-169, Bagian Protokol mempunyai tugas melaksanakan dukungan keprotokolan dalam acara dan upacara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal.

Dalam melaksanakan tugasnya, Bagian Protokol menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bagian Protokol;
- 2) Penyusunan bahan kegiatan di bidang keprotokolan;

- 3) Pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal dan pelaksanaan dukungan keprotokolan di bandara;
- 4) Pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara alat kelengkapan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- 5) Pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam upacara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal;
- 6) Pelaksanaan tata usaha Bagian Protokol;
- 7) Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat.

BAB III

PENETAPAN ISU PRIORITAS

A. Identifikasi Isu

Dalam menjalankan tugas, Bagian Protokol memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran dukungan keprotokolan, baik pada acara resmi Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia maupun kegiatan yang diselenggarakan oleh Sekretariat Jenderal. Salah satu lingkup kerja penting adalah pelaksanaan dukungan keprotokolan di bandara, yang menjadi pintu gerbang utama dalam menyambut dan melepas pimpinan maupun tamu negara.

Khususnya di Bandar Udara Soekarno-Hatta, protokoler dituntut untuk bekerja cepat, tepat, dan sigap menghadapi dinamika lalu lintas penerbangan serta jadwal kedatangan dan keberangkatan yang sering berubah. Meskipun telah dilaksanakan sesuai prosedur, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah hambatan yang mengganggu kelancaran tugas di lapangan. Hambatan-hambatan ini perlu diidentifikasi secara jelas agar dapat dicarikan solusi yang tepat.

1. Tabel Rumusan Isu

Tabel 1. Rekapitulasi Deskripsi Isu

No	Rumusan Isu	Kondisi Saat Ini (Data dan Fakta)	Dampak Apabila Isu Tidak Diselesaikan	Kondisi yang Diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN Mendukung SMART Governance
1.	Reservasi Pelayanan Keprotokolan Belum Sesuai dengan Surat Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI	Terdapat permintaan dari staf anggota untuk melakukan reservasi layanan keprotokolan bandara yang disampaikan hanya beberapa jam sebelum jadwal keberangkatan penerbangan, sehingga menyulitkan	• Tim protokol kesulitan menyiapkan segala kebutuhan secara optimal, yang menyangkut dokumen, koordinasi dengan pihak bandara, dan penempatan personel • Potensi terjadinya miskomunikasi atau kesalahan	• Proses reservasi pelayanan keprotokolan sepenuhnya mengikuti ketentuan Surat Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI, termasuk batas waktu pengajuan permintaan layanan.	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Ketidaksesuaian prosedur reservasi pelayanan keprotokolan dengan ketentuan Surat Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 161S/SEKJEN/2018 tentang Standar Pelayanan Keprotokolan Bandara berpotensi mengganggu tugas dan fungsi ASN di bidang pelayanan publik. Hal ini berdampak pada koordinasi, penempatan personel, dan kesiapan layanan yang menjadi

		proses koordinasi dan persiapan layanan secara optimal	teknis, misalnya kesalahan jadwal atau kelalaian detail protokol.	• Seluruh kebutuhan layanan dapat dipersiapkan secara optimal dengan dokumen yang lengkap dan penempatan personel yang tepat.	bagian dari pengelolaan kinerja ASN. Perencanaan dan distribusi beban kerja yang tidak tepat dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas keprotokolan. Keterkaitan dengan SMART ASN: Ketidaksesuaian prosedur reservasi dapat menurunkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan publik, sehingga bertentangan dengan prinsip SMART ASN yang menuntut ASN berintegritas, kompeten, dan profesional. Risiko miskomunikasi, kesalahan teknis, atau keterlambatan layanan akan berdampak pada citra lembaga dan kepercayaan publik.
2.	Jumlah personel yang tersedia untuk menangani penjemputan dalam rangka kunjungan kerja masih terbatas	Dalam satu hari, jumlah kedatangan dan keberangkatan yang harus dilayani berkisar antara 50–100 penumpang (pax). Layanan ini hanya ditangani oleh 10–13 orang pada setiap shift.	• Berpotensi menurunkan kualitas layanan, meningkatkan risiko keterlambatan penjemputan, serta memperbesar kemungkinan terjadinya kesalahan teknis atau miskomunikasi. • Beban kerja yang berlebihan secara terus-menerus juga dapat berdampak pada kelelahan personel, yang pada akhirnya	• Jumlah personel yang menangani penjemputan kunjungan kerja disesuaikan dengan volume kedatangan dan keberangkatan harian sehingga beban kerja lebih seimbang. • Tersedianya pembagian shift yang proporsional, dengan jumlah personel memadai untuk menangani 50–100 penumpang	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Keterbatasan jumlah personel dalam menangani penjemputan kunjungan kerja bertentangan dengan prinsip manajemen ASN yang menekankan perencanaan, pengaturan, dan pendistribusian beban kerja secara adil serta sesuai kapasitas SDM. Kondisi ini relevan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, khususnya Bagian Kedua Pasal 11, yang menegaskan bahwa salah satu tugas ASN adalah memberikan pelayanan publik secara profesional dan berkualitas. Beban kerja yang tidak proporsional dapat

			memengaruhi profesionalitas dan kesiapan mereka dalam bertugas.	per hari tanpa mengorbankan kualitas layanan. • Adanya perencanaan penugasan yang efektif dan fleksibel untuk mengantisipasi lonjakan agenda atau tamu mendadak.	mengurangi kinerja, menurunkan motivasi, serta berdampak pada kesehatan dan kesiapan ASN dalam melaksanakan tugasnya. Keterkaitan dengan SMART ASN: Keterbatasan personel berpotensi menghambat pencapaian kualitas layanan publik yang prima sebagaimana diamanatkan dalam SMART ASN. Kondisi ini dapat mengurangi orientasi pelayanan (hospitality) dan profesionalisme ASN. Pemenuhan jumlah personel yang memadai akan mendukung ASN untuk bekerja lebih responsif, adaptif, dan kompeten dalam melayani masyarakat dan tamu lembaga negara, serta memperkuat nilai BerAKHLAK khususnya pada poin berorientasi pelayanan, akuntabilitas, dan kolaboratif.
3.	Penentuan peran dan fungsi antara aspek administratif dan operasional lapangan belum diatur secara tegas	Nomor hotline reservasi layanan keprotokolan dipegang secara bergilir oleh petugas protokol sesuai jadwal shift, namun pembagian ini dilakukan secara acak tanpa pemisahan yang jelas antara petugas yang bertugas di lapangan dan yang mengelola	• Gangguan Fokus Tugas – Petugas lapangan harus membagi perhatian antara koordinasi di lokasi dan pengelolaan permintaan reservasi. • Penurunan Kecepatan Respons– Waktu respons terhadap permintaan layanan menjadi lebih lama, terutama saat aktivitas lapangan sedang padat.	• Pemisahan peran yang jelas antara petugas yang menangani tugas administratif (reservasi, dokumentasi, pelaporan) dan petugas yang fokus pada tugas operasional lapangan. • Penetapan prosedur baku terkait pembagian tugas dan jadwal penugasan yang	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Ketidakjelasan pembagian peran antara aspek administratif dan operasional dapat mengganggu efektivitas manajemen ASN, khususnya dalam pengaturan beban kerja, penempatan personel sesuai kompetensi, dan pengendalian kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun telah terdapat Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 yang mengatur tentang <i>Pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan</i>

		administrasi reservasi.	• Risiko Miskomunikasi – Potensi terjadinya kesalahan informasi baik internal maupun eksternal meningkat. • Beban Kerja Tidak Seimbang – Tugas administratif dan operasional bercampur sehingga membebani personel tertentu lebih berat. • Penurunan Kualitas Layanan – Kinerja tim menjadi reaktif dan kualitas pelayanan keprotokolan dapat menurun.	transparan dan terstruktur. • Pengelolaan nomor hotline reservasi dilakukan oleh petugas khusus administrasi sehingga petugas lapangan dapat fokus menjalankan tugas di lokasi. • Pembagian beban kerja yang seimbang sehingga kualitas pelayanan dan profesionalitas petugas terjaga.	<i>Sekretariat Jenderal serta pelaksanaan dukungan keprotokolan di bandara, implementasinya di lapangan belum sepenuhnya memberikan pedoman rinci terkait pembagian tugas administratif dan operasional.</i> Keterkaitan dengan SMART ASN: Ketiadaan pemisahan peran yang tegas berpotensi mengurangi profesionalisme, responsivitas, dan <i>hospitality</i> ASN. Dengan penerapan pembagian tugas yang jelas, ASN dapat bekerja lebih fokus, efektif, dan berorientasi pada pelayanan prima. Hal ini mendukung nilai-nilai BerAKHLAK seperti akuntabel, kolaboratif, adaptif, dan berorientasi pelayanan yang menjadi pilar penting SMART ASN.
--	--	-------------------------	--	--	--

2. Deskripsi Isu

Beberapa isu yang masih menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan tugas keprotokolan di bandara antara lain:

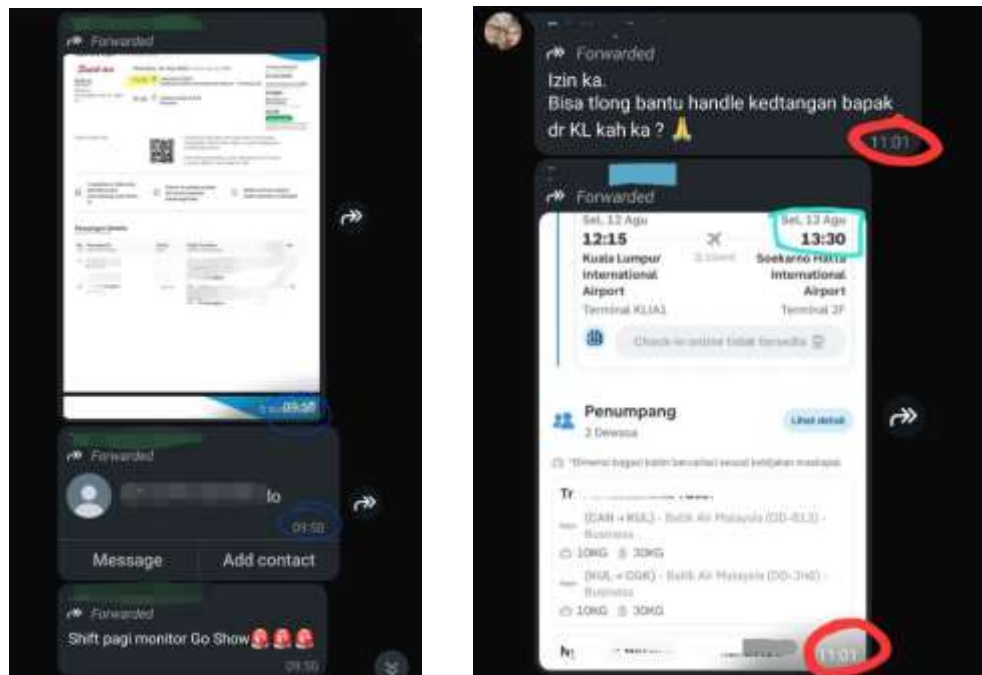
a. Deskripsi Isu Kesatu

Isu pertama yang saya identifikasi adalah reservasi pelayanan keprotokolan belum sesuai dengan Surat Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI. Dalam Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI No. 6 Tahun 2021 pasal 168 dan 169 tentang tugas dan fungsi protokol, dijelaskan bahwa bagian protokol mempunyai tugas melaksanakan dukungan keprotokolan dalam acara dan upacara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal. Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud, Bagian Protokol menyelenggarakan fungsi yang salah satunya pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara Pimpinan Dewan Perwakilan

Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal dan pelaksanaan dukungan keprotokolan di bandara.

Akan tetapi, pelaksanaan teknis mengenai alur reservasi pelayanan protokol di Bandara Soekarno Hatta seringkali tidak sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini mengacu pada Surat Keputusan Sekretaris Jenderal Nomor 161S/SEKJEN/2018 tentang Standar Pelayanan Keprotokolan Bandara yang menyebutkan bahwa reservasi pelayanan protokol harus dilakukan paling lambat H-1 sebelum jadwal keberangkatan maupun kedatangan di bandara.

Akan tetapi pada situasi lapangan yang terjadi, beberapa permintaan layanan keprotokolan bandara disampaikan secara mendadak oleh staf anggota, yakni hanya beberapa jam sebelum agenda penerbangan berlangsung. Contoh permintaan layanan keprotokolan yang disampaikan secara mendadak dapat dilihat pada **Gambar 2** berikut ini.



Gambar 2. Screen Capture Grup Reservasi Layanan Protokol Bandara Soetta

Permintaan layanan keprotokolan bandara yang disampaikan hanya beberapa jam sebelum jadwal penerbangan berdampak pada terbatasnya waktu persiapan,

sehingga koordinasi dengan pihak bandara dan maskapai menjadi kurang optimal. Kondisi ini meningkatkan risiko kesalahan teknis maupun miskomunikasi, membatasi kelengkapan pelayanan yang diberikan, serta menambah beban kerja tim protokol karena harus bekerja di bawah tekanan waktu yang tinggi.

b. Deskripsi Isu Kedua

Isu kedua yang teridentifikasi berkaitan dengan keterbatasan jumlah personel yang tersedia dalam mendukung kegiatan penjemputan pada kunjungan kerja, sedangkan volume penerbangan yang harus dilayani setiap hari relatif tinggi, yaitu berkisar antara 50 hingga 120 penumpang (pax). Kondisi ini relevan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, khususnya Bagian Kedua Pasal 11, yang menegaskan bahwa salah satu tugas ASN adalah memberikan pelayanan publik secara profesional dan berkualitas.

RESERVASI KEGIATAN APRIL 2025									
NAMA ANGGOTA	NO ANG	KOM	FLIGHT			ON DUTY	PIC	KETERANGAN	KEG
			ETD	ETA	FLIGHT DEST				
SYARIEF ALKADRIE			07:20		QG 410 CGK - PNK	MALAM HERRY			1
AHMAD NAUFAL			07:20		QG 410 CGK - PNK	MALAM HERRY			
ZULFIKAR ARSE			14:45		GA 154 CGK - BTH	PAGI FERRY			1
ANGGA PRATAMA			14:45		GA 154 CGK - BTH	PAGI FERRY			
AHMAD DOLI			06:00		GA 150 CGK - BTH	MALAM HERRY			1
AHMAD DOLI				15:10	GA 155 BTH - CGK	SIANG CAHYO			1
JOHAN ROSIHAN			08:50		ID 6658 CGK - LOP	PAGI FERRY			1
ELA SITI NURYAMAH			07:15		IU 800 CGK - TKG	MALAM HERRY			1
HUGUA				9:20	ID 6723 KDI - CGK	PAGI FERRY			1
MUSLIM			09:20		IP 102 CGK - DPS	PAGI FERRY			1
JAMILA CHATELEYA			09:20		IP 102 CGK - DPS	PAGI FERRY			
ABUBAKAR			09:20		IP 102 CGK - DPS	PAGI FERRY			
RINA SUSANNA			09:20		IP 102 CGK - DPS	PAGI FERRY			
HALIMAH			09:20		IP 102 CGK - DPS	PAGI FERRY			
BAIQ YUNITA			18:15		GA 114 CGK - PLM	SIANG CAHYO		FAMILY A-356	1
RAHMAT RAWUH			19:50		QG 882 CGK - KNO	SIANG CAHYO		FAMILY A-451	1
FATY RAHMARISA			19:50		QG 882 CGK - KNO	SIANG CAHYO		FAMILY A-451	
RAFA ARKANA			19:50		QG 882 CGK - KNO	SIANG CAHYO		FAMILY A-451	
MATINDAS J RUMAMBI				16:45	ID 6295 LUW - CGK	SIANG CAHYO			1
MARWAN DASOPANG			16:45		GA 190 CGK - KNO	SIANG CAHYO			1
DEDDY YEVRI				20:35	GA 415 DPS - CGK	SIANG CAHYO			1
ARIA BIMA				20:00	QG 687 DPS - CGK	SIANG CAHYO			1
INTAN FITRIANA				20:00	QG 687 DPS - CGK	SIANG CAHYO			
R AY KARTIKA				20:00	QG 687 DPS - CGK	SIANG CAHYO			
STURMAN PANJAITAN			06:00		GA 150 CGK - BTH	MALAM HERRY			1
SUKANDAR			07:00		IU 846 CGK - DJB	MALAM HERRY		FAMILY A-276	1
PUTU SUPADMA			05:30		IU 750 CGK - DPS	MALAM HERRY			1
HAYYU NUR MUKHLIS			05:30		IU 750 CGK - DPS	MALAM HERRY			
RIDWAN ANDI				18:10	GA 643 UPG - CGK	SIANG CAHYO			1
NASIR DJAMIL				19:20	GA 157 BTH - CGK	SIANG CAHYO			1
HERLIN HASTUTI				19:20	GA 157 BTH - CGK	SIANG CAHYO			

ABDULLAH TUASIKAL		07:55	GA 204	CGK - YIA	MALAM HERRY			
ENDANG SETYAWATI		07:55	GA 204	CGK - YIA	MALAM HERRY			
SLAMET		07:55	GA 204	CGK - YIA	MALAM HERRY			
JOHAN ROSIHAN		07:55	GA 204	CGK - YIA	MALAM HERRY			
MESAH TARIGAN		07:55	GA 204	CGK - YIA	MALAM HERRY			
ENUNG MARYATI		07:55	GA 204	CGK - YIA	MALAM HERRY			
TUKIYO		07:55	GA 204	CGK - YIA	MALAM HERRY			
VALDI RIOVIA		07:55	GA 204	CGK - YIA	MALAM HERRY			
MAYA BABY		10:00	GA 646	CGK - AMQ	PAGI FERRY	FAMILY A-135		1
ECKY AWAL		05:50	QG 940	CGK - BTH	MALAM HERRY			1
ELIZABETH HERRY			23:25	SQ 968	SIN - CGK	SIANG CAHYO	FAMILY A-71	1
MOH REZHA PUTERA			23:25	SQ 968	SIN - CGK	SIANG CAHYO	FAMILY A-71	
SITYE MAUDREY			23:25	SQ 968	SIN - CGK	SIANG CAHYO	FAMILY A-71	
DWITA RIA GUNADI		14:30	JT 122	CGK - TKG	PAGI FERRY			1
DEDE INDRA PERMANA		12:30	ID 6356	CGK - SRG	PAGI FERRY			1
INDRA WIYAN		12:30	ID 6356	CGK - SRG	PAGI FERRY			
DJOHAR ARIFIN		19:50	QG 882	CGK - KNO	SIANG CAHYO			1
AZURA			16:55	JL 725	NRT - CGK	SIANG CAHYO	FAMILY A-485	1
JUNICO SIAHAAN			22:10	EK 358	DXB - CGK	SIANG CAHYO		1
IRMADI LUBIS			22:10	EK 358	DXB - CGK	SIANG CAHYO		
MUKHLIS BASRI			22:10	EK 358	DXB - CGK	SIANG CAHYO		
MOH RANO ALFATH			16:15	GA 833	SIN - CGK	SIANG CAHYO		1
KEISHAFRYA			16:15	GA 833	SIN - CGK	SIANG CAHYO		
FERRYKA BUDIASTREANI			16:15	GA 833	SIN - CGK	SIANG CAHYO		
RHENDY KURNIAWAN			16:15	GA 833	SIN - CGK	SIANG CAHYO		
MOH ARQAFFA			16:15	GA 833	SIN - CGK	SIANG CAHYO		
M TAVFANO ALFATH			16:15	GA 833	SIN - CGK	SIANG CAHYO		
I GUSTI AGUNG			14:05	QG 943	BTH - CGK	PAGI FERRY		1
MATINDAS J RUMAMBI			18:15	ID 6275	MDC - CGK	SIANG CAHYO		1
ANDI NURHAYATI			17:50	ID 6797	UPG - CGK	SIANG CAHYO	FAMILY A-516	1
M HUSNI			23:25	QG 915	KNO - CGK	MALAM HERRY		1

Gambar 3. Sampel Jadwal Penerbangan Harian di Bandara Soekarno-Hatta

Dalam praktiknya, keterbatasan jumlah personel yang hanya berkisar 10 hingga 13 orang pada setiap shift mengakibatkan rasio beban kerja menjadi cukup tinggi, yakni sekitar 4 hingga 12 pax yang harus ditangani oleh satu orang petugas dalam satu periode kerja. Beban kerja tersebut semakin kompleks ketika jadwal kedatangan dan keberangkatan tamu berlangsung dalam waktu yang berdekatan, bahkan bersamaan, sehingga petugas dituntut untuk melakukan penanganan secara cepat, tepat, dan terkoordinasi guna menjamin kelancaran proses penjemputan, pengawalan, serta koordinasi di lapangan.

Keterbatasan jumlah personel ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, menimbulkan keterlambatan penjemputan, serta meningkatkan risiko kesalahan teknis atau miskomunikasi dengan pihak terkait seperti maskapai, pengamanan bandara, dan penyedia transportasi. Selain itu, beban kerja yang tinggi secara terus-menerus dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun mental pada petugas, yang pada akhirnya dapat memengaruhi profesionalitas, ketelitian, dan kesiapan mereka dalam menjalankan tugas. Situasi ini memerlukan evaluasi serius terhadap

kebijakan penempatan dan jumlah personel, agar layanan keprotokolan di bandara dapat berjalan optimal meskipun menghadapi volume penumpang yang padat setiap harinya.

c. Deskripsi Isu Ketiga

Identifikasi isu ketiga menunjukkan adanya penentuan peran dan fungsi antara aspek administratif dan operasional lapangan yang belum diatur secara tegas, sehingga menimbulkan tumpang tindih pekerjaan dan berpotensi menurunkan efektivitas kinerja tim. Salah satu contoh nyata terlihat pada pengelolaan nomor *hotline* reservasi layanan keprotokolan, yang saat ini dipegang secara bergilir oleh petugas protokol sesuai jadwal shift namun tanpa pembagian yang jelas antara petugas yang bertugas di lapangan dan yang menangani administrasi reservasi, sehingga petugas yang sedang menjalankan tugas lapangan, seperti penjemputan tamu, pengawalan, atau koordinasi di area kedatangan dan keberangkatan, kerap harus merespons panggilan atau pesan masuk di *hotline*.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun telah terdapat Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 yang mengatur tentang *Pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal serta pelaksanaan dukungan keprotokolan di bandara*, implementasinya di lapangan belum sepenuhnya memberikan pedoman rinci terkait pembagian tugas administratif dan operasional. Akibatnya, terjadi kesenjangan antara norma yang diatur dengan praktik pelaksanaan di lapangan.



Gambar 4. Screen Capture Grup Chat Protokol Bandara Soekarno Hatta

Kondisi ini membuat mereka harus membagi fokus antara tugas operasional yang memerlukan perhatian penuh dengan pengelolaan permintaan reservasi yang membutuhkan ketelitian administratif. Gangguan konsentrasi seperti ini dapat memengaruhi kecepatan dan ketepatan koordinasi di lapangan, memperlambat waktu respons terhadap permintaan layanan, serta meningkatkan risiko miskomunikasi baik dengan pihak internal maupun eksternal seperti maskapai dan pengelola bandara. Dalam jangka panjang, pola kerja yang tidak terstruktur ini dapat mengarah pada proses kerja yang reaktif, beban kerja yang tidak seimbang antar personel, dan penurunan kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan pembagian peran yang lebih tegas serta mekanisme penjadwalan yang terencana untuk memisahkan petugas administrasi dan petugas lapangan, sehingga masing-masing dapat menjalankan fungsinya secara optimal tanpa saling mengganggu.

B. Penetapan Isu Prioritas

1. Memilah dan Menapis Isu

Dalam memilih dan menapi isu yang ada di Bagian Protokol Setjen DPR RI penempatan Bandara Soekarno Hatta, saya menggunakan teknik USG (Urgency, Seriousness, Growth). Berikut tabel uraian terkait isu di Bagian Protokol Setjen DPR RI di Bandara Soekarno Hatta:

No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai	Peringkat Kualitas
		U	S	G		
1	Reservasi Pelayanan Keprotokolan Belum Sesuai dengan Surat Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI	3	4	4	11	II
2	Jumlah personel yang tersedia untuk menangani penjemputan dalam rangka kunjungan kerja masih terbatas	3	3	3	9	III
3	Penentuan peran dan fungsi antara aspek administratif dan operasional lapangan belum diatur secara tegas	5	5	4	14	I

Tabel 2. Pengukuran USG tiga isu pada unit kerja

Berikut Indikator yang digunakan dalam Teknik Tapisan Isu USG:

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 Bulan
4	Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3 Bulan
3	Cukup Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6 Bulan
2	Kurang Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 Tahun
1	Tidak Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu > 1 Tahun

Tabel 3. Deskripsi Kriteria Urgency (U)

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada satu unit protokol dan mitra kerja
4	Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada satu unit protokol
3	Cukup Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada protokol bandara
2	Kurang Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada semua protokoler
1	Tidak Serius	Dampak isu akan berpengaruh pada individu protokol

Tabel 4. Deskripsi Kriteria *Seriousness* (S)

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Cepat Memburuk	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 Bulan
4	Cepat Memburuk	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3 Bulan
3	Cukup Cepat Memburuk	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6 Bulan
2	Kurang Cepat Memburuk	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 Tahun
1	Tidak Cepat Memburuk	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu > 1 Tahun

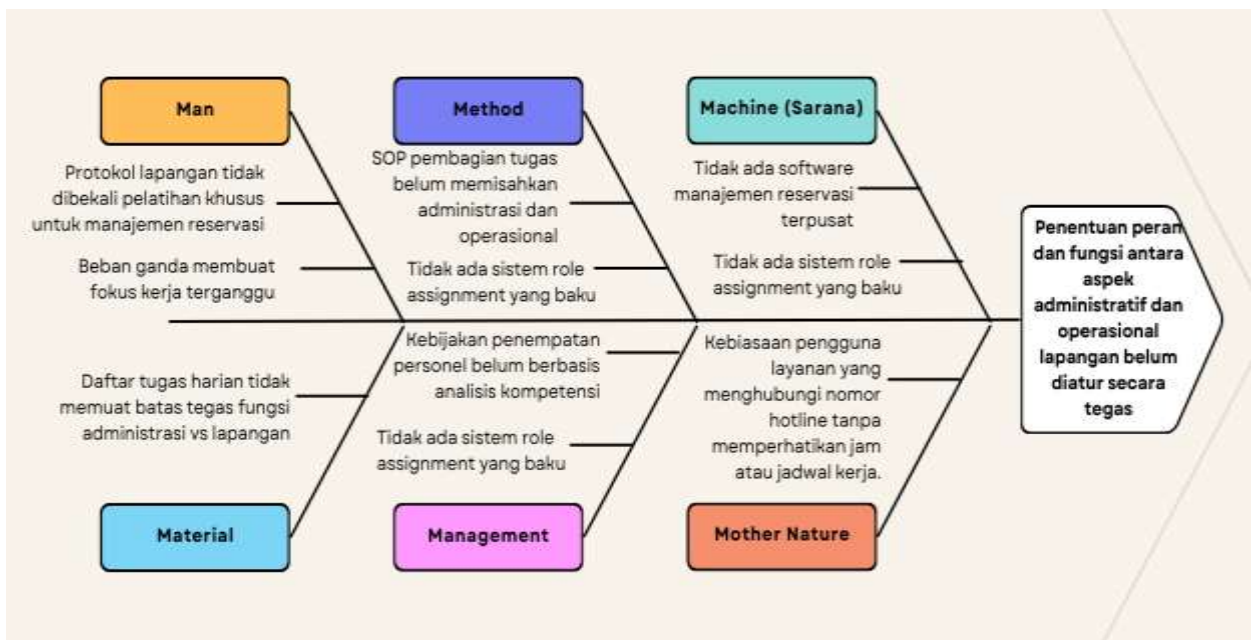
Tabel 5. Deskripsi Kriteria *Growth* (G)

Mengacu pada hasil pengukuran dengan menggunakan teknik USG, maka isu yang dipilih dan dilanjutkan untuk dibahas adalah isu tentang: *Penentuan peran dan fungsi antara aspek administratif dan operasional lapangan belum diatur secara tegas.*

C. Analisis Isu

1. Analisis Kausalitas

Pada bagian ini diuraikan penyebab dari munculnya isu yang dibahas. Teknik analisis yang dipergunakan untuk membantu menjelaskan penyebab isu tersebut adalah *fishbone diagram*. Teknik ini menekankan pada hubungan sebab akibat yang dikategorisasikan berdasarkan cabang-cabang atau aspek-aspek yang relevan dengan jenis masalah. Penyebab masalah pada tulisan ini dibagi kedalam 6 kategori, yaitu: sumber daya manusia (man), metode (method), sarana (machine), materi (material), pengaturan (management), dan lingkungan (mother nature). Dengan menggunakan teknik analisis di atas, diuraikan penyebab masalah utama (*core issue*) sebagai berikut:



Gambar 5. Diagram Fishbone

Berdasarkan analisis *fishbone* di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebab penentuan peran dan fungsi antara aspek administratif dan operasional lapangan belum diatur secara tegas dikarenakan tidak adanya sistem *role assignment* yang baku. Apabila tidak segera diatasi, situasi ini dapat mengurangi fokus dan efektivitas kerja petugas, meningkatkan risiko miskomunikasi, serta menurunkan kualitas layanan keprotokolan secara keseluruhan.

D. Pemecahan Isu

Permasalahan utama dalam aktualisasi ini menuntut adanya solusi yang tidak hanya tepat sasaran, tetapi juga sejalan dengan konsep *smart governance* bagi ASN. Salah satu pendekatan yang dianggap efektif adalah menggunakan prinsip SMART, yaitu *Specific, Measurable, Achievable, Relevant, dan Time-bound*. Prinsip ini bukan sekadar akronim, melainkan kerangka berpikir yang membantu merumuskan tujuan agar lebih fokus, dapat dipantau kemajuannya, realistis untuk dicapai, sesuai dengan kebutuhan organisasi, serta dibatasi oleh kerangka waktu yang jelas. Dengan demikian,

setiap gagasan pemecahan masalah tidak berhenti pada tataran ide, tetapi dapat diwujudkan secara terukur dan berkesinambungan, sehingga peluang keberhasilan implementasinya menjadi lebih besar.

Berdasarkan deskripsi isu, rumusan isu, dan uraian penyebab, maka gagasan pemecahan isu yang kami formulasikan adalah: **penyusunan sistem role assignment protokoler**. Sistem role assignment ini merupakan mekanisme pembagian tugas yang jelas antara protokoler yang bertugas sebagai admin hotline reservasi dan protokoler yang bertugas di operasional lapangan pada setiap shift. Sistem ini dirancang untuk menghilangkan tumpang tindih peran, mengurangi miskomunikasi, serta memastikan bahwa setiap petugas memiliki fokus kerja yang sesuai dengan penugasannya.

Model *role assignment* ini mengadopsi prinsip manajemen kerja terstruktur yang lazim digunakan dalam organisasi pelayanan publik, di mana setiap pegawai diberikan peran yang spesifik dan bergilir sesuai jadwal. Dalam konteks protokoler bandara, sistem ini akan mendukung kelancaran koordinasi antara admin hotline reservasi yang berperan sebagai pusat informasi dengan petugas lapangan yang menangani pelaksanaan teknis penjemputan dan pendampingan.

Dengan adanya sistem *role assignment*, efektivitas kerja protokoler akan meningkat karena setiap individu memahami perannya dengan baik. Selain itu, mekanisme ini juga memudahkan evaluasi kinerja melalui indikator yang terukur, seperti kecepatan respons hotline, kelancaran koordinasi, dan berkurangnya kesalahpahaman antarpetugas.

Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi struktur tim protokoler yang ada. Saat ini, protokoler bandara terbagi ke dalam empat tim dengan kepala shift yang berbeda-beda. Dari pemetaan tersebut dapat diketahui jumlah anggota setiap tim serta beban kerja masing-masing. Pemetaan ini penting sebagai dasar untuk menentukan siapa yang paling tepat ditugaskan sebagai admin *hotline* reservasi pada setiap *shift*.

Selanjutnya, dilakukan penentuan peran admin hotline reservasi. Dalam sistem *role assignment*, setiap tim diwajibkan memiliki **satu orang anggota** yang bertugas khusus mengelola hotline reservasi. Penugasannya dapat bersifat bergilir agar beban kerja terbagi merata, atau bersifat tetap bila terdapat anggota yang lebih kompeten di bidang administrasi dan komunikasi. Dengan adanya admin ini, arus informasi reservasi akan lebih terkontrol dan tersampaikan dengan baik kepada petugas lapangan.

Untuk menjamin kelancaran pelaksanaan, perlu disusun **jadwal role assignment per shift** yang memuat penugasan admin hotline reservasi sekaligus pembagian petugas lapangan. Jadwal ini harus terdokumentasi dengan jelas serta diumumkan melalui media komunikasi resmi, seperti grup internal protokoler. Kepala shift berperan penting dalam memverifikasi kejelasan pembagian tugas di timnya, sekaligus memastikan tidak ada kekosongan peran jika terjadi perubahan mendadak.

Sebagai bentuk pengendalian dan peningkatan kualitas, sistem *role assignment* ini juga perlu dilengkapi dengan mekanisme **evaluasi rutin**. Evaluasi dapat dilakukan setiap bulan dengan menggunakan indikator seperti kecepatan respons admin hotline, kelancaran koordinasi antarpetugas, dan berkurangnya miskomunikasi di lapangan. Dari hasil evaluasi ini, penyempurnaan sistem dapat dilakukan agar semakin efektif dan sesuai dengan kebutuhan.

Melalui penerapan langkah-langkah tersebut, diharapkan sistem *role assignment* dapat meningkatkan efektivitas kerja protokoler bandara. Setiap tim akan memiliki struktur peran yang konsisten: admin hotline yang fokus pada pengelolaan reservasi, petugas lapangan yang menjalankan tugas teknis, serta kepala shift yang memastikan koordinasi berjalan optimal. Pada akhirnya, solusi ini akan mendukung profesionalisme ASN dalam menjalankan tugas protokoler di Bandara Soekarno-Hatta

Indikator SMART	Deskripsi gagasan pemecahan isu
<i>Specific</i>	Menyusun sistem <i>role assignment</i> protokoler yang membagi secara tegas tugas admin <i>hotline</i> reservasi dan petugas operasional lapangan pada setiap shift.

<i>Measurable</i>	Keberhasilan <i>role assignment</i> dapat diukur dari: (1) seluruh tim memiliki admin <i>hotline</i> setiap shift, (2) minimal 80% anggota menyatakan pembagian tugas lebih jelas, dan (3) berkurangnya miskomunikasi antarpetugas.
<i>Achievable</i>	Sistem ini realistis dijalankan dengan sumber daya yang ada, menggunakan jadwal shift bergilir, grup komunikasi resmi, dan supervisi kepala shift, tanpa memerlukan anggaran tambahan.
<i>Relevant</i>	<i>Role assignment</i> relevan dengan peningkatan efektivitas kerja protokoler DPR di bandara, karena pembagian peran yang jelas memperlancar koordinasi, mempercepat respons reservasi, dan memperkuat profesionalisme ASN.
<i>Time-bound</i>	Minggu 1: Penyusunan draft <i>role assignment</i> oleh tim bersama kepala shift. Minggu 2: Sosialisasi kepada seluruh anggota tim. Minggu 3–4: Uji coba penerapan dalam shift harian, sekaligus evaluasi awal. Dengan demikian, sistem <i>role assignment</i> dapat berjalan dalam waktu 1 bulan.

Tabel 6. Aspek SMART dari gagasan *Role Assignment*

BAB 4

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Matriks Rancangan Aktualisasi

- Unit Kerja** : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat Setjen DPR RI – Bagian Protokol
- Identifikasi Isu** : 1. Reservasi pelayanan keprotokolan belum sesuai dengan surat keputusan sekretaris jenderal DPR RI
2. Jumlah personel yang tersedia untuk menangani penjemputan dalam rangka kunjungan kerja masih terbatas
3. Penentuan peran dan fungsi antara aspek administratif dan operasional lapangan belum diatur secara tegas
- Isu yang Diangkat** : Penentuan peran dan fungsi antara aspek administratif dan operasional lapangan belum diatur secara tegas
- Gagasan Pemecahan Isu** : Penyusunan sistem *role assignment* protokoler

Tabel 7. Matriks Rancangan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan dengan Nilai-nilai Dasar ASN BerAKHLAK	Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1	Identifikasi struktur tim protokoler bandara	Pemetaan jumlah anggota setiap tim dan beban kerja masing-masing dengan cara merekap jumlah layanan/flight per	Matriks beban kerja per orang pada satu shift beserta daftar potensi tumpang tindih peran	Kolaboratif: Pemetaan dilakukan dengan melibatkan seluruh kepala shift dan anggota tim	Integritas: Menjamin kejujuran dalam pemetaan serta ketepatan pembagian tugas	Mendukung efektivitas layanan protokoler di bandara

		shift, mengisi lembar observasi singkat selama 1 minggu, dan menandai peran yang sering tumpang tindih		Kompeten: Kemampuan mengidentifikasi peran yang tumpang tindih menunjukkan kemampuan dalam menganalisis masalah operasional dan mencari solusi	Profesionalisme: Melakukan pemetaan sesuai apa yang terjadi di lapangan	
		Validasi dan penetapan baseline struktur dengan cara memaparkan temuan ke kepala shift, konsultasi data, dan menyepakati baseline struktur dan kebutuhan admin hotline per shift.	Bagan struktur tim terkini	Akuntabel: Menyajikan data hasil identifikasi tim secara transparan dan sesuai fakta di lapangan Kompeten: Menunjukkan kemampuan analisis beban kerja dan pemetaan kebutuhan personel dengan metode yang sistematis Harmonis: Proses validasi dilakukan	Integritas: Menjamin kejujuran dan keterbukaan dalam penyajian data agar keputusan yang diambil berbasis fakta Hospitality: Dengan pembagian peran yang tepat, pelayanan protokol di bandara menjadi lebih ramah, cepat, dan tepat bagi tamu negara/pejabat	Mendukung terciptanya layanan keprotokolan DPR RI yang profesional, responsif, dan berstandar tinggi

				melalui konsultasi dan komunikasi terbuka dengan kepala shift sehingga terbangun hubungan kerja yang baik Adaptif: Menyesuaikan data struktur dengan dinamika penugasan protokoler yang sering berubah sesuai jadwal kedatangan dan kepulangan pejabat negara	Profesionalisme: Menyusun baseline struktur berdasarkan beban kerja dan kebutuhan riil, bukan hanya berdasarkan formalitas	
2	Penentuan admin hotline reservasi	Seleksi dan penunjukan per tim dengan cara meminta kepala shift mengajukan 2-3 nama untuk dilakukan simulasi singkat (menerima reservasi dan menyampaikan	Daftar nama protokol yang akan ditunjuk sebagai admin hotline reservasi beserta cadangan per shift	Berorientasi Pelayanan: Memastikan informasi reservasi tersampaikan dengan baik Akuntabel: Proses simulasi menjadi bukti objektif	Menguasai IT Mengutamakan pelayanan ramah serta penggunaan teknologi komunikasi	Mengoptimalkan kontrol arus informasi reservasi untuk mendukung kelancaran operasional

		broadcast), kemudian memilih satu orang per shift dan 1 orang cadangan		untuk menentukan pilihan yang dapat dipertanggung-jawabkan	Profesionalisme: Mekanisme seleksi meningkatkan mutu tata kelola tim.	
3	Penyusunan jadwal role assignment per shift	Merancang pola rotasi (mingguan/bulanan) dan menetapkan back-up untuk tiap peran	Draf jadwal rotasi (admin-lapangan-back up) per tim/shift	Kompeten: Memastikan pembagian peran sesuai keahlian dan tanggung jawab Kolaboratif: Penyusunan pola rotasi dilakukan bersama kepala shift Akuntabel: Penetapan back-up untuk tiap peran mendukung transparansi penugasan dan memastikan setiap perubahan dapat dipertanggung-jawabkan.	Integritas: Rotasi disusun secara objektif, berdasarkan kebutuhan tim, bukan kepentingan individu Hospitality: <i>Back-up</i> personel memastikan pelayanan tetap lancar dan ramah meski terjadi perubahan mendadak Entrepreneurship: Inovasi dalam menetapkan rotasi dan back-up menciptakan efisiensi serta	Mendukung sistem protokoler yang terstruktur dan minim kesalahan informasi

					mengurangi risiko gangguan layanan	
		Konsultasi dan pengesahan dengan cara membahas draf dengan kepala shift dan tim, finalisasi penempatan, dan mendefinisikan perubahan mendadak (siapa menyetujui dan bagaimana mengumumkannya)	Jadwal final tersahkan + daftar back up + prosedur perubahan mendadak	Kolaboratif: Melibatkan kepala shift shift dan anggota tim dalam diskusi serta finalisasi penempatan mencerminkan semangat kerja sama Loyal: Keputusan penempatan personel dan mekanisme perubahan mendadak menunjukkan kepatuhan terhadap aturan organisasi dan instruksi pimpinan	Profesionalisme: Penyusunan mekanisme perubahan mendadak meningkatkan kualitas tata kelola tim yang sistematis Entrepreneurship: Mendorong inovasi tata kelola tim dengan merancang sistem pengumuman dan persetujuan yang efisien	Mewujudkan keprotokolan DPR RI yang profesional dan responsif, serta menyediakan tata kelola penugasan protokol yang efisien
		Publikasi dan implementasi dengan cara mengunggah jadwal di grup WA	Tautan / <i>screen capture</i> publikasi jadwal tugas terbaru	Harmonis: Dengan membagikan jadwal secara terbuka, setiap anggota tim mendapat informasi yang sama	Integritas: Publikasi jadwal dilakukan dengan keterbukaan untuk memastikan seluruh anggota	Mewujudkan layanan protokol DPR RI yang modern dan responsif, serta menjamin kelancaran pelaksanaan

		internal setiap tim / shift		sehingga meminimalisir kesalahpahaman Akuntabel: Publikasi jadwal melalui grup WA meninggalkan jejak dokumentasi digital yang bisa dipertanggung-jawabkan	mendapat informasi yang sama Menguasai IT: Penggunaan media komunikasi digital untuk mendukung manajemen tim Hospitality: Jadwal yang transparan memberi rasa aman bagi anggota tim karena mereka tahu tanggung jawabnya	tugas protokoler secara efektif dan terstruktur.
4	Mekanisme evaluasi rutin sistem <i>role assignment</i>	Evaluasi bulanan dengan indikator kecepatan respons admin <i>hotline</i> dan koordinasi lapangan	Laporan evaluasi sistem <i>role assignment</i> dan rekomendasi perbaikan	Loyal: Meningkatkan kualitas pelayanan dengan perbaikan berkelanjutan Harmonis: Evaluasi dilakukan dengan melibatkan admin reservasi, tim lapangan, dan kepala shift agar semua	Entrepreneurship: Hasil evaluasi mendorong inovasi agar layanan makin efisien. Integritas: Hasil evaluasi disampaikan secara terbuka dan digunakan untuk	Penyempurnaan sistem untuk pelayanan protokoler yang semakin efektif dan sesuai kebutuhan

				masuk terakomodasi Kompeten: Evaluasi berbasis data memperkuat profesionalisme dalam meningkatkan kualitas pelayanan.	perbaikan tanpa bias kepentingan pribadi Profesionalisme: Pemantauan berkala memastikan layanan hotline dan koordinasi lapangan semakin cepat, tepat, dan sistematis Hospitality: Respons admin yang cepat dan koordinasi lapangan yang rapi mendukung pelayanan yang ramah dan minim hambatan.	
--	--	--	--	--	--	--

B. Jadwal Rencana Kegiatan

Pelaksanaan aktualisasi latsar sejak tahap persiapan hingga pengakhiran berlangsung mulai tanggal 1 September 2025 - 24 Oktober 2025.

Tabel 8. Matriks Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

Kegiatan	Tahapan Kegiatan	September				Oktober			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
Identifikasi struktur tim protokoler bandara	Pemetaan jumlah anggota setiap tim dan beban kerja masing-masing								
	Validasi dan penetapan baseline struktur								
Penentuan admin hotline reservasi	Seleksi dan penunjukan satu orang anggota tiap tim sebagai admin hotline reservasi								
Penyusunan jadwal role assignment per shift	Merancang pola rotasi (mingguan/bulanan) dan menetapkan back-up untuk tiap peran								
	Konsultasi dan pengesahan draf jadwal								
	Publikasi dan implementasi								
Mekanisme evaluasi rutin sistem <i>role assignment</i>	Evaluasi bulanan dengan indikator kecepatan respons admin <i>hotline</i> dan koordinasi lapangan								

BAB V

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi

Kegiatan aktualisasi ini dapat terlaksana dengan baik dan bahkan selesai lebih cepat satu minggu dari jadwal yang telah direncanakan sebelumnya. Capaian ini dimungkinkan berkat perencanaan yang matang serta koordinasi yang efektif di antara seluruh anggota tim protokoler. Setiap tahapan kegiatan dijalankan secara disiplin sesuai prioritas yang telah disusun, dengan tetap menjaga fleksibilitas dalam menyesuaikan dinamika di lapangan.

Percepatan pelaksanaan ini juga menunjukkan adanya peningkatan semangat kolaboratif di lingkungan kerja. Komunikasi antara peserta, mentor, dan kepala *shift* berlangsung intens dan terbuka, sehingga setiap kendala yang muncul dapat segera direspons tanpa menunggu waktu lama. Sebagai contoh, tahap perancangan pola rotasi, penetapan cadangan peran, dan konsultasi dengan kepala *shift* yang semula dijadwalkan pada pekan pertama dan pekan kedua Oktober berhasil diselesaikan pada pekan ketiga September, sementara proses pengesahan dan publikasi jadwal dilaksanakan segera setelahnya pada pekan keempat September.

Output dari kegiatan aktualisasi ini mulai diimplementasikan sejak pekan pertama bulan Oktober, tepatnya pada tanggal 1 Oktober. Sistem *role assignment* yang telah dirancang mulai diterapkan dalam pembagian peran di setiap *shift*, dan hasilnya menunjukkan peningkatan efisiensi dalam penugasan harian serta kejelasan tanggung jawab masing-masing petugas. Penerapan ini juga menjadi dasar evaluasi lanjutan terhadap efektivitas sistem yang dibangun, sehingga perbaikan dapat terus dilakukan secara berkelanjutan.

Keberhasilan ini tidak terlepas dari komitmen dan disiplin seluruh anggota tim dalam mematuhi jadwal yang telah ditetapkan, serta sikap fleksibel dalam menghadapi berbagai tantangan yang muncul selama proses aktualisasi berlangsung.

Tabel 9. Matriks Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi

Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Agustus				September				Oktober		
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III
Identifikasi struktur tim protokoler bandara	Pemetaan jumlah anggota setiap tim dan beban kerja masing-masing											
	Validasi dan penetapan baseline struktur											
Penentuan admin <i>hotline</i> reservasi	Seleksi dan penunjukan satu orang anggota tiap tim sebagai admin <i>hotline</i> reservasi											
Penyusunan jadwal <i>role assignment</i> per shift	Merancang pola rotasi (mingguan/bulanan) dan menetapkan back-up untuk tiap peran											
	Konsultasi dan pengesahan draf jadwal											
	Publikasi dan implementasi											
Mekanisme evaluasi rutin sistem <i>role assignment</i>	Evaluasi bulanan dengan indikator kecepatan respons admin <i>hotline</i> dan koordinasi lapangan											

B. Penjelasan Tahapan Kegiatan

Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini, setiap tahapan telah dirancang secara sistematis agar tujuan utama kegiatan dapat tercapai dengan efektif. Rangkaian kegiatan disusun berdasarkan prioritas dan kebutuhan di lapangan dengan memperhatikan waktu, sumber daya, serta dukungan dari pihak-pihak terkait. Adapun penjelasan lebih rinci mengenai setiap tahapan pelaksanaan aktualisasi akan diuraikan sebagai berikut.

1. Identifikasi Struktur Tim Protokoler Bandara

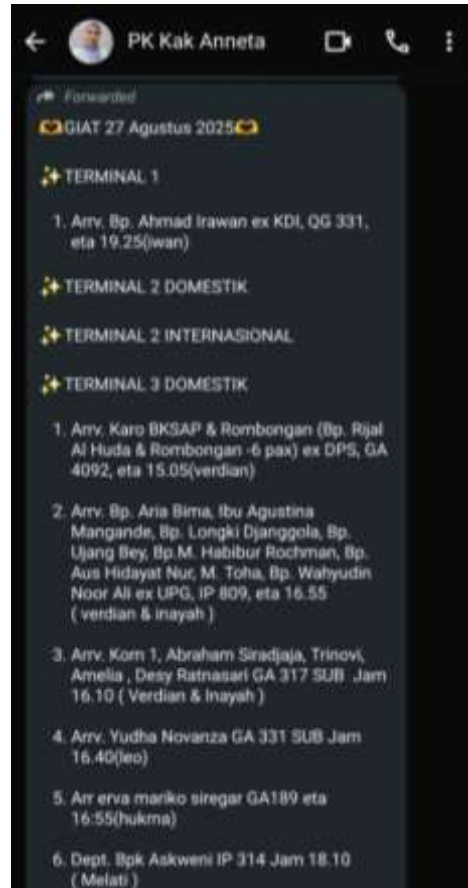
Tahap awal pelaksanaan aktualisasi difokuskan pada kegiatan identifikasi struktur tim protokoler bandara sebagai dasar untuk memahami akar permasalahan yang diangkat dalam rancangan aktualisasi. Tahapan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi aktual pembagian peran, beban kerja, serta pola koordinasi antaranggota tim yang bertugas di Bandara Soekarno–Hatta. Tahap identifikasi ini terdiri dari dua kegiatan, yaitu:

a. Pemetaan Jumlah Anggota Tim dan Beban Kerja Masing-Masing

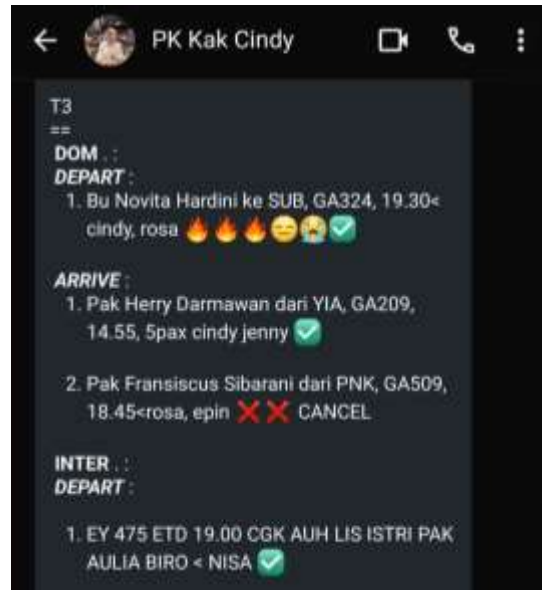
Tahap pertama difokuskan pada pemetaan struktur tim protokoler sebagai dasar empiris untuk memahami kondisi aktual di lapangan. Pelaksanaan pemetaan dilakukan pada minggu keempat bulan Agustus 2025 dengan menerapkan gabungan metode kuantitatif dan kualitatif agar gambaran yang diperoleh komprehensif. Secara kuantitatif, penulis menghimpun data administratif berupa daftar personel per tim, jadwal *shift*, rekap jumlah layanan/*flight* yang dilayani setiap *shift*, serta catatan PIC protokoler yang bertugas memegang ponsel hotline reservasi keprotokolan bandara. Secara kualitatif, digunakan teknik observasi langsung di lokasi (*shadowing*) untuk melihat praktik kerja nyata dan mekanisme koordinasi setiap tim.

Selama proses pemetaan muncul beberapa dinamika yang penting dicatat sebagai bagian dari proses pembelajaran. Pertama, variasi volume layanan antarshift menunjukkan bahwa beban kerja bersifat fluktuatif sehingga membutuhkan mekanisme rotasi dan *back-up* yang fleksibel. Kedua, peserta mengamati petugas lapangan kerap menerima interupsi administrasi saat sedang menjalankan tugas teknis, yang menurunkan efisiensi operasional. Fenomena inilah yang menjadi bukti empiris kebutuhan pemisahan peran administratif dan operasional bagi petugas protokol yang ada di Bandara Soekarno-Hatta.

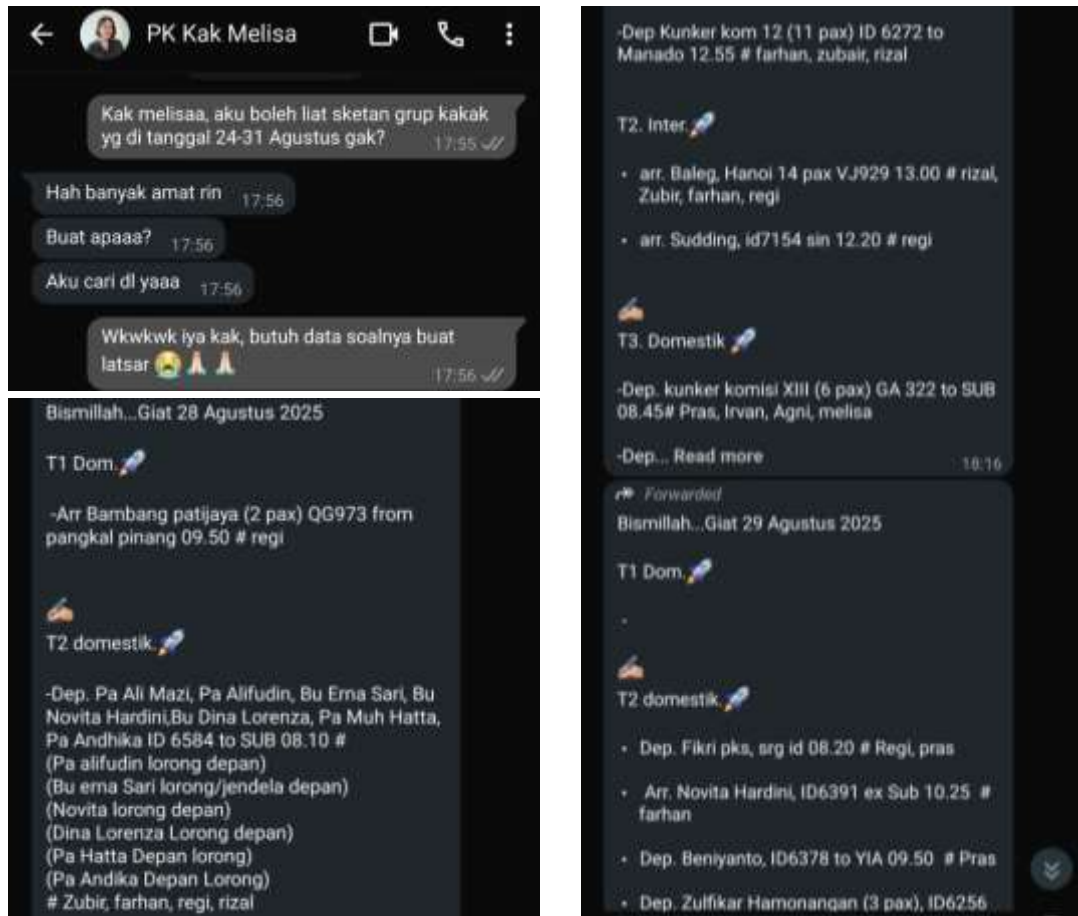
Langkah awal pada tahapan pemetaan jumlah anggota tim beserta beban kerjanya masing-masing dilakukan dengan merekap jumlah kegiatan di setiap tim melalui dokumentasi giat harian dari grup internal tim protokol.



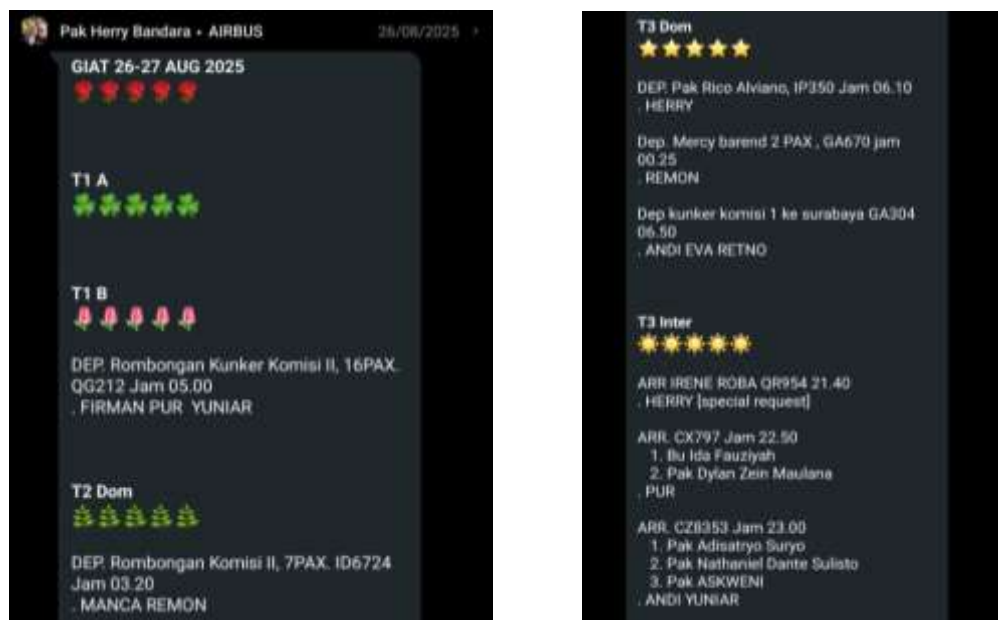
Gambar 6. Screen Capture Sampel Giat Harian Tim Cahyo



Gambar 7. Screen Capture Sampel Giat harian Tim Hendrik



Gambar 8. Screen Capture Sampel Giat Harian Tim Ferry



Gambar 9. Screen Capture Sampel Giat Harian Tim Herry

Dari hasil pendataan giat harian setiap *shift* mulai dari tanggal 24-31 Agustus 2025, diperoleh rangkuman data dan matriks beban kerja setiap personel sebagai berikut:

Tabel 10. Rekapitan Tugas Lapangan Protokol Bandara Soekarno-Hatta

Nama Tim	Waktu	Kegiatan	PIC	Keterangan
Herry	24 Agustus 2025	Arrival 1	Andika	
		Arrival 2	Helsa	
		Arrival 3	Andi & Eva	
		Arrival 4	Firman	
		Departure 1	Yuniar	PIC hotline reservasi
		Arrival 5	Purnomo	
		Departure 2	Retno & Regina	
		Departure 3	Herry	
		Departure 4	Remon & Lusi	
		Arrival 6	Manca	
		Departure 5	Retno & Eva	
		Departure 6	Firman & Purnomo	
		Arrival 7	Firman	
		Departure 7	Andi	
Herry	25 Agustus 2025	Arrival 1	Herry	
		Arrival 2	Andi	
		Arrival 3	Andika	
		Arrival 4	Herry	
		Arrival 5	Remon	
		Arrival 6	Eva	PIC hotline reservasi
		Arrival 7	Herry	
		Arrival 8	Retno & Eva	
		Arrival 9	Remon & Andika	
		Departure 1	Firman, Pur, Andi & Yuniar	
		Departure 2	Firman	
		Departure 3	Purnomo	
		Departure 4	Retno & Yuniar	
		Arrival 10	Remon	
Herry	26 Agustus 2025	Departure 1	Firman, Pur & Yuniar	
		Departure 2	Manca & Remon	
		Departure 3	Herry	
		Departure 4	Remon	
		Departure 5	Andi, Eva & Retno	
		Arrival 1	Herry	
		Arrival 2	Purnomo	
		Arrival 3	Andi & Yuniar	PIC hotline reservasi (Yuniar)
		Arrival 4	Retno & Eva	PIC hotline reservasi (Eva)
		Arrival 5	Firman	
		Arrival 6	Firman	
		Arrival 7	Manca	

Herry	27 Agustus 2025	Departure 1	Manca	
		Departure 2	Remon	
		Departure 3	Remon	
		Departure 4	Andi	
		Departure 5	Purnomo	
		Departure 6	Retno	
		Departure 7	Firman & Regina	
		Departure 8	Herry & Helsa	PIC hotline reservasi (Helsa)
		Departure 9	Retno, Lusi & Andi	
		Departure 10	Manca	
		Arrival 1	Retno & Regina	
		Arrival 2	Herry, Pur, Firman & Andi	
Herry	30 Agustus 2025	Departure 1	Retno & Yuniar	
		Departure 2	Retno & Yuniar	
		Departure 3	Andika & Purnomo	
		Departure 4	Andika	
		Departure 5	Andika & Purnomo	
		Departure 6	Firman, Andi & Purnomo	
		Departure 7	Andi & Helsa	
		Arrival 1	Andi & Lusi	PIC hotline reservasi (Lusi)
		Departure 8	Regina & Helsa	
		Departure 9	Herry	
		Arrival 2	Herry, Manca, Eva & Regina	
		Arrival 3	Manca & Eva	
		Arrival 4	Firman	
		Herry	31 Agustus 2025	Arrival 1
Departure 1	Manca			
Arrival 2	Yuniar			PIC hotline reservasi
Arrival 3	Eva & Lusi			
Departure 2	Andika & Manca			
Arrival 4	Remon			
Arrival 5	Andi			
Arrival 6	Herry, Andi & Purnomo			
Arrival 7	Retno			
Ferry	25 Agustus 2025	Arrival 1	Farhan & Gilang	
		Arrival 2	Farhan & Gilang	
		Departure 1	Farhan	
		Arrival 3	Melisa & Irvan	
		Departure 2	Melisa	
		Arrival 4	Zubir	
		Departure 3	Irvan	
		Departure 4	Irvan	
		Arrival 5	Rizal & Ferry	
		Departure 5	Rizal & Ferry	
		Departure 6	Ela	PIC hotline reservasi

		Arrival 6	Ela & Ferry	
		Arrival 7	Anggi & Pras	
		Departure 7	Anggi	
		Departure 8	Ela & Rizal	
		Arrival 8	Pras & Ferry	
		Departure 9	Pras, Irvan, Ela & Gilang	
		Departure 10	Zubir, Farhan, Anggi & Gilang	
		Departure 11	Rizal	
Ferry	26 Agustus 2025	Departure 1	Rizal, Irvan, Pras, Farhan, Ferry	
		Arrival 1	Zubir	
		Arrival 2	Ferry & Zubir	
		Departure 2	Pras	
		Arrival 3	Agnia	
		Arrival 4	Regi	PIC hotline reservasi
		Departure 3	Farhan, Irvan, Rizal, Agnia, Regi, Zubir	
		Arrival 5	Agnia	
Ferry	27 Agustus 2025	Arrival 6	Ferry	
		Arrival 1	Ela	
		Departure 1	Gilang & Melisa	
		Departure 2	Gilang & Hatta	
		Departure 3	Gilang	
		Departure 4	Melisa	PIC hotline reservasi
		Departure 5	Rizal & Melisa	
		Departure 6	Ela & Farhan	
		Arrival 2	Pras	
		Departure 7	Irvan	
		Departure 8	Anggi	
		Departure 9	Pras & Anggi	
		Arrival 3	Farhan	
		Arrival 4	Rizal & Ferry	
		Departure 10	Rizal	
Ferry	28 Agustus 2025	Arrival 1	Regi	
		Departure 1	Zubir, Farhan, Regi & Rizal	
		Departure 2	Farhan, Zubir & Rizal	
		Arrival 2	Zubir, Farhan & Regi	
		Departure 3	Pras, Irvan, Agnia & Melisa	
		Departure 4	Melisa, Irvan & Pras	
		Arrival 3	Ferry	
		Departure 5	Agnia	PIC hotline reservasi
		Departure 6	Agnia	
Ferry	29 Agustus 2025	Arrival 4	Irvan & Ferry	
		Departure 1	Regi & Pras	
		Arrival 1	Farhan	
		Departure 2	Pras	
		Departure 3	Farhan	
		Departure 4	Regi	

		Arrival 2	Ferry	
		Departure 5	Ela & Anggi	PIC hotline reservasi
		Departure 6	Anggi, Ela & Agnia	
		Departure 7	Zubir & Ferry	
		Departure 8	Agnia & Zubir	
		Departure 9	Zubir	
		Departure 10	Gilang & Rizal	
		Arrival 3	Irvan	
Ferry	31 Agustus 2025	Arrival 1	Melisa	
		Arrival 2	Regi	
		Arrival 3	Regi	
		Arrival 4	Irvan & Melisa	
		Departure 1	Farhan & Ela	
		Arrival 5	Rizal & Agnia	
		Arrival 6	Gilang & Anggi	PIC hotline reservasi (Gilang)
Cahyo	24 Agustus 2025	Arrival 1	Leo	
		Arrival 2	Leo	
		Arrival 3	Melati & Mariyana	
		Arrival 4	Angga	
		Departure 1	Iwan	
		Departure 2	Inayah	
		Departure 3	Fikri & Farah	
Cahyo	27 Agustus 2025	Arrival 1	Iwan	
		Arrival 2	Verdian	
		Arrival 3	Verdian & Inayah	
		Arrival 4	Verdian & Inayah	
		Arrival 5	Leo	
		Arrival 6	Hukma	
		Departure 1	Melati	
		Departure 2	Hukma & Melati	
		Departure 3	Fikri	
		Arrival 7	Angga	
		Arrival 8	Iwan	
		Arrival 9	Angga	
		Departure 4	Farah	
		Arrival 10	Farah, Fikri, Inayah & Mariyana	
Cahyo	28 Agustus 2025	Departure 1	Farah	
		Departure 2	Iwan	
		Departure 3	Iwan	
		Departure 4	Hukma	
		Departure 5	Mariyana & Mazhela	
		Arrival 1	Leo & Verdian	
		Departure 6	Angga	
		Arrival 2	Verdian, Leo & Angga	
		Arrival 3	Inayah & Verdian	
		Departure 7	Fikri	

Cahyo	30 Agustus 2025	Departure 1	Melati & Iwan	
		Departure 2	Leo	
		Departure 3	Angga	
		Departure 4	Fikri	
		Departure 5	Farah	
		Departure 6	Hukma & Mariyana	
Cahyo	31 Agustus 2025	Departure 1	Iwan	
		Departure 2	Leo	
		Departure 3	Farah	
		Departure 4	Mazhela & melati	
		Arrival 1	Fikri	
		Arrival 2	Angga	
Hendrik	24 Agustus 2025	Departure 1	Tulus	
		Departure 2	Jendra	
		Departure 3	Jendra & Yusuf	
		Departure 4	Waro, Irfan, Fandy, Jendra, Yusuf	
		Departure 5	Waro	
		Departure 6	Irfan	
		Departure 7	Fandy	
		Departure 8	Fandy	
		Arrival 1	Jendra	
Hendrik	25 Agustus 2025	Departure 1	Irfan	
		Departure 2	Jendra	
		Departure 3	Fandy & Cindy	PIC hotline reservasi (Cindy)
		Departure 4	Irfan	
		Departure 5	Waro	
		Departure 6	Irfan, Waro, Fandy	
		Departure 7	Tulus	
		Departure 8	Fandy, Waro, Irfan	
		Departure 9	Fandy & Tulus	
		Arrival 1	Fandy	
		Arrival 2	Fandy	
Hendrik	28 Agustus 2025	Departure 1	Yusuf	
		Departure 2	Nisa	
		Arrival 1	Nisa	
		Arrival 2	Rosa, Nisa, Cindy, Mega, Yosephin	PIC hotline reservasi (Rosa)
		Arrival 3	Nisa & Yosephin	
		Arrival 4	Nisa, Yosephin, Rosa, Mega & Cindy	
		Arrival 5	Yusuf	
		Arrival 6	Nisa & Rosa	
		Arrival 7	Mega & Cindy	
		Arrival 8	Waro	
		Arrival 9	Fandy, Irfan & Tulus	
		Arrival 10	Jendra, Waro, Irfan & Tulus	

		Arrival 11	Waro & Jendra	
Hendrik	29 Agustus 2025	Arrival 1	Yusuf & Waro	
		Arrival 2	Tulus	
		Departure 1	Irfan	
		Arrival 3	Fandy & Waro	
		Arrival 4	Nisa, Rosa, Yosephin, Cindy	
		Arrival 5	Mega, Nisa, Jenny	PIC hotline reservasi (Jenny)
		Arrival 6	Tulus	
Hendrik	30 Agustus 2025	Departure 1	Irfan, Fandy	
		Departure 2	Irfan & Fandy	
		Arrival 1	Tulus	
		Departure 3	Nisa & Cindy	
		Arrival 2	Cindy & Jenny	
		Arrival 3	Rosa & Yosephin	PIC hotline reservasi (Yosephin)
		Arrival 4	Waro & Yusuf	
		Arrival 5	Waro	
Hendrik	31 Agustus 2025	Departure 1	Yusuf	
		Arrival 1	Waro	
		Departure 2	Tulus	
		Departure 3	Fandy	
		Departure 4	Nisa, Irfan, Cindy	
		Departure 5	Fandy & Jendra	
		Arrival 1	Irfan	

Tabel 11. Matriks Beban Kerja Per Orang pada Setiap Tim

Nama Tim	Nama Anggota	Beban Kerja (24-31 Agustus)	Keterangan
Herry	Herry	11 Tugas Lapangan	
	Yuniar	8 Tugas Lapangan	3 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Andi	14 Tugas Lapangan	
	Firman	12 Tugas Lapangan	
	Purnomo	12 Tugas Lapangan	
	Manca	9 Tugas Lapangan	
	Remon	9 Tugas Lapangan	
	Retno	12 Tugas Lapangan	
	Helsa	4 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Regina	5 Tugas Lapangan	
	Andika	7 Tugas Lapangan	
	Eva	10 Tugas Lapangan	3 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Lusi	4 Tugas Lapangan	1 Hari bertugas melayani hotline reservasi
Ferry	Ferry	12 Tugas Lapangan	
	Melisa	9 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Rizal	8 Tugas Lapangan	
	Pras	11 Tugas Lapangan	
	Irvan	12 Tugas Lapangan	
	Farhan	14 Tugas Lapangan	
	Zubir	11 Tugas Lapangan	
	Regi	9 Tugas Lapangan	2 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Anggi	8 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Ela	9 Tugas Lapangan	2 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Agnia	9 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Gilang	9 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
Cahyo	Cahyo	-	Sedang cuti
	Anneta	-	Full bertugas melayani hotline reservasi / menjadi admin dalam tim
	Leo	7 Tugas Lapangan	
	Inayah	5 Tugas Lapangan	
	Iwan	7 Tugas Lapangan	
	Angga	7 Tugas Lapangan	
	Verdian	6 Tugas Lapangan	
	Farah	6 Tugas Lapangan	

	Hukma	4 Tugas Lapangan	
	Fikri	6 Tugas Lapangan	
	Mazhela	2 Tugas Lapangan	
	Mariyana	4 Tugas Lapangan	
	Melati	5 Tugas Lapangan	
Hendrik	Hendrik	-	Sedang Cuti
	Cindy	8 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Waro	13 Tugas Lapangan	
	Yusuf	7 Tugas Lapangan	
	Jendra	8 Tugas Lapangan	
	Tulus	9 Tugas Lapangan	
	Irfan	13 Tugas Lapangan	
	Fandy	15 Tugas Lapangan	
	Nisa	10 Tugas Lapangan	
	Yosephin	5 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Jenny	2 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Mega	4 Tugas Lapangan	
	Rosa	5 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi

Analisis hasil observasi yang dilakukan pada periode 24–31 Agustus 2025 di Bandara Soekarno-Hatta menunjukkan adanya potensi tumpang tindih peran antara tugas lapangan dalam penanganan kedatangan maupun keberangkatan dengan penugasan sebagai PIC hotline reservasi. Berdasarkan matriks beban kerja, sebagian besar anggota tim menerima penugasan rangkap pada hari yang sama, sehingga mereka harus menjaga responsivitas *hotline* saat tetap menjalankan mobilitas tinggi di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan penyempurnaan sistem *role assignment* melalui pemisahan yang lebih tegas antara petugas lapangan aktif dan PIC *hotline* reservasi keprotokolan. Rangkuman matriks beban kerja di atas menjadi dasar dalam menentukan pembagian peran, yaitu penunjukan petugas protokol pada setiap tim sebagai admin *shift* beserta cadangannya yang bertanggung jawab mengelola *hotline* reservasi.

- Keterkaitan dengan Nilai BerAKHLAK dan SMART ASN

Tahapan ini mencerminkan nilai-nilai BerAKHLAK, salah satunya nilai **akuntabel** melalui penggunaan data administratif yang valid dan dapat

dipertanggungjawabkan sebagai dasar pemetaan kondisi aktual di lapangan. Selain itu, metode observasi langsung menunjukkan penerapan nilai **kompeten**, karena pemetaan dilaksanakan dengan pendekatan yang tepat untuk memahami pola kerja, fluktuasi beban layanan, serta tantangan operasional secara menyeluruh. Kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan pemisahan peran administratif dan operasional juga memperlihatkan upaya peningkatan efisiensi kinerja berbasis analisis profesional.

Nilai **kolaboratif** terwujud melalui interaksi langsung dengan petugas protokol di lapangan dalam memperoleh data dan memahami situasi kerja mereka secara lebih objektif. Kegiatan ini tidak hanya memfokuskan pada angka, tetapi juga memperhatikan kondisi dan dinamika personel sebagai mitra dalam peningkatan tata kelola layanan. Seluruh proses dilakukan dengan niat memperbaiki kualitas pelayanan keprotokolan di bandara, yang mencerminkan nilai **berorientasi pelayanan** karena temuan yang diperoleh diproyeksikan untuk memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi pemangku kepentingan yang dilayani.

Tahapan ini juga mencerminkan nilai SMART ASN, dimana pengumpulan data administratif dan observasi lapangan menunjukkan komitmen pada **integritas** (keandalan data, akurasi dalam pelaporan). Kolaborasi lintas tim pada kegiatan observasi lapangan dan administrasi *hotline* mencerminkan nilai **networking**.

- Keterkaitan Kontribusi terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Kegiatan ini juga berkontribusi pada visi misi tujuan organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI. Menemukan kebutuhan pemisahan peran administratif dan operasional menunjukkan perhatian terhadap misi membentuk tata kelola kelembagaan yang profesional, baik, dan bersih.

b. Validasi dan Penetapan *Baseline* Struktur

Tahap validasi dan penetapan *baseline* struktur dilaksanakan melalui rangkaian diskusi dan pemaparan temuan kepada semua kepala *shift*, yang kemudian menghasilkan kesepakatan mengenai kebutuhan admin *hotline* reservasi per *shift*. Dalam praktiknya, proses ini melibatkan komunikasi formal dengan para pemimpin masing-masing *shift*, kemudian bersama-sama menetapkan *baseline* jumlah dan peran

admin *hotline* agar setiap *shift* dapat dipastikan memiliki dukungan administratif yang memadai.

Melalui diskusi tersebut, struktur tim menjadi lebih jelas: siapa yang menjadi admin *hotline* setiap *shift*, berapa orang yang ditugaskan, serta alokasi peran yang sebelumnya belum baku atau belum terstandarisasi. Penetapan baseline ini berfungsi sebagai semacam kontrak internal yang mengikat antar tim dalam memenuhi pelayanan reservasi protokol secara responsif. Selain itu, dengan menyampaikan temuan dan membuka ruang diskusi, peran admin *hotline* tidak lagi tersembunyi atau terkesan sebagai tambahan beban yang tidak jelas, melainkan bagian yang diakui secara resmi dalam struktur *shift*.

Secara keseluruhan, tahap ini memperjelas struktur, memperkuat koordinasi antar *shift*, memastikan bahwa fungsi admin *hotline* tidak tumpang tindih dengan tugas lapangan tanpa mekanisme yang jelas, dan mendukung terciptanya kondisi operasional yang lebih stabil dan terukur. Dengan demikian, implementasi *baseline* ini bukan semata administratif tetapi strategis dalam meningkatkan kualitas layanan protokoler.



Gambar 10. Dokumentasi saat berdiskusi dengan seluruh kepala shift

- Keterkaitan dengan Nilai BerAKHLAK dan SMART ASN

Tahap validasi dan penetapan *baseline* struktur mencerminkan pengamalan nilai-nilai BerAKHLAK. Penetapan kebutuhan admin *hotline* per *shift* menunjukkan nilai **berorientasi pelayanan**, karena struktur kerja dibangun agar layanan reservasi protokol dapat berjalan lancar, tepat waktu, dan konsisten. Nilai

kompeten juga tergambar melalui pengambilan keputusan yang didasarkan pada data pemetaan dan analisis faktual, bukan asumsi, sehingga struktur yang ditetapkan benar-benar menjawab kebutuhan operasional.

Kegiatan diskusi yang melibatkan seluruh kepala *shift* menggambarkan nilai **harmonis** dalam hubungan kerja, karena setiap perspektif diperhatikan sebagai bagian dari proses penyepakatan. Pada saat yang sama, kesediaan seluruh pihak untuk mendukung penerapan struktur yang lebih optimal mencerminkan sikap **loyal** terhadap institusi, khususnya dalam upaya memperkuat dukungan layanan protokoler bagi pelaksanaan tugas DPR RI. Sikap **adaptif** juga terlihat melalui penyesuaian struktur yang didasarkan pada fluktuasi beban layanan serta dinamika lapangan yang berubah, sehingga organisasi mampu merespons tantangan dengan fleksibel. Selain itu, metode pengambilan keputusan yang bersifat partisipatif menegaskan karakter **kolaboratif** dalam organisasi, karena hasil yang dicapai merupakan produk kerja bersama, bukan keputusan sepihak.

Tahap validasi dan penetapan *baseline* struktur juga merefleksikan penerapan nilai SMART ASN dalam praktik manajemen organisasi. Diskusi terbuka yang dilakukan dengan kepala seluruh *shift* menunjukkan **integritas** dalam proses pengambilan keputusan, karena seluruh kesepakatan ditetapkan secara transparan dan berbasis fakta hasil pemetaan. Pendekatan yang menggunakan analisis data untuk menentukan struktur peran admin *hotline* memperlihatkan **profesionalisme** dalam memastikan keputusan yang diambil sejalan dengan kebutuhan operasional. Tujuan penetapan admin *hotline* per *shift*, yaitu untuk meningkatkan kecepatan dan keramahan layanan kepada pengguna, menunjukkan implementasi nilai **hospitality** dalam pemberian layanan publik. Pelibatan setiap kepala *shift* dari unit yang berbeda sekaligus memperkuat jejaring internal (**networking**), sehingga kolaborasi dan koordinasi antartim dapat terjaga secara berkelanjutan.

- Keterkaitan Kontribusi terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Kegiatan validasi dan penetapan *baseline* struktur memiliki keterkaitan erat dengan visi, misi, dan tujuan Sekretariat Jenderal DPR RI. Visi untuk menjadi institusi yang profesional dan modern tercermin melalui proses penyelarasan

struktur tim yang didasarkan pada data serta diskusi yang melibatkan seluruh unsur pimpinan *shift*. Penataan ulang peran admin *hotline* setiap *shift* merupakan wujud dukungan konkret terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi DPR RI, karena pelayanan protokoler yang responsif menjadi bagian penting dari kelancaran kegiatan kedewanan. Selain itu, upaya memperjelas alur tanggung jawab dan memastikan kesetaraan dukungan administratif dalam setiap *shift* menunjukkan implementasi prinsip tata kelola kelembagaan yang profesional, efektif, dan bersih.

2. Penentuan Admin *Hotline* Reservasi

Tahap kedua pelaksanaan aktualisasi berfokus pada proses penentuan admin *hotline* reservasi sebagai langkah strategis dalam memperjelas pembagian peran administratif pada setiap *shift* protokoler. Tahap ini bertujuan memastikan bahwa setiap *shift* memiliki personel khusus yang berfokus pada responsivitas layanan *hotline* sehingga koordinasi pelayanan keprotokolan dapat berjalan lebih terstruktur, efisien, dan konsisten sesuai standar operasional yang diharapkan.

Setelah dilakukan diskusi dengan seluruh kepala *shift*, diperoleh daftar usulan petugas protokol yang akan ditunjuk sebagai admin *hotline* reservasi pada setiap *shift*. Nama-nama yang terpilih tercantum pada tabel berikut.

No	Kelompok Shift	Admin <i>Hotline</i> Reservasi yang Ditunjuk oleh Kashift	Cadangan Admin <i>Hotline</i> Reservasi
1	Tim Herry	Eva	Yuniar
2	Tim Ferry	Anneta	Mazhela
3	Tim Cahyo	Ela	Anggi
4	Tim Hendrik	Cindy	Mega

Tabel 12. Daftar Nama Admin *Shift* dan Cadangannya

Penunjukan protokol yang akan bertugas sebagai admin *hotline* reservasi dilakukan berdasarkan rekomendasi kepala *shift*. Rekomendasi tersebut diberikan setelah melalui observasi terhadap kinerja masing-masing protokol, khususnya dalam hal tanggung jawab dan kecepatan merespons reservasi keprotokolan yang masuk.

Protokol yang terpilih sebagai admin akan diberikan porsi tugas lapangan yang minimal, sehingga dapat lebih fokus dalam menjalankan perannya sebagai pengelola *hotline* reservasi. Sementara itu, protokol yang ditunjuk sebagai cadangan berfungsi sebagai *back-up*, yakni menggantikan peran admin utama apabila berhalangan hadir atau sedang ditugaskan di lapangan.

Penentuan admin *shift* mengalami penyesuaian beberapa hari kemudian. Pada tanggal 13 September 2025, Kepala Shift Ferry dan Kepala Shift Herry menyepakati pertukaran posisi admin *shift* yang telah ditunjuk sebelumnya. Perubahan ini dilakukan berdasarkan pertimbangan Kepala Shift masing-masing, yang menilai bahwa protokol yang sebelumnya ditunjuk sebagai admin *shift* perlu difokuskan untuk melaksanakan pendampingan keprotokolan di lapangan. Dengan demikian, petugas cadangan yang telah ditunjuk sebelumnya ditetapkan sebagai admin *shift* utama. Data perubahan penugasan admin *shift* beserta cadangannya disajikan pada tabel berikut.

No	Kelompok Shift	Admin Hotline Reservasi yang Ditunjuk oleh Kashift	Cadangan Admin Hotline Reservasi
1	Tim Herry	Yuniar	Eva
2	Tim Ferry	Anneta	Mazhela
3	Tim Cahyo	Anggi	Ela
4	Tim Hendrik	Cindy	Mega

Tabel 13. Revisi Daftar Nama Admin Shift dan Cadangannya

Penugasan yang diberikan oleh Kepala Shift ini juga telah memperoleh persetujuan dari protokol yang ditunjuk sebagai admin *hotline* reservasi beserta cadangannya. Dengan adanya kesepakatan tersebut, dapat dipastikan bahwa penugasan ini akan lebih mudah dijalankan secara konsisten dan optimal ke depannya.

- Keterkaitan dengan Nilai BerAKHLAK dan SMART ASN

Tahap penentuan admin *hotline* reservasi memiliki keterkaitan yang erat dengan nilai-nilai BerAKHLAK dan profil SMART ASN. Proses ini mencerminkan penerapan nilai **Berorientasi Pelayanan**, karena penempatan admin *hotline* di setiap *shift* dilakukan untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan konsistensi layanan reservasi protokol bagi para pemangku kepentingan.

Kejelasan pembagian tugas yang dihasilkan dari kesepakatan bersama juga menunjukkan nilai **Akuntabel**, mengingat setiap personel memiliki tanggung jawab yang spesifik dan dapat dievaluasi berdasarkan standar yang telah disusun. Pelibatan seluruh kepala *shift* dalam proses diskusi menunjukkan penghormatan terhadap kerja sama dan memperkuat hubungan **Harmonis** serta **Kolaboratif** dalam tim. Selain itu, fleksibilitas dalam menyesuaikan struktur dengan dinamika beban kerja mengilustrasikan sifat **Adaptif**, sementara komitmen seluruh personel untuk mendukung peningkatan performa layanan protokoler mencerminkan **Loyal** terhadap tugas kedinasan dan institusi.

Selain nilai-nilai tersebut, tahap ini juga menggambarkan implementasi karakteristik SMART ASN, khususnya dalam aspek **integritas** melalui transparansi dalam penetapan struktur serta **profesionalisme** dalam pengambilan keputusan berbasis fakta. Kegiatan ini memperkuat **networking** internal antarshift, serta memastikan bahwa aspek pelayanan publik dilakukan dengan etika dan keramahan (**hospitality**) melalui responsivitas admin *hotline*.

- Keterkaitan Kontribusi terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Proses penetapan admin *hotline* ini sekaligus mendukung visi Setjen DPR RI untuk menjadi organisasi yang profesional dan modern dalam memberikan dukungan layanan kepada DPR RI. Kejelasan struktur yang dihasilkan membantu memastikan bahwa pelayanan protokoler berlangsung efektif dan dapat diandalkan, sehingga selaras dengan misi organisasi untuk meningkatkan kualitas tata kelola kelembagaan dan menyediakan dukungan prima bagi pelaksanaan tugas kedewanan. Dengan demikian, tahap ini tidak hanya berfungsi sebagai upaya teknis penataan peran dalam tim, tetapi juga memiliki nilai strategis dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik serta kontribusi kelembagaan Setjen DPR RI terhadap kelancaran tugas konstitusional DPR RI.

3. Penyusunan Jadwal *Role Assignment* di Setiap *Shift*

Tahap ketiga dalam pelaksanaan aktualisasi difokuskan pada penyusunan jadwal *role assignment* yang memastikan penugasan admin *hotline* reservasi dan petugas operasional lapangan terdistribusi secara seimbang pada setiap *shift*. Penyusunan jadwal ini dilaksanakan melalui dua rangkaian kegiatan yang saling berkaitan, yakni:

a. Menyusun serta Memfinalisasi Draf Jadwal Rotasi *Shift* yang Memuat Penugasan Admin pada Setiap Kelompok *Shift*.

Tahapan ini merupakan langkah krusial dalam memastikan distribusi peran administratif dan operasional berjalan secara seimbang. Penyusunan draf jadwal dilakukan berdasarkan hasil pemetaan beban kerja dan kebutuhan admin *hotline* di setiap *shift* sehingga peran yang ditetapkan benar-benar mencerminkan kondisi aktual di lapangan. Pada proses ini, penentuan pola rotasi disusun sedemikian rupa agar tidak terjadi konsentrasi beban kerja pada individu tertentu. Finalisasi draf dilakukan melalui peninjauan menyeluruh terhadap ketepatan data, alur penugasan, ketersediaan personel, serta kesesuaian jadwal dengan dinamika layanan protokoler di bandara. Tahap ini menghasilkan dokumen jadwal *role assignment* yang baku, siap untuk divalidasi oleh Koordinator petugas protokol DPR RI yang ada di Bandara Soekarno-Hatta sebelum diberlakukan secara resmi sebagai acuan dalam penyelenggaraan tugas.



Gambar 11. Konsultasi draf final untuk jadwal rotasi *shift*

Sebelum adanya sistem *role assignment* ini, jadwal *shift* petugas protokol di Bandara Soekarno-Hatta hanya memuat pengelompokan nama-nama personel di setiap tim beserta jadwal rotasi *shift*-nya seperti yang terlampir pada gambar di bawah ini.

SCHEDULE PROTOKOL DPR RI BANDARA SOEKARNO - HATTA BULAN SEPTEMBER 2025																																					
NAMA	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30							
BIENNY	P	P	P	P	P						S	S	S	S	S							P	P	P	P	P			S	S	S	S	S			P	P
SONI	P	P	P				S	S	S	S	S					P	P	P	P	P				S	S	S	S	S			P	P	P	P	P	P	
HATTA				S	S	S	S	S			P	P	P	P	P			S	S	S	S	S					P	P	P	P	P						
IKA SRI UTAMI	P					P	P	P	P	P											P	P	P	P	P			P	P	P	P	P					
CATHY S		S	S	S	S	S					P	P	P	P	P			S	S	S	S	S					P	P	P	P	P						
ISUNDARI	P	P	P	P			S	S	S	S	S					P	P	P	P	P			S	S	S	S	S	S	S	S	S			P	P	P	
HERRY	P	P	P			S	S	M	M	M				S	S	S	M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M	M				
YUNIAR NANDA S	P	P	P			S	S	M	M	M				S	S	S	M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M	M				
ANDI	P	P	P			S	S	M	M	M				S	S	S	M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M	M				
FIRMAN	P	P	P			S	S	M	M	M				S	S	S	M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M	M				
PURNOMO	P	P	P			S	S	M	M	M				S	S	S	M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M	M				
DARMANSYAH	P	P	P			S	S	M	M	M				S	S	S	M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M	M				
REMON USANDI	P	P	P			S	S	M	M	M				S	S	S	M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M	M				
RETNO ADIYATI	P	P	P			S	S	M	M	M				S	S	S	M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M	M				
HELSA SILVIA	P	P	P			S	S	M	M	M				S	S	S	M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M	M				
REGINA ROMA D	P	P	P			S	S	M	M	M				S	S	S	M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M	M				
ANDIKA PRATAMA	P	P	P			S	S	M	M	M				S	S	S	M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M	M				
EVA HERAWATI S	P	P	P			S	S	M	M	M				S	S	S	M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M	M				
ANNISHA LUSIA N	P	P	P			S	S	M	M	M				S	S	S	M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M	M				
FERRY	S	M	M	M			S	S	S	M	M					P	P	P	P	P			S	S	M	M	M			S	S	S	M				
MELISA BUANA P	S	M	M	M			S	S	S	M	M					P	P	P	P	P			S	S	M	M	M			S	S	S	M				
AFRIZAL	S	M	M	M			S	S	S	M	M					P	P	P	P	P			S	S	M	M	M			S	S	S	M				
EKO PRASETYO	S	M	M	M			S	S	S	M	M					P	P	P	P	P			S	S	M	M	M			S	S	S	M				
RYAN MUJRAHA	S	M	M	M			S	S	S	M	M					P	P	P	P	P			S	S	M	M	M			S	S	S	M				
MOH FARHAN	S	M	M	M			S	S	S	M	M					P	P	P	P	P			S	S	M	M	M			S	S	S	M				
TEUKU ZUBIR	S	M	M	M			S	S	S	M	M					P	P	P	P	P			S	S	M	M	M			S	S	S	M				
ZARKASHI	S	M	M	M			S	S	S	M	M					P	P	P	P	P			S	S	M	M	M			S	S	S	M				
REGIANA GHANIYUU P	S	M	M	M			S	S	S	M	M					P	P	P	P	P			S	S	M	M	M			S	S	S	M				
ANGGI SATRIA K	S	M	M	M			S	S	S	M	M					P	P	P	P	P			S	S	M	M	M			S	S	S	M				
ELLA FATIYAH S	S	M	M	M			S	S	S	M	M					P	P	P	P	P			S	S	M	M	M			S	S	S	M				
AGNIA ISNI NABILA	S	M	M	M			S	S	S	M	M					P	P	P	P	P			S	S	M	M	M			S	S	S	M				
GILANG AJI SATRIA	S	M	M	M			S	S	S	M	M					P	P	P	P	P			S	S	M	M	M			S	S	S	M				

SCHEDULE PROTOKOL DPR RI BANDARA SOEKARNO - HATTA BULAN AGUSTUS 2025																																	
NAMA	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
CAHYO		S	S	S	M	M				P	P	P	P			S	S	M	M			S	S	S	M	M				P	P		
ANETA SARASWATI		S	S	S	M	M				P	P	P	P			S	S	M	M			S	S	S	M	M				P	P		
AGUSTIANES T		S	S	S	M	M				P	P	P	P			S	S	M	M			S	S	S	M	M				P	P		
INAYATULLAH		S	S	S	M	M				P	P	P	P			S	S	M	M			S	S	S	M	M				P	P		
WAN SETIAWAN		S	S	S	M	M				P	P	P	P			S	S	M	M			S	S	S	M	M				P	P		
R ANGGA THA		S	S	S	M	M				P	P	P	P			S	S	M	M			S	S	S	M	M				P	P		
VERDIAN		S	S	S	M	M				P	P	P	P			S	S	M	M			S	S	S	M	M				P	P		
FARAH FARIYAN		S	S	S	M	M				P	P	P	P			S	S	M	M			S	S	S	M	M				P	P		
AGUSTIN HUKMA S		S	S	S	M	M				P	P	P	P			S	S	M	M			S	S	S	M	M				P	P		
MUHAMMAD FIKRI		S	S	S	M	M				P	P	P	P			S	S	M	M			S	S	S	M	M				P	P		
MAZHELA HANUM		S	S	S	M	M				P	P	P	P			S	S	M	M			S	S	S	M	M				P	P		
MARIYANA AZHAR		S	S	S	M	M				P	P	P	P			S	S	M	M			S	S	S	M	M				P	P		
MELATI TIO MT		S	S	S	M	M				P	P	P	P			S	S	M	M			S	S	S	M	M				P	P		
HENDRIK	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M					S	S	S	M	M				P	P	P	P		S
CINDY PUSPITA	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M					S	S	S	M	M				P	P	P	P		S
M KHORUL WARD	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M					S	S	S	M	M				P	P	P	P		S
M YUSUF	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M					S	S	S	M	M				P	P	P	P		S
RAJENDRA	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M					S	S	S	M	M				P	P	P	P		S
TULUS SATRIO	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M					S	S	S	M	M				P	P	P	P		S
IRFAN HARNA	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M					S	S	S	M	M				P	P	P	P		S
LUTHFANDY K S	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M					S	S	S	M	M				P	P	P	P		S
ANNISA M	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M					S	S	S	M	M				P	P	P	P		S
YOSEPHINA AGATHA	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M					S	S	S	M	M				P	P	P	P		S
JENNY DWI PR	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M					S	S	S	M	M				P	P	P	P		S
MEGA OCKTAVIYAH	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M					S	S	S	M	M				P	P	P	P		S
ROSANN MEI KR	M				P	P	P	P	P			S	S	M	M					S	S	S	M	M				P	P	P	P		S
P: pagi, pk 7.00 - 15.00 S: siang, pk 15.00 - 23.00 M: malam, pk 23.00 - 7.00																																	
5 September 2025 Maulid Nabi Muhammad SAW																																	

P: pagi, pk 7.00 - 15.00 S: siang, pk 15.00 - 23.00 M: malam, pk 23.00 - 7.00
5 September 2025 : Maulid Nabi Muhammad SAW

Gambar 12. Jadwal rotasi shift periode September 2025

Setelah diberlakukannya sistem *role assignment*, jadwal *shift* petugas protokol di Bandara Soekarno-Hatta tidak hanya memuat pengelompokan nama-nama personel di setiap tim beserta jadwal rotasi *shift*-nya saja, akan tetapi sudah ada penandaan nama yang diberi keterangan sebagai admin *shift* seperti yang terlampir pada gambar di bawah ini.

SCHEDULE PROTOKOL DPR RI BANDARA SOEKARNO - HATTA BULAN OKTOBER 2025																																	
NAMA	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J
BENNY	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
SORE	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
HATTA	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
KAORI UTAMI	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
ISUNDARI	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
YOGA PRASETYO (PRAMUBAKTI)	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
HERRY	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
YUNAR NANGA S (ADMIN SHIFT)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
ANDI	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
IRMAN	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
PURNOMO	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
DARMANSYAH	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
RIMON USANDI	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
RETNO ADIYATI	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
MELISA SILVA	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
REGINA ROMA D	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
ANDRA PRATAMA	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
EVA HERAWATI S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
ANNESHA LUSIA N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
PERRY	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
ANGGI SATRIA R (ADMIN SHIFT)	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
MELISA SUANA P	M	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
AFRIZAL	M	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
EKO PRASETYO	M	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
IRWAN MUGRAHA	M	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
MOH FARHAN	M	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
TEUKU ZUBIR	M	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
ZARKASH	M	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
REGIANA GHANYIU P	M	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
ELLA FATIYAH S	M	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
AGNIA ISNI NADILA	M	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
GIKANG AJI BATRIA	M	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P

1/2

SCHEDULE PROTOKOL DPR RI BANDARA SOEKARNO - HATTA BULAN OKTOBER 2025																																	
NAMA	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J	SN	SL	R	K	J
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
CAHYO	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
ANITA SARASWATI (ADMIN SHIFT)	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
AGUSTIANES T	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
INAYATULLAH	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
IRWAN SETIAWAN	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
R. ANGGAH	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
VERDIAN	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
CATHY S	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
PARAH FARHAN	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
AGUSTIN HURMA S	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
MUHAMMAD FIKRI	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
MAZHELA HANUM	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
MARTIANA AZHAR	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
MELATI THO MT	P	P	P		S	S	M	M	M		S	S	S	M	M		P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
HENDOK	S	M	M	M				S	S	S	M	M					P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
INDY PUSPTA (ADMIN SHIFT)	S	M	M	M				S	S	S	M	M					P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
M KHORUL WARD	S	M	M	M				S	S	S	M	M					P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
M YUSUF	S	M	M	M				S	S	S	M	M					P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
RAJENDRA	S	M	M	M				S	S	S	M	M					P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
TULUS SATRIO	S	M	M	M				S	S	S	M	M					P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
IRFAN HARNA	S	M	M	M				S	S	S	M	M					P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
LUTHIPANDY K S	S	M	M	M				S	S	S	M	M					P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
ANNISA M	S	M	M	M				S	S	S	M	M					P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
JOSEPHINA AGATHA	S	M	M	M				S	S	S	M	M					P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
JENNY DWI PR	S	M	M	M				S	S	S	M	M					P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
MEGA OKTAWIYAN	S	M	M	M				S	S	S	M	M					P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
ROSAAN MELI R	S	M	M	M				S	S	S	M	M					P	P	P	P	P		S	S	M	M	M						
P: pagi, pk 7.00 - 15.00 Si: siang, pk 15.00 - 23.00 M: malam, pk 23.00 - 7.00																																	

P: pagi, pk 7.00 - 15.00 S: siang, pk 15.00 - 23.00 M: malam, pk 23.00 - 7.00

Gambar 13. Jadwal rotasi shift periode Oktober 2025

- Keterkaitan dengan Nilai BerAKHLAK dan SMART ASN

Dari perspektif nilai BerAKHLAK, langkah penyusunan draf ini mencerminkan orientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik (**berorientasi pelayanan**) karena jadwal yang jelas memastikan *hotline* selalu responsif dalam mendukung proses reservasi protokoler. Kejelasan tugas menunjukkan nilai **akuntabel** dalam bekerja, sementara penggunaan data dan analisis memperlihatkan sikap **kompeten** dalam penyusunan kebijakan internal. Penyusunan jadwal yang memperhatikan keadilan beban kerja dan dinamika *shift* mencerminkan sikap **harmonis** dan **adaptif** terhadap lingkungan kerja yang terus berubah, serta memperkuat kolaborasi antaranggota dalam menjalankan fungsi layanan.

Kegiatan ini selaras dengan karakteristik SMART ASN, terutama dalam hal **integritas** melalui transparansi dalam penyusunan penugasan, **profesionalisme** dalam penggunaan metode analitis, serta **networking** internal melalui koordinasi lintas *shift*. Jadwal yang dirancang untuk mendukung layanan *hotline* juga mencerminkan nilai **hospitality** karena berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik. Penyusunan struktur penugasan yang lebih modern menunjukkan pemanfaatan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan serta mencerminkan sikap **inovatif**.

- Keterkaitan Kontribusi terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

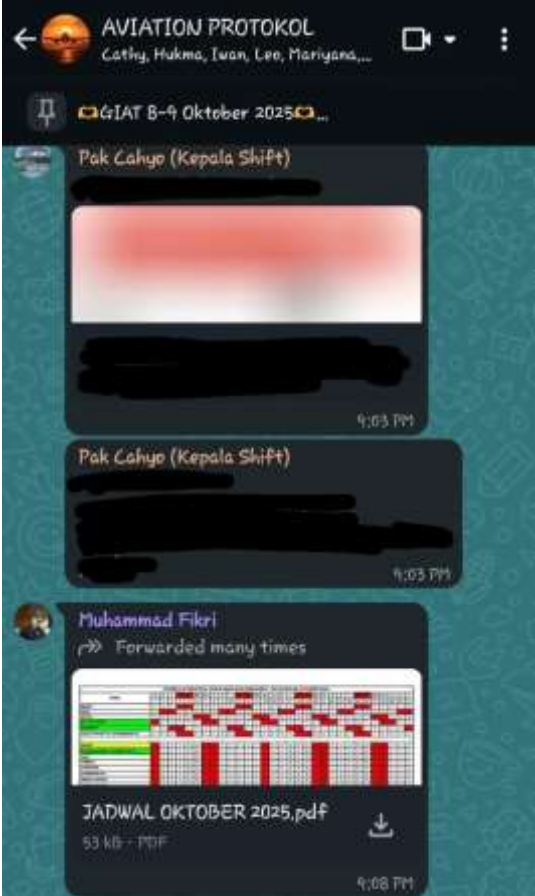
Tahap kegiatan ini mendukung visi Setjen DPR RI untuk menjadi organisasi yang profesional dan modern dalam memberikan dukungan terhadap tugas kedewanan. Keberadaan jadwal *role assignment* yang lebih terstruktur meningkatkan efektivitas tata kelola kelembagaan dan kinerja pelayanan, sehingga sejalan dengan misi Setjen DPR RI dalam menyediakan dukungan operasional yang prima, memperbaiki sistem manajemen kinerja, serta menyediakan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, tahap ini bukan sekadar tugas administratif tetapi merupakan fondasi penting dalam penguatan kualitas layanan protokoler yang menjadi bagian integral dari dukungan Setjen DPR RI kepada DPR RI.

b. Publikasi dan Implementasi

Tahap publikasi dan implementasi jadwal *role assignment* dilakukan dengan mengunggah jadwal yang telah difinalisasi ke dalam grup WhatsApp internal setiap tim protokoler. Langkah ini dilakukan untuk memastikan seluruh anggota *shift* segera memperoleh informasi yang seragam terkait penugasan admin *hotline* dan tugas operasional pada periode pelaksanaan yang telah ditetapkan. Pemanfaatan *platform* komunikasi internal tersebut dipilih karena bersifat *real-time*, mudah diakses, serta sudah menjadi media koordinasi utama dalam operasional protokoler bandara.

Bukti publikasi jadwal tugas terbaru pada setiap grup WhatsApp internal tim protokoler dapat dilihat pada tabel berikut ini.

No	Nama Tim	Screen Capture grup WA internal
1	Herry	
2	Ferry	

3	Cahyo	
4	Hendrik	

Tabel 14. Evidence publikasi dan implementasi jadwal terbaru

- Keterkaitan dengan Nilai BerAKHLAK dan SMART ASN

Kegiatan publikasi dan implementasi jadwal ini mencerminkan penerapan nilai BerAKHLAK. Kejelasan informasi yang dibagikan secara terbuka menunjukkan nilai **Akuntabel**, sementara penggunaan media

komunikasi digital mencerminkan sikap **Adaptif** terhadap perkembangan teknologi dalam mendukung tugas kedinasan. Proses implementasinya juga memperkuat **Kolaboratif** melalui peningkatan koordinasi antaranggota tim serta mencerminkan **Loyalitas** terhadap ketentuan operasional yang bertujuan meningkatkan efektivitas layanan publik. Selain itu, publikasi jadwal yang adil dan transparan menunjukkan nilai **Harmonis** dalam menjaga hubungan kerja yang inklusif dan saling menghormati.

Selain selaras dengan BerAKHLAK, aktivitas ini menunjukkan aktualisasi nilai SMART ASN, khususnya dalam pemanfaatan media digital yang mendukung **penguasaan teknologi informasi** dan meningkatkan kecepatan penyebaran informasi sebagai bagian dari **profesionalisme** kerja. Penyampaian informasi yang jelas dan tepat sasaran juga mendukung praktik **hospitality** dalam layanan internal, sementara koordinasi lintas personel secara daring menunjukkan efektivitas **networking** dalam organisasi yang modern. Kesiapan untuk menerapkan sistem baru dalam operasional tim memperlihatkan karakter **entrepreneurship** yang adaptif dan inovatif sebagai bagian dari transformasi birokrasi.

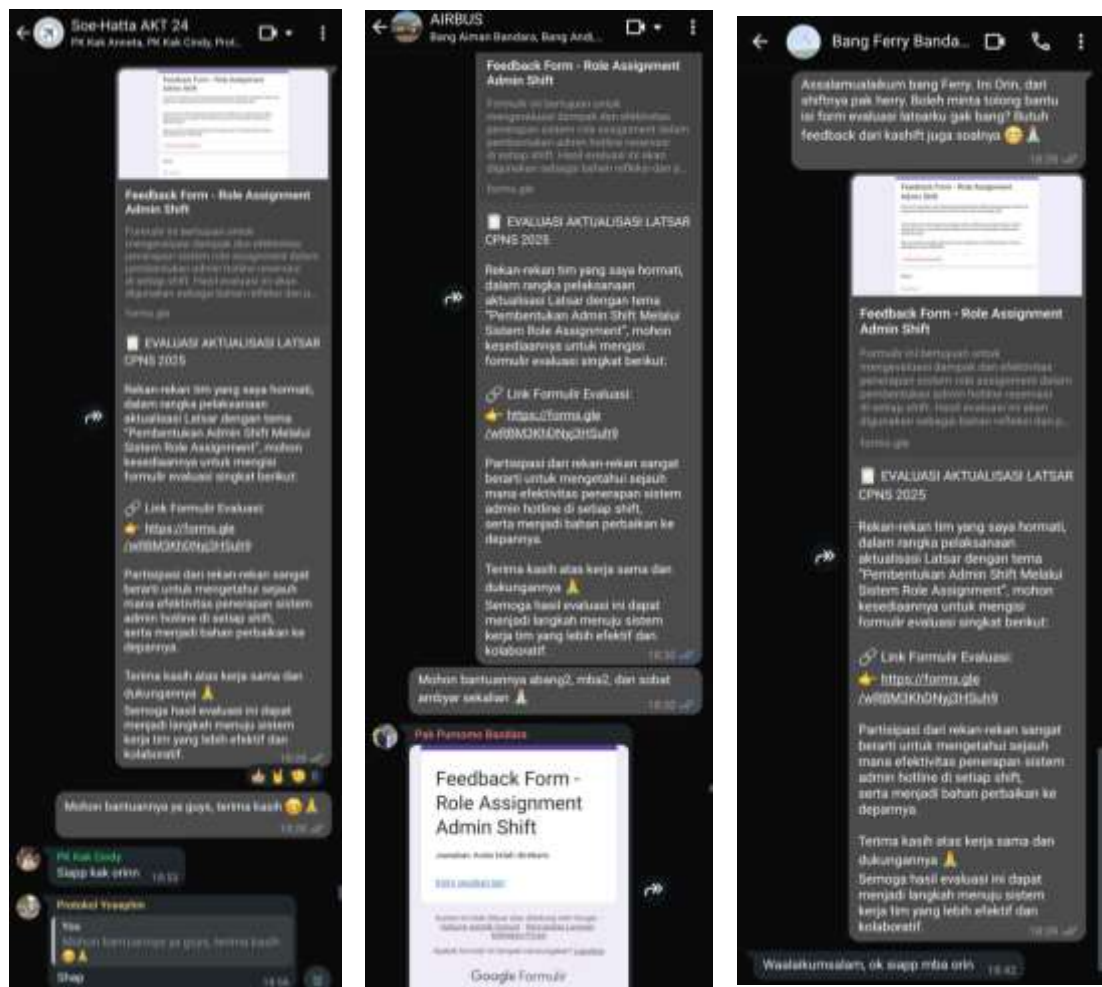
- Keterkaitan Kontribusi terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Kegiatan publikasi dan implementasi jadwal ini berkontribusi langsung terhadap pencapaian visi Setjen DPR RI untuk menjadi organisasi pendukung DPR RI yang profesional dan modern. Dengan memastikan informasi penugasan diterima secara konsisten dan tepat waktu, kegiatan ini membantu meningkatkan kualitas tata kelola layanan protokoler yang merupakan bagian dari misi organisasi untuk menyediakan dukungan prima bagi pelaksanaan fungsi kedewanan. Kejelasan dan ketertiban dalam penyampaian informasi penugasan juga memperkuat tujuan kelembagaan dalam menjaga efektivitas koordinasi dan keandalan dukungan operasional terhadap tugas konstitusional DPR RI. Dengan demikian, publikasi jadwal melalui media komunikasi digital bukan hanya tindakan administratif, tetapi juga strategi penguatan sistem kerja yang lebih transparan, adaptif, dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan publik.

4. Mekanisme Evaluasi Sistem *Role Assignment*

Tahap evaluasi sistem *role assignment* menjadi langkah penutup sekaligus pengendali mutu dalam rangkaian kegiatan aktualisasi. Mekanisme evaluasi ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner evaluasi dalam bentuk Google Form untuk memperoleh umpan balik dari kepala shift dan petugas protokol di Bandara Soekarno-Hatta, serta mengukur efektivitas penerapan pemisahan peran antara admin *hotline* reservasi dan petugas operasional lapangan setelah jadwal *role assignment* diberlakukan. Tautan kuesioner evaluasi dapat diakses pada laman <https://forms.gle/wRBM3KhDNy3HSuh9>

Tautan tersebut kemudian disebarakan ke kepala *shift* dan petugas protokol melalui grup *WhatsApp* protokol Bandara Soekarno-Hatta dan beberapa dikirimkan melalui *chat* pribadi sebagaimana yang terlampir pada gambar di bawah ini:



Gambar 14. Screen capture penyebaran link kuesioner evaluasi

Hasil pengisian kuesioner evaluasi tersebut kemudian dianalisis untuk mengukur tingkat efektivitas penerapan *role assignment* pada admin *shift*, mengetahui persepsi responden terhadap dampak pembagian peran terhadap efisiensi kerja dan koordinasi tim, serta menyusun rekomendasi perbaikan guna penyempurnaan pelaksanaan peran admin shift di masa mendatang. *Google Form* yang disebar berisi beberapa pertanyaan, sebagai berikut:

Bagian 1 dari 2

Feedback Form - Role Assignment Admin Shift

B I U

Formulir ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak dan efektivitas penerapan sistem *role assignment* dalam pembentukan admin hotline reservasi di setiap shift.
Hasil evaluasi ini akan digunakan sebagai bahan refleksi dan pengembangan sistem pembagian peran yang lebih optimal bagi tim protokol di lingkungan kerja Bandara Soekarno-Hatta.

Seluruh jawaban bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan evaluasi aktualisasi Latsar CPNS 2025.

Nama *

Teks jawaban singkat

Jabatan *

1. Kepala Shift
2. Protokoler

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Gambar 15. Screen Capture Kuesioner Evaluasi Bagian 1

Bagian 2 dari 2

Evaluasi peran admin hotline reservasi di setiap shift

Gunakan skala 1–5 dengan keterangan berikut:
 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Netral 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

Penunjukan admin hotline reservasi di setiap shift membantu memperjelas pembagian peran dalam tim.

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Gambar 16. Screen Capture Kuesioner Evaluasi Bagian 2 Pertanyaan 1

Koordinasi antara anggota tim menjadi lebih efisien setelah adanya admin hotline reservasi

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Adanya admin hotline reservasi membuat proses penanganan reservasi penerbangan Anggota DPR RI menjadi lebih cepat dan terarah.

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Gambar 17. Screen Capture Kuesioner Evaluasi Pertanyaan 2 dan 3

Sistem role assignment yang diterapkan memudahkan kepala shift dalam mengatur penugasan dan tanggung jawab anggota tim (Hanya diisi apabila anda adalah seorang Kepala Shift)

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Admin shift mampu menjalankan perannya dengan baik dan tanggap terhadap kebutuhan koordinasi lapangan.

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Gambar 18. Screen Capture Kuesioner Evaluasi Pertanyaan 4 dan 5

Secara keseluruhan, penerapan admin hotline reservasi di setiap shift berdampak positif terhadap kinerja tim protokol.

1 2 3 4 5

Apakah Anda memiliki saran untuk meningkatkan efektivitas peran admin hotline reservasi ke depannya?

Teks jawaban panjang

Gambar 19. Screen Capture Kuesioner Evaluasi Pertanyaan 6 dan 7

Kuesioner ini diisi oleh 44 responden yang terdiri atas 4 orang kepala shift dan 40 orang protokoler, atau setara dengan 75,8% dari total 58 orang petugas protokol yang ada di Bandara Soekarno Hatta. Hasil dari kuesioner ini bisa dilihat pada gambar berikut:

Nama

44 jawaban

Andi kusuma jaya

Hatta Mahendra M

Herry Ronaldo Silangit

Verdian

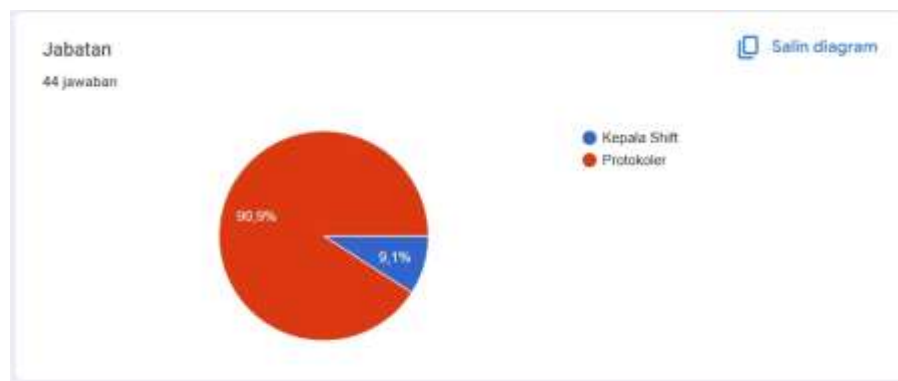
Ferry Fadly

Cindy Puspita

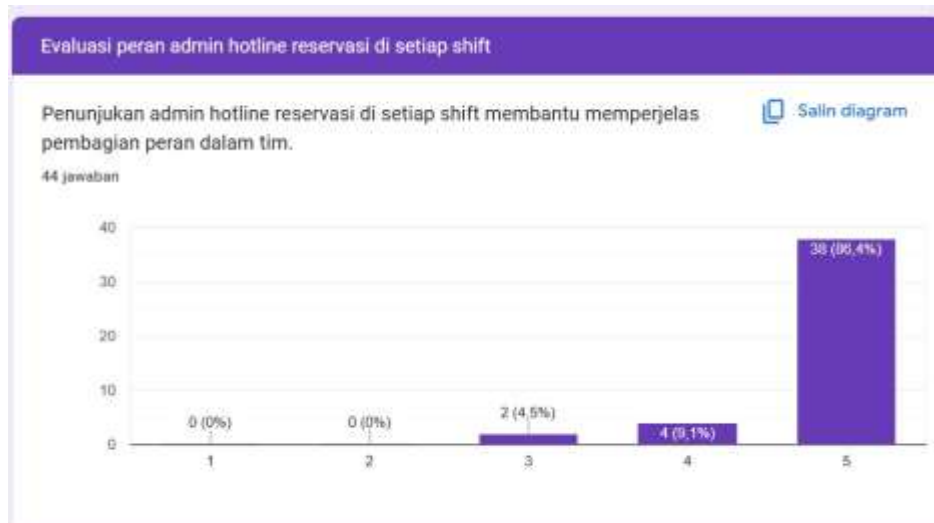
Irfan Harna

regina roma dini

Gambar 20. Sampel Nama Responden Kuesioner Evaluasi



Gambar 21. Diagram Persentase Jabatan Responden



Gambar 22. Diagram respons pertanyaan 1



Gambar 23. Diagram respons pertanyaan 2



Gambar 24. Diagram respons pertanyaan 3



Gambar 25. Diagram respons pertanyaan 4



Gambar 26. Diagram respons pertanyaan 5



Gambar 27. Diagram respons pertanyaan 6

Apakah Anda memiliki saran untuk meningkatkan efektivitas peran admin hotline reservasi ke depannya?

44 jawaban

-

Sudah baik

Tidak ada saran

Tidak ada

Semua sudah bagus, good job

Pembaharuan berkala untuk memberikan pelayanan optimal

mantappp betullll

Apakah Anda memiliki saran untuk meningkatkan efektivitas peran admin hotline reservasi ke depannya?

44 jawaban

Dengan adanya admin shift memberikan manfaat dalam mempercepat proses reservasi dan mengarahkan pembagian kerja tiap shift, lanjutkann

Agar lebih teliti dalam pembagian tugas masing" shift

Sangat bagus dan bermanfaat

Semoga bisa konsisten ke depannya sehingga pencatatan laporan reservasi bisa lebih optimal

Sebagai Admin hotline reservasi seharusnya standby 24 jam. Bergantian dg Admin yg lain.

Semangat

Lebih ditingkatkan lagi koordinasi dan komunikasinya.

Apakah Anda memiliki saran untuk meningkatkan efektivitas peran admin hotline reservasi ke depannya?

44 jawaban

Semoga tetap konsisten ya min

Selalu standby by hp kantor sesuai dgn jadwal admin yg sdh di tentukan

Sudah sangat baik terus ditingkatkan konsistensinya

Untuk admin di setiap shift disarankan bukan hanya fokus pd hotline reservasi tp jg bs sedikit membantu jika pekerjaan reservasi di tim tsb sedang padat atau full

Lanjutkan

Tidak ada, karena sistem saat ini sudah cukup baik, mungkin sambil berjalannya waktu, bisa dilihat lebih dan kurangnya sistem tersebut.

Sudah baik, lanjutkan

Gambar 28. Respons pertanyaan 7

Membantu mengingatkan protokoler dan TA/stafsus ketika ada giat

Tidak ada, sudah baik

Cukup

Semoga semua admin bisa tetap solid

sudah baik

Tidak ada, dengan ada nya peran penugasan admin tetap tiap shift akan mempermudah dalam kordinasi dan pertanggung jawaban sehingga pekerjaan protokol akan menjadi semakin efektif dan efisien

Hotline reservasi sekarang sudah lebih bagus dan berjalan efektif

Mantuuuuull

Sudah bagus..dan terus berinovasi

Apakah Anda memiliki saran untuk meningkatkan efektivitas peran admin hotline reservasi ke depannya?

44 jawaban

Sudah baik, lanjutkan

Ikut membantu untuk pengaturan seat ketika ada reservasi masuk

Belum ada saran, semoga layanan yang sudah baik ini dapat terus dipertahankan.

Sudah bagus dan amat sangat membantu

Membuat sop yang jelas saat reservasi masuk
Dan menerapkan sistem pencatatan digital

Saya harap untuk admin dapat selalu ada sesuai jadwal kerja yg sdh ditentukan karena dapat membantu megang hp reservasi jika tim yg bertugas sedang crowdit

Admin shift jangan diubah biar tidak bingung

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh 44 responden yang terdiri atas 4 orang kepala *shift* dan 40 orang protokol yang bertugas di Bandara Soekarno-Hatta, diperoleh gambaran umum bahwa penerapan sistem *role assignment* yang menugaskan protokol tertentu sebagai Admin *Shift Hotline* Reservasi dinilai telah berjalan cukup efektif dan memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan tugas keprotokolan.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kehadiran admin di setiap *shift* membantu memperlancar koordinasi antaranggota tim serta memastikan alur komunikasi dan pelaporan berjalan lebih sistematis.

Pada aspek kejelasan pembagian peran, sebagian besar responden memberikan penilaian tinggi, yang mengindikasikan bahwa sistem *role assignment* telah mampu

menjelaskan tanggung jawab setiap anggota dengan cukup baik, sehingga meminimalkan tumpang tindih tugas antara petugas lapangan dan admin *shift*.

Kemudian, untuk aspek efektivitas pelaksanaan tugas, responden menunjukkan persepsi positif terhadap kontribusi admin *shift* dalam mempercepat penanganan informasi dan koordinasi reservasi layanan protokoler. Hal ini tercermin dari kecenderungan nilai rata-rata di atas kategori “baik” pada skala penilaian, yang menggambarkan bahwa fungsi admin *shift* telah diakui bermanfaat dalam mendukung kelancaran operasional.

Secara ringkas, hasil evaluasi efektivitas *role assignment* admin *shift* dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Aspek Penilaian	Indikator yang Dinilai	Rata-rata Skor (1-5)	Skala Interpretasi
1	Pemahaman terhadap sistem <i>role assignment</i>	Tingkat pemahaman responden terhadap tujuan dan mekanisme pembagian peran admin <i>shift</i>	4,6	Responden memahami dengan baik konsep dan tujuan penerapan sistem.
2	Kejelasan pembagian peran dan tanggung jawab	Kejelasan deskripsi tugas antara admin <i>shift</i> , protokol lapangan, dan kepala <i>shift</i>	4,5	Struktur tugas dinilai jelas dan membantu koordinasi antaranggota.
3	Efektivitas komunikasi dan koordinasi antarshift	Kelancaran komunikasi, alur pelaporan, dan koordinasi antar tim	4,7	Komunikasi dinilai lebih efisien dan terarah setelah adanya admin <i>shift</i> .
4	Dampak terhadap efisiensi tugas keprotokolan	Kecepatan penyampaian informasi, kelancaran jadwal, dan penanganan reservasi	4,6	Kehadiran admin <i>shift</i> meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas.
5	Kepuasan terhadap pelaksanaan <i>role assignment</i>	Tingkat kepuasan umum terhadap sistem yang diterapkan	4,7	Sebagian besar responden merasa puas dengan hasil penerapan sistem.

Tabel 15. Hasil Evaluasi Efektivitas Sistem *Role Assignment*

Rata-rata keseluruhan: 4,62

Kategori: Baik – Efektif dan berdampak positif terhadap pelaksanaan tugas.

Dari hasil perolehan skor di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan *role assignment* admin *shift* telah berjalan dengan efektif dan diterima baik oleh mayoritas responden. Nilai rata-rata di atas 4,5 pada seluruh aspek menandakan bahwa penerapan sistem *role assignment* pada admin *shift* telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi, koordinasi, dan profesionalisme tim protokol di Bandara Soekarno-Hatta

Sementara itu, dari hasil pertanyaan terbuka, ditemukan beberapa masukan yang menyoroti pentingnya peningkatan komunikasi antarshift dan perlunya sosialisasi lanjutan terkait alur pelaporan agar setiap anggota memiliki pemahaman yang seragam. Beberapa responden juga mengusulkan adanya evaluasi berkala dan pelatihan singkat bagi admin *shift* untuk memperkuat kompetensi teknis dalam pengelolaan reservasi dan koordinasi data.

Selain melalui pengisian kuesioner oleh petugas protokol, penulis juga melakukan perbandingan terhadap matriks beban kerja petugas protokol sebelum dan sesudah diterapkannya sistem *role assignment*, khususnya dengan adanya penetapan admin *shift* pada setiap tim. Analisis ini bertujuan untuk melihat sejauh mana efektivitas kegiatan aktualisasi memberikan dampak terhadap distribusi beban kerja personel protokol di Bandara Soekarno-Hatta. Perbandingan matriks beban kerja tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 16. Matriks Beban Kerja sebelum Penerapan Sistem *Role Assignment*

Nama Tim	Nama Anggota	Beban Kerja (24-31 Agustus)	Keterangan
Herry	Herry	11 Tugas Lapangan	
	Yuniar	8 Tugas Lapangan	3 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Andi	14 Tugas Lapangan	
	Firman	12 Tugas Lapangan	
	Purnomo	12 Tugas Lapangan	
	Manca	9 Tugas Lapangan	
	Remon	9 Tugas Lapangan	

	Retno	12 Tugas Lapangan	
	Helsa	4 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Regina	5 Tugas Lapangan	
	Andika	7 Tugas Lapangan	
	Eva	10 Tugas Lapangan	3 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Lusi	4 Tugas Lapangan	1 Hari bertugas melayani hotline reservasi
Ferry	Ferry	12 Tugas Lapangan	
	Melisa	9 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Rizal	8 Tugas Lapangan	
	Pras	11 Tugas Lapangan	
	Irvan	12 Tugas Lapangan	
	Farhan	14 Tugas Lapangan	
	Zubir	11 Tugas Lapangan	
	Regi	9 Tugas Lapangan	2 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Anggi	8 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Ela	9 Tugas Lapangan	2 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Agnia	9 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Gilang	9 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
Cahyo	Cahyo	-	Sedang cuti
	Anneta	-	Full bertugas melayani hotline reservasi / menjadi admin dalam tim
	Leo	7 Tugas Lapangan	
	Inayah	5 Tugas Lapangan	
	Iwan	7 Tugas Lapangan	
	Angga	7 Tugas Lapangan	
	Verdian	6 Tugas Lapangan	
	Farah	6 Tugas Lapangan	
	Hukma	4 Tugas Lapangan	
	Fikri	6 Tugas Lapangan	
	Mazhela	2 Tugas Lapangan	
	Mariyana	4 Tugas Lapangan	
	Melati	5 Tugas Lapangan	
Hendrik	Hendrik	-	Sedang Cuti
	Cindy	8 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Waro	13 Tugas Lapangan	
	Yusuf	7 Tugas Lapangan	

	Jendra	8 Tugas Lapangan	
	Tulus	9 Tugas Lapangan	
	Irfan	13 Tugas Lapangan	
	Fandy	15 Tugas Lapangan	
	Nisa	10 Tugas Lapangan	
	Yosephin	5 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Jenny	2 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi
	Mega	4 Tugas Lapangan	
	Rosa	5 Tugas Lapangan	1 hari bertugas melayani hotline reservasi

Tabel 17. Matriks Beban Kerja setelah Penerapan Sistem *Role Assignment*

Nama Tim	Nama Anggota	Beban Kerja (12-18 Oktober)	Keterangan
Herry	Herry	10 Tugas Lapangan	
	Yuniar	4 Tugas Lapangan	Admin Shift
	Andi	11 Tugas Lapangan	
	Firman	11 Tugas Lapangan	
	Purnomo	12 Tugas Lapangan	
	Manca	9 Tugas Lapangan	
	Remon	10 Tugas Lapangan	
	Retno	9 Tugas Lapangan	
	Helsa	-	Latsar Klasikal
	Regina	-	Latsar Klasikal
	Andika	12 Tugas Lapangan	
	Eva	10 Tugas Lapangan	
Ferry	Lusi	9 Tugas Lapangan	
	Ferry	9 Tugas Lapangan	
	Melisa	8 Tugas Lapangan	
	Rizal	10 Tugas Lapangan	
	Pras	13 Tugas Lapangan	
	Irvan	12 Tugas Lapangan	
	Farhan	11 Tugas Lapangan	
	Zubir	11 Tugas Lapangan	
	Regi	-	Latsar Klasikal
	Anggi	4 Tugas Lapangan	Admin Shift
	Ela	9 Tugas Lapangan	
	Agnia	-	Latsar Klasikal
Cahyo	Gilang	13 Tugas Lapangan	
	Cahyo	9 Tugas Lapangan	
	Anneta	-	Admin Shift
	Leo	9 Tugas Lapangan	
	Inayah	9 Tugas Lapangan	
	Iwan	8 Tugas Lapangan	

	Angga	8 Tugas Lapangan	
	Verdian	6 Tugas Lapangan	
	Farah	8 Tugas Lapangan	
	Hukma	7 Tugas Lapangan	
	Fikri	-	Latsar Klasikal
	Mazhela	-	Latsar Klasikal
	Mariyana	-	
	Melati	8 Tugas Lapangan	
Hendrik	Hendrik	7	
	Cindy	3 Tugas Lapangan	Admin Shift
	Waro	12 Tugas Lapangan	
	Yusuf	13 Tugas Lapangan	
	Jendra	9 Tugas Lapangan	
	Tulus	11 Tugas Lapangan	
	Irfan	11 Tugas Lapangan	
	Fandy	13 Tugas Lapangan	
	Nisa	10 Tugas Lapangan	
	Yosephin	-	Latsar Klasikal
	Jenny	7 Tugas Lapangan	
	Mega	-	Latsar Klasikal
	Rosa	-	Latsar Klasikal

Berdasarkan data dari kedua tabel di atas, terlihat adanya perubahan beban kerja yang cukup signifikan pada petugas protokol yang ditunjuk sebagai *admin shift*. Sebelum penerapan sistem *role assignment*, beberapa petugas protokol secara bergantian menjalankan peran sebagai admin hotline reservasi sekaligus melaksanakan tugas di lapangan. Namun, setelah penetapan *admin shift*, proses reservasi keprotokolan menjadi tanggung jawab utama satu orang petugas protokol pada setiap *shift*.

Perubahan ini memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja. Petugas protokol yang bertugas di lapangan kini dapat lebih fokus dalam melakukan pendampingan keprotokolan kepada anggota DPR RI tanpa harus memantau ponsel *hotline* reservasi.

Menurut keterangan beberapa kepala *shift*, petugas yang ditunjuk sebagai admin kini telah difokuskan untuk menangani seluruh komunikasi melalui *hotline* reservasi. Apabila kondisi lapangan membutuhkan tambahan personel, *admin shift* dapat diberikan tugas pendampingan secara terbatas—misalnya pada kegiatan yang

memungkinkan mereka tetap dapat memantau *hotline*, seperti penjemputan anggota DPR RI di terminal kedatangan tanpa pengambilan bagasi.

- Keterkaitan dengan Nilai BerAKHLAK dan SMART ASN

Penerapan mekanisme evaluasi tersebut mencerminkan nilai BerAKHLAK, terutama **Akuntabel** karena hasil pelaksanaan *role assignment* diuji secara objektif untuk memastikan pencapaian target kinerja. Kegiatan evaluasi juga menunjukkan nilai **Kompeten** melalui pemanfaatan data dan informasi lapangan sebagai dasar pengambilan keputusan perbaikan. Proses yang melibatkan partisipasi seluruh pemangku kepentingan internal menggambarkan nilai **Kolaboratif** dan **Harmonis**, karena masukan dari berbagai pihak dihargai sebagai bagian dari penyempurnaan sistem. Selain itu, kemampuan sistem untuk terus diperbarui sesuai hasil evaluasi menggambarkan karakter **Adaptif**, dan komitmen organisasi untuk mempertahankan kualitas layanan protokoler mencerminkan **Loyal** serta **Berorientasi Pelayanan**.

Dalam perspektif SMART ASN, evaluasi ini merupakan wujud **integritas** dan **profesionalisme**, karena seluruh temuan dan perbaikan dilakukan berdasarkan fakta operasional yang terukur. Penguatan saluran komunikasi internal dalam evaluasi menunjukkan kemampuan **networking**, serta responsivitas terhadap dinamika layanan yang berkaitan dengan nilai **hospitality**. Sikap proaktif dalam mengidentifikasi potensi perbaikan mengandung unsur **entrepreneurship**, sedangkan penggunaan dokumentasi dan data evaluatif mencerminkan **pemanfaatan teknologi informasi** sebagai alat pendukung transformasi kerja yang berkelanjutan.

- Keterkaitan Kontribusi terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Tahap evaluasi ini mendukung pencapaian visi Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai organisasi yang profesional dan modern dalam memberikan dukungan terhadap pelaksanaan tugas kedewanan. Hasil evaluasi memberikan dasar yang kuat bagi peningkatan efektivitas tata kelola kelembagaan sesuai misi organisasi, terutama dalam penyediaan dukungan operasional yang prima dan pengelolaan kinerja yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, mekanisme evaluasi tidak hanya menjadi bagian pelengkap sistem *role assignment*, tetapi juga

instrumen strategis untuk memastikan bahwa peningkatan kualitas layanan protokoler di Bandara Soekarno–Hatta terus memenuhi standar dukungan optimal bagi DPR RI.

C. Stakeholder

Stakeholder memiliki peran penting dalam memastikan seluruh pihak yang terkait dengan kegiatan dapat terlibat dan berkontribusi secara efektif. Stakeholder mencakup individu, kelompok, atau organisasi yang memiliki kepentingan maupun pengaruh terhadap penyelenggaraan suatu proyek atau kegiatan. Adapun stakeholder yang terlibat dalam pelaksanaan aktualisasi ini terbagi atas pemangku kepentingan internal DPR RI dan pemangku kepentingan eksternal.

Berikut ini adalah pemangku kepentingan internal DPR RI:

- 1) Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, termasuk anggota alat kelengkapan dewan (AKD), selaku penerima utama layanan protokoler di bandara.
- 2) Deputy Bidang Persidangan yang membawahi unit kerja yang menangani fungsi protokoler secara keseluruhan
- 3) Biro Protokol dan Humas, selaku unit teknis yang langsung bertanggung jawab terhadap pelaksanaan protokoler sekaligus menjadi pihak yang mengkoordinasikan kebutuhan instansi dengan instansi eksternal
- 4) Bagian Protokol selaku pelaksana dan yang menugaskan protokoler untuk melakukan pendampingan keprotokolan di bandara

Adapun pemangku kepentingan eksternal, antara lain:

- 1) Otoritas Bandara Soekarno-Hatta (Angkasa Pura II) sebagai penyedia fasilitas bandara selaku pihak yang memberikan izin akses kepada petugas protokol untuk memasuki area terbatas, seperti area kedatangan maupun keberangkatan. Otoritas bandara juga melakukan koordinasi aspek keamanan bersama petugas protokol guna memastikan kelancaran dan keselamatan anggota DPR RI selama proses pendampingan penerbangan.

- 2) Maskapai Penerbangan sebagai pihak yang berkontribusi dalam penyampaian informasi mengenai jadwal, nomor penerbangan, serta waktu kedatangan anggota DPR RI. Maskapai juga dapat memberikan pemberitahuan terkait kebutuhan khusus yang mungkin diperlukan oleh anggota DPR, termasuk dukungan mobilitas atau layanan akomodasi tambahan. Selain itu, maskapai membantu kelancaran proses *check-in*, *boarding* dan penyediaan VIP lounge sehingga penjemputan dapat berjalan lebih tertib dan efisien.
- 3) Imigrasi dan Bea Cukai selaku pihak yang memiliki peran penting dalam proses koordinasi apabila terdapat perjalanan anggota DPR ke luar negeri. Instansi tersebut memberikan dukungan terkait pemeriksaan dokumen perjalanan, pengurusan izin keluar maupun masuk wilayah negara, serta memastikan kelancaran proses kepabeanan sesuai ketentuan yang berlaku. Koordinasi yang baik antara petugas protokol dan pihak Imigrasi serta Bea Cukai diperlukan untuk menjaga keamanan, ketertiban, dan kepastian prosedur selama pelaksanaan tugas keprotokolan pada perjalanan internasional.

D. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala

Penerapan *role assignment* tidak terlepas dari beberapa kendala yang muncul dalam proses transisi kerja, salah satunya berkaitan dengan distribusi beban kerja dan ketersediaan personel. Pada periode tertentu, jumlah layanan kedatangan atau keberangkatan dapat meningkat secara signifikan, sehingga admin *hotline* yang telah dijadwalkan berpotensi membutuhkan dukungan tambahan. Strategi yang diterapkan yaitu dengan menerapkan mekanisme *back-up person* yang telah ditetapkan sebelumnya dalam jadwal rotasi, sehingga beban tugas tetap terjaga tanpa mengganggu kualitas pelayanan.

Selain itu, kedisiplinan terhadap jadwal awalnya menjadi tantangan karena perubahan pola kerja mempengaruhi ritme dan kebiasaan individu, terutama terkait kesiapsiagaan dalam memantau *hotline* pada waktu yang ditentukan. Untuk mengatasinya, diterapkan monitoring harian oleh kepala shift dan koordinator angkatan serta evaluasi responsivitas *hotline* secara berkala untuk memastikan pemenuhan standar waktu tanggap.

Selanjutnya ditemukan kendala penting yaitu bahwa admin *shift* yang sebelumnya ditunjuk jarang berkoordinasi, sehingga informasi sering terputus dan tidak terdokumentasi dengan baik. Untuk mengatasi permasalahan ini dibentuk grup WhatsApp khusus admin protokol, tempat koordinasi berjalan lebih aktif setiap hari serta memungkinkan pelaporan

kondisi secara *real-time*. Grup ini dimonitor langsung oleh admin umum dan koordinator protokol agar pengendalian alur informasi tetap terjaga dan setiap permasalahan yang muncul dapat segera direspons.

E. Analisis Dampak

Untuk mengukur efektivitas sistem, dilakukan evaluasi melalui observasi lapangan dan survei internal terhadap 44 anggota tim protokol. Data berikut merupakan hasil estimatif berbasis *benchmarking* untuk menggambarkan perbandingan sebelum dan sesudah penerapan sistem:

Indikator	Sebelum Sistem <i>Role Assignment</i>	Sesudah Sistem <i>Role Assignment</i>	Perubahan (%)
Kecepatan respons admin <i>hotline</i> terhadap permintaan layanan	10 menit (rata-rata waktu <i>respon</i> manual saat petugas merangkap tugas lapangan)	Di bawah 3 menit	↑ 70% lebih cepat
Ketepatan jadwal rotasi dan kehadiran petugas	87%	98%	↑ 11% meningkat
Kepuasan anggota tim terhadap kejelasan peran (skala 1–5)	3,2	4,6	↑ 43% meningkat

Tabel 18. *Benchmarking Dampak Sebelum dan Sesudah Sistem Role Assignment*

Peningkatan paling signifikan terjadi pada kecepatan respons yang menjadi indikator utama pelayanan keprotokolan. Dengan pembagian peran yang tegas, proses koordinasi berjalan lebih lancar dan tim mampu beradaptasi terhadap perubahan jadwal mendadak tanpa mengorbankan kualitas layanan.

Sistem ini juga meningkatkan efisiensi rotasi kerja serta memastikan beban kerja terbagi merata di setiap *shift*. Dengan demikian, tujuan organisasi untuk menciptakan layanan keprotokolan yang profesional, cepat, dan terkoordinasi tercapai secara nyata.

Penerapan sistem *role assignment* membawa dampak nyata terhadap efektivitas kinerja individu maupun organisasi. Dampak tersebut dapat dikategorikan ke dalam empat lapisan hasil (3T + Outcome) berikut:

1. Terukur (*Quantifiable Outcome*)

Hasil pengamatan dan evaluasi internal menunjukkan peningkatan yang signifikan pada aspek kinerja layanan keprotokolan di Bandara Soekarno–Hatta. Berdasarkan

hasil simulasi berbasis *benchmarking* diperoleh perbandingan estimatif sebagai berikut:

- Kecepatan respons admin hotline meningkat 70%, dari rata-rata 10 menit menjadi kurang dari 3 menit per permintaan layanan.
- Ketepatan jadwal rotasi dan kehadiran petugas meningkat 11%
- Kepuasan anggota tim terhadap kejelasan peran meningkat 43%, dari skor 3,2 menjadi 4,6 (skala 1–5).

Peningkatan angka-angka tersebut memperlihatkan bahwa sistem yang terstruktur mampu mempercepat proses pelayanan, menurunkan beban administratif, dan meningkatkan keandalan koordinasi antarpetugas.

2. Teruji (*Validated Outcome*)

Sistem *role assignment* telah diuji selama empat minggu dalam situasi operasional nyata dengan supervisi langsung dari mentor, coach, dan kepala shift. Hasil uji lapangan menunjukkan bahwa pembagian peran administratif dan lapangan berhasil memperkuat fokus kerja serta menurunkan potensi tumpang tindih penugasan.

Seluruh stakeholder tim protokol menyatakan penerimaan positif terhadap sistem baru ini karena dinilai lebih adil, transparan, dan mudah direplikasi. Mekanisme evaluasi mingguan juga memastikan sistem terus disempurnakan berdasarkan masukan lapangan.

3. Terbukti Eviden (*Evidence-Based Outcome*)

Hasil aktualisasi didukung oleh eviden administratif dan visual yang lengkap, antara lain:

- Tabel perbandingan sebelum–sesudah sistem, menunjukkan perubahan nyata dalam indikator efisiensi kerja;
- Tangkapan layar komunikasi resmi di grup koordinasi admin *shift*;
- Formulir monitoring evaluasi mingguan yang disahkan oleh kepala bagian;
- Dokumentasi kegiatan validasi struktur tim dan publikasi jadwal rotasi di grup kerja.

Kehadiran eviden tersebut membuktikan bahwa hasil kegiatan bukan asumsi, melainkan berdasarkan bukti kerja nyata di lingkungan Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat Setjen DPR RI.

4. Outcome Organisasi (*Institutional Impact*)

Dampak sistem *role assignment* meluas ke seluruh ekosistem kerja dan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Dampak Positif

Penerapan *role assignment* memberikan dampak positif signifikan terhadap peningkatan efektivitas fungsi pelayanan keprotokolan. Pemisahan yang jelas antara peran petugas admin hotline dan petugas lapangan meningkatkan fokus dalam bekerja, sehingga respons terhadap reservasi dan kebutuhan layanan menjadi lebih cepat dan tepat sasaran. Selain itu, alur komunikasi menjadi lebih terstruktur dan risiko miskomunikasi berkurang karena setiap fungsi memiliki titik tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik. Jadwal rotasi yang adil dan berbasis beban kerja juga mendorong peningkatan motivasi dan kepuasan kerja personel, yang pada akhirnya berkontribusi pada kualitas pelayanan publik yang lebih konsisten.

b. Dampak Bagi Anggota DPR RI dan Pimpinan

Bagi Anggota DPR dan pimpinan yang dilayani, sistem ini membawa peningkatan nyata dalam hal reliabilitas dan kenyamanan pelayanan protokoler. Respons administrasi reservasi menjadi lebih cepat, akurat, dan terkoordinasi dengan baik, termasuk dalam situasi mendesak seperti perubahan jadwal penerbangan yang mendadak. Keberadaan mekanisme kerja yang lebih profesional ini juga memperkuat kepercayaan pemangku kepentingan terhadap kualitas dukungan yang diberikan oleh Setjen DPR RI.

c. Dampak Bagi Petugas Protokol

Bagi petugas protokoler, sistem *role assignment* memberikan kejelasan mengenai tugas dan tanggung jawab serta mengurangi beban ganda yang sebelumnya dihadapi. Peningkatan struktur kerja ini memudahkan dalam pengelolaan waktu, mengurangi potensi kelelahan operasional, dan menciptakan ritme kinerja yang lebih sehat. Koordinasi yang lebih lancar melalui grup komunikasi khusus admin *shift* juga membantu petugas dalam melaporkan kendala dengan cepat sehingga solusi dapat diperoleh segera. Pada saat yang sama, sistem rotasi memungkinkan pemerataan pengalaman dan peningkatan kompetensi individual dalam berbagai aspek tugas keprotokolan.

d. Dampak Bagi Organisasi

Bagi Setjen DPR RI sebagai institusi, sistem ini menjadi instrumen penting dalam peningkatan tata kelola kelembagaan. *Role assignment* yang terstruktur menunjukkan implementasi reformasi birokrasi dalam wujud peningkatan efektivitas kerja, pemanfaatan data, serta penguatan akuntabilitas kinerja ASN. Keandalan pelayanan protokol yang lebih tinggi juga berkontribusi pada peningkatan citra dan reputasi organisasi sebagai pendukung utama pelaksanaan tugas kedewanan DPR RI. Secara keseluruhan, sistem ini memperkuat keselarasan antara manajemen lapangan dengan tujuan strategis organisasi.

e. Dampak Jangka Pendek (0-3 Bulan)

Pada periode awal implementasi, dampak yang terlihat meliputi peningkatan responsivitas *hotline* reservasi, perbaikan koordinasi harian, serta pengurangan miskomunikasi antara admin dan petugas lapangan. Adanya pemantauan ketat dari kepala *shift* mendukung proses penyesuaian perilaku kerja sehingga struktur baru dapat diterima dan diterapkan secara disiplin. Dampak positif lainnya yaitu meningkatnya efektivitas penanganan layanan protokoler dalam skala operasional sehari-hari.

f. Dampak Jangka Menengah (3-12 Bulan)

Dalam rentang waktu ini, sistem *role assignment* diharapkan semakin matang dan stabil. Distribusi beban kerja yang seimbang akan menurunkan risiko *burnout*, meningkatkan motivasi, serta memperkuat komitmen anggota tim terhadap profesionalisme kerja. Data hasil monitoring dan evaluasi juga mulai memberikan gambaran tren kinerja yang dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan strategis untuk penyempurnaan berkelanjutan.

g. Dampak Jangka Panjang (1-5 Tahun)

Dalam jangka panjang, sistem *role assignment* berpotensi memberikan peningkatan berkesinambungan dari sisi kualitas layanan yang akan turut memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap DPR RI sebagai lembaga perwakilan rakyat yang menjalankan tugas konstitusionalnya dengan dukungan birokrasi yang kuat dan profesional. Selain itu, penguatan kapabilitas ASN dalam manajemen operasional modern akan mendukung tercapainya transformasi birokrasi menuju organisasi yang adaptif, berorientasi pelayanan, dan unggul secara institusional.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Pelaksanaan aktualisasi yang berfokus pada penataan *role assignment* dalam struktur tim protokoler Bandara Soekarno–Hatta telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan keprotokolan yang mendukung tugas kedewanan Anggota DPR RI. Kegiatan yang dilaksanakan mulai dari pemetaan struktur, validasi kebutuhan admin *hotline*, penyusunan jadwal *role assignment*, hingga evaluasi implementasi telah berhasil mengatasi permasalahan tumpang tindih tugas serta memperkuat efektivitas koordinasi operasional di lapangan.

Aktualisasi ini sejalan dengan nilai dasar ASN BerAKHLAK, terutama pada aspek berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, adaptif, dan kolaboratif. Seluruh tahapan kegiatan dilakukan berdasarkan data aktual, praktik kerja profesional, serta penyelarasan kepentingan antarshift sehingga menghasilkan tata kelola tugas yang lebih terorganisasi. Selain itu, kegiatan ini mencerminkan perwujudan profil SMART ASN yang menekankan integritas, profesionalisme, kemampuan pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan jejaring kerja dalam mendukung transformasi birokrasi.

Seluruh hasil aktualisasi juga mendukung pencapaian visi dan misi Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai lembaga pendukung DPR RI yang profesional, modern, dan unggul dalam memberikan pelayanan prima. Penerapan *role assignment* terbukti memberikan dampak positif terhadap kualitas dukungan protokoler, khususnya dalam memperlancar mobilitas kedinasan Anggota DPR RI melalui layanan yang responsif, tepat waktu, dan dapat diandalkan.

Dengan demikian, program aktualisasi ini bukan hanya menyelesaikan isu tumpang tindih peran, tetapi juga menjadi fondasi bagi peningkatan kinerja kelembagaan secara berkelanjutan serta memperkuat budaya kerja ASN yang berintegritas dan berorientasi pada pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman pelaksanaan aktualisasi, beberapa saran untuk penguatan pelaksanaan tugas di lingkungan Biro Protokol Setjen DPR RI antara lain sebagai berikut.

- 1) Perlu dilakukan penyempurnaan berkelanjutan terhadap struktur *role assignment*, termasuk pembaruan jadwal rotasi secara periodik berdasarkan hasil evaluasi beban kerja dan dinamika layanan protokoler yang bersifat fluktuatif.
- 2) Penguatan sistem monitoring responsivitas *hotline* melalui indikator kinerja yang terukur, misalnya standar waktu tanggap, jumlah permintaan layanan yang ditangani, dan tingkat kepuasan pengguna layanan.
- 3) Pemanfaatan teknologi informasi yang lebih terintegrasi untuk mendukung pencatatan layanan reservasi, pelaporan kendala, serta dokumentasi operasional yang selama ini masih terfokus pada sistem komunikasi grup.
- 4) Pengembangan ekosistem kerja kolaboratif melalui evaluasi rutin bersama seluruh shift, sehingga seluruh masukan internal dapat menjadi dasar perbaikan prosedur dan penguatan budaya kerja yang sehat.

Implementasi saran tersebut diharapkan dapat memperkuat tata kelola layanan protokoler Seretariat Jenderal DPR RI yang adaptif, profesional, dan berkelanjutan serta mendukung pencapaian tujuan organisasi dalam memberikan dukungan terbaik bagi pelaksanaan tugas-tugas kedewanan DPR RI.

DAFTAR PUSTAKA

- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Republik Indonesia. (2010). *Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan*.
- Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal DPR RI*.
- Sekretariat Jenderal DPR RI. (2021). *Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Setjen DPR RI*.
- Sekretariat Jenderal DPR RI. (2021). *Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 24 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 6 Tahun 2021*.
- Sekretariat Jenderal DPR RI. (2023). *Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 9 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 10 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Setjen DPR RI 2020–2024*.
- Sekretariat Jenderal DPR RI. (2023). *Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Setjen DPR RI*.
- Sekretariat Jenderal DPR RI. (2018). *Surat Keputusan Sekretaris Jenderal Nomor 161S/SEKJEN/2018 tentang Standar Pelayanan Keprotokolan Bandara*.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke-1



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYT REPUBLIK INDONESIA

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

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 1

Nama : Yuniar Nanda Sejahtra

NIP : 199706092025062002

Unit Kerja : Bagian Protokol – Bandara Soekarno-Hatta

Isu : Penentuan peran dan fungsi antara aspek administratif dan operasional lapangan belum diatur secara tegas

Gagasan : Optimalisasi Penentuan Peran dan Fungsi Protokol antara Aspek Administratif dan Operasional Lapangan Melalui Penyusunan Sistem *Role Assignment* yang Terstruktur di Bandara Soekarno-Hatta

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Pemetaan jumlah anggota setiap tim dan beban kerja masing-masing berdasarkan jumlah layanan/ <i>flight</i> per <i>shift</i>	Matriks beban kerja per orang pada setiap tim. <i>Link:</i> https://drive.google.com/file/d/1YwOXnHnQRdAFwn-SjVWJX6rJBAETi_LD/view?usp=drivesdk
2.	Mengisi lembar observasi singkat selama 1 minggu, dan menandai peran yang sering tumpang tindih	Lembar Observasi <i>Link:</i> https://drive.google.com/file/d/19RmChnk_wHVSn4QMQgCsagINqF98-sFf/view?usp=drivesdk

Jakarta, 11 September 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach

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

Benny Koesbandoro
NIP. 198011022025211020

Lampiran 2. Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke-2



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYT REPUBLIK INDONESIA

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

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 2

Nama : Yuniar Nanda Sejahtra

NIP : 199706092025062002

Unit Kerja : Bagian Protokol – Bandara Soekarno-Hatta

Isu : Penentuan peran dan fungsi antara aspek administratif dan operasional lapangan belum diatur secara tegas

Gagasan : Optimalisasi Penentuan Peran dan Fungsi Protokol antara Aspek Administratif dan Operasional Lapangan Melalui Penyusunan Sistem *Role Assignment* yang Terstruktur di Bandara Soekarno-Hatta

No.	Kegiatan	Bukti Dukung
1.	Validasi dan penetapan baseline struktur dengan cara berdiskusi dan memaparkan temuan ke kepala semua shift, serta menyepakati kebutuhan admin <i>hotline</i> reservasi per <i>shift</i>	Foto saat berdiskusi dengan 4 Kepala Shift di Bandara Soekarno-Hatta: 
2.	Seleksi dan penunjukan admin <i>hotline</i> reservasi oleh setiap kepala shift berdasarkan simulasi singkat dalam menerima reservasi selama satu pekan	Daftar nama protokol yang ditunjuk sebagai admin <i>hotline</i> reservasi beserta cadangan: <i>Link:</i> https://drive.google.com/file/d/1m32TbgQ1r_JS4Q4MWRpBxbDJD6Lell-G/view?usp=drivesdk

Jakarta, 23 September 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach

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

Benny Koesbandoro
NIP. 198011022025211020

Lampiran 3. Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke-3



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYT REPUBLIK INDONESIA

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

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 3

Nama : Yuniar Nanda Sejahtra

NIP : 199706092025062002

Unit Kerja : Bagian Protokol – Bandara Soekarno-Hatta

Isu : Penentuan peran dan fungsi antara aspek administratif dan operasional lapangan belum diatur secara tegas

Gagasan : Optimalisasi Penentuan Peran dan Fungsi Protokol antara Aspek Administratif dan Operasional Lapangan Melalui Penyusunan Sistem *Role Assignment* yang Terstruktur di Bandara Soekarno-Hatta

No.	Kegiatan	Bukti Dukung
1.	Merevisi daftar penunjukan calon admin <i>shift</i> beserta cadangannya	Data perubahan nama admin shift dan cadangannya: https://drive.google.com/file/d/1uiEat50QgFA2l4zPP3dD-le-iVBCcQ8g/view?usp=drivesdk
2.	Menyusun serta memfinalisasi draf jadwal rotasi <i>shift</i> yang memuat penugasan admin pada setiap kelompok <i>shift</i> .	Jadwal <i>shift</i> per 1 Oktober 2025: https://drive.google.com/file/d/1honaCwPUjYqK2R2fBm2F95UrBIII746o/view?usp=sharing Perbandingan dengan jadwal <i>shift</i> bulan September 2025: https://drive.google.com/file/d/1-2rkZ2XaTyk-tPr_1HMxY5i-2A_1d0zs/view?usp=sharing
3.	Publikasi dan implementasi dengan cara mengunggah jadwal di grup WA internal setiap tim	Tautan <i>screen capture</i> publikasi jadwal tugas terbaru: https://drive.google.com/file/d/1-oJBjX_2X3VquUu1pKcTHxlxrpY306R-/view?usp=sharing

Jakarta, 9 Oktober 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach

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

Benny Koesbandoro
NIP. 198011022025211020

Lampiran 4. Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke-4



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYT REPUBLIK INDONESIA

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

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 4

Nama : Yuniar Nanda Sejahtra

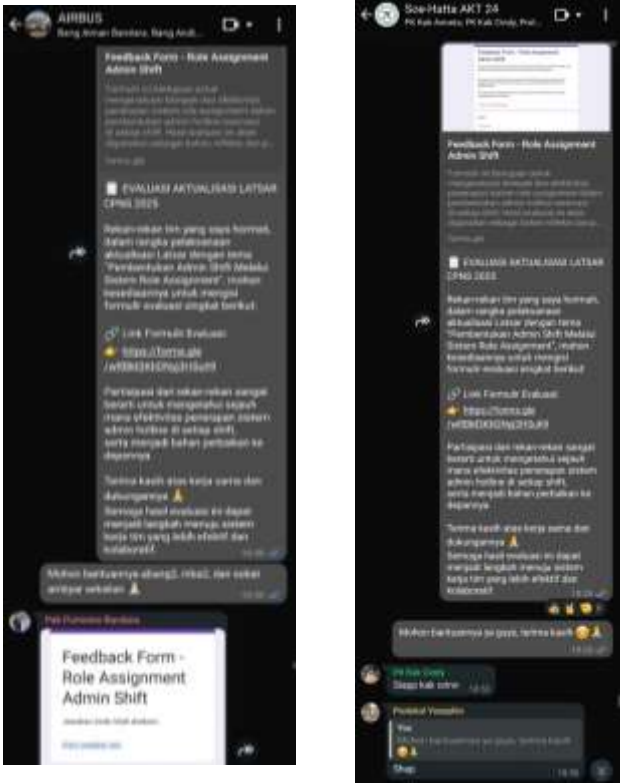
NIP : 199706092025062002

Unit Kerja : Bagian Protokol – Bandara Soekarno-Hatta

Isu : Penentuan peran dan fungsi antara aspek administratif dan operasional lapangan belum diatur secara tegas

Gagasan : Optimalisasi Penentuan Peran dan Fungsi Protokol antara Aspek Administratif dan Operasional Lapangan Melalui Penyusunan Sistem *Role Assignment* yang Terstruktur di Bandara Soekarno-Hatta

No.	Kegiatan	Bukti Dukung
1.	Membuat kuesioner evaluasi dalam bentuk Google Form untuk memperoleh umpan balik dari kepala shift dan petugas protokol di Bandara Soekarno-Hatta, serta mengukur seberapa efektif sistem <i>role assignment</i> yang menetapkan admin reservasi di setiap <i>shift</i> .	Tautan formulir evaluasi: https://forms.gle/wRBM3KhDNyj3HSuh9

2.	Menyebarkan <i>link</i> kuesioner ke kepala <i>shift</i> dan petugas protokol melalui grup <i>WhatsApp</i> dan pesan pribadi	
3.	Menganalisis hasil dari pengisian kuesioner evaluasi oleh kepala shift dan petugas protokol	Hasil analisis kuesioner evaluasi: https://drive.google.com/file/d/1nDFbdZ661nH3wpx3MMZf5mSurLrqhzdK/view?usp=sharing
4.	Membandingkan matriks beban kerja sebelum dan sesudah penerapan sistem <i>role assignment</i> yang menetapkan peran admin <i>hotline</i> reservasi pada setiap <i>shift</i> .	Perbandingan matriks beban kerja: https://drive.google.com/file/d/1Xd1WhU5cKqEDAvle-NT1FJuCPW8bFaFt/view?usp=sharing

Jakarta, 23 Oktober 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach



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



Benny Koesbandoro
NIP. 198011022025211020

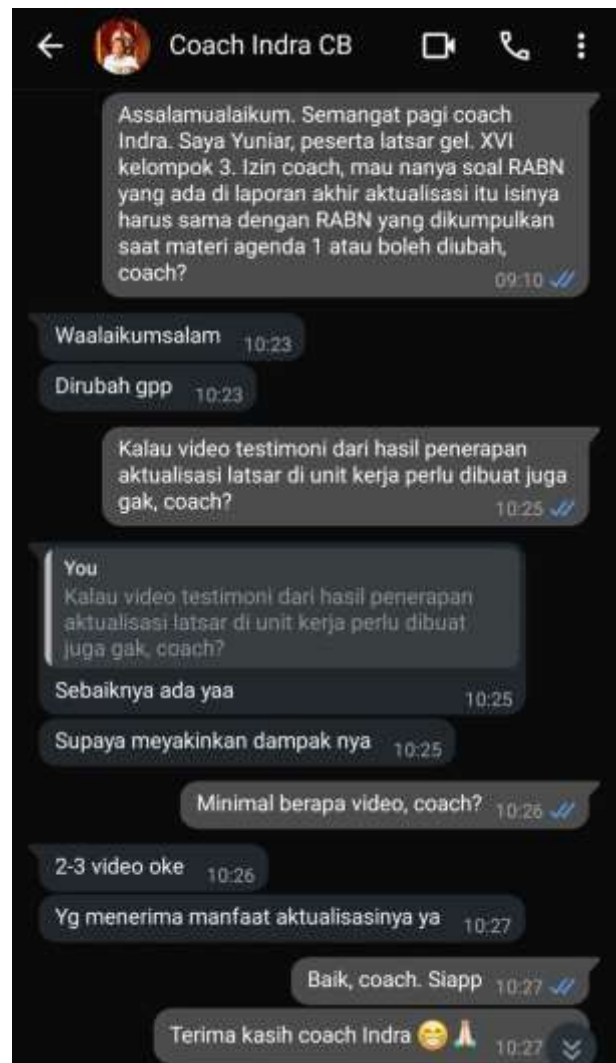
LAMPIRAN GAMBAR

Lampiran 5. Gambar Sesi *Mentoring*



Lampiran 6. Gambar Sesi Coaching

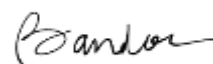




Lampiran 7. Formulir Alat Bantu Mentoring Rancangan Aktualisasi

Nama : Yuniar Nanda Sejahtera, S.S.
 NIP : 199706092025062002
 Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat-Bagian Protokol
 Jabatan : Penata Keprotokolan
 Isu Kegiatan : Penentuan peran dan fungsi antara aspek administratif dan operasional lapangan belum diatur secara tegas

Kegiatan 1 : Identifikasi struktur tim protokoler bandara

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan; 1. Pemetaan jumlah anggota setiap tim dan beban kerja masing-masing 2. Validasi dan penetapan <i>baseline</i> struktur Output kegiatan terhadap pemecahan isu; 1. Matriks beban kerja per orang di setiap shift 2. Lembar observasi Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan; Nilai SMART ASN: komitmen pada integritas (keandalan data, akurasi dalam pelaporan), Kolaborasi lintas tim mencerminkan nilai networking. Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi; Menemukan kebutuhan pemisahan peran administratif dan operasional selaras dengan misi membentuk tata kelola kelembagaan yang profesional, baik, dan bersih. Penguatan Nilai BerAKHLAK: Akuntabel, kompeten, kolaboratif, dan berorientasi pada pelayanan	Silakan dilanjutkan ke tahap berikutnya	

Kegiatan 2: Penentuan admin hotline reservasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan; 1. Berdiskusi dan memaparkan temuan ke kepala semua shift, serta menyepakati kebutuhan admin hotline reservasi per shift 2. Seleksi dan penunjukan admin <i>hotline</i> reservasi oleh setiap kepala shift berdasarkan simulasi singkat dalam menerima reservasi selama satu pekan Output kegiatan terhadap pemecahan isu; Daftar nama protokol yang ditunjuk sebagai admin <i>hotline</i> reservasi beserta cadangan Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan; Merefleksikan penerapan nilai SMART ASN dalam praktik manajemen organisasi yang memiliki integritas dan profesionalisme. Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi; Visi untuk menjadi institusi yang profesional dan modern tercermin melalui proses penyelarasan struktur tim yang didasarkan pada data serta diskusi yang melibatkan seluruh unsur pimpinan <i>shift</i>. Penguatan Nilai BerAKHLAK: Berorientasi pelayanan, kompeten, harmonis, loyal, dan kolaboratif.	Penunjukan admin upayakan yang memiliki skill komunikasi yang baik	

Kegiatan 3: Penyusunan jadwal *role assignment* per *shift*

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan; 1. Menyusun serta memfinalisasi draf jadwal rotasi <i>shift</i> yang memuat penugasan admin pada setiap kelompok <i>shift</i>. 2. Publikasi dan implementasi dengan cara mengunggah jadwal di grup WA internal setiap tim Output kegiatan terhadap pemecahan isu; 1. Jadwal Bulan Oktober serta perbandingannya dengan Jadwal Bulan September 2025 2. Lembar publikasi jadwal terbaru di grup whatsapp internal setiap <i>shift</i> Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan; Kegiatan ini selaras dengan karakteristik SMART ASN, terutama dalam hal integritas melalui transparansi dalam penyusunan penugasan, profesionalisme, serta networking internal melalui koordinasi lintas <i>shift</i>. Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi; Mendukung visi Setjen DPR RI untuk menjadi organisasi yang profesional dan modern dalam memberikan dukungan terhadap tugas kedewanan. Penguatan Nilai BerAKHLAK: Adaptif, berorientasi pelayanan, kompeten, harmonis, loyal, dan kolaboratif.	Semua admin <i>shift</i> harus bisa saling berkoordinasi	

Kegiatan 4: Mekanisme evaluasi rutin sistem *role assignment*

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan; 1. Membuat kuesioner evaluasi dalam bentuk Google Form untuk memperoleh umpan balik dari kepala <i>shift</i> dan petugas protokol di Bandara Soekarno-Hatta, serta mengukur seberapa efektif sistem <i>role assignment</i> yang menetapkan admin reservasi di setiap <i>shift</i>. 2. Menyebarkan <i>link</i> kuesioner ke kepala <i>shift</i> dan petugas protokol melalui grup <i>WhatsApp</i> dan pesan pribadi 3. Menganalisis hasil dari pengisian kuesioner evaluasi oleh kepala <i>shift</i> dan petugas protokol 4. Membandingkan matriks beban kerja sebelum dan sesudah penerapan sistem <i>role assignment</i> yang menetapkan peran admin <i>hotline</i> reservasi pada setiap <i>shift</i>. Output kegiatan terhadap pemecahan isu; 1. Tautan formulir evaluasi 2. Hasil analisis kuesioner evaluasi 3. Perbandingan matriks beban kerja sebelum dan sesudah penerapan sistem <i>role assignment</i> Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan; Dalam perspektif SMART ASN, evaluasi ini merupakan wujud	Sudah baik	

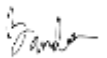
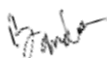
integritas dan profesionalisme, karena seluruh temuan dan perbaikan dilakukan berdasarkan fakta operasional yang terukur. Penguatan saluran komunikasi internal dalam evaluasi menunjukkan kemampuan networking, serta responsivitas terhadap dinamika layanan yang berkaitan dengan nilai hospitality. Penggunaan dokumentasi dan data evaluatif mencerminkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat pendukung transformasi kerja yang berkelanjutan. Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi; Tahap evaluasi ini mendukung pencapaian visi Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai organisasi yang profesional dan modern dalam memberikan dukungan terhadap pelaksanaan tugas kedewanan. Penguatan Nilai BerAKHLAK: Adaptif, akuntabel, berorientasi pelayanan, kompeten, harmonis, loyal, dan kolaboratif.		
---	--	--

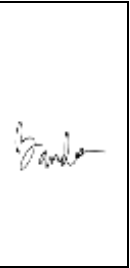
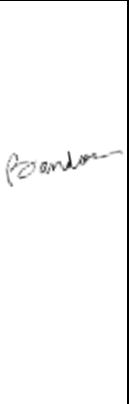
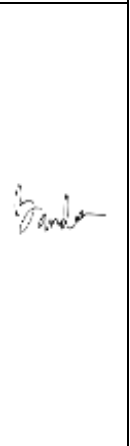
Lampiran 8. Formulir Alat Bantu Mentoring Pelaksanaan Aksi Bela Negara

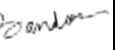
LAPORAN PELAKSANAAN AKSI BELA NEGARA

Angkatan : XVI Kelompok 3-2
 Nama : Yuniar Nanda Sejahtra, S.S.
 NDH : 15
 Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
 Nama Mentor : Benny Koesbandoro
 Jabatan Mentor : Operator Layanan Operasional
 Nilai dari Mentor : 90

No.	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf Mentor
1.	Cinta Tanah Air	a) Menjaga tanah dan pekarangan serta seluruh ruang wilayah Indonesia	1. Ikut serta dalam kegiatan bersih-bersih lingkungan	Kompleks perumahan	1 kali dalam sebulan		
			2. Membuang sampah pada tempat yang telah disediakan	Di tempat umum, lingkungan rumah, lingkungan kerja, maupun di alam.	Setiap saat		

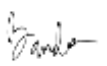
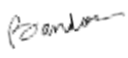
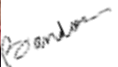
		b) Bangga menggunakan hasil produk Bangsa Indonesia	1. Membeli produk lokal karya anak bangsa di toko UMKM	Toko UMKM	15 Oktober 2025			
			2. Menggunakan batik ketika bekerja	Wilayah terdampak bencana	Satu kali dalam seminggu			
2.	Sadar Berbangsa dan Bernegara	a) Ikut serta dalam pemilihan umum	1. Datang ke TPS untuk menggunakan hak suara	Tempat pemungutan suara di lingkungan tempat tinggal	Saat periode pemilu			

			2. Berpartisipasi sebagai anggota penyelenggara pemilu (KPPS) di lingkungan tempat tinggal	Lingkungan tempat tinggal	Saat periode pemilu 2024		
		b) Menjalankan hak dan kewajiban sebagai warga Negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku	1. Menggunakan fasilitas transportasi umum sebagai salah satu hak warga negara	Di semua tempat	Setiap waktu		
			2. Mengikuti upacara bendera dengan khidmat di lingkungan kerja	Di kantor	17 Agustus 2025		

3.	Setia pada Pancasila Sebagai Ideologi Negara	a) Mengamalkan nilai-nilai Pancasila dalam kehidupan sehari-hari	1. Mendengarkan pendapat orang lain saat berdiskusi dan tidak memaksakan kehendak pribadi demi mewujudkan musyawarah mufakat	Di lingkungan kerja	Saat bekerja		
			2. Mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi, seperti mengantri di tempat umum dengan tertib saat ingin menggunakan fasilitas publik	Di lingkungan tempat tinggal, tempat umum, lingkungan kerja	Setiap waktu		
		b) Paham nilai-nilai dalam Pancasila	1. Beribadan tepat waktu meski di tengah-tengah kesibukan di tempat kerja	Di tempat kerja	Setiap hari		

			2. Membantu pengiriman donasi untuk warga wilayah tertinggal di Indonesia	Di tempat kerja	Saat Kunker anggota DPR RI		
4.	Rela Berkorban untuk Bangsa dan Negara	a) Bersedia mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk kemajuan bangsa dan Negara	1. Bersedia datang lebih awal dari jam kerja demi menjalankan tugas sebagai protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta	Lingkungan kerja, dalam hal ini Bandara Soetta	Setiap hari		
			2. Ikut memberikan donasi untuk warga yang membutuhkan	Di tempat kerja	Kondisional		

		b) Siap membela Negara dari berbagai ancaman	1. Membagikan informasi klarifikasi dari sumber resmi	Media sosial	Kondisional		Banda
			2. Belajar kemandirian digital dengan mengikuti workshop cyber dasar	Media sosial (online)	4 Mei 2025		Banda
5.	Kemampuan Awal Bela Negara	a) Senantiasa memelihara jiwa dan raga	1. Menjaga pola makan sehat dan banyak minum air putih	Di tempat tinggal dan tempat kerja	Setiap waktu		Banda

			2. Tetap berusaha konsisten berolahraga meskipun dengan gerakan ringan	Di tempat tinggal	Minimal 3x seminggu		
		b) memiliki kecerdasan emosional, spiritual, serta intelegensi	1. Gemar membaca buku dan informasi-informasi baru	Di tempat tinggal, transportasi umum, dan <i>public space</i>	Di sela-sela aktivitas harian		
			2. Membangun komunikasi positif dengan rekan lintas generasi dan latar belakang	Di tempat kerja, di tempat umum	Setiap hari kerja		

Lampiran 9. Formulir Alat Bantu Coaching

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

Nama : Yuniar Nanda Sejahtra
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
NIP : 199706092025062002

Nama Coach: Indra Cakra Buana, S.A.P., M.Si.

No	Tanggal Pembimbingan	Isu atau Hal yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Coach
1.	12/09/2025	Laporan Pelaksanaan aktualisasi minggu ke-1	Whatsapp	Silakan dilanjutkan ke tahap berikutnya	
2.	23/09/2025	Laporan pelaksanaan aktualisasi minggu ke-2	Whatsapp	Lanjut ke tahap berikutnya	
3.	09/10/2025	- Laporan pelaksanaan aktualisasi minggu ke-3 - Konsultasi mengenai usulan pertukaran nama admin shift dan cadangannya	Whatsapp	Usulan admin shift dan cadangannya diterima, lanjutkan ke tahap berikutnya	
4.	16/10/2025	Laporan aksi bela Negara dan video testimony dari hasil penerapan aktualisasi latsar	Whatsapp	Isi LPABN boleh berbeda dari RABN yang pernah disusun. Video testimoni dari orang yang menerima manfaat aktualisasi sebaiknya ada 2-3 video agar dampaknya meyakinkan	

5.	20/20/2025	Jumlah responden untuk pengisian kuesioner evaluasi	Whatsapp	Dari total 58 orang (kepala <i>shift</i> dan protokol), sekitar 30–35 responden sudah cukup untuk dianggap representatif dan valid dijadikan dasar evaluasi. Semakin banyak yang mengisi (mendekati 50 responden), hasilnya akan makin kuat	
6.	23/10/2025	Laporan Pelaksanaan aktualisasi minggu ke-4	Whatsapp	Sudah oke	