



LAPORAN AKTUALISASI

Implementasi Sistem Pengaduan Berbasis Digital untuk Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta

Disusun Oleh :

Nama : Jenny Dwi Pratiwi Ramdhan, A.Md.Li
NIP : 199806172025062005
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Jabatan : Pengelola Keprotokolan

PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN II ANGKATAN XV

SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI

TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN EVALUASI AKTUALISASI

**Implementasi Sistem Pengaduan Berbasis Digital untuk Peningkatan Layanan Protokol
DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta**

Nama : Jenny Dwi Pratiwi Ramdhan A.Md.Li
NIP : 199806172025062005
Unit Kerja : Biro Protokol Dan Hubungan Masyarakat
Jabatan : Pengelola Keprotokolan

Laporan aktualisasi telah disajikan dalam seminar aktualisasi pada:
Tanggal 24 Oktober 2025

Mengetahui,
Coach



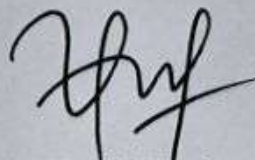
Hermawan Syarif S.Pd.M.Pd.
NIP. 199306162018011001

Menyetujui,
Mentor



Herry Rinaldo Silangit
NIP. 199508172020122002

Mengetahui,
Penguji



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

KATA PENGANTAR

Ungkapan Syukur senantiasa penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, izin, dan karunia-Nya sehingga laporan aktualisasi yang berjudul “Implementasi Sistem Pengaduan Berbasis Digital untuk Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta” dapat diselesaikan tanpa adanya halangan yang berarti.

Laporan aktualisasi ini disusun sebagai syarat untuk bisa melanjutkan kegiatan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar ASN pada pelatihan dasar (Latsar) Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) tahun 2025 Golongan II, Angkatan XV Sekretariat Jenderal DPR RI tahun 2025.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan aktualisasi ini tidak akan selesai tanpa dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis turut mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Indra Iskandar, M.Si., M.Iko, selaku Sekretaris Jenderal DPR RI, atas kesempatan dan kepercayaan yang diberikan kepada saya untuk berkontribusi di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.
2. Bapak M. Najib Ibrahim, S.Ag., M.H., Kepala Biro Protokol dan Humas atas bimbingan, arahan dalam pelaksanaan laporan aktualisasi ini.
3. Bapak Dr. Aulia Sofyan, S.Sos., M.T.I, selaku Kepala Pusat Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Legislatif atas kesempatan dan kepercayaan yang diberikan untuk mengembangkan kompetensi serta menambah pengalaman yang berharga.
4. Bapak Jaka Adiwiguna, S.Sos., M.AP selaku Kepala Bagian Protokol yang memberikan dukungan selama proses pembuatan laporan aktualisasi.
5. Ibu Warsiti Alfiah, S.IP., DESS selaku Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial dan Sosial Kultural atas bimbingan dan kesempatan yang telah diberikan sebagai wadah untuk belajar dan berkarya, sehingga penyusunan laporan ini dapat berjalan dengan lancar.
6. Bapak Saeful Mu'minin, S.Sos., selaku Kepala Subbagian Acara Pimpinan DPR RI dan Sekretariat Jenderal atas bimbingan dan motivasi selama proses pembuatan laporan aktualisasi.

7. Herry Rinalo Silangit, selaku mentor yang selalu memberikan bimbingan, doa, dan semangat serta selalu memantau perkembangan selama proses laporan aktualisasi ini
8. Bapak Hermawan Syarif, S.Pd,M.Pd., selaku coach yang selalu memberikan masukan, bimbingan, dan dukungan selama pembuatan laporan aktualisasi ini.
9. Kedua orang tua penulis yang sudah membesarkan, mendidik, mendoakan, memberikan dukungan, dan senantiasa menyemangati penulis hingga saat ini sehingga penulis mampu menyelesaikan rancangan aktualisasi ini.
10. Kepada seluruh rekan kerja dan senior di Unit Kerja Bagian Protokol yang senantiasa memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi selama penulis membuat laporan aktualisasi ini.
11. Kepada seluruh rekan seperjuangan Pelatihan Dasar CPNS Tahun 2025 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu atas dukungan dan bantuannya untuk menyelesaikan laporan aktualisasi ini.

Semoga dengan terselesaikannya Laporan Aktualisasi ini, penulis diberikan kelancaran saat melakukan aktualisasi nilai-nilai dasar ASN yang BerAKHLAK yakni Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmoni, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada pada tulisan ini, oleh karenanya penulis sangat terbuka dengan berbagai saran yang membangun.

Jakarta, 16 Oktober 2025

Peserta Latsar



Jenny Dwi Pratiwi Ramdhan, A.Md.Li

NIP. 199806172025062005

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKTUALISASI	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	5
DAFTAR GAMBAR.....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	7
A. Latar Belakang	7
B. Dasar Hukum	8
C. Tujuan	9
D. Manfaat	9
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN.....	11
A. Visi dan Misi Organisasi.....	11
B. Struktur Organisasi	12
C. Tugas dan Fungsi Jabatan	12
BAB III PENETAPAN ISU PRIORITAS	15
A. Identifikasi Isu	15
B. Penetapan Isu Prioritas.....	35
C. Analisis Isu.....	39
D. Gagasan Pemecahan Isu.....	43
BAB IV RANCANGAN AKTUALISASI	45
BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI	64
BAB VI PENUTUP	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Table 1 Identifikasi Isu	15
Table 2 Pemilihan Isu Prioritas Menggunakan Teknik USG.....	36
Table 3 Deskripsi Kriteria Urgency	36
Table 4 Deskripsi Kriteria Seriousness.....	36
Table 5 Deskripsi Kriteria Growth	37
Table 6 Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS.....	46
Table 7 Matriks Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi.....	62
Table 8 Realisasi Tabel Pelaksanaan Kegiatan.....	64
Table 9 Kendala dan Strategi.....	93
Table 10 Implementasi sebelum dan sesudah kegiatan aktualisasi	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	12
Gambar 2 Bukti pendataan masih manual melalui Whatsapp	24
Gambar 3 komplain dari pelayanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta	28
Gambar 4 Hasil indeks kepuasan pelayanan protokol pada laporan kinerja tahun 2023	29
Gambar 5 Hasil indeks kepuasan pelayanan protokol pada laporan kinerja tahun 2024	29
Gambar 6 Gambar dari Office Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.....	33
Gambar 7 Diagram Fishbone Diagram	40
Gambar 8 foto saat diskusi dan koordinasi dengan mentor	68
Gambar 9 pembuatan form sederhana dari microsoft form terkait dengan kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di bandara soekarno-hatta	70
Gambar 10 diskusi dengan mentor dan coach terkait finalisasi form dan sosialisasi kepada rekan kerja	72
Gambar 11 sosialisasi terhadap rekan kerja terkait dengan penggunaan Form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta.....	74
Gambar 12 Pengimplementasian form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta melalui Whatsapp dengan share link atau QR Code.....	76
Gambar 13 Menghubungkan hasil isian Microsoft Forms secara otomatis ke Microsoft Sheets	78
Gambar 14 diskusi dengan mentor terkait dengan hasil dari form dan melakukan analisis berkala	80
Gambar 15 melakukan analisis berkala terhadap data yang masuk di microsoft forms	82
Gambar 16 membuat laporan hasil sebagai bahan evaluasi layanan keprotokolan	84
Gambar 17 penilaian ketepatan waktu Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta	85
Gambar 18 penilaian keramahan dan sikap Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta	86
Gambar 19 penilaian keseluruhan kualitas pelayanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta..	86
Gambar 20 Kendala atau keluhan dan saran peningkatan layanan	87
Gambar 21 Testimoni dari Stakeholder	89
Gambar 22 berdiskusi dengan mentor dan coach terkait dengan hasil dari form pengaduan	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, diperlukan ASN yang memiliki integritas, profesional, kompeten, serta mampu menjawab tantangan zaman. Amanat ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menegaskan pentingnya pembinaan ASN melalui sistem merit, serta pengembangan kompetensi berbasis kinerja dan nilai dasar BerAKHLAK (berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif).

Sebagai bagian dari upaya pembentukan karakter ASN profesional sejak awal masa pengabdian, Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS diselenggarakan dengan pendekatan *blended learning* dan berbasis pengalaman langsung di tempat kerja. Berdasarkan Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 10 Tahun 2021, Latsar CPNS tidak hanya bertujuan untuk membekali peserta dengan pengetahuan teoritis, tetapi juga untuk membiasakan peserta menginternalisasi dan mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN dalam konteks tugas dan fungsi masing-masing. Hal ini direalisasikan dalam Agenda IV (Habitiasi/Aktualisasi) melalui kegiatan nyata yang relevan dengan isu aktual di unit kerja.

Dalam penulisan laporan aktualisasi ini, Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) diharapkan dapat melakukan pemindaian lingkungan (*environmental scanning*) untuk mengidentifikasi isu-isu yang ada di unit kerjanya. Penulis telah mengidentifikasi isu-isu yang ditemukan di unit kerjanya, terdapat 3 isu utama yang diidentifikasi oleh penulis, yaitu : Ketergantungan pada Manual Handling, Belum Berbasis Digital dalam Schedule Penerbangan, Belum adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus, dan Kurang efektifnya Ruang Kerja protokol DPR RI di Bandara Soekarno–Hatta baik di Terminal 2 ataupun Terminal 3.

Setelah ditemukannya 3 isu tersebut, penulis melakukan identifikasi secara mendalam dengan mengkaji gap antar kondisi yang seharusnya terjadi dari kondisi masa lalu hingga kondisi saat ini. Dalam isu tersebut juga penulis menemukan data dan fakta sehingga menimbulkan dampak yang cukup serius dan harus diselesaikan. Selama mengkaji isu tersebut, penulis melakukan metode teknik tapis USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) untuk menyimpulkan mana isu yang paling mendesak. Dalam penapisan isu tersebut dapatlah isu yang cukup mendesak yaitu Belum adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus. Oleh karena itu penulis mengusulkan untuk penggunaan metode sederhana mulai dari pembuatan

Form pengaduan dan kepuasan pada *Microsoft Form* sebagai pemecahan isu. Fitur ini dapat berfungsi sebagai efisiensinya pengumpulan data kepuasan dan komplain dari Anggota DPR RI secara real-time, menjadi tolak ukur kepuasan dan komplain dari Anggota DPR RI dan Pejabat serta sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki layanan keprotokolan di Bandara Soekarno Hatta.

Dengan demikian, pelaksanaan Latsar CPNS secara efektif bertujuan untuk membentuk Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tidak hanya memiliki kompetensi dan profesionalisme, tetapi juga komitmen kuat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada lingkungan sekitar dan masyarakat. Dalam menghadapi tantangan pemerintahan modern, ASN yang terbentuk dari program ini diharapkan dapat berkontribusi secara signifikan dalam mencapai cita-cita bangsa dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, gagasan pemecahan isu ini merupakan wujud nyata dari upaya untuk menciptakan ASN yang adaptif terhadap teknologi dan mampu memberikan dukungan optimal bagi kelancaran pelayanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta.

B. Dasar Hukum

Dalam pelaksanaan pelatihan dasar CPNS dan pembuatan laporan aktualisasi ini, digunakan beberapa Landasan Hukum yang berkaitan dengan tugas dan fungsi protokol serta pelaksanaan latsar. Dasar hukum tersebut adalah :

1. Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang No 9 tahun 2010 tentang Keprotokolan
3. Undang-Undang Nomer 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dimana telah diperbaharui pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897)
4. Peraturan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
5. Peraturan tata tertib DPR RI Pasal 192 Ayat 1-4 tentang Hak Keprotokolan Pimpinan dan Anggota di bandara

C. Tujuan

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

1. Penerapan nilai BerAKHLAK sebagai ASN yang profesional dan berintegritas
2. Membangun karakteristik ASN dalam pelayanan Publik yang maksimal
3. Menerapkan hasil pembelajaran selama Pelatihan Dasar baik Synchronous ataupun Asynchronous dalam nilai BerAKHLAK pada unit kerja ASN

D. Manfaat

Aktualisasi sebagai bagian dari proses pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) memberikan berbagai manfaat strategis, baik bagi individu ASN, institusi, maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Berikut penjabaran dari manfaat Pelatihan Dasar dan Aktualisasi ASN :

1. Bagi Individu ASN

- Penguatan Kompetensi: Meningkatkan kemampuan teknis dan managerial melalui penerapan langsung ilmu yang diperoleh selama pelatihan
- Pengembangan Karir: Membuka peluang promosi jabatan melalui pembuktian kinerja konkret
- Peningkatan Motivasi: Memberikan rasa percaya diri dan kepuasan kerja melalui kontribusi nyata
- Pembentukan Mindset Pelayanan: Memperkuat komitmen sebagai pelayan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat

2. Bagi Unit Kerja

- Peningkatan Akuntabilitas: Membangun sistem kerja yang transparan dan terukur
- Penguatan Kolaborasi: Mendorong sinergi antar unit kerja dalam menyelesaikan masalah kompleks
- Modernisasi Layanan: Mempercepat transformasi digital dan penerapan best practices

3. Bagi Masyarakat/Publik

- Layanan yang Lebih Baik: Meningkatkan kualitas, kecepatan, dan kemudahan akses pelayanan
- Responsivitas Kebutuhan: Solusi yang dihasilkan lebih tepat sasaran karena berbasis masalah aktual
- Partisipasi Publik: Memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam perbaikan layanan
- Transparansi: Membangun kepercayaan melalui sistem pelayanan yang akuntabel

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN

A. Visi dan Misi Organisasi

Visi DPR RI

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

Misi DPR RI

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

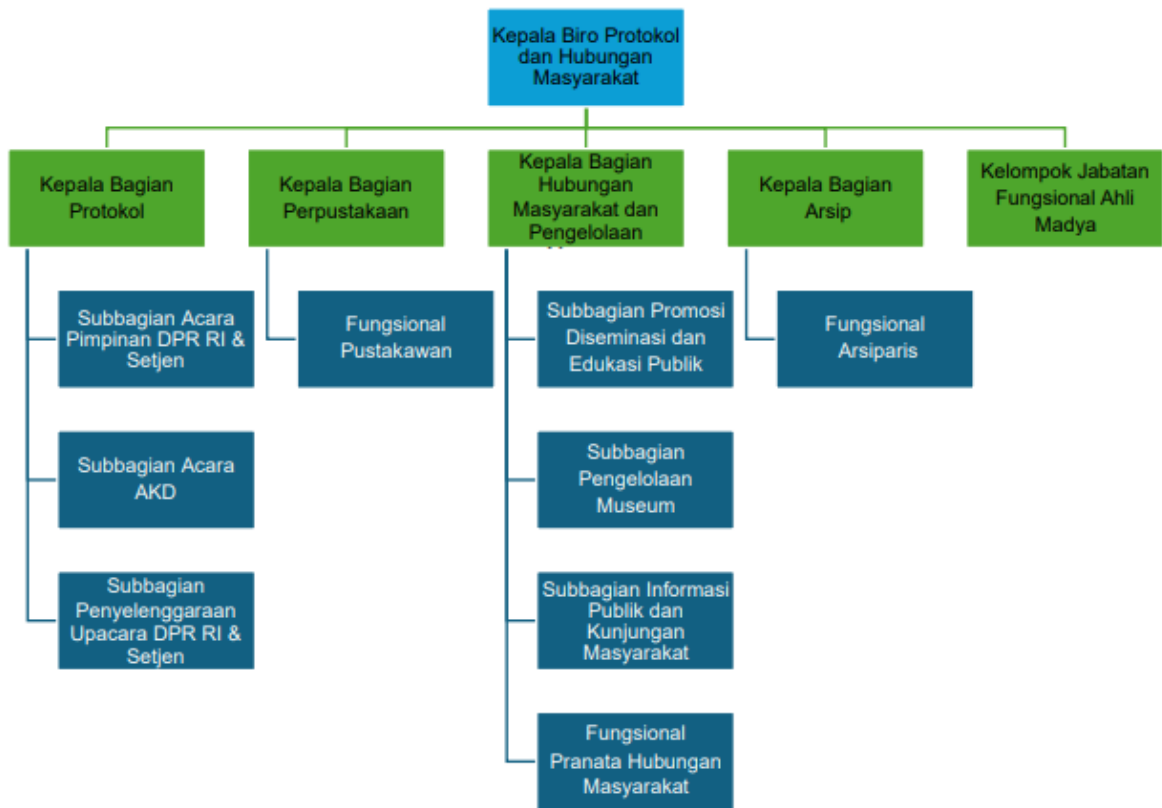
B. Arah kebijakan dan strategi sekretariat jenderal DPR RI

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

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

- Terwujudnya layanan Setjen DPR RI yang profesional, akuntabel, dan modern untuk memperlancar pelaksanaan fungsi dan peran DPR RI yang berkualitas melalui dukungan persidangan, administrasi, keahlian, dan pengawasan internal yang handal.
- 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 Organisasi



Gambar 1 Struktur Organisasi Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

C. Tugas dan Fungsi Jabatan

- 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 Masyarakatan;
- c. pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara dan upacara DPR RI dan Sekretariat Jenderal;

- d. pelaksanaan dukungan ke Hubungan 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.
- Bagian Protokol Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, di Bagian Protokol dengan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

 - 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;
 - f. pelaksanaan tata usaha Bagian Protokol; dan
 - g. pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat.

- 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.

D. Jabatan Pengelola Keprotokolan

Berdasarkan surat keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 2394/SEKJEN/2024 tentang Penetapan Hasil Analisis Jabatan Dan Analisis Beban Kerja Pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang berisi tugas dan fungsi pengelola keprotokolan yaitu:

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

Isu yang muncul berkaitan dengan tugas dan fungsi pengelola keprotokolan DPR RI di Bandara Soekarno–Hatta yaitu penggunaan metode manual dalam penjadwalan penerbangan, ketiadaan sistem pelaporan maupun implementasi sistem pengaduan berbasis digital untuk peningkatan layanan protokol pengaduan khusus, serta ruang kerja protokol yang belum memadai di Terminal 2 dan 3. Permasalahan ini erat kaitannya dengan fungsi **mengumpulkan bahan penyusunan laporan kinerja serta menjalankan tugas kedinasan** lainnya, karena tanpa dukungan sistem digital dan fasilitas kerja yang layak, proses dokumentasi, koordinasi, dan pelayanan keprotokolan menjadi kurang optimal.

BAB III

PENETAPAN ISU PRIORITAS

A. Identifikasi Isu

Tujuan pembuatan Identifikasi isu ini disusun untuk menggambarkan permasalahan aktual secara objektif sekaligus menganalisis dampak yang timbul apabila isu tersebut ditangani maupun diabaikan. Melalui pendekatan ini, isu dipastikan relevan dengan peran ASN sebagai pelaksana kebijakan publik dan pelayan masyarakat, sehingga menjadi pijakan strategis dalam mendorong penerapan Smart Governance yang adaptif, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan.

1. Tabel Isu

Table 1 Identifikasi Isu

No	Rumusan Isu	Kondisi Saat Ini (data dan fakta)	Dampak apabila isu tidak diterapkan	Kondisi yang diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance
1	Ketergantungan pada Manual Handling, Belum Berbasis Digital dalam Schedule Penerbangan	1. Tidak teraturnya jadwal penerbangan anggota yang hanya dilihat via Whatsapp saja 2. pengaturan jadwal, pengajuan pas bandara, dan konfirmasi pendampingan masih banyak dilakukan lewat surat fisik atau	1. Ketergantungan pada komunikasi manual (WhatsApp dan dokumen fisik) menyebabkan sistem pengelolaan jadwal penerbangan tidak terpusat tidak terdata, dan tidak terintegrasi. 2. Informasi menjadi tidak konsisten dan tidak sinkron di antara anggota tim, sehingga	1. Pengembangan Aplikasi Digitalisasi data penerbangan agar data dapat terkelola dengan baik dan terintegrasi 2. Pembaharuan standarisasi operasional Agar semua data bisa terstandar dengan baik dan mengurangi human	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Keterkaitan dengan <i>Digitalisasi data penerbangan</i> dengan UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 63 yang menggaris bawahi terkait dengan digitalisasi Manajemen ASN untuk menjamin efisiensi, efektivitas, dan akurasi penyelenggaraan proses dan pengambilan keputusan dalam Manajemen ASN serta untuk mewujudkan ekosistem

No	Rumusan Isu	Kondisi Saat Ini (data dan fakta)	Dampak apabila isu tidak diterapkan	Kondisi yang diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance
		WhatsApp, bukan aplikasi resmi 3. Hal ini menyebabkan data tercecer, jadwal tidak sinkron, dan keterlambatan respons 4. Tidak terkontrolnya apabila ada boarding atau landing (go show) dadakan karena PIC menghubungi tim yang berbeda	rawan menimbulkan kebingungan dan kesalahan operasional. 3. Risiko human error meningkat, misalnya anggota tim melewatkan pesan penting atau merespons permintaan yang sudah tidak relevan. 4. Kurangnya kontrol dan transparansi, membuat manajemen sulit memantau status setiap permintaan. 5. Penanganan kasus penerbangan jadwal mendesak (contoh: go show dadakan) menjadi lambat atau tidak terkoordinasi dengan baik.	error, dan Mengubah SOP manual menjadi SOP digital yang terintegrasi dengan sistem aplikasi digital dan data. SOP digital ini akan memuat panduan kerja, checklist layanan, dan alur pelaporan 3. Pelatihan penguatan SDM agar bisa terdigital secara bertahap Meminimalisasikan human error yang terjadi agar SDM bisa selalu terupdate 4. Sistem kontrol dan evaluasi Mudahnya memantau hasil-hasil dari data yang didokumentasikan	penyelenggaraan Manajemen ASN secara menyeluruh. • Keterkaitan dengan Pembaharuan Standarisasi Operasional dengan UU Nomor 25 tahun 2009 pasal 15 terkait dengan sistem penyusunan standar pelayanan dan pasal 20 terkait dengan standar pelayanan agar ASN lebih berkompoten dan berorientasi pada Pelayanan • Keterkaitan dengan Pelatihan penguatan SDM dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2020 pasal 203 terkait dengan pengembangan kompetensi PNS sebagai pemenuhan standar kompetensi dan menjadikan ASN yang adaptif dan kompeten • Keterkaitan dengan Sistem Kontrol dan Evaluasi dengan UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 40-44 yang menggaris bawahi

No	Rumusan Isu	Kondisi Saat Ini (data dan fakta)	Dampak apabila isu tidak diterapkan	Kondisi yang diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance
					terkait dengan pengelolaan kinerja ASN agar kerja bisa lebih fleksibel dan kolaboratif untuk pemenuhan dan pengembangan kinerja ASN Keterkaitan dengan SMART ASN: ● Dalam mengembangkan pendataan digitalisasi ASN dapat Menguasai IT dan menjadi ASN yang Profesionalisme yang membantu sistem operasional lebih efisien dan terjamin akurasi
2	Belum adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus	1. Tidak adanya aplikasi untuk pengaduan 2. Kurangnya transparansi sistem keluhan Anggota DPR dan pejabat	1. Tidak adanya aplikasi pengaduan & sistem keluhan 2. tidak adanya data untuk analisis dan penilaian objektif 3. melumpuhkan akuntabilitas pejabat dan mengurangi legitimasi protokol	1. Membuat formulir pengaduan sederhana dengan Microsoft form menyediakan sarana praktis dan mudah diakses untuk menyampaikan keluhan	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: ● Keterkaitan <i>pembuatan formulir sederhana</i> dengan UU Nomor 25 tahun 2009 pasal 15 terkait mempermudah DPR maupun Pejabat untuk menyalurkan kepuasan dan keluhan kesah mereka sehingga protokol dapat memaksimalkan Berorientasi pelayanan dan ASN mengikuti Perkembangan

No	Rumusan Isu	Kondisi Saat Ini (data dan fakta)	Dampak apabila isu tidak diterapkan	Kondisi yang diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance
		3. Tidak tersedianya data base untuk menganalisis evaluasi layanan 4. Sulit melakukan penilaian objektif terhadap protokol dan rawan terjadi masalah yang berulang	4. masalah rawan terjadi secara berulang	2. Mengelola dan menganalisis hasil dari pengaduan mengolah data keluhan menjadi informasi yang berguna bagi perbaikan layanan 3. Sistem tindak lanjut dan monitoring memastikan setiap pengaduan ditangani secara cepat, terukur, dan dapat dipantau perkembangannya 4. Evaluasi dari hasil pengaduan menilai efektivitas penanganan keluhan	digital agar pelaporan lebih efisien dan akurat sesuai dengan pasal UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 63 • Keterkaitan <i>Mengelola dan menganalisis hasil dari pengaduan</i> dengan UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 30 dan 63 terkait dengan digitalisasi ASN yang menjadi dasar perbaikan layanan • Keterkaitan <i>Sistem tindak lanjut dan monitoring</i> dengan UU ASN No 20 Pasal 4 (c) memastikan setiap pengaduan ditangani terukur dan transparan sebagaimana kewajiban akuntabilitas • Keterkaitan <i>Evaluasi dari hasil pengaduan</i> dengan UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 40-44 yang menggaris bawahi terkait dengan pengelolaan kinerja ASN agar kerja bisa lebih fleksibel dan

No	Rumusan Isu	Kondisi Saat Ini (data dan fakta)	Dampak apabila isu tidak diterapkan	Kondisi yang diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance
				sebagai dasar peningkatan kualitas layanan.	kolaboratif untuk pemenuhan dan pengembangan kinerja ASN Keterkaitan dengan SMART ASN: Dalam mengembangkan pendataan digitalisasi ASN dapat Menguasai IT dan menjadi ASN yang Profesionalisme yang membantu sistem operasional lebih efisien dan terjamin akurasi serta memaksimalkan Berjiwa Hospitality dalam peningkatan pelayanan
3	Kurang efektifnya Ruang Kerja protokol DPR RI di Bandara Soekarno–Hatta baik di Terminal 2 ataupun Terminal 3	1. Ruang kerja yang tidak layak karena lembab dan banyaknya serangga kecil seperti kecoa, semut dan lainnya 2. Tidak adanya ruang istirahat untuk shift malam terutama Wanita	1. meningkatkan risiko gangguan kesehatan dan menurunkan kenyamanan kerja dan berpotensi memicu kelelahan kronis 2. menurunkan motivasi, produktivitas, dan kualitas layanan 3. menghambat kelancaran operasional	1. Renovasi dan Penataan Ulang Ruang Kerja menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan mendukung produktivitas pegawai 2. Penyediaan ruang istirahat yang layak dan nyaman	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: • Keterkaitan dengan <i>Ruang kerja yang tidak layak dan kesejahteraan untuk istirahat</i> dengan UU No 20 tahun 2023 Pasal 21-23 yang menggarisbawahi terkait dengan hak memperoleh perlindungan fasilitas kerja yang layak dan jaminan kesejahteraan serta perlindungan ASN dalam bekerja. Karena Kesehatan bisa mempengaruhi kinerja yang profesional

No	Rumusan Isu	Kondisi Saat Ini (data dan fakta)	Dampak apabila isu tidak diterapkan	Kondisi yang diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance
		3. Tidak adanya internet yang tersambung untuk penggunaan perangkat terutama PC Kantor 4. Kualitas kesehatan bisa menurun karena ruangan yang kurang memadai	dan mengurangi efisiensi kerja. 4. merusak citra instansi, meningkatkan turnover pegawai, serta mengancam keberlanjutan dan kesehatan organisasi	memberikan tempat aman terutama bagi pekerja shift malam untuk menjaga kesehatan dan keselamatan. 3. Pemasangan jaringan Internet dan perangkat yang mendukung memastikan kelancaran operasional dan meningkatkan efisiensi kerja 4. Penyusunan program kebersihan yang berkala menjaga higienitas ruang kerja sekaligus mencegah masalah kesehatan akibat	● Keterkaitan dengan <i>Tidak adanya internet</i> bertentangan dengan UU No 20 Tahun 2023 pasal 2,3 dan 10 yang dimana internet menjadi sarana dasar agar ASN bisa bekerja dengan profesional, efektif, efisien, adaptif dan melek akan digitalisasi Keterkaitan dengan SMART ASN : Dalam keefektifitasan ruangan ini berkaitan dengan Profesional ASN dalam bekerja, karena kenyamanan dan kelayakan sangat berpengaruh pada Profesionalisme. Selain itu penggunaan internet juga berkaitan dengan Penguasaan IT dan Berwawasan Global agar ASN bisa terupdate akan Digitalisasi dan Jaringan yang luas

No	Rumusan Isu	Kondisi Saat Ini (data dan fakta)	Dampak apabila isu tidak diterapkan	Kondisi yang diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance
				lingkungan yang tidak terawat	

2. Deskripsi Isu

Menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan, Protokol adalah serangkaian aturan yang berkaitan dengan tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang bertujuan untuk memberikan penghormatan kepada pejabat negara, pemerintahan, perwakilan negara asing, tokoh masyarakat, atau tamu negara sesuai dengan kedudukan mereka.

Dengan demikian, keprotokolan bukan hanya sekadar aturan formalitas, tetapi juga mencerminkan penghormatan terhadap martabat dan wibawa pejabat serta lembaga negara. Keprotokolan juga bertujuan untuk menciptakan ketertiban, kelancaran, dan keserasian dalam setiap acara resmi.

Di Sekretariat Jenderal DPR RI, Protokol menjadi 3 sub bagian yaitu :

1. Sub Bagian Acara Pimpinan dan Sekretariat Jenderal DPR RI

Untuk Unit kerja Sub Bagian Acara terbagi menjadi 2 yaitu di Unit Kerja Gedung DPR RI dan Bandara Internasional Soekarno Hatta serta Bandara Halim Perdana Kusuma.

2. Sub Bagian Upacara Acara Pimpinan dan Sekretariat Jenderal DPR RI

3. Sub bagian Alat Kelengkapan Dewan

Dalam tugas ini akan dibahas terkait dengan Sub Bagian Acara Pimpinan dan Sekretariat Jenderal DPR RI terutama di unit kerja Bandara Internasional Soekarno-Hatta terkait dengan 3 Isu Aktual Protokol Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

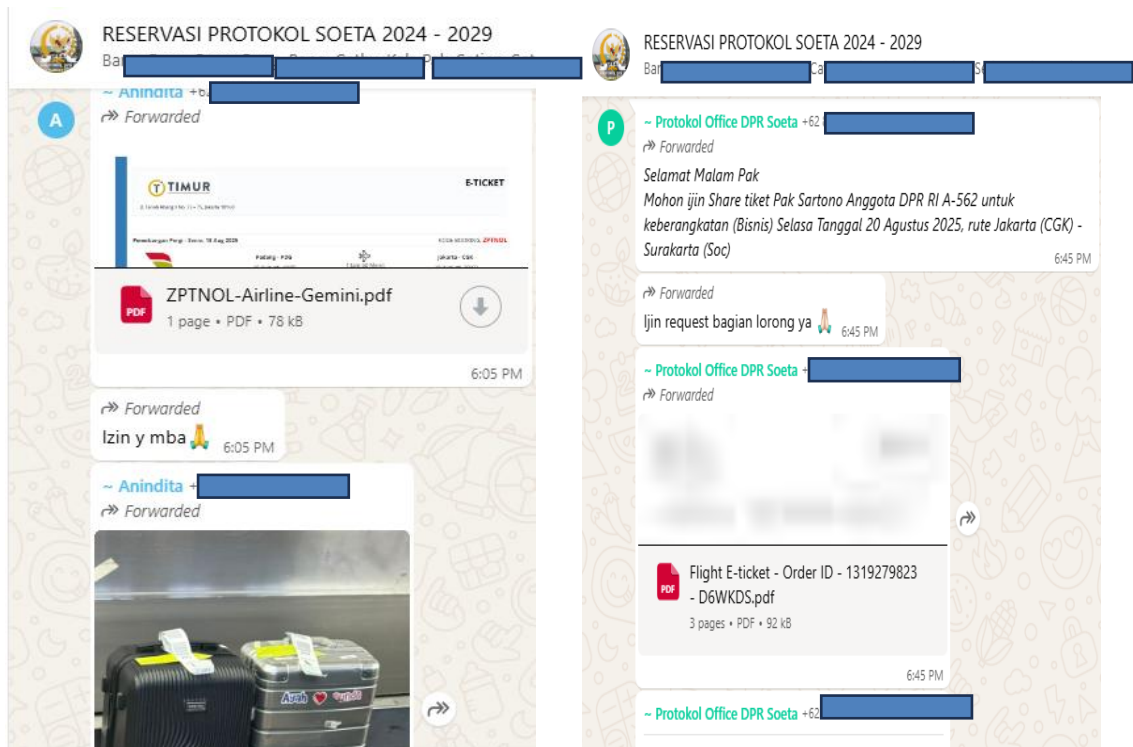
Bandara Internasional Soekarno-Hatta menjadi pintu utama pelayanan kedatangan dan keberangkatan delegasi DPR RI, sehingga peran protokol sangat penting dalam menjamin kelancaran, keamanan, ketepatan waktu, dan citra kelembagaan. Meningkatnya intensitas kunjungan kerja, padatnya lalu lintas penerbangan, koordinasi lintas instansi, serta tuntutan penerapan teknologi digital menjadikan identifikasi isu aktual di bandara penting dilakukan agar protokol DPR RI dapat beradaptasi, bekerja efisien, dan tetap profesional sesuai nilai-nilai BerAKHLAK. Dalam pelaksanaan tugas keprotokolan terdapat beberapa kendala dan masalah, penulis mengidentifikasi isu di Subbagian Protokol Pimpinan, Terutama di Bidang Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta. Berikut adalah isu-isu yang teridentifikasi:

1. Ketergantungan pada Manual Handling, Belum Berbasis Digital dalam Schedule Penerbangan

a. Identifikasi Masalah

Ketergantungan pada proses manual dan minimnya digitalisasi dalam penjadwalan penerbangan berakar dari kompleksitas operasional yang tinggi, sistem lama (*legacy systems*) yang mahal untuk diganti, serta resistensi dari staf yang terbiasa dengan metode kerja konvensional. Kondisi ini membuat penyebaran informasi menjadi lambat, rentan terhadap kesalahan manusia, dan sulit dioptimalkan secara *real-time*, yang pada akhirnya dapat mengganggu ketepatan waktu penerbangan dan menurunkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Dilingkungan keprotokolan bandara manual handling menjadi salah satu permasalahan mendasar dalam layanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno–Hatta adalah ketergantungan pada sistem manual (manual handling) yang belum berbasis digital. Proses administrasi, seperti pengajuan Pas Bandara, penjadwalan layanan, dan koordinasi antarinstansi, masih dilakukan melalui komunikasi informal seperti WhatsApp, telepon, atau surat fisik. Ketidakterpaduan ini membuat layanan berjalan tidak efisien, rentan terhadap miskomunikasi, tumpang tindih jadwal, dan kesalahan dalam penyampaian layanan. Tidak adanya sistem digital juga menyebabkan semua kegiatan sulit dilacak, tidak terdokumentasi dengan baik, dan tidak bisa dievaluasi secara objektif. Hal ini menjadikan kualitas layanan sangat bergantung pada individu petugas, bukan pada sistem yang terstandarisasi. Berikut ini adalah contoh ketergantungan pada manual handling yang belum berbasis digital dalam Schedule Penerbangan :



Gambar 2 Bukti pendataan masih manual melalui Whatsapp

Pada contoh gambar diatas membuktikan bahwa proses pendataan masih dilakukan secara manual melalui pesan Whatsapp, tanpa adanya pendataan yang berbasis digital. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pengumpulan informasi belum terintegrasi dengan baik dan masih bergantung pada komunikasi personal. Selain itu Selain itu, dari foto yang ditampilkan juga memperkuat bukti bahwa ketiadaan form atau sistem pendataan digital menyebabkan data yang masuk tersebar di berbagai nomor WhatsApp, sehingga tidak terpusat pada satu nomor hotline resmi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti duplikasi data, hilangnya informasi penting, keterlambatan dalam verifikasi, serta berkurangnya akurasi dan efektivitas dalam pengelolaan data secara menyeluruh.

b. Dampak Bila Isu Tidak Segera Diselesaikan

1. Ketergantungan pada komunikasi manual (WhatsApp dan dokumen fisik)

Proses pengelolaan jadwal penerbangan yang masih sangat tergantung dengan komunikasi secara manual melalui whatsapp dan dokumen fisik menimbulkan sejumlah kelemahan mendasar. System ini tidak memungkinkan adanya data yang terpusat, sehingga informasi yang masuk tidak tersusun dengan rapi, mengacak, dan berpotensi tercecer serta sulit untuk ditelusuri kembali jika diperlukan. Ketiadaan sistem digital yang terintegrasi juga membuat data yang tersedia tidak dapat dimanfaatkan untuk analisis maupun perencanaan jangka panjang.

2. Informasi menjadi tidak konsisten dan tidak sinkron

Ketiadaan sistem yang terintegrasi juga mengakibatkan terjadinya inkonsistensi informasi di antara anggota tim. Setiap anggota cenderung mengandalkan pesan yang diterima secara individu, tanpa jaminan bahwa seluruh tim memperoleh informasi yang sama dan terkini. Hal ini berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, kebingungan dalam pelaksanaan, hingga kekeliruan dalam pengambilan keputusan operasional yang seharusnya bersifat cepat dan tepat

3. Risiko human error meningkat

Sistem komunikasi manual yang tidak memiliki standar operasional baku membuka ruang yang lebih besar bagi terjadinya kesalahan manusia (human error). Contoh yang sering terjadi adalah adanya anggota tim yang tidak membaca atau melewati pesan penting, salah menafsirkan instruksi, maupun menanggapi permintaan yang sebenarnya sudah tidak relevan. Akumulasi kesalahan kecil ini dapat berdampak besar terhadap efektivitas pelaksanaan tugas di lapangan, terutama dalam situasi yang menuntut ketepatan waktu.

4. Kurangnya kontrol dan transparansi

Dengan tidak adanya sistem yang terdigitalisasi dan terpusat, pihak manajemen menghadapi kesulitan dalam melakukan pemantauan menyeluruh terhadap setiap permintaan maupun perkembangan operasional. Tidak tersedia mekanisme kontrol yang jelas untuk mengetahui sejauh mana suatu permintaan telah ditindaklanjuti atau siapa yang bertanggung jawab dalam setiap tahapan. Akibatnya, transparansi menjadi rendah dan pengawasan manajerial berjalan tidak optimal, yang pada gilirannya dapat menurunkan akuntabilitas tim secara keseluruhan.

5. Penanganan kasus penerbangan jadwal yang mendesak (go show)

Kondisi di atas semakin diperparah ketika menghadapi kasus penerbangan dengan jadwal yang mendesak, seperti permintaan go-show secara mendadak. Tanpa sistem koordinasi digital yang terpusat, proses pengambilan keputusan menjadi lambat karena harus menunggu konfirmasi manual dari berbagai pihak. Koordinasi yang tidak optimal ini berdampak pada keterlambatan penanganan, berkurangnya efektivitas operasional, bahkan berisiko menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pihak terkait.

c. Dampak Apabila Isu Segera Diselesaikan

1. Terbangunnya sistem pengelolaan data yang terpusat dan terintegrasi

Dengan diterapkannya sistem pendataan digital, seluruh informasi terkait jadwal penerbangan dapat terdokumentasi dalam satu basis data yang sama. Hal ini akan mempermudah pencatatan, pelacakan, serta penyusunan laporan yang lebih akurat dan sistematis.

2. Peningkatan konsistensi dan sinkronisasi informasi

Seluruh anggota tim akan memperoleh informasi yang sama secara real-time melalui sistem yang terintegrasi. Kondisi ini meminimalkan risiko terjadinya perbedaan data atau informasi yang tidak sinkron, sehingga koordinasi dapat berlangsung lebih lancar dan efektif.

3. Menurunnya potensi human error

Dengan adanya standar prosedur operasional yang berbasis digital, kesalahan akibat kelalaian manusia (seperti pesan terlewat atau instruksi yang salah dipahami) dapat diminimalisasi. Proses verifikasi dan validasi data dapat dilakukan lebih cepat dan terukur.

4. Meningkatnya kontrol, transparansi, dan akuntabilitas

Pihak manajemen dapat dengan mudah memantau status setiap permintaan melalui sistem yang transparan. Setiap tahapan penanganan dapat ditelusuri, sehingga memudahkan pengawasan dan meningkatkan akuntabilitas tim dalam melaksanakan tugas.

5. Respons yang lebih cepat terhadap kasus penerbangan mendesak

Situasi penerbangan dengan jadwal mendesak atau permintaan mendadak (seperti go-show) dapat ditangani dengan lebih cepat karena informasi dapat langsung terdistribusi ke seluruh pihak terkait secara simultan. Hal ini mendukung efektivitas operasional sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan.

6. Efisiensi waktu dan sumber daya

Proses komunikasi yang sebelumnya terfragmentasi menjadi lebih ringkas dan efisien, sehingga dapat mengurangi beban kerja administratif. Waktu yang biasanya habis untuk mencari data atau klarifikasi dapat dialihkan untuk fokus pada pelaksanaan tugas pokok dan strategis.

7. Peningkatan citra dan kepuasan stakeholder

Dengan adanya pengelolaan informasi yang lebih profesional, cepat, dan akurat, kualitas layanan terhadap stakeholder meningkat. Hal ini berdampak langsung pada citra positif organisasi sebagai institusi yang responsif, modern, dan dapat dipercaya.

d. Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance

Keterkaitan isu ini dengan Manajemen ASN dapat dilihat dari beberapa aspek penting. Pertama, digitalisasi data penerbangan sejalan dengan amanat UU Nomor 20 Tahun 2023 pasal 63 yang menekankan pentingnya digitalisasi dalam Manajemen ASN guna menjamin efisiensi, efektivitas, dan akurasi penyelenggaraan proses serta pengambilan keputusan, sekaligus mewujudkan ekosistem manajemen ASN yang menyeluruh. Kedua, pembaruan standarisasi operasional sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 15 dan pasal 20, yang menekankan penyusunan standar pelayanan agar ASN semakin kompeten dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas. Ketiga, aspek penguatan sumber daya manusia sangat terkait dengan PP Nomor 17 Tahun 2020 pasal 203 tentang pengembangan kompetensi PNS, yang mendorong pemenuhan standar kompetensi agar ASN lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan. Keempat, sistem kontrol dan evaluasi sejalan dengan UU Nomor 20 Tahun 2023 pasal 40–44 yang mengatur pengelolaan kinerja ASN secara fleksibel, kolaboratif, dan berorientasi pada pengembangan kinerja yang berkelanjutan.

Selanjutnya, keterkaitan dengan konsep SMART ASN tercermin dalam pengembangan digitalisasi pendataan yang menuntut ASN menguasai teknologi informasi sebagai keterampilan inti di era digital. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan akurasi sistem operasional, tetapi juga memperkuat profesionalisme ASN dalam memberikan pelayanan publik yang transparan, modern, dan berstandar tinggi. Dengan demikian, penerapan digitalisasi dan standarisasi operasional tidak hanya memperkuat kerangka hukum Manajemen ASN, tetapi juga mengaktualisasikan nilai-nilai SMART ASN yang visioner dan adaptif.

2. Belum adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus terkait dengan Kepuasan dan Komplain untuk Protokol DPR RI terkhusus Bandara Soekarno-Hatta

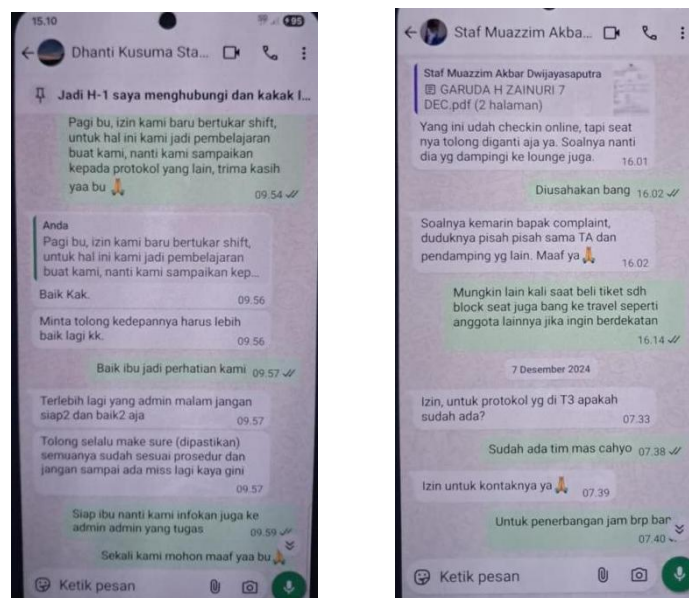
a. Identifikasi Masalah

Permasalahan utama yang sering terjadi di berbagai beberapa instansi adalah belum adanya sistem pelaporan dan pengaduan yang terstruktur dan khusus. Hal ini menciptakan berbagai kendala yang menghambat efektivitas operasional, akuntabilitas, dan transparansi. Tanpa sistem yang jelas, pelapor atau pengadu kesulitan menyampaikan informasi, sementara pihak yang berwenang kesulitan menerima, mengelola, dan menindaklanjuti laporan secara efektif.

Sampai saat ini, layanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno–Hatta belum memiliki sistem pelaporan dan pengaduan khusus yang terstruktur, terdokumentasi, dan dapat dipantau

secara berkala. Semua keluhan atau kendala layanan hanya disampaikan secara informal melalui komunikasi pribadi seperti WhatsApp, lisan, atau tidak tersampaikan sama sekali.

Padahal, sistem pelaporan seharusnya menjadi bagian penting dari manajemen pelayanan publik agar pengguna (dalam hal ini anggota DPR dan staf pendamping) dapat menyampaikan keluhan, masukan, atau laporan kendala yang terjadi saat pelayanan di bandara berlangsung. Tanpa sistem tersebut, upaya evaluasi dan peningkatan pelayanan menjadi sangat terbatas. Berikut ini adalah contoh komplain yang ditemukan, namun belum adanya data yang akurat terkait dengan komplain ataupun kepuasan untuk layanan protokol Bandara Soekarno-Hatta:



Gambar 3 komplain dari pelayanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta

Namun demikian, berdasarkan foto yang ditampilkan di atas, sangat disayangkan bahwa belum tersedia data kepuasan maupun komplain yang dapat diakses secara real-time. Hal ini terjadi karena hingga saat ini belum terdapat mekanisme maupun sarana khusus yang diperuntukkan bagi pengaduan terkait tingkat kepuasan maupun keluhan dari Anggota DPR RI, Pejabat maupun stakeholder. Akibatnya, proses pengumpulan data hanya terbatas pada laporan kerja tahun 2023 dan 2024 yang memuat gambaran umum tingkat kepuasan, namun tidak menyajikan rincian data secara lengkap, khususnya terkait persentase hasil penilaian. Ketiadaan data yang terperinci dan terukur tersebut berdampak pada sulitnya melakukan analisis yang komprehensif, sehingga evaluasi kinerja pelayanan tidak dapat dilakukan secara optimal. Berikut adalah gambar dari Indeks kepuasan pelayanan protokol secara umum :

3.1 INDEKS KEPUASAN ANGGOTA DPR RI ATAS LAYANAN KEPROTOKOLAN

3.1.1 PERBANDINGAN TARGET KINERJA DENGAN REALISASI KINERJA TAHUN 2023

Tabel 18 : Perbandingan Target Kinerja dengan Realisasi Kinerja Tahun 2023

INDIKATOR KERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN	KATEGORI
Indeks Kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Keprotokolan	3.34	3.76	112,5%	Sangat Tinggi

Gambar 4 Hasil indeks kepuasan pelayanan protokol pada laporan kinerja tahun 2023

3.1.1. INDEKS KEPUASAN ANGGOTA DPR RI ATAS LAYANAN KEPROTOKOLAN

1. Perbandingan Target Kinerja dengan Realisasi Kinerja Tahun 2024

Tabel 9. Perbandingan Target Kinerja dengan Realisasi Kinerja

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian (%)	Kategori
Indeks Kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Keprotokolan	3,35	3,74	111,6 %	Sangat Tinggi

Gambar 5 Hasil indeks kepuasan pelayanan protokol pada laporan kinerja tahun 2024

b. Dampak Bila Isu Tidak Segera Diselesaikan

- **Tidak adanya aplikasi pengaduan dan sistem keluhan**

Ketiadaan aplikasi maupun mekanisme khusus untuk menampung pengaduan dan keluhan menyebabkan aspirasi serta masukan dari anggota DPR RI, pejabat maupun stakeholder lain yang tidak terkelola secara sistematis. Hal ini mengakibatkan kesulitan dalam memetakan permasalahan riil yang terjadi di lapangan, sehingga penanganannya sering kali bersifat reaktif dan tidak berbasis pada data yang komprehensif.

- **Tidak adanya data untuk analisis dan penilaian objektif**

Tanpa adanya data yang terdokumentasi dengan baik, proses analisis kinerja menjadi terbatas dan tidak dapat dilakukan secara objektif. Kondisi ini menghambat penyusunan rekomendasi perbaikan berbasis bukti (evidence-based), serta berpotensi menimbulkan bias dalam pengambilan keputusan strategis maupun operasional.

- **Menurunnya akuntabilitas dan legitimasi protokol**

Tidak tersedianya sistem pengaduan yang jelas berdampak pada menurunnya akuntabilitas pejabat maupun petugas yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan

protokol. Kondisi ini pada akhirnya juga mengurangi legitimasi institusi di mata stakeholder, karena tidak adanya jaminan transparansi dan mekanisme pertanggungjawaban yang terukur.

- **Masalah berulang tanpa solusi tuntas**

Tanpa adanya sarana pencatatan dan pemantauan yang terstruktur, permasalahan yang sama berpotensi terjadi secara berulang. Ketiadaan basis data historis mengakibatkan kesulitan dalam melakukan evaluasi menyeluruh, sehingga akar masalah tidak pernah terselesaikan secara tuntas, dan risiko inefisiensi dalam pelayanan semakin besar.

c. Dampak Apabila Isu Segera Diselesaikan

1. Tersedianya mekanisme pengaduan yang terstruktur

Dengan diterapkannya aplikasi atau sistem pengaduan khusus, setiap masukan, keluhan, maupun apresiasi dari stakeholder dapat dikumpulkan secara sistematis dan terdokumentasi dengan baik. Seluruh data masuk akan terpusat dalam satu wadah resmi, sehingga memudahkan proses pemantauan serta meminimalkan risiko adanya laporan yang terlewat. Keberadaan mekanisme ini juga menjadi indikator bahwa organisasi memiliki keseriusan dalam mendengar suara stakeholder dan berkomitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

2. Terciptanya basis data yang valid untuk analisis kinerja

Data yang diperoleh dari sistem pengaduan dapat menjadi sumber informasi penting yang dapat dianalisis secara kuantitatif maupun kualitatif. Melalui data tersebut, organisasi dapat mengidentifikasi pola masalah yang sering muncul, menilai efektivitas solusi yang telah dijalankan, serta merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran. Dengan tersedianya basis data yang valid dan terukur, penyusunan laporan kinerja akan lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara objektif, sekaligus memperkuat perencanaan berbasis bukti (evidence-based planning).

3. Meningkatnya akuntabilitas dan transparansi

Implementasi sistem pengaduan digital mendukung terbentuknya mekanisme akuntabilitas yang lebih jelas. Setiap laporan atau keluhan yang masuk dapat ditindaklanjuti sesuai alur prosedur dengan bukti penanganan yang dapat ditelusuri (audit trail). Hal ini memberikan transparansi kepada stakeholder mengenai sejauh mana laporan mereka ditangani, sekaligus memastikan bahwa tidak ada laporan yang diabaikan. Peningkatan akuntabilitas ini juga berdampak positif pada legitimasi organisasi, karena publik dapat melihat bahwa setiap tindakan memiliki dasar pertanggungjawaban yang jelas.

4. Pencegahan terulangnya masalah yang sama

Sistem pengaduan yang terdigitalisasi memungkinkan organisasi untuk memiliki arsip historis atas seluruh laporan dan tindak lanjut yang dilakukan. Dari sini, evaluasi yang lebih mendalam dapat dilakukan untuk menemukan akar penyebab permasalahan. Dengan demikian, organisasi dapat mengambil langkah preventif agar permasalahan serupa tidak kembali terjadi di masa mendatang. Efek jangka panjangnya adalah terciptanya budaya kerja yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

5. Peningkatan kualitas layanan dan kepuasan Anggota DPR RI dan Pejabat

Apabila isu pengaduan segera diselesaikan, layanan protokol akan menjadi lebih responsif, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan Anggota DPR RI dan Pejabat. Proses penanganan yang cepat dan terukur akan menciptakan rasa puas serta meningkatkan kepercayaan Anggota DPR RI dan Pejabat terhadap kinerja organisasi. Hal ini secara langsung mendukung tercapainya tujuan pelayanan publik yang prima, di mana kebutuhan Anggota DPR RI dan Pejabat menjadi prioritas utama.

6. Mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance)

Dengan adanya sistem pengaduan dan data kepuasan yang dikelola secara transparan, organisasi berkontribusi nyata dalam mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yakni partisipatif, akuntabel, transparan, dan responsif. Hal ini sejalan dengan peran ASN dalam mendukung implementasi SMART Governance, di mana setiap kebijakan dan pelayanan didasarkan pada data yang dapat diukur dan dipertanggungjawabkan.

d. Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance

Keterkaitan penerapan sistem pengaduan digital dengan manajemen ASN dapat dijelaskan dari beberapa aspek. Pertama, pembuatan form sederhana sejalan dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15 yang menekankan pentingnya mempermudah masyarakat maupun pemangku kepentingan, termasuk Pimpinan dan Anggota DPR, dalam menyampaikan kepuasan maupun keluhan mereka. Hal ini mendukung ASN, khususnya protokol, untuk semakin memaksimalkan orientasi pada pelayanan publik. Lebih lanjut, penggunaan formulir digital selaras dengan UU Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 63, yang menuntut ASN agar adaptif terhadap perkembangan teknologi digital sehingga pelaporan dapat dilakukan lebih efisien, cepat, dan akurat.

Kedua, dalam mengelola serta menganalisis hasil pengaduan, UU Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 30 dan Pasal 63 memberikan dasar hukum bagi digitalisasi ASN sebagai instrumen

peningkatan kualitas pelayanan. Dengan pengelolaan berbasis data, setiap keluhan yang masuk tidak hanya tercatat dengan baik, tetapi juga dapat menjadi masukan nyata untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan. Selanjutnya, aspek tindak lanjut dan monitoring memiliki landasan pada UU Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 4 huruf c, yang mengedepankan prinsip akuntabilitas. Hal ini memastikan bahwa setiap pengaduan tidak berhenti pada pencatatan, melainkan ditangani secara terukur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Ketiga, tahapan evaluasi atas hasil pengaduan mengacu pada UU Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 40–44 tentang pengelolaan kinerja ASN. Evaluasi ini penting agar pelaksanaan tugas dapat lebih fleksibel, adaptif, dan kolaboratif, sekaligus menjadi sarana pengembangan kinerja ASN dalam memenuhi tuntutan pelayanan publik yang semakin dinamis. Dengan demikian, sistem pengaduan digital bukan hanya sarana teknis, melainkan instrumen manajerial yang strategis dalam mendukung tercapainya ASN yang profesional dan berintegritas.

Sejalan dengan prinsip SMART ASN, pengembangan pendataan digitalisasi pengaduan menuntut ASN untuk menguasai teknologi informasi, bekerja secara profesional, serta memastikan akurasi dan efisiensi dalam operasional sehari-hari. Selain itu, ASN juga dituntut untuk menumbuhkan jiwa hospitality dalam memberikan pelayanan yang humanis, ramah, dan responsif. Dengan kombinasi profesionalisme, penguasaan teknologi, serta jiwa pelayanan tersebut, ASN akan mampu menghadirkan kinerja yang efektif sekaligus meningkatkan kualitas layanan kepada publik.

3. Kurang efektifnya Ruang Kerja protokol DPR RI di Bandara Soekarno–Hatta baik di Terminal 2 ataupun Terminal 3

a. Identifikasi Masalah

Salah satu permasalahan krusial yang turut mempengaruhi kualitas layanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno–Hatta adalah **kurang efektifnya ruang kerja yang tersedia**, terutama untuk kegiatan administratif maupun kebutuhan istirahat protokol. Ruang kerja yang sempit, berjamur, lembab, tidak ergonomis, serta minim fasilitas pendukung seperti komputer, koneksi internet yang stabil, dan tempat istirahat layak, membuat produktivitas petugas terganggu. Ketika beban kerja meningkat, khususnya saat jadwal keberangkatan atau kedatangan padat, ruang ini tidak mampu mendukung aktivitas input dan pengolahan data secara efisien. Selain itu, tidak tersedianya fasilitas istirahat yang memadai membuat stamina petugas pada shift malam cepat menurun, yang berisiko terhadap ketelitian dan kualitas layanan.

Kondisi ini juga tidak mendukung kenyamanan kerja jangka panjang, sehingga dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja petugas protokol secara keseluruhan. Berikut adalah salah satu keadaan dari office Terminal 3 yang ada di Bandara Soekarno Hatta :



Gambar 6 Gambar dari Office Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

gambar di atas, terlihat bahwa kondisi kantor masih kurang efektif dan belum mendukung kenyamanan kerja. Ruang kerja yang ada dinilai tidak layak karena lembab dan dipenuhi serangga kecil seperti kecoa dan semut. Selain itu, tidak tersedia ruang istirahat yang memadai bagi pegawai, khususnya untuk shift malam dan terutama bagi pegawai wanita. Permasalahan lain yang ditemukan adalah belum tersedianya jaringan internet yang terhubung dengan perangkat kantor, khususnya PC, sehingga menghambat kelancaran pekerjaan. Kondisi ruangan yang kurang memadai tersebut juga berpotensi menurunkan kualitas kesehatan pegawai secara keseluruhan.

b. Dampak Apabila Isu Tidak Diselesaikan

1. Meningkatkan risiko gangguan kesehatan dan menurunkan kenyamanan kerja

Kondisi ruang kerja yang lembab dan tidak layak dapat menimbulkan risiko gangguan kesehatan, seperti masalah pernapasan maupun penyakit akibat lingkungan yang kotor, serta menurunkan tingkat kenyamanan kerja pegawai yang pada akhirnya dapat memicu kelelahan kronis.

2. Menurunkan motivasi, produktivitas, dan kualitas layanan

Lingkungan kerja yang kurang mendukung berimplikasi pada turunnya semangat dan motivasi pegawai, yang kemudian berdampak pada menurunnya produktivitas serta berkurangnya kualitas layanan yang diberikan kepada stakeholder.

3. Menghambat kelancaran operasional dan mengurangi efisiensi kerja

Ketiadaan fasilitas penunjang, seperti jaringan internet yang memadai, dapat menghambat kelancaran operasional sehari-hari, memperlambat proses penyelesaian tugas, serta menurunkan tingkat efisiensi kerja secara keseluruhan.

4. Merusak citra instansi, meningkatkan turnover pegawai, serta mengancam keberlanjutan organisasi

Kondisi kerja yang tidak sehat dan tidak nyaman berpotensi merusak citra instansi di mata publik maupun stakeholder, mendorong meningkatnya angka turnover pegawai, dan dalam jangka panjang dapat mengancam keberlanjutan serta kesehatan organisasi.

c. Dampak Apabila Isu terselesaikan

1. Meningkatkan kesehatan dan kenyamanan kerja

Perbaikan kondisi ruang kerja yang layak, bersih, dan bebas dari gangguan lingkungan akan mendukung kesehatan pegawai, menciptakan kenyamanan, serta mengurangi risiko kelelahan kronis.

2. Meningkatkan motivasi, produktivitas, dan kualitas layanan

Lingkungan kerja yang sehat dan memadai akan menumbuhkan semangat kerja, meningkatkan motivasi, serta mendorong pegawai untuk memberikan kinerja terbaik, sehingga kualitas layanan kepada stakeholder menjadi lebih optimal.

3. Memperlancar operasional dan meningkatkan efisiensi kerja

Tersedianya fasilitas penunjang, seperti jaringan internet yang stabil dan ruang istirahat yang memadai, akan memperlancar kegiatan operasional sehari-hari dan meningkatkan efisiensi dalam penyelesaian tugas.

4. Memperkuat citra instansi dan keberlanjutan organisasi

Kondisi kerja yang profesional dan terstandarisasi akan memperbaiki citra instansi di mata publik maupun stakeholder, menekan angka turnover pegawai, serta mendukung keberlanjutan organisasi dalam jangka panjang.

d. Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance

Keterkaitan isu ruang kerja dengan Manajemen ASN dapat dilihat dari beberapa aspek penting. Pertama, kondisi ruang kerja yang tidak layak bertentangan dengan UU Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 21 serta Peraturan Menteri Ketenagakerjaan, yang menegaskan hak ASN untuk memperoleh perlindungan dan jaminan kesehatan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang

sehat dan aman sangat berpengaruh pada kinerja ASN agar dapat bekerja secara profesional. Kedua, tidak adanya tempat istirahat yang memadai, khususnya bagi petugas protokol wanita pada shift malam, bertentangan dengan UU Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 76 ayat 2 dan 3 serta Peraturan Menteri Ketenagakerjaan No. 224/MEN/2003, yang menegaskan pentingnya perlindungan dan kesempatan istirahat yang layak bagi pekerja. Ketiga, ketiadaan akses internet jelas bertentangan dengan UU Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 2, 3, dan 10, karena internet merupakan sarana dasar agar ASN mampu bekerja secara profesional, efektif, efisien, adaptif, serta melek digitalisasi.

Dari perspektif SMART ASN, efektivitas ruang kerja sangat erat kaitannya dengan profesionalisme ASN, karena kenyamanan dan kelayakan lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap kualitas kinerja. Selain itu, keberadaan internet tidak hanya mendukung penguasaan IT, tetapi juga memperkuat wawasan global, sehingga ASN dapat selalu terhubung dengan perkembangan digitalisasi dan membangun jaringan yang lebih luas. Dengan demikian, penyediaan ruang kerja yang layak, tempat istirahat yang memadai, dan sarana internet yang memadai merupakan bagian integral dalam mewujudkan ASN yang profesional, adaptif, dan berdaya saing.

A. Penetapan Isu Prioritas

1. Teknik Tapis Isu

Penentuan isu prioritas di lingkungan Badan Keahlian dan Pusat Analisis Keparlemenan dilakukan dengan menggunakan metode Urgency, Seriousness, Growth (USG). Metode ini menilai tingkat urgensi, keseriusan, dan potensi pertumbuhan masalah dengan skala Likert 1–5, sehingga proses pemilihan isu dapat dilakukan secara objektif, terukur, dan fokus pada permasalahan yang paling membutuhkan perhatian segera.

2. Pemilihan Isu Prioritas

Dengan Teknik Tapisan Isu USG dapat menentukan Isu prioritas yang diangkat seperti berikut ini :

Matriks Pemilihan Isu dengan Analisis USG

Table 2 Pemilihan Isu Prioritas Menggunakan Teknik USG

No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai
		U	S	G	
1.	Ketergantungan pada Manual Handling, Belum Berbasis Digital dalam Schedule Penerbangan	3	4	2	9
2.	Belum adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus terkait dengan Kepuasan dan Komplain untuk Protokol DPR RI terkhusus Bandara Soekarno-Hatta	4	4	5	13
3.	Kurang efektifnya Ruang Kerja protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta baik di Terminal 2 ataupun Terminal 3	3	4	4	11

Dengan keterangan bobot nilai analisis USG sebagai berikut:

Table 3 Deskripsi Kriteria Urgency

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurung waktu 1 bulan
4	Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurung waktu 3 bulan
3	Cukup Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurung waktu 6 bulan
2	Kurang Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurung waktu 1 tahun
1	Tidak Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurung waktu > 1 tahun

Table 4 Deskripsi Kriteria Seriousness

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

Table 5 Deskripsi Kriteria Growth

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

Pemberian nilai untuk setiap kriteria di atas diberikan berdasarkan pertimbangan sebagai berikut:

1. Isu ***“Ketergantungan pada Manual Handling, Belum Berbasis Digital dalam Schedule Penerbangan”***

- ***Tingkat Urgency (3-Cukup Mendesak)*** : Permasalahan ini tergolong cukup mendesak karena penggunaan sistem manual pada pengelolaan jadwal penerbangan berpotensi menimbulkan ketidakakuratan data dan keterlambatan informasi. Namun, karena sistem manual masih dapat digunakan meski tidak optimal, maka tingkat urgensinya tidak setinggi isu lain yang langsung berdampak pada kelancaran operasional harian.
- ***Tingkat Seriousness (4-Mendesak)*** : Dampak yang ditimbulkan cukup serius karena ketiadaan sistem digital dapat mengurangi efisiensi kerja, mempersulit koordinasi antar-stakeholder, serta meningkatkan risiko kesalahan manusia (human error). Dalam konteks pelayanan protokol DPR RI, keterlambatan atau kesalahan informasi penerbangan dapat mengganggu jadwal anggota dewan yang sifatnya krusial dan tidak fleksibel.
- ***Tingkat Growth (2- Kurang Mendesak)*** : Potensi memburuknya tidak terlalu serius atau minimal. Namun jika tidak diatasi, ketergantungan pada sistem manual dapat semakin membebani petugas, menimbulkan penumpukan pekerjaan, serta memperbesar kemungkinan kesalahan berulang. Meski demikian, karena sistem manual masih bisa berjalan, permasalahan ini tidak secepat isu lain dalam memperburuk keadaan

Total Skor pada isu ini ialah ialah 9 menjadi prioritas isu ke 3 untuk dapat diselesaikan dalam waktu yang dekat.

2. Isu ***“Belum Adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus terkait dengan Kepuasan dan Komplain untuk Protokol DPR RI terkhusus di Bandara Soekarno-Hatta”***

- ***Tingkat Urgency (4-Mendesak)*** : Isu ini mendesak untuk segera ditangani, karena ketiadaan sistem pelaporan dan pengaduan membuat mekanisme respon terhadap keluhan menjadi lambat, bahkan tidak terpantau sama sekali. Dalam pelayanan protokol, ketidakmampuan menangani keluhan dengan cepat dapat menurunkan tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.
- ***Tingkat Seriousness (4- Mendesak)***: Dampaknya cukup serius karena tanpa sistem pengaduan yang terstruktur, data objektif mengenai kepuasan pengguna layanan tidak tersedia. Hal ini membuat evaluasi kinerja menjadi subjektif, akuntabilitas melemah, serta legitimasi protokol dapat dipertanyakan. Jika terus dibiarkan, instansi berisiko dianggap tidak transparan dan tidak responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.
- ***Tingkat Growth (5- Sangat Mendesak)***: Potensi memburuknya isu ini sangat tinggi. Keluhan yang tidak terkelola dengan baik dapat menumpuk, berulang, bahkan menimbulkan ketidakpuasan sistemik dari pengguna layanan. Dalam jangka panjang, hal ini bisa merusak citra instansi, menimbulkan distrust, dan pada akhirnya melemahkan kinerja organisasi secara menyeluruh.

Total skor pada isu ini ialah 13, menunjukkan bahwa isu ini merupakan isu prioritas yang perlu ditindaklanjuti dalam waktu terdekat.

3. Isu ***“Kurang efektifnya Ruang Kerja protokol DPR RI di Bandara Soekarno–Hatta baik di Terminal 2 ataupun Terminal 3”***

- ***Tingkat Urgency (3- Cukup Mendesak)*** : Permasalahan ini cukup mendesak karena menyangkut kondisi kerja harian pegawai. Ruang kerja yang lembab, berdebu, atau dipenuhi serangga mengancam kenyamanan dan kesehatan petugas yang bertugas dalam jangka waktu lama. Dengan tingginya intensitas kerja protokol di bandara, perbaikan ruang kerja menjadi kebutuhan penting agar tidak mengganggu kinerja operasional.
- ***Tingkat Seriousness (4- Mendesak)*** : Dampaknya serius, terutama terhadap motivasi, produktivitas, dan kualitas layanan. Kondisi ruang kerja yang buruk dapat menurunkan semangat kerja pegawai, meningkatkan risiko gangguan kesehatan, serta memicu

kelelahan kronis. Hal ini secara langsung akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota DPR RI.

- ***Tingkat Growth (4- Mendesak)*** : Potensi memburuknya isu cukup tinggi jika tidak segera diatasi. Semakin lama ruang kerja tidak diperbaiki, semakin besar risiko masalah kesehatan bagi pegawai hingga potensi tingginya turnover pegawai. Selain itu, buruknya kondisi ruang kerja juga dapat mencoreng citra instansi, karena menunjukkan lemahnya perhatian terhadap kesejahteraan pegawai.

Isu ini mendapatkan skor 11 yang menjadi isu ke 2 yang menjadi prioritas. Isu ini juga harus segera ditangani karena berkaitan langsung dengan kesehatan dan efektivitas kerja.

Berdasarkan penjelasan di atas dan setelah penulis melakukan konsultasi dengan mentor terkait pemilihan core issue, penulis menyimpulkan bahwa salah satu permasalahan yang menjadi rumusan isu dan harus segera ditindaklanjuti berdasarkan tingkat urgensi isu, keseriusan isu, dan kemungkinan isu tersebut untuk terus berkembang seiring berjalannya waktu pada kinerja di unit kerja Protokol Sekretariat Jenderal DPR RI Bagian Bandara Soekarno-Hatta adalah ***“Belum adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus terkait dengan Kepuasan dan Komplain untuk Protokol DPR RI terkhusus Bandara Soekarno-Hatta***

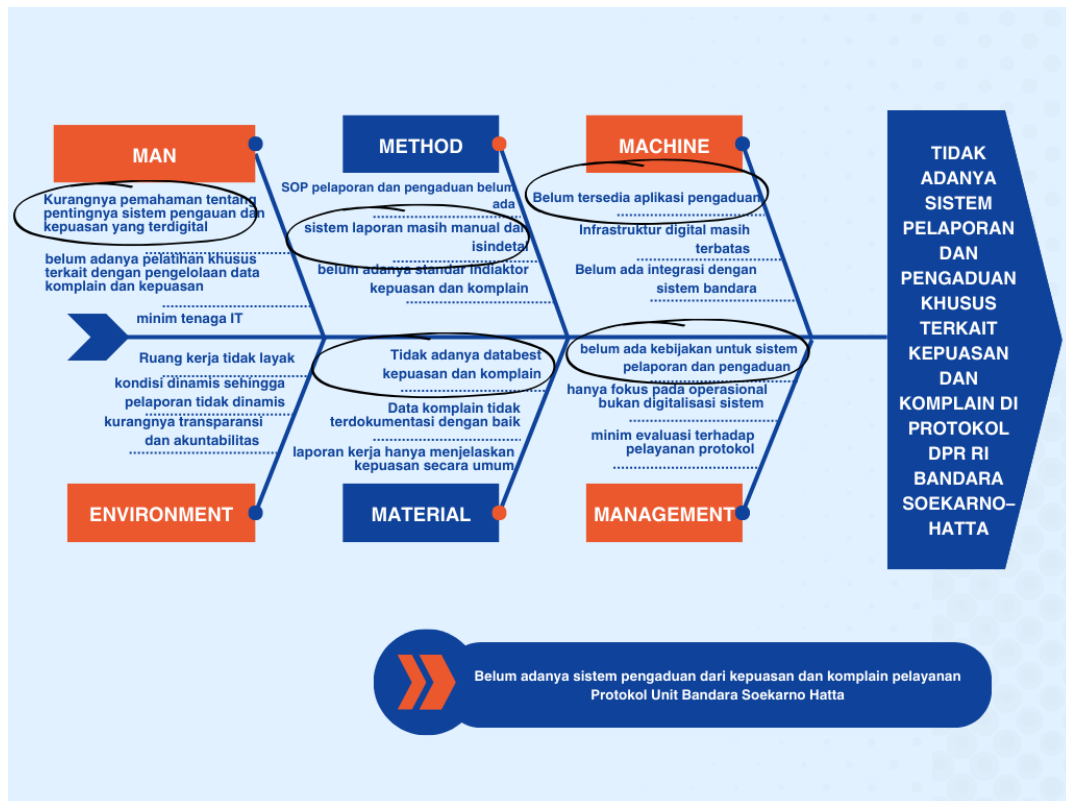
B. Analisis Isu

Berdasarkan hasil analisis USG, penulis melanjutkan menganalisa isu secara mendalam agar isu utama segera ditangani dengan baik. Berdasarkan hasil dari permasalahan yang ditemukan, Ketiadaan sistem ini menimbulkan beberapa permasalahan serius, seperti:

1. Transparansi rendah → karena tidak ada data kepuasan maupun keluhan yang dapat dipantau secara real-time.
2. Akuntabilitas lemah → pejabat dan petugas tidak dapat dievaluasi secara objektif karena minimnya data valid.
3. Masalah berulang → isu dan keluhan cenderung muncul kembali tanpa solusi yang jelas.
4. Penurunan kepercayaan → legitimasi layanan protokol dapat berkurang di mata pengguna karena minimnya mekanisme pengaduan yang responsif.

Jika tidak segera ditangani, isu ini dapat memperburuk citra kelembagaan DPR RI, menurunkan kualitas layanan, serta menghambat implementasi tata kelola yang transparan dan

akuntabel. Melalui diagram fishbone, penulis mengidentifikasi masalah dengan unsur 6M yaitu “*Man, Method, Machine, Material, Management, Environment (Lingkungan)*”.



Gambar 7 Diagram Fishbone Diagram

Dalam diagram diatas sudah terdapat poin poin dari unsur 6M. Adapun penjelasan dari unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Man (Manusia)

- Kurangnya pemahaman tentang pentingnya sistem pengaduan dan kepuasan layanan protokol yang terdigitalisasi: Sebagian pegawai belum memahami betapa pentingnya digitalisasi data kepuasan dan komplain dari Anggota DPR RI, Pejabat ataupun stakeholder lainnya. Sistem pengaduan ini berguna untuk mengetahui secara detail terkait dengan pelayanan protokol kedepannya.
- Belum adanya pelatihan khusus terkait dengan pengelolaan data komplain dan kepuasan pada layanan protokol: Belum adanya pelatihan ini membuat tim protokol belum memiliki keterampilan pada sistem pelaporan keluhan, komplain secara profesional dan terdata dengan baik
- Minim Tenaga IT : Minimnya keterampilan IT membuat sistem belum terintegrasi dengan baik karena belum adanya sistem yang langsung mengarahkan akan pelaporan kepuasan dan komplain.

2. *Method*

- SOP Pelaporan dan Pengaduan Belum Ada: Tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) yang baku untuk menangani pengaduan dan kepuasan membuat setiap kasus ditangani secara berbeda-beda, sehingga tidak ada konsistensi.
- Sistem Laporan Masih Manual dan Insidental: Pelaporan sering kali dilakukan secara insidental, tidak rutin, dan tidak terstruktur. Laporan yang ada hanya bersifat reaktif, dibuat setelah terjadi masalah besar, bukan sebagai bagian dari proses evaluasi berkelanjutan.
- Belum Adanya Standar Indikator Kepuasan: Ketiadaan indikator yang jelas untuk mengukur kepuasan membuat evaluasi menjadi subjektif dan tidak terukur. Tidak ada tolok ukur yang pasti untuk menentukan apakah layanan sudah memuaskan atau belum.

3. *Machine (Mesin)*

- Belum Tersedia Aplikasi Pengaduan: Organisasi belum memiliki aplikasi atau platform digital khusus untuk menerima pengaduan dan umpan balik. Ini memaksa proses komunikasi kembali ke metode tradisional yang tidak efisien.
- Infrastruktur Digital Masih Terbatas: Dukungan teknologi seperti koneksi internet yang stabil, komputer yang memadai, dan perangkat pendukung lainnya belum tersedia secara menyeluruh. Hal ini menghambat inisiatif digitalisasi.
- Belum Ada Integrasi dengan Sistem Bandara: Keterbatasan teknologi juga terlihat dari tidak adanya integrasi antara sistem internal dengan sistem pihak eksternal, seperti sistem penerbangan bandara. Ini mempersulit koordinasi dan memperlambat respons.

4. *Management (Manajemen)*

- Belum Ada Kebijakan untuk Sistem Pelaporan: Manajemen belum mengeluarkan kebijakan yang jelas dan mengikat untuk penggunaan sistem pelaporan dan pengaduan digital. Hal ini membuat inisiatif digital menjadi tidak prioritas.
- Hanya Fokus pada Operasional, Bukan Digitalisasi: Manajemen cenderung berfokus pada masalah operasional sehari-hari dan kurang memberikan perhatian pada investasi jangka panjang, seperti digitalisasi sistem yang dianggap tidak mendesak.

- Minim Evaluasi terhadap Pelayanan Protokol: Evaluasi kinerja pelayanan protokol sering kali minim atau tidak terstruktur. Manajemen belum secara rutin menganalisis data kepuasan pelanggan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

5. *Material*

- Tidak Adanya Database Kepuasan dan Komplain: Tidak ada basis data terpusat yang menyimpan informasi mengenai umpan balik dari pengguna layanan.
- Data Tidak Terdokumentasi dengan Baik: Data yang ada seringkali tersebar di berbagai media (WhatsApp, surat, catatan) dan tidak terdokumentasi secara rapi.
- Laporan Kerja Hanya Menjelaskan Kepuasan Secara Umum: Laporan yang ada cenderung bersifat umum dan tidak memberikan analisis mendalam mengenai tingkat kepuasan, sehingga sulit untuk dijadikan dasar perbaikan.

6. *Environment (Lingkungan)*

- Ruang Kerja Tidak Layak: Kondisi ruang kerja yang lembab, kotor, dan tidak nyaman dapat mempengaruhi produktivitas dan motivasi petugas.
- Kondisi Dinamis sehingga Pelaporan Tidak Dinamis: Sifat pekerjaan yang dinamis dan serba cepat membuat proses pelaporan menjadi insidental dan tidak terstruktur.
- Kurangnya Transparansi dan Akuntabilitas: Budaya kerja yang tidak menjunjung tinggi transparansi dan akuntabilitas membuat laporan dan pengaduan tidak menjadi prioritas.

Berdasarkan hasil analisis diagram fishbone, dapat disimpulkan bahwa penyebab utama tidak adanya sistem pelaporan dan pengaduan khusus terkait kepuasan dan komplain di Protokol Bandara Soekarno–Hatta adalah **kurangnya pemanfaatan digitalisasi dalam pengelolaan data kepuasan dan keluhan layanan protokol**. Akibatnya, basis data tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga proses evaluasi menjadi terbatas dan upaya perbaikan pelayanan di masa mendatang tidak dapat dilakukan secara optimal.

C. Gagasan Pemecahan Isu

Gagasan ini merupakan terobosan inovatif yang berfokus pada pembangunan sistem digital terintegrasi untuk mengelola data kepuasan dan komplain. Form pengaduan dirancang untuk mengubah cara kerja manual yang tidak efisien menjadi sistem yang akuntabel, transparan, dan terukur. Ide utamanya adalah menggunakan platform digital yang mudah diakses dan gratis seperti Microsoft Forms dan Microsoft Sheets untuk menciptakan sebuah *database* kepuasan pelanggan yang terpusat. Dengan adanya form pengaduan, setiap masukan dari pengguna layanan, baik itu komplain maupun pujian, akan tercatat secara sistematis. Hal ini akan memudahkan tim protokoler untuk menindaklanjuti, melacak, dan menganalisis data, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Beberapa tahapan yang dapat diterapkan untuk membuat data komplain terdokumentasikan dengan baik. Tahapan:

1. **Pengembangan Platform Digital:** Membuat formulir umpan balik digital (misalnya menggunakan **Microsoft Forms**) yang dapat diakses oleh pengguna layanan melalui *QR code* atau tautan.
2. **Pengimplementasian Microsoft Forms:** Pengimplementasian Microsoft Forms dilakukan dengan menyediakan formulir digital yang mudah diakses melalui tautan atau QR code, sehingga memudahkan pengguna layanan menyampaikan kepuasan maupun komplain secara real-time.
3. **Penyusunan Database Terpusat:** Mengintegrasikan formulir tersebut dengan *spreadsheet* (seperti **Microsoft Sheets**) sebagai *database* terpusat untuk mengelola dan menganalisis data.
4. **Implementasi Sistem Data sebagai Evaluasi:** Implementasi sistem data dari spreadsheet ke database digital memungkinkan evaluasi kepuasan dan komplain dilakukan lebih akurat, transparan, dan berkesinambungan sebagai dasar perbaikan layanan.

Dengan implementasi gagasan ini, penulis berharap akan terjadi perubahan signifikan dalam kualitas pelayanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta. Inisiatif ini bukan sekadar proyek teknis, melainkan perwujudan nyata dari komitmen kami sebagai Aparatur Sipil Negara untuk berinovasi dan melayani dengan profesionalisme. Melalui sistem yang terintegrasi, kami tidak hanya akan mampu merespons setiap masukan dengan lebih cepat,

tetapi juga menjadikan setiap kritik dan saran sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Proyek ini membuktikan bahwa dengan memanfaatkan teknologi secara cerdas dan berfokus pada nilai-nilai dasar ASN, kami dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi visi dan misi organisasi, serta memenuhi harapan publik akan pelayanan yang andal dan modern.

Selain itu, implementasi gagasan ini juga sejalan dengan konsep SMART ASN, di mana ASN dituntut untuk profesional, adaptif, akuntabel, serta responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan publik. Melalui digitalisasi pengelolaan pengaduan, ASN tidak hanya menunjukkan penguasaan teknologi informasi, tetapi juga menumbuhkan jiwa hospitality dalam pelayanan, sehingga mampu menghadirkan birokrasi yang efektif, modern, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB IV

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Matriks Rancangan Aktualisasi

Unit Kerja	: Bagian Protokol dan Hubungan Masyarakat
Identifikasi Isu	: 1. Ketergantungan pada Manual Handling, Belum Berbasis Digital dalam Schedule Penerbangan 2. Belum adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus untuk Pelayanan Protokol Bandara 3. Kurang efektifnya Ruang Kerja Protokol DPR RI di Bandara Soekarno– Hatta baik di Terminal 2 ataupun Terminal 3
Isu yang Diangkat	: Belum adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus untuk Pelayanan Protokol Bandara
Gagasan Pemecahan Isu	: Implementasi Sistem Pengaduan Berbasis Digital untuk Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta

Table 6 Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.	Pembuatan form dan sosialisasi mengenai manfaat penggunaan fitur Form Sederhana (<i>Form</i>) untuk pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta	1.1 Diskusi dan koordinasi dengan mentor terkait isu dan manfaat terhadap dari Form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta	a. Catatan hasil dari diskusi mentor	Akuntabel: Dengan melibatkan mentor dalam diskusi, proses ini menjadi lebih transparan dan setiap keputusan yang diambil dapat dipertanggung jawabkan Kolaboratif : Terlihat dari kegiatan berdiskusi dan berkoordinasi dengan	Manajemen Inovasi ASN → penerapan teknologi sederhana untuk efektivitas kerja; (UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 63 terkait dengan digitalisasi) SMART ASN → penyelenggaraan pemerintahan, sekaligus menjadi manifestasi nyata	Kontribusi terhadap visi/misi organisasi: Mendukung terwujudnya DPR RI sebagai lembaga yang modern, responsif, dan akuntabel sesuai Visi DPR RI. Dari sisi kebijakan Setjen DPR RI, inisiatif ini mendukung sasaran strategis yaitu modernisasi sistem pendukung DPR RI melalui layanan 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
				mentor untuk menyamakan persepsi, mendapatkan arahan, serta memastikan kesesuaian isu yang diangkat dengan kebutuhan organisasi.	dari konsep SMART ASN, yaitu aparatur yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi	transparan
		1.2 Pembuatan Form sederhana dari Microsoft Form terkait dengan kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di	a. Penerapan hasil catatan ke form yang akan digunakan b. Pembuatan QR code atau Link dari form yang telah dibuat	Kompeten: dalam konteks pembuatan g-form dianggap sebagai ASN yang mampu merancang sistem sederhana tapi efektif	Manajemen Inovasi ASN → penerapan teknologi sederhana untuk efektivitas kerja; (UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 63 terkait	Kontribusi terhadap visi/misi organisasi: terwujudnya DPR RI sebagai lembaga yang <i>modern, aspiratif, responsif, dan akuntabel, sebagaimana tercantum</i>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
		Bandara Soekarno-Hatta		Berorientasi pelayanan: perencanaan ini dilakukan untuk memaksimalkan pelayanan	dengan digitalisasi) SMART ASN → penggunaan digitalisasi sebagai pemaksimalan hospitality dalam pelayanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta	dalam Visi DPR RI. kegiatan ini mendukung misi untuk mewujudkan “tata kelola kelembagaan DPR RI yang dinamis (dynamic parliament governance)” , sejalan dengan semangat membangun pelayanan publik yang lebih adaptif dan profesional .
		2.1 Diskusi dengan mentor dan coach terkait finalisasi	a. Form kepuasan dan complain telah disempurnakan	Kolaboratif : menunjukkan semangat kerja sama dan keterbukaan	Manajemen Kinerja ASN → Kegiatan ini menerapkan asas	Kontribusi terhadap visi/misi organisasi: Berkontribusi langsung terhadap terwujudnya DPR RI

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
		form dan sosialisasi kepada rekan kerja	sesuai arahan mentor dan coach	terhadap masukan mentor dan coach.	Manajemen ASN yakni profesionalitas Pasal 48 UU No. 20 Tahun 2023 tentang Manajemen Kinerja ASN	sebagai lembaga yang modern, aspiratif, responsif, dan akuntabel, kegiatan ini juga mendukung misi untuk mewujudkan “tata kelola kelembagaan DPR RI yang dinamis (dynamic parliament governance)”.
		2.2 Sosialisasi terhadap rekan kerja terkait dengan penggunaan Form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di	a. Tersedia dokumentasi kegiatan sosialisasi (absensi, foto, atau tangkapan	Kolaboratif: melibatkan rekan kerja dalam penerapan inovasi layanan. Harmonis : Bekerja sama dengan rekan	Manajemen Kinerja ASN → Kegiatan ini menerapkan asas Manajemen ASN yakni	Kontribusi terhadap visi/misi organisasi: Berkontribusi langsung terhadap terwujudnya DPR RI sebagai lembaga yang modern,

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
		Bandara Soekarno-Hatta	layar)	kerja	profesionalitas dan akuntabilitas, dengan dapat mengelola sumber daya informasi secara efisien dan efektif pada Pasal 42 tentang Pengembangan Kompetensi yang menuntut ASN untuk beradaptasi dan menguasai teknologi dalam menunjang kinerja	aspiratif, responsif, dan akuntabel, kegiatan ini juga mendukung misi untuk mewujudkan “tata kelola kelembagaan DPR RI yang dinamis (dynamic parliament governance)”.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
					SMART ASN → membangun sistem kerja berkelanjutan berbasis data yang menghubungkan dengan Penguasaan IT	
2.	Implementasi form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta	2.3 Pengimplementasian form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta melalui Whatsapp dengan share link atau QR Code	a. Microsoft Forms dengan format pertanyaan standar kepuasan & komplain b. Data terdokumentasi real-time & rapi	Kolaboratif: Melibatkan rekan kerja sebagai pendukung dalam pengimplentasian kepuasan dan perbaikan pelayanan keprotokolan Loyal : Membantu	Manajemen Kinerja ASN → Kegiatan ini menerapkan asas Manajemen ASN yakni profesionalitas dan akuntabilitas, dengan dapat	Kontribusi terhadap visi/misi organisasi: Berkontribusi langsung terhadap terwujudnya DPR RI sebagai lembaga yang modern, aspiratif, responsif, dan akuntabel, kegiatan ini juga mendukung

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
					mana ASN dituntut untuk bekerja secara efektif dan terukur, serta Pasal 42 tentang Pengembangan Kompetensi yang menuntut ASN untuk beradaptasi dan menguasai teknologi dalam menunjang kinerja. SMART ASN → membangun sistem kerja berkelanjutan	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
					berbasis data yang menghubungkan dengan Penguasaan IT	
3.	Integrasi Microsoft Forms dengan Microsoft Sheets untuk pengelolaan data kepuasan dan komplain	3.1 Menghubungkan hasil isian Microsoft Forms secara otomatis ke Microsoft Sheets, membuat struktur database, dan menyiapkan mekanisme analisis sederhana	a. Database terpusat otomatis dari input Microsoft Forms yang dijadikan Microsoft Sheets	Adaptif : Melakukan perubahan terhadap sistem yang lebih realtime	Manajemen Data ASN → Keterkaitan <i>Mengelola dan menganalisis hasil dari pengaduan</i> dengan UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 30 dan 63 terkait dengan digitalisasi ASN yang menjadi dasar	Kontribusi terhadap visi/misi organisasi: Mendukung pengambilan keputusan berbasis data, memperkuat transparansi, dan meningkatkan kualitas pelayanan protokol DPR RI di bandara. Hal ini sejalan dengan misi Setjen DPR RI yaitu : <i>“Menyajikan data yang lengkap, akurat, dan andal sebagai bahan dalam</i>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
					perbaikan layanan; SMART ASN → mendukung efisiensi, integrasi, dan otomatisasi kerja ASN	<i>pengambilan keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.”</i> Dan Misi dari Biro Protokol ialah <i>“Meningkatkan kepuasan Anggota DPR RI terhadap layanan keprotokolan dan layanan perpustakaan”</i> . Serta <i>“Meningkatkan kualitas layanan informasi publik dan kearsipan.”</i>
		3.2 Diskusi dengan mentor terkait dengan hasil dari	b. Sistem kategorisasi (komplain,	Kolaboratif : diskusi dengan mentor untuk menemukan hasil	Manajemen Kinerja ASN → Kegiatan ini	Kontribusi terhadap visi/misi organisasi: Proses ini mencerminkan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
		form dan melakukan analisis berkala	pujian, saran)	yang efektif untuk kedepannya	menerapkan asas Manajemen ASN yakni profesionalitas Pasal 48 UU No. 20 Tahun 2023 tentang Manajemen Kinerja ASN SMART ASN → , kegiatan ini juga mendukung terciptanya sistem kerja yang lebih efisien, terintegrasi, dan otomatis, dengan	semangat dynamic parliament governance, di mana pengambilan keputusan dilakukan secara adaptif dan berbasis evidensi. Dari perspektif arah kebijakan Setjen DPR RI, langkah ini turut mendukung sasaran strategis penyelenggaraan layanan kelembagaan yang 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
					memanfaatkan data sebagai alat evaluasi yang berkelanjutan.	
4.	Evaluasi & Perbaikan dari Microsoft Forms dan Layanan Keprotokolan	4.1 Melakukan analisis berkala terhadap data yang masuk di Microsoft Forms, menyusun laporan evaluasi, dan merumuskan perbaikan berkelanjutan untuk layanan keprotokolan	a. data terdokumentasi dengan baik dan tindak lanjut dengan hasil. b. Tersusunnya rekapitulasi dan analisis data berkala dari Form Kepuasan dan Komplain Pelayanan	Akuntabel : hasil dari for ini meningkatkan transparansi perubahan pelayanan protokol Bandara Soekarno Hatta	Manajemen Data ASN → Keterkaitan Evaluasi dari hasil pengaduan dengan UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 40-44 yang menggaris bawahi terkait dengan pengelolaan kinerja ASN agar kerja bisa lebih	Kontribusi terhadap visi/misi organisasi: terwujudnya DPR RI sebagai lembaga yang modern, responsif, dan akuntabel. kegiatan ini memperkuat budaya kerja yang transparan, berorientasi hasil, dan sejalan dengan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
			Keprotokolan. c. Peningkatan kualitas layanan keprotokolan secara berkelanjutan		fleksibel dan kolaboratif untuk pemenuhan dan pengembangan kinerja ASN SMART ASN → Mendorong budaya kerja yang berinovasi, adaptif terhadap teknologi, dan berorientasi pada hasil nyata.	semangat reformasi birokrasi.
		4.2 Membuat laporan hasil sebagai bahan evaluasi layanan keprotokolan	a. Terbentuk laporan hasil evaluasi layanan keprotokolan	Kompeten : Menyusun laporan dengan tepat dan berdasarkan fakta	Manajemen Data ASN → Keterkaitan <i>Evaluasi dari hasil pengaduan</i> dengan	Kontribusi terhadap visi/misi organisasi: Pembuatan laporan ini mendukung pelaksanaan Misi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
			yang berisi data, grafik, dan temuan analisis		UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 40-44 yang menggaris bawahi terkait dengan pengelolaan kinerja ASN agar kerja bisa lebih fleksibel dan kolaboratif untuk pemenuhan dan pengembangan kinerja ASN SMART ASN → Mendorong budaya kerja yang	DPR RI dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis (dynamic parliament governance) sebagai landasan reformasi birokrasi yang adaptif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan. laporan ini berperan sebagai instrumen evaluasi berkelanjutan untuk memperkuat fungsi layanan dan pengawasan internal

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
					berinovasi, adaptif terhadap teknologi, dan berorientasi pada hasil nyata.	
		4.3 Berdiskusi dengan mentor dan coach terkait dengan hasil dari form pengaduan	a. Diperoleh masukan, validasi, dan rekomendasi strategis dari mentor dan coach terhadap hasil analisis form pengaduan.	Kolaboratif : membangun kerja sama dan komunikasi efektif dengan mentor dan coach untuk menghasilkan solusi yang lebih baik.	Manajemen Data ASN → Keterkaitan <i>Evaluasi dari hasil pengaduan</i> dengan UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 40-44 yang menggaris bawahi terkait dengan pengelolaan kinerja ASN agar kerja bisa lebih	Kontribusi terhadap visi/misi organisasi: hasil temuan dari pengguna layanan, diperoleh pemahaman komprehensif terhadap kebutuhan riil para pemangku kepentingan. Hal ini sejalan dengan Misi DPR RI untuk mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis (dynamic parliament governance)

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
					fleksibel dan kolaboratif untuk pemenuhan dan pengembangan kinerja ASN SMART ASN → Mendorong budaya kerja yang berinovasi, adaptif terhadap teknologi, dan berorientasi pada hasil nyata.	

B. Jadwal Kegiatan

Table 7 Matriks Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	September				Oktober			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Pembuatan form dan sosialisasi mengenai manfaat penggunaan fitur Form Sederhana (<i>Microsoft Form</i>) untuk pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta								
	1.1 Diskusi dan koordinasi dengan mentor terkait isi dan manfaat terhadap dari Form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta								
	1.2 Pembuatan form sederhana dari <i>Microsoft Forms</i> terkait dengan kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta								
2.	Implementasi form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta								
	2.1 Diskusi dengan mentor dan coach terkait finalisasi form dan sosialisasi kepada rekan kerja								
	2.2 Sosialisasi terhadap rekan kerja terkait dengan penggunaan Form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta								
	2.3 Pengimplementasian form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta melalui Whatsapp dengan share link atau QR Code								
3.	Integrasi Microsoft Forms dengan Microsoft Sheets untuk pengelolaan data kepuasan dan								

	komplain								
	3.1 Menghubungkan hasil isian Microsoft Forms secara otomatis ke Microsoft Sheets, membuat struktur database, dan menyiapkan mekanisme analisis sederhana								
	3.2 Diskusi dengan mentor terkait dengan hasil dari form dan melakukan analisis berkala								
4.	Evaluasi & Perbaikan dari Microsoft Forms dan Layanan Keprotokolan								
	4.1 Melakukan analisis berkala terhadap data yang masuk di Microsoft Forms, menyusun laporan evaluasi, dan merumuskan perbaikan berkelanjutan untuk layanan keprotokolan								
	4.2 Membuat laporan hasil sebagai bahan evaluasi layanan keprotokolan								
	4.3 Berdiskusi dengan mentor dan coach terkait dengan hasil dari form pengaduan								

BAB V

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Tabel Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini terlaksana sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, berkat perencanaan yang komprehensif serta koordinasi yang terbangun secara efektif. Setiap tahapan dilaksanakan secara sistematis untuk memastikan seluruh target tercapai tepat waktu. Pencapaian ini turut didukung oleh konsistensi dalam mematuhi jadwal serta kemampuan adaptif dalam mengantisipasi berbagai kendala yang muncul selama proses aktualisasi.

Table 8 Realisasi Tabel Pelaksanaan Kegiatan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Evidence
1.	Pembuatan form dan sosialisasi mengenai manfaat penggunaan fitur Form Sederhana (<i>Microsoft Form</i>) untuk pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta	1.1 Diskusi dan koordinasi dengan mentor terkait isi dan manfaat terhadap dari Form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta	4 September 2025	Sesi mentoring dengan mentor terkait dengan form yang dibuat : https://drive.google.com/file/d/1arUzBC_hQUMFnnhYrTFpeyZ7VZ64XOYav/view?usp=sharing Sesi Coaching dengan Coach terkait dengan pembuatan form: https://drive.google.com/file/d/1Y5EN1kGtLM0bU5KXVjjgaEjqcgORpQ5D/view?usp=sharing
		1.2 Pembuatan form sederhana dari <i>Microsoft Forms</i> terkait dengan kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta	3-6 September 2025	Pembuatan Form : https://drive.google.com/file/d/18jM4uuiPN9wCKXW3TJRRFaqusgf2LZXQ/view?usp=sharing

2.	Implementasi form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta	2.1 Diskusi dengan mentor dan coach terkait finalisasi form dan sosialisasi kepada rekan kerja	8 September 2025	Coaching finalisasi form : https://drive.google.com/file/d/1qmXILnw2PnpIRwQLKAkZjOJtDAyz5oCN/view?usp=sharing Mentoring Finalisasi form : https://drive.google.com/file/d/1BXWdrT0goqqAZNE4x5GEzZCEm6c30Nuy/view?usp=sharing
		2.2 Sosialisasi terhadap rekan kerja terkait dengan penggunaan Form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta	9 September 2025	Sosialisasi kepada rekan kerja terkait dengan implementasi penggunaan form kepada stakeholder : https://drive.google.com/file/d/1OxhI0WEERcXcy_cQIWeylM1IMYvgIrV/view?usp=sharing
		2.3 Pengimplementasian form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta melalui Whatsapp dengan share link atau QR Code	9 September 2025	Pengimplementasian form keouasan dan komplain kepada stakeholder : https://drive.google.com/file/d/15vjr9KaNZNOOVpSIWcXCpXQO2zbnMk6I/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1yIDD6SofKBZZHIB96hfUxjIZUeN31cKL/view?usp=sharing

3.	Integrasi Microsoft Forms dengan Microsoft Sheets untuk pengelolaan data kepuasan dan komplain	3.1 Menghubungkan hasil isian Microsoft Forms secara otomatis ke Microsoft Sheets, membuat struktur database, dan menyiapkan mekanisme analisis sederhana	30 September 2025	Menghubungkan hasilmicrosoft form ke excel terkait dengan hasil penilaian : PELAYANAN KEPROTOKOLAN BANDARA SOEKARNO-HATTA.xlsx
		3.2 Diskusi dengan mentor terkait dengan hasil dari form dan melakukan analisis berkala	29 September 2025	Mentoring dengan mentor terkait dengan hasil gform : https://drive.google.com/file/d/1unfTxrrufIZOzciTboXHEu-mMEu0zugk/view?usp=sharing
4.	Evaluasi & Perbaikan dari Microsoft Forms dan Layanan Keprotokolan	4.1 Melakukan analisis berkala terhadap data yang masuk di Microsoft Forms, menyusun laporan evaluasi, dan merumuskan perbaikan berkelanjutan untuk layanan keprotokolan	06-14 Oktober 2025	https://drive.google.com/file/d/1pExtKx660VOGiQ2hsRxxh66BNvJxboXhg/view?usp=sharing
		4.2 Membuat laporan hasil sebagai bahan evaluasi layanan keprotokolan	08 – 15 Oktober 2025	https://drive.google.com/file/d/1g7kR7STQ8Na2uUK5nkljYSs6HTWq4Cgz/view?usp=sharing
		4.3 Berdiskusi dengan mentor dan coach terkait dengan hasil dari form pengaduan	15 Oktober 2025	Mentoring : https://drive.google.com/file/d/1wah4BSmqscxJDge7laJnrfPp4tSMtoJ5/view?usp=sharing Coaching : https://drive.google.com/file/d/1GEBf3GfWE9ep0LOW4lgW2LU36yY0Lc80/view?usp=sharing

Penjelasan Pelaksanaan Aktualisasi

Pada pelaksanaan aktualisasi ini, terdapat empat kegiatan utama yang diuraikan ke dalam sepuluh tahapan kerja secara sistematis. Setiap tahapan dilengkapi dengan bukti dukung (evidence) serta penjelasan detail yang disusun untuk memastikan keterlacakan dan akuntabilitas proses pelaksanaan aktualisasi. Seluruh rangkaian kegiatan tersebut dilaksanakan dalam kurun waktu kurang lebih satu bulan dua minggu, terhitung sejak tanggal 1 September hingga 10 Oktober 2025. Melalui perencanaan yang terstruktur dan dokumentasi yang komprehensif, pelaksanaan aktualisasi ini tidak hanya menunjukkan ketercapaian target, tetapi juga mencerminkan komitmen terhadap profesionalisme dan efektivitas kerja.

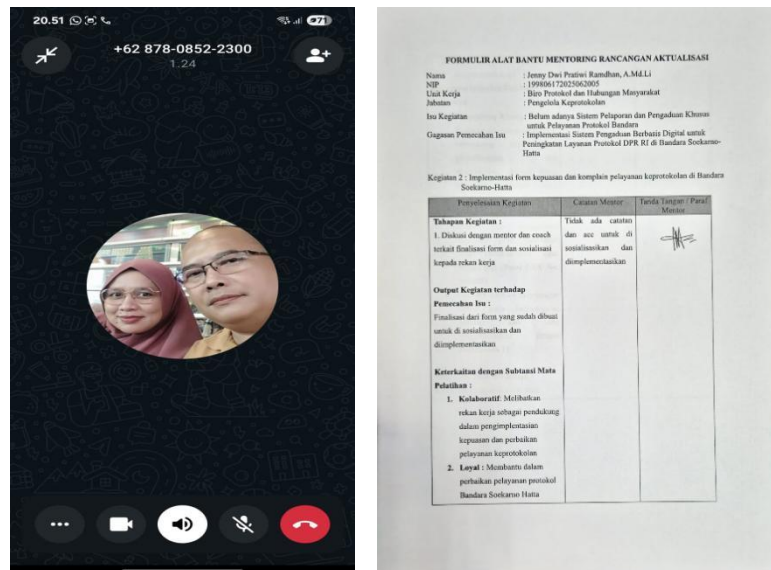
B.1 Pembuatan form dan sosialisasi mengenai manfaat penggunaan fitur Form Sederhana (*Microsoft Form*) untuk pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta

Tujuan utama dari pembuatan dan sosialisasi penggunaan Fitur Formulir Sederhana (Microsoft Forms) ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kecepatan layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta dengan cara mengubah alur kerja yang sebelumnya manual dan rentan miskomunikasi (melalui WhatsApp atau surat) menjadi sistem digital yang terpusat; formulir ini memastikan setiap permintaan terinput secara seragam, tercatat otomatis, dan membebaskan petugas lapangan dari tugas administrasi yang berulang, sehingga mereka dapat lebih fokus pada pelayanan prima kepada Anggota DPR RI.

a. Tahapan Kegiatan dan Evidence

i. Diskusi dan koordinasi dengan mentor terkait isi dan manfaat terhadap dari Form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta

Tujuan dari kegiatan diskusi dan koordinasi dengan mentor terkait isi dan manfaat Form Kepuasan dan Komplain Pelayanan Keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta adalah untuk memastikan bahwa instrumen penilaian yang digunakan benar-benar relevan, terukur, dan mampu menangkap kebutuhan riil pengguna layanan. Melalui arahan dan masukan dari mentor, struktur pertanyaan dapat disesuaikan agar tidak hanya mengumpulkan data secara formalitas, tetapi juga menghasilkan informasi yang dapat ditindaklanjuti sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas layanan. Selain itu, koordinasi ini bertujuan untuk menyelaraskan implementasi form dengan standar pelayanan instansi, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara profesional dan memberi dampak nyata bagi perbaikan pelayanan keprotokolan di masa mendatang.



Gambar 8 foto saat diskusi dan koordinasi dengan mentor

- Keterkaitan substansi mata pelatihan:

Pelaksanaan diskusi dan koordinasi dengan mentor dalam penyusunan Form Kepuasan dan Komplain Layanan Keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta tidak hanya sebatas konsultasi teknis, tetapi merupakan wujud penerapan nilai dasar ASN, khususnya **Akuntabel, Kompeten, dan Berorientasi Pelayanan**. Keterlibatan mentor membuat proses perancangan menjadi lebih transparan, sehingga setiap keputusan memiliki dasar pertimbangan yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, kemampuan dalam merancang sistem digital sederhana seperti Google Form menunjukkan bahwa ASN tidak hanya memahami tugas administratif, tetapi juga memiliki kompetensi dalam pemanfaatan teknologi untuk mendukung efektivitas kerja. Semua ini dilakukan dengan orientasi utama yaitu memaksimalkan kualitas pelayanan keprotokolan, khususnya dalam konteks hospitality bagi Pimpinan dan Anggota DPR RI.

Secara substantif, inisiatif ini sejalan dengan materi Manajemen Inovasi ASN, yang menekankan pentingnya penerapan teknologi sederhana untuk meningkatkan kinerja birokrasi. Penerapan digitalisasi melalui form online ini juga mendukung amanat **UU Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 63 tentang transformasi digital** penyelenggaraan pemerintahan, sekaligus menjadi manifestasi nyata dari konsep SMART ASN, yaitu aparatur yang adaptif dan responsif terhadap **perkembangan teknologi**. Dengan demikian, program penyusunan form digital ini tidak sekadar menjadi alat pengumpulan

data, tetapi juga menjadi contoh praktik nyata penerapan pembelajaran dalam mata pelatihan menuju birokrasi modern yang efektif dan melayani.

- Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi:

Penerapan Form Digital (Microsoft Form) untuk penilaian kepuasan dan pengaduan layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta mendukung terwujudnya DPR RI sebagai lembaga yang **modern, responsif, dan akuntabel** sesuai Visi DPR RI. Sistem ini mendorong partisipasi pengguna layanan secara langsung dan memperkuat budaya **pengelolaan layanan berbasis data**, sehingga sejalan dengan Misi DPR untuk mewujudkan **tata kelola kelembagaan yang dinamis dan efektif**.

Dari sisi kebijakan Setjen DPR RI, inisiatif ini mendukung sasaran strategis yaitu **modernisasi sistem pendukung DPR RI melalui layanan yang profesional dan transparan**. Digitalisasi mekanisme evaluasi layanan keprotokolan menjadikan proses monitoring lebih objektif dan terukur, sekaligus mempercepat pelaksanaan **reformasi birokrasi berbasis teknologi informasi**.

- ii. **Pembuatan Form sederhana dari Microsoft Form terkait dengan kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta**

Tujuan dari pembuatan Form sederhana melalui Microsoft Form terkait kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta adalah untuk menyediakan sarana umpan balik yang cepat, mudah diakses, dan terstruktur bagi pengguna layanan. Melalui formulir ini, proses pengumpulan data kepuasan dan keluhan dapat dilakukan secara lebih efisien dan terdokumentasi dengan baik, sehingga memudahkan analisis untuk mengetahui aspek pelayanan yang sudah baik maupun yang perlu diperbaiki. Selain menjadi alat evaluasi internal, form ini juga bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas serta membangun kepercayaan pengguna layanan bahwa setiap masukan mereka dihargai dan ditindaklanjuti sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan keprotokolan secara berkelanjutan.

13.48 forms.cloud.microsoft

PELAYANAN KEPROTOKOLAN BANDARA SOEKARNO-HATTA

Form kepuasan dan Pengaduan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta

Ketika Anda mengirimkan formulir ini, itu tidak akan secara otomatis mengumpulkan detail Anda seperti nama dan alamat email kecuali Anda memberikannya sendiri.

* Wajib diisi

1. Nama *

Masukkan jawaban Anda

2. Nomer Anggota *

Masukkan jawaban Anda

3. Komisi *

Gambar 9 pembuatan form sederhana dari microsoft form terkait dengan kepuasan dan complain pelayanan keprotokolan di bandara soekarno-hatta

- Keterkaitan substansi mata pelatihan:

Pembuatan Form sederhana melalui Microsoft Form untuk mengumpulkan kepuasan dan complain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta merupakan implementasi langsung dari nilai dasar BerAKHLAK dan substansi pembelajaran dalam mata pelatihan ASN. Dari aspek **Akuntabel**, proses penyusunannya dilakukan melalui diskusi bersama mentor sehingga setiap keputusan menjadi transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Dari sisi Kompeten, perancangannya menunjukkan kemampuan ASN dalam memanfaatkan teknologi sederhana untuk membangun sistem evaluasi yang efektif dan efisien. Sementara itu, nilai **Berorientasi Pelayanan** tercermin dari tujuan utama formulir ini, yaitu memaksimalkan kualitas layanan melalui umpan balik langsung dari pengguna.

Secara substansial, inisiatif ini berkaitan erat dengan materi Manajemen Inovasi ASN, karena memanfaatkan digitalisasi sebagai sarana peningkatan efektivitas kerja, selaras dengan amanat **UU Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 63 tentang transformasi digital pemerintahan**. Selain itu, penggunaan Microsoft Form sebagai kanal evaluasi layanan juga mencerminkan penerapan konsep SMART ASN, di mana teknologi digunakan untuk mendukung **hospitality dan profesionalisme layanan keprotokolan DPR RI di lingkungan Bandara Soekarno-Hatta**.

- Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi:

Pembuatan Form Sederhana (Microsoft Form) sebagai sarana pengukuran kepuasan dan pengaduan layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta berkontribusi langsung terhadap terwujudnya DPR RI sebagai lembaga yang **modern, aspiratif, responsif, dan akuntabel, sebagaimana tercantum dalam Visi DPR RI**. Penggunaan platform digital memungkinkan stakeholder untuk secara mudah menyampaikan penilaian maupun keluhan secara objektif dan terdokumentasi, sehingga mekanisme pelayanan menjadi lebih terbuka dan partisipatif, serta mencerminkan sikap responsif terhadap aspirasi pengguna layanan.

Dari sisi Misi DPR RI, inisiatif ini turut memperkuat pelaksanaan peran dan fungsi lembaga melalui pengelolaan layanan protokol yang lebih efektif dan terukur. Sistem evaluasi digital ini mendorong percepatan reformasi birokrasi internal, karena **mendorong budaya kerja berbasis data dan akuntabilitas**. Dengan demikian, kegiatan ini mendukung misi untuk **mewujudkan “tata kelola kelembagaan DPR RI yang dinamis (dynamic parliament governance)”**, sejalan dengan semangat membangun pelayanan publik yang **lebih adaptif dan profesional**.

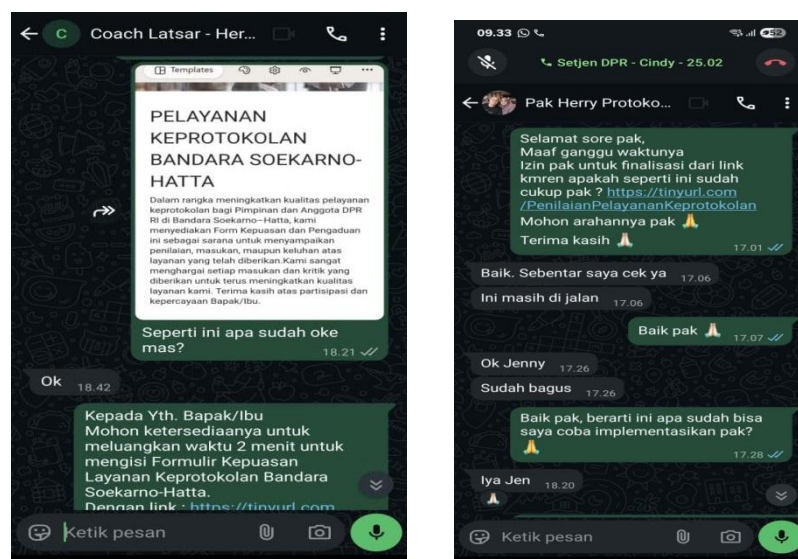
B.2 Implementasi Form Kepuasan Dan Komplain Pelayanan Keprotokolan Di Bandara Soekarno-Hatta

Tujuan utama dari implementasi Form Kepuasan dan Komplain Pelayanan Keprotokolan di Bandara Soekarno–Hatta adalah untuk mewujudkan sistem evaluasi layanan yang transparan, akuntabel, dan berbasis data. Melalui form ini, pengguna layanan—terutama Pimpinan dan Anggota DPR RI—dapat dengan mudah memberikan penilaian dan masukan secara langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Hasil umpan balik tersebut menjadi dasar bagi unit kerja keprotokolan dalam melakukan perbaikan berkelanjutan, meningkatkan responsivitas petugas, serta memastikan pelayanan di bandara berjalan profesional, efektif, dan sesuai dengan standar pelayanan prima.

- a. Tahapan Kegiatan dan Evidence
 - i. **Diskusi dengan mentor dan coach terkait finalisasi form dan sosialisasi kepada rekan kerja**

Tujuan dari diskusi dengan mentor dan coach terkait finalisasi form serta sosialisasi kepada rekan kerja adalah untuk memastikan rancangan Form Kepuasan dan Komplain Pelayanan Keprotokolan telah sesuai dengan kebutuhan organisasi dan prinsip pelayanan publik yang baik. Melalui diskusi ini, diperoleh masukan konstruktif terkait isi, alur, dan

efektivitas form sebelum diterapkan secara luas. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk menyamakan persepsi dan meningkatkan pemahaman seluruh rekan kerja terhadap penggunaan form tersebut, sehingga proses implementasi dapat berjalan lancar, terukur, dan menghasilkan data yang valid untuk evaluasi pelayanan.



Gambar 10 diskusi dengan mentor dan coach terkait finalisasi form dan sosialisasi kepada rekan kerja

- Keterkaitan substansi mata pelatihan:

Kegiatan diskusi dengan mentor dan coach terkait finalisasi form serta sosialisasi kepada rekan kerja dilaksanakan secara **kolaboratif** dengan melibatkan rekan kerja sebagai mitra pendukung dalam penyempurnaan dan penerapan Form Kepuasan dan Komplain Pelayanan Keprotokolan. Nilai loyal tercermin melalui komitmen untuk membantu meningkatkan mutu pelayanan protokol di Bandara Soekarno–Hatta agar semakin efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Semangat **harmonis** diwujudkan melalui kerja sama dan komunikasi yang baik dengan seluruh pihak terkait, sehingga tercipta suasana kerja yang saling mendukung dan produktif.

Dari sisi Manajemen Kinerja ASN, kegiatan ini menerapkan asas profesionalitas dan akuntabilitas sebagaimana diatur dalam **Pasal 2 UU No. 20 Tahun 2023**, dengan mengelola sumber daya informasi secara efisien dan bertanggung jawab melalui pemanfaatan teknologi digital untuk menunjang pelaksanaan tugas. Selain itu, kegiatan ini juga mencerminkan prinsip SMART ASN, yaitu membangun sistem kerja berkelanjutan berbasis data yang didukung oleh penguasaan **teknologi informasi guna meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan keprotokolan.**

- Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi:

Pembuatan dan sosialisasi Form Sederhana (Microsoft Form) sebagai sarana pengukuran kepuasan dan pengaduan layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta berkontribusi langsung terhadap terwujudnya DPR RI sebagai lembaga yang **modern, aspiratif, responsif, dan akuntabel**, sebagaimana tercantum dalam Visi DPR RI. Penggunaan platform digital memungkinkan stakeholder untuk secara mudah menyampaikan penilaian maupun keluhan secara objektif dan terdokumentasi, sehingga mekanisme pelayanan menjadi lebih **terbuka dan partisipatif, serta mencerminkan sikap responsif terhadap aspirasi pengguna layanan**.

Dari sisi Misi DPR RI, inisiatif ini turut memperkuat pelaksanaan peran dan fungsi lembaga melalui pengelolaan layanan protokol yang lebih efektif dan terukur. Sistem evaluasi digital ini mendorong **percepatan reformasi birokrasi internal**, karena mendorong budaya kerja berbasis data dan akuntabilitas. Dengan demikian, kegiatan ini mendukung misi untuk mewujudkan “**tata kelola kelembagaan DPR RI yang dinamis (dynamic parliament governance)**”, sejalan dengan semangat membangun pelayanan publik yang lebih adaptif dan profesional.

ii. Sosialisasi terhadap rekan kerja terkait dengan penggunaan Form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta

Tujuan utama dari sosialisasi kepada rekan kerja terkait penggunaan Form Kepuasan dan Komplain Pelayanan Keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta adalah untuk memastikan seluruh pegawai memahami fungsi, mekanisme, dan manfaat form tersebut dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Melalui sosialisasi ini, diharapkan setiap rekan kerja dapat berperan aktif dalam penerapan sistem evaluasi berbasis data, mampu menindaklanjuti masukan dengan tepat, serta menjaga konsistensi pelayanan yang profesional, cepat, dan akuntabel sesuai dengan standar pelayanan prima keprotokolan DPR RI.



LAPORAN SIKAP KEGIATAN SOSIALISASI	
1. Pendahuluan Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan keprotokolan bagi pengguna DPW RI di Bandara Soekarno-Hatta, dilakukan kegiatan sosialisasi implementasi sistem pengisian formulir digital sebagai bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik. Selain itu, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pegawai yang lebih terampil, disiplin, dan efisien, serta meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal yang selama ini masih dilakukan secara lisan dan tidak resmi. Model pemanfaatan platform digital seperti Microsoft Forms dan Google Forms, sistem ini memungkinkan proses evaluasi layanan, dengan proses yang lebih cepat dan akurat, serta dapat diakses secara online dan terintegrasi dengan sistem yang ada. Hal yang tidak kalah penting adalah dapat diakses secara online dan terintegrasi dengan sistem yang ada. Hal yang tidak kalah penting adalah dapat diakses secara online dan terintegrasi dengan sistem yang ada. 2. Tujuan & Sasaran Tujuan dari sosialisasi ini adalah: 1. Meningkatkan pemahaman pegawai tentang Form Pengisian Digital. 2. Meningkatkan kesadaran pegawai tentang pentingnya pelayanan publik. 3. Meningkatkan kualitas kerja pegawai, disiplin, dan efisien. 3. Hasil Sosialisasi Sosialisasi ini dihadiri oleh 22 orang pegawai DPW RI yang bertugas di Bandara Soekarno-Hatta, dan menghasilkan beberapa poin penting sebagai hasil dari kegiatan sosialisasi yang telah dilaksanakan. 1. Peningkatan pemahaman pegawai tentang Form Pengisian Digital. 2. Peningkatan kesadaran pegawai tentang pentingnya pelayanan publik. 3. Peningkatan kualitas kerja pegawai, disiplin, dan efisien. 4. Kesimpulan Sosialisasi berjalan dengan lancar dan mendapat respon positif dari peserta. Diharapkan implementasi sistem pengisian formulir digital ini dapat menjadi salah satu peningkatan kualitas layanan yang lebih terampil, disiplin, dan efisien.	

Gambar 11 sosialisasi terhadap rekan kerja terkait dengan penggunaan Form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta

- Keterkaitan substansi mata pelatihan:

Kegiatan sosialisasi kepada rekan kerja terkait penggunaan Form Kepuasan dan Komplain Pelayanan Keprotokolan di Bandara Soekarno–Hatta dilaksanakan secara **kolaboratif** dengan melibatkan seluruh rekan kerja sebagai bagian penting dalam penerapan dan optimalisasi sistem evaluasi layanan. Melalui kolaborasi ini, setiap pegawai berperan sebagai pendukung dalam pengumpulan umpan balik dan perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan keprotokolan. Sikap **loyal** tercermin dalam komitmen bersama untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan protokol di Bandara Soekarno–Hatta, sementara semangat **harmonis** diwujudkan melalui kerja sama, komunikasi terbuka, dan saling mendukung antarpegawai dalam memahami serta menggunakan form secara efektif.

Dalam perspektif Manajemen Kinerja ASN, kegiatan ini menerapkan asas profesionalitas dan akuntabilitas sebagaimana diamanatkan dalam **Pasal 2 UU No. 20 Tahun 2023**, dengan pengelolaan sumber daya informasi yang efisien, efektif, dan bertanggung jawab melalui penggunaan teknologi digital. Selain itu, kegiatan ini juga selaras dengan prinsip SMART ASN, yakni membangun sistem kerja berkelanjutan berbasis data dan memperkuat penguasaan teknologi informasi untuk **mendukung pelayanan publik yang inovatif, terukur, dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna layanan**.

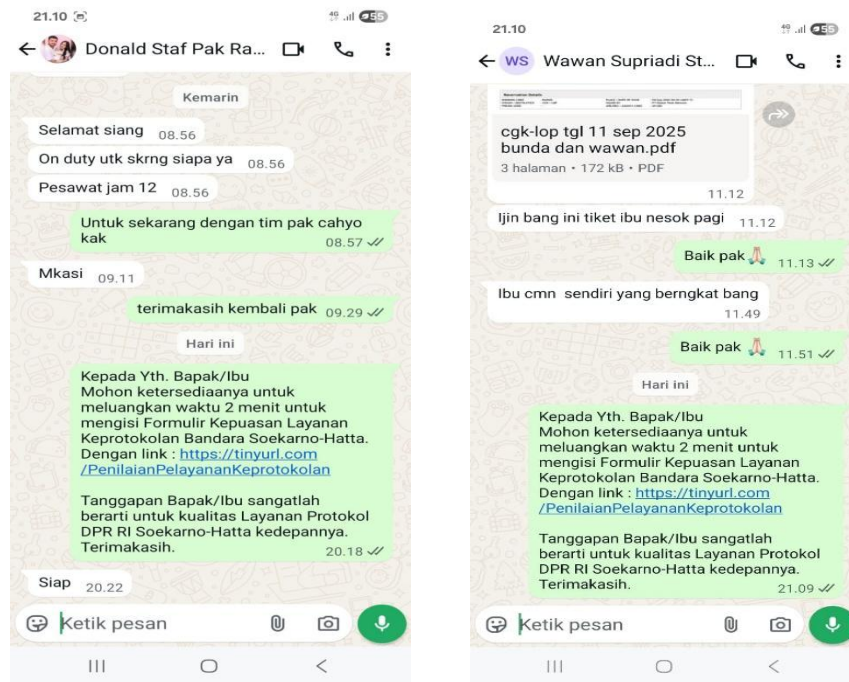
- Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi:

Kegiatan sosialisasi kepada rekan kerja mengenai penggunaan Form Kepuasan dan Komplain Pelayanan Keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta turut mendukung Visi DPR RI untuk **menjadi lembaga yang modern, aspiratif, responsif, dan akuntabel. Dengan memperkenalkan budaya pelaporan dan evaluasi berbasis digital, sosialisasi ini mendorong aparatur keprotokolan untuk lebih terbuka terhadap umpan balik serta responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.**

Dari sisi Misi DPR RI, **sosialisasi ini memperkuat tata kelola kelembagaan yang dinamis dan adaptif, karena mendorong implementasi sistem kerja evaluatif yang memungkinkan pengambilan keputusan lebih cepat dan berbasis data.** Selain itu, kegiatan ini sejalan dengan arah kebijakan Setjen DPR RI yang menekankan pentingnya layanan pendukung DPR RI yang profesional, akuntabel, dan modern. Melalui peningkatan pemahaman dan penggunaan form digital oleh seluruh petugas, mekanisme monitoring **layanan menjadi lebih terstruktur dan transparan, sehingga memperlancar dukungan persidangan dan administrasi keprotokolan secara menyeluruh.**

iii. Pengimplementasian form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta melalui Whatsapp dengan share link atau QR Code

Tujuan utama dari pengimplementasian Form Kepuasan dan Komplain Pelayanan Keprotokolan di Bandara Soekarno–Hatta melalui WhatsApp dengan membagikan tautan (link) atau QR Code adalah untuk mempermudah akses pengguna layanan dalam memberikan masukan secara cepat, praktis, dan real-time. Dengan metode ini, Pimpinan dan Anggota DPR RI maupun pihak terkait dapat langsung mengisi form tanpa perlu proses manual, sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan mudah dikelola. Selain meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan, cara ini juga mendukung transparansi serta akuntabilitas dalam evaluasi kinerja keprotokolan di lingkungan DPR RI.



Gambar 12 Pengimplementasian form kepuasan dan komplain pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta melalui Whatsapp dengan share link atau QR Code

- Keterkaitan substansi mata pelatihan:

Kegiatan pengimplementasian Form Kepuasan dan Komplain Pelayanan Keprotokolan di Bandara Soekarno–Hatta melalui WhatsApp dengan membagikan tautan (link) atau QR Code dilaksanakan secara kolaboratif dengan melibatkan rekan kerja sebagai pendukung utama dalam proses penyebaran, pendampingan pengguna, serta pengelolaan hasil umpan balik. Kolaborasi ini memastikan setiap tahapan berjalan efektif dan terintegrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan keprotokolan. Nilai loyal tercermin dari komitmen pegawai dalam mendukung perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan protokol di Bandara Soekarno–Hatta, sementara nilai harmonis diwujudkan melalui kerja sama dan koordinasi yang baik antarpegawai untuk mencapai hasil yang optimal dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Dari aspek Manajemen Kinerja ASN, sejalan dengan **Pasal 48 UU No. 20 Tahun 2023** tentang **Manajemen Kinerja ASN**, di mana ASN dituntut untuk bekerja secara efektif dan terukur, serta **Pasal 42** tentang **Pengembangan Kompetensi** yang menuntut ASN untuk beradaptasi dan menguasai teknologi dalam menunjang kinerja., dengan mengelola sumber daya informasi secara efisien, efektif, dan bertanggung jawab melalui penggunaan teknologi digital berbasis WhatsApp dan QR Code. Selain itu, kegiatan ini juga selaras dengan prinsip SMART ASN, yaitu membangun sistem kerja berkelanjutan berbasis data

serta memperkuat penguasaan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik yang adaptif, transparan, dan mudah diakses oleh pengguna layanan keprotokolan DPR RI.

- Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi:

Pengimplementasian Form Kepuasan dan Komplain Pelayanan Keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta melalui WhatsApp dan QR Code berkontribusi langsung terhadap terwujudnya Visi DPR RI sebagai lembaga yang modern, aspiratif, responsif, dan akuntabel. Penggunaan teknologi digital sederhana namun efektif ini memungkinkan stakeholder memberikan umpan balik secara cepat dan mudah, sehingga **mencerminkan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna sekaligus akuntabel karena seluruh data terekam secara transparan.**

Dari sisi Misi DPR RI, penerapan mekanisme evaluasi digital ini mendukung terciptanya tata kelola kelembagaan yang dinamis (dynamic parliament governance), karena proses monitoring layanan dilakukan secara real-time dan berbasis data. Hal ini juga sejalan dengan arah kebijakan dan strategi Setjen DPR RI **untuk mewujudkan layanan pendukung DPR yang profesional, modern, dan akuntabel.** Dengan memanfaatkan platform komunikasi yang sudah akrab digunakan seperti WhatsApp dan QR Code, form ini menjadi sarana evaluasi layanan yang inklusif, efisien, dan berpotensi direplikasi ke unit lain sebagai bagian dari transformasi birokrasi menuju pelayanan berbasis digital.

B.3 Integrasi Microsoft Forms Dengan Microsoft Sheets Untuk Pengelolaan Data Kepuasan Dan Komplain

Tujuan utama dari integrasi Microsoft Forms dengan Microsoft Sheets untuk pengelolaan data kepuasan dan komplain adalah untuk menciptakan sistem pengolahan data yang otomatis, terstruktur, dan mudah dianalisis. Dengan integrasi ini, setiap masukan yang diterima melalui Microsoft Forms akan langsung terekam secara real-time di Microsoft Sheets, sehingga memudahkan proses monitoring, pengelompokan, dan penyusunan laporan evaluasi pelayanan. Selain meningkatkan efisiensi kerja, integrasi ini juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan berbasis data untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

a. Tahapan Kegiatan dan Evidence

i. **Menghubungkan hasil isian Microsoft Forms secara otomatis ke Microsoft Sheets, membuat struktur database, dan menyiapkan mekanisme analisis sederhana**

Tujuan dari menghubungkan hasil isian Microsoft Forms secara otomatis ke Microsoft Sheets, menyusun struktur database, dan menyiapkan mekanisme analisis sederhana adalah untuk membangun sistem pengelolaan data yang efisien, terintegrasi, dan siap digunakan untuk pengambilan keputusan. Dengan integrasi otomatis, setiap masukan langsung tersimpan tanpa proses pemindahan manual, sementara struktur database memastikan data tersusun rapi dan mudah dipahami. Mekanisme analisis sederhana disiapkan agar informasi dapat segera diolah menjadi insight, seperti tren kepuasan, jenis komplain terbanyak, atau respons waktu penanganan. Dengan demikian, seluruh proses evaluasi pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan berbasis data.

	A	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1		Nama	Nomer Anggota	Komisi	Jabatan	Bagaimana penilaian	Bagaimana keramah	Secara keseluruhan	Apa kendala atau ke	Saran Anda untuk
2	1	Test		Test		9	9	9	Test	Test
3	2	Dewi KS, S.Pt., MAP	Dr. Hj. Kurniasih Mufid	X	Wakil Ketua	10	9	9	Tidak ada	Alhamdulillah sen
4	3	Lale syifaun nufus	A 136-03	VIII	Anggota	7	8	7	Tidak bisa mendapacka	Kedepan nya lebih
5	4	H.M Nasim Khan	A-43	Komisi VI	Anggota DPR RI	9	9	9	-	Semoga lebih Baik
6	5	Okta Maulana	441	7	Staf	9	8	8	Kendala yg dialami staf	Staf Anggota bisa
7	6	Pramudya Pinky K	-	BALEG	Protokol BALEG	9	9	9	Tidak ada	Sudah cukup bagu
8	7	MARINUS GEA, S.E., M. 23	13	13	Kapoksi Komisi 13 dan	8	8	8	Tidak ada	sejuaah ini aman
9	8	H. Teuku Ibrahim, S.T., f 536	13	13	Anggota Komisi 13	8	8	8	sejuaah ini tidak ada	Lebih banyak meli
10	9	Isfhan Taufik Munggara 297	13	13	Anggota Komisi	8	7	7	aman	good
11	10	Dr. Hj. Netty Prasetyan 460	IX	IX	Kapoksi Komisi IX	8	8	8	tidak ada	bagus, terus tingk
12	11	dr. Maharani	277	IX	Anggota Komisi 9 dan	7	7	7	tidak ada	tidak ada
13	12	Drh. I Ketut Suwendra, 171	IV	IV	Anggota	8	7	7	8	Terlalu banyak kontak y
14	13	Dr. Ir. H. Nanang Samoc A568	VIII	VIII	Anggota DPR RI	10	10	10	Tidak ada	Pelayanan jagan
15	14	Ocid Rosidi	198107222001121002	XIII	Staf	9	9	9	9	Nihil
16	15	DR. H. AHMAD DOU KL 272	II	II	Wakil Ketua Baleg	9	9	9	9	tidak ada
17	16	DR. BENNY KABUR HAR 569	III	III	KAPOKODAN BALEG	9	9	9	9	tidak ada
18	17	SARIFUDDIN SUDDING 529	III	III	Baleg	9	9	9	9	tidak ada
19	18	MARTIN MANURUNG, 369	XI	XI	Wakil ketua baleg	9	9	9	9	tidak ada
20	19	H. A. IMAN SUKRI, M.H 50	XIII	XIII	Wakil Ketua Baleg	9	9	9	9	tidak ada
21	20	NYOMAN PARTA, S.H. 236	X	X	Kapoksi Baleg	9	9	9	9	tidak ada

Gambar 13 Menghubungkan hasil isian Microsoft Forms secara otomatis ke Microsoft Sheets

- Keterkaitan substansi mata pelatihan:

Kegiatan menghubungkan hasil isian Microsoft Forms secara otomatis ke Microsoft Sheets, menyusun struktur database, dan menyiapkan mekanisme analisis sederhana dilakukan sebagai bagian dari penguatan sistem evaluasi pelayanan berbasis digital. Langkah ini mencerminkan nilai **Adaptif** karena menunjukkan kemampuan untuk merespons perubahan kebutuhan organisasi dengan beralih dari metode pengumpulan data manual menuju sistem yang bekerja secara real-time dan terotomatisasi. Dengan integrasi ini, setiap masukan yang diterima dapat langsung dipantau tanpa jeda waktu, meminimalisir risiko human error, serta memungkinkan pengambilan keputusan

dilakukan lebih cepat dan berbasis data aktual. Adaptasi ini tidak hanya sekadar penggunaan teknologi, tetapi juga transformasi cara berpikir dalam mengelola informasi—from sekadar mencatat menjadi menganalisis untuk perbaikan berkelanjutan.

Dari perspektif Manajemen Data ASN, kegiatan ini memiliki keterkaitan langsung dengan **UU Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 30 dan 63 yang menekankan pentingnya digitalisasi ASN dalam pengelolaan data serta penyediaan layanan yang berbasis teknologi informasi**. Dengan demikian, sistem ini menjadi dasar nyata dalam mendukung perbaikan layanan publik berbasis data. Sejalan dengan prinsip SMART ASN, kegiatan ini juga berkontribusi pada terciptanya mekanisme kerja yang lebih efisien, terintegrasi, dan otomatis, mendukung peningkatan kinerja ASN yang modern, akuntabel, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

- **Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi:**

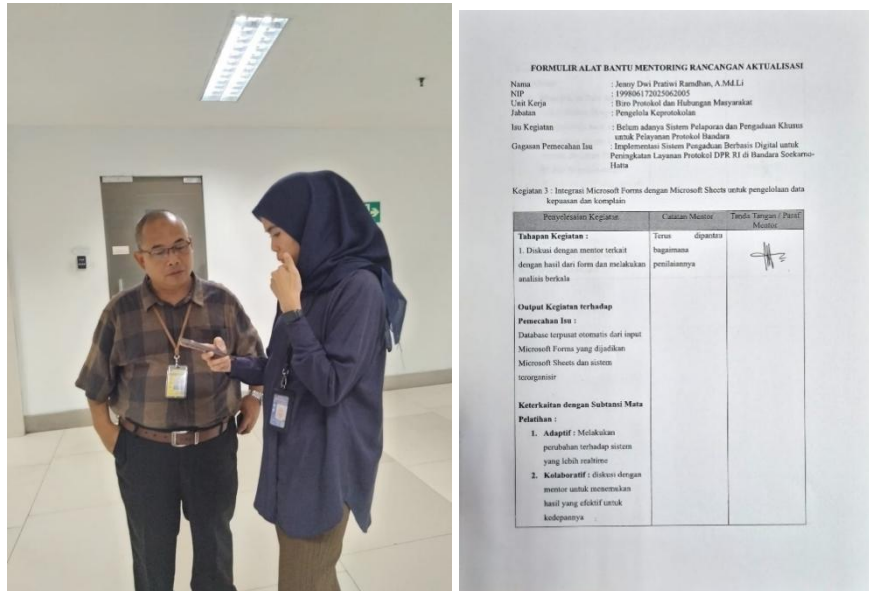
Implementasi integrasi Microsoft Forms ke Microsoft Sheets yang dilengkapi dengan struktur database dan mekanisme analisis sederhana merupakan bentuk dukungan nyata terhadap visi DPR RI **sebagai lembaga yang modern, responsif, dan akuntabel**. Dengan sistem ini, seluruh masukan dan penilaian dari stakeholder dapat **terdokumentasi secara otomatis, transparan, dan real-time sehingga memperkuat prinsip akuntabilitas layanan publik**.

Dari sisi misi organisasi, langkah ini **mendukung terwujudnya dynamic parliament governance melalui tata kelola data yang lebih efisien dan berbasis teknologi**. Selain itu, pengelolaan umpan balik yang cepat dan terukur juga sejalan dengan sasaran strategis Setjen DPR RI, yaitu menghadirkan **layanan kelembagaan yang profesional, akuntabel, dan modern** dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPR RI. Dengan demikian, inovasi sederhana ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan keprotokolan, tetapi juga berkontribusi pada reformasi birokrasi yang adaptif dan berbasis data.

- ii. **Diskusi dengan mentor terkait dengan hasil dari form dan melakukan analisis berkala**

Tujuan utama dari diskusi dengan mentor terkait hasil form serta pelaksanaan analisis secara berkala adalah untuk memastikan bahwa data yang diperoleh tidak hanya terkumpul, tetapi benar-benar diinterpretasikan dengan tepat dan dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan perbaikan layanan. Melalui diskusi ini, hasil umpan balik

dievaluasi secara objektif untuk mengidentifikasi tren, kebutuhan, serta area yang memerlukan tindak lanjut. Selain itu, analisis berkala dilakukan untuk menjaga konsistensi perbaikan layanan dan memastikan setiap masukan ditindaklanjuti secara sistematis dan berkelanjutan, sehingga kualitas pelayanan keprotokolan dapat terus meningkat dari waktu ke waktu.



Gambar 14 diskusi dengan mentor terkait dengan hasil dari form dan melakukan analisis berkala

- Keterkaitan substansi mata pelatihan:

Kegiatan diskusi dengan mentor terkait hasil form dan analisis berkala dilakukan sebagai langkah strategis untuk memastikan bahwa setiap masukan yang diterima tidak hanya dikumpulkan, tetapi juga diolah dan dimanfaatkan secara tepat. Proses ini mencerminkan nilai Adaptif, karena melalui diskusi tersebut dilakukan evaluasi terhadap sistem yang berjalan dan diarahkan pada perubahan menuju mekanisme yang lebih real-time, responsif, dan relevan dengan kebutuhan lapangan. Hasil diskusi digunakan untuk memperbarui metode pengolahan data, pola pelaporan, maupun alur tindak lanjut agar sistem semakin efisien dan berdampak nyata.

Selain itu, kegiatan ini juga mencerminkan nilai Kolaboratif, karena dilaksanakan melalui kerja sama dan komunikasi terbuka dengan mentor untuk menemukan pendekatan analisis dan perbaikan yang paling efektif ke depannya. Kolaborasi ini memastikan bahwa pengambilan keputusan tidak dilakukan secara sepihak, tetapi melalui pertimbangan ahli sehingga hasilnya lebih akurat, terarah, dan berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan keprotokolan.

Dari sisi Manajemen Data ASN, kegiatan ini selaras dengan amanat UU Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 30 dan 63 yang menekankan pentingnya digitalisasi dalam pengelolaan dan analisis data ASN sebagai dasar peningkatan kualitas layanan publik. Melalui pengelolaan data komplain secara sistematis dan terstruktur, ASN dapat menunjukkan akuntabilitas dan profesionalitas dalam mengelola masukan masyarakat.

Sejalan dengan prinsip SMART ASN, kegiatan ini juga mendukung terciptanya sistem kerja yang lebih efisien, terintegrasi, dan otomatis, dengan memanfaatkan data sebagai alat evaluasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, diskusi dan analisis berkala ini tidak hanya menjadi rutinitas, tetapi menjadi motor penggerak bagi peningkatan kualitas pelayanan keprotokolan secara berkesinambungan.

- Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi:

Kegiatan diskusi dengan mentor terkait hasil form dan pelaksanaan analisis berkala menjadi bagian penting dalam mewujudkan DPR RI sebagai lembaga modern, responsif, dan akuntabel. Melalui mekanisme refleksi dan evaluasi berbasis data, setiap masukan dari stakeholder tidak hanya dikumpulkan tetapi juga diolah untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan layanan secara terukur dan sistematis. **Proses ini mencerminkan semangat dynamic parliament governance, di mana pengambilan keputusan dilakukan secara adaptif dan berbasis evidensi.**

Dari perspektif arah kebijakan Setjen DPR RI, langkah ini turut **mendukung sasaran strategis penyelenggaraan layanan kelembagaan yang profesional dan modern.** Diskusi evaluatif bersama mentor berfungsi sebagai kontrol kualitas sekaligus sarana penguatan akuntabilitas internal. Dengan adanya analisis berkala atas data pengaduan dan kepuasan, Unit Protokol di Bandara Soekarno-Hatta dapat menjaga kesinambungan perbaikan layanan serta menunjukkan komitmen nyata terhadap reformasi birokrasi yang transparan dan berorientasi hasil.

B.4 Evaluasi & Perbaikan Dari Microsoft Forms Dan Layanan Keprotokolan

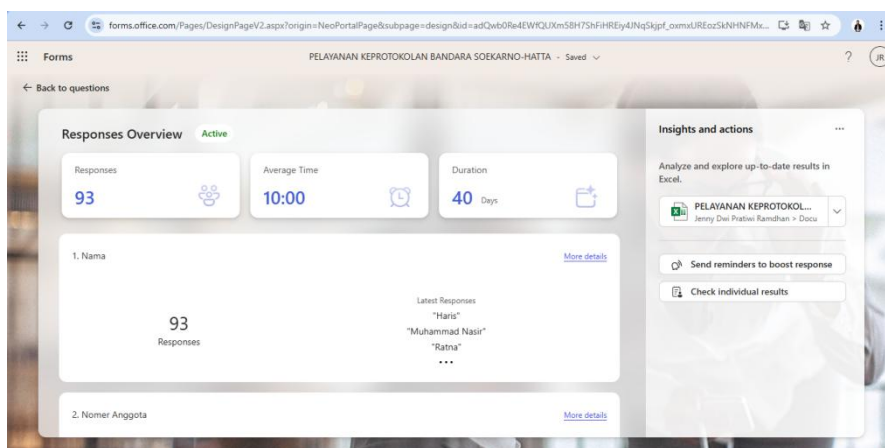
Tujuan utama dari Evaluasi dan Perbaikan Microsoft Forms serta Layanan Keprotokolan adalah untuk meningkatkan akurasi, efektivitas, dan keandalan sistem pengumpulan data kepuasan serta pengaduan layanan melalui penyempurnaan mekanisme digital yang lebih mudah digunakan, responsif, dan real-time. Melalui proses evaluasi berkala

dan penyesuaian berkelanjutan, sistem ini diharapkan mampu menyediakan informasi yang lebih terstruktur dan dapat dianalisis secara mendalam guna mendukung pengambilan keputusan berbasis data (data-driven decision making) di lingkungan Biro Protokol. Selain itu, evaluasi ini juga bertujuan untuk memperkuat budaya pelayanan prima dengan menciptakan mekanisme umpan balik dua arah yang transparan, akuntabel, dan mendorong partisipasi aktif dari pengguna layanan, sehingga perbaikan yang dilakukan benar-benar tepat sasaran dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan keprotokolan secara menyeluruh.

a. Tahapan Kegiatan dan Evidence

i. **Melakukan Analisis Berkala Terhadap Data Yang Masuk Di Microsoft Forms, Menyusun Laporan Evaluasi, Dan Merumuskan Perbaikan Berkelanjutan Untuk Layanan Keprotokolan**

Melakukan analisis berkala terhadap seluruh data masukan yang diterima melalui Microsoft Forms, kemudian mengolahnya menjadi laporan evaluasi yang komprehensif, objektif, dan berbasis fakta. Hasil evaluasi tersebut selanjutnya digunakan untuk merumuskan strategi perbaikan yang bersifat adaptif dan berkelanjutan, sehingga setiap temuan langsung dapat ditindaklanjuti guna memastikan peningkatan kualitas layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta secara konsisten dan terukur.



Gambar 15 melakukan analisis berkala terhadap data yang masuk di microsoft forms

- Keterkaitan substansi mata pelatihan:

Substansi kegiatan Evaluasi dan Perbaikan Microsoft Forms serta Layanan Keprotokolan berfokus pada penguatan **akuntabilitas dan peningkatan kompetensi** dalam pengelolaan sistem pengaduan dan kepuasan layanan. Dari sisi **Akuntabel**, setiap masukan yang diterima melalui form dianalisis dan ditindaklanjuti sebagai dasar perbaikan nyata, sehingga proses perubahan layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-

Hatta berlangsung secara transparan dan dapat dibuktikan. Dari aspek **Kompeten**, hasil evaluasi dikompilasi dalam laporan faktual dan sistematis sebagai rujukan peningkatan kualitas layanan.

Kegiatan ini sejalan dengan prinsip Manajemen Data ASN dalam **UU Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 40-44**, yang menekankan pentingnya pengelolaan kinerja ASN secara fleksibel dan responsif. Selain itu, langkah ini mendukung implementasi SMART ASN melalui pengambilan keputusan berbasis data dan penguatan budaya kerja yang transparan serta adaptif.

- **Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi:**

Kegiatan melakukan analisis berkala terhadap data Microsoft Forms, menyusun laporan evaluasi, dan merumuskan perbaikan layanan secara berkelanjutan berkontribusi langsung pada terwujudnya DPR RI **sebagai lembaga yang modern, responsif, dan akuntabel**. Dengan mengolah setiap masukan masyarakat atau stakeholder secara sistematis, proses ini mencerminkan penerapan dynamic parliament governance yang adaptif dan berbasis data, sebagaimana dimandatkan dalam Misi DPR RI.

Dari sisi arah kebijakan Setjen DPR RI, langkah evaluatif ini mendukung sasaran strategis penyelenggaraan layanan kelembagaan yang profesional dan modern. Analisis berkala dan penyusunan laporan bukan hanya menjadi bentuk akuntabilitas, tetapi juga menjadi dasar pengambilan keputusan yang lebih presisi dalam peningkatan kualitas layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta. Dengan demikian, kegiatan ini **memperkuat budaya kerja yang transparan, berorientasi hasil, dan sejalan dengan semangat reformasi birokrasi**.

- ii. **Membuat Laporan Hasil Sebagai Bahan Evaluasi Layanan Keprotokolan**

Menyusun Laporan Hasil sebagai bahan evaluasi layanan keprotokolan memiliki tujuan utama untuk mengolah seluruh data masukan dan pengaduan yang masuk secara komprehensif menjadi informasi yang bernilai strategis. Melalui laporan ini, setiap temuan dapat dipetakan berdasarkan isu, frekuensi, dan urgensi, sehingga memudahkan dalam mengidentifikasi area layanan yang sudah optimal maupun yang masih membutuhkan perbaikan. Selain berfungsi sebagai instrumen akuntabilitas bahwa setiap masukan ditindaklanjuti secara nyata, laporan ini juga menjadi dasar pertimbangan bagi pimpinan dalam merumuskan kebijakan peningkatan layanan keprotokolan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, proses evaluasi tidak hanya berhenti pada pengumpulan data, tetapi berkembang menjadi mekanisme pembelajaran organisasi yang mendukung peningkatan kualitas layanan secara sistematis, terukur, dan berorientasi pada kebutuhan penerima layanan.

No	Nama	Nomer Anggota	Komisi	Jabatan	Bagaimana penilaian Anda terhadap ketepatan waktu layanan protokol? Beri Bintang 1-10	Bagaimana keramahan dan sikap petugas protokol? Beri Bintang 1-10	Secara keseluruhan, bagaimana kualitas layanan protokol DPR RI di bandara? Beri Bintang 1-10	Apa kendala atau keluhan yang Anda alami?	Saran Anda untuk peningkatan layanan?
1	Lale syifaun nufus	A 136-03	VIII	Anggota	7	8	7	Tidak bisa mendapatkan seat paling depan	Kedepan nya lebih perhatian seat untuk anggota dewan
2	H.M Nasim Khan	A-43	Komis VI	Anggota DPR RI	9	9	9	-	Semoga lebih Baik
3	Okta Maulana	441	7	Staf	9	8	9	Kendala yg dialami staf tdk bisa dibantu ketika pergi tidak bersamaan dgn Anggota	Staf Anggota bisa dibantu oleh protokol ketika pergi tdk bersama dgn anggota
4	Pramudya Pinky K	-	BALEG	Protokol BALEG	9	9	9	Tidak ada	Sudah cukup bagus, namun kemarin dpt komplain karna ada kursi dr salah seorang yg dipindah. Tp sudah terselesaikan
				Kapoksi					

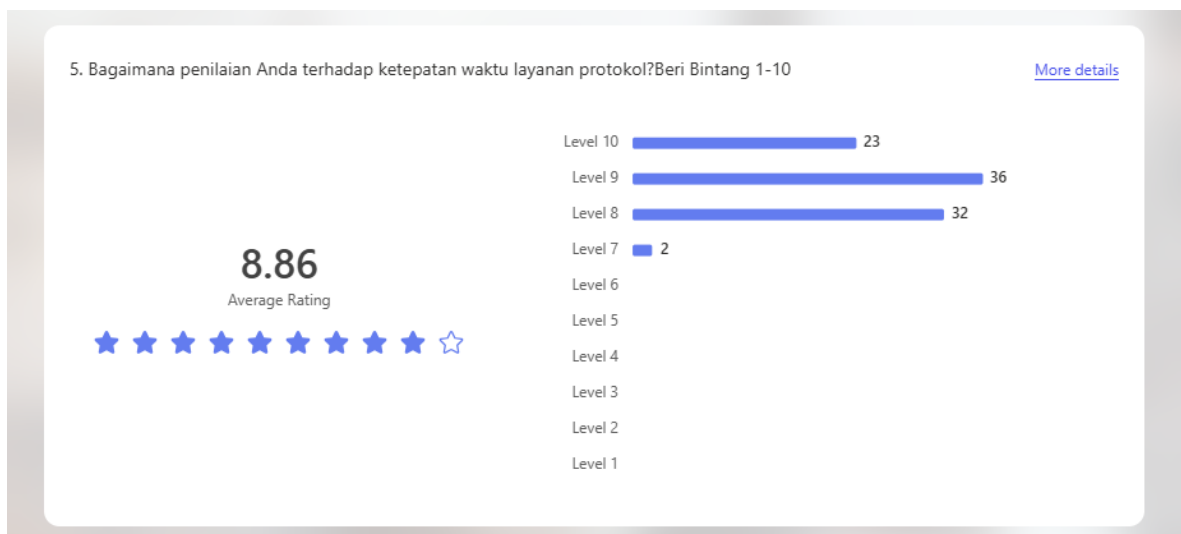
Gambar 16 membuat laporan hasil sebagai bahan evaluasi layanan keprotokolan

Dalam penyusunan laporan ini, seluruh data yang diperoleh dari 90 penilai yang berasal dari berbagai stakeholder dianalisis secara menyeluruh untuk melihat sejauh mana kualitas layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta telah memenuhi harapan penerima layanan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa mayoritas stakeholder memberikan apresiasi positif dan menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh tim protokol berjalan dengan sangat memuaskan. Capaian ini tidak hanya menggambarkan konsistensi kinerja petugas lapangan, tetapi juga mencerminkan adanya kepercayaan dan kepuasan publik terhadap profesionalitas layanan yang diselenggarakan.

Meski secara umum memperoleh hasil yang sangat baik, laporan ini tetap mengangkat beberapa poin penilaian spesifik yang dapat dijadikan bahan refleksi dan evaluasi berkelanjutan. Beberapa aspek dinilai telah memenuhi standar pelayanan prima, seperti *ketepatan waktu pendampingan, keramahan petugas, serta kualitas layanan protokol DPR RI*. Namun demikian, terdapat pula catatan kecil dari penilai yang dapat dijadikan dasar

untuk penyempurnaan, baik dari sisi peningkatan sistem dokumentasi, penguatan komunikasi dalam situasi darurat, maupun optimalisasi fasilitas penunjang teknis. Dengan demikian, laporan ini tidak hanya menampilkan capaian keberhasilan, tetapi juga disusun sebagai instrumen strategis untuk mengarahkan peningkatan kualitas layanan keprotokolan DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta secara lebih terukur dan berkelanjutan.

Pada gambar 17 Hasil penilaian menunjukkan bahwa ketepatan waktu layanan protokol berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata skor 8,86. Mayoritas responden memberikan nilai pada level 9 (36 suara), level 8 (32 suara), dan level 10 (23 suara), sementara hanya 2 responden yang menilai di level 7 dan tidak ada penilaian di bawahnya. Temuan ini mencerminkan konsistensi kinerja petugas dalam menjaga ketepatan waktu, sekaligus memberikan peluang untuk mendorong peningkatan menuju nilai sempurna melalui evaluasi lebih lanjut terhadap responden yang memberi nilai 7–8.



Gambar 17 penilaian ketepatan waktu Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta

Pada gambar 18 hasil penilaian Penilaian terhadap keramahan dan sikap petugas protokol menunjukkan performa yang sangat baik dengan rata-rata skor 9,03. Sebagian besar responden memberikan nilai pada level 9 (37 suara) dan level 10 (31 suara), disusul level 8 (22 suara), serta hanya 3 responden yang memberi nilai di level 7. Hasil ini

menegaskan bahwa interaksi interpersonal petugas dinilai sangat positif oleh pengguna layanan, sekaligus menjadi kekuatan utama yang perlu terus dipertahankan.



Gambar 18 penilaian keramahan dan sikap Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta

Dan pada gambar 19 hasil penilaian Secara keseluruhan, kualitas layanan protokol DPR RI di bandara mendapatkan apresiasi yang sangat baik dengan rata-rata skor 8,84. Mayoritas responden memberikan nilai pada level 9 (37 suara) dan level 8 (31 suara), sementara 22 responden menilai sempurna di level 10, serta hanya 3 responden yang memberi nilai level 7. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan secara umum dianggap memuaskan dan konsisten, meskipun tetap ada ruang kecil untuk peningkatan menuju standar layanan yang lebih optimal.



Gambar 19 penilaian keseluruhan kualitas pelayanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta

Berdasarkan hasil penilaian dari 90 responden yang merupakan stakeholder layanan keprotokolan DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta, dapat terlihat gambaran objektif

mengenai performa petugas dalam menjalankan tugas pendampingan. ***Pada aspek ketepatan waktu, Protokol DPR RI memperoleh skor rata-rata 8,86***, menunjukkan konsistensi dalam memastikan layanan diberikan secara disiplin sesuai jadwal. Selanjutnya, pada aspek ***keramahan dan sikap petugas, nilai yang diperoleh mencapai 9,03***, yang sekaligus menjadi skor tertinggi dalam keseluruhan penilaian. Hal ini mencerminkan bahwa kehangatan interaksi dan etika pelayanan menjadi keunggulan utama yang sangat diapresiasi oleh para pengguna layanan. Adapun untuk ***penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan, diperoleh skor 8,84***, menegaskan bahwa performa layanan selama periode evaluasi kurang lebih satu bulan terakhir telah berada pada kategori **sangat baik**.



Gambar 20 Kendala atau keluhan dan saran peningkatan layanan

Berdasarkan rekapitulasi masukan dari para responden, mayoritas menyatakan tidak mengalami kendala berarti dalam pelayanan protokol di bandara, dengan apresiasi terhadap keramahan, kesiapsiagaan, dan kualitas layanan yang dinilai sudah cukup baik hingga memuaskan. Namun demikian, terdapat beberapa catatan penting yang perlu mendapat perhatian, seperti kendala dalam penentuan seat bagi Anggota Dewan, ketidaksesuaian dalam penanganan staf yang bepergian tanpa anggota, serta adanya kejadian pemindahan kursi yang sempat menimbulkan komplain. Selain itu, beberapa responden menyampaikan bahwa alur komunikasi terlalu panjang karena harus menghubungi banyak kontak, serta adanya keterlambatan respons dari petugas hotline atau PIC shift.

Sebagai bentuk perbaikan, sebagian besar saran berfokus pada peningkatan kecepatan dan responsivitas komunikasi—terutama terkait penyebaran nomor PIC dan koordinasi antar petugas. Responden juga merekomendasikan pelatihan tambahan bagi petugas protokol baru agar lebih sigap di lapangan, penyederhanaan alur komunikasi, serta penambahan personel, khususnya petugas laki-laki untuk penerbangan malam. Selain itu, terdapat harapan agar pelayanan dilakukan dengan ketulusan, bukan sekadar formalitas, serta konsistensi dalam menjaga kualitas layanan yang sudah baik. Dengan menindaklanjuti masukan tersebut, diharapkan pelayanan keprotokolan ke depan semakin efektif, profesional, dan terpercaya.

Meskipun hasil yang dicapai tergolong memuaskan, laporan ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk apresiasi, tetapi juga sebagai landasan evaluasi berkelanjutan. Skor yang tinggi bukan berarti menjadi titik akhir, melainkan tolak ukur untuk menjaga konsistensi kinerja sekaligus mengantisipasi kemungkinan perubahan penilaian di masa mendatang baik peningkatan maupun penurunan. Oleh karena itu, keberadaan form penilaian ini terbukti sangat strategis sebagai alat monitoring kinerja yang objektif, akurat, dan langsung bersumber dari penerima layanan. Dengan data ini, tim Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta dapat terus menyusun langkah perbaikan yang lebih tepat sasaran demi menjaga standar pelayanan prima yang profesional dan responsif.

- Testimoni dari Stakeholder

Testimoni atas penerapan form penilaian kepuasan ini disampaikan oleh berbagai stakeholder, antara lain Pimpinan Shift, Protokol BAKN, Protokol Badan Legislasi, serta Pendamping Bapak Deputy Bidang Administrasi. Seluruh respon yang diberikan bersifat sangat positif dan apresiatif. Mereka menilai bahwa sistem ini membawa perubahan signifikan dalam cara evaluasi layanan dilakukan. Beberapa pimpinan menyampaikan bahwa keberadaan form ini memungkinkan performa tim Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta dapat dipantau secara realtime, sehingga setiap masukan dapat langsung direspons tanpa harus menunggu laporan berkala seperti sebelumnya. Transparansi dalam pengumpulan data penilaian juga dianggap sebagai langkah progresif yang menunjukkan keseriusan tim protokol dalam menjaga kualitas pelayanan.

Selain itu, para stakeholder lainnya melihat bahwa form ini tidak hanya berfungsi sebagai media penilaian, tetapi juga sebagai wadah evaluasi yang bersifat konstruktif. Mekanisme ini mendorong tim protokol untuk terus melakukan continuous improvement, menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan layanan, serta menjaga konsistensi standar pelayanan. Mereka menegaskan bahwa sistem seperti ini penting untuk

membangun budaya kerja yang akuntabel dan saling menghargai antara petugas dan pengguna layanan. Dengan adanya umpan balik langsung dari stakeholder, form ini bukan sekadar alat ukur, melainkan juga sumber motivasi bagi tim Protokol DPR RI untuk terus berinovasi dan meningkatkan profesionalitas secara berkelanjutan.



Gambar 21 Testimoni dari Stakeholder

- Keterkaitan dengan substansi mata pelatihan:

Penyusunan laporan hasil sebagai bahan evaluasi layanan keprotokolan merupakan implementasi nyata dari nilai ASN BerAKHLAK, khususnya nilai Akuntabel dan Kompeten. Dari sisi Akuntabel, laporan ini menjadi sarana untuk memastikan transparansi perubahan pelayanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta, karena setiap masukan yang diterima melalui form penilaian ditindaklanjuti secara terbuka dan dapat dibuktikan. Sementara dari sisi Kompeten, kegiatan ini menuntut kemampuan dalam mengolah data secara tepat, menyajikan analisis berbasis fakta, serta menyusun laporan yang sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.

Secara regulatif, kegiatan evaluasi dan pelaporan ini selaras dengan prinsip Manajemen Data ASN sebagaimana diatur dalam UU Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 40–44, yang menekankan pentingnya pengelolaan kinerja ASN yang fleksibel, kolaboratif, dan berbasis data. Selain itu, inisiatif ini mencerminkan penerapan konsep SMART ASN, yaitu pengambilan keputusan berbasis data yang transparan dan terukur. Dengan demikian, penyusunan laporan ini tidak hanya menjadi tugas administratif, tetapi juga instrumen strategis dalam peningkatan kualitas layanan keprotokolan secara berkelanjutan.

- Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi:

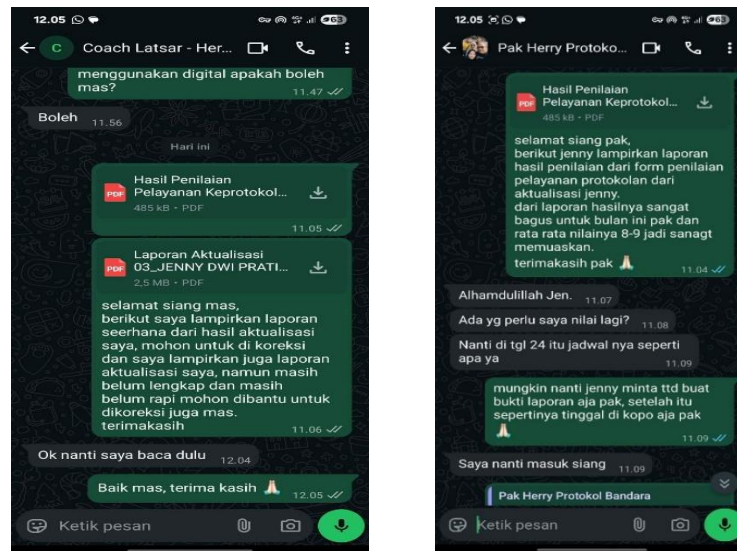
Penyusunan Laporan Hasil Evaluasi Layanan Keprotokolan memberikan kontribusi strategis terhadap pencapaian Visi DPR RI, yaitu “Terwujudnya DPR RI sebagai Pilar Demokrasi Substansial yang Modern, Aspiratif, Responsif, dan Akuntabel menuju Indonesia Emas 2045.” Melalui penyajian data dan analisis berbasis survei digital, **pembuatan laporan ini mendukung pelaksanaan Misi DPR RI dalam mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis (dynamic parliament governance) sebagai landasan reformasi birokrasi yang adaptif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan.** Pendekatan evidence-based policy yang diterapkan menjadi wujud profesionalisme layanan publik yang tidak hanya responsif, tetapi juga akuntabel dan terukur.

Lebih lanjut, kegiatan ini sejalan dengan arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI yang menetapkan sasaran strategis berupa terwujudnya layanan pendukung kelembagaan DPR RI yang profesional, modern, dan akuntabel. Melalui integrasi survei berbasis Microsoft Forms, pengolahan data otomatis ke Microsoft Sheets, serta penyusunan rekomendasi tindak lanjut, **laporan ini berperan sebagai instrumen evaluasi berkelanjutan untuk memperkuat fungsi layanan dan pengawasan internal.** Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi motor penggerak peningkatan kualitas layanan keprotokolan secara sistemik dan berkelanjutan.

iii. Berdiskusi dengan mentor dan coach terkait dengan hasil dari form pengaduan

Melaksanakan diskusi secara komprehensif bersama mentor dan coach guna membahas, mengevaluasi, serta menginterpretasikan hasil yang diperoleh dari form pengaduan. Melalui proses diskusi ini, diharapkan dapat diperoleh sudut pandang yang lebih objektif dan strategis terhadap setiap masukan yang diberikan oleh stakeholder. Pembahasan tidak hanya difokuskan pada identifikasi permasalahan, tetapi juga pada analisis akar penyebab dan peluang perbaikan yang dapat segera diimplementasikan.

Selain itu, diskusi ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi tindak lanjut yang lebih terarah dan aplikatif, baik dalam bentuk penguatan prosedur kerja, peningkatan komunikasi layanan, maupun penyempurnaan sistem evaluasi itu sendiri. Dengan adanya proses konsultatif bersama mentor dan coach, hasil form pengaduan tidak hanya menjadi dokumentasi semata, tetapi benar-benar dimanfaatkan sebagai landasan pengambilan keputusan berbasis data untuk meningkatkan kualitas layanan keprotokolan secara berkelanjutan.



Gambar 22 berdiskusi dengan mentor dan coach terkait dengan hasil dari form pengaduan

- Keterkaitan dengan substansi mata pelatihan:

Kegiatan berdiskusi dengan mentor dan coach terkait hasil form pengaduan tidak hanya menjadi sarana evaluasi, tetapi juga mencerminkan penerapan nilai-nilai dasar ASN, khususnya **Akuntabel dan Kompeten**. Dari sisi akuntabilitas, proses diskusi tersebut menunjukkan komitmen untuk memastikan bahwa setiap masukan dari stakeholder ditindaklanjuti secara terbuka dan transparan, sehingga perubahan pelayanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno–Hatta dapat dipertanggungjawabkan secara jelas. Sementara dari aspek kompetensi, kegiatan ini menjadi wujud nyata kemampuan dalam menyusun laporan berbasis fakta sekaligus mengolahnya menjadi bahan analisis yang dapat dipertanggungjawabkan secara profesional.

Lebih lanjut, kegiatan ini juga sejalan dengan prinsip Manajemen Kinerja ASN sebagaimana diatur dalam **UU Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 40–44, yang menekankan pentingnya pengelolaan kinerja ASN secara fleksibel dan kolaboratif**. Diskusi bersama mentor dan coach menjadi bentuk implementasi pendekatan kolaboratif tersebut karena keputusan tidak diambil secara sepihak, melainkan melalui pertimbangan bersama. Selain itu, praktik ini mendukung konsep SMART ASN, yakni pengambilan keputusan berbasis data dan transparan. Dengan menjadikan hasil form pengaduan sebagai dasar pertimbangan dalam diskusi, langkah tindak lanjut yang dihasilkan akan lebih terukur, objektif, dan tepat sasaran.

- Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi:

Kegiatan berdiskusi dengan mentor dan coach terkait hasil Form Pengaduan Layanan Keprotokolan memberikan kontribusi signifikan dalam mendukung pencapaian

Visi DPR RI sebagai “Pilar Demokrasi Substansial yang Modern, Aspiratif, Responsif, dan Akuntabel menuju Indonesia Emas 2045.” Melalui proses dialog dan validasi **hasil temuan dari pengguna layanan, diperoleh pemahaman komprehensif terhadap kebutuhan riil para pemangku kepentingan. Hal ini sejalan dengan Misi DPR RI untuk mewujudkan tata kelola kelembagaan yang dinamis (dynamic parliament governance)** melalui penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang adaptif, partisipatif, dan berbasis masukan langsung dari penerima layanan.

Lebih lanjut, kegiatan ini mendukung arah kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI yang berfokus pada **penguatan sistem pendukung kelembagaan melalui penerapan layanan yang profesional, akuntabel, dan modern.** Diskusi terstruktur dengan mentor dan coach menghasilkan rekomendasi perbaikan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis untuk meningkatkan kualitas layanan persidangan, administrasi, dan pengawasan internal. Dengan demikian, forum evaluatif ini berfungsi sebagai mekanisme continuous improvement yang memastikan layanan keprotokolan tidak hanya berjalan sesuai prosedur, tetapi juga terus berkembang menuju standar pelayanan publik yang prima dan berkelanjutan.

B. Stakeholder

Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini, penulis merencanakan untuk melibatkan berbagai unsur yang terkait langsung dengan dukungan kerja keprotokolan, meliputi tenaga ahli, staf pendukung, tim dari setjen DPR RI serta tim sekretariat komisi yang menggunakan layanan protokol. Keterlibatan mereka melalui pengisian formulir kepuasan layanan diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan, sekaligus menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

C. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala

Dalam penerapan aktualisasi ini, tentunya akan terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam melaksanakan aktualisasi dan berpotensi untuk mengganggu efektivitas dan keberlangsungan pelaksanaan aktualisasi. Kendala-kendala tersebut yaitu:

Table 9 Kendala dan Strategi

No	Kendala	Strategi
1.	Sebagian stakeholder enggan mengisi form karena merasa tidak memiliki waktu atau menganggap prosesnya tidak terlalu penting.	Dilakukan pendekatan secara persuasif melalui reminder berulang, baik secara langsung maupun melalui pesan pribadi/WhatsApp. Selain itu, disampaikan manfaat bahwa penilaian tersebut bukan untuk menghakimi individu, melainkan sebagai bahan peningkatan layanan bersama
2.	Pasca meningkatnya aksi-aksi di Kompleks Parlemen Senayan, sebagian staf dan setkom menjadi lebih berhati-hati dalam memberikan masukan secara tertulis karena khawatir dianggap sensitif atau diketahui oleh pihak lain.	menyediakan opsi penyampaian testimoni secara lisan / wawancara singkat kepada stakeholder yang ragu menulis dalam form, petugas protokol dapat mencatat atau merekam secara informal dengan izin, lalu menyarikan masukannya secara anonim dalam laporan.
3.	Kondisi eksternal ini membuat jumlah layanan dan responden menjadi lebih sedikit dari biasanya.	Memanfaatkan data historis sebagai pembantu pengumpulan data saat ini, maka data penerbangan bulan lalu bisa digunakan untuk menghubungi dan meminta stakeholder mengisi form penilaian kepuasan pelayanan keprotokolan

D. Analisis Dampak

Sebagai hasil dari penerapan aktualisasi berupa implementasi Form Digital Pengaduan dan Penilaian Layanan Keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta, sejumlah dampak positif mulai terlihat secara nyata dalam berbagai aspek operasional dan budaya kerja. Perubahan ini tidak hanya dirasakan oleh tim pelaksana, tetapi juga oleh para stakeholder yang menjadi pengguna langsung layanan protokol. Untuk memberikan gambaran yang lebih terstruktur, berikut adalah analisis dampak berdasarkan jangka waktunya:

- **Jangka Pendek (0–3 Bulan): Peningkatan Aksesibilitas & Efisiensi Pengumpulan Masukan**

Dampak : Pada tahap awal implementasi, akses pengguna terhadap sarana penyampaian masukan menjadi jauh lebih mudah dan cepat. Form digital memungkinkan stakeholder memberikan evaluasi tanpa hambatan, sementara tim protokol mulai terbiasa mendokumentasikan penilaian secara real-time. Data awal yang terkumpul menjadi dasar penting untuk memetakan kualitas layanan secara objektif.

Target : stakeholder bersedia memulai memberikan masukan kepada tim protokol dari kanal apapun mulai dari form penilaian atau yang lainnya dan form mulai berjalan diisi dengan minimal 30 data evaluasi awal

- **Jangka Menengah (4–6 Bulan): Penguatan Akuntabilitas & Budaya Kerja Berbasis Data**

Dampak : Memasuki fase menengah, sistem pengumpulan masukan tidak hanya menjadi sarana evaluasi, tetapi juga alat monitoring kinerja yang lebih transparan. Tren penilaian dapat dianalisis secara berkala untuk mengenali pola masalah maupun keunggulan layanan. Dengan demikian, pengambilan keputusan internal mulai bergeser dari pendekatan subjektif menjadi lebih berbasis data dan bukti nyata.

Target : Petugas protokol atau admin mulai konsisten untuk mengumpulkan data secara real time dengan membagikan form kepuasan pelayanan kepada stakeholder setelah dihandle. Lalu, tim dapat membuat laporan triwulan untuk melihat grafik kepuasan pelayanan dan evaluasi rutin.

- **Jangka Panjang (7–10 Bulan): Transformasi Budaya Layanan & Replikasi Inovasi**

Dampak : Dalam jangka panjang, implementasi form digital berpotensi membentuk budaya evaluasi yang berkelanjutan, meningkatkan kepercayaan stakeholder karena setiap masukan ditindaklanjuti secara profesional, serta membuka peluang replikasi ke unit layanan lain di Setjen DPR RI sebagai best practice yang sejalan dengan prinsip SMART ASN. Inovasi sederhana ini tidak hanya memperkuat pengelolaan data, tetapi juga mendorong perubahan mindset pelayanan publik menuju sistem yang lebih modern, adaptif, dan responsif untuk masa mendatang

Target : Form penilaian kepuasan pelayanan keprotokolan secara digital ini dilakukan secara berkelanjutan dan digunakan secara permanen sehingga diharapkan terjadi peningkatan minimal 20–30% pada indeks kepuasan layanan dibandingkan baseline awal.

E. Implementasi Sebelum dan Sesudah Kegiatan Aktualisasi

Sebelum pelaksanaan aktualisasi, proses pengelolaan kepuasan dan pengaduan layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta belum memiliki sistem yang terstruktur. Penyampaian keluhan maupun apresiasi dari stakeholder dilakukan secara lisan atau melalui pesan pribadi,

sehingga sulit didokumentasikan dan hampir tidak pernah dijadikan bahan evaluasi yang sistematis. Akibatnya, tindak lanjut atas masukan seringkali tidak tercatat, dan perbaikan layanan berjalan secara informal tanpa dasar data yang jelas.

Setelah implementasi Form Digital Pengaduan dan Penilaian Layanan Keprotokolan, proses penyampaian masukan menjadi lebih transparan, terdokumentasi, dan dapat diakses secara real-time oleh tim protokol. Stakeholder kini memiliki sarana resmi untuk menyampaikan penilaian, sementara tim pelaksana dapat melakukan pemantauan berkala serta mengambil keputusan berbasis data. Sistem ini juga mendorong budaya evaluasi yang lebih profesional serta memberikan motivasi bagi petugas untuk terus meningkatkan pelayanan.

Table 10 Implementasi sebelum dan sesudah kegiatan aktualisasi

No	Aspek	Sebelum Aktualisasi	Setelah Aktualisasi
1.	Metode Pengumpulan Masukan	Tidak terstruktur (lisan/chat pribadi)	Terpusat melalui Form Digital (link & QR Code)
2.	Pendokumentasian Data	Tidak terdokumentasi secara resmi	Tersimpan otomatis di Microsoft Forms & Sheets
3.	Akses Stakeholder untuk Menilai Layanan	Terbatas, hanya jika ditanya	Terbuka, dapat memberikan penilaian kapan saja
4.	Kecepatan Respon terhadap Keluhan	Bergantung komunikasi informal	Dapat dimonitor dan ditindaklanjuti secara real-time
5.	Penggunaan Data sebagai Bahan Evaluasi	Hampir tidak digunakan	Dijadikan dasar laporan evaluasi dan strategi perbaikan
6.	Transparansi Kinerja Tim Protokol	Tidak terukur	Nilai kepuasan dapat dilihat dan dipantau secara objektif

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Implementasi sistem digital pengelolaan kepuasan dan komplain layanan protokoler DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta merupakan inovasi yang menjawab tantangan pelayanan publik di era modern. Dengan memanfaatkan teknologi sederhana namun efektif seperti Microsoft Forms dan Microsoft Sheets, proses pencatatan masukan publik dapat dilakukan secara lebih terstruktur, akuntabel, dan transparan. Setiap kritik, saran, maupun pujian dapat terdokumentasi dengan baik dan menjadi sumber data yang dapat diolah secara real-time untuk keperluan evaluasi.

Pelaksanaan aktualisasi ini terbukti berhasil menghadirkan sistem evaluasi layanan yang lebih modern, transparan, dan akuntabel. Dengan beralih dari pola komunikasi informal menuju mekanisme penilaian berbasis data, tim protokol kini memiliki alat yang efektif untuk mengukur kualitas pelayanan secara objektif. Data yang terkumpul bukan hanya menunjukkan tingkat kepuasan stakeholder, tetapi juga berfungsi sebagai indikator kinerja yang dapat dipantau secara real-time. Keberhasilan ini sekaligus membuktikan bahwa pendekatan sederhana berbasis teknologi rendah (*low-cost technology*) dapat memberikan dampak besar jika diimplementasikan secara konsisten dan disertai komitmen seluruh pihak.

Lebih dari sekadar alat evaluasi, aktualisasi ini juga mendorong perubahan budaya kerja menuju pola yang lebih profesional dan adaptif. Melalui integrasi antara pelaksanaan tugas lapangan dan pengelolaan data digital, tim protokol menunjukkan penerapan nyata dari prinsip SMART ASN, yaitu bekerja berbasis data, responsif terhadap umpan balik, serta terus berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Implementasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan dalam jangka pendek, tetapi juga membuka peluang replikasi dan pengembangan lebih luas ke unit layanan lainnya. Dengan demikian, aktualisasi ini telah memberikan kontribusi strategis dalam memperkuat citra DPR RI sebagai lembaga yang modern, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

B. Saran

Agar implementasi ini dapat memberikan hasil yang lebih optimal dan berkelanjutan, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan antara lain:

1. Meningkatkan tingkat partisipasi responden melalui strategi reminder berkala, pendekatan personal oleh petugas layanan, atau integrasi form ke dalam alur kerja rutin (misalnya diberikan otomatis setelah pelayanan selesai).

2. Menyempurnakan form secara berkala dengan menambahkan fitur kategorisasi keluhan atau indikator tambahan sesuai kebutuhan analisis.
3. Membuat dashboard visualisasi data agar pimpinan dapat memantau tren kepuasan secara cepat dan informatif.
4. Menjadikan form ini sebagai SOP wajib pasca pelayanan, sehingga pengumpulan data menjadi sistematis dan berkelanjutan.
5. Mendorong replikasi sistem ini ke unit layanan lain di lingkungan Setjen DPR RI sebagai model praktik baik dalam pengelolaan kepuasan dan pengaduan.

Dengan penguatan pada aspek keberlanjutan serta dukungan kelembagaan yang lebih luas, aktualisasi ini berpotensi menjadi fondasi penting dalam membangun layanan keprotokolan DPR RI yang modern, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara (2023). tersedia pada: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/269470/uu-no-20-tahun-2023>
- Undang-Undang No 9 tahun 2010 tentang Keprotokolan (2010). Tersedia pada : <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38549/uu-no-9-tahun-2010>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009). Tersedia pada : <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Peraturan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Tersedia pada : https://berkas.dpr.go.id/jdih/document/peraturan_sekjen/2021persekjendpr006.pdf
- Peraturan tata tertib DPR RI Pasal 192 Ayat 1-4 tentang Hak Keprotokolan Pimpinan dan Anggota dibandara. Tersedia pada : <https://berkas.dpr.go.id/setjen/dokumen/reformasi-birokrasi-Agen-Perubahan-Rencana-Aksi-Agen-Perubahan-Biro-Protokol-dan-Humas-1630657462.pdf>
- LKJ Biro Protokol dan Humas Tahun 2024 . Tersedia pada : <https://berkas.dpr.go.id/setjen/dokumen/reformasi-birokrasi-Deputi-Persidangan-LKJ-Biro-Protokol-Humas-Tahun-2024-1754292670.pdf>
- Laporan Kinerja Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat Tahun 2023. Tersedia pada : <https://berkas.dpr.go.id/setjen/dokumen/reformasi-birokrasi-Deputi-Persidangan-LKj-Biro-Protokol-dan-Humas-2023-1709085257.pdf>
- Livaya.Giva.(2024). Laporan Aktualisasi Pemanfaatan Fitur Autocorrect Pada Microsoft Word Sebagai Pintasan Frasa Dan Kalimat Untuk Menyusun Transkrip Rapat Di Bagian Risalah. Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Seminar Rancangan Aktualisasi



Lampiran 2 Penjelasan Kemampuan Peserta dalam Membuat Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS

Formulir 9

PENJELASAN KEMAMPUAN PESERTA DALAM MEMBUAT RANCANGAN AKTUALISASI PELATIHAN DASAR CPNS

Nama Peserta : Jenny Dwi Pratiwi Ramdhan, A.Md.Li
Jabatan : Pengelola Keprotokolan
Instansi : Setjen DPR RI
Tempat Aktualisasi : Bandara Soekarno Hatta

Saya menilai peserta Pelatihan Dasar Calon PNS tersebut:

Mampu

Membuat rancangan aktualisasi subansi mata Pelatihan Dasar CPNS dalam menyelesaikan isu yang telah ditetapkan, dengan penjelasan sebagai berikut:

Peserta mampu mengidentifikasi dan menjelaskan isu dalam seminar rancangan aktualisasi sebelumnya dengan menjelaskan secara baik dan terstruktur serta menunjukkan pemahaman yang cukup. Selanjutnya peserta juga akan menyusun rencana tindakan terhadap isu yang akan diangkat dalam bentuk realisasi dan solusi pada isu tersebut.

Jakarta, 30 Agustus 2025

Mentor,



Henry Rinaldo Silangi
NIP. 197 10 31 520 25 21 1008

Lampiran 3 Formulir Alat Bantu Mentoring Rancangan Aktualisasi

FORMULIR ALAT BANTU MENTORING RANCANGAN AKTUALISASI		
Nama	: Jenny Dwi Pratiwi Ramdhan, A.Md.Li	
NIP	: 199806172025062005	
Unit Kerja	: Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	
Jabatan	: Pengelola Keprotokolan	
Isu Kegiatan	: Belum adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus untuk Pelayanan Protokol Bandara	
Gagasan Pemecahan Isu	: Implementasi Sistem Pengaduan Berbasis Digital untuk Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta	
Kegiatan 1 : Pembuatan form dan sosialisasi mengenai manfaat penggunaan fitur Form Sederhana (Form) untuk pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta		
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Tanda Tangan / Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan : 1. Diskusi dan koordinasi dengan mentor terkait isu dan manfaat terhadap dari Form kepuasan dan keluhan pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta 2. Pembuatan Form Penilaian sederhana dari Microsoft Form Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu : Penerapan hasil catatan ke form yang akan digunakan dan pembuatan form penilaian Keterkaitan dengan Subtansi Mata Pelatihan : 1. Akuntabel: Dengan melibatkan mentor dalam diskusi, proses ini menjadi lebih transparan dan setiap	- Pembuatan form penilaian dengan simple dan tidak terlalu banyak poin - Menambahkan beberapa poin seperti nomer anggota, jabatan anggota, dan poinnya dari range 5 menjadi 10	
Keputusan yang diambil dapat dipertanggung jawabkan 2. Kompeten: dalam konteks pembuatan g-form dianggap sebagai ASN yang mampu merancang sistem sederhana tapi efektif 3. Berorientasi pelayanan: perencanaan ini dilakukan untuk memaksimalkan pelayanan		
Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi: - Manajemen Inovasi ASN → penerapan teknologi sederhana untuk efektivitas kerja; (UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 63 terkait dengan digitalisasi) - SMART ASN → penggunaan digitalisasi sebagai pemaksimalan hospitality dalam pelayanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta		
Penguatan Nilai Berakhlak : Akuntabel, Kompeten dan Berorientasi Pelayanan		

FORMULIR ALAT BANTU MENTORING RANCANGAN AKTUALISASI

Nama : Jenny Dwi Pratiwi Ramdhan, A.Md.Li
 NIP : 199806172025062005
 Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
 Jabatan : Pengelola Keprotokolan
 Isu Kegiatan : Belum adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus untuk Pelayanan Protokol Bandara
 Gagasan Pemecahan Isu : Implementasi Sistem Pengaduan Berbasis Digital untuk Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta

Kegiatan 2 : Implementasi form kepuasan dan keluhan pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Tanda Tangan / Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan : 1. Diskusi dengan mentor dan coach terkait finalisasi form dan sosialisasi kepada rekan kerja Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu : Finalisasi dari form yang sudah dibuat untuk di sosialisasikan dan diimplementasikan Keterkaitan dengan Subtansi Mata Pelatihan : 1. Kolaboratif : Melibatkan rekan kerja sebagai pendukung dalam pengimplentasian kepuasan dan perbaikan pelayanan keprotokolan 2. Loyal : Membantu dalam perbaikan pelayanan protokol Bandara Soekarno Hatta	Tidak ada catatan dan acc untuk di sosialisasikan dan diimplementasikan	

3. **Harmonis** : Bekerja sama dengan rekan kerja

Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi:

- **Manajemen Kinerja ASN** → Kegiatan ini menerapkan asas Manajemen ASN yakni profesionalitas dan akuntabilitas, dengan dapat mengelola sumber daya informasi secara efisien dan efektif, serta bertanggung jawab atas penggunaan teknologi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan baik (Pasal 2 UU No. 20/2023)
- **SMART ASN** → membangun sistem kerja berkelanjutan berbasis data yang menghubungkan dengan Penguasaan IT

Penguatan Nilai Berakhlak :
 Kolaboratif, Loyal dan Harmoni



FORMULIR ALAT BANTU MENTORING RANCANGAN AKTUALISASI

Nama : Jenny Dwi Pratiwi Ramdhan, A.Md.Li
 NIP : 199806172025062005
 Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
 Jabatan : Pengelola Keprotokolan
 Isu Kegiatan : Belum adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus untuk Pelayanan Protokol Bandara
 Gagasan Pemecahan Isu : Implementasi Sistem Pengaduan Berbasis Digital untuk Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta

Kegiatan 3 : Integrasi Microsoft Forms dengan Microsoft Sheets untuk pengelolaan data kepuasan dan keluhan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Tanda Tangan / Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan : 1. Diskusi dengan mentor terkait dengan hasil dari form dan melakukan analisis berkala Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu : Database terpusat otomatis dari input Microsoft Forms yang dijadikan Microsoft Sheets dan sistem terorganisir Keterkaitan dengan Subtansi Mata Pelatihan : 1. Adaptif : Melakukan perubahan terhadap sistem yang lebih realtime 2. Kolaboratif : diskusi dengan mentor untuk menemukan hasil yang efektif untuk kedepannya	Terus dipantau bagaimana penilaiannya	

Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi:

- **Manajemen Data ASN** → Keterkaitan *Mengelola dan menganalisis hasil dari pengaduan* dengan UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 30 dan 63 terkait dengan digitalisasi ASN yang menjadi dasar perbaikan layanan;
- **SMART ASN** → mendukung efisiensi, integrasi, dan otomatisasi kerja ASN

Penguatan Nilai Berakhlak :
 Adaptif dan Kolaboratif



FORMULIR ALAT BANTU MENTORING RANCANGAN AKTUALISASI

Nama : Jenny Dwi Pratiwi Ramdhan, A.Md.Li
 NIP : 199806172025062005
 Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
 Jabatan : Pengelola Keprotokolan
 Isu Kegiatan : Belum adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus untuk Pelayanan Protokol Bandara
 Gagasan Pemecahan Isu : Implementasi Sistem Pengaduan Berbasis Digital untuk Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta

Kegiatan 4 : Evaluasi & Perbaikan dari Microsoft Forms dan Layanan Keprotokolan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Tanda Tangan / Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan : 1. Melakukan analisis berkala, membuat laporan hasil dan berdiskusi dengan mentor dan coach terkait dengan hasil dari form pengaduan Output Kegiatan terhadap Pemecahan Isu : Data terdokumentasi dengan baik dan tindak lanjut dengan hasil Keterkaitan dengan Subtansi Mata Pelatihan : 1. Akuntabel : hasil dari ini meningkatkan transparansi perubahan pelayanan protokol Bandara Soekarno Hatta 2. Kompeten : Menyusun laporan dengan tepat dan berdasarkan fakta	Tidak ada catatan, dan hasilnya memuaskan	

Kontribusi terhadap Visi-Misi Organisasi : - Manajemen Data ASN → Keterkaitan <i>Evaluasi dari hasil pengaduan</i> dengan UU Nomor 20 tahun 2023 pasal 40-44 yang menggaris bawahi terkait dengan pengelolaan kinerja ASN agar kerja bisa lebih fleksibel dan kolaboratif untuk pemenuhan dan pengembangan kinerja ASN - SMART ASN → pengambilan keputusan berbasis data dan transparan		
Penguatan Nilai Berakhlak : Akuntabel dan Kompeten		

Link form : <https://drive.google.com/file/d/1rmov363iX3XASkyWX0EwISQYjYvG-oH6/view?usp=sharing>

Lampiran 4 Formulir Alat Bantu Coaching Rancangan Aktualisasi

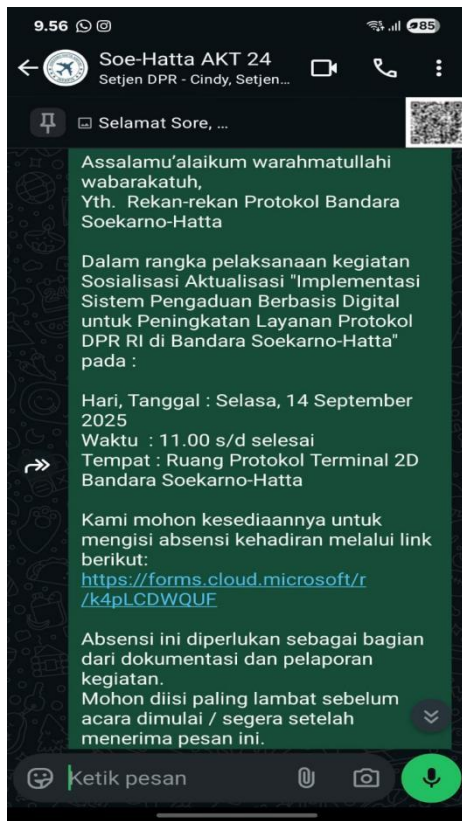
FORMULIR ALAT BANTU COACHING RANCANGAN AKTUALISASI

Nama : Jenny Dwi Pratiwi Ramdhan, A.Md.Li
 NIP : 199806172025062005
 Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
 Nama Coach : Hartawan Syarif, S.Pd, M.Pd

No	Tanggal Bimbingan	Isu yang dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan / Paraf Coach
1.	Kamis, 4 September 2025	Diskusi dan koordinasi dengan mentor terkait isu dan manfaat terhadap dari Form kuesioner dan kompleks pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta	Online	Buat kalender pengantar di form dan kata-kata untuk pengiriman pesan saat masa implementasi	
2.	Senin, 8 September 2025	Diskusi dengan mentor dan coach terkait finalisasi form dan sosialisasi kepada rekan kerja	Online	Ok, ayo untuk diimplementasi	
3.	Rabu, 15 Oktober 2025	Berdiskusi dengan mentor dan coach terkait dengan hasil dari form pengaduan	Online	Hasil sudah cukup bagus, revisi sesuai catatan	

Link Form : <https://drive.google.com/file/d/1rmov363iX3XASkyWX0EwISQYjYvG-oH6/view?usp=sharing>

Lampiran 5 Undangan Sosialisasi Menjelaskan Implementasi Form



Lampiran 6 Absensi Kehadiran Rekan Kerja Di Sosialisasi

A screenshot of a Microsoft Forms survey titled 'ABSEN KEHADIRAN PESERTA SOSIALISASI'. The form is displayed on a mobile device. It includes an introductory paragraph: 'Ketika Anda mengirimkan formulir ini, itu tidak akan secara otomatis mengumpulkan detail Anda seperti nama dan alamat email kecuali Anda memberikannya sendiri.' followed by a note '* Wajib diisi'. The form has three numbered sections: '1. Nama Lengkap *' with a text input field containing 'Masukkan jawaban Anda'; '2. NIP *' with a text input field containing 'Masukkan jawaban Anda'; and '3. Unit Kerja *' with a radio button selection for 'Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat' and a dropdown menu. The bottom of the screen shows the mobile device's navigation bar.

Link absen : <https://forms.cloud.microsoft/r/k4pLCDWQUF>

ABSEN KEHADIRAN PESERTA SOSIALISASI

File Edit Tampilan Sisipan Format Data Alat Bantuan

Menu 100% \$ % .00 123 Default... 11 + B I U A

J15

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	ID	Nama Lengkap	NIP	Unit Kerja	Jabatan	Status Kehadiran							
2	1	Cindy Puspita	199512202025062001	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Penata Keprotokolan	Hadir							
3	2	Helsa Silvia	200006092025062003	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Izin							
4	3	ELA FATIYAH SALMA	199603202025062001	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
5	4	Ika Sri Utami	199810202025062003	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
6	5	Eva Herawati	199610202025062003	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
7	6	REGINA ROMA DINI, A.Md	200111242025062003	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
8	7	YUNIAS NANDA SEJAHTRA	199706092025062002	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Penata Keprotokolan	Hadir							
9	8	ANDIKA PRATAMA, A.Md.I	199802052025061003	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
10	9	ANNISHA LUCYIA NINGSIH	199708172025062008	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
11	10	ANGGI SATHIA KURNIAWA	199804142025062002	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
12	11	MELISA BUANA PUTRI, S.H	199305162025062002	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Penata Keprotokolan	Hadir							
13	12	REGIANA GHANIYU AKBAR	199503222025061002	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
14	13	AGNIA ISNI NABILA, A.Md	200008192025062004	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
15	14	GILANG AJI SATHIA, A.Md	199702102025061003	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
16	15	ANNETA SARASWATI, S.Hu	199212102025062001	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Penata Keprotokolan	Hadir							
17	16	AGUSTIN HUKMA SHABIYI	199908172025062003	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
18	17	MUHAMMAD FIKRI, A.Md	200002222025061002	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
19	18	MAZHELA HANUM F, A.M	200203202025062001	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
20	19	MARIYANA AZHAR WATI, I	200103102025062002	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
21	20	MELATI TIO MINDO TAMPI	200305282025062002	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
22	21	YOSEPHIN AGATHA MARG	199801102025062002	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
23	22	MEGA OKCTAVIAH, A.Md	200106302025062004	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
24	23	ROSANNA MEI KOSTA RITC	199805312025062003	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	Pengelola Keprotokolan	Hadir							
25													
26													
27													
28													
29													
30													
31													

Link data absen :

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GAWmUyRpTqMsdmqXV6yO2I3ta9U34d5D/edit?usp=sharing&ouid=102261235815039621933&rtpof=true&sd=true>

Lampiran 7 Laporan Singkat Sosialisasi Aktualisasi terkait dengan Form Penilaian

LAPORAN SINGKAT KEGIATAN SOSIALISASI

1. Pendahuluan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan keprotokolan bagi Anggota DPR RI di Bandan Soekarno-Hatta, dilakukan kegiatan sosialisasi implementasi sistem pengaduan berbasis digital sebagai bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik. Sistem ini dikembangkan untuk menciptakan mekanisme pelaporan yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien, menggantikan pola komunikasi konvensional yang selama ini masih dilakukan secara lisan atau melalui pesan instan.

Melalui pemanfaatan platform digital seperti Microsoft Forms atau Google Forms, sistem ini memungkinkan setiap masukan, keluhan, maupun apresiasi terhadap layanan protokol dapat tercatat secara otomatis dan terdokumentasi dengan baik. Data yang terkumpul akan diolah secara berkala sebagai bahan evaluasi kinerja dan dasar pengambilan keputusan berbasis data (data-driven decision making). Dengan demikian, sistem pengaduan ini tidak hanya mempermudah proses pelaporan, tetapi juga menjadi alat monitoring berkelanjutan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan, profesionalitas ASN, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

2. Tujuan Utama

Tujuan dari sosialisasi ini memiliki 3 poin utama yaitu :

1. Mensosialisasikan mekanisme penggunaan Form Pengaduan Digital.
2. Meningkatkan pemahaman petugas terhadap sistem pelaporan berbasis data.
3. Menumbuhkan budaya kerja yang transparan, responsif, dan akuntabel.

3. Hasil Sosialisasi

Sosialisasi ini dihadiri oleh 22 orang petugas Protokol DPR RI yang bertugas di Bandan Soekarno-Hatta, dan menghasilkan beberapa poin penting sebagai hasil dari kegiatan sosialisasi yang telah dilaksanakan.

1. Penerapan Sistem Pengaduan Digital.
 - a. Pengaduan dan masukan dari pengguna layanan akan disampaikan melalui form digital yang terhubung dengan basis data internal.
 - b. Data yang masuk akan di gunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan.
2. Mekanisme Tindak Lanjut dan Monitoring.
 - a. Tim Protokol melakukan analisis berkala terhadap laporan yang diterima.
 - b. Hasil analisis disusun dalam bentuk laporan evaluasi berkala untuk pimpinan.
3. Komitmen Bersama.
 - a. Seluruh peserta mendukung pelaksanaan sistem ini sebagai langkah menuju pelayanan publik yang efisien, akuntabel, dan modern.
 - b. Ditekankan pentingnya disiplin dalam penginputan data serta komunikasi aktif antarpetugas.

4. Kesimpulan

Sosialisasi berjalan dengan lancar dan mendapat respons positif dari peserta. Diharapkan implementasi sistem pengaduan berbasis digital ini dapat menjadi sarana peningkatan kualitas layanan keprotokolan melalui pengolahan data yang lebih terukur, transparan, dan berkelanjutan.

Link laporan singkat : https://drive.google.com/file/d/1O_QGANlrKBaj9aGNhykaEJnsUG-2Iz3H/view?usp=sharing

The image displays three sequential screenshots of a mobile application interface for 'forms.cloud.microsoft'. The app is running on an Android device, as indicated by the status bar at the top showing the time 13:48, signal strength, and battery level at 63%.

Screenshot 1 (Left): The app's main screen features a dark red header with the title 'PELAYANAN KEPROTOKOLAN BANDARA SOEKARNO-HATTA' in white. Below the header, a white text block reads: 'Form kepuasan dan Pengaduan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta'. A note in Indonesian states: 'Ketika Anda mengirimkan formulir ini, itu tidak akan secara otomatis mengumpulkan detail Anda seperti nama dan alamat email kecuali Anda memberikannya sendiri.' Below this, a red asterisk indicates a required field: '* Wajib diisi'. The first question, '1. Nama *', is followed by a text input field labeled 'Masukkan jawaban Anda'.

Screenshot 2 (Middle): This screen shows questions 4 through 7. Question 4 is '4. Jabatan *' with a text input field. Question 5 is '5. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketepatan waktu layanan protokol?Beri Bintang 1-10 *', followed by ten star icons. Question 6 is '6. Bagaimana keramahan dan sikap petugas protokol?Beri Bintang 1-10 *', also followed by ten star icons. Question 7 is '7. Secara keseluruhan, bagaimana kualitas layanan protokol DPR RI di bandara?Beri Bintang 1-10 *', followed by ten star icons.

Screenshot 3 (Right): This screen shows questions 8 and 9. Question 8 is '8. Apa kendala atau keluhan yang Anda alami? *', followed by a text input field. Question 9 is '9. Saran Anda untuk peningkatan layanan? *', followed by a text input field.

Lampiran 9 Laporan Sederhana Dari Hasil Form Penilaian Sistem Pengaduan Berbasis Digital Untuk Peningkatan Layanan Protokol DPR RI Di Bandara Soekarno-Hatta

Format Painter Paste ▾

Normal Heading ▾ Find and Replace ▾ Select ▾ ABC ▾

Text in Malay is not being checked. Do you want to add it as a proofing language? Add Don't remind me again X

Hasil Penilaian Pelayanan Keprotokolan di Bandara Soekarno Hatta

No	Nama	Nomer Anggota	Komis	Jabatan	Bagaimana penilaian Anda terhadap ketepatan waktu layanan protokol? Beri Bintang 1-10	Bagaimana keramahan dan sikap petugas protokol? Beri Bintang 1-10	Secara keseluruhan, bagaimana kualitas layanan protokol DPR RI di bandara? Beri Bintang 1-10	Apa kendala atau keluhan yang Anda alami?	Saran Anda untuk peningkatan layanan?
1	Lale syifaan nufus	A-136-03	VIII	Anggota	7	8	7	Tidak bisa mendapatkan seat paling depan	Kedepan nya lebih perhatian seat untuk anggota dewan
2	H.M Nasim Khan	A-43	Komis VI	Anggota DPR RI	9	9	9	-	Semoga lebih Baik
3	Oktia Maulana	441	7	Staff	9	8	9	Kendala yg dialami staf tdk bisa dibantu ketika pergi tidak bersamaan dgn Anggota	Staf Anggota bisa dibantu oleh protokol ketika pergi tdk bersama dgn anggota
4	Pramudya Pinky K	-	BALEG	Protokol BALEG	9	9	9	Tidak ada	Sudah cukup bagus, namun kemarin dpt komplain karna ada kursi dr salah seorang yg dipindah. Tp sudah terselesaikan
				Kapoksi					

Page: 1/8 Words: 1648 AI Spell Check 80%

Laporan Minggu ke 2



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 : Jerry Dwi Pratiwi Ramdhan
NIP : 199806172025062005
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Isi : Dalam adanya Sistem Pelaporan dan Pengakuan Khusus untuk Pelayanan Protokol Bandara
Gagasan : Implementasi Sistem Pengakuan Berbasis Digital untuk Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Diskusi dengan mentor dan coach terkait finalisasi form dan sosialisasi kepada rekan kerja	Coaching finalisasi form : https://drive.google.com/file/d/1gXII-m2Pw1BwQJ_Kk4kZQJHDAy25aC5v3v3w/view?usp=sharing Mentoring Finalisasi form : https://drive.google.com/file/d/1A_HVWk70paq45ZNT4c4G1ezC7E6r30N3y3v3w/view?usp=sharing
2.	Sosialisasi terhadap rekan kerja terkait dengan penggunaan Form kepastian dan kelengkapan pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta	https://drive.google.com/file/d/1Cxb0WFEb3yey_c0fW4y1M1HM7Cqk-V4j3w/view?usp=sharing
3.	Pengimplementasian form kepastian dan kelengkapan pelayanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta melalui Whatsapp dengan share link atau QR Code	https://drive.google.com/file/d/15p9JknZNOGvF4BwXCaXOORzhrM6V3v3w/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1yID0S5oK8Z3H1B96hBUx3ZL4s3U1ckJ4j3w/view?usp=sharing



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

Jakarta, 18 September 2025

Coach

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

Mentor

Harry Rinaldo Siliangit
NIP. 197103152025211008

Keterangan :

* untuk minggu harus ditulis sesuai urutannya

**Bukti dukung dapat berupa foto atau tautan link

Laporan Minggu ke 3



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 : Jerry Dwi Pratiwi Ramdhan
NIP : 199806172025062005
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Isi : Dalam adanya Sistem Pelaporan dan Pengakuan Khusus untuk Pelayanan Protokol Bandara
Gagasan : Implementasi Sistem Pengakuan Berbasis Digital untuk Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Menghubungkan hasil scan Microsoft Forms secara otomatis ke Microsoft Share, membuat struktur database, dan menyiapkan mekanisme analisis terdistribusi	Menghubungkan hasil microsoft form ke excel terkait dengan hasil penilaian : PELAYANAN KEPROTOKOLAN BANDARA SOER-APRO-BUT3-5135
2.	Diskusi dengan mentor terkait dengan hasil dari form dan melakukan analisis berkala	Mentoring dengan mentor terkait dengan hasil form : https://drive.google.com/file/d/1MantoringCoachBoXIIU-m3H16at0agk3v3w/view?usp=sharing

Coach

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

Jakarta, 02 September 2025

Mentor

Harry Rinaldo Siliangit
NIP. 197103152025211008

Laporan Minggu ke 4



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

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke-4

Nama : Jerry Dwi Pratiwi Ramdhan
 NIP : 199806172025062005
 Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
 Ibu : Badan adanya Sistem Pelaporan dan Pengaduan Khusus untuk Pelayanan Protokol Bandara
 Gagasan : Implementasi Sistem Pengaduan Berbasis Digital untuk Peningkatan Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta

No.	Kegiatan	Bukti Dokumen**
1.	Melakukan analisis berkala terhadap data yang masuk di Microsoft Form, menyusun laporan evaluasi, dan melaksanakan perbaikan berdasarkan perkembangan untuk layanan keprotokolan	https://drive.google.com/file/d/1vKc669V0G0C0uEsh66BNvJb0uShgVwv0ag/view?usp=sharing
2.	Membuat laporan hasil sebagai bahan evaluasi layanan keprotokolan	https://drive.google.com/file/d/1A7a76R75T0R0u26Bk566uY3a61T30a5K_gvZuon3ag/view?usp=sharing
3.	Berdiskusi dengan mentor dan coach terkait dengan hasil dari form pengaduan	Monitoring : https://drive.google.com/file/d/1vKc669V0G0C0uEsh66BNvJb0uShgVwv0ag/view?usp=sharing Coaching : https://drive.google.com/file/d/1vKc669V0G0C0uEsh66BNvJb0uShgVwv0ag/view?usp=sharing

Coach

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

Jakarta, 15 September 2025
 Mengetahui,
 Mentor

Herry Ronaldo Silangit
 NIP. 197103152025211008

Lampiran 11 Laporan Pelaksanaan Rancangan Aksi Bela Negara

RENCANA AKSI BELA NEGARA PESERTA PELATIHAN CPNS TAHUN 2025

Angkatan : XV
 Nama : Jerry Dwi Pratiwi Ramdhan
 Instansi/Unit Kerja : Biro Protokol dan Humas
 Nama Mentor : Herry Ronaldo Silangit
 Jabatan Mentor : Operator Layanan Operasional
 Nilai dari Mentor : 95

No	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf / Ttd Mentor
1	Cinta Tanah Air	Menghargai dan menggunakan produk dalam negeri	Belanja di pasar tradisional untuk membantu perekonomian lokal	Pasar tradisional	Kondisional		
			Menggunakan produk lokal untuk bekerja	Bandara Soekarno Hatta	Hari Kerja		

		2	Mencintai, menjaga dan melestarikan lingkungan hidup	Menghemat energi yaitu listrik ketika sedang tidak digunakan	Kosan	Setiap Hari		
				Membuang sampah pada tempatnya	Dimanapun	Setiap Hari		
		1	menjalankan hak dan kewajiban sebagai warga	berangkat kerja ke kantor tepat waktu	Bandan Soekarno Hatta	Hari Kerja		

2	Sadar berbangsa dan bernegara	1	negara yang telah diatur oleh undang-undang	Menggunakan helm, masker, sepatu dan tidak main gadget selama berkendara	Dijalan Umum	Setiap Saat		
		2	Menghargai dan menghormati keanekaragaman suku, agama, ras dan antar golongan	Menghargai teman yang berbeda agama ketika sedang melakukan ritual sebelum makan	Kantin	Kondisional		
				Tidak membedakan teman saat bekerja, belajar, atau bergaul	Bandan Soekarno Hatta	Hari Kerja		

3	Setia kepada Pancasila	1	Mengamalkan nilai-nilai Pancasila dalam kehidupan sehari-hari	Beribadah sesuai agama yang di anut	Dimanapun	5 Waktu		
				Berdoa sebelum dan sesudah melakukan aktivitas	Dimanapun	Setiap saat		
		2	Menjadikan Pancasila sebagai pemersatu bangsa	Membagikan makanan kepada teman kantor	Bandara Soekarno Hatta	Saat ada makanan lebih		

4	Rela Berkorban untuk Bangsa dan	1	Mendahulukan kepentingan bangsa dan negara daripada kepentingan pribadi dan golongan	Membantu teman dalam pekerjaan jika mengalami kesulitan	Bandara Soekarno Hatta	Kondisional		
				Menyisihkan sebagian uang jajan/gaji untuk donasi	Dimanapun	Kondisional		
		2		Mengalah dalam hal kecil demi kebaikan bersama	Dimanapun	Kondisional		

4	untuk bangsa dan Negara		Bekerja dengan bersungguh sungguh	Bandara Soekarno Hatta	hari kerja			
		2	Bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk kemajuan bangsa dan negara	Terus mengembangkan ilmu untuk diri sendiri	Dimanapun	Waktu Luang		
			Senantiasa memelihara jiwa	Berolahraga	Disekitar kosan	Hari Libur		

5	Kemampuan Awal Bela Negara	1	dan raga	menonton tonjolan edukasi mengenai cara mengelola stress	Kosan	Waktu Luang		
		2	Senantiasa menjaga kesehatan	Meminum vitamin	Kosan	Setiap Hari		
				Makan-makanan teratur dan bersih	Dimanapun	Setiap Hari		

Link file RABN : https://drive.google.com/file/d/1u8mY_vFrL2EXqGmpwX6FFO_Qu-KoM7_q/view?usp=sharing

Lampiran 12 Video Testimoni Pimpinan dan stakeholder

Link : https://drive.google.com/file/d/1OzLA60KImllujnseXXEPY0C4_0AE3UNC/view?usp=drive_link

Lampiran 13 Final Coaching



Lampiran 14 Lembar Penilaian Atasan Langsung