

LAPORAN AKTUALISASI

PEMBUATAN MEKANISME UMPAN BALIK ATAU *FEEDBACK* DARI PENGGUNA LAYANAN PROTOKOL DPR RI DI BANDARA SOEKARNO HATTA



Disusun oleh:

Nama : Muhammad Fikri, A.Md. Par.
NIP : 200002222025061002
Unit Kerja : Biro Protokol dan Humas
Jabatan : Pengelola Keprotokolan

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

LEMBAR PENGESAHAN /PERSETUJUAN

PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN III

SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI

ANGKATAN XIV TAHUN 2025

Nama : Muhammad Fikri
NIP : 200002222025061002
Unit Kerja : Biro Protokol dan Humas Jabatan
: Pengelola Keprotokolan

Telah diseminarkan Rancangan Aktualisasi pada

Tanggal.../bulan.../2025

Mengetahui, Coach



Emi Rahmawati, S.H., M., M.H.
NIP. 199403222020122001

Menyetujui Mentor



Cahyo Bayu Aji
NIP.198904172025211047

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN AKTUALISASI

PEMBUATAN MEKANISME UMPAN BALIK ATAU *FEEDBACK*

DARI PENGGUNA LAYANAN PROTOKOL DPR RI

DI BANDARA SOEKARNO HATTA

Nama : Muhammad Fikri

NIP : 200002222025061002

Unit Kerja : Biro Protokol dan Humas

Jabatan : Pengelola Keprotokolan

Telah diseminarkan Rancangan Aktualisasi pada

Tanggal.../bulan.../2025

Mengetahui, Coach



Emi Rahmawati, S.H., M., M.H.
NIP. 199403222020122001

Menyetujui Mentor



Cahyo Bayu Aji
NIP.19890417202521104

Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil ini dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi kelulusan Pelatihan Dasar CPNS di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, sekaligus sebagai bentuk implementasi nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dan peran ASN dalam mendukung terwujudnya SMART Governance.

Proses penyusunan rancangan ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta kerja sama berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kepala Sekretariat Jenderal DPR RI yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti Pelatihan Dasar CPNS.
2. Pengampu Mata Pelatihan, Coach, dan Mentor yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses aktualisasi.
3. Rekan-rekan sejawat di Bagian Protokol yang senantiasa memberikan dukungan, masukan, dan kerja sama.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah membantu dalam kelancaran kegiatan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pengembangan kompetensi ASN, khususnya dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

Bandara Soekarno Hatta, 13 Agustus 2025

Muhammad Fikri

DAFTAR ISI

LAPORAN AKTUALISASI	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan.....	2
D. Manfaat	3
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN.....	4
A. Visi dan Misi Unit Kerja	4
B. Struktur Organisasi	4
C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta	4
D. Struktur Unit kerja	5
E. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta	5
BAB III PENETAPAN ISU PRIORITAS.....	8
A. Identifikasi Isu.....	8
1. Isu Ke-1.....	11
2. Isu Ke-2.....	12
3. Isu Ke-3.....	13
B. Penetapan Isu Prioritas	14
1. Teknik Analisis Isu.....	14
2. Pemilihan Isu Prioritas	16
C. Penentuan Penyebab Terjadinya Isu	18
D. Gagasan Pemecahan Isu	19
BAB IV RANCANGAN AKTUALISASI.....	20

A. Matrix Rancangan Aktualisasi	20
B. Stakeholder	23
C. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala	23
D. Analisis Dampak	23
E. Jadwal Rencana Kegiatan	24
BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI	26
A. Jadwal kegiatan Aktualisasi	27
B. Penjelasan Tahapan Kegiatan	28
C. Stake Holder	37
D. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala	39
E. Analisis Dampak	40
BAB VI PENUTUP	41
A. Simpulan	41
B. Saran	41
Daftar Pustaka	43
Lampiran	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rumusan Isu	10
Tabel 3.2 Kriteria <i>Urgency</i>	14
Tabel 3.3 Kriteria <i>Seriousness</i>	15
Tabel 3.4 Kriteria <i>Growth</i>	16
Tabel 3.5 Matrik pemilihan isu prioritas dengan teknik tapisan isu USG.....	16
Tabel 4.1 Matrik rancangan aktualisasi pelatihan dasar CPNS.....	21
Tabel 4.2 Matrik jadwal rencana kegiatan aktualisasi.....	24
Tabel 5.1 Matrik Jadwal Realisasi Pelaksanaan Kegiatan Aktualisasi	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	5
Gambar 3.1 Bukti Masih ada kebingungan pada saat tugas	12
Gambar 3.2 Bukti masih ada kontak terpadu	13
Gambar 3.3 Bukti beum adanya pemberian <i>Feedback</i>	14
Gambar 3.4 Analisis menggunakan metode <i>fishbone</i>	14
Gambar 3.5 Analisis menggunakan metode <i>fishbone</i>	18
Gambar 5.1 Diskusi dengan mentor	29
Gambar 5.2 Matrik pemilihan isu prioritas.....	29
Gambar 5.3 Analisis menggunakan metode <i>fishbone</i>	31
Gambar 5.4 Menentukan indikator-indikator pelayanan protokol yang relevan	32
Gambar 5.5 QR Code dan Google Form.....	32
Gambar 5.6 Koordinasi dengan atasan dan Stake Holder	34
Gambar 5.7 Bukti Penyebaran informasi via WhatsApp ke pengguna layanan	35
Gambar 5.8 Notulensi & Daftar Hadir	35
Gambar 5.9 Hasil Penyebaran Umpan Balik.....	36
Gambar 5.10 Penyampaian hasil dan rekomendasi kepada mentor	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan Latihan Dasar (Latsar) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kompetensi dan kapasitas ASN dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan regulasi yang berlaku. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, latsar bertujuan untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan ASN dalam menjalankan tugas pemerintahan secara profesional dan efisien. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana diubah dengan PP Nomor 17 Tahun 2020 menegaskan bahwa pengembangan kompetensi ASN merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara terencana, termasuk melalui pendidikan dan pelatihan dasar, agar pegawai dapat bekerja secara efektif sesuai jabatan dan kompetensinya. Sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan publik, Latsar mengedepankan penguatan core values BerAKHLAK dan pengembangan ciri-ciri Smart ASN, yaitu ASN yang memiliki integritas, nasionalisme, profesionalisme, penguasaan teknologi informasi, kemampuan berbahasa asing, jejaring luas, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan. Nilai-nilai tersebut diharapkan menjadi landasan ASN dalam menjalankan tugas, termasuk di lingkungan Unit Protokol Sekretariat Jenderal DPR RI.

Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) merupakan salah satu tahapan penting dalam pembeuntukan aparatur sipil negara yang profesional, berintegritas, dan mampu menjalankan tugas serta fungsinya sesuai ketentuan yang berlaku. Latsar CPNS dirancang untuk membekali peserta dengan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, wawasan kebangsaan, kedudukan dan peran ASN, serta kompetensi teknis yang relevan dengan jabatan.

Sebagai CPNS di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI, penulis mendapatkan penempatan tugas sebagai Protokol yang bertugas di Bandara Soekarno-Hatta. Fungsi ini memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran kegiatan kedinasan Anggota DPR RI, khususnya terkait pelayanan protokoler dalam proses keberangkatan dan kedatangan. Dalam pelaksanaan tugas di lapangan, ditemukan beberapa isu yang memerlukan solusi inovatif dan terukur agar pelayanan dapat berjalan lebih

efektif, efisien, dan sesuai standar.

Beberapa isu utama yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas tersebut antara lain: **keterbatasan panduan tugas bagi CPNS Protokol di Bandara Soekarno–Hatta**, yang mengakibatkan standar kerja belum seragam; **tidak tersedianya data kontak penting terpadu, yang memperlambat proses koordinasi dengan pihak-pihak terkait**; serta **tidak adanya mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol**, yang membuat evaluasi dan peningkatan kualitas layanan belum dapat dilakukan secara optimal. Ketiga isu ini saling berkaitan dan menjadi dasar penyusunan rancangan aktualisasi, sehingga penerapan nilai-nilai ASN BerAKHLAK dan prinsip *Smart Governance* dapat diwujudkan secara nyata dalam mendukung tugas protokoler di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

B. Dasar Hukum

Dalam pembuatan rancangan aktualisasi ini, digunakan beberapa landasan atau dasar hukum yang berkaitan dengan pelaksanaan latihan dasar, tugas, dan fungsi Pengelola Keprotokolan, manajemen ASN, *smart* ASN.

1. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan;
3. Undang Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2020 tentang Manajemen ASN;
5. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2025-2029;
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan ASN;
7. Keputusan Menteri PANRB No. 963 Tahun 2022 tentang Core Values dan Employer Branding ASN “BerAKHLAK”;
8. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 5/K.1/PDP.07/2024 tentang Kurikulum Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.

C. Tujuan

Tujuan pelaksanaan aktualisasi ini adalah:

1. Mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam

2. pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan.
3. Menerapkan prinsip *SMART Governance* dalam mendukung kelancaran pelayanan protokoler Anggota DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta.
4. Memberikan solusi atas permasalahan yang ditemukan di lapangan agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.
5. Mengembangkan kompetensi teknis, manajerial, dan sosial kultural sebagai ASN yang profesional.

D. Manfaat

Adapun manfaat aktualisasi adalah sebagai berikut :

1. Bagi Instansi

- a. Terbangunnya sistem kerja yang lebih tertata dan terdokumentasi;
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, tepat, dan ramah;
- c. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme ASN.

2. Bagi Unit Kerja

- a. Mendapatkan solusi atau inovasi dari permasalahan aktual yang dihadapi;
- b. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses kerja melalui ide perbaikan yang dilaksanakan CPNS.
- c. Memperkuat budaya kerja yang kolaboratif dan berorientasi hasil.

3. Bagi Peserta (CPNS)

- a. Memperkuat pemahaman dan penerapan *core values* ASN (BerAKHLAK) secara nyata di tempat kerja.
- b. Melatih keterampilan problem solving dan pengambilan keputusan berbasis regulasi.
- c. Meningkatkan rasa percaya diri, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam bekerja.
- d. Membeentuk kebiasaan kerja yang terukur, transparan, dan akuntabel.

4. Bagi Masyarakat

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- b. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.
- c. Mendorong partisipasi masyarakat.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN

A. Visi dan Misi Organisasi

Sekretariat Jenderal DPR RI merupakan unsur penunjang DPR, yang berkedudukan sebagai Kesekretariatan Lembaga. Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dinyatakan bahwa Sekretariat Jenderal DPR RI adalah aparatur pemerintah yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan DPR RI. Berdasarkan regulasi terbaru sudah tidak ada visi misi Sekretariat Jenderal DPR RI. Maka dari itu Sekretariat Jenderal DPR RI mendukung tercapainya visi misi DPR RI

B. Visi DPR RI

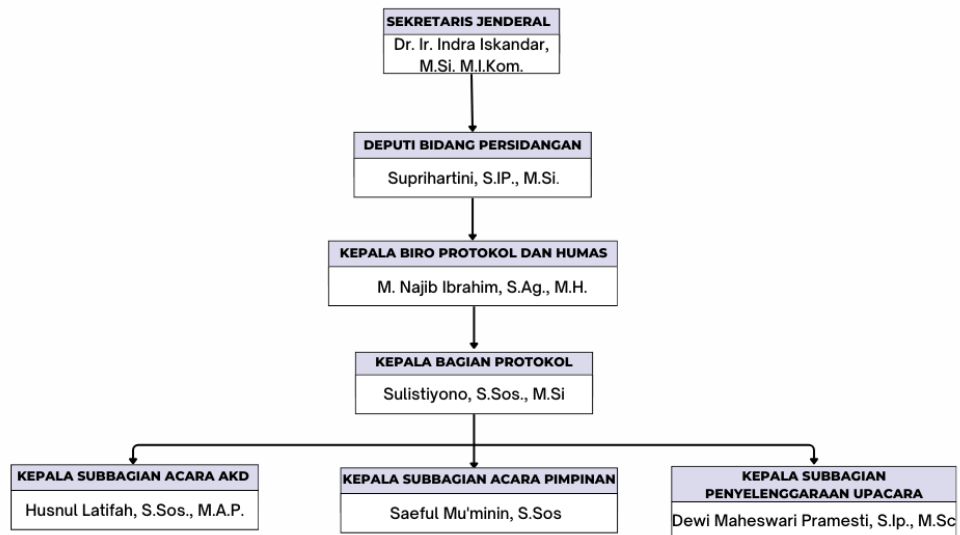
Terwujudnya DPR RI sebagai Pilar Demokrasi Substansial yang Modern, Aspiratif, Responsif, dan Akuntabel menuju Indonesia Emas 2045.

C. 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 rangka kerangka reformasi birokrasi.

D. Struktur Unit Kerja

Berikut ini merupakan gambar struktur unit kerja protokol Sub Bagian Acara Pimpinan DPR RI dan SEKRETARIAT.



Gambar 2.1 Gambar Struktur Organisasi

Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan keprotokolan dan kehumasan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal, serta pengelolaan arsip dan perpustakaan. Adapun Bagian Protokol mempunyai tugas melaksanakan dukungan keprotokolan dalam acara dan upacara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal.

E. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta

Sesuai dengan Persekjen No. 6 Tahun 2021 Pasal 171 ayat 1 tentang tugas pokok dan fungsi Subbagian Acara Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal; Subbagian Penyelenggaraan Upacara DPR RI dan Sekretariat Jenderal mempunyai tugas melakukan dukungan keprotokolan dalam acara Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal.

Berdasarkan PP Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilai Kinerja Pegawai Negeri Sipil disebutkan pada Pasal 1 poin 3 bahwa Sasaran Kinerja Pegawai adalah rencana kinerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS yang harus dicapai setiap tahun. Tugas pokok jabatan Analis Humas dan Protokol sebagai berikut :

1. Menyusun kerangka acuan kerja terkait pelaksanaan kegiatan berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan oleh Kepala Bagian.
2. Menyusun tata urutan acara di dalam penerimaan tamu atau kegiatan upacara dalam kategori acara atau upacara dengan kompleksitas tinggi.
3. Menata tempat acara atau tempat upacara berdasarkan ketentuan keprotokolan untuk kelancaran pelaksanaan acara atau upacara dalam kategori acara atau upacara dengan kompleksitas tinggi.
4. Menjadi koordinator dalam pelaksanaan kegiatan keprotokolan di lingkungan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal, dan Badan Keahlian.
5. Melaksanakan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal terkait pelaksanaan acara atau upacara dalam kategori acara atau upacara dengan kompleksitas tinggi.
6. Melaksanakan tugas sebagai pembawa acara pada acara atau upacara dalam kategori acara atau upacara dengan kompleksitas tinggi.
7. Mengantar dan menjemput Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan tamu dalam acara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal, dan Badan Keahlian berdasarkan perintah atasan agar tepat sampai tujuan dalam kategori acara dengan kompleksitas tinggi.
8. Memandu kunjungan tamu (rombongan) untuk bertemu dengan pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sesuai jadwal yang ditentukan agar kunjungan berjalan lancar.
9. Menyusun laporan jumlah kegiatan penerimaan tamu pada acara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Sekretariat Jenderal, dan Badan Keahlian.
10. Membuat laporan kegiatan sesuai dengan prosedur sebagai laporan kinerja

11. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik lisan maupun tertulis.

Berdasarkan uraian tugas pokok diatas, dan dengan kesepakatan antara penulis dan pejabat penilai maka Sasaran Kinerja Pegawai yang telah disetujui ialah membuat laporan kegiatan sesuai dengan prosedur sebagai laporan kinerja. Membuat laporan tersebut dilaksanakan setiap kegiatan upacara atau acara DPR RI dan Sekretariat Jenderal baik yang berlokasi di DPR RI maupun diluar DPR RI.

BAB III

PENETAPAN ISU PRIORITAS

A. Identifikasi Isu

Di lingkungan kerja Protokol Sekretariat Jenderal DPR RI, khususnya pada pelaksanaan tugas di Bandara Soekarno–Hatta, terdapat beberapa isu strategis yang perlu mendapat perhatian serius karena berpengaruh langsung terhadap kelancaran layanan protokoler kepada Anggota DPR RI.

Isu pertama adalah keterbatasan panduan tugas bagi CPNS Protokol di Bandara Soekarno–Hatta. Ketiadaan pedoman atau standar operasional prosedur yang jelas membuat CPNS sering kali mengalami kesulitan dalam memahami secara menyeluruh deskripsi tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Hal ini berpotensi menimbulkan perbedaan cara kerja antarindividu, ketidakkonsistenan dalam pelayanan.

Isu kedua adalah tidak tersedianya data kontak penting secara terpadu. Dalam pelaksanaan tugas keprotokolan, koordinasi dengan berbagai pihak seperti otoritas bandara, maskapai penerbangan, aparat keamanan, maupun instansi terkait lainnya merupakan kunci utama kelancaran kerja. Namun, ketiadaan database kontak resmi yang mudah diakses dan terintegrasi menyebabkan petugas memerlukan waktu lebih lama untuk mencari nomor atau menghubungi pihak terkait. Kondisi ini dapat menghambat respon cepat dalam situasi mendesak, misalnya ketika terjadi perubahan jadwal penerbangan mendadak, adanya kebutuhan pengawalan khusus, atau penanganan situasi darurat. Akibatnya, efektivitas kerja dan kecepatan layanan menjadi terhambat.

Isu ketiga adalah tidak adanya mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno–Hatta. Tidak adanya saluran formal untuk menerima masukan, saran, maupun keluhan dari Anggota DPR RI sebagai pengguna layanan membuat unit kerja tidak memiliki bahan evaluasi yang memadai. Padahal, umpan balik sangat penting sebagai dasar untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan, serta menjadi acuan dalam menyusun langkah perbaikan yang tepat sasaran. Tanpa adanya evaluasi berbasis feedback, kualitas layanan berpotensi stagnan dan bahkan menurun, yang pada akhirnya dapat memengaruhi citra profesional ASN di mata pengguna layanan.

Ketiga isu tersebut saling berkaitan erat dengan prinsip dasar ASN, yaitu profesionalisme, akuntabilitas, dan kompetensi. Keterbatasan panduan tugas berdampak pada lemahnya profesionalisme di lapangan, ketiadaan data kontak penting terpadu mengurangi akuntabilitas dan kecepatan layanan, sementara absennya mekanisme umpan balik

menghambat peningkatan kompetensi dan inovasi pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan solusi yang terstruktur, berkelanjutan, dan sejalan dengan core values BerAKHLAK serta prinsip Smart Governance agar kinerja Unit Protokol dapat berjalan efektif, efisien, serta sesuai dengan standar pelayanan publik yang berkualitas.

a) **Tabel Rumusan Isu**

No	Rumusan Isu	Kondisi Saat Ini (Data & Fakta)	Dampak Jika Tidak Diselesaikan	Kondisi yang Diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance
1	Keterbatasan Panduan Tugas untuk CPNS Protokol di Bandara	Tidak adanya panduan tugas tertulis untuk CPNS Protokol di Bandara Soekarno-Hatta. Akibatnya, CPNS kesulitan memahami detail tugas seperti penempatan posisi penyambutan, alur koordinasi dengan pihak bandara, tata penghormatan, hingga penanganan situasi tak terduga.	Pelayanan berpotensi tidak optimal, terjadi keterlambatan, atau ketidaksesuaian dengan aturan protokoler.	Tersusunnya panduan tertulis/bahan ajar yang berisi jobdesk, alur kerja, serta peta kegiatan di Bandara.	Dasar Hukum: PP No. 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS menekankan pentingnya pengembangan kompetensi dan profesionalisme ASN. <i>SMART Governance</i> : mendukung <i>Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound</i> dalam penyelenggaraan tugas protokoler.
2	Tidak Tersedianya Data Kontak Penting Secara Terpadu	Belum ada pusat bank data kontak pejabat DPR RI, protokol mitra kerja, pihak keamanan, bandara, kepolisian, dan instansi pendukung lainnya.	Koordinasi menjadi lambat dan rawan miskomunikasi, terutama pada situasi mendesak.	Terbangunnya sistem bank data kontak terpadu yang memuat nomor pejabat terkait, pihak bandara, hingga penyedia layanan pendukung (misalnya counter check-in dan buggy).	Dasar Hukum: Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE mendorong integrasi data dan informasi antar unit kerja. <i>SMART Governance</i> : mempercepat pelayanan publik yang <i>Simple, Measurable, Accountable, Responsive, Transparent</i> serta memperkuat koordinasi antar pihak.
3	Tidak Ada Mekanisme Umpan	Belum tersedia sistem resmi untuk	Kualitas layanan berisiko stagnan karena	Adanya mekanisme feedback resmi	Dasar Hukum: UU No. 25 Tahun 2009 tentang

	Balik dari Pengguna Layanan Protokol di Bandara	menampung masukan, saran, atau keluhan dari pengguna layanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta.	perbaikan tidak berbasis pada kebutuhan dan pengalaman pengguna.	seperti <i>form elektronik/QR code/WhatsApp</i> form yang mudah diakses oleh pengguna layanan, serta disertai sistem tindak lanjut dan evaluasi rutin.	Pelayanan Publik menekankan pentingnya evaluasi berbasis masukan masyarakat. <i>SMART Governance</i> : menjamin layanan publik yang <i>Responsive</i> dan <i>Accountable</i> karena berbasis evaluasi nyata dari pengguna.
--	---	---	--	--	--

Tabel 3.1 Tabel Rumusan Isu

b) Deskripsi Isu

1. Isu Ke-1

Berisi uraian tentang :

- 1) Keterbatasan panduan tugas untuk CPNS Protokol di Bandara Soekarno hatta yang saat ini dikarenakan keterbatasan penugasan yang dilakukan di semua tempat, membuat seorang CASN bingung jika ditugaskan tiba-tiba di tempat dimana dia belum pernah sama sekali bertugas maka akan menyebabkan kurang optimalnya pelayanan protokoler, contohnya pada saat kedatangan rombongan BALEG pada tanggal 13 agustus ini CASN yang di suruh untuk perbantuan *arrival* BALEG dari China merasa bingung karna pertama kali memasuki Terminal 3 International, yang diharapkan uuntuk mengantisipasi hal tersebut terjadi diberikanlah materi panduan kepada CASN agar mereka dapat memahami alur kerja di berbagai tempat walaupun belum pernah bertugas langsung di tempat itu.
- 2) Keterbatasan panduan membuat CPNS kesulitan memahami detail tugas seperti penempatan posisi penyambutan, alur koordinasi dengan pihak bandara, tata penghormatan, hingga penanganan situasi tak terduga. Hal ini berpotensi menimbulkan pelayanan yang kurang optimal, keterlambatan, atau ketidaksesuaian dengan aturan protokoler.
- 3) *SMART Governance* menuntut pelayanan yang ***Specific, Measurable, Achievable, Relevant, dan Time-bound***. Panduan tugas yang jelas, terukur, dan terintegrasi digital akan membantu CPNS memahami perannya secara cepat dan tepat.

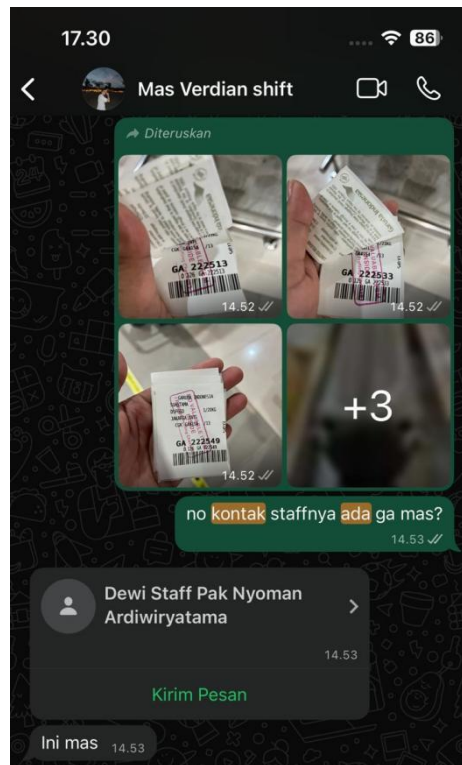


Gambar 3.1 Bukti masih ada kebingungan pada saat tugas

2. Isu Ke-2

Berisi uraian tentang :

- 1) Tidak tersedianya data kontak penting secara terpadu berdampak dapat menghambat koordinasi yang cepat dan tepat. Data kontak yang dimaksud mencakup nomor telepon atau alamat komunikasi pejabat DPR RI, pihak keamanan, dan instansi pendukung seperti pihak bandara, kepolisian, dan dinas terkait, hal tersebut akan benar sangat membantu misalnya pada saat terjadinya perpindahan gate yang secara tiba-tiba, dan gate menjadi sangat jauh, kita membutuhkan *golf car assistant* untuk mempermudah anggota DPR RI, namun jika tidak ada pusat data kontak pihak *golf car assistant* maka akan susah melakukan koordinasi apalagi disaat mendadak itu, yang diharapkan jika sudah diterapkannya metode bank data kontak dari pihak lain seperti *counter check in* dan *golf car assistant* agar dapat melancarkan operasional.
- 2) Hal ini akan berdampak menghambat koordinasi yang cepat dan tepat. Data kontak yang dimaksud mencakup nomor telepon atau alamat komunikasi pejabat DPR RI, protokol mitra kerja, pihak keamanan, dan instansi pendukung seperti pihak bandara, kepolisian, dan dinas terkait.
- 3) Dengan adanya sistem data kontak terpadu, ASN dapat memberikan pelayanan publik yang cepat, responsif, dan tepat sasaran sesuai prinsip *SMART Governance*, serta memperkuat koordinasi antar pihak dalam setiap kegiatan keprotokolan DPR RI.



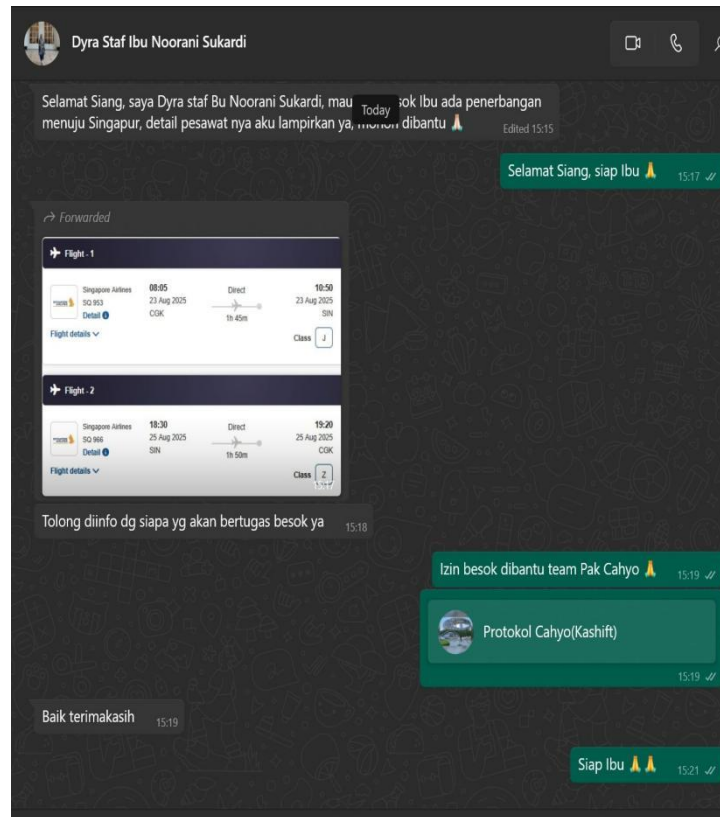
Gambar 3.2 Bukti belum adanya data kontak terpadu

3. Isu Ke-3

Berisi uraian tentang :

- 1) Layanan protokol Setjen DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta berperan penting dalam memastikan kelancaran perjalanan dinas Anggota DPR RI dan tamu negara. Namun, saat ini belum tersedia mekanisme resmi dan terstruktur untuk menampung umpan balik dari pengguna layanan, baik berupa keluhan, saran, maupun apresiasi. Ucap Cahyo selaku salah satu kepala shift di Bandara Soekarno Hatta “umpan balik/*feedback* dari pengguna layanan tersebut belum pernah terjadi” Jika tidak ada mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta, maka kualitas pelayanan berisiko tidak mengalami perkembangan karena perbaikan tidak berbasis masukan nyata.
- 2) Kondisi ini menyulitkan proses pengecekan, pencocokan jadwal, dan penyampaian informasi secara cepat kepada pihak terkait. Tanpa format baku, waktu terbuang untuk mengonversi atau memverifikasi data yang seharusnya bisa langsung dipakai. Dalam konteks *SMART Governance* (*Simple, Measurable, Accountable, Responsive, Transparent*), ketiadaan sistem umpan balik membuat pelayanan kurang responsive terhadap kebutuhan pengguna, sulit measurable karena tidak ada data kepuasan, dan berpotensi mengurangi *accountability* karena evaluasi tidak berbasis bukti.

3) Dengan adanya standarisasi format, ASN akan lebih mudah mengelola informasi perjalanan dinas dan jadwal, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, dan selaras dengan prinsip **SMART Governance**.



Gambar 3.4 Bukti belum adanya pemberian *feedback*.

B. Penetapan Isu Prioritas

1. Teknik Tapisan Isu

Pada bagian ini disebutkan isu prioritas yang dipilih berdasarkan hasil tapisan. Seberapa mendesak suatu isu harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti. Urgensi menekankan pada seberapa cepat suatu isu harus mendapat perhatian karena adanya keterbatasan waktu, tuntutan situasi, maupun potensi dampak yang ditimbulkan apabila penanganannya ditunda.

a) Tabel 1 Deskripsi Kriteria **URGENCY**

No	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3 bulan
4	Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6 bulan

3	Cukup Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 tahun
2	Kurang Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 2 tahun
1	Tidak Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 5 tahun

Tabel 3. 2 Kriteria *Urgency*

b) Deskripsi Kriteria *SERIOUSNESS*

Ukuran yang menunjukkan seberapa besar dampak atau konsekuensi yang ditimbulkan dari suatu isu apabila tidak segera diatasi. Berbeda dengan urgensi yang lebih menekankan pada faktor waktu, keseriusan lebih menekankan pada tingkat akibat yang dapat memengaruhi keberlangsungan organisasi, pelayanan, maupun kepentingan masyarakat secara umum.

Tabel 2 Deskripsi Kriteria *SERIOUSNESS*

No	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Serius	Dampak Isu akan berpengaruh pada satu instansi
4	Serius	Dampak Isu akan berpengaruh pada Unit Kerja
3	Cukup Serius	Dampak Isu akan berpengaruh pada bagian Protokol
2	Kurang Serius	Dampak Isu akan berpengaruh pada semua pengelola Protokol
1	Tidak Serius	Dampak Isu akan berpengaruh pada individu pengelola protokol

Tabel 3. 3 Kriteria *Seriousness*

c) Deskripsi Kriteria *GROWTH*

Ukuran yang menunjukkan seberapa besar kemungkinan suatu isu akan semakin memburuk apabila tidak segera ditangani sebagaimana mestinya. *Growth* menekankan pada aspek perkembangan masalah dari waktu ke waktu, termasuk potensi meluasnya dampak, meningkatnya risiko, hingga bertambahnya kompleksitas penanganan apabila isu diabaikan.

Tabel 3 Deskripsi Kriteria *GROWTH*

No	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 1 bulan
4	Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 3 bulan
3	Cukup Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 6 bulan
2	Kurang Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu 1 tahun
1	Tidak Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu > 1 tahun

Tabel 3. 1 Kriteria *Growth***2. Pemilihan Isu Prioritas**

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

Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik Tapisan Isu *USG*

No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai
		U	S	G	
1	Keterbasan Panduan Tugas untuk CPNS Protokol di Bandara Soekarno Hatta	4	4	3	11
2	Tidak tersedianya data kontak penting terpadu	4	3	4	11
3	Tidak ada mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno Hatta	5	4	4	13

Tabel 3.5 Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknis Tapisan Isu *USG*

Berdasarkan hasil Tapisan Isu *USG* tersebut, maka isu yang dipilih adalah Tidak ada mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta.

Uraian Isu

1. Isu Pertama

Pada isu pertama terkait keterbatasan panduan tugas untuk CPNS Protokol di Bandara Soekarno Hatta, diperoleh nilai Urgency 4 karena masalah ini perlu segera diatasi dalam jangka waktu relatif singkat. Tanpa panduan yang jelas, CPNS berpotensi melakukan kesalahan prosedur yang bisa mengganggu kelancaran layanan protokoler. Dari segi Seriousness, isu ini mendapat nilai 5 karena berdampak langsung pada kualitas pelayanan protokol, citra institusi, serta kredibilitas ASN sebagai penyelenggara layanan publik. Untuk aspek Growth, isu ini mendapat nilai 4 karena jika tidak segera ditangani, dalam waktu kurang dari 6 bulan potensi perbedaan standar kerja antar petugas akan semakin memburuk, sehingga menyebabkan ketidakseragaman kinerja di lapangan.

2. Isu Kedua

Pada isu kedua yaitu tidak tersedianya data kontak penting terpadu, diperoleh nilai Urgency 3 karena meskipun dapat diatasi dalam jangka menengah, kebutuhan koordinasi cepat dengan pihak bandara, maskapai, maupun aparat keamanan sering kali mendesak. Dari aspek Seriousness, isu ini mendapatkan nilai 4 karena berdampak pada efektivitas layanan protokol secara menyeluruh. Koordinasi yang lambat berisiko mengganggu kelancaran kegiatan anggota DPR RI ketika ada perubahan jadwal atau kondisi darurat. Untuk aspek Growth, isu ini diberi nilai 3 karena jika tidak segera dibuat database terpadu, hambatan koordinasi akan semakin sering terjadi dan menurunkan kinerja protokol dalam jangka waktu sekitar 6–12 bulan.

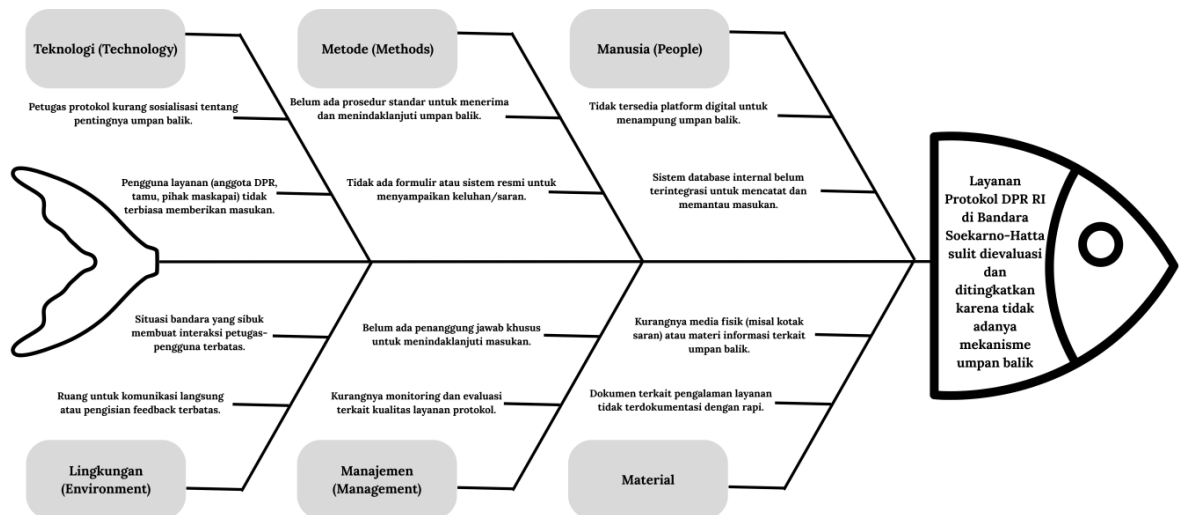
3. Isu Ketiga

Pada isu ketiga yaitu tidak adanya mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno Hatta, isu ini mendapat nilai Urgency 3 karena meskipun tidak menimbulkan gangguan segera, ketiadaan feedback membuat kualitas layanan sulit dievaluasi. Dari aspek Seriousness, isu ini bernilai 3 karena dampaknya lebih pada keterlambatan peningkatan mutu layanan dibandingkan gangguan langsung pada operasional. Namun, tetap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan citra profesional ASN dalam jangka panjang. Untuk aspek Growth, isu ini bernilai 3 karena jika terus dibiarkan, dalam kurun waktu 1 tahun akan menimbulkan stagnasi kualitas layanan serta berisiko menurunkan kepercayaan pengguna terhadap kinerja protokol.

C. Analisis Isu

Pada bagian ini dijelaskan faktor-faktor penyebab *Core Isu* muncul.

Menggunakan teknik analisis penyebab *Fishbone*.



Gambar 3.5 Analisis menggunakan metode *fishbone*

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

1. Belum ada penanggung jawab khusus.
 - Dengan artian prosedur dan tata cara resmi memang belum disiapkan.
2. Manajemen (*Management*)
 - Kurangnya monitoring dan evaluasi terkait kualitas layanan protokol.
 - Dokumen terkait pengalaman layanan tidak terdokumentasi rapi.
3. Menunjukkan lemahnya sistem pengelolaan data dan evaluasi.
 - Manusia (*People*)
 - Tidak tersedia platform digital uuntuk menampung umpan balik.
 - Sistem database internal belum terintegrasi uuntuk mencatat masukan.
4. Mengarah pada keterbatasan dukungan SDM dan sistem pencatatan.

Faktor yang paling sering muncul adalah ketiadaan sistem/prosedur standar serta kelemahan dalam manajemen (SOP, *monitoring*, *evaluasi*, dokumentasi, dan penanggung jawab khusus).

D. Gagasan Pemecahan Isu

Untuk mengatasi isu tidak adanya mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta, langkah yang dapat dilakukan adalah membangun sistem resmi yang memungkinkan anggota DPR atau pengguna layanan protokol memberikan masukan secara mudah dan terstruktur. Sistem ini dapat berupa formulir elektronik yang nantinya akan di bagikan melalui aplikasi WhatsApp kepada tiap pihak yang menghubungi hotline reservasi dan menggunakan layanan. Nantinya setiap kritik, saran, maupun apresiasi dapat disampaikan secara langsung dan terdokumentasi dengan baik. Keberadaan sistem ini tidak hanya mempermudah proses komunikasi, tetapi juga memberikan data yang dapat dianalisis untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Selain itu setelah data terkumpul maka dapat diselenggarakan forum diskusi atau evaluasi layanan secara rutin dengan pengguna layanan juga menjadi langkah penting untuk membahas pengalaman, hambatan, atau ide perbaikan layanan. Forum ini dapat menjadi sarana komunikasi dua arah yang transparan, sehingga tercipta budaya keterbukaan dan kolaborasi antara tim protokol dan pengguna layanan. Dengan menerapkan kedua langkah tersebut secara konsisten, diharapkan layanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta dapat menjadi lebih responsif, efisien, dan sesuai dengan harapan pengguna, serta setiap masukan dapat dijadikan dasar perbaikan yang berkelanjutan.

BAB IV

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Matriks Rancangan Aktualisasi

Unit Kerja	: Sekretariat Jenderal DPR RI
Identifikasi Isu	: Tiga isu yang harus ditulis ringkas & berbasis data 1. Keterbatasan panduan tugas CPNS Protokol di bandara (contoh bukti: pengalaman kebingungan penugasan pertama kali, foto/SS chat koordinasi). 2. Tidak adanya data kontak penting terpadu (bukti: belum ada bank data/lembar kontak resmi). 3. Tidak adanya mekanisme umpan balik dari pengguna layanan (bukti: belum ada kanal/formal feedback). Core Issue Belum adanya mekanisme umpan balik yang terstruktur dan terintegrasi bagi pengguna layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta, sehingga evaluasi dan peningkatan kualitas layanan tidak optimal.
Isu yang Diangkat	: Tidak ada mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno Hatta
Gagasan Pemecahan Isu	: PEMBUATAN MEKANISME UMPAN BALIK ATAU FEEDBACK DARI PENGGUNA LAYANAN PROTOKOL DPR RI DI BANDARA SOEKARNO HATTA

Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS

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
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1	Penjelasan Rancangan Aktualisasi kepada mentor yang juga Kepala shif	Bertemu dengan mentor Melalui tatap muka langsung untuk menjelaskan 3 isu yang diangkat	Terdapat tiga isu utama yang diangkat berdasarkan aspek utama yaitu urgensi, keseriusan, dan potensi pertumbuhan.	Berorientasi pelayanan (memberikan hasil terbaik melalui rancangan aktualisasi)	Efisiensi dan efektivitas kerja Fungsi ASN: menciptakan sistem kerja terukur dan sesuai prosedur	Menyediakan dasar evaluasi ntuk peningkatan layanan protokol DPR RI
		Penentuan isu utama yang akan dibahas leih lanjut melalui teknik tapisan isu USG (<i>Urgency, Seriuosness, Growth</i>)		Akuntabel (tanggung jawab terhadap perencanaan kegiatan)	Konsultasi Fungsi ASN: membangun sinergi antar pegawai	Mendukung peningkatan kualitas layanan berbasis data
		Penjelasan penyebab-penyebab isu menggunakan teknik analisisi isu menggunakan <i>fishbone</i> diagram		Harmonis (membangun hubungan kerja yang baik antar peserta dan mentor)		
2	Penyusunan instrument umpan balik	Mengidentifikasi indikator pelayanan protokol yang relevan	Tersusunnya daftar indikator pelayanan keprotokolan yang relevan dan sesuai dengan	Berorientasi pelayanan (mendengar suara penerima layanan dan terus memperbaiki kualitas pelayanan	Berintegritas tinggi Fungsi ASN: transparan dalam menilai kualitas layanan	Meningkatkan kontribusi dari pengguna layanan

			kebutuhan layanan.	publik)				
				Akuntabel (membuat proses evaluasi layanan dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan bukti nyata, bukan asumsi)				
		Menyusun draf instrument umpan balik digital		Adapti (metode pengumpulan umpan balik dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna)	Inovatif dan adaptif Fungsi ASN: menciptakan mekanisme evaluasi yang efesien dan berkelanjutan	Memperkuat citra pelayanan protokol DPR RI		
3	Koordinasi dan penyusunan instrument umpan balik	Koordinasi dengan atasan dan stake holder	Terlaksananya koordinasi yang baik dengan atasan dan stakeholder terkait pelaksanaan serta pengembangan layanan keprotokolan, sehingga tercipta kesamaan pemahaman dan dukungan terhadap kegiatan yang dijalankan	Kompeten (mengoptimalkan kemampuan anlisi dan komunikasi dalam menyusun indikator kepuasan)	Inovatif dan adaptif Fungsi ASN: mengembangkan sistem umpan balik yang modern dan efisien	Menghasilkan data objektif untuk evaluasi		
		Penyebaran informasi via whatsApp ke pengguna layanan		Loyal (menunjukkan dedikasi terhadap organisasi dengan menciptakan system evaluasi)			Kolaboratif dan komunikatif : Melibatkan berbagai pihak dalam penyusunan untuk mendapatkan hasil terbaik.	Meningkatkan kepuasan Pengguna layanan
				Kolaboratif (melibatkan kerja sama dengan rekan sejawat)				
4	Pelaksanaan penyebaran umpan balik	Menyebarkan dan menganalisis hasil penyebaran umpan balik	Tersusunnya hasil analisis umpan balik dari pengguna layanan yang telah disebarkan	Berorientasi pelayanan (secara aktif melibatkan penerima layanan untuk memberikan masukan)	Mahir teknologi informasi Fungsi ASN: memanfaatkan platformdigital untuk efisien dan kemudahan akses	Menjadi dasar perbaikan layanan protokol DPR RI di Bandara Soekarni Hatta		
		Menyusun rekomendasi perbaikan layanan		Harmonis (menjaga komunikasi yang sopan dan menghargai setiap			Inovatif dan adaptif Fungsi ASN : menciptakan sisem umpan balik yang modern dan	Mendorong inovasi berkelanjutan

			sebelumnya, sehingga diperoleh gambaran tingkat kepuasan dan kebutuhan pengguna secara menyeluruh	respond)	user-friendly	
				Loyal (menunjukkan ksetiaan terhadap misi instansi untuk meningkatkan mutu layanan publik)		
5	Penyampaian hasil dan evaluasi	Penyamaian hasil dan rekomendasi kepada mentor	Tersampaiannya hasil analisis dan rekomendasi perbaikan layanan kepada mentor sebagai bentuk pelaporan dan validasi hasil kegiatan	Akuntabel (penyampaian hasil dilakukan secara transparan, berdasarkan data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan)	Berorientasi Hasil Fungsi ASN : Menjadikan data umpan balik sebagai dasar pengambilan keputusan dan inovasi	Mendorong peningkatan kualitas layanan berbasis data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan
		Evaluasi efektifitas mekanisme umpan balik		Kompeten (ASN menunjukkan kemampuan dalam menganalisis data)	Berintegritas dan akuntabel Fungsi ASN : melaporkan hasil secara jujur dan daat dipertanggung jawabkan	Profesionalisme dan tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan.
				Berorientasi pelayanan (asil evaluasi digunakan untuk memperbaiki dan meningkat mutu pelayanan publik)		

Tabel 4.1 Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPN

B. Stakeholder

Dalam proses pelaksanaan aktualisasi layanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta, terdapat beberapa pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Pihak utama adalah tim protokol Setjen DPR RI yang bertanggung jawab menyelenggarakan layanan, mengelola umpan balik, serta menindaklanjuti masukan dari pengguna layanan. Selain itu, pengguna layanan, terutama anggota DPR dan staf yang memanfaatkan jasa protokol di bandara, juga termasuk pihak penting karena peran mereka dalam memberikan masukan, kritik, dan saran yang menjadi bahan evaluasi.

Pihak pendukung lainnya meliputi manajemen Bandara Soekarno-Hatta, yang menyediakan fasilitas dan dukungan logistik, serta staf administrasi yang membantu pencatatan, dokumentasi, dan analisis data umpan balik. Keterlibatan semua pihak ini bersifat sinergis, di mana masing-masing memiliki peran spesifik namun saling mendukung, sehingga proses aktualisasi dapat berjalan lancar, tujuan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas dapat tercapai, dan hubungan antara tim protokol dengan pengguna layanan tetap harmonis.

C. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala

Dalam pelaksanaan aktualisasi, terdapat kendala yang mungkin muncul yaitu rendahnya kesadaran atau partisipasi pengguna layanan untuk memberikan masukan, sehingga berdampak pada mekanisme umpan balik yang dibangun tidak optimal. Kendala lain bisa berupa keterbatasan sumber daya, baik dari sisi teknologi.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, strategi yang dapat diterapkan antara lain melakukan sosialisasi intensif kepada pengguna layanan mengenai pentingnya memberikan umpan balik, serta memberikan panduan yang jelas tentang cara menggunakan sistem umpan balik resmi. Selain itu dapat diterapkan metode pendekatan bertahap dengan memberikan contoh keberhasilan dan manfaat nyata dari sistem umpan balik, sehingga semua pihak dapat melihat nilai positif dari pelaksanaan aktualisasi. Dengan strategi-strategi tersebut, diharapkan kendala yang muncul dapat diminimalkan dan tujuan aktualisasi dapat tercapai secara efektif.

D. Analisis Dampak

Pada bagian ini dijelaskan dampak yang akan terjadi dari pelaksanaan aktualisasi

1. Pelaksanaan aktualisasi memiliki beberapa dampak penting bagi penyelenggaraan layanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta. Pertama, aktualisasi dapat meningkatkan kualitas layanan dengan adanya mekanisme resmi untuk menerima

masukan dari pengguna, sehingga setiap kritik, saran, atau apresiasi dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan prosedur secara nyata.

2. pelaksanaan aktualisasi juga mendorong terciptanya budaya komunikasi dua arah yang lebih terbuka antara tim protokol dan pengguna layanan, sehingga hubungan kerja menjadi lebih harmonis dan koordinasi lebih efektif.
3. melalui pelaksanaan aktualisasi, tim protokol dapat meningkatkan profesionalisme dan responsivitas dalam memberikan layanan, karena setiap masukan akan diikuti dengan tindak lanjut yang jelas dan terdokumentasi. Dampak-dampak ini secara keseluruhan akan membantu menciptakan pelayanan protokol yang lebih efisien, transparan, dan sesuai dengan harapan anggota DPR maupun pengguna layanan lainnya.

E. Jadwal Rencana Kegiatan

Matrik Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	SEPTEMBER				OKTOBER
		I	II	III	IV	I
1.	Kegiatan Ke-1 Penjelasan Rancangan Aktualisasi Kepada Mentor yang juga Kepala Shift					
	a) Tahapan 1 Bertemu dengan Mentor melalui tatap muka langsung untuk menjelaskan 3 isu yang diangkat.					
	b) Tahapan 2 Penentuan isu utama yang akan dibahas lebih lanjut melalui Teknik Tapisan Isu USG (<i>Urgency, Seriuosness, Growth</i>)					
	c) Tahapan 3 Penjelasan penyebab-penyebab isu menggunakan Teknik Analisis Isu menggunakan <i>Fishbone</i> Diagram					
2.	Kegiatan Ke-2					

	Penyusunan Instrumen Umpan Balik				
	a) Tahapan 1 Mengidentifikasi indikator pelayanan protokol yang relevan				
	b) Tahapan 2 Menyusun draft instrument umpan balik digital.				
3.	Kegiatan Ke-3 Kordinasi dan Penyusunan Instrument Umpan Balik				
	a) Tahapan 1 Kordinasi dengan atasan & Stake Holder				
	b) Tahapan 2 Penyebaran informasi via WhatsApp ke pengguna layanan				
4.	Kegiatan Ke-4 Pelaksanaan penyebaran umpan balik				
	a) Tahapan 1 Menganalisis Hasil Penyebaran Umpan Balik				
	b) Tahapan 2 Menyusun Rekomendasi Perbaikan Layanan				
5.	Kegiatan Ke-5 Penyampaian hasil dan Evaluasi				
	a) Tahapan 1 Penyampaian hasil dan rekomendasi kepada mentor				
	b) Tahapan 2 Evaluasi efektivitas mekanisme umpan balik				

Tabel 4.2 Matrik Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

BAB V

PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Jadwal kegiatan Aktualisasi

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang berjudul “Pembuatan Mekanisme Umpan Balik atau *Feedback* Dari Pengguna Layanan Protokol DPR RI di Bandara Soekarno Hatta” dilaksanakan selama masa habituasi kurang lebih satu bulan sesuai dengan rencana kegiatan yang sudah disusun pada Rancangan Aktualisasi.

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	SEPTEMBER				OKTOBER
		I	II	III	IV	I
1.	Kegiatan Ke-1					
	Penjelasan Rancangan Aktualisasi Kepada Mentor yang juga Kepala Shift					
	a) Tahapan 1 Bertemu dengan Mentor melalui tatap muka langsung untuk menjelaskan 3 isu yang diangkat.					
	b) Tahapan 2 Penentuan isu utama yang akan dibahas lebih lanjut melalui Teknik Tapisan Isu USG (<i>Urgency, Seriuosness, Growth</i>).					
	c) Tahapan 3 Penjelasan penyebab-penyebab isu menggunakan Teknik Analisis Isu menggunakan <i>Fishbone</i> Diagram					
2.	Kegiatan Ke-2					
	Penyusunan Instrumen Umpan Balik					
	a) Tahapan 1 Mengidentifikasi indikator pelayanan protokol yang relevan					

	b) Tahapan 2 Menyusun draft instrument umpan balik digital.					
3.	Kegiatan Ke-3 Kordinasi dan Penyusunan Instrument Umpan Balik					
	a) Tahapan 1 Kordinasi dengan atasan & Stake Holder					
	b) Tahapan 2 Penyebaran informasi via WhatsApp ke pengguna layanan					
4.	Kegiatan Ke-4 Pelaksanaan penyebaran umpan balik					
	a) Tahapan 1 Menganalisis Hasil Penyebaran Umpan Balik					
	b) Tahapan 2 Menyusun Rekomendasi Perbaikan Layanan					
5.	Kegiatan Ke-5 Penyampaian hasil dan Evaluasi					
	a) Tahapan 1 Penyampaian hasil dan rekomendasi kepada mentor					
	b) Tahapan 2 Evaluasi efektivitas mekanisme umpan balik					

Tabel 5.1 Matrik Jadwal Realisasi Pelaksanaan Kegiatan Aktualisasi

B. Penjelasan Tahapan Kegiatan

Seluruh Tahapan kegiatan aktualisasi telah dilaksanakan pada masa Habitiasi.

B.1 Pelaksanaan Tahapan kegiatan 1 (Penjelasan Rancangan Aktualisasi Kepada Mentor yang juga Kepala Shift)

Pelaksanaan tahapan kegiatan pertama dilakukan dengan cara menjelaskan rancangan aktualisasi kepada mentor yang juga menjabat sebagai Kepala Shift Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memperoleh persetujuan, arahan, dan penyelarasan antara rancangan aktualisasi yang disusun dengan kebutuhan organisasi serta tugas pokok dan fungsi unit kerja. Dalam pertemuan tersebut, penulis memaparkan latar belakang isu yang diangkat, tujuan kegiatan, serta langkah-langkah pelaksanaan aktualisasi, termasuk mekanisme pembuatan umpan balik dari pengguna layanan.

Mentor memberikan sejumlah masukan konstruktif terkait teknis pelaksanaan di lapangan, bentuk instrumen yang efektif, serta strategi agar kegiatan dapat berjalan lancar tanpa mengganggu operasional pelayanan protokol. Kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai ASN Kolaboratif, Akuntabel, dan Loyal, yang membangun komunikasi terbuka dengan atasan serta menunjukkan tanggung jawab dalam memastikan kegiatan aktualisasi berjalan sesuai arahan pimpinan.

1. Bertemu dengan Mentor melalui tatap muka langsung untuk menjelaskan 3 isu yang diangkat

Tujuan dari pertemuan ini adalah untuk menjelaskan tiga isu yang telah diidentifikasi pada tahap analisis isu aktual, serta mendiskusikan relevansi dan urgensinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan protokol di lapangan. Dalam pertemuan tersebut, Penulis memaparkan masing-masing isu secara terstruktur, meliputi latar belakang, akar penyebab, serta dampak terhadap kinerja unit kerja. Mentor kemudian memberikan masukan dan pertimbangan profesional mengenai isu yang paling prioritas untuk dijadikan fokus aktualisasi, yaitu belum adanya mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta.

Kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai ASN Akuntabel, Kolaboratif, dan Kompeten, karena Fikri menunjukkan kemampuan analisis yang baik, berkomunikasi secara efektif dengan atasan, serta terbuka terhadap masukan dalam proses pengambilan keputusan berbasis data.



Gambar 5.1 Diskusi dengan mentor

2. Penentuan isu utama yang akan dibahas lebih lanjut melalui Teknik Tapisan Isu USG (*Urgency, Seriousness, Growth*)

Kegiatan ini dilakukan dengan cara memberikan penilaian terhadap masing-masing isu berdasarkan tiga aspek utama, yaitu urgensi (*Urgency*) atau tingkat kebutuhan penyelesaian isu, keseriusan (*Seriousness*) yang menggambarkan besarnya dampak isu terhadap kinerja organisasi, serta potensi pertumbuhan (*Growth*) atau kemungkinan isu berkembang menjadi lebih besar apabila tidak segera ditangani. Melalui proses penilaian bersama mentor, diperoleh hasil bahwa isu “belum adanya mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta” memiliki skor tertinggi dan dinilai paling prioritas untuk diselesaikan.

Kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai ASN Akuntabel dan Kompeten, karena dilakukan secara sistematis, berbasis data, dan melibatkan pertimbangan objektif dari pihak yang berwenang, sehingga keputusan yang diambil memiliki dasar yang kuat dan transparan.

2. Pemilihan Isu Prioritas
Pada bagian ini disebutkan isu prioritas yang dipilih berdasarkan hasil tapisan dengan metode *USG*:

Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik Tapisan Isu USG

No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai
		U	S	G	
1	Keterbasan Panduan Tugas untuk CPNS Protokol di Bandara Soekarno Hatta	4	4	3	11
2	Tidak tersedianya data kontak penting terpadu	4	3	4	11
3	Tidak ada mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno Hatta	5	4	4	13

Tabel 3.5 Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik Tapisan Isu USG
Berdasarkan hasil Tapisan Isu USG tersebut, maka isu yang dipilih adalah Tidak ada mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta.

Gambar 5.2 Matriks pemilihan isu prioritas

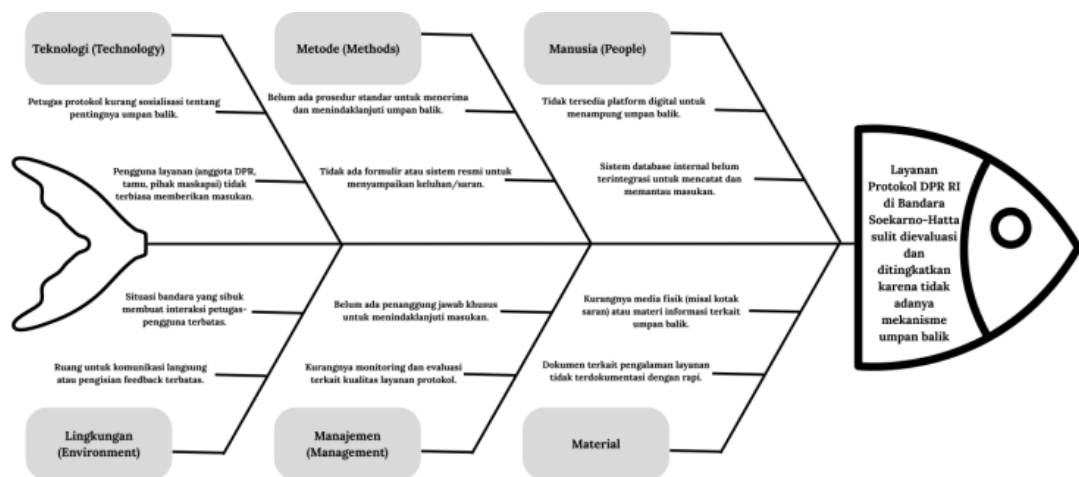
3. Penjelasan penyebab-penyebab isu menggunakan Teknik Analisis Isu menggunakan *Fishbone* Diagram

Setelah isu utama terpilih, yaitu belum adanya mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta, Fikri melakukan analisis mendalam terhadap penyebab munculnya isu tersebut dengan menggunakan teknik analisis *Fishbone* Diagram

Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab secara sistematis dengan mengelompokkan permasalahan ke dalam beberapa aspek utama, seperti *Man* (SDM), *Method* (Metode), *Machine* (Peralatan/Teknologi), *Material* (Sarana dan Prasarana), dan *Environment* (Lingkungan Kerja). Dari hasil analisis, diperoleh bahwa belum adanya mekanisme umpan balik disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

- Belum adanya standar prosedur (SOP) khusus terkait pengumpulan umpan balik pengguna layanan,
- Kurangnya pemanfaatan teknologi digital untuk menjangkau aspirasi pengguna,
- Minimnya kesadaran pegawai akan pentingnya evaluasi berbasis umpan balik,
- Belum tersedianya media komunikasi resmi yang memfasilitasi saran dan kritik pengguna layanan.

Analisis ini membantu dalam memahami akar masalah secara komprehensif sehingga dapat menentukan strategi pemecahan yang tepat dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Kegiatan ini mencerminkan nilai ASN Kompeten, Akuntabel, dan Berorientasi Pelayanan, karena dilakukan secara ilmiah, transparan, dan berfokus pada pencapaian hasil yang dapat diukur.



Gambar 5.3 Analisis menggunakan metode *fishbone*

B.2 Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 2 (Penyusunan Instrumen Umpan Balik)

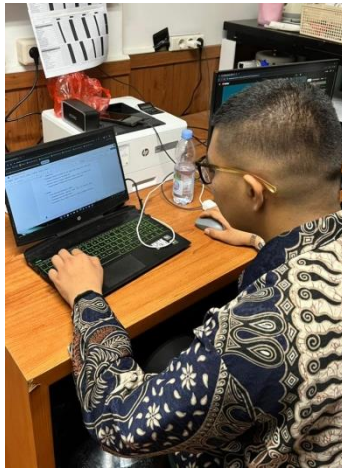
Kegiatan ini mengimplementasikan nilai Dasar BerAkhlak, yaitu Akuntabel, Kompeten, Kolaboratif dan Adaptif. Kegiatan ini juga menggunakan pendekatan esensi Manajemen ASN yang terkait Kode Etik dan Kode Perilaku ASN, yaitu Aspek Integritas dan Tanggung Jawab.

1. Mengidentifikasi indikator pelayanan protokol yang relevan

Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk menentukan indikator-indikator pelayanan protokol yang paling relevan dan menggambarkan tingkat kepuasan pengguna layanan secara objektif. Proses identifikasi dilakukan melalui kajian terhadap standar pelayanan yang berlaku di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI, hasil observasi lapangan di Bandara Soekarno-Hatta, serta diskusi dengan mentor dan rekan kerja di Biro Protokol dan Humas.

Melalui kegiatan ini, diperoleh beberapa indikator utama seperti ketepatan waktu pelayanan, sikap petugas, kejelasan informasi, serta kemudahan koordinasi. Indikator tersebut menjadi dasar dalam penyusunan instrumen umpan balik yang akurat dan terukur sesuai konteks layanan protokol DPR RI.

Tahapan kegiatan ini dilaksanakan pada minggu ke 1 bulan September pada tanggal 10 September 2025 Waktu pelaksanaan tahapan kegiatan ini sesuai dengan Matriks Rancangan Aktualisasi.



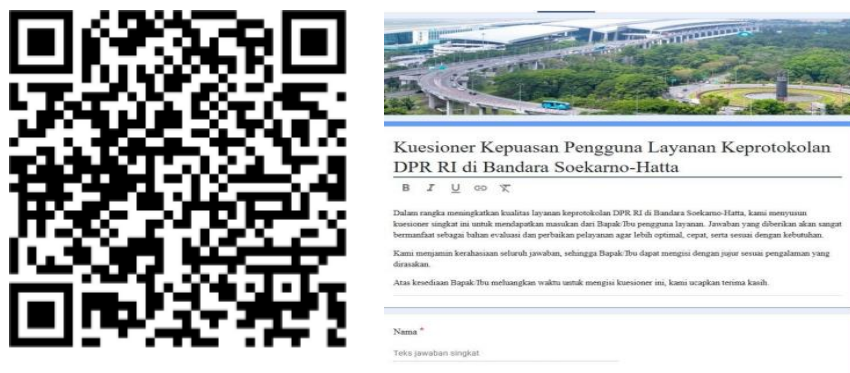
Gambar 5.4 Menentukan indikator-indikator pelayanan protokol yang relevan

2. Menyusun draft instrument umpan balik digital

Setelah indikator pelayanan protokol yang relevan berhasil diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah menyusun draft instrumen umpan balik dalam bentuk digital. Kegiatan ini bertujuan untuk menyediakan sarana penilaian yang dapat digunakan oleh pengguna layanan dalam memberikan tanggapan, saran, maupun evaluasi terhadap kinerja petugas protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta.

Dalam penyusunan draft instrumen, Penulis mempertimbangkan aspek keterbacaan, kejelasan pertanyaan, serta kesesuaian dengan indikator yang telah ditetapkan. Format digital dirancang menggunakan Google Form agar mudah diakses melalui tautan atau QR code.

Tahapan ini mencerminkan kemampuan ASN dalam berinovasi serta memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.



Gambar 5.5 QR Code dan Google Form

B.3 Kordinasi dan Penyusunan Instrument Umpan Balik

Setelah *draft* instrumen umpan balik selesai disusun, kegiatan dilanjutkan dengan melakukan **koordinasi dan penyusunan final instrumen** bersama pihak terkait di lingkungan Protokol DPR RI yang bertugas di Bandara Soekarno Hatta. Koordinasi ini bertujuan untuk memastikan kesesuaian isi instrumen dengan kebutuhan lapangan serta mendapatkan persetujuan dari atasan dan mentor sebelum digunakan secara resmi. Dalam prosesnya, dilakukan diskusi dan konsultasi melalui pertemuan langsung untuk memperoleh masukan dan penyempurnaan isi instrumen.

Hasil dari kegiatan ini berupa **instrumen umpan balik versi final**, baik dalam bentuk digital Google Form, yang siap disosialisasikan kepada pengguna layanan. Kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai **Kolaboratif**, **Kompeten**, dan **Akuntabel**, di mana ASN bekerja sama dengan berbagai pihak secara terbuka dan profesional dalam menghasilkan produk pelayanan yang efektif dan terukur.

1. Kordinasi dengan atasan & Stake Holder

Kegiatan koordinasi dengan atasan dan stakeholder dilakukan sebagai langkah strategis untuk memastikan rancangan mekanisme umpan balik yang disusun telah sesuai dengan kebutuhan organisasi dan kebijakan yang berlaku di lingkungan Protokol DPR RI Bandara Soekarno Hatta.

Dalam kegiatan ini, penulis berkoordinasi dengan coach serta pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan tugas protokol di Bandara Soekarno-Hatta. Pembahasan difokuskan pada kelayakan isi instrumen, metode pelaksanaan, serta bentuk implementasi yang memungkinkan untuk diterapkan baik secara digital.

Kordinasi dilakukan melalui pertemuan langsung untuk memperoleh masukan konstruktif dari stakeholder. Masukan tersebut kemudian dijadikan dasar dalam penyempurnaan mekanisme umpan balik agar lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan pengguna layanan. Kegiatan ini menunjukkan penerapan nilai Kolaboratif, Akuntabel, dan Harmonis, sekaligus mencerminkan pelaksanaan Kode Etik ASN yang mengedepankan kerja sama, profesionalisme, dan keterbukaan dalam mendukung efektivitas organisasi.



Gambar 5.6 Koordinasi dengan atasan dan Stake Holder

NOTULENSI KEGIATAN SOSIALISASI

Kegiatan: Sosialisasi Mekanisme Umpan Balik Layanan Protokol
Tempat: Ruang Protokol Bandara Soekarno-Hatta
Tanggal: 16 October 2025
Waktu: 09.00 – 10.30 WIB
Pemateri: Muhammad Fikri – CPNS Sekretariat Jenderal DPR RI
Peserta: Petugas Protokol Bandara Soekarno-Hatta

Agenda:

1. Pembukaan
2. Penjelasan latar belakang kegiatan aktualisasi
3. Penjelasan mekanisme umpan balik layanan protokol
4. Diskusi dan tanya jawab
5. Penutupan

Isi Sosialisasi:

1. Latar Belakang:
Fikri menjelaskan bahwa kegiatan ini merupakan bagian dari aktualisasi Latar CPNS, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem umpan balik yang terstruktur dan mudah diakses oleh pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta.

2. Tujuan Kegiatan:

- Menyediakan sarana bagi pengguna layanan untuk menyampaikan saran dan penilaian
- Meningkatkan responsitas petugas terhadap masukan pengguna layanan
- Meneguhkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan

3. Mekanisme Umpan Balik yang Diperkenalkan:

- Penggunaan formulir digital (Google Form/QR Code)
- Evaluasi rutin setiap bulan oleh tim protokol untuk menindaklanjuti masukan yang diterima

4. Diskusi dan Tanggapan:

- Beberapa petugas memberikan masukan agar mekanisme digital disosialisasikan secara aktif kepada tamu atau delegasi yang dilayani
- Salah satu peserta menyarankan agar hasil umpan balik diumumkan secara berkala untuk meningkatkan transparansi
- Pengguna layanan menyampaikan apresiasi atas upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui sistem ini

5. Kesimpulan:
Sosialisasi berjalan lancar dan mendapat respon positif dari peserta. Semua pihak mendukung penerapan mekanisme umpan balik sebagai langkah konkret peningkatan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel.

6. Tindak Lanjut:

- Monitoring dan evaluasi hasil umpan balik setiap bulan
- Laporan hasil pelaksanaan akan disampaikan kepada pimpinan unit kerja

Notulis:
Muhammad Fikri
CPNS Sekretariat Jenderal DPR RI

DAFTAR HADIR
SOSIALISASI AKTUALISASI PELATIHAN DASAR CPNS
PROTOKOL BANDARA SOEKARNO HATTA
16 SEPTEMBER 2025

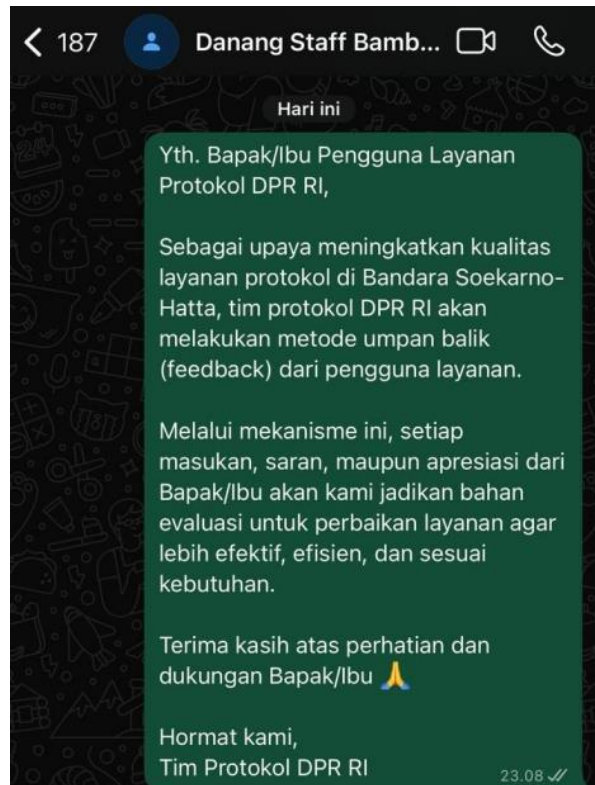
NO	Nama	Tanda Tangan
1	Ika Sri Utami	[Signature]
2	Amelia Sembunah	[Signature]
3	Mahela Humaira	[Signature]
4	M. Rizka Azzahra	[Signature]
5	Farah Ajiza	[Signature]
6	Akuma	[Signature]
7	Nelati Semban	[Signature]
8	Jayanti Lili	[Signature]
9	Hatta Mahanur Magid	[Signature]
10	A. THELWIN	[Signature]
11	Calva Ayu Riz	[Signature]
12	Yunus Nade	[Signature]
13	Maya Azzahra	[Signature]
14	Ika Sri Utami	[Signature]
15	Athia Adhika	[Signature]
16	Akuma	[Signature]
17	Hatta Mahanur A	[Signature]
18	Ipani Harna	[Signature]
19	A. THELWIN	[Signature]
20	Mahla	[Signature]
21	Yunif Winda	[Signature]

Gambar 5.7 Notulensi dan Daftar Hadir

2. Penyebaran informasi via WhatsApp ke pengguna layanan

Setelah mekanisme umpan balik disusun dan disetujui oleh atasan serta stakeholder, tahap berikutnya adalah melakukan penyebaran informasi kepada pengguna layanan melalui media komunikasi WhatsApp. Kegiatan ini bertujuan untuk mensosialisasikan keberadaan dan manfaat mekanisme umpan balik, sekaligus memberikan panduan cara mengisi formulir baik dalam bentuk digital (melalui tautan atau QR code) .

Melalui penyebaran informasi ini, dipastikan seluruh pengguna layanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta mengetahui adanya sarana resmi untuk menyampaikan pendapat, kritik, dan saran terhadap kualitas pelayanan. Kegiatan ini mencerminkan nilai Kolaboratif, Adaptif, dan Loyal, karena memanfaatkan teknologi komunikasi yang mudah diakses untuk menjangkau pengguna layanan secara cepat dan efisien, sekaligus menunjukkan komitmen dalam mendukung peningkatan kinerja instansi.



Gambar 5.8 Bukti Penyebaran informasi via WhatsApp ke pengguna layanan

B.4 Pelaksanaan penyebaran umpan balik

Kegiatan pelaksanaan penyebaran umpan balik dilakukan sebagai tahap implementasi dari mekanisme yang telah dirancang sebelumnya. Pada tahap ini, penulis mulai menyebarkan instrumen umpan balik kepada pengguna layanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta, melalui tautan digital Google Form.

Penyebaran dilakukan dengan pendekatan persuasif dan komunikatif agar pengguna layanan bersedia memberikan tanggapan secara sukarela dan objektif. Dalam pelaksanaannya, penulis juga memastikan setiap respon yang diterima

terdokumentasi dengan baik untuk menjaga keabsahan data.

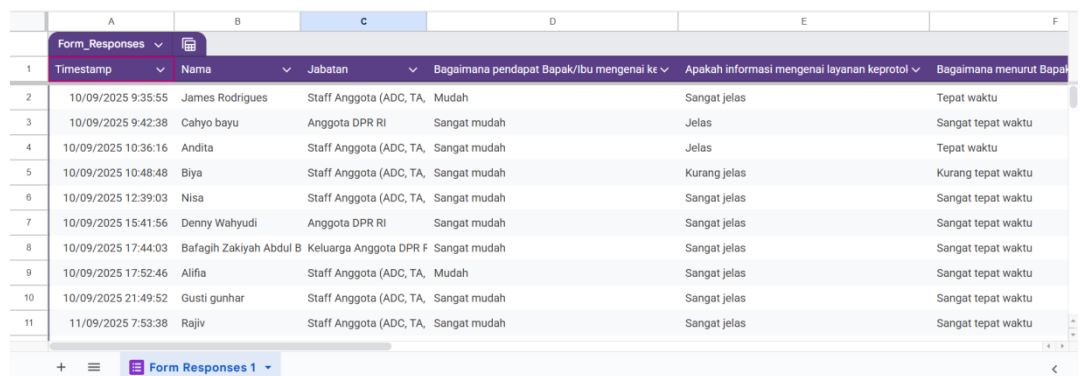
Kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai Akuntabel, Adaptif, dan Loyal, dengan menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, memanfaatkan teknologi informasi, serta berkomitmen mendukung peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan DPR RI.

1. Menganalisis Hasil Penyebaran Umpan Balik

Analisis dilakukan dengan cara mengolah data dari formulir digital (Google Form) dan formulir manual untuk memperoleh gambaran umum mengenai tingkat kepuasan, saran, dan kritik dari pengguna layanan. Data yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan indikator pelayanan, seperti ketepatan waktu, sikap petugas, kemudahan koordinasi, dan kejelasan informasi.

Hasil analisis menunjukkan sejauh mana pelayanan protokol telah memenuhi ekspektasi pengguna dan area mana yang perlu diperbaiki. Dari kegiatan ini, hasilnya berupa laporan rekapitulasi hasil umpan balik sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan layanan.

Kegiatan ini mencerminkan nilai ASN Akuntabel, Kompeten, dan Berorientasi Pelayanan, karena dilakukan secara sistematis, objektif, dan berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai prinsip transparansi dan profesionalisme.



	A	B	C	D	E	F
	Timestamp	Nama	Jabatan	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai ke	Apakah informasi mengenai layanan keprotokol	Bagaimana menurut Bapak/Ibu
1	10/09/2025 9:35:55	James Rodrigues	Staff Anggota (ADC, TA, Mudah	Sangat jelas	Tepat waktu	
2	10/09/2025 9:42:38	Cahyo bayu	Anggota DPR RI	Sangat mudah	Jelas	Sangat tepat waktu
3	10/09/2025 10:36:16	Andita	Staff Anggota (ADC, TA, Sangat mudah	Jelas	Tepat waktu	
4	10/09/2025 10:48:48	Biya	Staff Anggota (ADC, TA, Sangat mudah	Kurang jelas	Kurang tepat waktu	
5	10/09/2025 12:39:03	Nisa	Staff Anggota (ADC, TA, Sangat mudah	Sangat jelas	Sangat tepat waktu	
6	10/09/2025 15:41:56	Denny Wahyudi	Anggota DPR RI	Sangat mudah	Sangat jelas	Sangat tepat waktu
7	10/09/2025 17:44:03	Bafagih Zakiyah Abdul B	Keluarga Anggota DPR F	Sangat mudah	Sangat jelas	Sangat tepat waktu
8	10/09/2025 17:52:46	Alifia	Staff Anggota (ADC, TA, Mudah	Sangat jelas	Sangat tepat waktu	
9	10/09/2025 21:49:52	Gusti gunhar	Staff Anggota (ADC, TA, Sangat mudah	Sangat jelas	Sangat tepat waktu	
10	11/09/2025 7:53:38	Rajiv	Staff Anggota (ADC, TA, Sangat mudah	Sangat jelas	Sangat tepat waktu	

Gambar 5.9 Hasil Penyebaran Umpan Balik

2. Menyusun Rekomendasi Perbaikan Layanan

Kegiatan ini bertujuan untuk merumuskan langkah-langkah konkret yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan protokol, terutama pada aspek-aspek yang masih memerlukan pembenahan seperti ketepatan waktu, penyampaian informasi, dan koordinasi antartugas. Dalam proses penyusunan rekomendasi, penulis melibatkan masukan dari mentor dan atasan agar usulan yang dihasilkan selaras dengan kebijakan internal serta dapat diimplementasikan secara realistis.

Rekomendasi tersebut disusun dalam bentuk laporan evaluasi singkat yang berisi analisis data, kesimpulan, dan saran tindak lanjut untuk peningkatan mutu layanan ke depan. Kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai ASN Akuntabel, Kompeten, dan Berorientasi Pelayanan, di mana penulis bertanggung jawab dalam mengolah data evaluasi menjadi dasar rekomendasi yang dapat mendorong perbaikan berkelanjutan sesuai prinsip *continuous improvement*.

B.5 Penyampaian hasil dan Evaluasi

1. Penyampaian hasil dan rekomendasi kepada mentor

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengkomunikasikan hasil keseluruhan pelaksanaan aktualisasi, termasuk temuan dari analisis umpan balik pengguna layanan serta rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan protokol. Dalam pertemuan ini, penulis menjelaskan secara sistematis proses pelaksanaan kegiatan, data hasil survei, hingga poin-poin rekomendasi yang dapat diterapkan oleh unit kerja.

Mentor memberikan tanggapan positif atas kegiatan yang telah dilaksanakan, serta memberikan arahan agar hasil rekomendasi dapat dikembangkan menjadi sistem evaluasi rutin bagi tim protokol di masa mendatang. Kegiatan ini menunjukkan penerapan nilai ASN Akuntabel, Loyal, dan Kolaboratif, karena dilakukan dengan penuh tanggung jawab, menjunjung keterbukaan hasil kerja, dan melibatkan atasan secara langsung dalam proses tindak lanjut peningkatan kinerja organisasi.



Gambar 5.10 Penyampaian hasil dan rekomendasi kepada mentor

2. Evaluasi efektivitas Mekanisme Umpan Balik

Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana mekanisme yang dibuat telah berjalan sesuai rencana, serta menilai tingkat keberhasilan dalam menjangkau tanggapan dan saran dari pengguna layanan. Proses evaluasi dilakukan dengan meninjau jumlah responden yang berpartisipasi, kualitas data umpan balik yang diterima, serta kemudahan pengguna dalam mengakses dan mengisi instrumen baik secara digital maupun manual.

Berdasarkan hasil evaluasi, diketahui bahwa penggunaan mekanisme berbasis Google Form lebih efektif dalam mengumpulkan respon karena lebih mudah diakses dan efisien dalam pengolahan data. Namun. Kegiatan ini menunjukkan penerapan nilai ASN Akuntabel, Kompeten, dan Adaptif, karena dilakukan dengan pendekatan evaluatif yang berbasis data, memperhatikan masukan pengguna, serta menyesuaikan strategi pelayanan dengan kebutuhan lapangan.

C. Stake Holder

1. CPNS Pengelola Keprotokolan Setjen DPR RI

Berperan utama dalam pelaksanaan Aktualisasi yang mana sebagai penyusun Aktualisasi yang dapat disebut sebagai koordinator yang memastikan bahwa tahapan kegiatan telah dilaksanakan seluruhnya.

2. Mentor & Kepala Shift Tim Cahyo Protokol DPR RI Bandara Soekarno Hatta

Berperan aktif memberikan arahan, bimbingan, persetujuan terhadap rancangan serta pelaksanaan kegiatan aktualisasi dan juga memastikan kegiatan selaras dengan kebijakan dan kebutuhan unit kerja Protokol di Bandara Soekarno Hatta.

3. Tim Protokol DPR RI Bandara Soekarno Hatta

Berperan membantu pelaksanaan kegiatan di lapangan, termasuk penyebaran dan pengumpulan formulir umpan balik.

4. Pengguna Layanan Protokol DPR RI Bandara Soekarno Hatta

Bertindak sebagai responden dalam umpan balik dan juga berperan aktif memberikan saran, kritik dan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima untuk bahan evaluasi.

5. Bagian Pusat Pengembangan Kompetensi Sekretariat Jenderal DPR RI

Melakukan pemantauan dan penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan aktualisasi dari sisi administrasi dan pembelajaran ASN.

D. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala

No	Tahapan Kegiatan	Kendala	Solusi
Kegiatan : Penjelasan Rancangan Aktualisasi Kepada Mentor yang Selaku Kepala Shift			
1	Bertemu dengan mentor melalui tatap muka langsung untuk menjelaskan 3 isu yang diambil	Tidak Ada	
2	Penentuan isu utama yang akan dibahas lebih lanjut melalui teknik tapisan isu USG (Urgency, Seriuosness, Growth)	Tidak Ada	
3	Penjelasan penyebab-penyebab isu menggunakan teknik analisis isu menggunakan Fishbound Diagram	Tidak Ada	
Kegiatan : Penyusunan Instrument Umpan Balik			
4	Mengidentifikasi indikator pelayanan protokol yang relevan	Tidak Ada	
5	Menyusun draft instrument umpan balik digital	Tidak Ada	
Kegiatan : Koordinasi dan Sosialisasi pelaksanaan umpan balik pelayanan			
6	Koordinasi dengan atasan & Stakeholder	Tidak Ada	
7	Melakukan penyebaran umpan balik via WhatsApp ke pengguna layanan	Keterbatasan Data atau Responden dalam pengumpulan umpan balik.	Mengedukasi responden tentang pentingnya survei, menyebarkan survei melalui berbagai kanal (manual dan digital), serta memberikan pendampingan saat pengisian agar hasilnya lebih representatif.
Kegiatan : Pelaksanaan Penyebaran Umpan Balik			
8	Menganalisis hasil penyebaran umpan balik	Tidak Ada	
9	Menyusun rekomendasi perbaikan layanan	Tidak Ada	
Kegiatan : Penyampaian hasil dan evaluasi			
10	Penyampaian hasil dan rekomendasi kepada mentor	Tidak Ada	
11	Evaluasi efektifitas mekanisme umpan balik	Tidak Ada	

E. Analisis Dampak

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang berfokus pada pembuatan mekanisme umpan balik atau feedback dari pengguna layanan protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta memberikan dampak positif baik bagi individu, unit kerja, maupun organisasi secara keseluruhan.

Bagi individu, kegiatan ini meningkatkan kompetensi penulis sebagai ASN dalam hal kemampuan analisis, komunikasi, dan penerapan nilai-nilai BerAKHLAK terutama Akuntabel, Kompeten, dan Kolaboratif. Fikri menjadi lebih memahami pentingnya mendengarkan suara pengguna layanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan serta mampu memanfaatkan teknologi digital dalam mendukung tugas pelayanan publik.

Bagi unit kerja, mekanisme umpan balik yang telah disusun memberikan alat evaluasi yang terukur dan sistematis dalam menilai kualitas pelayanan protokol. Data yang diperoleh melalui umpan balik dapat digunakan sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan, memperkuat budaya kerja berbasis bukti (evidence-based decision making), serta membangun sistem komunikasi dua arah antara petugas protokol dan pengguna layanan.

Sementara itu, bagi organisasi, kegiatan ini berkontribusi terhadap upaya peningkatan profesionalisme ASN di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI. Terbangunnya mekanisme umpan balik menjadi bentuk nyata penerapan prinsip good governance, yaitu keterbukaan, akuntabilitas, dan orientasi pelayanan publik. Selain itu, kegiatan ini juga mendukung visi organisasi untuk menciptakan pelayanan protokol yang prima, responsif, dan berintegritas.

Secara keseluruhan, kegiatan aktualisasi ini tidak hanya menghasilkan produk inovatif berupa mekanisme umpan balik, tetapi juga menumbuhkan kesadaran pentingnya evaluasi berkelanjutan sebagai fondasi peningkatan kinerja ASN di masa depan.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam proses pelaksanaan aktualisasi layanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta, keterlibatan berbagai pihak sangat relevan dengan mata pelatihan Perilaku Berakhlak dan *Smart* ASN yang telah dipelajari selama latsar CPNS. Tim protokol Setjen DPR RI, sebagai pihak utama, menerapkan kompetensi perilaku berakhlak seperti integritas, disiplin, tanggung jawab, dan pelayanan prima dalam setiap interaksi dengan anggota DPR maupun pihak bandara. Hal ini tercermin dalam sikap profesional, sopan santun, dan etika pelayanan publik yang dijaga konsisten selama pelaksanaan tugas.

Pengguna layanan, seperti anggota DPR dan staf yang memanfaatkan jasa protokol, berperan sebagai pihak yang memberikan masukan, kritik, dan saran, sehingga tim protokol dapat menerapkan prinsip *smart* ASN, yaitu cakap dalam koordinasi, adaptif terhadap situasi, komunikatif, dan mampu memanfaatkan teknologi serta informasi secara efektif. Pihak pendukung lain, termasuk manajemen bandara, staf administrasi, dan tim IT, juga menerapkan perilaku berakhlak dan prinsip *Smart* ASN melalui kerja sama tim, pemeliharaan sistem informasi, serta pengelolaan data dan fasilitas secara profesional.

Dengan keterlibatan semua pihak ini, pelaksanaan aktualisasi tidak hanya meningkatkan kualitas layanan protokol secara nyata, tetapi juga menjadi sarana implementasi mata pelatihan Perilaku Berakhlak dan *Smart* ASN. Tim protokol dapat mempraktikkan nilai-nilai dasar PNS dalam konteks nyata, menunjukkan integritas dan disiplin, sambil menggunakan kecerdasan profesional dan teknologi secara optimal untuk mendukung pelayanan publik yang efektif, transparan, dan responsif.

B. Saran

Setelah pelaksanaan aktualisasi, unit kerja protokol Setjen DPR RI sebaiknya menerapkan beberapa langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Contohnya :

1. Unit kerja perlu membangun dan mengintegrasikan mekanisme umpan balik resmi yang mudah diakses oleh pengguna layanan, seperti formulir elektronik, aplikasi mobile, atau platform internal, sehingga setiap masukan, kritik, maupun saran dapat diterima dan ditindaklanjuti secara sistematis.
2. Unit kerja dapat menyelenggarakan forum evaluasi atau diskusi rutin dengan pengguna layanan untuk mendengar pengalaman mereka secara langsung dan membahas solusi perbaikan. Langkah ini akan menumbuhkan budaya komunikasi dua arah yang transparan dan memperkuat hubungan kerja antara tim protokol dengan anggota DPR atau staf yang menggunakan layanan.
3. Unit kerja juga disarankan untuk melakukan pendokumentasian dan analisis masukan secara berkala, sehingga setiap feedback menjadi data yang berguna untuk perbaikan prosedur, peningkatan profesionalisme petugas, dan implementasi prinsip Smart ASN serta perilaku berakhlak. Dengan menerapkan saran-saran ini, unit kerja tidak hanya meningkatkan kualitas layanan protokol, tetapi juga memperkuat penerapan nilai-nilai PNS dalam praktik nyata, menjadikan pelayanan lebih responsif, efisien, dan sesuai harapan pengguna

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2020 tentang Manajemen ASN.
- Peraturan DPR RI Nomor 2 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis DPR RI Tahun 2025-2029.
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal DPR RI.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan ASN.
- Keputusan Menteri PANRB Nomor 963 Tahun 2022 tentang Core Values dan Employer Branding ASN “BerAKHLAK”.
- Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 5/K.1/PDP.07/2024 tentang Kurikulum Pelatihan Dasar CPNS.



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

LAMPIRAN

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 1 *

Nama : Muhammad Fikri

NIP : 200002222025061002

Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

Isu : Tidak Ada Mekanisme Umpan Balik dari Pengguna Layanan Protokol di Bandara

Gagasan : PEMBUATAN MEKANISME UMPAN BALIK ATAU FEEDBACK DARI PENGGUNA LAYANAN PROTOKOL DPR RI DI BANDARA SOEKARNO HATTA

N o.	Kegiatan	Tahapan	Bukti Dukung**
1.	Penjelasan Rancangan Aktualisasi Kepada Mentor yang juga Kepala Shift	a. Bertemu dengan Mentor melalui tatap muka langsung untuk menjelaskan 3 isu yang diangkat.	Dokumentasi : 



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

		b. Penentuan isu utama yang akan dibahas lebih lanjut melalui Teknik Tapisan Isu USG (<i>Urgency, Seriuosness, Growth</i>).	2. Pemilihan Isu Prioritas Pada bagian ini disediakan isu prioritas yang dipilih berdasarkan hasil tapisan dengan metode USG: Metrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik Tapisan Isu USG <table><tr><th rowspan="2">No</th><th rowspan="2">Isu</th><th colspan="3">Kriteria</th><th rowspan="2">Jumlah Nilai</th></tr><tr><th>U</th><th>S</th><th>G</th></tr><tr><td>1</td><td>Keterbatasan Panduan Tugas untuk CPNS Protokol di Bandara Soekarno Hatta</td><td>4</td><td>4</td><td>3</td><td>11</td></tr><tr><td>2</td><td>Tidak tersedianya data kontrol penting terpadu</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>11</td></tr><tr><td>3</td><td>Tidak ada mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno Hatta</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>13</td></tr></table> Tabel 3.5 Metrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik Tapisan Isu USG Berdasarkan hasil Tapisan Isu USG tersebut, maka isu yang dipilih adalah Tidak ada mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta Urutan Isu	No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai	U	S	G	1	Keterbatasan Panduan Tugas untuk CPNS Protokol di Bandara Soekarno Hatta	4	4	3	11	2	Tidak tersedianya data kontrol penting terpadu	4	3	4	11	3	Tidak ada mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno Hatta	5	4	4	13
No	Isu	Kriteria				Jumlah Nilai																								
		U	S	G																										
1	Keterbatasan Panduan Tugas untuk CPNS Protokol di Bandara Soekarno Hatta	4	4	3	11																									
2	Tidak tersedianya data kontrol penting terpadu	4	3	4	11																									
3	Tidak ada mekanisme umpan balik dari pengguna layanan protokol di Bandara Soekarno Hatta	5	4	4	13																									
		c. Penjelasan penyebab-penyebab isu menggunakan Teknik Analisis Isu menggunakan Fishbone Diagram																												

Jakarta, 12 September 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach

Emi Rahmawati, S.H., M., M.H.

NIP. 199403222020122001

Cahyo Bayu Aji

NIP. 198904172025211047

Keterangan :

* untuk minggu harus diubah sesuai urutannya



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

****Bukti dukung dapat berupa foto /tautan/link**

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 2 *

Nama : Muhammad Fikri

NIP 200002222025061002

Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

Isu : Tidak Ada Mekanisme Umpan Balik dari Pengguna Layanan
Protokol di Bandara

Gagasan : PEMBUATAN MEKANISME UMPAN BALIK ATAU FEEDBACK
DARI PENGGUNA LAYANAN PROTOKOL DPR RI DI BANDARA
SOEKARNO HATTA

N o.	Kegiatan	Tahapan	Bukti Dukung**
1.	Penyusunan Instrumen Umpan Balik	a. Mengidentifikasi indikator pelayanan protokol yang relevan	Dokumentasi : 



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

		b. Menyusun draft instrument umpan balik digital.	QR Code :  G-Form 
--	--	--	---

Jakarta, 19 September 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach



Emi Rahmawati, S.H., M., M.H.

NIP. 199403222020122001



Cahyo Bayu Aji

NIP. 198904172025211047

Keterangan :

* untuk minggu harus diubah sesuai urutannya

**Bukti dukung dapat berupa foto /tautan/link



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

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

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 3 *

Nama : Muhammad Fikri

NIP 200002222025061002

Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

Isu : Tidak Ada Mekanisme Umpan Balik dari Pengguna Layanan Protokol di Bandara

Gagasan : PEMBUATAN MEKANISME UMPAN BALIK ATAU FEEDBACK DARI PENGGUNA LAYANAN PROTOKOL DPR RI DI BANDARA SOEKARNO HATTA

No.	Kegiatan	Tahapan	Bukti Dukung**
1.	Koordinasi Penyusunan Instrumen Umpan Balik	a. Kordinasi dengan atasan & Stake Holder	Dokumentasi : 



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

		b. Penyebaran informasi via WhatsApp ke pengguna layanan	
--	--	---	--

Jakarta, 12 September 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach

Emi Rahmawati, S.H., M., M.H.

NIP. 199403222020122001

Cahyo Bayu Aji

NIP. 198904172025211047

Keterangan :

* untuk minggu harus diubah sesuai urutannya

**Bukti dukung dapat berupa foto /tautan/link



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

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 4 *

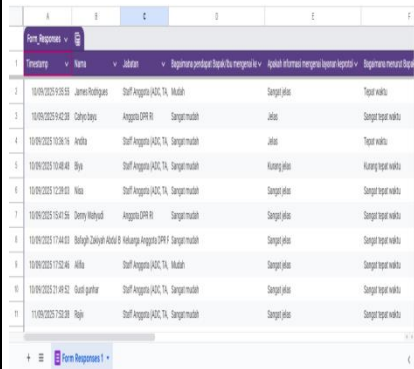
Nama : Muhammad Fikri

NIP : 200002222025061002

Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

Isu : Tidak Ada Mekanisme Umpan Balik dari Pengguna Layanan Protokol di Bandara

Gagasan : PEMBUATAN MEKANISME UMPAN BALIK ATAU FEEDBACK DARI PENGGUNA LAYANAN PROTOKOL DPR RI DI BANDARA SOEKARNO HATTA

N o.	Kegiatan	Tahapan	Bukti Dukung**
1.	Pelaksanaan Penyebaran Umpan Balik	a. Menganalisis Penyebaran Umpan Balik	Dokumentasi :  



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

		b. Menyusun Rekomendasi Perbaikan Layanan	
--	--	---	--

Coach



Emi Rahmawati, S.H., M., M.H.

NIP. 199403222020122001

Jakarta, 10 Oktober 2025

Mengetahui,

Mentor



Cahyo Bayu Aji

NIP. 198904172025211047

Keterangan :

* untuk minggu harus diubah sesuai urutannya

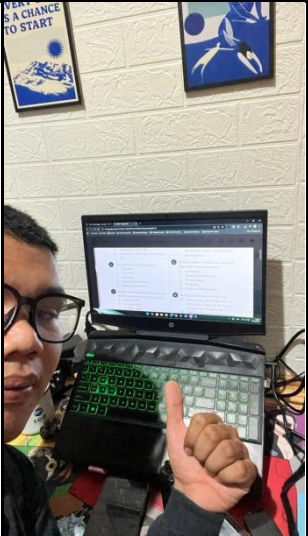
**Bukti dukung dapat berupa foto /tautan/link

Angkatan : XIV
 Nama : Muhammad Fikri
 Nomor Daftar Hadir : -
 Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
 Nama Mentor : Cahyo Bayu Aji
 Jabatan Mentor : Kepala Shift

No	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti
1	Cinta Tanah Air	a) Jiwa dan Raganya bangga sebagai bangsa indonesia	1) Mempromosikan Pariwisata Indonesia ke Sosial Media Instagram 2) Menjaga kebersihan lingkungan	Sosial Media dan lingkungan sekitar	Selama Masa Habitiasi	

		b) Bangga menggunakan produk Indonesia	1) Menggunakan Batik sebagai identitas bangsa Indonesia 2) Menggunakan Pakaian brand local untuk membantu UMKM	Lingkungan beraktifitas sehari-hari	Selama Masa Habitiasi	
2	Sadar Berbangsa dan Bernegara	a) Berfikir, bersikap dan berbuat yang terbaik bagi bangsa dan negaranya	1) Menghindari berita hoaks dan lebih memfilter berita yang didengar 2) Membayar pajak tepat waktu	Sosial Media dan Kantor pajak	Selama Masa Habitiasi	

		b) Menjalankan hak dan kewajibannya sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku	1) Mematuhi peraturan lalu lintas 2) Mematuhi aturan jam malam dan aturan berkunjung sesuai jam aturan	Lingkungan tempat tinggal dan jalan raya	Selama Masa Habitiasi	
3	Setia kepada Pancasila	a) Paham nilai-nilai pancasila	1) Menghormati dan Menghargai perbedaan agama 2) Berdiskusi untuk mencari untuk mencari solusi terbaik	Lingkungan tempat tinggal dan di semua tempat	Selama Masa Habitiasi	

		b) Mengamalkan nilai-nilai Pancasila dalam kehidupan sehari-hari	1) Tolong menolong tanpa memandang suku dan agama 2) Berbagi dan peduli kepada sesama	Semua tempat	Selama Masa Habitiasi	*Tidak di dokumentasikan
4	Rela Berkorban untuk Bangsa	a) Gemar Membantu sesama warga negara yang mengalami kesulitan	1) Melakukan kegiatan donor darah secara rutin 2) Mengumpulkan donasi untuk korban bencana	PMI dan Sosial Media	Selama Masa Habitiasi	
		b) Siap membela bangsa dan negara dari berbagai macam ancaman	1) Mendedikasikan Diri untuk terus belajar dan Meningkatkan Kompetensi 2) Mengorbankan kepentingan pribadi demi tugas	Kost dan Kantor	Selama Masa Habitiasi	

5	Kemampuan Awal Bela Negara	a) Gemar Berolahraga	1) Melakukan Lari pagi tiap sebelum subuh 2) Memetapkan target 10.000 langkah perhari agar menjaga badan tetap bugar	Lingkungan sekitar tempat tinggal dan kantor	Selama Masa Habitiasi	 Congratulations! You just set your PR in the SKI! Distance: 5.00 km Avg Pace: 6:36 /km Moving Time: 33:02 Elevation Gain: 18 m Max. Heart Rate: 190 bpm Steps: 4,930
		b) Senantiasa bersyukur dan berdoa atas kenikmatan yang diberikan Tuhan yang Maha Esa	1) Berdoa setiap memulai dan mengakhiri kegiatan 2) Tidak mengeluh dengan keadaan yang sudah terjadi walaupun tidak sesuai keinginan	Mesjid	Selama Masa Habitiasi	