



LAPORAN AKTUALISASI

PEMBUATAN PANDUAN TERTULIS UNTUK PETUGAS PROTOKOL DPR RI TERKAIT PROSES *BLOCK SEAT* DAN *REQUEST SEAT* OLEH ANGGOTA DPR RI DENGAN KEBERANGKATAN PENERBANGAN DOMESTIK DI BANDARA SOEKARNO-HATTA

Disusun oleh:

Nama : Andika Pratama, A.Md.Li.
NIP : 199802052025061003
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Jabatan : Pengelola Keprotokolan

**PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN II ANGKATAN XV
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI
TAHUN 2**

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKTUALISASI

**Pembuatan Panduan Tertulis untuk Petugas Protokol DPR RI Terkait Proses
Block Seat dan Request Seat oleh Anggota DPR RI dengan Keberangkatan
Penerbangan Domestik di Bandara Soekarno-Hatta**

Nama : Andika Pratama, A.Md.Li.
NIP : 199802052025061003
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Jabatan : Pengelola Keprotokolan

Laporan aktualisasi telah disajikan dalam seminar laporan aktualisasi pada
24 Oktober 2025

Mengetahui,
Coach



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

Menyetujui,
Mentor



Hendrik
NIP. 198001272025211011

Mengetahui,
Penguji



Muhammad Haqiki Noviar, S.P., M.M.
NIP. 199105242018011001

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis bisa menyelesaikan Aktualisasi Peserta Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Golongan II yang berjudul Pembuatan Panduan Tertulis untuk Petugas Protokol DPR RI Terkait Proses *Block Seat* dan *Request Seat* oleh Anggota DPR RI dengan Keberangkatan Penerbangan di Bandara Soekarno-Hatta dengan baik.

Aktualisasi ini disusun untuk memberikan penjelasan mengenai rangkaian kegiatan aktualisasi yang telah dilaksanakan oleh penulis, sekaligus sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi kelulusan Pelatihan Dasar CPNS di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Dalam penyusunan Aktualisasi ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pihak- pihak tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Dr. Ir. Indra Iskandar, M.Si., M.I.Kom. selaku Sekretaris Jenderal DPR RI;
2. M. Najib Ibrahim, S.Ag., M.H., selaku Kepala Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat;
3. Dr. Aulia Sofyan, S.Sos., M.Si., sebagai Kepala Pusat Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Legislatif;
4. Jaka Adiwiguna, S.Sos., M.A.P., selaku Kepala Bagian Protokol DPR RI;
5. Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial dan Sosial Kultural, Warsiti Alfiah, S.IP., DESS;
6. Hendrik, S.Pd., selaku kepala shift protokol bandara Soekarno-Hatta dan Mentor;
7. Hermawan Syarif, S.Pd., M.Pd. selaku *Coach* atau Pembimbing;
8. Seluruh pengampu Agenda I-III Pelatihan Dasar CPNS Tahun 2025 dan Pubangkom Sekretariat Jenderal DPR RI;
9. Seluruh Pegawai di lingkungan Bagian Protokol Bandara Soekarno-Hatta Sekretariat Jenderal DPR RI.

Penulis menyadari bahwa Aktualisasi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu, saran dan kritik senantiasa diharapkan demi perbaikan. Semoga aktualisasi ini bermanfaat bagi pengembangan kompetensi ASN dan menjadi referensi bagi peningkatan pelayanan di masa mendatang. Terima kasih.

Jakarta, 15 Oktober 2025



Andika Pratama, A.Md.Li.

NIP. 199802052025061003

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Lembar Persetujuan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
 BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
BAB II	4
A. Visi dan Misi Organisasi	4
B. Struktur Unit Kerja	5
C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta	7
BAB III PENETAPAN ISU PRIORITAS	8
A. Identifikasi Isu	8
B. Penetapan Isu Prioritas	19
C. Analisis Isu	22
D. Gagasan Pemecahan Isu	23
BAB IV RANCANGAN AKTUALISASI	24
A. Matriks Rancangan Aktualisasi	24
B. Jadwal Rencana Kegiatan	34
BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI	35
A. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi	35
B. Penjelasan Tahapan Kegiatan	36
C. Stakeholder	52
D. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala	52
BAB VI PENUTUP	61
Daftar Pustaka	64

Daftar Tabel

Tabel 3. 1 Tabel Rumusan Isu	8
Tabel 3. 2 Deskripsi Kriteria Urgency	19
Tabel 3. 3 Deskripsi Kriteria Seriousness	20
Tabel 3. 4 Deskripsi Kriteria Growth	20
Tabel 3. 5 Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik Tapisan Isu USG.....	21
Tabel 4. 1 Matrik Rancangan Aktualisai	24
Tabel 4. 2 Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi	34
Tabel 5. 1 Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi	35
Tabel 5. 2 Stakeholder	52
Tabel 5. 3 Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala.....	53
Tabel 5. 4 Analisis Dampak	53

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat.....	5
Gambar 3. 1 Contoh reservasi penerbangan	12
Gambar 3. 2 Contoh request seat	14
Gambar 3. 3 Ketentuan harga seat di maskapai CITILINK.....	15
Gambar 3. 4 Hasil survey rekan kerja.....	18
Gambar 3. 5 Diagram Fishbone	22
Gambar 5. 1 List masalah yang timbul	37
Gambar 5. 2 Web resmi maskapai GARUDA Indonesia.....	38
Gambar 5. 3 Diskusi dengan Mentor	39
Gambar 5. 4 Rangkuman data maskapai.....	41
Gambar 5. 5 Diskusi dengan mentor.....	42
Gambar 5. 6 Hasil design output dengan app Canva	42
Gambar 5. 7 Sosialisasi dengan rekan satu tim	44
Gambar 5. 8 Format sosialisasi dengan link Whatsapp	45
Gambar 5. 9 Proses request seat di maskapai Citilink	46
Gambar 5. 10 Boarding Pass Komisi IV.....	46
Gambar 5. 11 Penilaian di Feedback	50
Gambar 5. 12 Salah satu komentar dari rekan kerja	51
Gambar 5. 13 Hasil edit berdasarkan feedback.....	51
Gambar 5. 14 Hasil feedback.....	55
Gambar 5. 15 Design Buku Panduan.....	56
Gambar 5. 16 Dokumentasi Seat Anggota.....	57
Gambar 5. 17 Contoh Block Seat.....	58
Gambar 5. 18 Design Buku panduan	59
Gambar 5. 19 Qr Code untuk Dokumentasi Seat Anggota.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan diberikan penghasilan berdasarkan peraturan perundang-undangan. (UU no 20 tahun 2023 tentang ASN). ASN memiliki tiga fungsi utama sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat bangsa. Kedudukannya mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan tugas pemerintahan yang profesional, bebas dari intervensi politik, dan bersih dari praktik korupsi, kolusi, serta nepotisme. Untuk membentuk PNS yang berkarakter dan kompeten, setiap CPNS (calon pegawai negeri sipil) diwajibkan mengikuti pelatihan dasar yang bertujuan untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat dan motivasi nasionalisme dan kebangsaan, karakter kepribadian yang unggul dan bertanggungjawab, dan memperkuat profesionalisme serta kompetensi bidang.

Penyelenggaraan Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS diatur dalam Peraturan LAN Nomor 1 Tahun 2021 dan Peraturan LAN Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar CPNS, serta pedoman penyelenggaraan Latsar CPNS yang berlaku. Regulasi tersebut menegaskan pentingnya pembelajaran terintegrasi melalui metode klasikal dan daring (*blended learning*), yang diakhiri dengan tahap habituasi di tempat kerja.

Dalam pelatihan dasar ini, CPNS dibekali pelatihan tentang nilai-nilai dasar yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas jabatan PNS secara profesional sebagai pelayan masyarakat. Materi tersebut mencakup kemampuan memberikan pelayanan prima, mempertanggungjawabkan setiap kepercayaan yang diberikan, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, peduli dan menghargai perbedaan, berdedikasi, mengutamakan kepentingan bangsa dan negara, berinovasi, serta membangun kerja sama yang sinergis. Kemampuan ini diperoleh melalui pembelajaran mata pelatihan Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (BerAKHLAK). CPNS diharapkan tidak hanya memahami, tetapi juga menerapkan dan membiasakan nilai BerAKHLAK dalam setiap aspek manajemen ASN, penerapan SMART ASN, serta pelayanan publik di unit kerja masing-masing, sehingga menjadi bagian dari budaya kerja sehari-hari.

Dalam penulisan aktualisasi ini, Calon Pegawai Negeri Sipil diharapkan dapat melakukan pemindaian lingkungan (Eviromental Scanning) untuk mengetahui isu-isu apa yang sedang terjadi di unit kerjanya. Penulis telah mengidentifikasi tiga isu utama di unit kerja protokol di Bandara Soekarno-Hatta, yaitu **Kurang optimalnya sistem dan rekap data reservasi penerbangan di unit protokol bandara, Tidak Adanya Panduan Tertulis untuk Protokol Terkait Proses *Block Seats* Atau *Request Seats* Penerbangan dan Kurangnya Pemahaman Petugas Protokol Sekretariat Jenderal DPR RI Terhadap Standar Etika Komunikasi Digital Saat Berkoordinasi**. Dari ketiga isu tersebut penulis akan menentukan satu yang paling krusial untuk ditindaklanjuti karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan Anggota DPR RI. Setelah itu CPNS diharapkan dapat menyusun solusi yang sesuai dengan nilai BerAKHLAK, manajemen ASN dan SMART ASN. Dengan demikian bisa tercapainya visi dari unit kerja calon pegawai negeri sipil secara optimal.

B. Dasar Hukum

Dalam pelaksanaan pelatihan dasar CPNS, terdapat beberapa dasar hukum penyelenggaraan pelatihan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang sebagaimana dijelaskan pelaksanaannya pada Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan;
2. Undang Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897); Disebutkan UU sebelumnya, sebagaimana telah diperbaharui
3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
5. Peraturan DPR RI Nomor 2 Tahun 2025 tentang Rancangan Strategis DPR RI Tahun 2025-2029;
6. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil;

7. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
8. Keputusan Menteri PANRB No. 963 Tahun 2022 tentang Core Values dan Employer Branding ASN “BerAKHLAK”;
9. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 5/K.1/PDP.07/2024 tentang Kurikulum Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil;
10. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat NOMOR: 1615 /SEKJEN/2018 tentang standar pelayanan keprotokolan di bandara;

C. Tujuan

Adapun tujuan pelaksanaan aktualisasi dalam pelatihan dasar CPNS ini adalah sebagai berikut:

1. Para peserta pelatihan dasar mampu menunjukkan sikap perilaku bela negara;
2. Para peserta pelatihan dasar dapat mengaktualisasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK sebagai pedoman perilaku kerja dalam mendukung tugas jabatan.
3. Agar para peserta pelatihan dasar lebih menguasai bidang tugasnya sehingga mampu melaksanakan tugas dan perannya secara professional dan maksimal.

D. Manfaat

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari pengalaman aktualisasi ini bagi penulis, instansi pemerintah khususnya unit kerja protokol Sekretariat Jenderal DPR RI, yaitu:

1. Manfaat aktualisasi bagi peserta pelatihan dasar
Dapat menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK saat aktualisasi dengan pendekatan esensi Manajemen ASN dan SMART ASN sehingga dapat memenuhi kriteria kelulusan untuk menjadi PNS.
2. Manfaat aktualisasi bagi Instansi
Dapat memberikan alternatif penyelesaian untuk masalah di unit kerja khususnya di bandara Soekarno-Hatta sehingga dapat juga menguatkan visi dan misi di instansi.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN

A. Visi dan Misi Organisasi

1. DPR RI

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) merupakan lembaga negara yang memiliki fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. Adapun Visi dan Misi dari DPR RI berdasarkan Peraturan DPR RI Nomor 2 Tahun 2025 tentang Rancangan Strategis DPR RI Tahun 2025-2029 adalah :

a. Visi

Terwujudnya DPR RI sebagai Pilar Demokrasi Substansial yang Modren, Aspiratif, Responsif, dan Akuntabel menuju Indonesia Emas 2045.

b. Misi

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

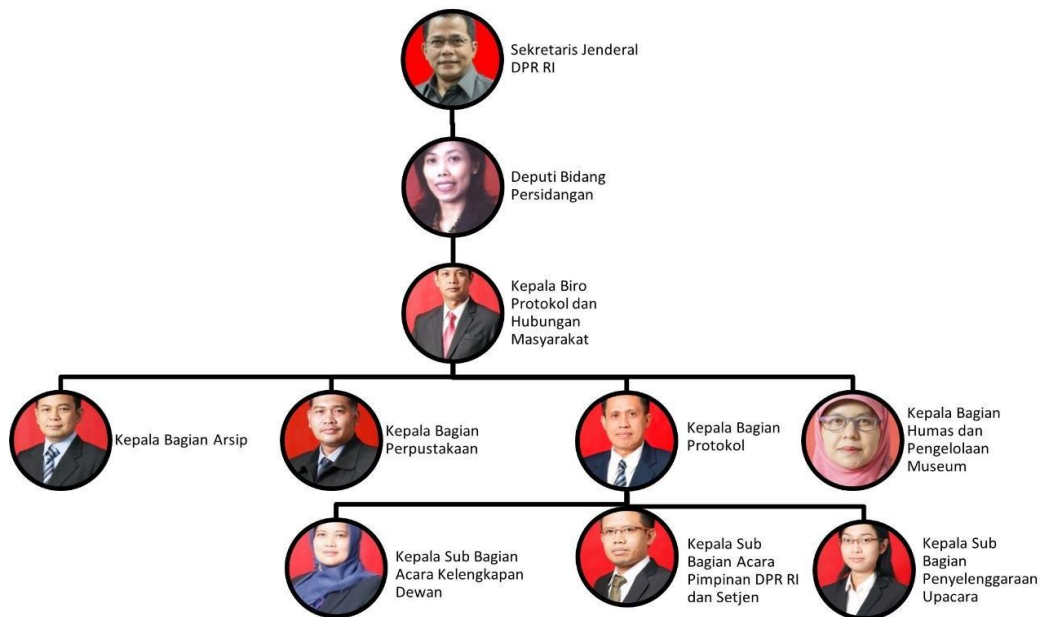
2. Arah Kebijakan dan Strategi Sekretariat Jenderal DPR RI

Dalam mendukung kebijakan Penguatan Fungsi Legislasi, Anggaran, Pengawasan dan Peran Diplomasi Parlemen dalam upaya Mempercepat Terwujudnya Tujuan Bernegara yang Mencerminkan Keterwakilan Rakyat, Sekretariat Jenderal DPR menetapkan sasaran strategis “Terwujudnya tata kelola kelembagaan sistem pendukung DPR RI yang profesional, akuntabel, dan modern untuk menguatkan fungsi dan peran DPR RI dalam kerangka reformasi birokrasi”.

Untuk mewujudkan sasaran strategis tersebut, ditetapkanlah sasaran program sebagai berikut:

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

B. Struktur Unit Kerja



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

1. Tugas dan Fungsi Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

Sesuai Pasal 165 Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan tata kerja Sekretariat Jenderal DPR RI (sebagaimana telah dilakukan perubahan beberapa kali), Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat menyelenggarakan dukungan keprotokolan dan kehumasan, serta pengelolaan arsip dan perpustakaan. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan dan evaluasi rencana, program dan anggaran di lingkungan Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat;

- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang dukungan keprotokolan dan keHubungan Masyarakat;
- c. Pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara dan upacara DPR RI dan Sekretariat Jenderal;
- d. Pelaksanaan dukungan keHubungan Masyarakat kepada DPR RI dan Sekretariat Jenderal;
- e. Pelaksanaan dukungan pengelolaan museum dpr ri;
- f. Pelaksanaan dukungan pengelolaan arsip;
- g. Pelaksanaan dukungan pengelolaan perpustakaan;
- h. dukungan pelaksanaan pengelolaan jabatan fungsional di bidang Hubungan Masyarakat, museum, arsip dan perpustakaan;
- i. Penyusunan laporan kinerja biro protokol dan Hubungan Masyarakat;
- j. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada deputi bidang persidangan.

2. Tugas dan Fungsi Bagian Protokol

Berdasarkan dengan Peraturan Sekretaris Jenderal No. 6 Tahun 2021 Pasal 168 mempunyai tugas melaksanakan dukungan keprotokolan dalam acara dan upacara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 168, Bagian Protokol menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bagian Protokol;
- b. Penyusunan bahan kegiatan di bidang keprotokolan;
- c. Pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal dan pelaksanaan dukungan keprotokolan di bandara;
- d. Pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara alat kelengkapan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- e. Pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam upacara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal; pelaksanaan tata usaha Bagian Protokol;
- f. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat.

3. Subbagian Acara Pimpinan DPR RI dan Setjen

Berdasarkan surat keputusan sekretaris jenderal dewan perwakilan rakyat republik indonesia nomor 6 tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja sekretariat jenderal dan badan keahlian dewan perwakilan rakyat republik indonesia. subbagian acara pimpinan dpr, sekretariat jenderal, dan badan keahlian mempunyai tugas melakukan dukungan keprotokolan

dalam acara pimpinan dewan perwakilan rakyat republik indonesia, sekretariat jenderal, dan badan keahlian, dan melakukan dukungan keprotokolan di bandara kepada pimpinan dan anggota dewan perwakilan rakyat republik indonesia, sekretariat jenderal, dan badan keahlian.

C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta

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

1. **Melaksanakan kegiatan sesuai dengan program/rencana yang telah direncanakan.**
2. Melaksanakan dan menyusun laporan kegiatan.
3. Mengumpulkan bahan penyusunan konsep laporan kinerja.
4. **Menjalankan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.**

Berdasarkan dari tugas dan fungsi jabatan, penulis memiliki tugas sesuai program memberikan dukungan keprotokolan dalam kegiatan anggota DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta. Dalam praktiknya, penulis mengidentifikasi tiga isu utama yang menghambat efektivitas pelayanan, yaitu: **(1) kurang optimalnya sistem reservasi dan rekap data penerbangan, (2) Tidak Adanya Panduan Tertulis untuk Protokol Terkait Proses *Block Seats* Atau *Request Seats* Penerbangan, serta (3) Kurangnya Pemahaman Petugas Protokol Sekretariat Jenderal DPR RI Terhadap Standar Etika Komunikasi Digital Saat Berkoordinasi** Isu-isu tersebut berimplikasi langsung pada penurunan efisiensi kerja, peningkatan risiko miskomunikasi, serta turunnya citra profesionalitas Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai penyedia layanan protokoler. Melalui aktualisasi ini, penulis akan menentukan salah satu isu paling krusial dengan metode USG dan gagasan kreatif untuk mengatasinya. Isu yg dipilih penulis adalah **Tidak Adanya Panduan Tertulis untuk Protokol Terkait Proses *Block Seats* Atau *Request Seats* Penerbangan** dengan gagasan kreatif merancang pedoman tertulis berupa buku panduan *block* atau *request seat*.

BAB III PENETAPAN ISU PRIORITAS

A. Identifikasi Isu

Protokol Bandara yang memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran perjalanan dinas Anggota DPR RI. Penulis menemukan tiga isu utama yang memerlukan solusi segera, yaitu: (1) Kurang optimalnya sistem dan rekap data reservasi penerbangan di unit protokol bandara; (2) Tidak Adanya Panduan Tertulis Untuk Protokol Terkait Proses Block Seats atau Request Seats Penerbangan; dan (3) Kurangnya pemahaman petugas protokol Sekretariat Jenderal DPR RI terhadap standar etika komunikasi digital saat berkoordinasi. Ketiga isu ini berpotensi menghambat kualitas pelayanan protokol di bandara, sehingga perlu dianalisis lebih lanjut untuk menentukan isu prioritas yang akan diselesaikan melalui kegiatan aktualisasi.

1. Tabel Rumusan Isu

Tabel 3. 1 Tabel Rumusan Isu

No	Rumusan Isu	Kondisi saat ini (data dan fakta)	Dampak apabila isu tidak diselesaikan	Kondisi yang diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance
1	Kurang optimalnya sistem dan rekap data reservasi penerbangan di unit protokol bandara	Tidak ada standarisasi template pengiriman reservasi dari anggota DPR ataupun Staff dan database rekap reservasi.	Format reservasi yang tidak terstruktur serta tidak ada sistem digital untuk rekap reservasi membuat pekerjaan protokol tidak efisien dan memperlambat pelayanan. Hal ini	Adanya template format pada saat pengiriman reservasi terkait jadwal penerbangan dan kedatangan yang memudahkan dalam rekap data penerbangan.	Apabila isu ini tidak diselesaikan, kinerja protokol akan semakin tidak efisien karena tidak adanya standar template maupun database digital, sehingga memperbesar risiko kesalahan, keterlambatan informasi, hingga gangguan perjalanan dinas Anggota DPR RI. Padahal, sesuai UU No. 20 Tahun 2023 tentang ASN, ASN memiliki

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
			meningkatkan risiko kesalahan data, keterlambatan informasi, hingga gangguan jadwal keberangkatan Anggota DPR RI.		fungsi sebagai pelaksana kebijakan publik sekaligus pelayan publik yang harus bekerja efektif, efisien, dan akuntabel . Ciri Smart ASN yang relevan adalah profesionalisme (bekerja sesuai standar), integritas (menjaga akurasi data), dan penguasaan IT (mengelola database digital). Tanpa perbaikan, isu ini akan menghambat terwujudnya smart governance dalam pelayanan protokoler yang modern dan responsif.
2	Tidak Adanya Panduan Tertulis Untuk Protokol Terkait Proses <i>Block Seats</i> atau <i>Request Seats</i> Penerbangan.	Tidak adanya buku panduan baik digital atau cetak terkait panduan untuk melakukan <i>block seat</i> atau <i>request seat</i> .	Ketiadaan panduan tertulis alur dapat membuat pelayanan pemilihan <i>seat</i> kepada Anggota DPR terganggu	Adanya panduan tertulis ataupun digital untuk memudahkan petugas protokol dalam melakukan proses <i>block seat</i> atau <i>request seat</i> untuk Anggota.	Jika tidak ditangani, ketiadaan panduan tertulis akan membuat ASN protokol kesulitan memenuhi permintaan <i>seat</i> sesuai kebutuhan Anggota DPR, menimbulkan ketidakpastian prosedur,

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
			karena tidak bisanya protokol memenuhi permintaan tersebut.		dan mengganggu citra profesionalitas lembaga. Padahal, menurut UU No. 20 Tahun 2023 tentang ASN , ASN wajib menjunjung akuntabilitas dan profesionalitas dalam tata kelola. Peran ASN sebagai pelaksana kebijakan publik menuntut adanya aturan baku yang jelas. Dalam perspektif Smart ASN , ciri yang ditekankan adalah integritas (patuh aturan), profesionalisme (standar kerja jelas), hospitality (memberi layanan yang ramah dan tepat), serta wawasan global (belajar). Tanpa panduan, pelayanan <i>block seat dan request seat</i> tidak efektif, tidak efisien, dan berisiko menurunkan kualitas layanan publik.
3	Kurangnya pemahaman petugas protokol Sekretariat Jenderal DPR RI	Tidak ada standarisasi sop/template dalam melakukan	Kurangnya etika dalam komunikasi digital	Adanya standarisasi dalam melakukan etika komunikasi sehingga bisa berjalannya	Jika tidak diperbaiki, lemahnya etika komunikasi digital

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
	terhadap standar etika komunikasi digital saat berkoordinasi	etika komunikasi kepada stakeholder.	berpotensi menurunkan citra dan profesionalitas DPR RI, menimbulkan miskomunikasi dalam koordinasi karena pesan tidak jelas atau tidak terstruktur, serta menurunkan kepercayaan dan kenyamanan stakeholder yang merasa kurang dihargai, sehingga berdampak pada efektivitas kerja protokol di lapangan.	komunikasi yang baik dan menjaga kredibilitas instansi.	akan menurunkan citra dan profesionalitas Sekretariat Jenderal DPR RI, menimbulkan miskomunikasi, serta mengurangi kepercayaan stakeholder. Hal ini bertentangan dengan fungsi ASN sebagai perekat bangsa sesuai UU No. 20 Tahun 2023 tentang ASN yang menuntut profesionalitas dan akuntabilitas Ciri Smart ASN yang relevan adalah integritas, profesionalisme, nasionalisme, dan hospitality , sehingga bila isu ini dibiarkan tata kelola tidak efektif dan kredibilitas lembaga terganggu.

2. Deskripsi Isu

a. Isu Ke-1 Kurang Optimalnya Sistem Reservasi dan Rekap Data Penerbangan di Unit Protokol Bandara

1. Deskripsi

Reservasi penerbangan adalah proses pemesanan dan penjadwalan perjalanan udara yang mencakup pencatatan data penumpang, jadwal keberangkatan, rute penerbangan, serta pengelolaan tiket secara terencana untuk memastikan kelancaran perjalanan. Berdasarkan Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI nomor 1615 tahun 2018 tentang standar pelayanan keprotokolan di bandara sistem reservasi yang ada saat ini dinilai belum optimal. Proses pemberitahuan ke protokol bandara tentang reservasi tiket keberangkatan dan kepulangan masih dilakukan secara manual melalui komunikasi grup *WhatsApp*, atau penyampaian langsung kepada petugas protokol. Selain itu tidak adanya sistem digital untuk merekap reservasi juga menjadi permasalahan bagi protokol. Hal tersebut rentan menimbulkan kesalahan data, keterlambatan informasi, duplikasi pemesanan, serta penumpukan data akibat banyaknya penerbangan yang harus ditangani. Ketiadaan template untuk format yang runtut juga membuat protokol harus melakukan konfirmasi ulang kepada berbagai pihak, sehingga mengurangi efisiensi waktu, memperbesar risiko gangguan pelayanan, dan menurunkan efektivitas koordinasi antara protokol, maskapai, dan pihak bandara.



Gambar 3. 1 Contoh reservasi penerbangan

Ketiadaan template reservasi menyebabkan informasi penerbangan disampaikan secara manual dan tidak terstandar melalui pesan *WhatsApp*. Hal ini membuat format penyampaian data berbeda-beda, sehingga rawan terjadi salah tafsir, keterlambatan konfirmasi, dan kebingungan antar staff dan admin protokol, misalnya terkait siapa yang bertugas melakukan backup di lapangan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa tanpa adanya format reservasi yang baku, koordinasi menjadi kurang efisien dan rentan menimbulkan miskomunikasi di antara protokol.

2. Dampak yang terjadi

a) Penurunan Efisiensi Kerja

Tidak terstrukturanya format reservasi membuat protokol memerlukan konfirmasi ulang kepada berbagai pihak, sehingga menghabiskan banyak waktu dan tenaga berakibat memperlambat pelayanan serta mengganggu prioritas tugas protokoler lainnya

b) Peningkatan Risiko Kesalahan dan Gangguan Jadwal

Ketidakakuratan data, keterlambatan informasi, dan duplikasi pemesanan dapat mengacaukan jadwal keberangkatan Anggota DPR RI, bahkan berpotensi menyebabkan perubahan mendadak atau keterlambatan perjalanan dinas.

c) Data Reservasi Tidak Terdokumentasi dengan Baik

Tanpa rekap digital, informasi reservasi hanya tersimpan dalam percakapan WhatsApp atau catatan manual, sehingga sulit dilacak kembali bila diperlukan. Arsip data tidak terstruktur ini menyulitkan proses penelusuran riwayat perjalanan maupun evaluasi pelayanan protokol.

3. Keterkaitan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART GOVERNANCE

a) Manajemen Asn

Ketiadaan standar template dan database digital berpotensi menurunkan efisiensi kerja ASN Protokol, meningkatkan risiko kesalahan, keterlambatan informasi, serta gangguan dalam pelaksanaan perjalanan dinas Anggota DPR RI. Padahal, sesuai amanat UU No. 20 Tahun 2023 tentang ASN, ASN dituntut untuk bekerja efektif, efisien, dan akuntabel sebagai pelaksana kebijakan publik sekaligus pelayan publik.

b) Smart ASN

Untuk mewujudkan pelayanan protokoler yang modern dan responsif, protokol perlu menerapkan ciri-ciri Smart ASN, yakni profesionalisme (bekerja sesuai standar), integritas (menjaga akurasi data), serta penguasaan teknologi informasi dan bahasa asing (pengelolaan database digital). Tanpa penerapan hal tersebut, terhambatlah tujuan smart governance.

b. Isu Ke-2 Tidak Adanya Panduan Tertulis untuk Protokol Terkait Proses *Block Seats* Atau *Request Seats* Penerbangan

1. Deskripsi

Block seat adalah pemesanan sejumlah *seat* yang diblok atau diamankan untuk pihak tertentu pada

penerbangan tertentu, sedangkan *request seat* adalah permintaan *seat* tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan penumpang. Dalam penerbangan komersial, *seat* pesawat terbagi dalam beberapa kelas, yaitu *First Class* dengan layanan eksklusif, *Business Class* dengan kenyamanan dan fasilitas lebih dibanding ekonomi, serta *Economy Class* yang menjadi pilihan standar. Selain itu, setiap *seat* memiliki nomor *seat* yang terdiri dari kombinasi angka dan huruf (misalnya 1A, 12C, 25F) yang menunjukkan posisi *seat* dalam kabin, sehingga pemilihan nomor *seat* tertentu sering dilakukan untuk alasan kenyamanan maupun protokoler. Kondisi ini menimbulkan potensi ketidakteraturan dalam pelaksanaan tugas, perbedaan prosedur antar maskapai, serta risiko kurang optimalnya pelayanan protokoler. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan buku panduan sebagai pedoman praktis agar proses pemesanan *seat* pesawat dapat berjalan seragam, efektif, dan sesuai ketentuan maskapai.

Dasar hukum yang mengatur perjalanan dinas Anggota DPR RI tercantum dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2014 tentang MPR, DPR, DPD, dan DPRD (UU MD3), serta ketentuan teknis melalui Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 1615 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Protokol. Dengan adanya landasan hukum tersebut, Protokol berkewajiban memastikan fasilitas perjalanan, termasuk *seat* pesawat, dapat terpenuhi sesuai standar protokoler yang berlaku.



Gambar 3. 2 Contoh request seat

Citilink Airbus A320					
Produk	Kode Produk	Baris Kursi	Jendela	Tengah	Lorong
  	GZN	1	Rp215.000	Rp205.000	Rp215.000
		2 - 5	Rp170.000	Rp165.000	Rp170.000
		12 & 14	Rp200.000	Rp195.000	Rp200.000
  	RZN	6 - 10	Rp130.000	Rp125.000	Rp130.000
		11 & 15	Rp90.000	Rp85.000	Rp90.000
		16 - 31	Rp90.000	Rp85.000	Rp90.000

Gambar 3. 3 Ketentuan harga seat di maskapai CITILINK

Berdasarkan percakapan *WhatsApp* pada gambar, terlihat bahwa permintaan *request seat* bagi Anggota DPR RI masih dilakukan secara manual dan informal, misalnya hanya melalui pesan dengan menyebut nomor atau posisi *seat* tertentu. Dalam percakapan itu juga ada tentang biaya tambahan dalam pemilihan *seat*. Hal ini menunjukkan belum semua staff ataupun anggota DPR tersosialisasi tentang ketentuan dalam melakukan *block* atau *request seat*, karena dalam hal ini setiap maskapai penerbangan mempunyai ketentuan yang berbeda. Pada gambar 3.3 di maskapai Citilink tertera ketentuan harga dalam pemilihan *seat*, hal ini membuktikan bahwa setiap maskapai mempunyai ketentuan yang berbeda dan hal ini jika tidak tersosialisasi dengan baik kepada protokol, staff, dan anggota DPR akan menimbulkan miskomunikasi dalam pelayanan. Kondisi ini menegaskan pentingnya penyusunan pedoman atau buku panduan agar proses *block seat* dan *request seat* dapat berjalan efektif serta mendukung profesionalisme protokol dalam pelayanan anggota DPR.

2. Dampak yang terjadi

a) Resiko Kesalahan Teknis

Ketiadaan panduan dapat menyebabkan protokol salah dalam memilih jenis atau nomor *seat* yang sesuai standar protokoler, sehingga berpotensi menurunkan kenyamanan dan citra kelembagaan.

b) Kurang Efisien dan Memakan Waktu

Proses koordinasi dengan maskapai bisa menjadi lebih lama karena tidak adanya acuan yang jelas, sehingga efektivitas kerja protokol menurun dan berisiko mengganggu jadwal kegiatan Anggota DPR RI.

c) Menurunnya Citra Profesionalitas Instansi

Keterlambatan koordinasi dan komunikasi yang tidak efisien dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan Anggota DPR RI terhadap kualitas layanan protokol. Hal ini mencerminkan kurangnya kesiapan sistem pendukung kerja dan dapat mengurangi citra profesionalitas Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai institusi negara.

3. Keterkaitan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART GOVERNANCE

a) Manajemen ASN

Tanpa adanya panduan tertulis, protokol berpotensi mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan letak *seat* pesawat yang diinginkan oleh Anggota DPR, menimbulkan ketidakpastian prosedur, serta menurunkan citra profesional lembaga. Hal ini bertentangan dengan prinsip akuntabilitas dan profesionalitas ASN sebagaimana diatur dalam UU No. 20 Tahun 2023 tentang ASN.

b) Smart ASN

Dengan adanya panduan ini penting untuk mendukung ciri-ciri utama ASN, yaitu integritas (patuh aturan), profesionalisme (standar kerja jelas), hospitality (layanan ramah dan tepat), serta wawasan global (terbuka untuk belajar). Tanpa panduan, pelayanan *block seat* dan *request seat* akan kurang efektif, efisien, serta menurunkan kualitas layanan publik.

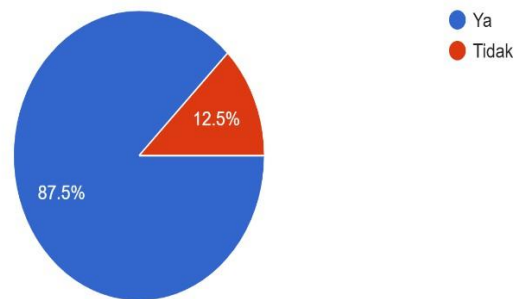
c. Isu Ke-3 Kurangnya Pemahaman Petugas Protokol Sekretariat Jenderal DPR RI Terhadap Standar Etika Komunikasi Digital Saat Berkoordinasi

1. Deskripsi

Dalam era digital, komunikasi antar petugas protokol dengan anggota DPR, staff anggota, dan stakeholder eksternal banyak dilakukan melalui media pesan digital khususnya *Whatsapp*. Namun, masih sering dijumpai pesan yang tidak sesuai standar etika komunikasi, seperti penggunaan bahasa yang terlalu informal, tanpa salam pembuka/penutup, atau dikirim pada waktu yang kurang tepat. Hal ini mencerminkan kurangnya pemahaman petugas terhadap standar komunikasi digital yang profesional. Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2023 tentang ASN yang menekankan pentingnya nilai dasar BerAKHLAK, termasuk menjaga etika komunikasi yang sopan, akuntabel, dan harmonis. Selain itu, UU No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan juga mengatur profesionalitas dan tata penghormatan pejabat negara, sehingga petugas protokol wajib menjaga citra lembaga, baik dalam interaksi langsung maupun melalui pesan digital. Sebagai data pendukung, berikut adalah hasil survei dengan menggunakan google forms yang penulis lakukan ke 8 orang di unit kerja protokol bandara tentang penggunaan etika berkiriman pesan secara digital melalui *WhatsApp*.

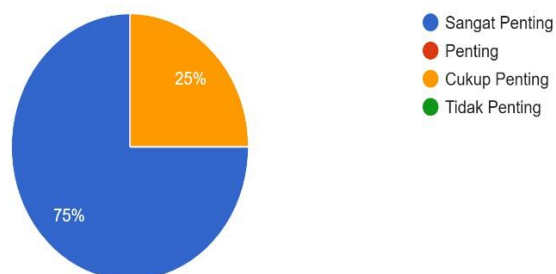
Apakah anda mengetahui tentang etika berkirim pesan melalui whatsapp?

8 responses



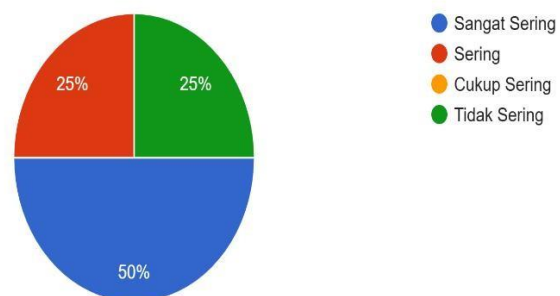
Menurut anda, petingkah protokol untuk menggunakan etika saat berkirim pesan melalui whatsapp?

8 responses



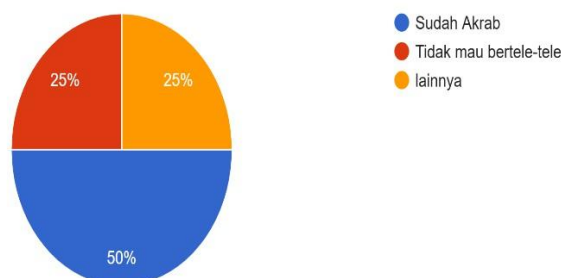
Seberapa sering anda memperhatikan etika saat berikirim pesan melalui WhatsApp?

8 responses



Alasan apa yang menjadi penyebab ketika anda tidak memperhatikan etika dalam mengirim pesan melalui WhatsApp?

8 responses



Gambar 3. 4 Hasil survey rekan kerja

Berdasarkan hasil survei yang ditampilkan pada diagram (Gambar 3.4), terlihat bahwa mayoritas responden mengakui masih terdapat kelemahan dalam penerapan etika komunikasi digital, terutama saat berkoordinasi melalui *WhatsApp* dengan stakeholder seperti maskapai, petugas bandara, maupun staf anggota DPR RI. Sebagian besar responden menilai bahwa standar komunikasi yang digunakan belum seragam, misalnya masih ada pesan yang dikirim tanpa salam pembuka/penutup, tidak mencantumkan identitas pengirim, menggunakan bahasa terlalu informal, atau tidak dilengkapi struktur pesan yang jelas. Hal ini berdampak pada potensi menurunnya citra dan profesionalitas lembaga Sekretariat Jenderal DPR RI, Miskomunikasi dalam koordinasi, meurunkan kepercayaan dan kenyamanan stakeholder.

2. Dampak yang terjadi

a) Menurunnya citra dan profesionalitas lembaga Sekretariat Jenderal DPR RI

Ketika petugas protokol berkomunikasi dengan bahasa yang tidak formal, terlalu singkat, atau tidak sopan, hal ini dapat menimbulkan kesan bahwa DPR RI tidak dikelola secara profesional. Dampaknya, citra lembaga bisa tercoreng di mata stakeholder maupun publik.

Risiko Kesalahan Operasional

b) Miskomunikasi dalam koordinasi

Pesan digital yang tidak jelas, menggunakan singkatan tidak baku, atau tanpa struktur dapat menimbulkan salah tafsir. Akibatnya, informasi yang seharusnya penting justru tidak tersampaikan dengan baik dan menghambat kelancaran tugas.

c) Menurunnya kepercayaan dan kenyamanan stakeholder

Stakeholder eksternal, seperti pihak bandara atau mitra kerja, bisa merasa kurang dihargai jika menerima pesan yang tidak sesuai etika. Hal ini dapat mengurangi kenyamanan kerja

sama serta kepercayaan mereka kepada protokol DPR RI.

3. Keterkaitan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART GOVERNANCE

a) Manajemen Asn

Lemahnya etika komunikasi digital dapat menurunkan citra dan profesionalitas Sekretariat Jenderal DPR RI, memicu miskomunikasi, serta mengurangi kepercayaan stakeholder. Kondisi ini bertentangan dengan fungsi ASN sebagai perekat dan pemersatu bangsa yang menuntut profesionalitas dan akuntabilitas, sesuai amanat UU No. 20 Tahun 2023 tentang ASN.

b) Smart ASN

Smart ASN yang relevan untuk mengatasi isu ini adalah integritas, profesionalisme, nasionalisme, dan hospitality. Tanpa penerapan nilai tersebut, tata kelola ASN menjadi tidak efektif dan dapat mengganggu kredibilitas lembaga.

B. Penetapan Isu Prioritas

1. Teknik Tapisan Isu

Pada bagian ini dijelaskan Teknik tapisan isu menggunakan metode USG beserta parameternya:

1. Urgency

Digunakan mengukur seberapa mendesak suatu masalah harus segera diselesaikan. Masalah dengan tingkat urgensi tinggi biasanya membutuhkan penanganan cepat karena bila ditunda dapat mengganggu kelancaran program, pelayanan, atau kinerja organisasi.

Tabel 3. 2 Deskripsi Kriteria Urgency

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

2. Seriousness

Digunakan untuk menilai tingkat keseriusan dampak dari suatu masalah terhadap organisasi, masyarakat, maupun pelayanan publik. Semakin besar dampaknya pada keberlangsungan tugas pokok, fungsi, citra, atau akuntabilitas lembaga, maka semakin tinggi nilai seriousness-nya.

Tabel 3. 3 Deskripsi Kriteria Seriousness

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

3. Growth

Digunakan untuk menilai potensi perkembangan atau memburuknya masalah jika tidak segera ditangani. Masalah dengan nilai growth tinggi berarti berpotensi menimbulkan dampak yang lebih luas, rumit, dan sulit dikendalikan di masa depan.

Tabel 3. 4 Deskripsi Kriteria Growth

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

2. Pemilihan Isu Prioritas

Pada bagian ini disebutkan isu prioritas yang dipilih berdasarkan hasil tapisan. *Contoh dengan USG:*

Tabel 3. 5Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik Tapisan Isu USG

No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai
		U	S	G	
1	Kurang Optimalnya Sistem dan Rekap Data Reservasi Penerbangan Di Unit Protokol Bandara	5	3	3	11
2	Tidak Adanya Panduan Tertulis Untuk Protokol Terkait Proses <i>Block Seats</i> Atau <i>Request Seats</i> Penerbangan	5	5	5	15
3	Kurangnya Pemahaman Petugas Protokol Sekretariat Jenderal DPR RI Terhadap Standar Etika Komunikasi Digital Saat Berkoordinasi	3	3	3	9

Berdasarkan hasil analisis USG, uraian isu diatas adalah:

a. Isu Pertama

Kurang optimalnya sistem dan rekap data penerbangan di unit protokol bandara dinilai memiliki tingkat *urgency* yang tinggi (5) karena berkaitan langsung dengan kebutuhan operasional harian dalam mendukung keberangkatan maupun kepulangan Anggota DPR RI. Namun dari sisi *seriousness* nilainya (3), karena meskipun berdampak pada efektivitas kerja dan potensi miskomunikasi, kendala masih dapat diatasi sementara dengan rekap manual. Nilai *growth* juga berada pada level sedang (3), sebab permasalahan ini berpotensi berkembang seiring meningkatnya frekuensi perjalanan, tetapi masih dapat ditekan dengan prosedur sederhana. Total nilai yang diperoleh adalah 11, sehingga isu ini penting namun bukan prioritas utama.

b. Isu Kedua

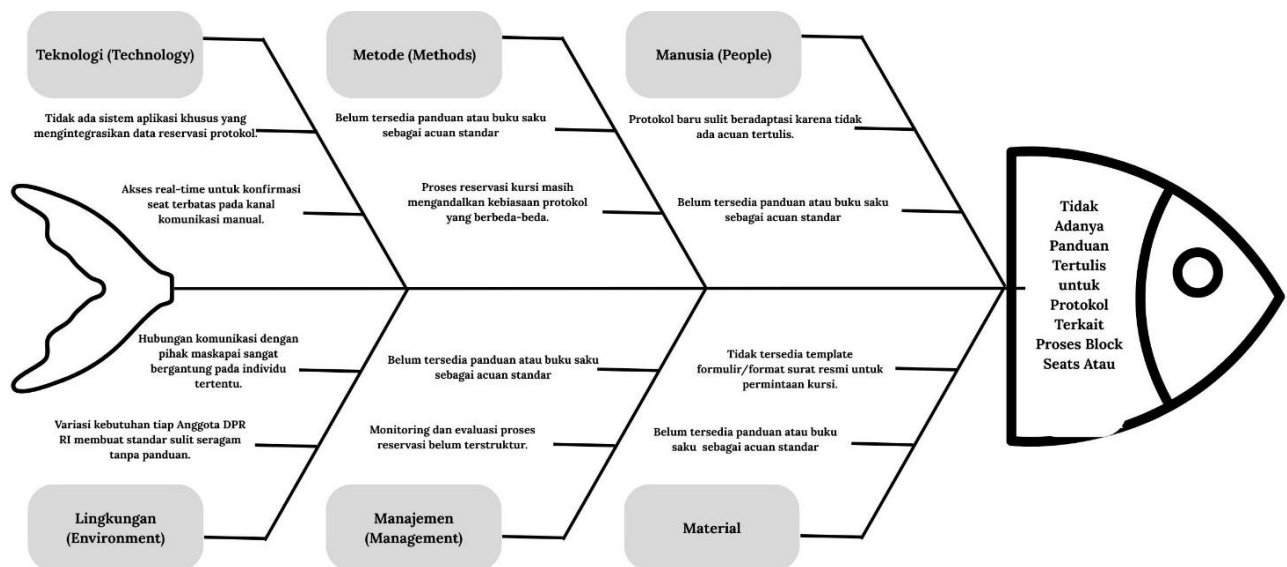
Ketiadaan panduan tertulis untuk proses *block seat* atau *request seat* menjadi isu paling prioritas dengan skor total 15. Dari aspek *urgency*, nilainya 5 karena panduan tertulis merupakan kebutuhan mendesak agar protokol memiliki acuan dalam menjalankan tugas. Dari aspek *seriousness*, nilainya (5) karena kesalahan dalam pemilihan jenis maupun nomor *seat* berpotensi menurunkan kenyamanan Anggota DPR RI sekaligus citra kelembagaan. Sementara itu, aspek *growth* juga tinggi (5), sebab jika tidak segera diatasi, permasalahan ini akan berulang dan meluas terutama saat terjadi rotasi pegawai protokol atau peningkatan jumlah perjalanan dinas. Dengan demikian, isu ini ditetapkan sebagai prioritas pertama yang perlu segera ditangani.

c. Isu ketiga

Kurangnya pemahaman petugas terhadap standar etika komunikasi digital mendapat nilai *urgency* (3), karena meskipun penting, tidak terlalu mendesak dibanding isu lainnya. Dari sisi *seriousness*, nilainya (3) karena kesalahan dalam etika komunikasi dapat menurunkan kesan profesional, namun tidak berdampak langsung terhadap keberlangsungan penerbangan. Nilai *growth* juga (3), sebab permasalahan ini dapat berkembang seiring budaya komunikasi digital, namun relatif mudah diatasi melalui pelatihan singkat atau pemberian template komunikasi. Dengan total skor 9, isu ini tetap relevan diperhatikan, tetapi tidak termasuk dalam prioritas utama.

C. Analisis Isu

Setelah dilakukan analisis isu menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) dan isu yang mendapatkan skor tertinggi yaitu **Tidak Adanya Panduan Tertulis untuk Protokol Terkait Proses *Block Seats* Atau *Request Seats* Penerbangan** dengan nilai 15. Berikut hasil analisis isu dengan menggunakan metode teknik analisis fish bone.



Gambar 3. 5 Diagram Fishbone

Berdasarkan analisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya isu, terdapat beberapa faktor yang sering muncul yaitu :

1. **Metode (Methods):** tidak adanya panduan tertulis/buku panduan, prosedur tidak seragam, evaluasi tidak terstruktur.
2. **Manusia (People):** perbedaan pemahaman dan adaptasi petugas.
3. **Manajemen (Management):** lemahnya pengawasan dan kebijakan resmi.

Ketiga faktor ini saling terkait dan menjadi akar masalah utama. Tanpa adanya panduan tertulis, proses *block* dan *request seat* berpotensi menimbulkan **ketidakefisienan, risiko miskomunikasi, serta menurunnya citra profesionalitas protokol.**

D. Gagasan Pemecahan Isu

Untuk mengatasi isu tidak adanya panduan tertulis bagi Protokol Sekretariat Jenderal DPR RI terkait proses *block seat* dan *request seat* penerbangan, diperlukan penyusunan buku panduan dalam bentuk digital. Buku panduan ini berfungsi sebagai pedoman praktis yang berisi penjelasan mengenai pengertian *block seat* dan *request seat*, jenis kelas *seat* pesawat (First Class, Business Class, Economy Class), ketentuan tiap maskapai penerbangan, harga *seat*, serta tata letak dan nomor *seat* atau *seat*. Dengan adanya pedoman yang seragam, Protokol Sekretariat Jenderal DPR RI memiliki acuan yang jelas dalam melaksanakan reservasi *seat* penerbangan bagi Anggota DPR RI.

Selain itu, buku panduan ini juga akan memuat informasi mengenai perbedaan konfigurasi *seat* antar maskapai. Alur prosedur *block* dan *request seat* disusun secara sistematis mulai dari identifikasi kebutuhan *seat*, koordinasi dengan maskapai, konfirmasi ketersediaan *seat*, hingga dokumentasi. Dengan alur ini, proses reservasi *seat* dapat berjalan lebih efisien, cepat, dan minim kesalahan teknis.

Keberadaan panduan tertulis ini tidak hanya meningkatkan profesionalisme protokol Sekretariat Jenderal DPR RI dalam pelayanan, tetapi juga mendukung penerapan SMART Governance melalui pemanfaatan buku panduan digital yang adaptif, mudah diperbarui, dan dapat diakses kapan saja. Dengan demikian, kualitas pelayanan protokoler akan semakin konsisten, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan Anggota DPR RI.

BAB IV RANCANGAN AKTUALISASI

A. Matriks Rancangan Aktualisasi

Unit Kerja	: Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Identifikasi Isu	: 1. Kurang optimalnya sistem dan rekap data reservasi penerbangan di unit protokol bandara. 2. Tidak Adanya Panduan Tertulis Untuk Protokol Terkait Proses <i>Block Seats</i> Atau <i>Request Seats</i> Penerbangan. 3. Kurangnya pemahaman petugas protokol Sekretariat Jenderal DPR RI terhadap standar etika komunikasi digital saat berkoordinasi.
Isu yang Diangkat	: Tidak Adanya Panduan Tertulis Untuk Protokol Terkait Proses <i>Block Seats</i> Atau <i>Request Seats</i> Penerbangan.
Gagasan Pemecahan Isu	: Pembuatan Panduan Tertulis untuk Petugas Protokol DPR RI Terkait Proses <i>Block Seat</i> dan <i>Request Seat</i> oleh Anggota DPR RI dengan Keberangkatan Penerbangan Domestik di Bandara Soekarno-Hatta.

Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS

Tabel 4.1 Matrik Rancangan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7
1	Identifikasi kebutuhan pedoman <i>block/request seat</i>	1. Menginventarisasi masalah yang timbul akibat ketiadaan panduan tertulis.	1. Daftar kebutuhan isi buku pedoman.	Kompeten: Menyusun instrumen dan pedoman reservasi sesuai standar, sehingga mendukung	Manajemen ASN: UU No 20 Tahun 2023 tentang ASN Pasal 2, Efektif dan efisien , karena dengan mengenali masalah sejak	Kegiatan inventarisasi masalah ini mendukung visi Sekretariat Jenderal DPR RI untuk mewujudkan tata

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7
				peningkatan profesionalitas dalam pelayanan. Akuntabel: Penulis bertanggung jawab dalam mencatat, menganalisis, dan menyampaikan secara terbuka permasalahan yang muncul, sehingga dapat dipertanggung jawabkan secara administratif maupun etika kerja.	awal, penyusunan pedoman menjadi lebih tepat sasaran dan langsung bermanfaat bagi kelancaran tugas protokol. Smart ASN: Integritas dalam mengungkap kondisi secara nyata di lapangan, profesionalisme dalam mencari solusi berdasarkan data.	kelola kelembagaan yang profesional, akuntabel, dan modern dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPR RI.
		2. Mencari referensi terkait isi dan format yang ada di buku pedoman.	2. Referensi berupa laporan tentang isi atau format yang ada di buku pedoman.	Adaptif: Penulis mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan unit dengan cara mencari dan mempelajari referensi yang relevan.	Manajemen ASN: UU No 20 Tahun 2023 tentang ASN Pasal 2, Efektif dan efisien , dalam mendukung penyusunan buku pedoman yang selaras dengan ketentuan maskapai untuk	Kegiatan ini sejalan dengan visi DPR RI dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis (dynamic parliament governance) melalui

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
				Kompeten: menyusun instrument sesuai standar yang dibutuhkan dalam pembuatan buku panduan.	peningkatan kualitas layanan anggota DPR RI. Smart ASN: - Kegiatan ini menunjukkan profesionalisme dalam menyusun pedoman berbasis data. Serta Integritas dalam memastikan referensi yang valid karena mengambil dari web resmi. - Kecakapan Literasi Digital (Digital Skills): Mencari informasi melalui internet (search engine) untuk mencari referensi data.	reformasi birokrasi. Selain itu, kegiatan ini mendukung tujuan Sekretariat Jenderal DPR RI dalam menyiapkan dukungan keprotokolan yang konsisten, terukur, dan kredibel, sehingga kinerja organisasi semakin selaras dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan menggunakan media buku pedoman block dan request seat untuk protokol DPR RI di bandara.
		3. Berdiskusi dengan Mentor terkait hasil studi referensi	3. Hasil diskusi berupa format untuk di pedoman buku	Kolaboratif: Melakukan diskusi dengan mentor agar hasil yang didapat lebih relevan dan	Manajemen ASN: UU No 20 Tahun 2023 tentang ASN Pasal 2 , Kegiatan diskusi ini menunjukkan prinsip	Tahapan diskusi ini mencerminkan penerapan budaya kerja kolaboratif dalam organisasi untuk

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
			panduan.	komprehensif. Harmonis : Hubungan yang terjalin baik, komunikasi yang baik dengan mentor dan coach pada saat konsultasi. kompeten dengan memanfaatkan pengalaman senior sebagai acuan penguatan substansi.	profesionalitas karena dilakukan secara sistematis untuk meningkatkan kualitas hasil kerja, serta akuntabilitas karena setiap keputusan yang diambil berlandaskan pertimbangan bersama dengan mentor. Smart ASN: Smart ASN: Integritas dalam menyampaikan hasil kajian, serta profesionalisme dalam merumuskan solusi berdasarkan hasil diskusi dengan mentor.	memastikan penyusunan pedoman mendukung arah kebijakan organisasi . Kegiatan ini sejalan dengan misi DPR RI dalam memperkuat koordinasi internal dan tata kelola kelembagaan yang adaptif , sekaligus mendukung Sekretariat Jenderal DPR RI dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis standar operasional yang teruji .
2	Penyusunan draf buku pedoman dan finalisasi isi buku pedoman.	1. Menyusun materi isi: pengertian, jenis <i>seat</i> , nomor <i>seat</i> , perbedaan maskapai, prosedur alur proses <i>block</i> dan <i>request</i>	1. Draft buku panduan.	Loyal : mendukung kepentingan unit kerja sehingga dapat bermanfaat untuk mempermudah pelayanan.	Manajemen ASN: UU No 20 Tahun 2023 tentang ASN Pasal 2, Profesionalitas terlihat dari kemampuan penulis dalam menghimpun informasi yang	Penyusunan materi buku pedoman block seat dan request seat memberikan kontribusi langsung terhadap misi DPR RI

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7
		seat.		Akuntabel: Penyusunan materi dilakukan secara teliti dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga isi buku panduan valid serta sesuai kebutuhan protokol.	akurat dan menyusunnya menjadi pedoman kerja yang sistematis. Akuntabilitas tercermin dalam penyusunan materi yang dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar panduan protokol. Efektif dan efisien terwujud karena dengan adanya pedoman dan alur yang jelas. Smart ASN: Integritas dalam memastikan kesesuaian isi dengan aturan, profesionalisme dalam merancang pedoman yang solutif untuk memudahkan unit kerja dalam melakukan kegiatan keprotokolan.	untuk mewujudkan <i>tata kelola kelembagaan yang dinamis (dynamic parliament governance)</i> melalui pembakuan prosedur kerja protokoler yang profesional dan sistematis. Kegiatan ini juga sejalan dengan arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI yang menekankan penguatan sistem pendukung layanan legislatif yang akuntabel, profesional, dan modern.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
		2. Melakukan review dengan mentor dan rekan kerja terkait finalisasi isi buku pedoman.	2. Buku pedoman yang terverifikasi.	Harmonis: Melalui kerja sama yang baik, koordinasi ini melibatkan sesama protokol sehingga meningkatkan keharmonisan antar protokol. Kolaboratif: Melibatkan mentor dan rekan kerja untuk mendapatkan masukan, sehingga hasil pedoman lebih berkualitas.	Manajemen ASN: UU No 20 Tahun 2023 tentang ASN Pasal 2, Profesionalitas dan akuntabilitas, karena setiap materi dalam pedoman dikaji ulang agar sesuai dengan aturan dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, kegiatan ini mendukung asas efektif dan efisien, di mana melalui diskusi dan masukan bersama, isi buku pedoman dapat disempurnakan tanpa harus mengulang dari awal. Smart ASN: Integritas dalam menyampaikan isi pedoman sesuai aturan yang berlaku, profesionalisme dalam	Kegiatan review dan finalisasi pedoman mendukung visi DPR RI sebagai lembaga modern dan akuntabel melalui penyusunan pedoman yang teruji secara konsultatif dan kolaboratif. Tahapan ini sejalan dengan Renstra DPR RI 2025–2029 dan prinsip <i>Good Governance</i>, serta memastikan pedoman yang dihasilkan valid, dapat dipertanggungjawabkan, dan menjadi acuan resmi pelayanan <i>block/request seat</i> di lingkungan Setjen DPR RI.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7
					menerima kritik dan mengubahnya menjadi perbaikan nyata sehingga mendukung pelayanan protokoler yang modern.	
3	Sosialisasi dan implementasi buku pedoman.	1. Mensosialisasikan dan mendistribusikan buku pedoman dalam bentuk digital link kepada protokol bandara.	1. Protokol memahami isi pedoman.	Loyal: mendukung penerapan standar baru untuk pedoman di unit kerja. Berorientasi Pelayanan: Sosialisasi dilakukan untuk memberikan kemudahan akses bagi seluruh Protokol sehingga dapat memahami prosedur dengan cepat. Harmonis: Mengedepankan komunikasi yang baik, terbuka, dan saling menghargai dalam proses sosialisasi.	Manajemen ASN: UU No 20 Tahun 2023 tentang ASN Pasal 2, Efektif dan efisien karena sosialisasi digital memungkinkan penyebaran informasi yang cepat, seragam, dan mudah diperbarui. Smart ASN: Integritas dalam memastikan pedoman diterapkan dengan benar, profesionalisme dalam penyampaian informasi yang akurat dan mudah dipahami, serta menguasai IT dan bahasa asing dengan memanfaatkan	Kegiatan sosialisasi dan distribusi buku pedoman ini mendukung misi DPR RI dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis serta meningkatkan kualitas layanan melalui reformasi birokrasi. Bagi Sekretariat Jenderal DPR RI, kegiatan ini sejalan dengan Renstra 2025–2029 dalam penguatan layanan pendukung keparlemen yang profesional dan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
					teknologi digital untuk mendukung pelayanan protokoler yang modern.	akuntabel, sekaligus mendorong digitalisasi layanan melalui penyebaran pedoman secara efektif dan seragam.
		2. Menggunakan buku pedoman dalam melakukan <i>block seat dan Request seat</i> .	2. Penerapan pedoman oleh protokol secara konsisten.	Adaptif: Bersedia melakuakn adaptasi menggunakan pedoman baru. Kompeten: Penerapan pedoman menjadi bukti kemampuan protokol dalam melaksanakan tugas sesuai standar prosedur..	Manajemen ASN: UU No 20 Tahun 2023 tentang ASN Pasal 2, Penerapan pedoman ini mencerminkan prinsip profesionalitas dan akuntabilitas, karena setiap tindakan dilakukan berdasarkan prosedur tertulis yang jelas. Smart ASN: Integritas dalam konsistensi penerapan aturan maskapai, profesionalisme dalam pelaksanaan tugas sesuai standar yang berlaku.	Implementasi buku pedoman dalam pelaksanaan tugas block seat dan request seat mendukung Misi DPR RI dalam meningkatkan kualitas dukungan layanan bagi Anggota DPR RI secara profesional dan responsif. Kegiatan ini juga memperkuat fungsi Sekretariat Jenderal sebagai sistem pendukung DPR RI dalam memberikan pelayanan administrasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7
						dan keprotokolan yang efektif, efisien, dan terukur.
4	Evaluasi dan Perbaikan buku Pedoman.	1. Evaluasi berkala terkait buku pedoman dengan melibatkan mentor dan rekan kerja.	1. Umpan balik dan masukan dari mentor dan rekan kerja.	Kolaboratif: Melibatkan kerjasama yang saling mendukung untuk mencapai tujuan yang sama. Akuntabel: evaluasi terbuka & transparan sebagai bentuk pertanggungjawaban terkait aktualisasi. Harmonis: Menumbuhkan sikap saling menghargai masukan serta kritik demi penyempurnaan pedoman.	Manajemen ASN: UU No 20 Tahun 2023 tentang ASN Pasal 2, kegiatan evaluasi ini mencerminkan asas akuntabilitas, keterbukaan, dan profesionalitas. Evaluasi dilakukan secara terencana dan berkesinambungan untuk memastikan pedoman selalu relevan dan efektif digunakan. Smart ASN: Integritas dalam mengakui kelemahan yang ditemukan, profesionalisme dalam memperbaiki buku panduan sesuai dengan hasil mpan balik rekan kerja.	Kegiatan evaluasi berkala terhadap buku pedoman mendukung misi DPR RI dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis serta selaras dengan kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI untuk memperkuat tata kelola yang profesional dan akuntabel. Evaluasi ini memastikan pedoman tetap relevan dan efektif dalam mendukung layanan keprotokolan bagi Anggota DPR RI.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7
		2. Melakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi.	2. Laporan perbaikan terkait hasil catatan evaluasi.	Adaptif: protokol menyesuaikan isi pedoman sesuai perkembangan kebutuhan, peraturan, atau kebijakan terbaru maskapai. Kompeten: Perbaikan dilakukan dengan memperhatikan hasil evaluasi. Berorientasi Pelayanan: Melakukan perbaikan tiada henti untuk memberikan pelayanan terbaik.	Manajemen ASN: UU No 20 Tahun 2023 tentang ASN Pasal 2, Kegiatan perbaikan ini mencerminkan penerapan prinsip profesionalitas, akuntabilitas, dan efektivitas, karena dilakukan secara terukur dan berdasarkan data yang sebenarnya. Smart ASN: Integritas dalam mengakui kelemahan dan memperbaikinya, menunjukkan profesionalisme melalui penyempurnaan pedoman secara berkelanjutan.	Kegiatan perbaikan pedoman merupakan wujud perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas layanan keprotokolan dan sejalan dengan Visi DPR RI sebagai lembaga modern dan akuntabel. Penyempurnaan pedoman ini mendukung terwujudnya layanan yang lebih konsisten, cepat, dan tepat bagi Anggota DPR RI.

B. Jadwal Rencana Kegiatan

Jadwal rencana kegiatan disusun oleh penulis agar pelaksanaan aktualisasi berjalan terarah dan sesuai waktu. Setiap tahap kegiatan direncanakan secara berurutan, mulai dari kegiatan identifikasi, penyusunan, sosialisasi hingga evaluasi, sehingga memudahkan koordinasi dan memastikan target kegiatan tercapai dengan baik.

Matrik Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

Tabel 4. 2Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	September				Oktober			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Identifikasi kebutuhan pedoman <i>block</i> dan <i>request seat</i>								
	a) Menginventarisasi masalah yang timbul akibat ketiadaan panduan tertulis.								
	b) Mencari referensi terkait isi dan format yang ada di pedoman buku panduan.								
	c) Berdiskusi dengan Mentor dan Coach terkait hasil studi referensi								
2.	Penyusunan draf pedoman buku panduan dan finalisasi isi buku panduan.								
	a) Menyusun materi isi: pengertian, jenis <i>seat</i> , nomor <i>seat</i> , perbedaan maskapai, prosedur alur proses <i>block</i> dan <i>request seat</i> .								
	b) Melakukan review dengan mentor dan rekan kerja terkait finalisasi isi buku panduan.								
3.	Sosialisasi dan implementasi pedoman buku panduan.								
	a) Mensosialisasikan dan mendistribusikan buku pedoman dalam bentuk digital link kepada protokol bandara.								
	b) Menggunakan pedoman buku panduan dalam melakukan <i>block seat</i> dan <i>Request seat</i> .								
4	Evaluasi dan Perbaikan penggunaan pedoman buku panduan.								
	a) Evaluasi berkala terkait pedoman buku panduan dengan melibatkan mentor dan rekan kerja.								
	b) Melakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi.								

BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini berlangsung secara terstruktur sesuai rencana waktu yang telah ditetapkan. Setiap tahapan kegiatan dijalankan secara terarah sehingga seluruh sasaran dapat diselesaikan tepat waktu. Keberhasilan ini juga ditunjang oleh komitmen, kedisiplinan, dan kemampuan penyesuaian dalam menghadapi berbagai kendala selama proses aktualisasi berlangsung.

Berikut adalah uraian jadwal kegiatan aktualisasi yang telah dilaksanakan:

Tabel 5. 1 Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	September				Oktober			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Identifikasi kebutuhan pedoman <i>block</i> dan <i>request seat</i>								
	a) Menginventarisasi masalah yang timbul akibat ketiadaan panduan tertulis.	4							
	b) Mencari referensi terkait isi dan format yang ada di pedoman buku panduan.	4							
	c) Berdiskusi dengan Mentor terkait hasil studi referensi	5							
2.	Penyusunan draf pedoman buku panduan dan finalisasi isi buku panduan.								
	a) Menyusun materi isi: pengertian, jenis <i>seat</i> , nomor <i>seat</i> , perbedaan maskapai, prosedur alur proses <i>block</i> dan <i>request seat</i> .		7						
	b) Melakukan review dengan mentor dan rekan kerja terkait finalisasi isi buku panduan.			18					
3.	Sosialisasi dan implementasi pedoman buku panduan.								
	a) Mensosialisasikan dan mendistribusikan buku pedoman dalam bentuk digital link kepada protokol bandara.			25	3				
	b) Menggunakan pedoman buku panduan dalam melakukan <i>block seat</i> dan <i>Request seat</i> .			30					
4	Evaluasi dan Perbaiki penggunaan pedoman buku								

	panduan.								
	a) Evaluasi berkala terkait pedoman buku panduan dengan melibatkan mentor dan rekan kerja.					5			
	b) Melakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi.						10		

B. Penjelasan Kegiatan Aktualisasi

Berikut adalah uraian deskripsi pelaksanaan kegiatan aktualisasi, hasil capaian aktualisasi dan analisis dampak. Uraian kegiatan dibuat secara runtut berdasarkan rancangan kegiatan awal hingga akhir sebagaimana tertulis di table matrik kegiatan.

1. Pelaksanaan Kegiatan 1 (Identifikasi kebutuhan pedoman *block* dan *request seat*)

Kegiatan ini menjadi dasar penting dalam keseluruhan rangkaian kegiatan aktualisasi karena bertujuan untuk memahami akar permasalahan yang terjadi di lapangan akibat belum adanya panduan tertulis. Melalui kegiatan ini, penulis melakukan pengumpulan informasi dan data melalui observasi dan juga berdasarkan pengalaman penulis dalam melakukan *block dan request seat*. Hasil identifikasi kebutuhan ini menjadi landasan dalam menentukan ruang lingkup permasalahan dan arah penyusunan solusi agar sesuai dengan kebutuhan organisasi serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan keprotokolan.

1. Menginventarisasi masalah yang timbul akibat ketiadaan panduan tertulis.

Dalam tahap kegiatan ini penulis memandang bahwa menginventarisasi masalah yang timbul akibat ketiadaan panduan tertulis merupakan langkah awal yang sangat penting dalam penyusunan pedoman *block seat* dan *request seat* penerbangan. Pada tanggal 4 september 2025, penulis mulai melakukan pendataan dan analisis terhadap berbagai kendala yang muncul, antara lain tidak adanya keseragaman prosedur antar protokol, risiko gangguan pelayanan seperti potensi kehabisan *seat* yang diinginkan oleh anggota DPR RI dan tidak adanya dokumentasi *seat* anggota. Dari hasil inventarisasi tersebut, penulis berhasil menyusun daftar masalah secara terstruktur dan sistematis yang nantinya dapat dijadikan dasar dalam penyusunan buku pedoman.

Masalah Yang Timbul

1. **Ketidakteraturan Prosedur**
 - a) Setiap petugas protokol menggunakan cara berbeda dalam mengajukan block/request seat karena tidak ada acuan baku.
 - b) Perbedaan prosedur antar maskapai semakin memperbesar potensi ketidakteraturan.
2. **Penurunan Efisiensi Kerja**
 - a) Proses koordinasi dengan maskapai bisa menjadi lebih lama karena tidak adanya acuan yang jelas, sehingga efektivitas kerja protokol menurun dan berisiko mengganggu jadwal kegiatan Anggota DPR RI.
3. **Risiko Gangguan Pelayanan**
 - a) Potensi kursi tidak tersedia sesuai kebutuhan anggota DPR.
 - b) Gangguan koordinasi dengan maskapai dapat menurunkan kualitas pelayanan keprotokolan.
4. **Kurangnya Akuntabilitas dan Dokumentasi**
 - a) Tidak ada rekapan resmi dan sistematis sebagai bukti administrasi.
 - b) Sulit dipertanggungjawabkan bila ada perbedaan data atau komplain dari pihak terkait.

Gambar 5. 1 List masalah yang timbul

- Keterkaitan substansi mata pelatihan:

Penulis melihat bahwa kegiatan menginventarisasi masalah yang timbul akibat ketiadaan panduan tertulis merupakan wujud nyata penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK. Dalam proses ini, penulis berupaya untuk **kompeten** dengan menyusun instrumen inventarisasi sesuai standar, sehingga masalah dapat dicatat dan dianalisis secara sistematis. penulis juga menjaga sikap **akuntabel** dengan memastikan setiap permasalahan disampaikan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan, baik secara administratif maupun etika kerja.

Kegiatan inventarisasi ini mendukung **efektif dan efisien**, karena dengan mengenali masalah sejak awal, penyusunan pedoman menjadi lebih tepat sasaran dan langsung bermanfaat bagi kelancaran tugas protokol. Kegiatan ini juga mencerminkan ciri **Smart ASN**, yaitu **integritas** dalam mengungkap kelemahan, **profesionalisme** dalam mencari solusi berbasis data.

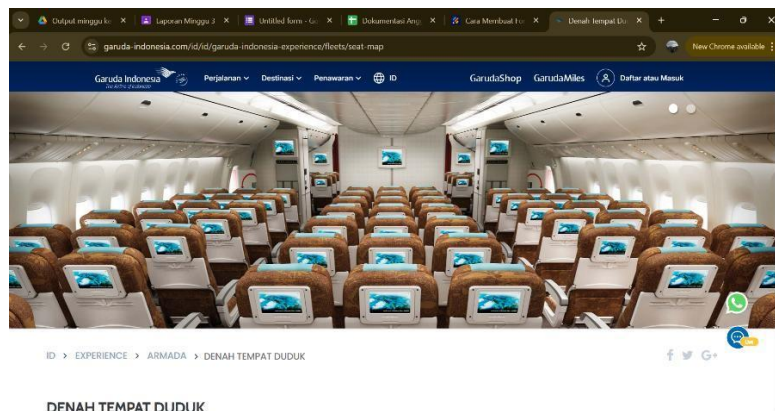
- Keterkaitan dengan VISI/MISI/TUSI/Tujuan Organisasi

Inventarisasi masalah ini menjadi langkah awal untuk mengatasi ketiadaan panduan tertulis terkait *block dan request seat* yang ditujukan untuk protokol DPR RI yang ditugaskan di bandara, kegiatan inventarisasi masalah ini mendukung **visi Sekretariat Jenderal DPR RI** untuk mewujudkan **tata kelola kelembagaan yang profesional, akuntabel, dan modern** dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPR RI.

2. Mencari referensi terkait isi dan format yang ada di pedoman buku panduan.

Dalam tahap ini penulis mencari referensi terkait isi dan format yang akan di masukan ke dalam buku panduan sebagai langkah awal penulis dalam penyusunan buku panduan. Dalam

tahap ini penulis melakukan pencarian dengan metode online seperti lewat search engine, web maskapai, web penyedia informasi tentang maskapai dan akun media sosial maskapai. Penulis mengumpulkan 5 data maskapai yang paling sering digunakan anggota DPR RI dalam melakukan perjalanan penerbangan. Salah satu web resmi yang penulis gunakan adalah <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/fleets/seat-map> yang berisi tentang ketentuan tempat duduk untuk maskapai Garuda Indonesia.



Gambar 5. 2 Web resmi maskapai GARUDA Indonesia

- Keterkaitan Subtansi mata pelatihan:

Kegiatan mencari referensi terkait isi dan format pedoman buku panduan dirancang untuk mempermudah protokol bandara dalam melaksanakan tugas terkait *seat* maskapai. Selain itu kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai ASN **BerAKHLAK**, khususnya **kompeten** dalam memperkaya wawasan dan menyusun pedoman sesuai standar, dan **adaptif** dalam menyesuaikan referensi dengan kebutuhan protokol bandara.

Dari perspektif **Smart ASN dan manajemen ASN**, kegiatan ini menunjukkan **profesionalisme** dalam menyusun pedoman berbasis data, **integritas** dalam memastikan referensi yang valid, serta **efektif dan efisien** dalam mendukung penyusunan buku pedoman yang selaras dengan ketentuan maskapai untuk peningkatan kualitas layanan anggota DPR RI.

- Keterkaitan dengan VISI/MISI/TUSI/Tujuan Organisasi

Kegiatan ini sejalan dengan **visi DPR RI** dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis (dynamic parliament governance) melalui reformasi birokrasi. Selain itu, kegiatan ini mendukung **tujuan Sekretariat Jenderal DPR RI** dalam menyiapkan dukungan keprotokolan yang konsisten, terukur, dan kredibel, sehingga kinerja organisasi semakin

selaras dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan menggunakan media buku pedoman *block* dan *request seat* untuk protokol DPR RI di bandara.

3. Berdiskusi dengan Mentor terkait hasil studi referensi

Pada tahap ini, penulis melakukan diskusi dengan mentor, yaitu salah satu kepala shift protokol bandara Soekarno-Hatta, Bapak Hendrik, S.Pd. pada tanggal 5 september 2025 di bandara. Dalam kegiatan ini, penulis memparkan tentang jadwal kegiatan, inventaris masalah, isi dan format yang penulis dapatkan. Diskusi ini penulis lakukan untuk memastikan bahwa referensi yang penulis gunakan relevan dan sesuai dengan kebutuhan penyusunan pedoman *block* dan *request seat*. Melalui komunikasi yang intens dan terbuka, penulis mendapatkan masukan berharga mengenai format dan isi yang sebaiknya dimasukkan dalam pedoman, sehingga hasilnya lebih komprehensif dan aplikatif.



Gambar 5. 3 Diskusi dengan Mentor

Dari diskusi diatas penulis mendapatkan catatan dari mentor yang dituangkan dalam form catatan mentoring kegiatan 1 “Penulis menunjukkan inisiatif yang baik dalam mengidentifikasi permasalahan ketiadaan panduan *block seat* dan *request seat* secara sistematis serta berbasis data lapangan. Selain itu, penulis aktif mencari referensi dan berdiskusi dengan mentor sehingga menghasilkan dasar penyusunan panduan yang kuat”.

- Keterkaitan Subtansi mata pelatihan:

Kegiatan berdiskusi ini sangat mencerminkan penerapan nilai **BerAKHLAK**, khususnya **kolaboratif** karena melibatkan peran mentor dan coach dalam analisis kebutuhan isi dan format dalam buku panduan, **harmonis** melalui komunikasi yang baik, serta **kompeten**

dengan memanfaatkan pengalaman senior sebagai acuan penguatan substansi.

Dari sisi **manajemen ASN**, kegiatan diskusi ini menunjukkan prinsip **profesionalitas** karena dilakukan secara sistematis untuk meningkatkan kualitas hasil kerja, serta **akuntabilitas** karena setiap keputusan yang diambil berlandaskan pertimbangan bersama dengan mentor dan coach. Proses ini juga mencerminkan ciri **Smart ASN**, yaitu **integritas** dalam menyampaikan hasil kajian, serta **profesionalisme** dalam merumuskan solusi berdasarkan hasil diskusi dengan mentor.

- Keterkaitan dengan VISI/MISI/TUSI/Tujuan Organisasi

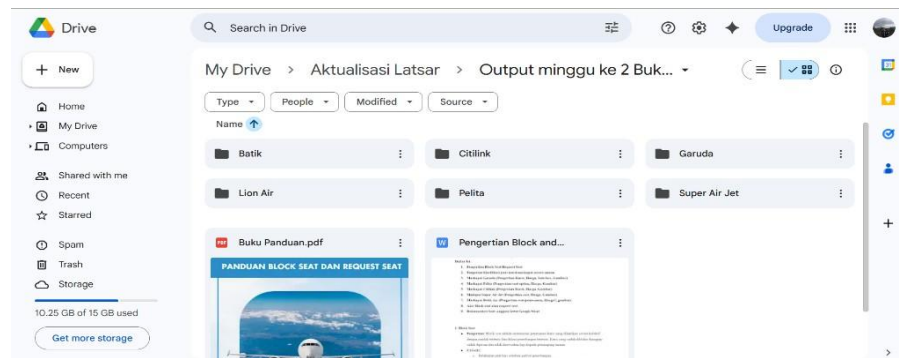
Tahapan diskusi ini mencerminkan penerapan budaya kerja kolaboratif dalam organisasi untuk memastikan penyusunan pedoman mendukung arah kebijakan organisasi. Kegiatan ini sejalan dengan **misi DPR RI** dalam memperkuat koordinasi internal dan tata kelola kelembagaan yang adaptif, sekaligus mendukung **Sekretariat Jenderal DPR RI** dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis standar operasional yang teruji.

2. Pelaksanaan Kegiatan 2 (Penyusunan draf pedoman buku panduan dan finalisasi isi buku panduan.)

Pelaksanaan Kegiatan 2 ini merupakan lanjutan dari tahapan aktualisasi yang berfokus pada penyusunan draf pedoman buku panduan *block seat* dan *request seat* serta finalisasi isi buku pedoman. Melalui kegiatan ini, diharapkan tersusun buku panduan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan operasional, tetapi juga mendukung peningkatan profesionalitas dan akuntabilitas pelayanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta.

- a) Menyusun materi isi: pengertian, jenis *seat*, nomor *seat*, perbedaan maskapai, prosedur alur proses *block* dan *request seat*.

Dalam tahap ini, penulis mulai menyusun materi isi pedoman pada tanggal 7 september 2025 yang memuat berbagai hal penting yang sudah di dapat seperti pengertian *block seat* dan *request seat*, jenis *seat* yang tersedia pada maskapai, penomoran *seat*, kebijakan antar maskapai, serta prosedur yang berlaku. Penyusunan materi ini dilakukan secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan protokol bandara, agar isi pedoman dapat menjadi acuan yang jelas, praktis, dan mudah dipahami. Selain itu, penulis juga menyusun alur proses *block* dan *request seat*, sehingga setiap langkah mulai dari permintaan, konfirmasi, penetapan *seat* hingga dokumentasi dapat dilaksanakan secara tepat.



Gambar 5. 4 Rangkuman data maskapai

- Keterkaitan Subtansi mata pelatihan:

Dalam tahap kegiatan ini, penulis menerapkan nilai **loyal** dengan mendukung penuh kepentingan unit kerja agar pelayanan protokol lebih mudah dan efektif. Nilai **akuntabel** juga penulis junjung dengan menyusun materi secara teliti dan memastikan kebenaran informasi sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

Kegiatan ini juga mencerminkan asas **profesionalitas** terlihat dari kemampuan penulis dalam menghimpun informasi yang akurat dan menyusunnya menjadi pedoman kerja yang sistematis. **Akuntabilitas** tercermin dalam penyusunan materi yang dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar kerja protokol. Asas **efektif dan efisien** terwujud karena dengan adanya pedoman dan alur yang jelas, proses *block* dan *request seat* dapat dilakukan lebih cepat, tepat, serta meminimalkan kesalahan. Kegiatan ini juga mencerminkan ciri **Smart ASN**, yakni **integritas** dalam memastikan kesesuaian isi dengan aturan, **profesionalisme** dalam merancang pedoman yang solutif untuk memudahkan unit kerja dalam melakukan kegiatan keprotokolan.

- Keterkaitan dengan VISI/MISI/TUSI/Tujuan Organisasi

Penyusunan materi buku pedoman *block seat* dan *request seat* memberikan kontribusi langsung terhadap **misi DPR RI** untuk mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis (*dynamic parliament governance*) melalui pembakuan prosedur kerja protokoler yang profesional dan sistematis. Kegiatan ini juga sejalan dengan **arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI** yang menekankan penguatan sistem pendukung layanan legislatif yang **akuntabel, profesional, dan modern**.

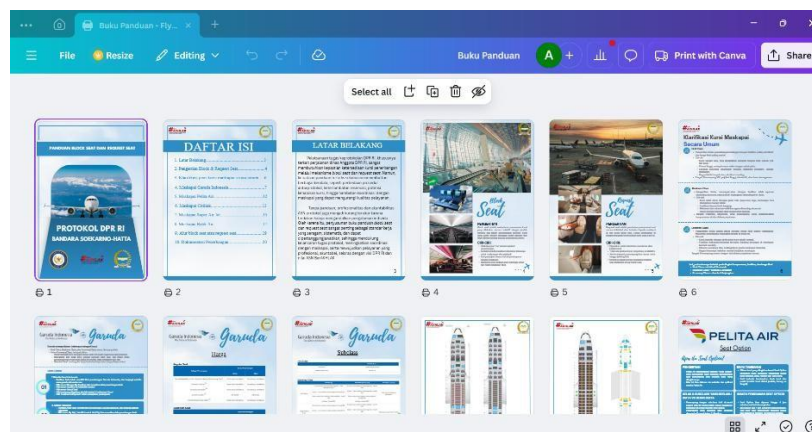
b) Melakukan review dengan mentor dan rekan kerja terkait finalisasi isi buku panduan.

Dalam tahapan kegiatan ini, penulis melakukan review pada tanggal 18 september 2025 di bandara Soekarno-Hatta bersama mentor, dan rekan kerja satu shift untuk memastikan

finalisasi isi buku panduan *block dan request seat* benar-benar sesuai dengan kebutuhan serta standar pelayanan protokol. Dalam proses ini, penulis membuka ruang diskusi, menerima masukan, dan melakukan penyesuaian terhadap materi yang telah disusun, sehingga hasil pedoman menjadi lebih komprehensif, akurat, dan praktis digunakan di lapangan.



Gambar 5. 5 Diskusi dengan mentor



Gambar 5. 6 Hasil design output dengan app Canva

Pada gambar, penulis menunjukkan draf buku panduan yang sudah di bikin menggunakan *app Canva* kepada mentor. Mentor memberikan catatan yang dituangkan di form alat bantu mentor “Penulis mampu menyusun draf buku pedoman secara sistematis dan berbasis kajian data lima maskapai dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Proses review bersama

mentor dan rekan kerja menunjukkan keterbukaan terhadap masukan.”.

- Keterkaitan Subtansi mata pelatihan:

Dalam kegiatan ini, penulis menerapkan nilai **BerAKHLAK**, khususnya **harmonis** dengan membangun komunikasi yang baik dan saling menghargai pendapat, serta **kolaboratif** dengan melibatkan mentor dan rekan kerja sehingga tercapai kesepahaman bersama agar terwujudnya isi buku panduan sesuai kebutuhan serta standar pelayanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta.

Dari sisi **manajemen ASN**, kegiatan review ini mencerminkan prinsip **profesionalitas** dan **akuntabilitas**, karena setiap materi dalam pedoman dikaji ulang agar sesuai dengan aturan dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, kegiatan ini mendukung asas **efektif dan efisien**, di mana melalui diskusi dan masukan bersama, isi buku pedoman dapat disempurnakan tanpa harus mengulang dari awal. Proses ini juga menunjukkan ciri **Smart ASN**, yaitu **integritas** dalam menyampaikan isi pedoman sesuai aturan yang berlaku, **profesionalisme** dalam menerima kritik dan mengubahnya menjadi perbaikan nyata sehingga mendukung pelayanan protokoler yang modern dan akuntabel.

- Keterkaitan dengan VISI/MISI/TUSI/Tujuan Organisasi

Kegiatan review dan finalisasi pedoman mendukung **visi DPR RI** sebagai lembaga modern dan akuntabel melalui penyusunan pedoman yang teruji secara konsultatif dan kolaboratif. Tahapan ini sejalan dengan **Renstra DPR RI 2025–2029** dan prinsip *Good Governance*, serta memastikan pedoman yang dihasilkan valid, dapat dipertanggungjawabkan, dan menjadi acuan resmi pelayanan *block/request seat* di lingkungan Setjen DPR RI.

3. Pelaksanaan Kegiatan 3 (Sosialisasi dan implementasi pedoman buku panduan.)

Pelaksanaan Kegiatan 3 berfokus pada tahap sosialisasi dan implementasi buku panduan *block seat* dan *request seat* kepada para pihak terkait sebagai pengguna langsung panduan tersebut. Tahap ini merupakan bagian penting untuk memastikan bahwa pedoman tidak hanya selesai disusun, tetapi juga dipahami dan diterapkan secara konsisten dalam pelaksanaan tugas keprotokolan.

a) Mendistribusikan buku pedoman digital kepada protokol bandara.

Dalam tahap kegiatan ini, penulis melaksanakan sosialisasi dan distribusi buku pedoman *block seat* dan *request seat* dalam bentuk digital link kepada rekan kerja satu tim pada tanggal 25 september 2025. Setelah buku panduan dirasa sudah sesuai maka penulis baru membagikan kepada CPNS protokol bandara melalui pesan *whatsapp group* pada tanggal 3 oktober 2025. Tahap ini bertujuan untuk memastikan seluruh protokol dapat dengan mudah mengakses dan memahami isi pedoman secara cepat tanpa batasan waktu dan tempat. Dalam pelaksanaannya, penulis menjalin komunikasi yang baik dengan para protokol, menjelaskan isi pokok pedoman, serta memberikan arahan terkait penerapannya di lapangan bagi protokol yang belum paham.



Gambar 5. 7 Sosialisasi dengan rekan satu tim



Gambar 5. 8 Format sosialisasi dengan link Whatsapp

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan

Kegiatan ini mencerminkan nilai **BerAKHLAK**, khususnya **berorientasi pelayanan**, karena dilaksanakan untuk memberikan kemudahan akses dan pemahaman kepada pengguna. Terdapat juga nilai **harmonis** dan **loyal**, dengan mengedepankan komunikasi terbuka dan mendukung penerapan standar baru di lingkungan kerja.

Dari sisi **manajemen ASN**, kegiatan ini mencerminkan **efektif dan efisien** karena sosialisasi digital memungkinkan penyebaran informasi yang cepat, seragam, dan mudah diperbarui. Selain itu, kegiatan ini juga menunjukkan karakter **Smart ASN**, yaitu **integritas** dalam memastikan pedoman diterapkan dengan benar, **profesionalisme** dalam penyampaian informasi yang akurat dan mudah dipahami, serta **menguasai IT dan bahasa asing** dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung pelayanan protokoler yang modern.

- Keterkaitan dengan VISI/MISI/TUSI/Tujuan Organisasi

Kegiatan sosialisasi dan distribusi buku pedoman ini mendukung **misi DPR RI** dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis serta meningkatkan kualitas layanan melalui reformasi birokrasi. Bagi Sekretariat Jenderal DPR RI, kegiatan ini sejalan dengan

Renstra 2025–2029 dalam penguatan layanan pendukung keparlemen yang profesional dan akuntabel, sekaligus mendorong digitalisasi layanan melalui penyebaran pedoman secara efektif dan seragam.

- b) Menggunakan pedoman buku panduan dalam melakukan *block seat* dan *Request seat*.

Penulis dan rekan kerja satu shift mencoba melakukan implementasi buku panduan pada kegiatan Kunjungan Kerja Komisi IV ke Pontianak untuk anggota pada tanggal 30 September 2025 dengan maskapai citilink. Dalam kegiatan ini anggota sudah melakukan pembelian *seat* saat pembelian tiket tapi ada beberapa perubahan untuk pindah *seat*, untuk melakukan *request* pindah *seat* pada maskapai citilink harus melalui counter check in.



Gambar 5. 9 Proses request seat di maskapai Citilink



Gambar 5. 10 Boarding Pass Komisi IV

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan

Kegiatan ini menjadi bukti kemampuan dan kompetensi penulis sebagai ASN protokol dalam menerapkan prosedur kerja yang efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam pelaksanaannya, penulis berupaya **adaptif** terhadap perubahan dengan menyesuaikan cara kerja berdasarkan pedoman baru, serta **kompeten** dalam penerapan pedoman menjadi bukti kemampuan protokol dalam melaksanakan tugas sesuai standar prosedur.

Dari sisi **manajemen ASN**, penerapan pedoman ini mencerminkan prinsip **profesionalitas dan akuntabilitas**, karena setiap tindakan dilakukan berdasarkan prosedur tertulis yang jelas. Proses ini juga mencerminkan ciri **Smart ASN**, yaitu **integritas** dalam konsistensi penerapan aturan maskapai, **profesionalisme** dalam pelaksanaan tugas sesuai standar yang berlaku.

- Keterkaitan dengan VISI/MISI/TUSI/Tujuan Organisasi

Implementasi buku pedoman dalam pelaksanaan tugas *block seat* dan *request seat* mendukung **Misi DPR RI** dalam meningkatkan kualitas dukungan layanan bagi Anggota DPR RI secara profesional dan responsif. Kegiatan ini juga memperkuat **fungsi Sekretariat Jenderal sebagai sistem pendukung DPR RI** dalam memberikan **pelayanan administrasi dan keprotokolan yang efektif, efisien, dan terukur**.

4. Pelaksanaan Kegiatan 4 (Evaluasi dan Perbaikan penggunaan buku pedoman)

Pelaksanaan Kegiatan 4 merupakan tahap penyempurnaan dari penggunaan buku pedoman *block seat* dan *request seat* yang telah disusun sebelumnya. Kegiatan ini dilakukan melalui evaluasi penerapan pedoman di lapangan disertai pengumpulan umpan balik dari mentor, dan rekan kerja. Evaluasi ini menjadi dasar penting untuk melakukan perbaikan isi maupun format pedoman agar semakin mudah dipahami, aplikatif, dan sesuai kebutuhan operasional layanan protokoler.

a) Evaluasi berkala terkait pedoman buku pedoman dengan melibatkan mentor dan rekan kerja.

Dalam kegiatan ini penulis melakukan evaluasi berkala terhadap buku pedoman *block seat* dan *request seat* dengan melibatkan mentor dan rekan kerja pada tanggal 5 oktober 2025. Kegiatan ini bertujuan untuk menilai efektivitas penerapan pedoman sekaligus mengidentifikasi bagian yang masih perlu diperbaiki. Melalui sesi diskusi secara langsung dan melalui *link feedback* dengan *google forms*, penulis mendapatkan berbagai masukan yang digunakan untuk menyempurnakan isi pedoman agar lebih sesuai dengan kebutuhan lapangan. Salah satu hasil masukan dari *google form* adalah untuk menambahkan harga *seat* untuk

maskapai citilink.

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan

Dalam kegiatan ini, penulis menerapkan nilai **BerAKHLAK**, terutama **kolaboratif**, dengan membangun kerja sama yang saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama, serta **akuntabel**, dengan melakukan evaluasi secara terbuka dan transparan sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap hasil aktualisasi. Nilai **harmonis** juga tampak ketika penulis menumbuhkan sikap saling menghargai terhadap setiap kritik dan saran yang diberikan.

Dari sisi **manajemen ASN**, kegiatan evaluasi ini mencerminkan asas **akuntabilitas, keterbukaan, dan profesionalitas**. Evaluasi dilakukan secara terencana dan berkesinambungan untuk memastikan pedoman selalu relevan dan efektif digunakan. Selain itu, kegiatan ini mencerminkan karakter **Smart ASN**, yaitu memiliki **integritas** dalam mengakui kelemahan yang ditemukan, **profesionalisme** dalam memperbaiki buku panduan sesuai hasil umpan balik dari rekan kerja.

- Keterkaitan dengan VISI/MISI/TUSI/Tujuan Organisasi

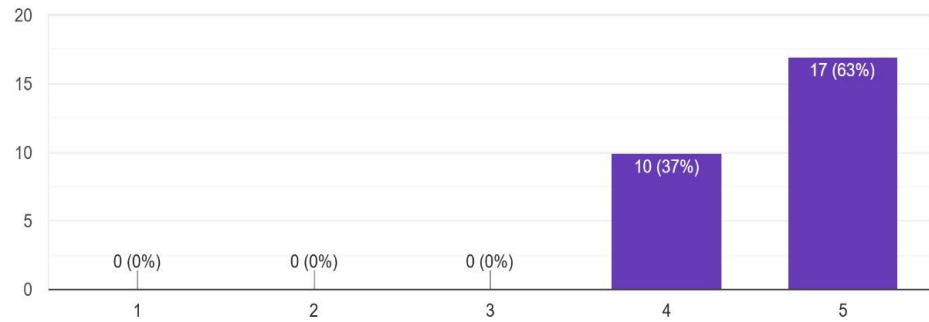
Kegiatan evaluasi berkala terhadap buku pedoman mendukung **misi DPR RI** dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis serta selaras dengan kebijakan **Sekretariat Jenderal DPR RI** untuk memperkuat tata kelola yang profesional dan akuntabel. Evaluasi ini memastikan pedoman tetap relevan dan efektif dalam mendukung layanan keprotokolan bagi Anggota DPR RI.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Form Responses								
	Timestamp	Nama	Jabatan/Formasi	Buku pedoman	Seberapa jela	Menurut	Tampilan	Bagian mana yang menurut Anda masih perlu	Apakah Anda memiliki saran untuk penyempurnaan buku panduan ini?
2	10/2/2025 13:10:01	Regiana Ghanygu Akbar	Protokol	5	4	5	4	Tidak ada, panduan sudah jelas memberikan penjel	Tidak ada, buku panduan sudah bagus. Terus pertahankan dan update bila ada perubahan terkait peraturan dan ketentuan
3	10/2/2025 13:15:14	Yuniar Nanda Sejatra	Penata Keprotokolan	5	5	5	5	Mungkin perlu ditambahkan untuk maskapai Tri	Sesuai ini sudah mantap boss. Good luck!
4	10/2/2025 14:48:48	Helisa	Pengelola Keprotokolan	4	4	4	5	-	Belum ada
5	10/2/2025 16:41:28	Melisa Buana Putri	Penata Keprotokolan	5	5	5	5	Pada bagian Citilink dan Batik Air, jika bisa ditam	Buku panduan ini sudah cukup informatif, semoga ke depannya dapat terus diper
6	10/2/2025 17:52:08	Jenny Dwi P R	Pengelola Keprotokolan	4	4	5	4	Sudah sangat oke	Gambarnya mungkin tidak terlalu numpuk, sehingga 1 halaman tidak terlalu rame
7	10/5/2025 11:58:26	Hatta Mahenna	Penata Keprotokolan	5	5	5	4		
8	10/8/2025 17:59:38	Ella	Protokol	5	5	5	5	Sudah Bagus	Keren banget buku panduannya sangat membantu
9	10/8/2025 18:01:41	Aqustin hukma shabiyi	Pengelola Keprotokolan	4	4	4	4		
10	10/8/2025 18:04:46	Muhammad Fikri	Pengelola Keprotokolan	5	5	5	5	Sudah sempurna	Harus ada hardcopynya untuk di letakkan di office agar nantinya bisa bermanfaat
11	10/8/2025 18:08:47	Ragira Rama Dini	Pengelola keprotokolan	5	5	5	5	-	-
12	10/8/2025 18:11:52	Yosephin	Pengelola keprotokolan	5	5	5	5		
13	10/8/2025 18:24:06	Eva Herawati	Pengelola Keprotokolan	5	4	4	4	sudah lengkap dan informatif	informatif dan diharapkan akan terus dilakukan update regulasi dari setiap maska
14	10/8/2025 18:29:50	Aneisha lucyia ningih	Pengelola keprotokolan	5	5	4	4	Sudah bagus isi dari panduan nya	Buku panduan nya sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada di lapangan
15	10/8/2025 18:31:07	Mega Octaviyah	Pengelola Keprotokolan	4	4	3	4		
16	10/8/2025 18:32:07	Anggi Datria Kumawati	Pengelola Keprotokolan	5	4	4	5	Sudah bagus	Tidak ada, hanya berharap bahwa buku ini dapat membantu teman teman protokol
17	10/8/2025 18:40:33	Ika Sri Utami	Pengelola Keprotokolan	5	5	5	5	Sudah bagus membantu informasi good	Sudah bagus
18	10/8/2025 18:41:40	Agria Iani Nabila	Pengelola Keprotokolan	5	5	5	4	Sudah cukup baik & jelas	-
19	10/8/2025 18:52:34	Rosa	Pengelola keprotokolan	5	5	5	5	Tidak ada	Tidak ada

Gambar 5. 1 Hasil feedback evaluasi dari rekan kerja

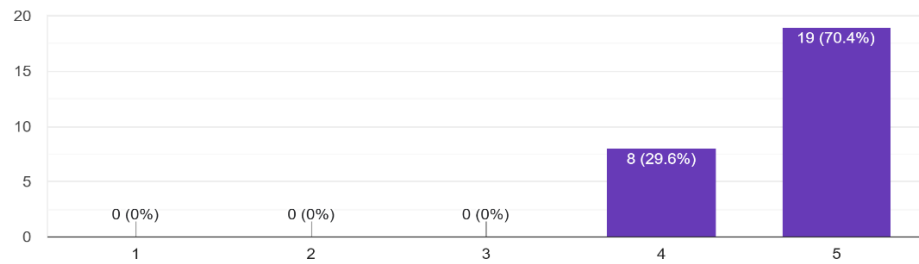
Seberapa jelas isi buku panduan block seat dan request seat yang telah disusun?

27 responses



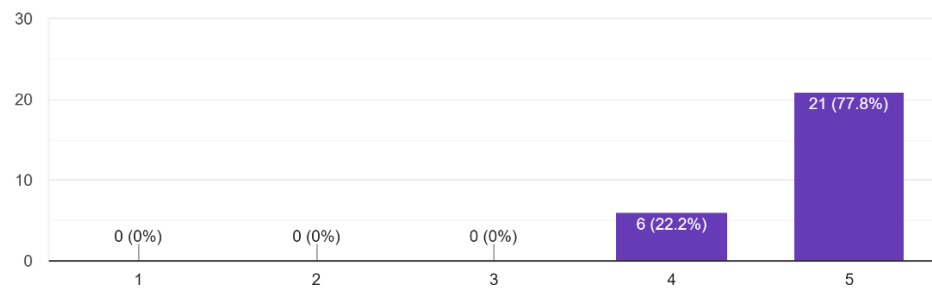
Menurut Anda, sejauh mana buku panduan ini membantu kelancaran tugas keprotokolan?

27 responses



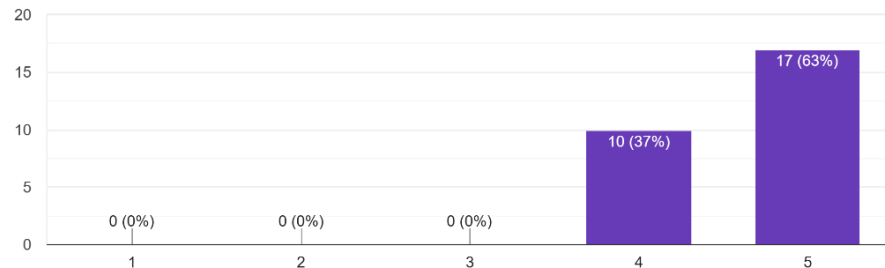
Buku pedoman mudah dipahami oleh protokol DPR RI Bandara Soekarno Hatta.

27 responses



Tampilan layout buku saku ini nyaman untuk dibaca dalam berbagai kondisi (di dalam ruangan, di lapangan, saat terburu-buru).

27 responses



Gambar 5. 11 Penilaian di Feedback

Berdasarkan gambar grafik 5.11 hasil 27 tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa buku panduan *block seat* dan *request seat* mendapatkan respon yang sangat positif. Sebanyak 77,8% responden menyatakan buku panduan mudah dipahami. Hal serupa terlihat pada aspek kejelasan isi panduan, di mana 63% responden menilai sangat jelas dan 37% menilai jelas. Selain itu, 70,4% responden menyatakan buku ini sangat membantu kelancaran tugas keprotokolan dan 29,6% menyatakan membantu. Dari sisi tampilan dan kenyamanan penggunaan, 63% menilai sangat nyaman dan 37% nyaman digunakan dalam berbagai kondisi kerja di lapangan. Hasil ini menunjukkan bahwa buku panduan telah efektif, jelas, dan bermanfaat dalam mendukung pelaksanaan tugas protokoler DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta.

b) Melakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi.

Penulis melakukan kegiatan perbaikan terhadap isi buku pedoman pada tanggal 10 oktober 2025 berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan bersama mentor dan rekan kerja. Kegiatan ini bertujuan untuk menindaklanjuti setiap masukan, kritik, dan saran agar pedoman yang disusun semakin relevan dengan kebutuhan lapangan dan sesuai dengan ketentuan terbaru dari maskapai maupun kebijakan keprotokolan DPR RI. Penulis menambahkan harga *seat* di *output* buku panduan untuk maskapai citilink berdasarkan feedback rekan kerja.

Bagian mana yang menurut Anda masih perlu diperbaiki atau ditambahkan?

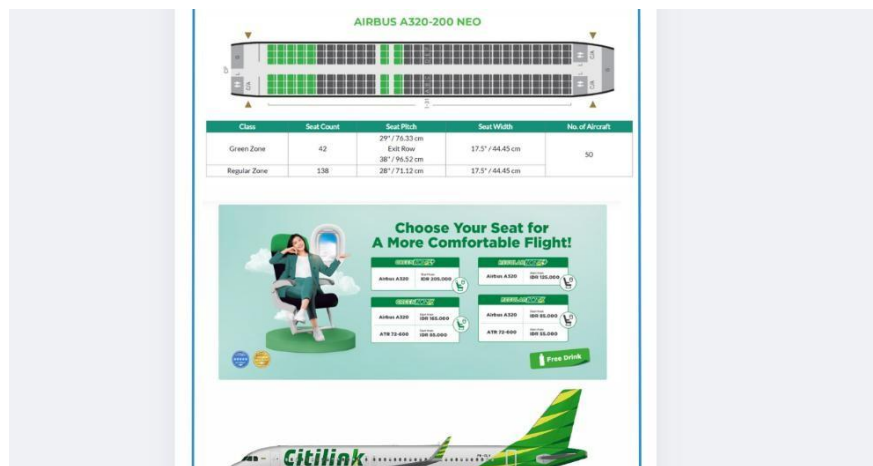
Pada bagian Citilink dan Batik Air, jika bisa ditambahkan dengan informasi harga seatnya.

Apakah Anda memiliki saran untuk penyempurnaan buku panduan ini?

Buku panduan ini sudah cukup informatif, semoga ke depannya dapat terus diperbarui agar informasinya selalu relevan.

Submitted 10/2/25, 4:41 PM

Gambar 5. 12 Salah satu komentar dari rekan kerja



Gambar 5. 13 Hasil edit berdasarkan feedback

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan

Dalam proses perbaikan ini, penulis menerapkan sikap **adaptif**, dengan menyesuaikan isi pedoman terhadap perkembangan prosedur dan kebijakan yang berlaku, serta **kompeten** dalam menelaah setiap hasil evaluasi secara sistematis. Selain itu, penulis juga berpegang pada nilai **berorientasi pelayanan**, dengan memastikan setiap perubahan yang dilakukan benar-benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan protokol bagi Anggota DPR RI.

Dari sisi **manajemen ASN**, kegiatan perbaikan ini mencerminkan penerapan prinsip **profesionalitas**, **akuntabilitas**, dan **efektivitas**, karena dilakukan secara terukur dan berdasarkan data yang sebenarnya. Kegiatan ini juga mencerminkan karakter **Smart ASN**, yaitu memiliki **integritas** dalam mengakui kelemahan dan memperbaikinya, menunjukkan **profesionalisme** melalui penyempurnaan pedoman secara berkelanjutan.

- Keterkaitan dengan VISI/MISI/TUSI/Tujuan Organisasi

Kegiatan perbaikan pedoman merupakan wujud **perbaikan berkelanjutan** untuk

meningkatkan efektivitas layanan keprotokolan dan sejalan dengan **Visi DPR RI sebagai lembaga modern dan akuntabel**. Penyempurnaan pedoman ini mendukung terwujudnya layanan yang lebih **konsisten, cepat, dan tepat** bagi Anggota DPR RI.

C. Stakeholder

Kegiatan aktualisasi ini yang telah dilaksanakan melibatkan beberapa pihak. Dalam pelaksanaannya, pihak yang terlibat dalam aktualisasi *Pembuatan Panduan Tertulis untuk Petugas Protokol DPR RI Terkait Proses Block Seat dan Request Seat oleh Anggota DPR RI dengan Keberangkatan Penerbangan Domestik di Bandara Soekarno-Hatta*, akan dicantumkan dalam tabel berikut.

Tabel 5. 2 Stakeholder

No.	Stakeholder yang Terlibat	Peran dalam Kegiatan Aktualisasi	Keterangan
1.	Seluruh CPNS Protokol SETJEN DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta	Mendukung pelaksanaan aktualisasi	
2	Andika Pratama, A.Md.Li.	Pelaksana aktualisasi	CPNS Pengelola Keprotokolan
3.	Hendrik, S.Pd.	<i>Coach</i> yang membantu penulisan laporan aktualisasi	Pengadministrasi Perkantoran
4.	Hermawan Syarif, S.Pd., M.Pd	Mendukung pelaksanaan aktualisasi	Widyaiswara Ahli Pertama

D. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala

Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi, tidak semua tahapan berjalan tanpa hambatan. Oleh karena itu, diperlukan strategi penyelesaian yang tepat agar setiap kendala dapat diatasi secara efektif dan tidak mengganggu pencapaian tujuan kegiatan. Berikut menjelaskan kendala yang dihadapi selama proses aktualisasi beserta langkah-langkah strategis yang dilakukan untuk mengatasinya.

Tabel 5. 3 Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala

No	Kendala	Strategi Menghadapi Kendala
1	Pengerjaan kegiatan aktualisasi juga bersamaan dengan tugas di bandara, dengan sistem tiga shift penulis kesulitan mengatur waktu untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi.	Manajemen waktu dengan cara membuat jadwal untuk melakukan kegiatan aktualisasi.
2	Sulit untuk mengumpulkan data maskapai salah satunya terkait gambar <i>seat</i> pesawat yg sering digunakan oleh Anggota DPR RI.	Mencari di di situs penerbangan bukan milik maskapai seperti https://seatmaps.com/id/airlines/ip-pelita-air/airbus-a320/ terkait gambar <i>seat</i> penerbangan.

E. Analisis Dampak

Pelaksanaan penyusunan Buku Panduan *Block Seat* dan *Request Seat* tidak hanya memberikan hasil berupa buku panduan, tetapi juga membawa dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan keprotokolan secara bertahap. Dampak tersebut dapat dianalisis berdasarkan jangka waktu penerapan pedoman, mulai dari jangka pendek, jangka menengah, hingga jangka panjang.

Tabel 5. 4 Analisis Dampak

Jangka Waktu	Uraian Dampak	Indikator Keberhasilan
Jangka Pendek 0-3 Bulan	Penulis dan rekan protokol bandara mulai memahami isi buku panduan dan menerapkan prosedur <i>block seat</i> dan <i>request seat</i> . Mengurangi kebingungan	1. Protokol menggunakan buku panduan sebagai acuan kerja. 2. Kesalahan dan miskomunikasi dalam reservasi <i>seat</i> menurun.

	bagi protokol dan memperlancar koordinasi dengan maskapai. Target: Menurunnya kesalahan prosedur dan miskomunikasi dalam proses reservasi.	
Jangka Menengah 4-7 Bulan	Terjadi peningkatan efektivitas kerja dan kualitas layanan. Proses <i>block seat</i> dan <i>request seat</i> menjadi lebih cepat, tepat, dan terukur. Koordinasi antara protokol dan pihak maskapai semakin solid. Target: Penguatan koordinasi dengan maskapai, dan terbentuknya database dokumentasi penerbangan yang lebih update.	1. Durasi proses reservasi terkait <i>seat</i> berkurang. 2. Hubungan kerja antara protokol dan maskapai lebih harmonis. 3. Terciptanya database history terkait dokumentasi <i>seat</i> Anggota yang terupdate.
Jangka Panjang 7-12 Bulan	Terbentuk budaya kerja profesional. Buku panduan menjadi dasar panduan untuk protokol. Citra Protokol meningkat sebagai aparatur yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pelayanan. Target: Mampu membentuk budaya kerja profesional dan	1. Peningkatan kepuasan dari Anggota DPR RI terhadap layanan protokol.

	berstandar, serta meningkatkan kepuasan Anggota DPR RI terhadap layanan protokol di bandara.	
--	--	--

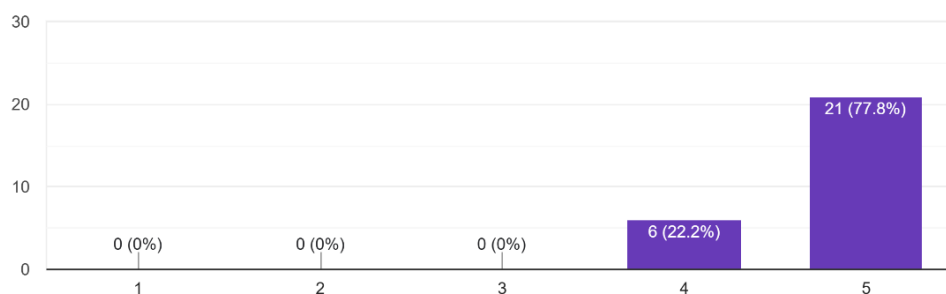
Berikut ini merupakan perbandingan sebelum dan sesudah terjadinya aktualisasi dengan metode QQTC.

1. Quality (Kualitas)

- Sebelum Aktualisasi: Tidak ada panduan tertulis terkait mekanisme *block seat* dan *request seat*, pelaksanaan hanya berdasarkan kebiasaan masing-masing protokol.
- Sesudah Aktualisasi: Tersusun buku pedoman yang memuat, pengertian, prosedur, ketentuan maskapai, dan dokumentasi *seat* anggota DPR RI.
- Dampak Nyata: Kualitas layanan meningkat dengan adanya buku pedoman.
- Bukti Dukung:

Buku pedoman mudah dipahami oleh protokol DPR RI Bandara Soekarno Hatta.

27 responses



Gambar 5. 14 Hasil feedback

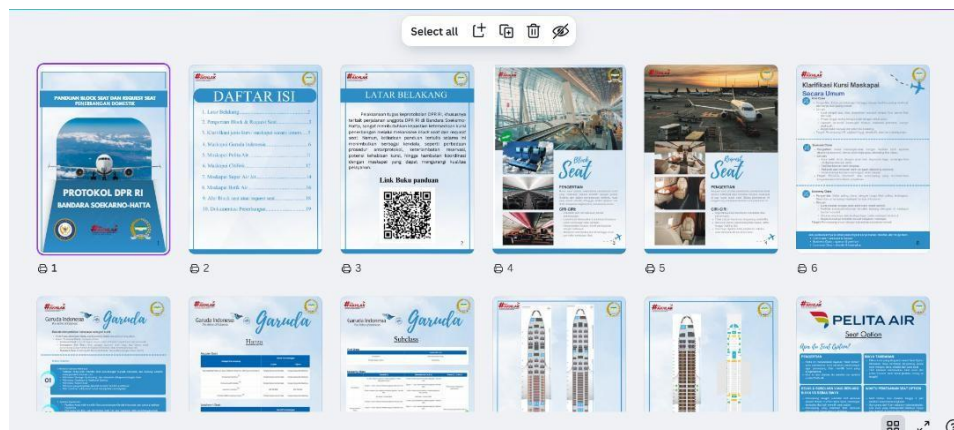
Berdasarkan hasil feedback dari 27 responden, menunjukkan bahwa kualitas isi buku pedoman *block seat* dan *request seat* dinilai sangat baik. Sebanyak 77,8% responden menilai buku pedoman **sangat mudah dipahami**, sedangkan 22,2% menilai **mudah dipahami**, dan tidak ada responden yang memberikan nilai di bawah kategori tersebut. Hasil ini mencerminkan

peningkatan aspek **quality (kualitas)** setelah aktualisasi, di mana buku pedoman telah berhasil disusun dengan bahasa yang jelas, struktur yang sistematis, serta informasi yang relevan dengan kebutuhan kerja protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta. Dengan demikian, pedoman ini dinilai efektif dalam meningkatkan mutu dan konsistensi layanan keprotokolan.

2. Quantity (Jumlah)

Adanya buku panduan terkait *block* dan *request seat*.

- Sebelum Aktualisasi: Tidak ada
- Sesudah Aktualisasi: Protokol mempunyai buku panduan yang meliputi prosedur, ketentuan 5 maskapai, dan dokumentasi *seat* anggota.
- Dampak Nyata: Menambah ketersediaan buku kerja untuk protokol bandara Soekarno Hatta yang bermanfaat dan dokumentasi *seat* anggota.
- Bukti Dukung:



Gambar 5. 15 Design Buku Panduan

No	Nama	Komisi	Request Seat	Ket
1	Herman Khaeron	VI	Depan Lorong	
2	Khilmi	VI	Depan Lorong	21 C
3	Rieke Diah Pitaloka	VI	Depan Cendela	
4	Asep Wahyu Wijaya	VI	Depan Cendela	
5	Doni Akbar	VI	Depan Cendela	
6	Nasril Bahar	VI	Depan Lorong	
7	Hasani Bin Zuber	VI	Depan Lorong	
8	Darmadi Durianto	VI	Depan Lorong	21 Lorong
9	Sadarestuwati	VI	Depan Cendela/Cendela	
10	Sarmuji	VI	Depan Lorong	
11	Ismail Bachtiar	VI	Depan Cendela	21A
12	Andi Wittiri	XII	Depan Cendela	7A
13	Rocky Candra	XII	Depan Cendela	21A
14	Syarif Fasya	XII	Depan Cendela	
15	Imam Sukri	ccc	Depan	
16	Ratna Juwita		Window Risetis halakana	

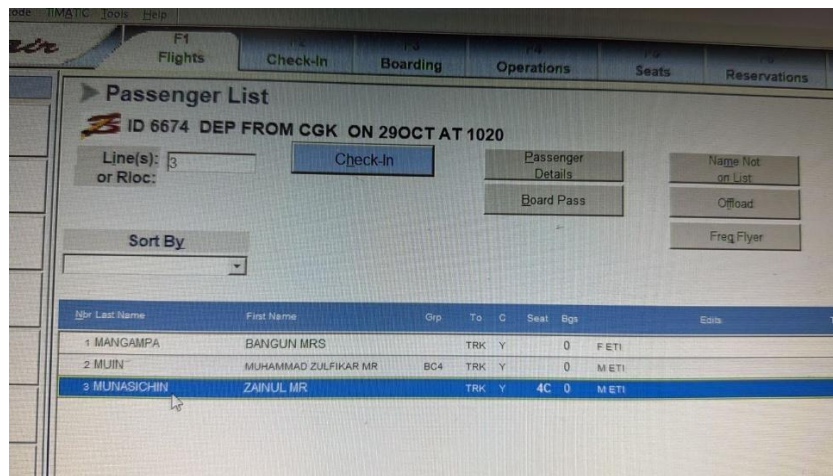
Gambar 5. 16 Dokumentasi Seat Anggota

Dalam aspek **quantity**, penyusunan buku panduan *block seat* dan *request seat* memberikan peningkatan nyata terhadap ketersediaan dokumen kerja di lingkungan Protokol DPR RI. Sebelumnya, belum terdapat panduan maupun arsip yang mendokumentasikan prosedur dan data permintaan kursi secara sistematis. Setelah aktualisasi, protokol kini memiliki satu buku panduan lengkap yang mencakup ketentuan dari lima maskapai penerbangan, alur kerja, serta dokumentasi seat anggota DPR RI. Keberadaan buku ini menambah jumlah referensi dan alat bantu kerja yang bermanfaat bagi petugas protokol, sekaligus menciptakan basis data yang lebih tertib dan mudah diakses dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

3. Time (waktu)

Proses *block* atau *request seat*.

- Sebelum Aktualisasi: Memakan banyak waktu karena tergantung pada proses komunikasi dengan pihak anggota terkait permintaan *seat*.
- Sesudah Aktualisasi: Dengan adanya dokumentasi *seat* anggota, proses akan lebih cepat karena langsung ke proses pemilihan *seat*.
- Dampak Nyata: Efisiensi waktu dalam layanan meningkat.
- Bukti Dukung:



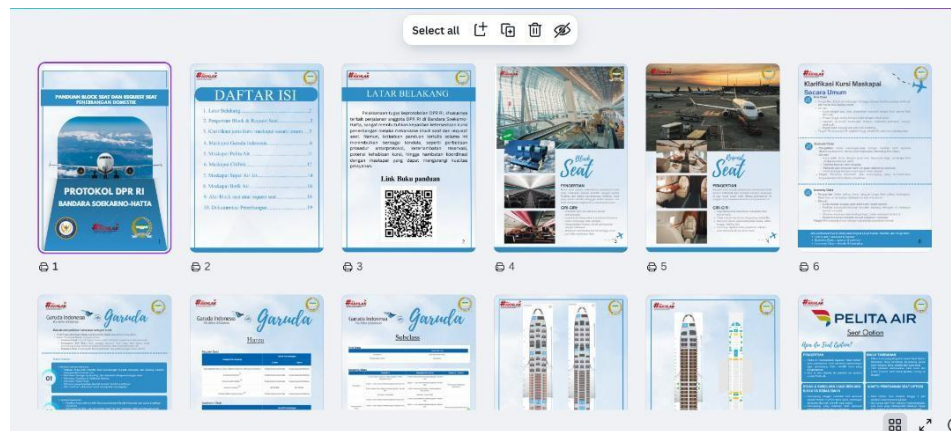
Gambar 5. 17 Contoh Block Seat

Dalam aspek **time (waktu)**, keberadaan **dokumentasi seat anggota DPR RI** membuat proses layanan menjadi lebih cepat dan efisien. Sebelumnya, pemesanan kursi sering memakan waktu karena petugas harus menelusuri kembali riwayat permintaan atau menunggu konfirmasi dari berbagai pihak. Setelah adanya dokumentasi anggota yang tersimpan secara sistematis, petugas dapat langsung mengakses data kursi yang biasa digunakan tanpa perlu mengulang proses verifikasi. Hal ini mempercepat proses pemilihan seat, mengurangi potensi keterlambatan, serta memastikan layanan penerbangan bagi Anggota DPR RI berjalan lebih tertib dan tepat waktu.

4. Cost (Biaya)

Belum tersedia buku panduan digital.

- Sebelum Aktualisasi: Tidak ada buku panduan digital.
- Sesudah Aktualisasi: Buku panduan dikembangkan dalam **versi digital** yang dapat diakses dan diperbarui secara daring oleh seluruh petugas protokol.
- Dampak Nyata: Penghematan biaya karena tidak perlu pencetakan dan distribusi fisik, serta mempercepat penyebaran informasi dan pembaruan isi panduan.
- Bukti Dukung:



Gambar 5. 18 Design Buku panduan



Gambar 5. 19 Qr Code untuk Dokumentasi Seat Anggota

Sebelum pelaksanaan aktualisasi, kegiatan *block seat* dan *request seat* belum memiliki buku panduan resmi, sehingga setiap petugas harus mengandalkan pengalaman pribadi tanpa acuan yang seragam. Setelah aktualisasi, telah tersedia **buku panduan digital** dan **dokumentasi seat anggota** yang dapat diakses melalui **QR Code**, sehingga tidak lagi memerlukan biaya cetak maupun distribusi fisik. Inovasi ini membuat informasi panduan lebih mudah diperbarui, lebih efisien, dan mendukung penerapan sistem kerja ramah lingkungan yang hemat sumber daya.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Pelaksanaan aktualisasi yang dilakukan melalui penyusunan Buku Panduan *Block Seat* dan *Request Seat* bagi Protokol DPR RI merupakan solusi strategis terhadap permasalahan ketiadaan pedoman tertulis yang sebelumnya menyebabkan ketidakteraturan prosedur, hambatan koordinasi, dan potensi ketidakefisienan dalam pelayanan penerbangan bagi Anggota DPR RI. Kegiatan aktualisasi ini dilaksanakan secara bertahap melalui inventarisasi masalah, penyusunan draf panduan, review bersama mentor dan rekan kerja, evaluasi, hingga finalisasi buku panduan yang siap diimplementasikan. Proses tersebut mencerminkan penerapan nilai dasar ASN BerAKHLAK, terutama Akuntabel, Kompeten, Adaptif, Kolaboratif, dan Berorientasi Pelayanan, serta menghadirkan budaya kerja profesional melalui prinsip Manajemen ASN dan karakter Smart ASN yang menjunjung integritas, profesionalitas, dan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

Hasil aktualisasi ini tidak hanya menghasilkan produk berupa buku panduan, tetapi juga memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas layanan keprotokolan di lingkungan bandara Soekarno-Hatta. Panduan ini menjadi acuan kerja yang seragam, meningkatkan efektivitas koordinasi dengan maskapai, sekaligus memperkuat akuntabilitas pelaksanaan tugas protokol. Dengan demikian, kegiatan aktualisasi ini sejalan dengan upaya mendukung visi DPR RI dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis dan profesional melalui penguatan kualitas pelayanan publik dan reformasi birokrasi berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan aktualisasi, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan keprotokolan di lingkungan Bandara Internasional Soekarno Hatta. Bagi instansi, diharapkan adanya dukungan untuk menindaklanjuti buku panduan *block seat* dan *request seat* dapat dikembangkan menjadi Standar Operasional Prosedur (SOP) keprotokolan. Selain itu, instansi juga diharapkan memperkuat kerja sama dengan maskapai penerbangan melalui nota kesepahaman (MoU) agar mekanisme koordinasi dalam pemesanan *seat* bagi Anggota DPR RI lebih terjamin dan tertib.

Untuk unit kerja Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat, disarankan agar pelaksanaan buku panduan dilakukan secara konsisten melalui sosialisasi berkelanjutan kepada seluruh petugas protokol, disertai evaluasi berkala untuk memastikan panduan tetap relevan dengan kebutuhan di lapangan. Unit kerja juga perlu membangun budaya pelayanan yang profesional dan **berjiwa hospitality**. Selain itu, perlu dibentuk basis data layanan penerbangan yang terintegrasi untuk mempercepat proses koordinasi dan pelaporan layanan secara tertib, efektif, dan terukur.

Daftar Pustaka

Undang-Undang Republik Indonesia. (2020). Undang Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. 2025. *Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2025-2029*. Jakarta.

Amelia, R. (2021). Modul SMART ASN Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.

Fatimah, Elly dan Erna Irawati. 2017. Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Manajemen Aparatur Sipil Negara. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara

Idris, Irfan dkk. 2019. Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Analisis Isu Kontemporer. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara

Lampiran



Link QR Buku Panduan

Formulir Alat Bantu Mentoring Rancangan Aktualisasi

Nama : Andika Pratama, A.Md.Li.
NIP : 199802052025061003
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Jabatan : Pengelola Keprotokolan
Isu Kegiatan : Pembuatan Panduan Tertulis untuk Petugas Protokol DPR RI Terkait Proses *Block Seat* dan *Request Seat* oleh Anggota DPR RI dengan Keberangkatan Penerbangan Domestik di Bandara Soekarno-Hatta.

Kegiatan 1 : Identifikasi Kebutuhan Buku Pedoman Block dan Request Seat

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan; 1. Menginventarisasikan masalah yang timbul akibat ketiadaan panduan tertulis. 2. Mencari referensi terkait isi dan format yang ada di pedoman buku. 3. Berdiskusi dengan mentor dan coach terkait hasil studi referensi. Output kegiatan terhadap pemecahan isu; 1. Daftar masalah yang timbul karena tidak adanya panduan. 2. Hasil format dan referensi terkait isi untuk buku pedoman. 3. Hasil diskusi terkait isi untuk buku pedoman. Keterkaitan Substansi mata Pelatihan; Manajemen ASN: 1. Efektif dan efisien, karena dengan mengenali masalah sejak awal, penyusunan pedoman menjadi lebih tepat sasaran dan langsung bermanfaat bagi kelancaran tugas protokol. 2. Efektif dan efisien dalam mendukung penyusunan buku pedoman yang selaras dengan ketentuan maskapai untuk peningkatan kualitas layanan anggota DPR RI. 3. Kegiatan diskusi ini menunjukkan prinsip profesionalitas karena dilakukan secara sistematis untuk meningkatkan kualitas hasil kerja, serta akuntabilitas karena setiap keputusan yang diambil berlandaskan pertimbangan bersama dengan mentor dan coach. Smart ASN: 1. Integritas dalam mengungkap kelemahan dalam isi buku panduan, profesionalisme dalam mencari solusi berdasarkan data. 2. Kegiatan ini menunjukkan profesionalisme dalam menyusun pedoman berbasis data. Serta Integritas dalam memastikan referensi yang valid karena	Penulis menunjukkan inisiatif yang baik dalam mengidentifikasi permasalahan ketiadaan panduan <i>block seat</i> dan <i>request seat</i> secara sistematis serta berbasis data lapangan. Selain itu, penulis aktif mencari referensi dan berdiskusi dengan mentor sehingga menghasilkan dasar penyusunan panduan yang kuat.	

mengambil dari web resmi. 3. Integritas dalam menyampaikan hasil kajian, serta profesionalisme dalam merumuskan solusi berdasarkan hasil diskusi dengan mentor. Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi; 1. Tahap inventarisasi masalah ini mendukung visi Sekretariat Jenderal DPR RI untuk mewujudkan tata kelola kelembagaan yang profesional, akuntabel, dan modern dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPR RI. 2. Tahap ini sejalan dengan visi DPR RI dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis (dynamic parliament governance) melalui reformasi birokrasi. Selain itu, kegiatan ini mendukung tujuan Sekretariat Jenderal DPR RI dalam menyiapkan dukungan keprotokolan yang konsisten, terukur, dan kredibel, sehingga kinerja organisasi semakin selaras dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan menggunakan media buku pedoman block dan request seat untuk protokol DPR RI di bandara. 3. Tahapan diskusi ini mencerminkan penerapan budaya kerja kolaboratif dalam organisasi untuk memastikan penyusunan pedoman mendukung arah kebijakan organisasi. Kegiatan ini sejalan dengan misi DPR RI dalam memperkuat koordinasi internal dan tata kelola kelembagaan yang adaptif, sekaligus mendukung Sekretariat Jenderal DPR RI dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis standar operasional yang teruji. Penguatan Nilai BerAKHLAK 1. Kompeten dengan menyusun instrumen inventarisasi sesuai standar, sehingga masalah dapat dicatat dan dianalisis secara sistematis. penulis juga menjaga sikap akuntabel dengan memastikan setiap permasalahan disampaikan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan, baik secara administratif maupun etika kerja. 2. Kompeten dalam memperkaya wawasan dan menyusun pedoman sesuai standar, dan adaptif dalam menyesuaikan referensi dengan kebutuhan protokol bandara. 3. Kolaboratif karena melibatkan peran mentor dan coach dalam analisis kebutuhan isi dan format dalam buku panduan, harmonis melalui komunikasi yang baik, serta kompeten dengan memanfaatkan pengalaman senior sebagai acuan penguatan substansi.		
---	--	--

Kegiatan 2

: Penyusunan draf pedoman buku saku dan finalisasi isi buku saku.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan; 1. Menyusun materi isi: pengertian, jenis kursi, nomor seat, perbedaan maskapai, prosedur membuat alur proses block dan request seat. 2. Melakukan review dengan mentor dan rekan kerja terkait finalisasi isi buku saku. Output kegiatan terhadap pemecahan isu; 1. Data terkait 5 maskapai yang sering digunakan oleh anggota DPR RI. 2. Desain buku panduan dengan Canva. Keterkaitan Substansi mata Pelatihan; Manajemen ASN: 1. Profesionalitas terlihat dari kemampuan penulis dalam menghimpun informasi yang akurat dan menyusunnya menjadi pedoman kerja yang sistematis. Akuntabilitas tercermin dalam penyusunan materi yang dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar panduan protokol. Efektif dan efisien terwujud karena dengan adanya pedoman dan alur yang jelas. 2. Profesionalitas dan akuntabilitas, karena setiap materi dalam pedoman dikaji ulang agar sesuai dengan aturan dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, kegiatan ini mendukung asas efektif dan efisien, di mana melalui diskusi dan masukan bersama, isi buku pedoman dapat disempurnakan tanpa harus mengulang dari awal. Smart ASN 1. Integritas dalam memastikan kesesuaian isi dengan aturan, profesionalisme dalam merancang pedoman yang solutif untuk memudahkan unit kerja dalam melakukan kegiatan keprotokolan. 2. Integritas dalam menyampaikan isi pedoman sesuai aturan yang berlaku, profesionalisme dalam menerima kritik dan mengubahnya menjadi perbaikan nyata sehingga mendukung pelayanan protokoler yang modern. Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi; 1. Penyusunan materi buku pedoman block seat dan request seat memberikan kontribusi langsung terhadap misi DPR RI untuk mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis (dynamic parliament governance) melalui pembakuan prosedur kerja protokoler yang profesional dan sistematis. Kegiatan ini juga sejalan dengan arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI yang menekankan penguatan sistem pendukung layanan legislatif yang akuntabel, profesional, dan modern.	Penulis mampu menyusun draf buku pedoman secara sistematis dan berbasis kajian data lima maskapai dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Proses review bersama mentor dan rekan kerja menunjukkan keterbukaan terhadap masukan.	

2. Kegiatan review dan finalisasi pedoman mendukung visi DPR RI sebagai lembaga modern dan akuntabel melalui penyusunan pedoman yang teruji secara konsultatif dan kolaboratif. Tahapan ini sejalan dengan Renstra DPR RI 2025–2029 dan prinsip Good Governance, serta memastikan pedoman yang dihasilkan valid, dapat dipertanggungjawabkan, dan menjadi acuan resmi pelayanan block/request seat di lingkungan Setjen DPR RI. Penguatan Nilai BerAKHLAK; 1. Loyal dengan mendukung penuh kepentingan unit kerja agar pelayanan protokol lebih mudah dan efektif. Nilai akuntabel juga penulis junjung dengan menyusun materi secara teliti dan memastikan kebenaran informasi sehingga dapat dipertanggungjawabkan. 2. Harmonis dengan membangun komunikasi yang baik dan saling menghargai pendapat, serta kolaboratif dengan melibatkan mentor dan rekan kerja sehingga tercapai kesepahaman bersama agar terwujudnya isi buku saku sesuai kebutuhan		
--	--	--

Kegiatan 3 : Sosialisasi dan implementasi pedoman buku saku.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan; 1. Mendistribusikan buku saku digital kepada protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta. 2. Menggunakan pedoman buku saku dalam melakukan Block dan Request Seat. Output kegiatan terhadap pemecahan isu; 1. Fortmat link dan QR Code terkait buku panduan dikirim lewat whatsapp Group. 2. Foto kegiatan ketika melakukan request seat. Keterkaitan Substansi mata Pelatihan; Manajemen ASN: 1. Efektif dan efisien karena sosialisasi digital memungkinkan penyebaran informasi yang cepat, seragam, dan mudah diperbarui. 2. Penerapan pedoman ini mencerminkan prinsip profesionalitas dan akuntabilitas, karena setiap tindakan dilakukan berdasarkan prosedur tertulis yang jelas. Smart ASN: 1. Integritas dalam memastikan pedoman diterapkan dengan benar, profesionalisme dalam penyampaian informasi yang akurat dan mudah dipahami, serta menguasai IT dan bahasa asing dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung	Penulis berhasil melaksanakan sosialisasi buku panduan kepada protokol bandara dengan cara yang efektif melalui media digital (QR Code dan tautan dokumen). Strategi distribusi panduan menunjukkan kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Implementasi pedoman dalam kegiatan <i>block seat</i> dan <i>request seat</i> telah dijalankan sebagai bentuk penerapan nyata hasil aktualisasi.	

pelayanan protokoler yang modern. 2. Integritas dalam konsistensi penerapan aturan maskapai, profesionalisme dalam pelaksanaan tugas sesuai standar yang berlaku. Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi; 1. Kegiatan sosialisasi dan distribusi buku pedoman ini mendukung misi DPR RI dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis serta meningkatkan kualitas layanan melalui reformasi birokrasi. Bagi Sekretariat Jenderal DPR RI, kegiatan ini sejalan dengan Renstra 2025–2029 dalam penguatan layanan pendukung keparlemen yang profesional dan akuntabel, sekaligus mendorong digitalisasi layanan melalui penyebaran pedoman secara efektif dan seragam. 2. Implementasi buku pedoman dalam pelaksanaan tugas block seat dan request seat mendukung Misi DPR RI dalam meningkatkan kualitas dukungan layanan bagi Anggota DPR RI secara profesional dan responsif. Kegiatan ini juga memperkuat fungsi Sekretariat Jenderal sebagai sistem pendukung DPR RI dalam memberikan pelayanan administrasi dan keprotokolan yang efektif, efisien, dan terukur. Penguatan Nilai BerAKHLAK; 1. Berorientasi pelayanan, karena dilaksanakan untuk memberikan kemudahan akses dan pemahaman kepada pengguna. Terdapat juga nilai harmonis dan loyal, dengan mengedepankan komunikasi terbuka dan mendukung penerapan standar baru di lingkungan kerja. 2. Adaptif terhadap perubahan dengan menyesuaikan cara kerja berdasarkan pedoman baru, serta kompeten dalam penerapan pedoman menjadi bukti kemampuan protokol dalam melaksanakan tugas sesuai standar prosedur.		
---	--	--

Kegiatan 4 : Evaluasi dan Perbaikan penggunaan buku pedoman.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan; 1. Evaluasi berkala terkait pedoman buku pedoman dengan melibatkan mentor dan rekan kerja. 2. Melakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi. Output kegiatan terhadap pemecahan isu; 1. Hasil feedback dari rekan-rekan protokol 2. Melakukan revisi di buku panduan terkait hasil feedback dari rekan-rekan protokol. Keterkaitan Substansi mata Pelatihan; Manajemen ASN: 1. kegiatan evaluasi ini mencerminkan asas akuntabilitas, keterbukaan, dan profesionalitas. Evaluasi dilakukan secara terencana dan	Penulis telah menyelesaikan tahapan evaluasi berkelanjutan dengan melibatkan rekan kerja protokol untuk menghimpun umpan balik. Perbaikan isi pedoman dilakukan berdasarkan masukan yang relevan dan kebutuhan lapangan sehingga hasilnya lebih komprehensif dan praktis diterapkan. penulis menunjukkan sikap dewasa dalam menerima kritik dan	

berkesinambungan untuk memastikan pedoman selalu relevan dan efektif digunakan. 2. Kegiatan perbaikan ini mencerminkan penerapan prinsip profesionalitas, akuntabilitas, dan efektivitas, karena dilakukan secara terukur dan berdasarkan data yang sebenarnya. Smart ASN: 1. Integritas dalam mengakui kelemahan yang ditemukan, profesionalisme dalam memperbaiki buku panduan sesuai dengan hasil mpan balik rekan kerja. 2. Integritas dalam mengakui kelemahan dan memperbaikinya, menunjukkan profesionalisme melalui penyempurnaan pedoman secara berkelanjutan. Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi; 1. Kegiatan evaluasi berkala terhadap buku pedoman mendukung misi DPR RI dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis serta selaras dengan kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI untuk memperkuat tata kelola yang profesional dan akuntabel. Evaluasi ini memastikan pedoman tetap relevan dan efektif dalam mendukung layanan keprotokolan bagi Anggota DPR RI. 2. Kegiatan perbaikan pedoman merupakan wujud perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas layanan keprotokolan dan sejalan dengan Visi DPR RI sebagai lembaga modern dan akuntabel. Penyempurnaan pedoman ini mendukung terwujudnya layanan yang lebih konsisten, cepat, dan tepat bagi Anggota DPR RI. Penguatan Nilai BerAKHLAK; 1. Kolaboratif, dengan membangun kerja sama yang saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama, serta akuntabel, dengan melakukan evaluasi secara terbuka dan transparan sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap hasil aktualisasi. Nilai harmonis juga tampak ketika penulis menumbuhkan sikap saling menghargai terhadap setiap kritik dan saran yang diberikan. 2. Adaptif, dengan menyesuaikan isi pedoman terhadap perkembangan prosedur dan kebijakan yang berlaku, serta kompeten dalam menelaah setiap hasil evaluasi secara sistematis. Selain itu, penulis juga berpegang pada nilai berorientasi pelayanan, dengan memastikan setiap perubahan yang dilakukan benar-benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan protokol bagi Anggota DPR RI.	menjadikannya dasar perbaikan	
--	--------------------------------------	--

***) dilaporkan *Mentee* (peserta) kepada Mentor sebanyak 4 (empat) kali dalam kurun waktu yang ditentukan**

LAMPIRAN

Formulir Alat Bantu *Coaching*

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

Nama : Andika Pratama, A.Md.Li.
 Nama *Coach* : Hermawan Syarif, S.Pd,M.Pd.
 Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
 NIP : 199802052025061003

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu atau Hal Yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Coach
1.	10 September 2025	Memeriksa revisian rancangan aktualisasi	WhatsApp	Memeriksa revisian rancangan aktualisasi: Pastikan revisi sudah mencakup konsistensi antara isu, gagasan, kegiatan, tahapan, output, dan keterkaitan dengan Nilai-Nilai Dasar ASN (BerAKHLAK). Berikan umpan balik spesifik pada bagian yang masih perlu perbaikan.	
2.	11 September 2025	Melakukan identifikasi tentang kebutuhan dan akar masalah terkait <i>Block & Request Seat</i> .	WhatsApp	Melakukan identifikasi tentang kebutuhan dan akar masalah terkait Block & Request Seat: Fokuskan pada ketepatan analisis akar masalah dan validitas data yang mendukung kebutuhan tersebut. Pastikan akar masalah yang diidentifikasi menjadi fokus utama perancangan solusi.	
3.	19 September 2025	Konsultasi Mengenai penyusunan draf buku panduan terkait apa saja yang dituangkan di dalam	WhatsApp	Konsultasi Mengenai penyusunan draf buku panduan: Berikan arahan mengenai struktur baku	

		buku panduan.		buku panduan (misalnya: Pendahuluan, Tujuan, Petunjuk Penggunaan, Isi Materi, Penutup) dan substansi kunci yang harus ada, serta pastikan bahasa yang digunakan lugas dan mudah dipahami.	
4.	21 September 2025	Konsultasi tentang design dan isi buku panduan.	WhatsApp	Konsultasi tentang desain dan isi buku panduan: Berikan masukan tentang tata letak (layout), ilustrasi/visualisasi, dan kesesuaian desain dengan target pengguna. Periksa kembali kelengkapan dan kejelasan isi serta pastikan isi tersebut sudah sesuai dengan alur proses Block & Request Seat.	
5.	2 Oktober 2025	Diskusi tentang pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan apa saja pertanyaan yg dibutuhkan untuk form feedback.	WhatsApp	Diskusi tentang pelaksanaan sosialisasi dan form feedback: Berikan saran tentang metode sosialisasi yang efektif dan efisien. Pastikan butir-butir pertanyaan dalam form feedback berfokus pada efektivitas buku panduan dan pemahaman pengguna (misalnya: kejelasan bahasa, kemudahan penggunaan, manfaat).	
6.	14 Oktober 2025	Konsultasi tentang hasil feedback dan perbaikan buku panduan.	WhatsApp	Konsultasi tentang hasil feedback dan perbaikan buku panduan: Arahkan untuk menganalisis data feedback secara objektif, mengelompokkan masukan berdasarkan prioritas/jenis, dan menentukan tindak lanjut berupa revisi spesifik pada buku panduan. Dokumentasikan hasil	

				analisis dan perbaikan.	
7.	15 Oktober 2025	Konsultasi laporan akhir Aktualisasi dan bahan tayang.	Zoom Meeting	Konsultasi laporan akhir Aktualisasi dan bahan tayang: Fokus pada penyempurnaan narasi laporan agar runtut, lengkap, dan mencerminkan seluruh tahapan aktualisasi. Periksa bukti (evidence) kegiatan yang dilampirkan. Untuk bahan tayang, pastikan konten ringkas, fokus pada poin penting, dan visual menarik untuk presentasi.	

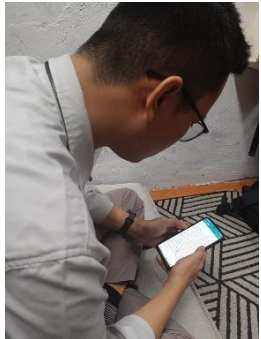
Laporan Pelaksanaan Aksi Bela Negara

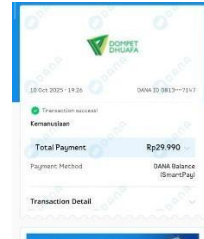
Angkatan XV
 Nama : Andika Pratama, A.Md.Li.
 NIP 199802052025061003
 Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
 Nama Mentor : Hendrik, S.Pd.
 Nilai dari mentor 90

No.	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf
1.	Cinta tanah air	1. Mencintai, menjaga, dan melestarikan lingkungan hidup	1. Menggunakan transportasi umum.	Bandara Soekarno Hatta	Setiap berangkat kerja.		
			2. Menjaga kebersihan lingkungan	Tempat tinggal Kos.	Setiap Saat.		
		2. Bangga menggunakan	1. Menggunakan Batik sebagai	Bandara Soekarno	Kamis, 17 September		

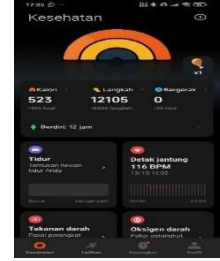
No.	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf
		produk dalam negeri.	identitas bangsa indonesia.	Hatta	2025		
			2. Belanja di pasar tradisional atau UMKM untuk membantu perekonomian lokal.	Neglesari, Tangerang	Minggu, 21 September 2025		
2.	Kesadaran berbangsa dan bernegara	1. Menjalankan hak dan kewajibannya sebagai warga negara Indonesia sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku	1. Mematuhi peraturan lalu lintas.	Lingkungan Bandara Soekarno Hatta	Setiap saat.		

No.	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf
			2. Menjaga sopan santun dalam menunggu giliran.	Lingkungan Bandara Soekarno Hatta	Setiap Saat.		
		2. Disiplin dan bertanggung jawab terhadap tugas yang di bebaskan	1. Berangkat ke tempat kerja tepat waktu.	Bandara Soekarno Hatta	Setiap hari kerja.		
			2. Mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab.	Bandara Soekarno Hatta	Setiap Saat.		

No.	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf
3.	Setia pada Pancasila sebagai ideologi negara	a. Mengamalkan nilai-nilai Pancasila dalam kehidupan sehari-hari	1. Menjalankan ibadah sesuai kepercayaan yang di anut.	Bandara Soekarno Hatta	Jumat, 19 September 2025		 
			2. Membaca Alquran	Kost dan Tempat kerja	Setiap Hari		
		b. Menjaga toleransi dan keharmonisan	1. Tidak membedakan teman karena perbedaan suku, agama dan ras.	Kost dan tempat kerja	Setiap saat		

No.	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf
			2. Membangun kerja sama antar teman untuk kebaikan Bersama.	Bandara Soekarno hatta	Setiap saat.		
4.	Rela berkorban untuk bangsa dan negara	1. Gemar membantu sesama	1. Membantu teman yang butuh bantuan.	Bandara Soekarno Hatta	Setiap saat.		
			2. Berbagi dan peduli kepada sesama.	Media Online Dompot Dhuafa	10 Oktober 2025		

No.	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf
		2. Siap membela bangsa dan negara dari berbagai macam ancaman	1. Mendedikasikan Diri untuk terus belajar dan Meningkatkan Kompetensi.	Kos dan Tempat Kerja	Setiap Saat		
			2. Mengorbankan kepentingan pribadi demi tugas	Bandara Soekarno Hatta	Setiap Saat		
5.	Kemampuan awal bela negara	a. Senantiasa memelihara	1. Memetapkan target 10.000 langkah perhari agar	Kost dan Tempat Kerja	Setiap hari		

No.	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf
		Kesehatan jiwa dan raga	menjaga badan tetap bugar				
			2. Minum Vitamin	Kost	Setiap Hari		
		b. Memiliki kecerdasan emosional dan spiritual serta intelegensi	1. Selalu ramah dalam melakukan pelayanan protokol kepada anggota DPR RI.	Bandara Soekarno Hatta	Setiap Hari		
			2. Rajin membaca berita untuk menambah pengetahuan.	Kost	Setiap Hari		

No.	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf



SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

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

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 1 *

Nama : Andika Pratama, A.Md.Li.

NIP 199802052025061003

Unit Kerja : Biro Protokol dan Humas

Isu : Tidak Adanya Panduan Tertulis untuk Protokol Terkait Proses Block Seats atau Request Seats Penerbangan

Gagasan : Pembuatan Panduan Tertulis untuk Petugas Protokol DPR RI Terkait Proses Block Seat dan Request Seat oleh Anggota DPR RI Dengan Keberangkatan Penerbangan di Bandara Soekarno-Hatta

No .	kegiatan	Tahapan Kegiatan	Bukti Dukung**
1	Identifikasi kebutuhan pedoman <i>block/request seat</i>	1. Menginventarisasi masalah yang timbul akibat ketiadaan panduan tertulis.	Output: https://bit.ly/4nvGtpwkegiatan1
		2. Mencari referensi terkait isi dan format yang ada di pedoman buku saku.	Output: https://bit.ly/4nvGtpwkegiatan1 Contoh Gambar: 
		3. Berdiskusi dengan Mentor dan Coach terkait hasil studi referensi	Output :



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

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

			
--	--	--	---

Jakarta, 12 September 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach

Hermawan Syarif, S.Pd., M.Pd

NIP. 199306162018011001

Hendrik

NIP.19800127202511011

Keterangan :

* untuk minggu harus diubah sesuai urutannya

**Bukti dukung dapat berupa foto /tautan/link



SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

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

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 2 *

Nama : Andika Pratama, A.Md.Li.
NIP 199802052025061003
Unit Kerja : Biro Protokol dan Humas
Isu : Tidak Adanya Panduan Tertulis untuk Protokol Terkait Proses Block Seats atau Request Seats Penerbangan
Gagasan : Pembuatan Panduan Tertulis untuk Petugas Protokol DPR RI Terkait Proses Block Seat dan Request Seat oleh Anggota DPR RI Dengan Keberangkatan Penerbangan di Bandara Soekarno-Hatta

No	kegiatan	Tahapan Kegiatan	Bukti Dukung**
1	Penyusunan draf pedoman buku saku dan finalisasi isi buku panduan	1. Menyusun materi isi: pengertian, jenis kursi, nomor seat, perbedaan maskapai, prosedur-Membuat alur proses <i>block/request seat</i> .	Output: http://bit.ly/3IviU0X Penulis melengkapi data tentang 5 maskapai yang sering digunakan oleh Anggota DPR RI.
		2. Melakukan review dengan mentor, coach dan rekan kerja terkait finalisasi isi buku saku.	Output: http://bit.ly/3IviU0X Penulis membuat desain untuk buku panduan, desain bisa dilihat di link output yang tercantum. Foto Diskusi dengan Mentor 



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

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

Jakarta, 19 September 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach

Hermawan Syarif, S.Pd., M.Pd

NIP. 199306162018011001

Hendrik

NIP.19800127202511011

Keterangan :

* untuk minggu harus diubah sesuai urutannya

**Bukti dukung dapat berupa foto /tautan/link



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

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

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 3 *

Nama : Andika Pratama, A.Md.Li.
NIP 199802052025061003
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Isu : Tidak Adanya Panduan Tertulis untuk Protokol Terkait Proses Block Seats atau Request Seats Penerbangan
Gagasan : Pembuatan Panduan Tertulis untuk Petugas Protokol DPR RI Terkait Proses Block Seat dan Request Seat oleh Anggota DPR RI Dengan Keberangkatan Penerbangan di Bandara Soekarno-Hatta

No .	kegiatan	Tahapan Kegiatan	Bukti Dukung**
1	Sosialisasi dan implementasi pedoman buku saku.	1. Mendistribusikan buku saku digital kepada protokol bandara.	Output: Bitly bit.ly/4nAk4aW Penulis mendistribusikan buku pedoman final kepada protokol melalui grup Whatsapp dengan format: Selamat Siang,  Rekan-rekan protokol yang saya hormati, Dalam rangka mendukung efektivitas pelaksanaan tugas Keprotokolan di Bandara International Soekarno Hatta, bersama ini saya menyampaikan Buku Panduan Block Seat dan Request Seat penerbangan di Bandara International Soekarno Hatta.



SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

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

			Buku panduan ini disusun sebagai panduan untuk protokol, dengan harapan dapat mempermudah protokol dalam melakukan kegiatan Block Seat dan Request Seat. 📖 Buku panduan dapat diakses melalui QR Code pada gambar atau melalui tautan berikut ➡ https://bit.ly/BUKUPANDUANBLOCKANDREQUESTSEAT Sehubungan dengan itu, saya juga mohon ketersediaan rekan-rekan untuk memberi masukan dan evaluasi melalui formulir berikut: ➡ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdDCfeGpPvVagHUQmGtKpLn2XQ2OOT9GDG0uRQAihP1dOa-Sw/viewform?usp=header Masukan rekan-rekan sangat saya harapkan untuk peyempurnaan buku pedoman ini agar ke depan dapat lebih efektif dan bermanfaat dalam mendukung kegiatan Keprotokolan di Bandara International Soekarno Hatta. Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih 🙏
		2. Menggunakan pedoman buku saku dalam melakukan block seat dan Request seat.	Output: Bitly bit.ly/4nAk4aW Penulis dan rekan protokol satu team melakukan pembelian seat dan tukar seat antara anggota di counter maskapai citilink untuk kegiatan Kunjungan kerja komisi V pada tgl 30 Sep 2025. Output Foto:



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

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

			
--	--	--	---

Jakarta, 3 Oktober 2025

Coach

Mengetahui,

Mentor

Hermawan Syarif, S.Pd., M.Pd

NIP. 199306162018011001

Hendrik

NIP.19800127202511011

Keterangan :

* untuk minggu harus diubah sesuai urutannya

**Bukti dukung dapat berupa foto /tautan/link

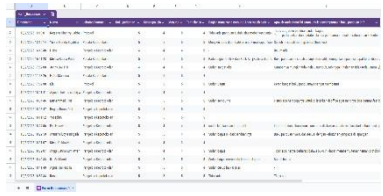
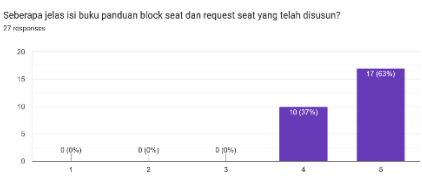
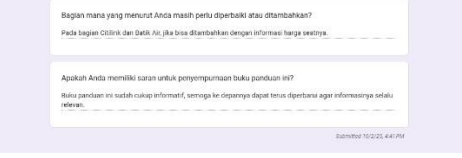


SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

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

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 4 *

Nama : Andika Pratama, A.Md.Li.
NIP 199802052025061003
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Isu : Tidak Adanya Panduan Tertulis untuk Protokol Terkait Proses Block Seats atau Request Seats Penerbangan
Gagasan : Pembuatan Panduan Tertulis untuk Petugas Protokol DPR RI Terkait Proses Block Seat dan Request Seat oleh Anggota DPR RI Dengan Keberangkatan Penerbangan di Bandara Soekarno-Hatta

No	kegiatan	Tahapan Kegiatan	Bukti Dukung**
1	Evaluasi dan Perbaikan penggunaan buku pedoman	1. Evaluasi berkala terkait pedoman buku pedoman dengan melibatkan mentor dan rekan kerja	1.  Hasil feedback dari rekan kerja. 2.  Salah satu tanggapan responder tentang buku panduan.
		2. Melakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi.	1. Salah satu masukan dari rekan kerja  2. Hasil perbaikan. 



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

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

Jakarta, 17 Oktober 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach

Hermawan Syarif, S.Pd., M.Pd

NIP. 199306162018011001

Hendrik

NIP.19800127202511011

Keterangan :

* untuk minggu harus diubah sesuai urutannya

**Bukti dukung dapat berupa foto /tautan/link