



LAPORAN AKTUALISASI

Pembuatan Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

Disusun oleh:

Nama : Agnia Isni Nabila, A.Md.Par.
NIP : 200008192025062004
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Jabatan : Pengelola Keprotokolan

PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN II ANGKATAN XIV

SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI

TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN AKTUALISASI

Pembuatan Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

Nama : Agnia Isni Nabila, A.Md.Par.
NIP : 200008192025062004
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Jabatan : Pengelola Keprotokolan

Telah diseminarkan Laporan Aktualisasi pada
17 Oktober 2025

Mengetahui,

Coach



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

NIP. 199403222020122001

Menyetujui,

Mentor



Cathy Soraya Permatasari

NIP. 199208222025212032

Mengetahui,

Penguji



Muhammad Haqiki Noviar, S.P.,

M.M

NIP. 199105242018011001

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Aktualisasi dalam rangka Pelatihan Dasar CPNS Golongan II Angkatan XIV Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2025. Rasa hormat penulis sampaikan kepada pihak yang membantu dan memberikan dukungan dalam menyusun Laporan Aktualisasi. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Emi Rahmawati, S.H., M.H. selaku *coach* yang telah memberikan waktu, pikiran, arahan, dan saran selama proses penyusunan Laporan Aktualisasi ini;
2. Cathy Soraya Permatasari selaku mentor yang telah memberikan waktu, pikiran, arahan, dan saran selama proses penyusunan Laporan Aktualisasi ini;
3. Para Widyaiswara Pusat Pengembangan Kompetensi Sekretariat Jenderal DPR RI yang telah menjadi fasilitator dalam setiap agenda mata pelatihan dasar CPNS;
4. Bandara Soekarno-Hatta selaku satuan kerja tempat di mana penulis beraktivitas dan melaksanakan kegiatan aktualisasi;
5. Rekan kerja di Unit Kerja Protokol Penempatan Bandara Soekarno-Hatta dan CPNS Sekretariat Jenderal DPR RI yang telah memberikan dukungan dan kerjasamanya.
6. Seluruh keluarga dan sahabat yang senantiasa selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tulisan ini, sehingga saran dan kritik sangat diharapkan demi perbaikan Laporan Aktualisasi ini.

Jakarta, 28 Oktober 2025

Peserta



Agnia Isni Nabila, A.Md.Par.
NIP. 200008192025062004

Daftar Isi

BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	3
C. Tujuan	4
D. Manfaat	4
BAB II	6
PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN	6
A. Visi dan Misi Organisasi	6
B. Struktur Unit Kerja	7
C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta	8
BAB III	10
PENETAPAN ISU PRIORITAS	10
A. Identifikasi Isu	10
1. Tabel Rumusan Isu	10
2. Deskripsi Isu	16
B. Penetapan Isu Prioritas	19
1. Teknik Tapisan Isu	19
2. Pemilihan Isu Prioritas	20
C. Analisis Isu	22
D. Gagasan Pemecahan Isu	24
BAB IV	26
RANCANGAN AKTUALISASI	26
A. Matrik Rancangan Aktualisasi	26
B. Jadwal Rencana Kegiatan	36
BAB V	37
PELAKSANAAN AKTUALISASI	37
A. Jadwal Kegiatan Aktualisasi	37
B. Penjelasan Tahapan Kegiatan	38
B.1. Planning (Perencanaan)	39

B.2. Organizing (Pengorganisasian)	46
B.3. Actuating (Pelaksanaan)	50
B.4. Controlling (Pengendalian)	58
C. Hasil Capaian Kegiatan Aktualisasi	62
D. Stakeholder.....	63
E. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala	64
F. Analisis Dampak	64
BAB VI.....	66
PENUTUP.....	66
A. Simpulan	66
B. Saran	66
Daftar Pustaka	68
Lampiran	69

Daftar Tabel

Tabel 1. Rekapitulasi Deskripsi Isu.....	15
Tabel 2. Indikator Penilaian Isu dengan Metode USG.....	20
Tabel 3. Matrik Penilaian Isu dengan Metode USG.....	21
Tabel 4. Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS	35
Tabel 5. Matrik Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi	36
Tabel 6. Matriks Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Aktualisasi	38
Tabel 7. Hasil Capaian Kegiatan Aktualisasi	64
Tabel 8. Kendala dan Solusi	65

Daftar Gambar

Gambar 1. Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI	7
Gambar 2. Struktur Biro Protokol dan Humas	8
Gambar 3. Screenshot Pencatatan Reservasi di Grup	17
Gambar 4. Pendampingan Tamu Negara Mr. Rodney Kamus	18
Gambar 5. Screenshot Petugas Perbantuan	19
Gambar 6. Fishbone Diagram	23
Gambar 7. Diskusi bersama mentor	39
Gambar 8. Diskusi bersama admin	40
Gambar 9. Menyusun jadwal pelaksanaan	42
Gambar 10. Draft format chat	44
Gambar 11. Draft buku panduan	45
Gambar 12. Review bersama admin dan beberapa petugas protokol	47
Gambar 13. Catatan Hasil Review	47
Gambar 14. Proses pembuatan buku panduan final	49
Gambar 15. Sosialisasi bersama petugas protokol	51
Gambar 16. Catatan Hasil Sosialisasi	52
Gambar 17. Distribusi buku panduan.....	54
Gambar 18. Pengiriman reservasi sebelum menggunakan format.....	57
Gambar 19. Pengiriman reservasi setelah menggunakan format	58
Gambar 20. Catatan hasil analisis	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Setjen DPR RI) memiliki fungsi strategis sebagai unsur pendukung utama dalam penyelenggaraan tugas dan kewenangan DPR RI. Berdasarkan Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 6/SEKJEN/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI, Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan bagian dari Setjen DPR RI yang bertugas memberikan dukungan di bidang keprotokolan dan kehumasan bagi DPR RI maupun Sekretariat Jenderal, serta melaksanakan pengelolaan arsip dan perpustakaan. Bagian Protokol menjadi salah satu unit kerja yang berada di bawah Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat dengan peran vital dalam mendukung fungsi kelembagaan DPR RI.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan mengatur tata cara penyelenggaraan kegiatan kenegaraan atau resmi, yang meliputi tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan sebagai wujud penghormatan kepada pejabat negara, pejabat pemerintahan, perwakilan negara asing, maupun tokoh masyarakat tertentu. Hal ini selaras dengan PermenPANRB Nomor 60 Tahun 2021 yang menegaskan bahwa tugas protokol mencakup penyelenggaraan urusan keprotokolan, keamanan, ketertiban, serta tata usaha pimpinan, termasuk fasilitasi rapat pimpinan. Dengan demikian, tanggung jawab protokol tidak hanya sebatas pengelolaan acara resmi, melainkan juga memastikan keamanan, ketertiban, dan kelancaran kegiatan, sehingga pimpinan dan anggota DPR RI dapat melaksanakan tugas dengan nyaman, tertib, dan terhormat.

Dalam lingkup Setjen DPR RI, pelaksanaan tugas protokol tidak hanya dilakukan di lingkungan gedung DPR RI, tetapi juga pada titik-titik strategis lainnya, termasuk bandara. Menurut Peraturan Sekjen DPR RI Nomor 1615/SEKJEN/2018 dijelaskan bahwa tugas protokol di bandara mencakup pelayanan dan pengaturan keberangkatan serta kedatangan pimpinan atau anggota DPR RI. Layanan tersebut mencakup fasilitas *fast track*, *VIP lounge*, hingga prioritas pelayanan yang diberikan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas kedinasan, baik berupa kunjungan

kenegaraan, diplomasi parlemen, kunjungan kerja, maupun kunjungan daerah pemilihan. Salah satu bentuk pelayanan penerbangan bagi pimpinan dan anggota DPR RI dilaksanakan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Bandara Internasional Soekarno-Hatta sebagai salah satu bandara terbesar dan tersibuk di Asia Tenggara, sekaligus pintu gerbang utama Indonesia bagi dunia internasional, memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas DPR RI. Bagi pimpinan dan anggota DPR RI, bandara ini menjadi titik awal maupun transit dalam melaksanakan perjalanan dinas, kunjungan kerja ke daerah maupun luar negeri, serta kegiatan diplomasi dengan tamu negara, mitra parlemen, maupun organisasi internasional. Oleh karena itu, kehadiran petugas protokol DPR RI di bandara menjadi sangat vital dalam memastikan kelancaran, keamanan, dan kenyamanan layanan. Namun, dalam praktik di lapangan masih terdapat sejumlah permasalahan yang berpotensi menghambat efektivitas layanan protokol di Bandara Soekarno-Hatta.

Pertama, dari aspek administrasi perjalanan dinas, hingga saat ini belum tersedia format *chat* pencatatan reservasi penerbangan yang baku di grup *WhatsApp* reservasi protokol DPR RI. Informasi yang disampaikan seringkali tidak lengkap, tidak runtut, dan berbeda-beda antar petugas. Kondisi ini menghambat proses verifikasi dan konfirmasi penerbangan, serta menyulitkan pencatatan riwayat reservasi. Jika tidak diatasi, hal ini dapat menimbulkan miskomunikasi, keterlambatan layanan, dan menurunkan kualitas pelayanan kepada anggota DPR RI. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan format *chat* pencatatan reservasi yang baku, sederhana, dan mudah digunakan sebagai upaya meningkatkan efektivitas, akurasi, dan profesionalisme layanan.

Kedua, dari aspek komunikasi lintas bahasa, hingga saat ini belum tersedia Panduan Percakapan Bahasa Inggris yang baku, terstruktur, dan kontekstual bagi petugas protokol DPR RI dalam melayani penerbangan tamu asing. Selama ini, kemampuan Bahasa Inggris lebih banyak bergantung pada improvisasi individu. Akibatnya, komunikasi dengan tamu asing kerap tidak seragam, berisiko menimbulkan miskomunikasi, dan menyulitkan pelayanan dalam situasi kritis seperti perubahan jadwal penerbangan. Ketiadaan panduan ini juga menyulitkan proses pembelajaran bagi petugas protokol yang baru. Jika permasalahan ini dibiarkan, kualitas layanan akan menurun dan citra kelembagaan DPR RI di mata internasional bisa terdampak negatif.

Dengan demikian, penyusunan Panduan Percakapan Bahasa Inggris Protokol Bandara menjadi langkah strategis untuk memastikan keseragaman komunikasi, meningkatkan kompetensi ASN, serta mendukung pelayanan yang profesional dan adaptif.

Ketiga, dari aspek manajemen sumber daya manusia, tingginya mobilitas DPR RI sering menimbulkan puncak kepadatan penerbangan dalam waktu bersamaan. Sayangnya, hingga kini belum tersedia pengaturan jadwal petugas cadangan (*back up*) yang sistematis. Pengaturan selama ini bergantung pada inisiatif individu dan tidak memiliki sistem rotasi yang jelas. Akibatnya, beban kerja petugas sering menumpuk pada momen tertentu, sehingga menimbulkan risiko kelelahan, penurunan konsentrasi, dan menurunnya kualitas pelayanan. Jika dibiarkan, hal ini dapat memengaruhi kepuasan layanan pimpinan dan Anggota DPR RI, bahkan berdampak pada citra DPR RI. Oleh karena itu, penyusunan jadwal cadangan yang terstruktur sangat penting untuk memastikan distribusi beban kerja lebih adil, efisien, serta adaptif terhadap dinamika lapangan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan protokoler DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta masih menghadapi tantangan signifikan, khususnya terkait belum tersedianya format *chat* pencatatan reservasi penerbangan yang baku di grup *WhatsApp* reservasi protokol, ketiadaan panduan percakapan Bahasa Inggris, serta belum adanya pengaturan jadwal petugas cadangan pada saat puncak kepadatan penerbangan. Oleh karena itu, perlu dilakukan langkah aktualisasi melalui penyusunan sistem dan panduan yang terstandar agar kualitas layanan protokol semakin profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum yang menjadi landasan untuk pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS Angkatan XIV dan penyusunan Laporan Aktualisasi ialah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan
2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara
3. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
4. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan

Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil

5. Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI (Persekjen DPR RI) Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Setjen DPR RI sebagaimana telah diubah dengan Persekjen DPR RI Nomor 12 Tahun 2023 Perubahan Kedua Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

C. Tujuan

Tujuan dari penyusunan laporan aktualisasi ini antara lain sebagai berikut:

1. Memastikan CPNS mampu mengintegrasikan dan mengimplementasikan nilai dasar ASN Ber-AKHLAK dalam melaksanakan tugas dan fungsi jabatannya.
2. Mendorong CPNS untuk mengaplikasikan nilai-nilai SMART ASN dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab jabatannya, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas.
3. Mendorong CPNS untuk mengaktualisasikan nilai-nilai yang terkandung dalam undang-undang terkait ASN, sehingga dapat menjalankan peran dan tanggung jawab mereka sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
4. Menyusun dan menerapkan format *chat* pencatatan reservasi penerbangan pimpinan dan Anggota DPR RI di grup *WhatsApp* reservasi protokol Bandara Soekarno-Hatta yang baku dan terstruktur guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akurasi layanan protokol kepada Anggota DPR RI
5. Mengurangi risiko kesalahan informasi dalam proses reservasi penerbangan.
6. Memudahkan pencatatan, penelusuran, dan pelaporan data reservasi penerbangan secara administratif.

D. Manfaat

Manfaat pelaksanaan aktualisasi dalam pelatihan dasar CPNS dapat dibagi menjadi manfaat bagi peserta pelatihan dan manfaat bagi unit kerja sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Peserta Pelatihan (Penulis):

- Terinternalisasinya nilai-nilai bela negara, wawasan kebangsaan, dan nilai-nilai dasar ASN Ber-AKHLAK di lingkungan kerja.
- Peserta akan mengalami peningkatan pengetahuan dan keterampilan, terutama dalam berpikir kritis untuk menganalisis permasalahan yang ada di lingkungan kerja, serta dalam manajemen ASN dan SMART ASN.
- Mempermudah dalam proses rekapitulasi jadwal penerbangan harian untuk setiap tim/shift.

2. Manfaat bagi Unit Kerja (Bagian Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta):

- Aktualisasi ini mendukung visi dan misi unit kerja dan berkontribusi dalam mendukung peran Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagai *support system* terbaik bagi DPR RI.
- Hasil aktualisasi dapat digunakan sebagai bahan untuk melakukan bimbingan dan evaluasi terkait pelaksanaan nilai-nilai dasar ASN Ber-AKHLAK, Manajemen ASN, dan SMART ASN.
- Aktualisasi yang dilaksanakan dapat menjadi solusi bagi masalah yang terjadi di unit kerja, khususnya di bagian protokol penempatan Bandara Soekarno-Hatta guna menciptakan standar komunikasi pencatatan reservasi penerbangan yang seragam sehingga mempermudah koordinasi, meningkatkan efisiensi kerja petugas protokol dalam pelayanan perjalanan dinas Anggota DPR RI, mengurangi potensi reservasi yang terlewat dan kesalahan informasi yang dapat mengganggu kelancaran tugas kedewanan.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN

A. Visi dan Misi Organisasi

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Setjen DPR RI) adalah unsur penunjang dari Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) yang berkedudukan sebagai Kesekretariatan Lembaga. Hal ini diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Setjen DPR RI memiliki tugas untuk mendukung kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas DPR RI di bidang persidangan, administrasi, dan keahlian. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Setjen DPR RI menyelenggarakan fungsi antara lain:

- a. koordinasi dan penyusunan rencana, program, dan anggaran di lingkungan Sekretariat Jenderal.
- b. koordinasi dan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas unit organisasi di lingkungan Sekretariat Jenderal.
- c. perumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan persidangan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- d. perumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan administrasi kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- e. perumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan keahlian kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- f. perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengawasan intern di lingkungan Sekretariat Jenderal.
- g. perumusan kebijakan dan pelaksanaan pengolahan data dan pelayanan informasi, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, pelaksanaan pembinaan jabatan fungsional, serta dukungan tertentu pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Jenderal.
- h. pelaksanaan kegiatan lain yang ditugaskan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; dan

- i. pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Sebagai organisasi pendukung DPR RI, Setjen DPR RI 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. Sekretariat Jenderal DPR RI mendukung tercapainya visi misi DPR RI sesuai Peraturan DPR RI Nomor 2 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis DPR RI tahun 2025-2029.

a) Visi

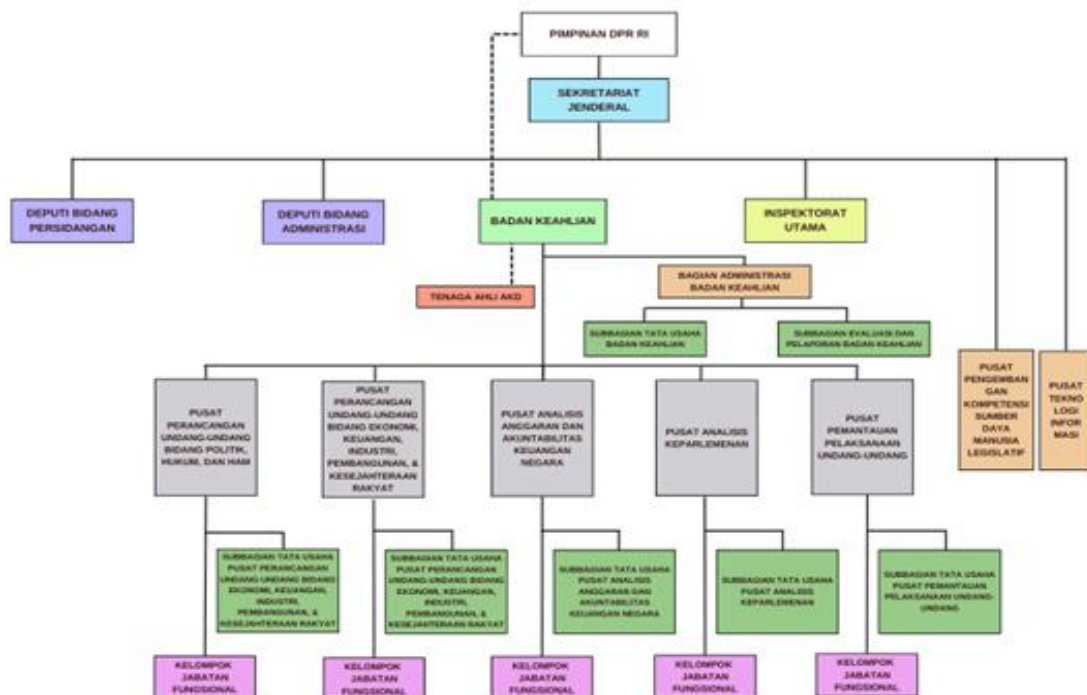
“Terwujudnya DPR RI sebagai Pilar Demokrasi Substansial yang Modern, Aspiratif, Responsif, dan Akuntabel menuju Indonesia Emas 2045.”

b) Misi

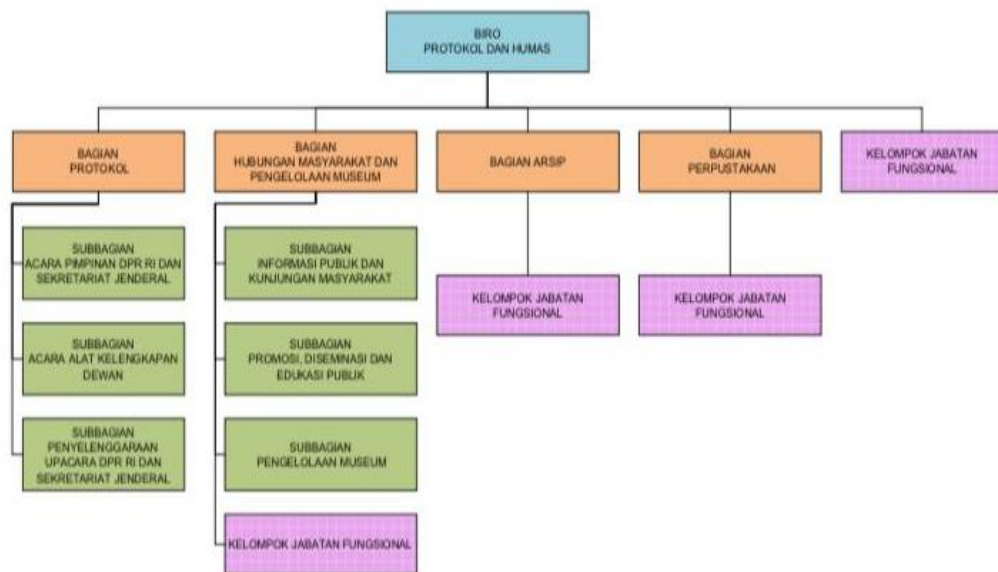
1. Mewujudkan kedaulatan rakyat melalui pelaksanaan fungsi dan peran DPR RI yang efektif untuk mempercepat terwujudnya tujuan bernegara.
2. Mewujudkan tata kelola kelembagaan DPR RI yang dinamis (*dynamic parliament governance*) untuk menguatkan fungsi dan peran DPR RI dalam rangka kerangka reformasi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

B. Struktur Unit Kerja

Berikut adalah struktur organisasi Sekretariat Jenderal dan Biro Protokol dan Humas:



Gambar 1. Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI



Gambar 2. Struktur Biro Protokol dan Humas

C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta

Biro Protokol dan Humas melakukan beberapa tugas dalam penyelenggaraan fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan dan evaluasi rencana, program dan anggaran di lingkungan Biro Protokol dan Humas;
2. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang dukungan keprotokolan dan kehumasan;
3. Pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara dan upacara DPR RI dan Sekretariat Jenderal;
4. Pelaksanaan dukungan kehumasan kepada DPR RI dan Sekretariat Jenderal;
5. Pelaksanaan dukungan pengelolaan museum DPR RI;
6. Pelaksanaan dukungan pengelolaan arsip;
7. Pelaksanaan dukungan pengelolaan perpustakaan;
8. Dukungan pelaksanaan pengelolaan jabatan fungsional di bidang humas, museum, arsip dan perpustakaan;
9. Penyusunan laporan kinerja Biro Protokol dan Humas;
10. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Deputi Bidang Persidangan.

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 TAHUN 2021 tentang tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI Pasal 168

Bagian Protokol mempunyai tugas melaksanakan dukungan keprotokolan dalam acara dan upacara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 168, bagian Protokol menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bagian Protokol;
2. Penyusunan bahan kegiatan di bidang keprotokolan;
3. Pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal dan pelaksanaan dukungan keprotokolan di bandara;
4. Pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara Alat Kelengkapan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
5. Pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam upacara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal;
6. Pelaksanaan tata usaha Bagian Protokol; dan Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat.
7. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor: 2394/SEKJEN/2024 tentang Penetapan Hasil Jabatan dan Analisis Beban Kerja pada Sekretaris Jenderal DPR RI, Jabatan Pengelola Keprotokolan memiliki Ikhtisar Jabatan dalam melaksanakan kegiatan keprotokolan DPR RI dan Sekretariat Jenderal dalam kategori acara atau upacara sesuai dengan pedoman yang berlaku agar pelaksanaan tugas berjalan lancar. Berikut tugas pokok Jabatan Pengelola Keprotokolan:

- 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

BAB III

PENETAPAN ISU PRIORITAS

A. Identifikasi Isu

Dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai protokol di Bandara Soekarno-Hatta, terdapat sejumlah isu yang menghambat jalannya pekerjaan. Isu-isu ini memerlukan penelitian mendalam, studi ilmiah, serta langkah-langkah strategis untuk memperbaiki produktivitas dan efektivitas kualitas kerja protokol di bandara. Berikut adalah beberapa isu terkini yang muncul di Bandara Soekarno-Hatta yang perlu mendapat perhatian dan penyelesaian.

1. Tabel Rumusan Isu

No	Rumusan Isu	Kondisi Saat Ini (Data Dan Fakta)	Dampak Apabila Isu Tidak Diselesaikan	Kondisi yang Diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN Mendukung <i>SMART Governance</i>
1.	Belum Tersedianya Format <i>Chat</i> Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup <i>WhatsApp</i> Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025	Belum ada format <i>chat</i> baku untuk pencatatan reservasi penerbangan pimpinan dan anggota DPR RI, informasi reservasi sering datang dalam bentuk pesan singkat yang formatnya berbeda-beda, sehingga menyebabkan beberapa reservasi pimpinan dan anggota DPR RI terlewat dari	Meningkatnya keluhan (komplain) dari anggota DPR RI karena pelayanan yang tidak maksimal, seperti keterlambatan penyambutan atau ketidakhadiran petugas protokol pada waktu yang diperlukan	Tersedianya format <i>chat</i> yang baku sebagai pedoman standar dalam melakukan pencatatan reservasi penerbangan pimpinan dan anggota DPR RI, sehingga mempermudah dalam rekapitulasi jadwal penerbangan	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Keterkaitan Bagian Protokol DPR RI penempatan Bandara Soekarno-Hatta dengan PermenPAN-RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dijelaskan pentingnya instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan SOP dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta meminimalisasi kesalahan/resiko. Optimalisasi format pencatatan reservasi penerbangan di Bandara

		pantauan atau rekapan petugas.	karena reservasi yang terlewat.	harian dan mengurangi risiko kesalahan.	Soekarno-Hatta sangat penting agar alur kerja menjadi jelas, petugas dapat bekerja lebih cepat, dan risiko kelalaian pencatatan dapat diminimalkan. • UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa ASN wajib memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, sederhana, dan transparan. Tidak adanya format pencatatan reservasi penerbangan menyebabkan pelayanan penerbangan berpotensi tidak efisien, kurang transparan, dan rawan menimbulkan kesalahpahaman, sehingga bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang diatur undang-undang. • PP No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja PNS menyebutkan bahwa kinerja ASN diukur dari pencapaian target yang terukur dan terdokumentasi. Jika sistem atau format pencatatan reservasi penerbangan tidak tersedia, maka proses administrasi menjadi tidak efisien, sulit ditelusuri, dan berpotensi menurunkan capaian indikator kinerja ASN, khususnya di bidang layanan protokoler di bandara. Keterkaitan dengan SMART ASN: • ASN yang mampu tetap memberikan pelayanan terbaik (<i>hospitality</i>) meskipun menghadapi keterbatasan SOP mencerminkan nilai BerAKHLAK—khususnya berorientasi pelayanan, adaptif, dan akuntabel. ASN yang inovatif dapat
--	--	--------------------------------	---------------------------------	---	---

					membuat format atau sistem sederhana untuk mempermudah perekapan data reservasi, sehingga pelayanan tetap berjalan optimal.
2.	Belum Tersedianya Panduan Percakapan Bahasa Inggris untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Petugas Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025	Petugas protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta memiliki kemampuan Bahasa Inggris yang masih terbatas, baik dalam aspek berbicara, menulis, maupun membaca, terutama ketika melayani tamu negara.	- Kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu negara asing dapat mengganggu dan menghambat kelancaran protokoler di bandara, sehingga berpotensi mempengaruhi hubungan diplomasi antar negara. - Tanpa panduan percakapan yang terstruktur, petugas protokol harus mengandalkan kemampuan individual yang berbeda-beda, sehingga terjadi ketidaksamaan standar layanan dan potensi miskomunikasi, sehingga dapat memengaruhi citra	Adanya suatu panduan percakapan Bahasa Inggris (<i>English Conversation Guideline</i>) yang praktis, aplikatif, dan sesuai dengan konteks tugas protokol DPR RI di bandara, guna meningkatkan profesionalisme serta mendukung pelaksanaan tugas keprotokolan secara efektif dan berstandar internasional.	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: - Keterkaitan peningkatan penggunaan Bahasa Inggris di Bagian Protokol DPR RI penempatan Bandara Soekarno-Hatta sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara antara lain terdapat di pasal 49 ayat 1 yang menyebutkan bahwa ASN wajib melakukan pengembangan kompetensi melalui pembelajaran terus menerus agar tetap relevan dengan tuntutan organisasi, dalam hal ini termasuk penguasaan bahasa asing dalam menghadapi globalisasi (terutama Bahasa Inggris) agar ASN dapat melayani tamu atau mitra luar negeri dengan baik dan profesional. Keterkaitan dengan SMART ASN: - Keterkaitan dengan konsep <i>SMART</i> ASN adalah pada aspek wawasan global, penguasaan bahasa asing, profesionalisme, dan jiwa <i>hospitality</i>. <i>SMART</i> ASN menuntut aparatur untuk mampu beradaptasi dengan dinamika global serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan adanya panduan percakapan Bahasa Inggris, petugas protokol dapat berkomunikasi lebih efektif dengan

			kelembagaan DPR RI di hadapan publik dan mitra internasional.		pihak internasional, memberikan pelayanan yang konsisten dan profesional, serta mencerminkan keramahan dalam tugas keprotokolan. Hal ini sekaligus mendukung terwujudnya ASN yang berintegritas, adaptif, dan berstandar global, sehingga memperkuat citra kelembagaan DPR RI di tingkat nasional maupun internasional.
3.	Belum Tersedianya Pengaturan Jadwal Petugas Cadangan (<i>back up</i>) pada saat Puncak Kepadatan Penerbangan di Bandara Soekarno-Hatta Tahun 2025	- Pembagian jadwal petugas protokol di bandara hanya mengandalkan jadwal reguler tanpa adanya pengaturan cadangan khusus pada periode padat penerbangan, sehingga berisiko menimbulkan kelelahan. - Ketika terjadi lonjakan penerbangan, petugas protokol perbantuan/cadangan tidak ditentukan berdasarkan jadwal yang telah diatur, tetapi hanya berdasarkan inisiatif pribadi dari masing-masing petugas, sehingga terkadang menyebabkan tidak meratanya petugas	- Pelayanan kepada Pimpinan dan Anggota DPR RI menjadi kurang optimal akibat keterlambatan, miskomunikasi, atau kurangnya pendampingan saat mobilitas tinggi. - Tanpa petugas cadangan, beban kerja akan menumpuk pada petugas yang bertugas saat puncak kepadatan. Kelelahan fisik dan mental berisiko menurunkan ketelitian,	- Setiap periode puncak kepadatan penerbangan, telah disusun jadwal cadangan (<i>back up</i>) yang jelas dan terdokumentasi, sehingga tidak mengganggu kelancaran layanan. - Adanya pengaturan cadangan, beban kerja dapat dibagi secara proporsional sehingga mengurangi risiko kelelahan dan meningkatkan konsentrasi serta ketelitian petugas dalam	Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Isu ini memiliki keterkaitan erat dengan prinsip manajemen ASN. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, manajemen ASN harus dilaksanakan berdasarkan sistem merit, yakni kebijakan dan pengelolaan SDM yang didasarkan pada kualifikasi, kompetensi, dan kinerja. Hal ini dipertegas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS sebagaimana diubah dengan PP Nomor 17 Tahun 2020, yang menegaskan bahwa perencanaan kebutuhan pegawai harus didasarkan pada analisis jabatan dan beban kerja. Dalam konteks isu, pengaturan jadwal cadangan merupakan bentuk implementasi analisis beban kerja untuk memastikan ketersediaan SDM yang memadai ketika beban kerja meningkat pada momen tertentu.

		perbantuan terjun.	yang	sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam layanan.	melaksanakan tugas.	• PP Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja PNS juga menegaskan pentingnya pengelolaan kinerja ASN secara terukur, sehingga keberadaan jadwal cadangan dapat menjadi instrumen penilaian kedisiplinan, efektivitas, serta kontribusi ASN dalam mendukung kelancaran tugas organisasi. • PermenPANRB Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan ASN menekankan perlunya kompetensi manajerial, termasuk kemampuan mengatur waktu, mengelola tim, dan menjaga kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penyusunan jadwal petugas cadangan tidak hanya menjadi solusi teknis operasional, tetapi juga implementasi nyata dari regulasi manajemen ASN untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional, efektif, dan berkelanjutan. Keterkaitan dengan <i>SMART</i> ASN : • Dalam konteks pelayanan protokol DPR RI di bandara, ketiadaan jadwal cadangan dapat menimbulkan risiko terganggunya pelayanan, khususnya pada periode lonjakan penerbangan. Hal ini menunjukkan masih adanya kelemahan dalam aspek adaptif yang seharusnya dimiliki ASN untuk mengantisipasi perubahan situasi dan beban kerja. Dengan adanya
--	--	-----------------------	------	--	------------------------	--

					pengaturan jadwal petugas cadangan, prinsip <i>SMART</i> ASN dapat tercermin melalui beberapa hal. Pertama, aspek adaptif ditunjukkan dengan kemampuan ASN menyesuaikan diri terhadap dinamika lapangan, khususnya menghadapi lonjakan penerbangan yang tidak selalu dapat diprediksi. Kedua, aspek kolaboratif terwujud melalui pembagian tugas yang proporsional dan kerja sama antarpetugas dalam memastikan kelancaran layanan protokoler. Ketiga, aspek profesional tampak melalui kesiapan sumber daya manusia yang selalu tersedia untuk menjaga kualitas layanan meskipun pada kondisi darurat atau padat. Dengan demikian, pengaturan jadwal cadangan tidak hanya menjadi solusi teknis untuk mengurangi risiko operasional, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan profil <i>SMART</i> ASN yang responsif, tangguh, dan mampu memberikan pelayanan prima sesuai tuntutan birokrasi modern.
--	--	--	--	--	---

Tabel 1. Rekapitulasi Deskripsi Isu

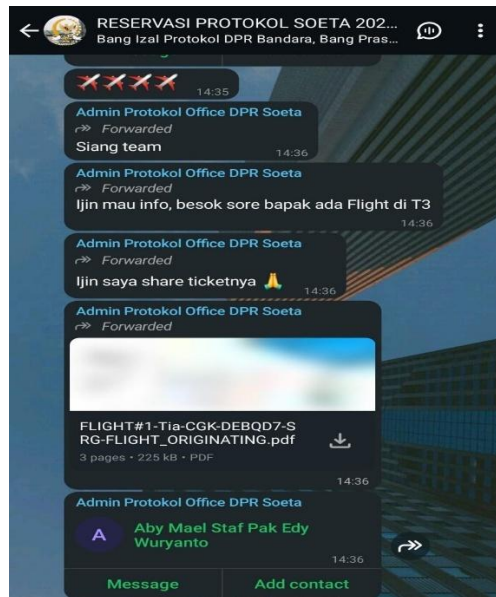
2. Deskripsi Isu

- a. Belum Tersedianya Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

Petugas Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta memiliki tugas untuk memantau, mencatat, dan mengatur semua reservasi penerbangan pimpinan dan anggota DPR RI. Namun saat ini terdapat kendala seperti, reservasi penerbangan sering luput dan terlewat dari pantauan atau rekapan, beberapa reservasi pimpinan dan anggota DPR RI tidak tercatat dalam data petugas yang sedang bertugas. Kondisi ini membuat adanya potensi keterlambatan layanan atau ketidaksiapan petugas saat menyambut atau mengatur keberangkatan/kedatangan. Penyebab utama terjadinya kelalaian pencatatan karena banyaknya jumlah reservasi yang masuk dalam waktu singkat membuat petugas kewalahan memantau secara manual, tidak ada *template* atau format khusus untuk mengirim reservasi penerbangan ke grup reservasi protokol, informasi reservasi sering datang dalam bentuk pesan singkat yang formatnya berbeda-beda sehingga sulit direkap dengan cepat.

Jika kondisi ini terus dibiarkan tanpa perbaikan maka akan menyebabkan pelayanan yang tidak konsisten atau terkesan lambat dapat menurunkan kepercayaan pimpinan dan anggota DPR RI terhadap kinerja petugas protokol, meningkatnya keluhan (komplain) dari anggota DPR RI karena salah jadwal, keterlambatan penyambutan, atau ketidakhadiran petugas pada waktu yang diperlukan akan menimbulkan ketidakpuasan, apabila pimpinan atau anggota DPR RI memiliki agenda penting, keterlambatan layanan protokoler dapat memengaruhi kelancaran perjalanan dinas.

Oleh karena itu, tersedianya format *chat* atau pesan yang baku sebagai pedoman standar dalam mengirim pencatatan reservasi penerbangan sangat penting untuk diwujudkan. Dengan adanya format tersebut, petugas dapat lebih mudah melakukan rekapitulasi jadwal harian penerbangan secara sistematis, meminimalisir risiko kesalahan pencatatan, serta meningkatkan ketepatan dan kecepatan layanan protokol.



Gambar 3. Screenshot Pencatatan Reservasi di Grup

- b. Belum Tersedianya Panduan Percakapan Bahasa Inggris untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Petugas Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

Petugas protokol DPR RI yang ditempatkan di Bandara Soekarno-Hatta masih menghadapi keterbatasan dalam penguasaan Bahasa Inggris, baik dalam aspek berbicara, menulis, maupun membaca, terutama ketika berhadapan dengan tamu negara asing. Kondisi ini seringkali menimbulkan kesulitan dalam berkomunikasi, sehingga dapat menghambat kelancaran pelaksanaan tugas keprotokolan di bandara. Apabila hal ini terus dibiarkan, tidak tertutup kemungkinan akan memengaruhi kualitas pelayanan, bahkan berpotensi menimbulkan gangguan dalam menjaga hubungan diplomasi antar negara.

Ketiadaan panduan percakapan Bahasa Inggris yang terstruktur membuat petugas protokol harus mengandalkan kemampuan individual yang berbeda-beda. Akibatnya, standar layanan menjadi tidak seragam, risiko miskomunikasi semakin besar, dan citra kelembagaan DPR RI dapat terpengaruh di hadapan publik maupun mitra internasional.

Sebagai upaya perbaikan, diperlukan adanya panduan percakapan Bahasa Inggris (*English Conversation Guideline*) yang praktis, aplikatif, dan sesuai dengan konteks keprotokolan DPR RI di bandara. Panduan ini diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme petugas, memperkuat kemampuan komunikasi

internasional, dan mendukung pelaksanaan tugas protokoler yang efektif serta berstandar global.



Gambar 4. Pendampingan Tamu Negara Mr. Rodney Kamus

- c. Belum Tersedianya Pengaturan Jadwal Petugas Cadangan (*back up*) pada saat Puncak Kepadatan Penerbangan di Bandara Soekarno-Hatta Tahun 2025

Belum tersedianya pengaturan jadwal petugas cadangan (*back up*) pada saat puncak kepadatan penerbangan di Bandara Soekarno-Hatta tahun 2025 menimbulkan berbagai permasalahan dalam pelayanan protokol DPR RI. Saat ini, pembagian jadwal petugas protokol hanya mengandalkan jadwal reguler tanpa adanya pengaturan khusus cadangan pada periode padat penerbangan. Kondisi ini berisiko menimbulkan kelelahan bagi petugas, karena beban kerja menumpuk pada personel yang bertugas saat lonjakan penerbangan terjadi.

Ketika mobilitas penerbangan meningkat, penempatan petugas cadangan sering kali hanya berdasarkan inisiatif pribadi, bukan melalui jadwal yang telah diatur secara resmi. Hal ini mengakibatkan tidak meratanya jumlah petugas perbantuan yang terjun di lapangan. Akibatnya, pelayanan kepada pimpinan dan anggota DPR RI berpotensi kurang optimal, seperti terjadi keterlambatan penyambutan, miskomunikasi, atau kurangnya pendampingan pada momen mobilitas tinggi. Selain itu, kelelahan fisik maupun mental petugas juga dapat

menurunkan tingkat konsentrasi dan ketelitian, sehingga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan layanan.

Untuk mengatasi hal tersebut, perlu adanya penyusunan jadwal cadangan (*back up*) yang jelas, terdokumentasi, dan disusun secara proporsional setiap kali periode puncak kepadatan penerbangan tiba. Dengan adanya pengaturan cadangan ini, beban kerja dapat dibagi dengan lebih merata sehingga mengurangi risiko kelelahan, menjaga konsentrasi, serta memastikan kualitas pelayanan protokoler tetap optimal.



Gambar 5. Screenshot Petugas Perbantuan

B. Penetapan Isu Prioritas

1. Teknik Tapisan Isu

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

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

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
URGENCY		
5	Sangat Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 bulan
4	Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3 bulan
3	Cukup Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6 bulan
2	Kurang Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 12 bulan
1	Tidak Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu >12 bulan
SERIOUSNESS		
5	Sangat Serius	Dampak isu berpengaruh pada satu unit Protokol dan Humas, Setjen DPR RI, pimpinan dan Anggota DPR RI, serta mitra kerja
4	Serius	Dampak isu berpengaruh pada satu unit Protokol dan Humas Setjen DPR RI
3	Cukup Serius	Dampak isu berpengaruh pada semua petugas protokol di bandara
2	Kurang Serius	Dampak isu berpengaruh pada satu tim protokol di bandara.
1	Tidak Serius	Dampak isu berpengaruh pada satu individu protokol
GROWTH		
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 12 bulan
1	Tidak Cepat Memburuk	Memburuk dalam kurun waktu >12 bulan

Tabel 2. Indikator Penilaian Isu dengan Metode USG

2. Pemilihan Isu Prioritas

No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai
		U	S	G	
1.	Belum Tersedianya Format <i>Chat</i> Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup <i>WhatsApp</i> Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025	4	4	4	12
2.	Belum Tersedianya Panduan Percakapan Bahasa Inggris untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Petugas Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025	3	3	2	8

3.	Belum Tersedianya Pengaturan Jadwal Petugas Cadangan (<i>back up</i>) pada saat Puncak Kepadatan Penerbangan di Bandara Soekarno-Hatta Tahun 2025	3	4	3	10
----	---	---	---	---	----

Tabel 3. Matrik Penilaian Isu dengan Metode USG

Berikut adalah penjelasan analisis USG yang sudah dilakukan terhadap isu-isu yang ada:

1. Belum Tersedianya Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

Isu ini mendapatkan skor tertinggi dengan total 12 poin, menjadikannya sebagai prioritas utama

- Urgensi (*Urgency*) mendapatkan skor 4 (mendesak) menunjukkan bahwa belum tersedianya format reservasi penerbangan dapat mengganggu efektif dan efisiensi di lingkungan Protokol Bandara. Isu ini harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3 bulan untuk memastikan bahwa semua reservasi penerbangan terekap dengan baik sehingga tidak ada reservasi yang terlewat.
- Tingkat keseriusan (*Seriousness*) juga mendapat skor 4 (serius), karena dampaknya berpengaruh pada satu unit Protokol dan Humas Setjen DPR RI. Hal ini menunjukkan jika tidak ada format pencatatan reservasi penerbangan yang baku dan terstruktur, unit Protokol dan Humas akan menghadapi kesulitan dalam perekapan jadwal penerbangan harian yang dapat menyebabkan keluhan dari pimpinan dan Anggota DPR RI jika reservasi mereka terlewat.
- Perkembangan (*Growth*) isu ini memiliki skor 4 (cepat memburuk), yang berarti jika dibiarkan, masalah ini bisa semakin memburuk dalam 3 bulan ke depan.

2. Belum Tersedianya Pengaturan Jadwal Petugas Cadangan (*back up*) pada saat Puncak Kepadatan Penerbangan di Bandara Soekarno-Hatta Tahun 2025

Isu ini mendapat total skor 10 menempatkannya sebagai prioritas kedua.

- Urgensi (*Urgency*) mendapatkan skor 3 (cukup mendesak) menunjukkan bahwa masalah ini dapat ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6 bulan. Walaupun pengaturan jadwal petugas cadangan (*back up*) pada saat puncak kepadatan penerbangan juga sangat penting, tetapi dampaknya tidak secepat atau sekrusial masalah yang mempengaruhi operasional langsung.
- Tingkat keseriusan (*Seriousness*) mendapatkan skor 4 (serius), karena dampaknya

signifikan pada satu unit Protokol dan Humas Setjen DPR RI. Pelayanan yang tidak maksimal dapat menyebabkan citra protokol bandara menjadi kurang baik di mata pimpinan dan Anggota DPR RI.

- Pertumbuhan (*Growth*) isu ini mendapat skor 3 (cukup cepat memburuk), yang menunjukkan bahwa jika masalah ini dibiarkan, bisa semakin memburuk dalam 6 bulan ke depan.

3. Belum Tersedianya Panduan Percakapan Bahasa Inggris untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Petugas Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

Isu ini mendapat total skor 8, menempatkannya sebagai prioritas ketiga.

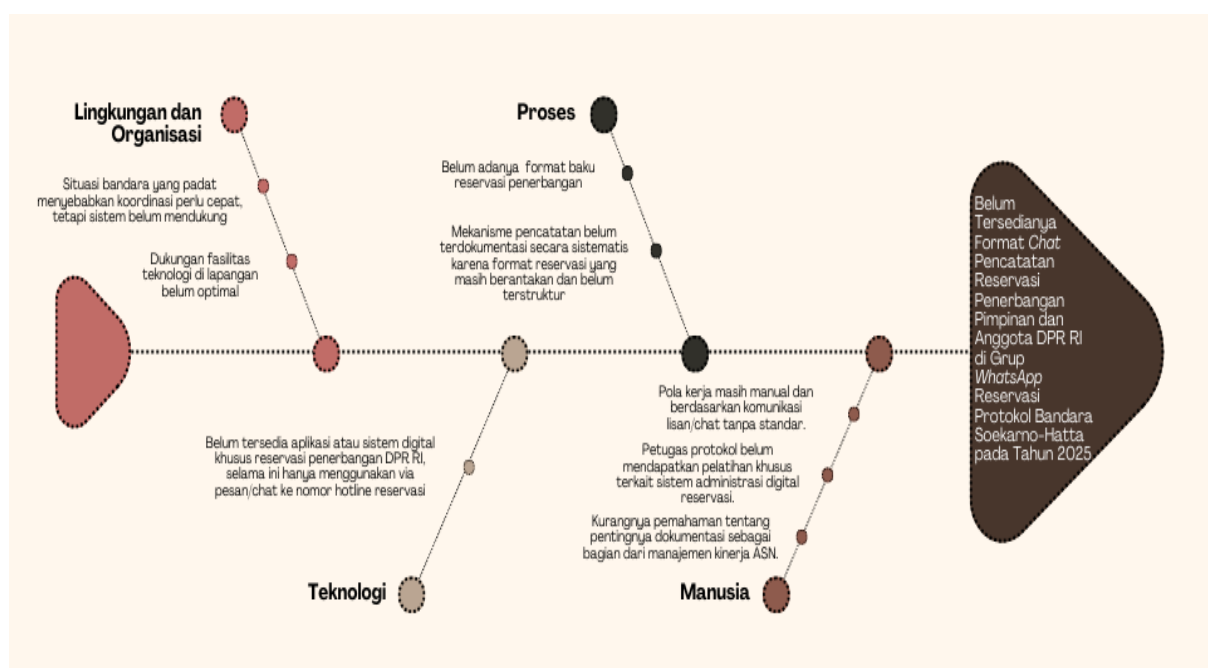
- Urgensi (*Urgency*) mendapatkan skor 3 (cukup mendesak) menunjukkan bahwa masalah ini dapat ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6 bulan. Tidak tersedianya panduan percakapan Bahasa Inggris petugas protokol di bandara akan mempengaruhi efektivitas komunikasi dengan tamu negara, sehingga memerlukan perhatian dalam waktu yang wajar.
- Tingkat keseriusan (*Seriousness*) mendapatkan skor 3 (cukup serius), karena dampaknya signifikan pada semua petugas protokol di bandara. Jika tidak mampu berkomunikasi dengan Bahasa asing yang baik dan benar, maka akan memperlambat proses pelayanan kepada tamu negara di bandara.
- Pertumbuhan (*Growth*) isu ini mendapat skor 2 (kurang cepat memburuk), yang menunjukkan bahwa masalah ini tidak segera memburuk. Namun, jika dibiarkan dapat menghambat efektivitas komunikasi jangka panjang.

C. Analisis Isu

Setelah melakukan analisis mendalam, isu "**Belum Tersedianya Format *Chat Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup WhatsApp Reservasi di Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025***" dipilih sebagai isu prioritas utama karena dianggap sangat mendesak. Sejauh ini, pencatatan reservasi penerbangan pimpinan dan Anggota DPR RI dilakukan secara manual dengan meneruskan pesan dari anggota atau stafnya secara langsung tanpa diubah menjadi format khusus yang lebih baku dan terstruktur.

Dengan adanya rumusan isu prioritas, dilakukan analisis isu dengan *fishbone diagram* (diagram tulang ikan). *Fishbone diagram* adalah salah satu metode untuk

menganalisis penyebab dari sebuah masalah atau kondisi. Diagram ini disebut sebagai diagram sebab-akibat (*cause-effect diagram*). Ditemukan oleh Professor Kaoru Ishikawa, seorang ilmuwan Jepang dan alumni teknik kimia Universitas Tokyo pada tahun 1943. Diagram ini sering juga dikenal sebagai diagram Ishikawa. Fungsi dasar dari *fishbone diagram* adalah untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik, serta memisahkan akar penyebabnya untuk analisis yang lebih mendalam. Berikut adalah analisis faktor penyebab isu “Belum Tersedianya Format Chat Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025” menggunakan *fishbone diagram*.



Gambar 6. *Fishbone Diagram*

Berdasarkan analisis *fishbone diagram* diketahui bahwa terdapat empat faktor utama yang menyebabkan isu tersebut muncul, yaitu faktor mengenai manusia, proses, teknologi, serta lingkungan dan organisasi, dengan detail penyebab yang lebih spesifik untuk masing-masing faktor adalah sebagai berikut:

1. Manusia

- Petugas protokol belum mendapatkan pelatihan khusus terkait sistem administrasi digital reservasi.
- Pola kerja masih manual dan berdasarkan komunikasi lisan/*chat* tanpa standar.

- Kurangnya pemahaman tentang pentingnya dokumentasi sebagai bagian dari manajemen kinerja ASN.

2. Proses

- Belum adanya format baku reservasi penerbangan.
- Mekanisme pencatatan belum terdokumentasi secara sistematis karena format reservasi yang masih berantakan dan belum terstruktur.

3. Teknologi

- Belum tersedia aplikasi atau sistem digital khusus reservasi penerbangan DPR RI, selama ini hanya menggunakan via pesan/*chat* ke nomor *hotline* reservasi.

4. Lingkungan dan Organisasi

- Situasi bandara yang padat menyebabkan koordinasi perlu cepat, tetapi sistem belum mendukung.
- Dukungan fasilitas teknologi di lapangan belum optimal.

D. Gagasan Pemecahan Isu

1. *Planning* (Perencanaan)

- Mengidentifikasi permasalahan di lapangan (pencatatan format *chat* reservasi belum seragam) dan melakukan koordinasi awal dengan Admin Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta serta mentor.
- Menyusun jadwal pelaksanaan.
- Menyusun draft format *chat* dan draft buku panduan (isi: format reservasi, alur penggunaan, contoh penerapan, dan lain-lain).

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

- Melakukan *review* bersama admin dan tim protokol untuk melihat kelayakan dan kelengkapan format *chat* dan isi buku panduan.
- Menyempurnakan *draft* berdasarkan masukan, lalu menetapkan format final yang seragam dan menyusun naskah buku panduan.

3. *Actuating* (Pelaksanaan)

- Sosialisasi format baru kepada admin dan petugas protokol bandara untuk menyeragamkan pencatatan dan pengiriman reservasi di grup.

- Mendistribusikan buku panduan (dalam bentuk PDF) agar setiap petugas memiliki acuan standar penggunaan format.
- Memberikan contoh simulasi penggunaan format *chat* reservasi.
- Menggunakan format *chat* secara konsisten dalam pencatatan reservasi penerbangan.

4. *Controlling* (Pengendalian)

- Menganalisis kesalahan, kendala, atau masukan dari petugas.
- Melakukan penyesuaian atau perbaikan bila diperlukan dan membuat laporan aktualisasi.

BAB IV

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Matriks Rancangan Aktualisasi

Unit Kerja	: Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat – Bagian Protokol Penempatan Bandara Soekarno-Hatta
Identifikasi Isu	: 1. Belum Tersedianya Format <i>Chat</i> Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup <i>WhatsApp</i> Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025 2. Belum Tersedianya Panduan Percakapan Bahasa Inggris untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Petugas Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025 3. Belum Tersedianya Pengaturan Jadwal Petugas Cadangan (<i>back up</i>) pada saat Puncak Kepadatan Penerbangan di Bandara Soekarno-Hatta Tahun 2025
Isu yang Diangkat	: Belum Tersedianya Format <i>Chat</i> Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup <i>WhatsApp</i> Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025
Gagasan Pemecahan Isu	: Pembuatan Format <i>Chat</i> Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup <i>WhatsApp</i> Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

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	Planning (Perencanaan): Persiapan, perencanaan, dan koordinasi dengan mentor dan rekan kerja Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta	a. Mengidentifikasi permasalahan di lapangan (pencatatan format <i>chat</i> reservasi belum seragam) dan melakukan koordinasi awal dengan Admin Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta serta mentor	Dokumentasi permasalahan dan kebutuhan format <i>chat</i> , serta dokumentasi persetujuan penggunaan format baru	Berorientasi Pelayanan: Memastikan pelayanan reservasi penerbangan dilakukan dengan cepat, tepat, dan tertib. Kolaboratif: Berkoordinasi dengan admin protokol dalam menyusun format seragam untuk menghindari miskomunikasi.	Keterkaitan dengan SMART ASN: <u>Digital Skills:</u> karena menuntut kemampuan dalam mengidentifikasi dan menganalisis data reservasi yang belum terstandarisasi. <u>Digital Collaboration,</u> yaitu kolaborasi lintas petugas menggunakan media komunikasi digital untuk menyamakan persepsi. Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Hal ini mendukung proses perencanaan berbasis data, sebagaimana diatur dalam UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN yang menekankan perlunya pengelolaan kinerja berbasis informasi akurat. Fungsi ASN sebagai pelayan	Terciptanya dasar administrasi yang tertib dan akuntabel, mendukung visi Setjen DPR RI sebagai organisasi modern dengan tata kelola yang baik. Hal ini memperkuat misi Biro Protokol dalam menyediakan layanan transportasi yang profesional.

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.
					publik: Upaya menyeragamkan format bertujuan memberikan pelayanan yang lebih jelas, cepat, dan tertib, sehingga mendukung kenyamanan pimpinan maupun pengguna layanan.	
		b. Menyusun jadwal pelaksanaan	Draft jadwal kegiatan aktualisasi	Akuntabel: dengan jadwal yang jelas, setiap tahapan kerja bisa dipertanggungjawabkan karena target dan indikator kinerja sudah ditetapkan sejak awal. Kolaboratif: Bekerja sama dengan mentor untuk memastikan rencana kerja mencakup semua aspek yang dibutuhkan.	Keterkaitan dengan SMART ASN: <i>Digital Governance</i>: karena mengatur tata kelola proses kerja dengan menetapkan target, alur, serta timeline yang jelas. Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Kegiatan ini merupakan implementasi perencanaan kinerja akuntabel sesuai PP No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja ASN. Fungsi ASN sebagai pelayan publik: Dengan rencana yang sistematis, pelayanan kepada pimpinan maupun masyarakat dapat diberikan	Memastikan pembagian tugas yang jelas dan adil, sehingga meningkatkan efektivitas tim dalam mendukung tujuan organisasi menciptakan birokrasi yang adaptif, profesional, dan tertib administrasi.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/ Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
					secara tepat waktu, efektif, dan sesuai kebutuhan.	
		c. Menyusun draft format <i>chat</i> dan <i>draft</i> buku panduan	<i>Draft</i> format pencatatan reservasi dan <i>draft</i> buku panduan	Kompeten: Mampu menyusun <i>draft</i> format <i>chat</i> dan <i>draft</i> buku panduan yang jelas, ringkas, dan memenuhi kebutuhan informasi. Berorientasi Pelayanan: <i>Draft</i> format <i>chat</i> dan buku panduan disusun untuk memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, jelas, dan seragam kepada pimpinan maupun masyarakat.	Keterkaitan dengan SMART ASN: <i>Innovation:</i> yaitu melahirkan instrumen baru yang sederhana, ringkas, tetapi mencakup informasi penting. Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Kegiatan ini meningkatkan kompetensi teknis ASN dalam menyusun instrumen administrasi yang efektif. Fungsi ASN sebagai pelayan publik: <i>Draft</i> format dan buku panduan disusun untuk memudahkan petugas dalam melayani pimpinan maupun masyarakat dengan cara yang lebih seragam, cepat, dan tertib. Hal ini memastikan pelayanan publik lebih berkualitas dan konsisten.	Mendukung tugas Biro Protokol dalam menjamin kelancaran administrasi perjalanan dinas, sehingga layanan transportasi dapat berjalan cepat, tepat, dan jelas.
2	Organizing (Pengorganisasian)	a. Melakukan <i>review</i> bersama admin dan	Dokumentasi atau catatan	Kolaboratif: <i>Review</i> bersama melibatkan	Keterkaitan dengan SMART ASN:	Terciptanya budaya kerja partisipatif yang sejalan

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.
		tim protokol untuk melihat kelayakan dan kelengkapan <i>draft</i> format <i>chat</i> dan isi buku panduan	hasil <i>review</i>	kontribusi semua pihak, memperkuat kerja sama tim dalam menghasilkan dokumen yang lebih matang dan berkualitas. Harmonis: <i>Review</i> dilakukan bersama (admin & tim protokol), sehingga membangun komunikasi yang baik, saling menghargai masukan, dan menciptakan keselarasan kerja.	<i>Digital Culture:</i> karena membangun budaya kerja kolaboratif melalui proses diskusi bersama. Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Hal ini merupakan bentuk <i>quality control</i> yang bertujuan menjaga kualitas hasil kerja.	dengan misi organisasi membangun birokrasi yang inklusif, terbuka, dan akuntabel.
		b. Menyempurnakan <i>draft</i> berdasarkan masukan, lalu menetapkan format final yang seragam dan menyusun naskah buku panduan (digital)	Format final <i>chat WhatsApp</i> (template resmi) dan naskah buku panduan (digital)	Akuntabel: Penyempurnaan berdasarkan masukan menjadikan format final dapat dipertanggungjawabkan karena telah melalui proses evaluasi yang transparan. Adaptif: Penyempurnaan format berdasarkan masukan membuktikan bahwa ASN mampu	Keterkaitan dengan SMART ASN: <i>Continuous Improvement:</i> karena melibatkan proses penyempurnaan berulang berdasarkan masukan. Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Hal ini berkaitan dengan pembentukan panduan internal untuk menjaga konsistensi kerja.	Mewujudkan standar format reservasi yang seragam dan konsisten, mendukung tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang profesional.

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.
				beradaptasi terhadap kebutuhan baru dan perkembangan situasi. Kolaboratif: Proses penyempurnaan dilakukan dengan mengakomodasi saran dari berbagai pihak, memperkuat semangat kerja sama dalam menghasilkan keputusan final.		
3	Actuating (Pelaksanaan)	a. Sosialisasi format baru kepada admin dan petugas protokol bandara untuk menyeragamkan pencatatan dan pengiriman reservasi di grup	Dokumentasi sosialisasi	Harmonis dan Kolaboratif: Membangun suasana kebersamaan dan kerja sama dalam memahami serta menggunakan format baru pencatatan dan pengiriman reservasi di grup.	Keterkaitan dengan SMART ASN: <u>Digital Communication:</u> karena menuntut kemampuan menyampaikan informasi digital secara jelas dan tepat. Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Ini adalah bagian dari internalisasi aturan kerja agar dipahami oleh seluruh pegawai. Fungsi ASN sebagai pelayan publik: dengan template yang praktis, pelayanan	Meningkatkan kejelasan instruksi di lingkungan organisasi, sehingga memperkuat budaya kerja yang tertib dan disiplin.

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.
					menjadi lebih cepat, efisien, dan minim kesalahan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pimpinan maupun masyarakat.	
		b. Mendistribusikan buku panduan (dalam bentuk PDF) agar setiap petugas memiliki acuan standar penggunaan format	Buku panduan format pencatatan reservasi yang dibagikan ke semua petugas protokol (digital)	Berorientasi Pelayanan: Distribusi buku panduan memastikan semua petugas mendapat pedoman yang jelas, sehingga pelayanan kepada pimpinan dan masyarakat lebih tertib, cepat, dan konsisten. Kompeten: Buku panduan meningkatkan kemampuan petugas dalam memahami format baru, sehingga lebih terampil dalam melaksanakan tugas protokoler.	Keterkaitan dengan SMART ASN: <i>Digital Communication:</i> karena menuntut kemampuan ASN menyampaikan informasi dalam bentuk digital (PDF) secara jelas, tepat, dan mudah diakses oleh seluruh petugas. Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Distribusi buku panduan merupakan bagian dari upaya menyatukan acuan kerja agar seragam.	Distribusi buku panduan (dalam bentuk PDF) bukan sekadar teknis dokumentasi, tetapi juga kontribusi nyata terhadap visi DPR yang modern & akuntabel, serta misi DPR dalam tata kelola dinamis.
		c. Memberikan contoh simulasi penggunaan format <i>chat</i> reservasi	Dokumentasi simulasi	Kolaboratif: Mengadakan simulasi bersama agar semua petugas memiliki	Keterkaitan dengan SMART ASN: <i>Digital Collaboration:</i> dengan menekankan praktik	Meningkatkan keterampilan petugas protokol dalam mengisi format secara tepat, sehingga mendukung

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.
				pemahaman yang sama. Harmonis: Latihan bersama menciptakan keseragaman pemahaman dan mencegah perbedaan cara kerja antarpetugas	belajar bersama untuk menguasai format baru Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Kegiatan ini berfungsi sebagai sarana pengembangan kompetensi praktis pegawai.	pelayanan yang lebih cepat dan akurat.
		d. Menggunakan format <i>chat</i> secara konsisten dalam pencatatan reservasi penerbangan	Dokumentasi reservasi penerbangan mulai tercatat seragam	Loyal: Menjalankan aturan format <i>chat</i> yang telah ditetapkan dengan penuh kepatuhan mencerminkan loyalitas ASN terhadap aturan. Kompeten: Kebiasaan menggunakan format <i>chat</i> secara disiplin menunjukkan kemampuan ASN dalam menerapkan prosedur kerja yang profesional.	Keterkaitan dengan SMART ASN: <i>Digital Discipline</i>; karena mendorong kepatuhan pada standar pencatatan data. Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Ini merupakan implementasi disiplin kerja berdasarkan SOP. Fungsi ASN sebagai pelayan publik: Format seragam memudahkan proses pencatatan sehingga pelayanan kepada pimpinan maupun pengguna layanan menjadi lebih cepat, jelas,	Menjamin konsistensi layanan protokoler DPR RI, sehingga pelayanan publik menjadi lebih tertib dan dapat diandalkan.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/ Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
					dan minim kesalahan.	
4	Controlling (Pengendalian)	a. Menganalisis kesalahan, kendala, atau masukan dari petugas	Daftar permasalahan & usulan perbaikan	Akuntabel: Setiap kesalahan dan kendala yang teridentifikasi didokumentasikan sehingga perbaikan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka dan transparan. Harmonis: Mendengarkan masukan dari petugas lain menunjukkan sikap saling menghargai dan membangun hubungan kerja yang lebih selaras.	Keterkaitan dengan SMART ASN <u>Analytics Skills:</u> karena menggunakan data evaluasi untuk mengidentifikasi kesalahan. Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Kegiatan ini sejalan dengan monitoring dan evaluasi kinerja.	Menjamin perbaikan kualitas layanan secara terus-menerus, sehingga organisasi semakin responsif terhadap kebutuhan pimpinan DPR RI.
		b. Melakukan penyesuaian atau perbaikan bila diperlukan dan membuat laporan aktualisasi	Laporan hasil aktualisasi	Kompeten: Menganalisis kendala serta menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan data evaluasi. Adaptif: Melakukan penyesuaian format sesuai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara	Keterkaitan dengan SMART ASN: <u>Digital Skills:</u> Kemampuan dalam menyusun laporan yang akurat dan komprehensif. <u>Digital Culture:</u> Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui	- Kontribusinya adalah memperkuat budaya inovasi di lingkungan Biro Protokol, mendukung tujuan organisasi untuk tetap adaptif dan relevan. - Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas, sehingga mendukung visi organisasi

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.
				berkelanjutan.	pelaporan yang terstruktur. Keterkaitan dengan Manajemen ASN: Laporan ini mendukung pengelolaan kinerja ASN yang berbasis bukti dan hasil yang terukur. Fungsi ASN sebagai pelayan publik: Penyempurnaan format memastikan pelayanan lebih efektif, minim kendala, dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.	menjadi birokrasi yang akuntabel dan modern.

Tabel 4. Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS

B. Jadwal Rencana Kegiatan

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	<i>Planning</i> (Perencanaan)												
	a) Mengidentifikasi permasalahan di lapangan (pencatatan format <i>chat</i> reservasi belum seragam) dan melakukan koordinasi awal dengan Admin Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta serta mentor												
	b) Menyusun jadwal pelaksanaan												
	c) Menyusun <i>draft</i> format <i>chat</i> dan <i>draft</i> buku panduan												
2.	<i>Organizing</i> (Pengorganisasian)												
	a) Melakukan <i>review</i> bersama admin dan tim protokol untuk melihat kelayakan dan kelengkapan format <i>chat</i> dan isi buku panduan												
	b) Menyempurnakan <i>draft</i> berdasarkan masukan, lalu menetapkan format final yang seragam												
3.	<i>Actuating</i> (Pelaksanaan)												
	a) Sosialisasi format baru kepada admin dan petugas protokol bandara untuk menyeragamkan pencatatan dan pengiriman reservasi di grup												
	b) Mendistribusikan buku panduan (dalam bentuk PDF) agar setiap petugas memiliki acuan standar penggunaan format												
	c) Memberikan contoh simulasi penggunaan format <i>chat</i> reservasi												
	d) Menggunakan format <i>chat</i> secara konsisten dalam pencatatan reservasi penerbangan												
4.	<i>Controlling</i> (Pengendalian)												
	a) Menganalisis kesalahan, kendala, atau masukan dari petugas.												
	b) Melakukan penyesuaian atau perbaikan bila diperlukan dan membuat laporan aktualisasi												

Tabel 5. Matrik Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi yang berjudul "Pembuatan Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025" seluruh rangkaian aktivitas telah berhasil dilaksanakan selama masa habituasi yang berlangsung sekitar satu bulan. Dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini terdapat beberapa penyesuaian jadwal kegiatan sesuai dengan kondisi yang ada. Penyesuaian jadwal kegiatan aktualisasi dilakukan karena beberapa faktor yang bersifat teknis dan strategis. Pelaksanaan setiap tahap disesuaikan kembali dengan jadwal yang telah ditetapkan. Berikut jadwal realisasi kegiatan yang dilakukan selama masa habituasi:

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	<i>Planning</i> (Perencanaan)												
	a) Mengidentifikasi permasalahan di lapangan (pencatatan format <i>chat</i> reservasi belum seragam) dan melakukan koordinasi awal dengan Admin Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta serta mentor												
	b) Menyusun jadwal pelaksanaan												
	c) Menyusun <i>draft</i> format <i>chat</i> dan <i>draft</i> buku panduan												
2.	<i>Organizing</i> (Pengorganisasian)												
	a) Melakukan <i>review</i> bersama admin dan tim protokol untuk melihat kelayakan dan kelengkapan format <i>chat</i> dan isi buku panduan												
	b) Menyempurnakan <i>draft</i> berdasarkan masukan, lalu menetapkan format final yang seragam												
3.	<i>Actuating</i> (Pelaksanaan)												
	a) Sosialisasi format baru kepada admin dan petugas protokol bandara untuk menyeragamkan pencatatan dan pengiriman reservasi di grup												
	b) Mendistribusikan buku panduan (dalam bentuk PDF)												

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
	agar setiap petugas memiliki acuan standar penggunaan format												
	c) Memberikan contoh simulasi penggunaan format <i>chat</i> reservasi												
	d) Menggunakan format <i>chat</i> secara konsisten dalam pencatatan reservasi penerbangan												
4.	<i>Controlling</i> (Pengendalian)												
	a) Menganalisis kesalahan, kendala, atau masukan dari petugas.												
	b) Melakukan penyesuaian atau perbaikan bila diperlukan dan membuat laporan aktualisasi												

Tabel 6. Matriks Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Aktualisasi

B. Penjelasan Tahapan Kegiatan

Kegiatan aktualisasi ini dilaksanakan untuk memenuhi tugas dalam Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) golongan II, Sekretariat Jenderal DPR RI tahun 2025, selama masa habituasi atau *off campus* yang berlangsung mulai 28 Agustus 2025 hingga 10 Oktober 2025. Kegiatan aktualisasi ini bertujuan untuk mengimplementasikan solusi terhadap isu yang diangkat dalam rancangan aktualisasi. Fokus utama dari aktualisasi ini adalah "Pembuatan Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025". Untuk mengatasi isu ini, penulis mengusulkan solusi berupa penggunaan format *chat* untuk pengiriman dan pencatatan reservasi di grup *WhatsApp* Protokol Bandara Soekarno-Hatta yang bertujuan menciptakan keseragaman dan kerapian. Secara garis besar, rangkaian kegiatan aktualisasi ini meliputi beberapa langkah utama, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

B.1 *Planning* (Perencanaan)

B.1.1 Mengidentifikasi Permasalahan di Lapangan (Pencatatan Format Chat Reservasi Belum Seragam) dan Melakukan Koordinasi Awal dengan Admin Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta serta Mentor

Langkah pertama yang penulis lakukan adalah mengidentifikasi permasalahan yang muncul di lingkungan kerja, khususnya di Biro Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta. Permasalahan yang ditemukan adalah belum adanya standar baku dalam format *chat* reservasi penerbangan antar petugas, yang menyebabkan perbedaan format pencatatan, potensi miskomunikasi, dan keterlambatan dalam proses pelayanan kepada pimpinan. Oleh karena itu, penulis melakukan koordinasi awal dengan mentor dan admin protokol untuk menggali akar permasalahan serta mencari solusi yang tepat. Pada tahapan ini, dihasilkan catatan hasil diskusi yang dapat diakses pada berikut: <http://bit.ly/47xvKpI>

a) Deskripsi Kegiatan Aktualisasi

Pada tahap awal perencanaan, penulis melakukan kegiatan persiapan dengan mengidentifikasi permasalahan aktual yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas di lingkungan kerja, yaitu di Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI, khususnya pada bagian Protokol Bandara Soekarno-Hatta. Berdasarkan observasi, ditemukan bahwa proses pencatatan reservasi penerbangan pimpinan dan anggota DPR RI yang dilakukan melalui grup *WhatsApp* belum memiliki format yang baku dan seragam. Kondisi ini sering kali menyebabkan terjadinya miskomunikasi antarpetugas, kesalahan input data jadwal penerbangan, serta keterlambatan dalam pelayanan.



Gambar 7. Diskusi bersama mentor



Gambar 8. Diskusi bersama admin

Untuk itu, penulis melakukan koordinasi awal bersama mentor dan admin Protokol DPR RI guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai alur kerja reservasi penerbangan yang berjalan selama ini. Dalam diskusi tersebut, penulis mencatat beberapa poin penting, seperti jenis data yang diperlukan (nama, tujuan, waktu, maskapai, dan keterangan tambahan). Dari hasil koordinasi ini disusun gambaran awal kebutuhan format *chat* yang ideal, yaitu format yang ringkas, jelas, mudah diisi, dan dapat digunakan bersama di grup *WhatsApp* resmi protokol. Seluruh proses ini menghasilkan catatan hasil koordinasi dan persetujuan mentor untuk melanjutkan ke tahap penyusunan rencana kegiatan lebih rinci.

b) Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN Ber-AKHLAK

Pada tahap ini, wujud penerapan nilai ASN BerAKHLAK, antara lain:

1. Berorientasi Pelayanan

Menunjukkan kepedulian terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang keprotokolan. Dengan mengidentifikasi masalah ketidakteraturan pencatatan reservasi penerbangan, penulis berupaya memberikan solusi agar pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, tepat, dan tertib.

2. Akuntabel

Nilai Akuntabel juga tampak dari upaya penulis dalam melakukan pendataan dan pencatatan seluruh hasil koordinasi dengan mentor serta rekan kerja secara sistematis, sehingga setiap langkah dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka.

3. Kolaboratif

Diimplementasikan dengan bekerja sama dengan berbagai pihak, baik mentor, admin, maupun rekan kerja, untuk menggali permasalahan dan mencari solusi bersama. Proses ini memperkuat budaya kerja kolektif di lingkungan biro yang sangat bergantung pada komunikasi lintas bagian.

c) Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN

Wujud penerapan Manajemen ASN dan SMART ASN pada tahap kegiatan ini sebagai berikut:

1. Manajemen ASN

Tahapan ini memiliki relevansi kuat dengan prinsip Manajemen ASN yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, khususnya dalam aspek manajemen kinerja berbasis hasil dan perencanaan berbasis data. Penulis menerapkan prinsip tersebut dengan melakukan identifikasi kebutuhan yang terukur, serta menyusun langkah-langkah awal penyelesaian masalah berdasarkan hasil observasi dan diskusi.

2. SMART ASN,

Kegiatan ini menunjukkan penerapan *Digital Skills* karena penulis mampu memanfaatkan media komunikasi digital (*WhatsApp*) sebagai sumber utama data dan alat koordinasi. Nilai *Digital Collaboration* juga tampak ketika penulis mengintegrasikan masukan dari berbagai pihak melalui media daring untuk membangun rancangan format awal. Hal ini sejalan dengan arah pengembangan ASN modern yang adaptif terhadap teknologi, kreatif dalam menyelesaikan masalah, dan kolaboratif dalam bekerja lintas fungsi.

d) Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Terciptanya dasar administrasi yang tertib dan akuntabel, mendukung visi Setjen DPR RI sebagai organisasi modern dengan tata kelola yang baik. Hal ini memperkuat misi Biro Protokol dalam menyediakan layanan transportasi yang profesional.

B.1.2 Menyusun Jadwal Pelaksanaan

a) Deskripsi Kegiatan Aktualisasi

Setelah memperoleh pemahaman tentang masalah dan kebutuhan lapangan, penulis melanjutkan kegiatan dengan menyusun jadwal pelaksanaan aktualisasi. Jadwal ini mencakup rencana kegiatan dari tahap persiapan hingga evaluasi akhir, termasuk waktu pelaksanaan, pihak yang terlibat, dan hasil yang diharapkan. Penyusunan jadwal dilakukan dengan prinsip realistis dan efisien, menyesuaikan dengan waktu kerja serta kesibukan unit kerja Biro Protokol dan Humas di Bandara Soekarno-Hatta. Dalam penyusunannya, penulis menggunakan pendekatan *project timeline* dengan membagi tahapan ke dalam beberapa fase utama, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Setiap fase memiliki target capaian terukur dan indikator kinerja yang jelas, misalnya siapa saja yang terlibat, dokumen yang dihasilkan, atau waktu penyelesaian kegiatan. Jadwal ini menjadi acuan utama dalam pelaksanaan aktualisasi agar seluruh proses berjalan terstruktur dan terpantau dengan baik. Pada tahapan ini, dihasilkan jadwal pelaksanaan yang dapat diakses pada berikut: <http://bit.ly/48L5nNE>



Gambar 9. Menyusun jadwal pelaksanaan

b) Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN Ber-AKHLAK

Pada tahap ini, wujud penerapan nilai ASN BerAKHLAK, antara lain:

1. Akuntabel

Menjadi dasar utama dalam penyusunan jadwal karena penulis memastikan bahwa setiap aktivitas yang direncanakan memiliki waktu dan indikator yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. Kompeten

Penulis mampu menyusun jadwal yang sistematis dan realistis berdasarkan analisis situasi kerja.

c) Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN

Wujud penerapan Manajemen ASN dan SMART ASN pada tahap kegiatan ini sebagai berikut:

1. Manajemen ASN

Kegiatan ini merupakan implementasi langsung dari prinsip Manajemen ASN dalam aspek perencanaan dan pengendalian kinerja. Dengan menyusun jadwal kegiatan yang jelas, penulis telah menerapkan metode *performance planning* berbasis indikator hasil (*output-based performance*). Hal ini juga menunjukkan kemampuan perencanaan strategis yang menjadi bagian penting dalam siklus manajemen ASN modern.

2. SMART ASN

Kegiatan ini mengandung elemen *Digital Governance* karena penulis menggunakan pendekatan sistematis berbasis teknologi dalam merencanakan kegiatan.

d) Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Memastikan pembagian tugas yang jelas dan adil, sehingga meningkatkan efektivitas tim dalam mendukung tujuan organisasi menciptakan birokrasi yang adaptif, profesional, dan tertib administrasi.

B.1.3 Menyusun *Draft Format Chat* dan *Draft Buku Panduan*

a) Deskripsi Kegiatan Aktualisasi

Tahapan ini merupakan inti dari proses perencanaan di mana penulis mulai menyusun draft format *chat* dan buku panduan penggunaannya. Draft ini dirancang berdasarkan hasil analisis kebutuhan yang diperoleh dari tahapan sebelumnya. Penulis menyusun format *chat* dalam bentuk *template* yang sederhana namun mencakup informasi penting seperti nama pengguna layanan, tujuan perjalanan, waktu keberangkatan, maskapai, serta keterangan tambahan.

Selain format *chat*, penulis juga menyusun buku panduan digital yang berisi langkah-langkah penggunaan, contoh pengisian, serta tata cara komunikasi efektif di grup *WhatsApp* reservasi. Buku panduan ini berfungsi sebagai dokumen acuan agar seluruh petugas dapat memahami dan menerapkan format dengan cara yang sama. Proses penyusunan dilakukan melalui konsultasi dengan mentor.

DRAFT FORMAT CHAT

Nama Penumpang :

Tujuan :

Tanggal/Waktu :

Maskapai :

Keterangan :

Gambar 10. Draft format chat

BUKU PANDUAN FORMAT CHAT RESERVASI PENERBANGAN

Pimpinan dan Anggota DPR RI
Grup WhatsApp Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta

BAB I - Latar Belakang & Dasar Hukum

Panduan ini disusun untuk menyeragamkan pencatatan reservasi penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI oleh petugas protokol melalui Grup WhatsApp Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta. Panduan ini mengacu pada SOP Protokol DPR RI serta mendukung penerapan nilai ASN BerAKHLAK.

BAB II - Prinsip Umum Reservasi Penerbangan

1. Setiap reservasi wajib dicatat dengan format yang seragam.
2. Informasi harus lengkap, akurat, dan mudah dipahami.
3. Pencatatan dilakukan tepat waktu untuk menghindari keterlambatan.
4. Petugas protokol wajib menjaga ketertiban komunikasi dalam grup.

BAB III - Format Chat Reservasi WhatsApp

Format chat wajib menggunakan template berikut:

Nama Penumpang :
Tujuan :
Tanggal/Waktu :
Maskapai :
Keterangan :

Contoh Pengisian Format (Benar):
Nama Penumpang : Bapak/Ibu Ahmad Zulkifli
Tujuan : Jakarta - Surabaya
Tanggal/Waktu : 10 Maret 2025 / 07.00 WIB
Maskapai : Garuda Indonesia GA-310
Keterangan : Rombongan 3 orang

BAB IV - Tata Cara Penggunaan Format Chat

1. Admin atau petugas wajib menggunakan template chat saat melakukan reservasi.
2. Pastikan semua data diisi lengkap sesuai kebutuhan.
3. Apabila ada perubahan jadwal, lakukan pembaruan dengan format yang sama.
4. Simpan riwayat chat sebagai dokumentasi reservasi.

BAB V - Monitoring, Evaluasi, dan Pengembangan

1. Evaluasi dilakukan secara berkala oleh koordinator protokol untuk memastikan konsistensi penggunaan format.
2. Masukan dari petugas digunakan untuk penyempurnaan panduan.
3. Ke depan, format chat dapat dikembangkan menjadi sistem digital reservasi terpadu.

Lampiran - Contoh Screenshot Chat Reservasi

Contoh Chat Reservasi (Benar):

Gambar 11. Draft buku panduan

b) Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN Ber-AKHLAK

Pada tahap ini, wujud penerapan nilai ASN BerAKHLAK, antara lain:

1. Kompeten

Nilai Kompeten terlihat jelas dalam tahapan ini karena penulis mampu merancang format *chat* dan buku panduan berdasarkan analisis kebutuhan organisasi.

2. Berorientasi Pelayanan

Nilai Berorientasi Pelayanan juga tampak kuat, di mana tujuan utama pembuatan format ini adalah untuk meningkatkan efektivitas dan ketepatan pelayanan kepada pimpinan DPR RI.

3. Akuntabel

Nilai Akuntabel diwujudkan melalui penyusunan dokumen yang terdokumentasi dengan baik dan dapat dijadikan bukti pertanggungjawaban kinerja.

c) Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN

Wujud penerapan Manajemen ASN dan SMART ASN pada tahap kegiatan ini sebagai berikut:

1. Manajemen ASN

Dari sisi Manajemen ASN, kegiatan ini mencerminkan penguatan kompetensi teknis ASN dalam penyusunan instrumen administrasi yang efektif dan efisien. Penulis menunjukkan kemampuan melakukan inovasi sederhana yang memiliki dampak signifikan terhadap perbaikan layanan publik.

2. SMART ASN

Dalam konteks SMART ASN, tahapan ini menunjukkan penerapan *Innovation* dan *Digital Literacy*, di mana penulis mampu mengembangkan solusi digital berbasis kebutuhan kerja nyata. Penyusunan format *chat* dan buku panduan digital memperlihatkan kemampuan ASN modern untuk memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan publik.

d) Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Mendukung tugas Biro Protokol dalam menjamin kelancaran administrasi perjalanan dinas, sehingga layanan transportasi dapat berjalan cepat, tepat, dan jelas.

B.2 Organizing (Pengorganisasian)

B.2.1 Melakukan *Review* Bersama Admin dan Tim Protokol Untuk Melihat Kelayakan dan Kelengkapan Format *Chat* dan Isi Buku Panduan

a) Deskripsi Kegiatan Aktualisasi

Tahap pertama dalam kegiatan pengorganisasian difokuskan pada proses *review* atau peninjauan terhadap draft format *chat* dan buku panduan yang telah disusun pada tahap perencanaan. Proses ini dilakukan bersama mentor, admin protokol, dan beberapa rekan kerja yang berperan langsung dalam pengelolaan reservasi penerbangan pimpinan dan anggota DPR RI. Tujuannya adalah memastikan bahwa isi format *chat* dan buku panduan benar-benar sesuai dengan kebutuhan operasional di lapangan dan dapat diimplementasikan dengan mudah oleh semua petugas. Kegiatan *review* dilaksanakan melalui sesi diskusi tatap muka. Dalam sesi tersebut, penulis menjelaskan rancangan format *chat* dan panduan secara detail, kemudian membuka ruang masukan dari para pengguna potensial. Hasil *review* menunjukkan bahwa format yang disusun sudah cukup ringkas dan informatif, namun masih perlu penyesuaian minor. Proses *review* ini juga memberikan kesempatan bagi penulis untuk memahami sudut pandang rekan kerja lainnya terkait tantangan teknis dan prosedural dalam

pelaksanaan reservasi. Melalui pendekatan partisipatif ini, penulis memastikan bahwa rancangan format *chat* dan buku panduan benar-benar lahir dari kebutuhan nyata organisasi, bukan sekadar inisiatif pribadi.



Gambar 12. Review bersama admin dan beberapa petugas protokol

Catatan Hasil Review

Catatan Hasil Review Bersama Admin dan Tim Protokol
Kegiatan: Review Kelayakan dan Kelengkapan Format Chat serta Isi Buku Panduan
Tempat: Ruang Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta
Waktu: 10 September 2025
Peserta: Admin Protokol DPR dan Perwakilan Petugas Protokol Bandara Soekarno-Hatta

1. Tujuan Review

Kegiatan ini dilakukan untuk meninjau kembali kelayakan dan kelengkapan format *chat* resmi yang digunakan di grup *WhatsApp* Protokol DPR RI serta isi buku panduan komunikasi dan pelayanan protokol. Tujuannya adalah memastikan format dan panduan tersebut mudah dipahami, relevan dengan kebutuhan operasional, serta efektif mendukung kelancaran koordinasi antarpetugas.

2. Hasil Review Format Chat

Berdasarkan hasil diskusi bersama admin dan tim protokol, diperoleh beberapa temuan dan catatan sebagai berikut:

- Struktur format sudah jelas, terdiri atas elemen nama penumpang, tujuan, tanggal/waktu, maskapai, dan keterangan.
- Bagian keterangan bisa ditambah kata "tambahan" dan diberi contoh pengisian keterangan tambahan itu maksudnya seperti apa (misalnya membutuhkan kursi roda dll).
- Bahasa yang digunakan sudah tepat, tetapi disarankan untuk tetap menjaga konsistensi penggunaan huruf kapital dan singkatan resmi.
- Perlu penyesuaian format waktu dan tanggal, disepakati untuk menggunakan format 24 jam (contoh: 13.45 WIB) agar seragam dan untuk tanggal menggunakan format 21-09-2025.
- Diperlukan *template* pesan siap pakai, *template* dapat ditemukan di pesan berbingkai.

3. Hasil Review Isi Buku Panduan

Adapun hasil tinjauan terhadap isi buku panduan menunjukkan:

- Struktur dan sistematika buku perlu ditambah kata pengantar, dasar hukum, tujuan, alur proses reservasi, standar bahasa komunikasi, penutup, dan lampiran.
- Perlu penambahan contoh visual di lampiran, seperti tangkapan layar (*screenshot*) pesan yang sudah sesuai format, agar pembaca lebih mudah memahami penerapan nyata.
- Saran penambahan lampiran, berupa contoh visual tangkapan layar (*screenshot*) pesan yang sudah sesuai format, agar pembaca lebih mudah memahami penerapan nyata, daftar singkatan resmi, dan panduan penulisan waktu guna meminimalkan variasi penulisan di lapangan.
- Untuk bagian evaluasi dihapus saja

4. Kesimpulan dan Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil *review*, format *chat* dan buku panduan dinilai layak untuk digunakan dengan beberapa penyempurnaan minor. Tim menyepakati untuk:

- Melengkapi buku panduan dengan contoh visual
- Menyusun versi revisi final buku panduan untuk disahkan dan disosialisasikan kepada seluruh anggota protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta.

Gambar 13. Catatan Hasil Review

b) Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN Ber-AKHLAK

Pada tahap ini, wujud penerapan nilai ASN BerAKHLAK, antara lain:

1. Kolaboratif

Nilai Kolaboratif menjadi inti dari tahapan ini. Penulis menampilkan kemampuan untuk bekerja sama lintas individu dan fungsi dengan melibatkan berbagai pihak yang memiliki pengalaman langsung di lapangan. Kolaborasi ini memperkuat semangat gotong royong dalam menghasilkan format kerja yang bermanfaat bagi seluruh anggota tim.

2. Harmonis

Nilai Harmonis juga tampak dari sikap terbuka dan penuh penghargaan terhadap setiap masukan yang diberikan oleh rekan kerja, meskipun berbeda pendapat.

3. Akuntabel

Nilai Akuntabel diwujudkan dalam dokumentasi proses *review*, yang mencatat seluruh saran dan perubahan yang dilakukan agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara transparan.

c) Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN

Wujud penerapan Manajemen ASN dan SMART ASN pada tahap kegiatan ini sebagai berikut:

1. Manajemen ASN

Dari perspektif Manajemen ASN, kegiatan ini menggambarkan implementasi fungsi *quality control* dan *stakeholder engagement* dalam proses perencanaan dan pelaksanaan kegiatan. Melibatkan pihak-pihak terkait untuk melakukan evaluasi merupakan bentuk tanggung jawab ASN dalam menjamin mutu hasil kerja sesuai kebutuhan organisasi.

2. SMART ASN

Dalam kerangka SMART ASN, kegiatan ini mengandung elemen *Digital Culture*, karena seluruh proses *review* dan komunikasi banyak dilakukan melalui media digital seperti grup *WhatsApp*. Kegiatan ini juga mencerminkan *Continuous Improvement*, di mana ASN berupaya memperbaiki produk kerja berdasarkan data dan masukan yang valid. Dengan demikian, penulis menunjukkan peran sebagai ASN modern yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi hasil.

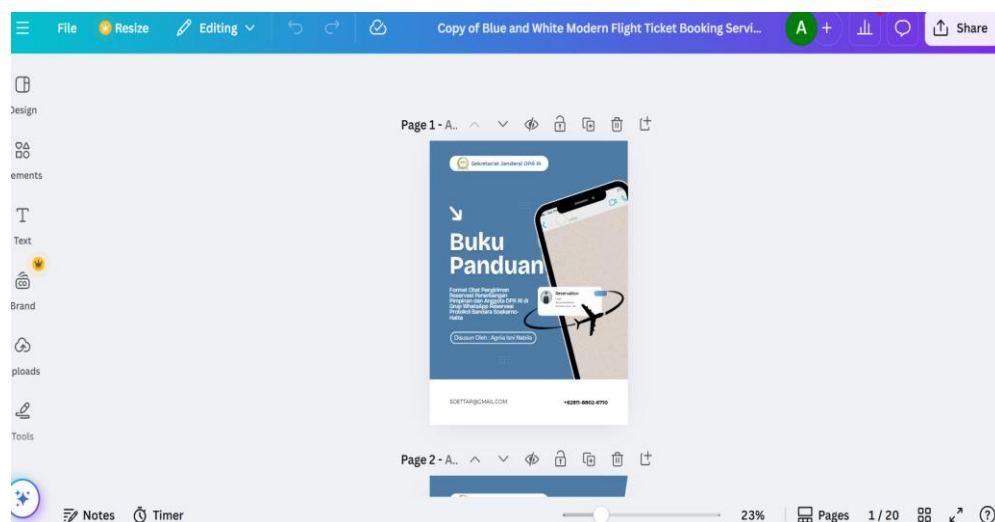
d) Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Terciptanya budaya kerja partisipatif yang sejalan dengan misi organisasi membangun birokrasi yang inklusif, terbuka, dan akuntabel

B.2.2 Menyempurnakan *Draft* Berdasarkan Masukan, lalu Menetapkan Format Final yang Seragam

a) Deskripsi Kegiatan Aktualisasi

Setelah tahap *review* selesai, penulis melanjutkan proses penyempurnaan dan penetapan format final *chat WhatsApp* serta buku panduan digital. Proses penyempurnaan ini mencakup penyesuaian terhadap masukan yang diterima sebelumnya, penyederhanaan bahasa, serta perbaikan struktur format agar lebih mudah dibaca dan diisi oleh petugas. Penulis memastikan bahwa setiap kolom memiliki fungsi yang jelas dan tidak menimbulkan ambiguitas. Proses penyempurnaan dilakukan dengan melibatkan kembali mentor sebagai pihak yang memberikan validasi akhir terhadap hasil revisi. Penulis juga memastikan bahwa format akhir memiliki desain seragam dan profesional, termasuk tata letak yang rapi serta penggunaan terminologi resmi yang sesuai dengan standar pelayanan keprotokolkan DPR RI. Tahap penetapan dilakukan setelah seluruh pihak yang terlibat menyetujui hasil revisi akhir. Dengan demikian, kegiatan ini menandai selesainya fase pengorganisasian dan menyiapkan dasar kuat untuk pelaksanaan format baru di tahap berikutnya. Pada tahapan ini, dihasilkan format final *chat* dan buku panduan yang dapat diakses pada berikut: <https://bit.ly/4mscjm7>



Gambar 14. Proses pembuatan buku panduan final

b) Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN Ber-AKHLAK

Pada tahap ini, wujud penerapan nilai ASN BerAKHLAK, antara lain:

1. Akuntabel

Nilai Akuntabel tampak jelas dalam proses penyempurnaan ini karena setiap perubahan dilakukan secara transparan dan terdokumentasi. Penulis memastikan bahwa setiap revisi memiliki dasar yang dapat dijelaskan secara rasional dan sesuai kebutuhan

2. Adaptif

Nilai Adaptif juga tercermin dalam kemampuan penulis menyesuaikan rancangan format dengan kondisi kerja nyata yang terus berkembang, terutama dalam konteks penggunaan media digital

3. Kolaboratif

Nilai Kolaboratif tetap dijaga sepanjang proses dengan melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan.

c) Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN

Wujud penerapan Manajemen ASN dan SMART ASN pada tahap kegiatan ini sebagai berikut:

1. Manajemen ASN

Kegiatan penyempurnaan dan penetapan format final ini merupakan wujud nyata penerapan prinsip *Continuous Improvement* dalam Manajemen ASN, di mana hasil kerja dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan untuk menjamin mutu dan efisiensi. Proses ini juga menggambarkan penguatan kompetensi ASN dalam pengelolaan kinerja berbasis hasil yang terukur.

2. SMART ASN

Dalam konteks SMART ASN, kegiatan ini mencerminkan kemampuan *Digital Governance* dan *Innovation*, karena penulis berhasil mengintegrasikan masukan dari berbagai pihak untuk menciptakan format administrasi digital yang lebih efisien dan efektif. Penggunaan teknologi digital dalam menyusun dan mendistribusikan format menunjukkan kesiapan ASN dalam menghadapi transformasi birokrasi modern.

d) Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Mewujudkan standar format reservasi yang seragam dan konsisten, mendukung tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang profesional.

B.3 *Actuating* (Pelaksanaan)

B.3.1 Sosialisasi Format Baru Kepada Admin dan Petugas Protokol Bandara Untuk Menyeragamkan Pencatatan dan Pengiriman Reservasi di Grup

a) Deskripsi Kegiatan Aktualisasi

Tahap pelaksanaan dimulai dengan kegiatan sosialisasi format *chat* baru kepada seluruh petugas protokol yang bertugas di Bandara Soekarno-Hatta. Sosialisasi ini dilakukan secara langsung dengan tujuan memastikan seluruh petugas memahami isi, fungsi, dan tata cara penggunaan format baru tersebut. Penulis menyampaikan latar belakang pembuatan format, manfaatnya terhadap efektivitas kerja, serta contoh penerapan format dalam situasi nyata. Kegiatan sosialisasi dilakukan dalam suasana interaktif, di mana penulis memberikan simulasi sederhana tentang cara mencatat data reservasi penerbangan menggunakan format baru di grup *WhatsApp*.



Gambar 15. Sosialisasi bersama petugas protokol

Penulis juga memberikan kesempatan kepada rekan-rekan untuk bertanya dan memberikan masukan. Melalui kegiatan ini, penulis berperan aktif sebagai fasilitator perubahan dan memastikan semua pihak merasa memiliki terhadap sistem baru yang akan diterapkan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa sebagian besar petugas menyambut positif adanya format baru karena membantu menyeragamkan sistem pencatatan dan meminimalkan kesalahan dalam komunikasi. Dokumentasi sosialisasi, berupa daftar hadir dan catatan diskusi, menjadi bukti bahwa proses pelaksanaan berjalan dengan efektif dan partisipatif.

Catatan Hasil Sosialisasi

Kegiatan: Sosialisasi Format Baru Pencatatan dan Pengiriman Reservasi
Tempat: Ruang Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta
Waktu: 15 September 2025
Peserta: Admin Grup WA Protokol DPR RI dan Petugas Protokol Bandara

1. Tujuan Kegiatan

Sosialisasi ini dilaksanakan untuk memperkenalkan dan menyeragamkan penggunaan format *chat* baru dalam pencatatan serta pengiriman informasi reservasi penerbangan Anggota DPR RI di grup *WhatsApp* Protokol Bandara. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan ketertiban komunikasi, mempercepat koordinasi antarpetugas, dan mempermudah proses rekap data penerbangan.

2. Materi yang Disampaikan

Dalam kegiatan sosialisasi, penulis menyampaikan beberapa poin utama sebagai berikut:

- Penjelasan struktur format baru, yang meliputi elemen:
 - Nama Penumpang
 - Tujuan
 - Tanggal/Waktu
 - Maskapai
 - Keterangan Tambahan
- Penulis menampilkan contoh pesan sesuai format baru agar mudah dipahami, serta membandingkan dengan contoh yang belum sesuai untuk menunjukkan perbedaannya.
- Pesan wajib menggunakan format waktu 24 jam dan ditulis dalam bahasa yang formal, tanpa singkatan tidak baku atau emotikon.
- Tim diperkenalkan pada *template* pesan siap pakai yang dapat disalin di pesan berbintang untuk mempercepat proses pengiriman informasi tanpa mengubah susunan format.

3. Hasil Diskusi dan Tanggapan Peserta

- Peserta menyambut baik penerapan format baru karena dinilai lebih ringkas dan mudah diingat.
- Ada petugas yang memberikan masukan agar format dikirim kepada Staf Anggota DPR RI agar mereka yang mengisi, lalu apabila mereka tidak mengisi, admin yang bertugas harus mengisi secara manual format tersebut.
- Disepakati bahwa setiap petugas wajib menggunakan format baru mulai tanggal 22 September 2025.

4. Kesimpulan dan Tindak Lanjut

- Format *chat* disetujui untuk diterapkan secara serentak di grup WA Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta.
- Penulis akan membagikan kembali panduan tertulis dan contoh format ke seluruh admin setiap shift.

Gambar 16. Catatan Hasil Sosialisasi

b) Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN Ber-AKHLAK

Pada tahap ini, wujud penerapan nilai ASN BerAKHLAK, antara lain:

1. Berorientasi Pelayanan

Kegiatan sosialisasi ini mencerminkan nilai Berorientasi Pelayanan karena penulis secara langsung berusaha meningkatkan kualitas layanan kepada pimpinan DPR RI melalui perbaikan sistem administrasi reservasi

2. Kolaboratif

Nilai Kolaboratif juga tercermin dalam kerja sama antara penulis, mentor, dan rekan kerja selama kegiatan berlangsung, di mana komunikasi terbuka dan saling menghargai menjadi kunci keberhasilan sosialisasi.

c) Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN

Wujud penerapan Manajemen ASN dan SMART ASN pada tahap kegiatan ini sebagai berikut:

1. Manajemen ASN

Dari sisi Manajemen ASN, kegiatan sosialisasi ini mendukung fungsi pembinaan dan pengembangan kompetensi pegawai, karena memperkenalkan inovasi baru yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Melalui kegiatan ini, penulis menerapkan prinsip komunikasi internal organisasi yang efektif dan efisien sebagai bagian dari manajemen perubahan di lingkungan kerja.

2. SMART ASN

Dalam konteks SMART ASN, kegiatan ini menunjukkan penerapan *Digital Communication* karena penulis mampu menyampaikan informasi secara efektif melalui media digital dan tatap muka. Selain itu, kegiatan ini juga menonjolkan aspek *Public Service Orientation* dengan memanfaatkan teknologi untuk memperbaiki tata kelola pelayanan publik.

d) Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

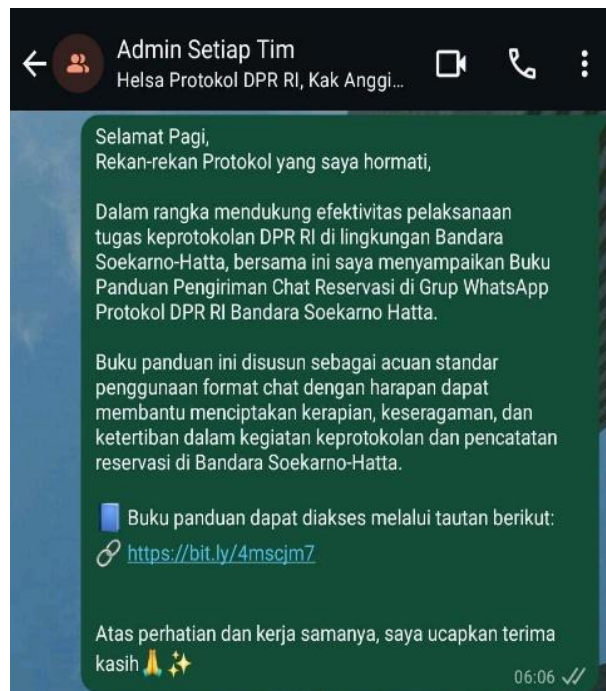
Meningkatkan kejelasan instruksi di lingkungan organisasi, sehingga memperkuat budaya kerja yang tertib dan disiplin.

B.3.2 Mendistribusikan Buku Panduan (Dalam Bentuk PDF) Agar Setiap Petugas Memiliki Acuan Standar Penggunaan Format

a) Deskripsi Kegiatan Aktualisasi

Setelah sosialisasi selesai, penulis melanjutkan dengan mendistribusikan buku panduan digital yang berisi tata cara penggunaan format *chat*. Buku panduan ini dikirim ke grup *WhatsApp* admin setiap tim sebagai dokumen resmi yang wajib digunakan dalam proses reservasi penerbangan, agar seluruh admin setiap tim dapat mengaksesnya dengan mudah kapan pun dibutuhkan. Panduan disusun dalam format PDF agar tidak mudah berubah dan dapat dibuka di berbagai perangkat. Buku panduan memuat contoh pengisian format, penjelasan setiap kolom, serta prosedur komunikasi yang harus dilakukan antarpetugas untuk memastikan pencatatan berjalan lancar. Dengan distribusi panduan digital ini, penulis berharap proses transisi menuju penggunaan format seragam berjalan lebih cepat dan efisien.

Selain itu, keberadaan panduan juga menjadi bentuk dokumentasi tertulis yang dapat digunakan oleh petugas baru di masa mendatang.



Gambar 17. Distribusi buku panduan

b) Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN Ber-AKHLAK

Pada tahap ini, wujud penerapan nilai ASN BerAKHLAK, antara lain:

1. **Kompeten**

Nilai Kompeten tercermin dari kemampuan penulis menyusun buku panduan digital yang jelas, sistematis, dan mudah dipahami.

2. **Berorientasi Pelayanan**

Nilai Berorientasi Pelayanan juga tampak karena panduan ini mempermudah petugas dalam melaksanakan tugas reservasi dengan standar yang sama.

3. **Akuntabel**

Nilai Akuntabel diimplementasikan melalui penyusunan panduan yang terdokumentasi secara formal dan dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan.

c) Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN

Wujud penerapan Manajemen ASN dan SMART ASN pada tahap kegiatan ini sebagai berikut:

1. Manajemen ASN

Dari aspek Manajemen ASN, distribusi panduan ini mendukung proses pembinaan dan penguatan kapasitas pegawai di lingkungan kerja. Buku panduan berfungsi sebagai instrumen pembelajaran mandiri untuk memastikan seluruh petugas memiliki pemahaman yang sama tentang prosedur kerja.

2. SMART ASN

Dalam kerangka SMART ASN, kegiatan ini menerapkan prinsip *Digital Literacy* dan *Knowledge Sharing*. Penulis menggunakan media digital sebagai sarana penyebaran informasi dan edukasi internal. Langkah ini juga menunjukkan implementasi *Digital Governance*, yaitu pemanfaatan teknologi untuk membangun sistem dokumentasi kerja yang efektif dan berkelanjutan.

d) Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Distribusi buku panduan (dalam bentuk PDF) bukan sekadar teknis dokumentasi, tetapi juga kontribusi nyata terhadap visi DPR yang modern & akuntabel, serta misi DPR dalam tata kelola dinamis.

B.3.3 Memberikan Contoh Simulasi Penggunaan Format *Chat* Reservasi

a) Deskripsi Kegiatan Aktualisasi

Tahapan ini merupakan puncak dari proses pelaksanaan, yaitu simulasi dan implementasi langsung penggunaan format *chat* baru dalam kegiatan reservasi penerbangan pimpinan dan anggota DPR RI. Penulis memimpin sesi simulasi bersama seluruh admin dan petugas protokol. Dalam simulasi ini, penulis mencontohkan cara mengisi format, mengirimkan data, dan memastikan semua elemen informasi tercatat dengan benar di grup *WhatsApp*.

Setelah simulasi berjalan dengan baik, penulis bersama tim mulai menerapkan format baru secara penuh. Seluruh petugas diinstruksikan untuk menggunakan format tersebut setiap kali melakukan pencatatan reservasi penerbangan. Selama periode awal penerapan, penulis juga memantau jalannya penggunaan format untuk memastikan tidak ada kendala berarti. Dari hasil implementasi, terlihat bahwa penggunaan format baru membantu mempercepat proses komunikasi antarpetugas dan meningkatkan ketertiban administrasi.

Penerapan format ini juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja tim protokol secara keseluruhan.

b) Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN Ber-AKHLAK

Pada tahap ini, wujud penerapan nilai ASN BerAKHLAK, antara lain:

1. Loyal

Penulis dan rekan kerja menunjukkan loyalitas terhadap kebijakan baru dengan menerapkan format secara konsisten

2. Berorientasi Pelayanan

Orientasi pelayanan terlihat dari semangat seluruh tim untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan akurat kepada pimpinan.

3. Kompeten

Nilai Kompeten tampak dari kemampuan penulis dalam memberikan bimbingan teknis kepada rekan kerja agar format baru dapat digunakan dengan benar.

c) Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN

Wujud penerapan Manajemen ASN dan SMART ASN pada tahap kegiatan ini sebagai berikut:

1. Manajemen ASN

Dalam konteks Manajemen ASN, tahapan ini mencerminkan fungsi pelaksanaan kegiatan kerja yang berfokus pada efektivitas dan efisiensi kinerja. Penerapan format *chat* baru merupakan contoh konkret penerapan inovasi di tingkat pelaksana untuk meningkatkan mutu pelayanan publik.

2. SMART ASN

Dari sudut pandang SMART ASN, kegiatan ini mencerminkan prinsip *Digital Discipline* karena seluruh petugas diwajibkan mematuhi prosedur baru yang lebih terstandar. Selain itu, kegiatan ini mengandung nilai *Innovation* dan *Result-Oriented Performance*, di mana hasil penerapan dapat diukur melalui peningkatan kecepatan komunikasi dan akurasi pencatatan.

d) Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Meningkatkan keterampilan petugas protokol dalam mengisi format secara tepat, sehingga mendukung pelayanan yang lebih cepat dan akurat.

B.3.4 Menggunakan Format *Chat* Secara Konsisten dalam Pencatatan Reservasi Penerbangan

a) Deskripsi Kegiatan Aktualisasi

Setelah format *chat* baru resmi diterapkan melalui tahap simulasi dan uji coba, penulis melanjutkan kegiatan dengan memastikan penggunaan format *chat* secara konsisten dalam setiap aktivitas reservasi penerbangan pimpinan dan anggota DPR RI. Tahapan ini bertujuan untuk menumbuhkan kebiasaan kerja yang disiplin dan seragam di antara seluruh petugas protokol. Penulis melakukan pendampingan secara berkelanjutan untuk memastikan setiap pesan yang dikirim dalam grup *WhatsApp* mengikuti pola format yang telah disepakati bersama. Selama beberapa minggu pertama penerapan, penulis memantau aktivitas di grup secara aktif. Setiap kali ditemukan kesalahan penulisan, kelalaian informasi, atau penggunaan format yang tidak sesuai, penulis memberikan koreksi dengan cara yang komunikatif dan mendidik. Melalui pendekatan ini, penulis berperan tidak hanya sebagai pelaksana, tetapi juga sebagai agen perubahan yang mendorong kedisiplinan kerja berbasis sistem. Selain itu, penulis juga membuat *template* format *chat* yang diberi tanda bintang di hp admin agar mudah diakses oleh seluruh anggota. Langkah ini membantu petugas baru untuk segera beradaptasi tanpa perlu penjelasan ulang. Dengan demikian, penerapan format tidak hanya bersifat sementara, tetapi menjadi kebiasaan kerja yang tertanam dalam budaya organisasi.



Gambar 18. Pengiriman reservasi sebelum menggunakan format



Gambar 19. Pengiriman reservasi setelah menggunakan format

b) Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN Ber-AKHLAK

Pada tahap ini, wujud penerapan nilai ASN BerAKHLAK, antara lain:

1. Loyal

Nilai Loyal tercermin dalam komitmen penulis menjaga keberlangsungan penerapan format baru sesuai kebijakan mentor dan pimpinan unit kerja. Penulis menunjukkan kesetiaan terhadap sistem kerja yang telah disepakati dan memastikan seluruh anggota tim menerapkannya tanpa pengecualian.

2. Akuntabel

Nilai Akuntabel terlihat dari kesungguhan penulis dalam mengawasi penggunaan format serta mencatat setiap penyimpangan untuk perbaikan.

3. Berorientasi Pelayanan

Diwujudkan dalam upaya mempertahankan standar pelayanan yang cepat, tertib, dan akurat melalui penerapan sistem komunikasi yang seragam.

c) Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN

Wujud penerapan Manajemen ASN dan SMART ASN pada tahap kegiatan ini sebagai berikut:

1. Manajemen ASN

Tahapan ini menggambarkan fungsi pengendalian kinerja pegawai (*performance control*), di mana penulis memastikan setiap anggota tim menjalankan tugas sesuai prosedur dan standar yang telah ditetapkan. Penggunaan format *chat* secara konsisten juga menjadi bentuk implementasi manajemen perubahan di tingkat mikro, yaitu perubahan perilaku kerja menuju keteraturan dan efisiensi.

2. SMART ASN

Kegiatan ini menunjukkan penerapan *Digital Discipline* dan *Digital Culture*. Penulis membantu membentuk budaya kerja digital yang tertib dan berorientasi data, di mana setiap komunikasi dicatat dengan pola seragam sehingga mudah ditelusuri dan dievaluasi. Proses ini juga memperlihatkan kemampuan penulis sebagai ASN yang memiliki *Change Management Skills*, yakni menjaga keberlanjutan inovasi agar tidak berhenti di tahap uji coba saja.

d) Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

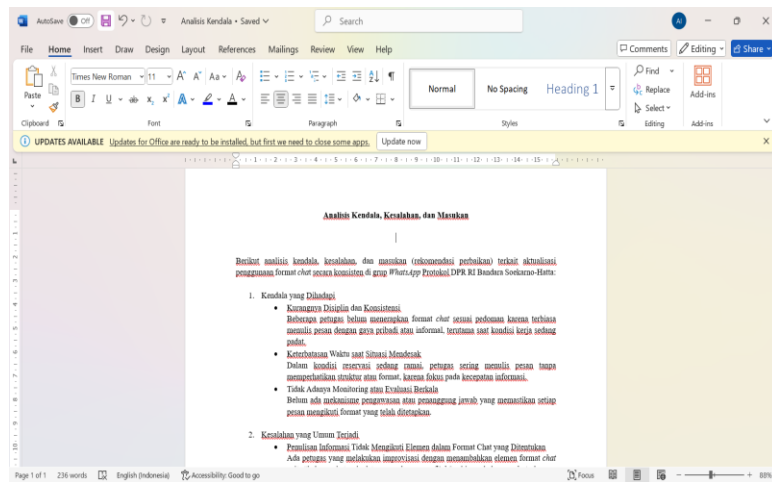
Menjamin konsistensi layanan protokoler DPR RI, sehingga pelayanan publik menjadi lebih tertib dan dapat diandalkan.

B.4 Controlling (Pengendalian)

B.4.1 Menganalisis Kesalahan, Kendala, atau Masukan dari Petugas

a) Deskripsi Kegiatan Aktualisasi

Penulis mengamati secara langsung komunikasi dalam grup *WhatsApp* Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta selama beberapa hari dan mencatat pola penggunaan format *chat*. Selain observasi, penulis juga mengumpulkan data melalui diskusi informal dengan para petugas, guna mengetahui pengalaman mereka dalam menggunakan format baru. Dari hasil monitoring, diketahui bahwa sebagian besar petugas telah menerapkan format secara disiplin, namun masih terdapat beberapa kesalahan kecil dalam penulisan informasi penerbangan. Kegiatan evaluasi dilanjutkan dengan menganalisis data hasil observasi dan masukan yang diterima, lalu membandingkannya dengan tujuan awal kegiatan aktualisasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan format *chat* telah meningkatkan kecepatan koordinasi dan mengurangi miskomunikasi antarpetugas. Evaluasi ini menjadi dasar bagi penulis untuk menyusun rekomendasi perbaikan dan tindak lanjut pada tahap berikutnya.



Gambar 20. Catatan hasil analisis

b) Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN Ber-AKHLAK

Pada tahap ini, wujud penerapan nilai ASN BerAKHLAK, antara lain:

1. Akuntabel

Nilai Akuntabel sangat ditekankan dalam kegiatan monitoring dan evaluasi ini karena penulis melaksanakan pengawasan dan penilaian secara transparan serta berdasarkan data yang valid.

2. Kompeten

Nilai Kompeten juga tampak melalui kemampuan penulis dalam menganalisis hasil pelaksanaan dan mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan.

3. Berorientasi Pelayanan

Nilai Berorientasi Pelayanan tercermin dari upaya penulis memastikan bahwa sistem yang diterapkan benar-benar meningkatkan efektivitas pelayanan kepada pimpinan DPR RI.

4. Harmonis

Nilai Harmonis juga hadir melalui keterlibatan aktif seluruh anggota tim dalam proses evaluasi, di mana penulis mengutamakan pendekatan komunikatif dan menghargai setiap masukan dari rekan kerja.

c) Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN

Wujud penerapan Manajemen ASN dan SMART ASN pada tahap kegiatan ini sebagai berikut:

1. Manajemen ASN

Kegiatan ini merupakan implementasi nyata dari fungsi Manajemen ASN dalam aspek pengawasan dan evaluasi kinerja. Penulis menerapkan prinsip *evidence-based evaluation*, yaitu melakukan penilaian berdasarkan bukti lapangan dan data terukur. Proses ini juga menjadi wujud penguatan budaya kerja berbasis hasil (*result-oriented performance*), yang menjadi salah satu tujuan utama reformasi birokrasi ASN.

2. SMART ASN

Dari perspektif SMART ASN, kegiatan ini menonjolkan penerapan *Analytics Skills* dan *Digital Culture*. Penulis memperlihatkan kemampuan ASN modern dalam mengolah informasi sebagai dasar pengambilan keputusan yang obyektif dan efisien.

d) Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Menjamin perbaikan kualitas layanan secara terus-menerus, sehingga organisasi semakin responsif terhadap kebutuhan pimpinan DPR RI.

B.4.2: Melakukan Penyesuaian Atau Perbaikan bila Diperlukan dan Membuat Laporan Aktualisasi

a) Deskripsi Kegiatan Aktualisasi

Setelah monitoring dan evaluasi selesai, penulis menyusun laporan hasil aktualisasi yang memuat rangkuman kegiatan, hasil pencapaian, hambatan yang dihadapi, dan rekomendasi perbaikan. Laporan ini disusun secara sistematis dan dilengkapi dengan dokumentasi kegiatan berupa foto, tangkapan layar (*screenshot*) percakapan di grup *WhatsApp*, serta hasil analisis kesalahan, kendala, atau masukan. Proses penyusunan laporan dilakukan dengan bimbingan mentor untuk memastikan isi laporan sesuai dengan format resmi Latsar CPNS. Penulis juga menambahkan analisis reflektif mengenai dampak penerapan format *chat* terhadap peningkatan pelayanan protokoler di Bandara Soekarno-Hatta. Dalam laporan tersebut, penulis menegaskan bahwa keberhasilan kegiatan tidak hanya diukur dari keluarnya produk berupa format *chat*, tetapi juga dari perubahan perilaku kerja yang lebih tertib, disiplin, dan terukur di antara petugas protokol. Selain laporan, penulis menyusun daftar rekomendasi perbaikan yang mencakup langkah tindak lanjut seperti peninjauan berkala terhadap efektivitas format *chat*.

b) Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN Ber-AKHLAK

Pada tahap ini, wujud penerapan nilai ASN BerAKHLAK, antara lain:

1. Akuntabel

Penulis menyusun laporan secara transparan dan berbasis bukti agar hasil kerja dapat dipertanggungjawabkan kepada mentor dan atasan.

2. Kompeten

Nilai Kompeten terlihat melalui kemampuan penulis dalam menulis laporan yang sistematis dan analitis, mengintegrasikan data.

c) Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan SMART ASN

Wujud penerapan Manajemen ASN dan SMART ASN pada tahap kegiatan ini sebagai berikut:

1. Manajemen ASN

Tahap penyusunan laporan ini merupakan bagian dari siklus Manajemen ASN, khususnya pada tahap pelaporan hasil kinerja dan tindak lanjut perbaikan. Penulis menerapkan prinsip akuntabilitas kinerja dengan menguraikan capaian berdasarkan indikator yang telah ditetapkan sebelumnya. Kegiatan ini juga memperkuat sistem pelaporan berbasis hasil (*result-based reporting*) sebagaimana diamanatkan dalam peraturan tentang penilaian kinerja ASN.

2. SMART ASN

Dalam konteks SMART ASN, kegiatan ini menunjukkan penerapan *Digital Literacy* dan *Innovation*, di mana penulis menyusun laporan dalam format digital dengan visualisasi data yang mudah dipahami. Selain itu, kegiatan ini mendukung prinsip *Digital Governance* melalui penerapan sistem dokumentasi yang efisien dan berkelanjutan.

d) Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Kontribusinya adalah memperkuat budaya inovasi di lingkungan Biro Protokol, mendukung tujuan organisasi untuk tetap adaptif dan relevan.

C. Hasil Capaian Kegiatan Aktualisasi

Hasil capaian kegiatan aktualisasi “Pembuatan Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025” untuk setiap tahapan kegiatan terdapat pada Tabel sebagai berikut:

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Output/Hasil	Keterangan
Planning (Perencanaan)				
1	Mengidentifikasi permasalahan di lapangan (pencatatan format <i>chat</i> reservasi belum seragam) dan melakukan koordinasi awal dengan Admin Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta serta mentor	Pekan keempat Agustus s.d. pekan pertama September 2025	Catatan hasil diskusi http://bit.ly/47xvKpI	Terlaksana
2	Menyusun jadwal pelaksanaan	Pekan keempat Agustus s.d. pekan pertama September 2025	Jadwal pelaksanaan	Terlaksana
3	Menyusun <i>draft</i> format <i>chat</i> dan <i>draft</i> buku panduan	Pekan keempat Agustus s.d. pekan pertama September 2025	<i>Draft</i> format <i>chat</i> dan <i>draft</i> buku panduan http://bit.ly/4nCmKop	Terlaksana
Organizing (Pengorganisasian)				
1	Melakukan <i>review</i> bersama admin dan tim protokol untuk melihat kelayakan dan kelengkapan format <i>chat</i> dan isi buku panduan	Pekan kedua s.d. ketiga September 2025	Catatan hasil <i>review</i> http://bit.ly/42y9ysb	Terlaksana
2	Menyempurnakan <i>draft</i> berdasarkan masukan, lalu menetapkan format final yang seragam		Format final <i>chat</i> dan buku panduan https://bit.ly/4mscjm7	Terlaksana
Actuating (Pelaksanaan)				
1	Sosialisasi format baru kepada admin dan petugas protokol bandara untuk menyeragamkan pencatatan dan pengiriman reservasi di grup	Pekan ketiga September 2025	Catatan hasil sosialisasi http://bit.ly/48mSGIB	Terlaksana
2	Mendistribusikan buku panduan (dalam bentuk PDF) agar setiap petugas memiliki		Buku panduan	Terlaksana

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Output/Hasil	Keterangan
	acuan standar penggunaan format			
3	Memberikan contoh simulasi penggunaan format <i>chat</i> reservasi		Format <i>chat</i>	Terlaksana
4	Menggunakan format <i>chat</i> secara konsisten dalam pencatatan reservasi penerbangan	Pekan keempat September s.d. pekan pertama Oktober 2025	Penggunaan format <i>chat</i> mulai konsisten http://bit.ly/47n80D9	Terlaksana
Controlling (Pengendalian)				
1	Menganalisis kesalahan, kendala, atau masukan dari petugas.	Pekan pertama s.d. pekan kedua Oktober 2025	Catatan hasil analisis http://bit.ly/3IW0hUf	Terlaksana
2	Melakukan penyesuaian atau perbaikan bila diperlukan dan membuat laporan aktualisasi		Laporan aktualisasi	Terlaksana

Tabel 7. Hasil Capaian Kegiatan Aktualisasi

Pelaksanaan aktualisasi ini telah mencapai target dari seminar rancangan yang ditargetkan sebanyak 1500, dengan klasifikasi lebih dari 1500 pax penumpang melalui 254 pesan reservasi yang masuk.

- Penulis melakukan wawancara kepada beberapa responden di antaranya adalah admin Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta dan admin tim, berikut hasil kesimpulannya:
 1. Mbak Dita (admin protokol)
Dengan adanya format *chat* yang terstandarisasi jadi mempermudah perekapan dan meminimalisir data reservasi yang terlewat.
 2. Anggi (admin tim)
Dengan adanya format *chat* ini sangat membantu dalam memproses pencatatan dan pendataan, sehingga informasi yang diterima bisa menjadi lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik

D. Stakeholder

Kegiatan aktualisasi melibatkan admin dan petugas Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta. Para admin dan petugas Protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta akan berpartisipasi dalam pelaksanaan penggunaan format *chat* pencatatan reservasi di grup *WhatsApp* protokol DPR RI.

E. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala

Terdapat beberapa kendala yang dihadapi penulis dalam melaksanakan aktualisasi. Kendala-kendala tersebut yaitu:

Kendala	Strategi
Kurangnya konsistensi sebagian petugas dalam menggunakan format baru dan penulisan informasi tidak mengikuti elemen dalam format <i>chat</i> yang ditentukan	Melakukan pendampingan langsung dan memberikan pengingat secara periodik
Informasi reservasi masuk dalam jumlah banyak dalam waktu singkat	Membuat format sederhana, ringkas, dan mudah dipahami
Adanya resistensi dari sebagian petugas yang terbiasa dengan pola lama	Melakukan pendekatan komunikasi interpersonal yang persuasif dan partisipatif
Keterbatasan fasilitas teknologi di lapangan	Memanfaatkan WhatsApp sebagai platform sederhana dan mudah diakses

Tabel 8. Kendala dan Solusi

F. Analisis Dampak

1. Analisis Dampak Jangka Pendek

- a) Bagi Organisasi (Biro Protokol & Humas DPR RI)
 - Pencatatan reservasi penerbangan menjadi lebih tertib, seragam, dan mudah dipantau.
 - Mengurangi potensi miskomunikasi antarpetugas protokol.
 - Meningkatkan kecepatan respon dalam layanan reservasi bandara.
- b) Bagi Petugas Protokol
 - Petugas lebih mudah dalam merekap data reservasi dan menyesuaikannya dengan jadwal shift
 - Mengurangi beban kerja karena tidak perlu mengunduh satu-persatu tiket yang dikirim ke grup reservasi
 - Tersedianya format baku yang memudahkan koordinasi.
- c) Bagi Pimpinan & Anggota DPR RI
 - Layanan perjalanan dinas menjadi lebih cepat dan tepat.
 - Mengurangi risiko kesalahan jadwal atau kehilangan data penerbangan.

2. Analisis Dampak Jangka Panjang

a) Bagi Organisasi

- Terbangun budaya kerja disiplin, tertib administrasi, dan akuntabel dalam pencatatan layanan protokoler.
- Menjadi *best practice* yang bisa diadopsi untuk layanan protokol lainnya (misalnya reservasi hotel, kendaraan dinas, atau kegiatan kunjungan kerja).
- Meningkatkan citra kelembagaan DPR RI melalui layanan protokol yang lebih profesional.

b) Bagi Petugas Protokol

- Meningkatkan kompetensi ASN dalam memanfaatkan teknologi sederhana (*WhatsApp template*).
- Membentuk kebiasaan kerja kolaboratif, adaptif, dan akuntabel.
- Memberikan dasar pengembangan sistem reservasi digital yang lebih modern di masa depan.

c) Bagi Pimpinan & Anggota DPR RI

- Layanan protokol yang konsisten meningkatkan kepuasan jangka panjang.
- Meningkatkan kepercayaan pimpinan terhadap kinerja ASN Setjen DPR RI.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Pelaksanaan aktualisasi yang mengangkat isu “Belum Tersedianya Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025” telah berhasil menjawab permasalahan nyata yang terjadi di lingkungan kerja. Melalui empat tahapan kegiatan (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*), penulis mampu menyusun, menerapkan, dan mengevaluasi sistem baru yang sederhana namun efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan keprotokolan.

Kegiatan ini menunjukkan bahwa penerapan nilai dasar ASN BerAKHLAK bukan hanya teori, tetapi dapat diwujudkan secara konkret dalam tindakan sehari-hari. Nilai Berorientasi Pelayanan dan Akuntabel menjadi landasan utama dalam upaya menciptakan sistem kerja yang efisien dan transparan. Nilai Kolaboratif dan Harmonis juga tampak dalam keterlibatan aktif seluruh rekan kerja, sedangkan nilai Adaptif dan Kompeten ditunjukkan melalui kemampuan penulis berinovasi menggunakan media digital.

Secara keseluruhan, kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas kerja unit, tetapi juga menumbuhkan kesadaran baru di kalangan ASN bahwa inovasi bukan selalu berarti perubahan besar, melainkan kemampuan mengidentifikasi permasalahan kecil dan memberikan solusi tepat guna. Dengan demikian, kegiatan aktualisasi ini berkontribusi nyata terhadap upaya reformasi birokrasi dan pembentukan ASN profesional berkelas dunia. Selain itu, dengan adanya format *chat* baku, risiko miskomunikasi, keterlambatan, serta kelalaian pencatatan dapat diminimalkan sehingga kepuasan pimpinan dan Anggota DPR RI terhadap layanan protokol meningkat.

G. Saran

1. Bagi Unit Kerja (Biro Protokol dan Humas DPR RI)
 - a) Melaksanakan monitoring dan evaluasi berkala untuk memastikan format tetap relevan dengan kebutuhan lapangan.
 - b) Mengembangkan sistem digitalisasi reservasi yang lebih komprehensif pada tahap berikutnya.

2. Bagi Peserta (CPNS)

- a) Terus meningkatkan kompetensi, khususnya dalam penguasaan teknologi sederhana dan kemampuan komunikasi efektif.
- b) Menjaga konsistensi penerapan nilai BerAKHLAK dalam setiap tugas pelayanan publik.

3. Bagi Penyelenggara LATSAR CPNS

- a) Diharapkan laporan aktualisasi seperti ini dapat dijadikan contoh praktik baik (*best practice*) untuk peserta lain.

Daftar Pustaka

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). *Core Values ASN BerAKHLAK dan Employer Branding Bangsa Melayani Bangsa*. Jakarta: KemenPANRB.
- Lembaga Administrasi Negara. (2025). *Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: LAN RI.
- Lembaga Administrasi Negara. (2023). *Pedoman Penyusunan Rancangan dan Laporan Aktualisasi Latsar CPNS*. Jakarta: LAN RI.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- Sekretariat Jenderal DPR RI. (2024). *Tugas dan Fungsi Biro Protokol dan Humas*. Jakarta: Setjen DPR RI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

LAMPIRAN

LAMPIRAN

LAPORAN MINGGU KE 1 – 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- 1

Nama : Agnia Isni Nabila, A.Md.Par.

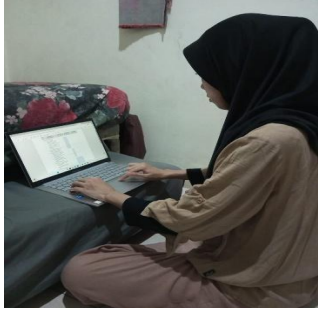
NIP : 200008192025062004

Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

Isu : Belum Tersedianya Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

Gagasan : Pembuatan Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Bukti Dukung
1	Perencanaan	<u>Kegiatan 1:</u> Mengidentifikasi permasalahan di lapangan (pencatatan format <i>chat</i> reservasi belum seragam) dan melakukan koordinasi awal dengan Admin Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta serta mentor	1. Output: Catatan http://bit.ly/47xvKpl 2. Foto Dokumentasi:  

		<u>Kegiatan 2:</u> Menyusun jadwal pelaksanaan	1. Output: Jadwal pelaksanaan http://bit.ly/48L5nNE 2. Foto Dokumentasi: 
		<u>Kegiatan 3:</u> Menyusun <i>draft</i> format <i>chat</i> dan <i>draft</i> buku panduan	1. Output: <i>Draft</i> format <i>chat</i> dan <i>draft</i> buku panduan http://bit.ly/4nCmKop 2. Foto Dokumentasi: 

Jakarta, 11 September 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach

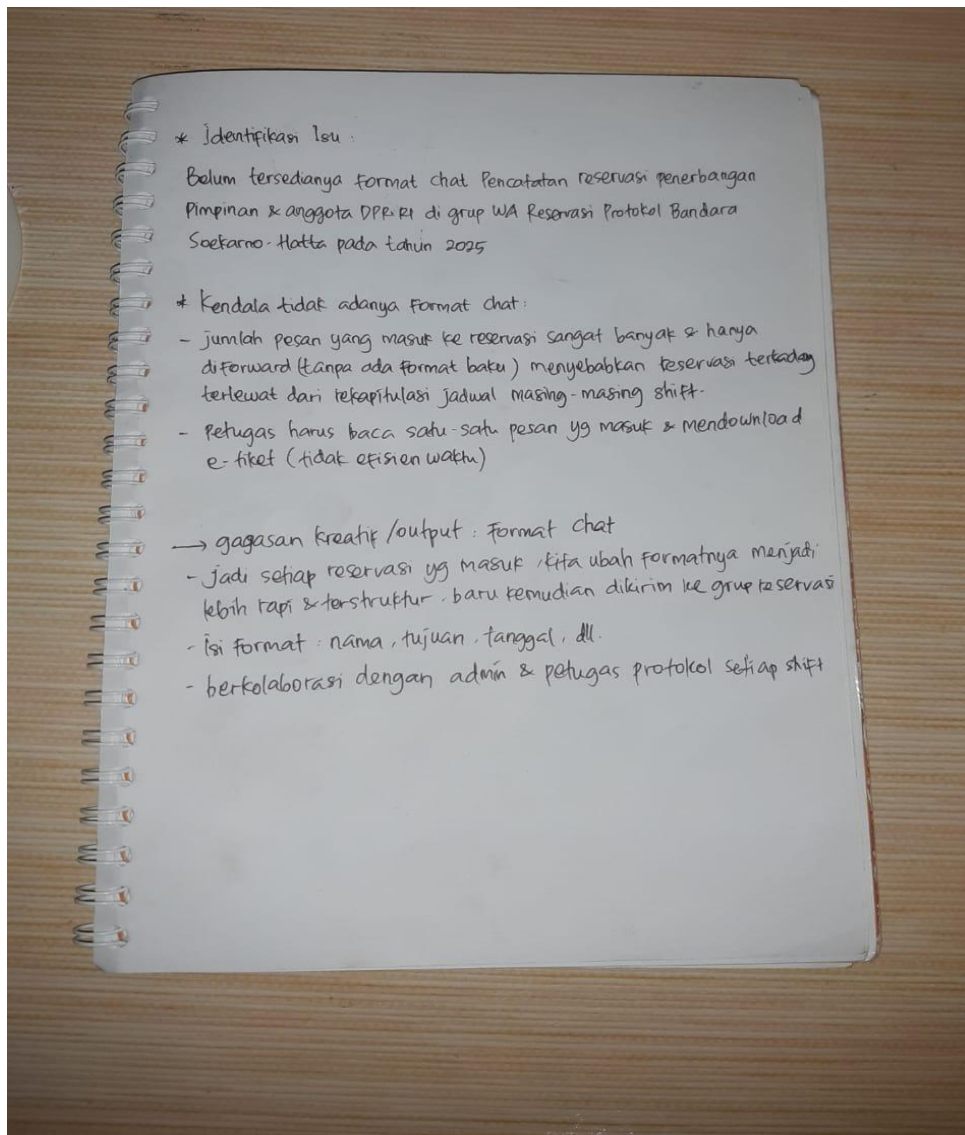


Emi Rahmawati, S.H., M.H.
NIP. 199403222020122001



Cathy Soraya Permatasari
NIP. 199208222025212032

LAMPIRAN 1.1





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 Pelaksanaan Tugas

Nama : Agnia Isni Nabila, A.Md.Par.

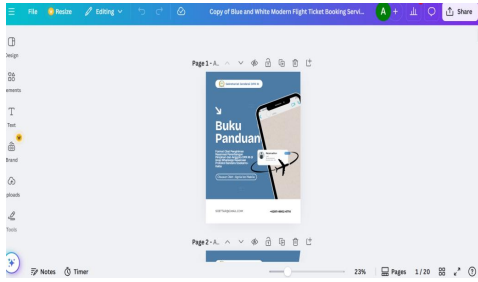
NIP : 200008192025062004

Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

Isu : Belum Tersedianya Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

Gagasan : Pembuatan Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Bukti Dukung
2	Pengorganisasian	<u>Kegiatan 1:</u> Melakukan <i>review</i> bersama admin dan tim protokol untuk melihat kelayakan dan kelengkapan format <i>chat</i> dan isi buku panduan	1. Output: Catatan hasil <i>review</i> http://bit.ly/42y9ysb 2. Foto Dokumentasi: 

		<u>Kegiatan 2:</u> Menyempurnakan <i>draft</i> berdasarkan masukan, lalu menetapkan format final yang seragam	1. Output: Format final <i>chat</i> dan buku panduan https://bit.ly/4mscjm7 2. Foto Dokumentasi: 
--	--	--	---

Jakarta, 19 September 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach



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



Cathy Soraya Permatasari
NIP. 199208222025212032

LAMPIRAN 2.1

Catatan Hasil *Review*

Catatan Hasil Review Bersama Admin dan Tim Protokol

Kegiatan: Review Kelayakan dan Kelengkapan Format *Chat* serta Isi Buku Panduan

Tempat: Ruang Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta

Waktu: 10 September 2025

Peserta: Admin Protokol DPR dan Perwakilan Petugas Protokol Bandara Soekarno-Hatta

1. Tujuan *Review*

Kegiatan ini dilakukan untuk meninjau kembali kelayakan dan kelengkapan format *chat* resmi yang digunakan di grup *WhatsApp* Protokol DPR RI serta isi buku panduan komunikasi dan pelayanan protokoler. Tujuannya adalah memastikan format dan panduan tersebut mudah dipahami, relevan dengan kebutuhan operasional, serta efektif mendukung kelancaran koordinasi antarpetugas.

2. Hasil *Review* Format *Chat*

Berdasarkan hasil diskusi bersama admin dan tim protokol, diperoleh beberapa temuan dan catatan sebagai berikut:

- Struktur format sudah jelas, terdiri atas elemen nama penumpang, tujuan, tanggal/waktu, maskapai, dan keterangan.
- Bagian keterangan bisa ditambah kata “tambahan” dan diberi contoh pengisian keterangan tambahan itu maksudnya seperti apa (misalnya membutuhkan kursi roda dll).
- Bahasa yang digunakan sudah tepat, tetapi disarankan untuk tetap menjaga konsistensi penggunaan huruf kapital dan singkatan resmi.
- Perlu penyesuaian format waktu dan tanggal, disepakati untuk menggunakan format 24 jam (contoh: 13.45 WIB) agar seragam dan untuk tanggal menggunakan format 21-09-2025.
- Diperlukan *template* pesan siap pakai, *template* dapat ditemukan di pesan ber bintang.

3. Hasil *Review* Isi Buku Panduan

Adapun hasil tinjauan terhadap isi buku panduan menunjukkan:

- Struktur dan sistematika buku perlu ditambah kata pengantar, dasar hukum, tujuan, alur proses reservasi, standar bahasa komunikasi, penutup, dan lampiran.
- Perlu penambahan contoh visual di lampiran, seperti tangkapan layar (*screenshot*) pesan yang sudah sesuai format, agar pembaca lebih mudah memahami penerapan nyata.
- Saran penambahan lampiran, berupa contoh visual tangkapan layar (*screenshot*) pesan yang sudah sesuai format, agar pembaca lebih mudah memahami penerapan nyata, daftar singkatan resmi, dan panduan penulisan waktu guna meminimalkan variasi penulisan di lapangan.
- Untuk bagian evaluasi dihapus saja

4. Kesimpulan dan Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil *review*, format *chat* dan buku panduan dinilai layak untuk digunakan dengan beberapa penyempurnaan minor. Tim menyepakati untuk:

- Melengkapi buku panduan dengan contoh visual
- Menyusun versi revisi final buku panduan untuk disahkan dan disosialisasikan kepada seluruh anggota protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta.

LAMPIRAN 2.2

FORMAT *CHAT*

Nama Penumpang :

Tujuan :

Tanggal/Waktu :

Maskapai :

Keterangan Tambahan :

LAMPIRAN 2.3

BUKU PANDUAN



SOETTAP@GMAIL.COM

+62811-8802-6710







Sekretariat Jenderal DPR RI

FORMAT CHAT

Format *chat* wajib menggunakan *template* berikut:

Nama Penumpang :

Tujuan :

Tanggal/Waktu :

Maskapai :

Keterangan Tambahan :

.....



Contoh Pengisian Format (Benar):
Nama Penumpang : Ahmad / Kunker Komisi X
Tujuan : CGK - PLM
Tanggal/Waktu : 10-09-2025 / 07.00 WIB
Maskapai : GA-310
Keterangan Tambahan: Rombongan 3 orang, request seat, dll



TATA CARA PENGGUNAAN FORMAT CHAT

1. Admin atau petugas wajib menggunakan *template chat* saat melakukan pengiriman reservasi ke grup *WhatsApp*.
2. Pastikan semua data diisi lengkap sesuai kebutuhan.
3. Apabila ada perubahan jadwal, lakukan pembaruan dengan format yang sama.
4. Simpan riwayat *chat* sebagai dokumentasi reservasi.



Sekretariat Jenderal DPR RI



Sekretariat Jenderal DPR RI

.....

ETIKA DAN STANDAR BAHASA KOMUNIKASI

1. Gunakan bahasa formal dan sopan dalam setiap pesan.
2. Hindari penggunaan singkatan tidak baku, emotikon berlebihan, atau bahasa daerah
3. Tulis informasi dengan huruf kapital hanya pada bagian penting (misalnya kategori pesan).
4. Gunakan format waktu 24 jam agar tidak menimbulkan salah tafsir.

.....



Sekretariat Jenderal DPR RI

PENUTUP

Dengan diberlakukannya buku panduan ini, diharapkan seluruh petugas protokol DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta dapat menjalankan tugas dengan lebih tertib, profesional, dan efisien. Panduan ini bersifat dinamis dan akan terus diperbarui sesuai kebutuhan serta perkembangan operasional di lapangan.



SOETTAP@GMAIL.COM

+62811-8802-6710



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 : Agnia Isni Nabila, A.Md.Par.

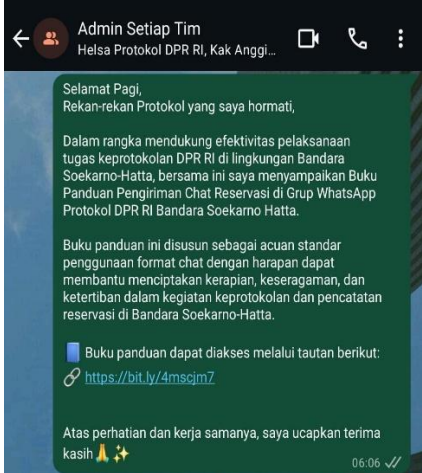
NIP : 200008192025062004

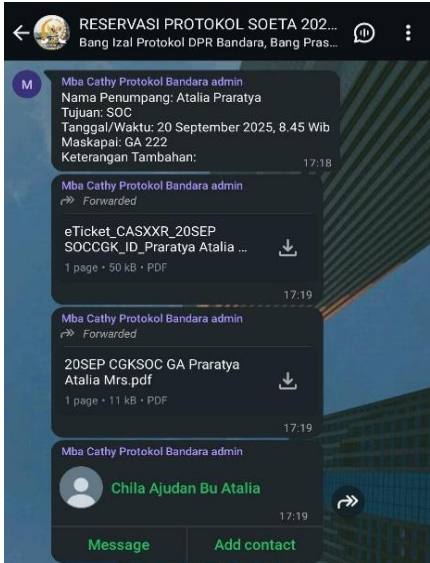
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

Isu : Belum Tersedianya Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

Gagasan : Pembuatan Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Bukti Dukung
3	Pelaksanaan	<u>Kegiatan 1:</u> Sosialisasi format baru kepada admin dan petugas protokol bandara untuk menyeragamkan pencatatan dan pengiriman reservasi di grup	1. Output: Hasil sosialisasi http://bit.ly/4oghtDp 2. Foto Dokumentasi: 

		<u>Kegiatan 2:</u> Mendistribusikan buku panduan (dalam bentuk PDF) agar setiap petugas memiliki acuan standar penggunaan format	1. Output: Buku panduan http://bit.ly/48zcdWc 2. Foto Dokumentasi: 
		<u>Kegiatan 3:</u> Memberikan contoh simulasi penggunaan format <i>chat</i> reservasi	1. Output: Format <i>chat</i> http://bit.ly/4pxXbpQ 2. Foto Dokumentasi: 
		<u>Kegiatan 4:</u> Menggunakan format <i>chat</i> secara konsisten dalam pencatatan reservasi penerbangan	1. Output: Penggunaan format <i>chat</i> mulai konsisten http://bit.ly/47n80D9

			2. Foto Dokumentasi 
--	--	--	---

Jakarta, 26 September 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach



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



Cathy Soraya Permatasari
NIP. 199208222025212032

LAMPIRAN 3.1

Catatan Hasil Sosialisasi

Kegiatan: Sosialisasi Format Baru Pencatatan dan Pengiriman Reservasi

Tempat: Ruang Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta

Waktu: 15 September 2025

Peserta: Admin Grup WA Protokol DPR RI dan Petugas Protokol Bandara

1. Tujuan Kegiatan

Sosialisasi ini dilaksanakan untuk memperkenalkan dan menyeragamkan penggunaan format *chat* baru dalam pencatatan serta pengiriman informasi reservasi penerbangan Anggota DPR RI di grup *WhatsApp* Protokol Bandara. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan ketertiban komunikasi, mempercepat koordinasi antarpetugas, dan mempermudah proses rekap data penerbangan.

2. Materi yang Disampaikan

Dalam kegiatan sosialisasi, penulis menyampaikan beberapa poin utama sebagai berikut:

- Penjelasan struktur format baru, yang meliputi elemen:
Nama Penumpang
Tujuan
Tanggal/Waktu
Maskapai
Keterangan Tambahan
- Penulis menampilkan contoh pesan sesuai format baru agar mudah dipahami, serta membandingkan dengan contoh yang belum sesuai untuk menunjukkan perbedaannya.
- Pesan wajib menggunakan format waktu 24 jam dan ditulis dalam bahasa yang formal, tanpa singkatan tidak baku atau emotikon.
- Tim diperkenalkan pada *template* pesan siap pakai yang dapat disalin di pesan berbintang untuk mempercepat proses pengiriman informasi tanpa mengubah susunan format.

3. Hasil Diskusi dan Tanggapan Peserta

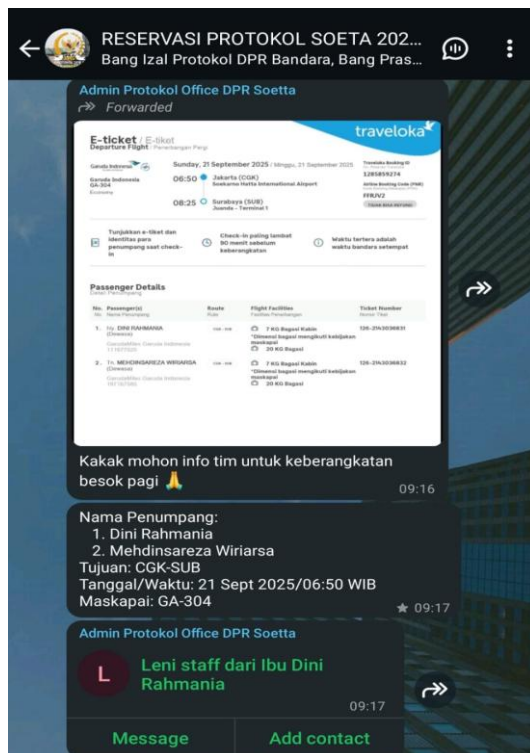
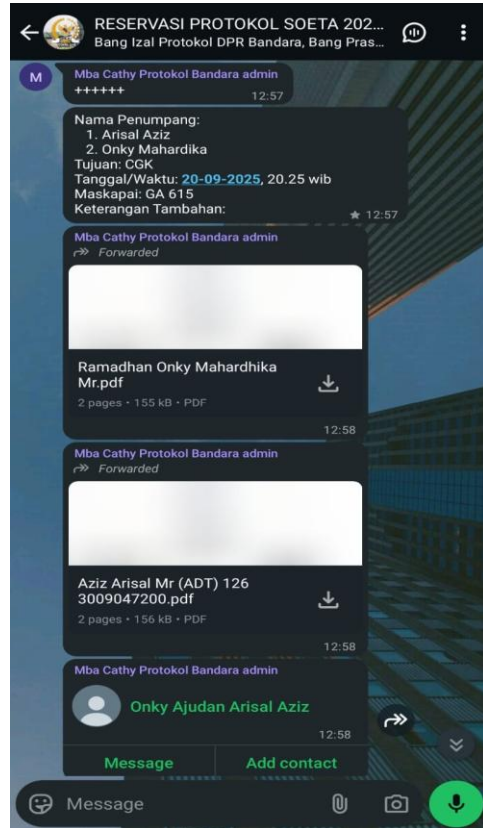
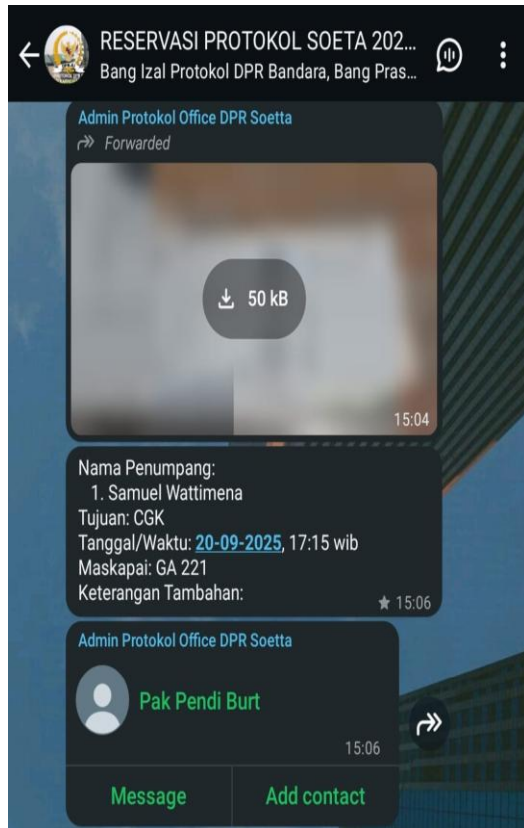
- Peserta menyambut baik penerapan format baru karena dinilai lebih ringkas dan mudah diingat.
- Ada petugas yang memberikan masukan agar format dikirim kepada Staf Anggota DPR RI agar mereka yang mengisi, lalu apabila mereka tidak mengisi, admin yang bertugas harus mengisi secara manual format tersebut.
- Disepakati bahwa setiap petugas wajib menggunakan format baru mulai tanggal 22 September 2025

4. Kesimpulan dan Tindak Lanjut

- Format *chat* disetujui untuk diterapkan secara serentak di grup WA Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta.
- Penulis akan membagikan kembali panduan tertulis dan contoh format ke seluruh admin setiap shift.

LAMPIRAN 3.2

Penggunaan Format *Chat*





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 : Agnia Isni Nabila, A.Md.Par.
 NIP : 200008192025062004
 Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
 Isu : Belum Tersedianya Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025
 Gagasan : Pembuatan Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Bukti Dukung
4	Pengendalian	Kegiatan 1: Menganalisis kesalahan, kendala, atau masukan dari petugas.	1. Output: Hasil analisis http://bit.ly/3IWOhUf 2. Foto Dokumentasi:

		Kegiatan 2: Melakukan penyesuaian atau perbaikan bila diperlukan dan membuat laporan aktualisasi	1. Output: Laporan Aktualisasi http://bit.ly/48zcdWc 2. Foto Dokumentasi: 
--	--	--	---

Jakarta, 10 Oktober 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach



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



Cathy Soraya Permatasari
NIP. 199208222025212032

LAMPIRAN 4.1

Analisis Kendala, Kesalahan, dan Masukan

Berikut analisis kendala, kesalahan, dan masukan (rekomendasi perbaikan) terkait aktualisasi penggunaan format *chat* secara konsisten di grup *WhatsApp* Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta:

1. Kendala yang Dihadapi

- Kurangnya Disiplin dan Konsistensi
Beberapa petugas belum menerapkan format *chat* sesuai pedoman karena terbiasa menulis pesan dengan gaya pribadi atau informal, terutama saat kondisi kerja sedang padat.
- Keterbatasan Waktu saat Situasi Mendesak
Dalam kondisi reservasi sedang ramai, petugas sering menulis pesan tanpa memperhatikan struktur atau format, karena fokus pada kecepatan informasi.
- Tidak Adanya Monitoring atau Evaluasi Berkala
Belum ada mekanisme pengawasan atau penanggung jawab yang memastikan setiap pesan mengikuti format yang telah ditetapkan.

2. Kesalahan yang Umum Terjadi

- Penulisan Informasi Tidak Mengikuti Elemen dalam Format *Chat* yang Ditentukan
Ada petugas yang melakukan improvisasi dengan menambahkan elemen format *chat* yaitu “keberangkatan, kedatangan, dan nomor *flight*”) sehingga beberapa *chat* ada yang memiliki format agak berbeda.
- Tidak Membedakan Jenis Informasi (*Go Show*, *Regular*, *Cancel*, dll.)
Pesan tidak menandai kategori informasi, sehingga sulit untuk disaring atau ditindaklanjuti dengan cepat.
- Kesalahan Format Tanggal/Waktu
Format waktu tidak konsisten (misal “9.30”, “09.30”, “jam 9:30”), menyulitkan rekap data otomatis atau manual.

3. Masukan / Rekomendasi Perbaikan

- Evaluasi Berkala dan Penyesuaian Format
Lakukan peninjauan setiap 3–6 bulan untuk menilai apakah format masih relevan, mudah digunakan, dan efektif meningkatkan koordinasi.
- Pemberian Apresiasi untuk Konsistensi
Bisa berupa pujian sederhana atau penghargaan internal bagi petugas yang selalu menulis sesuai format, untuk menumbuhkan budaya tertib komunikasi.

LAMPIRAN

FORMULIR ALAT
BANTU *MENTORING*,
COACHING, DAN
RENCANA AKSI BELA
NEGARA

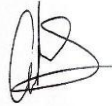
Lampiran 1a: Formulir Alat Bantu *Mentoring* Pelaksanaan Aktualisasi

Nama : Agnia Isni Nabila, A.Md.Par.
NIP : 200008192025062004
Unit Kerja : Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Jabatan : Pengelola Keprotokolan
Isu : Belum Tersedianya Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025
Gagasan : Pembuatan Format *Chat* Pencatatan Reservasi Penerbangan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Grup *WhatsApp* Reservasi Protokol Bandara Soekarno-Hatta pada Tahun 2025

Kegiatan 1: *Planning* (Perencanaan)

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan kegiatan	Pada tahap ini, penulis diminta untuk memahami dan menganalisis permasalahan pencatatan reservasi penerbangan yang belum seragam di grup <i>WhatsApp</i> Protokol DPR RI Bandara Soekarno-Hatta, serta menyusun rancangan kegiatan dan draft format <i>chat</i> agar dapat diterapkan secara efektif.	
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu	Mentor memastikan penulis telah mampu menyusun draft format <i>chat</i> pencatatan reservasi yang terstruktur dan mudah digunakan sehingga dapat menjadi solusi terhadap permasalahan administrasi yang selama ini terjadi.	
Keterkaitan substansi mata pelatihan	Mentor mengarahkan agar kegiatan perencanaan ini sejalan dengan nilai dasar ASN BerAKHLAK.	
Kontribusi terhadap visi-misi organisasi	Aktualisasi ini mendukung Biro Protokol dan Humas DPR RI dalam meningkatkan ketertiban administrasi serta profesionalisme pelayanan kepada pimpinan dan Anggota DPR RI.	
Penguatan nilai BerAKHLAK	Aktualisasi ini dirancang untuk menguatkan nilai Akuntabel dan Kompeten dalam pelaksanaan tugas ASN, terutama dalam meningkatkan efektivitas pencatatan reservasi penerbangan.	

Kegiatan 2: *Organizing* (Pengorganisasian)

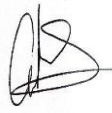
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan kegiatan	Pada tahap ini, penulis melakukan koordinasi dan <i>review</i> bersama admin serta tim protokol untuk memastikan draft format <i>chat</i> dan panduan penggunaan telah sesuai kebutuhan lapangan. Tahapan kegiatan ini berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang telah direncanakan.	
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu	Mentor memberikan arahan agar penulis dapat menyempurnakan draft berdasarkan masukan dari tim sehingga format final dapat diterapkan dengan seragam dan praktis.	
Keterkaitan substansi mata pelatihan	Mentor mengingatkan pentingnya kolaborasi dan komunikasi efektif antarpegawai sebagai wujud penerapan nilai Kolaboratif dan Harmonis dalam proses kerja.	
Kontribusi terhadap visi-misi organisasi	Jika format ini diterapkan secara konsisten, maka akan memudahkan koordinasi pelayanan protokol dan mendukung tata kelola kelembagaan DPR RI yang dinamis dan professional, terutama di Bandara Soekarno-Hatta	
Penguatan nilai BerAKHLAK	Aktualisasi ini menguatkan nilai Kolaboratif dan Harmonis dengan melibatkan seluruh tim protokol dalam proses penyempurnaan hasil kerja.	

Kegiatan 3: *Actuating* (Pelaksanaan)

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan kegiatan	Pada tahap ini, penulis melaksanakan sosialisasi format <i>chat</i> baru kepada admin dan petugas protokol, mendistribusikan buku panduan <i>digital</i> , serta melakukan simulasi penggunaan untuk memastikan keseragaman pemahaman. Tahapan kegiatan ini telah dilaksanakan dengan baik.	
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu	Mentor memastikan kegiatan ini berjalan baik dan format <i>chat</i> telah digunakan secara konsisten oleh seluruh petugas protokol sebagai standar pencatatan reservasi penerbangan..	

Keterkaitan substansi mata pelatihan	Mentor berusaha untuk menyakinkan penulis agar aktualisasi dapat diimplementasikan.	
Kontribusi terhadap visi-misi organisasi	Aktualisasi ini membantu mewujudkan pelayanan protokoler DPR RI yang profesional, efektif, dan mendukung citra kelembagaan yang modern serta akuntabel, khususnya di Bandara Soekarno-Hatta.	
Penguatan nilai BerAKHLAK	Aktualisasi ini dirancang untuk memperkuat nilai Berorientasi Pelayanan dan Adaptif dalam menghadapi perubahan sistem kerja yang lebih efisien.	

Kegiatan 4: *Controlling* (Pengendalian)

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan kegiatan	Pada tahap ini, penulis melakukan monitoring terhadap pelaksanaan format <i>chat</i> , menampung masukan dari petugas, serta menyusun laporan aktualisasi.	
<i>Output</i> kegiatan terhadap pemecahan isu	Mentor menilai penulis telah mampu melakukan evaluasi dan memberikan saran penyempurnaan agar sistem pencatatan reservasi semakin efektif dan berkelanjutan.	
Keterkaitan substansi mata pelatihan	Kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai Akuntabel dan Kompeten dalam melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.	
Kontribusi terhadap visi-misi organisasi	Mentor menegaskan bahwa kegiatan ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan protokoler dan penguatan budaya kerja yang transparan di lingkungan DPR RI, khususnya di Bandara Soekarno-Hatta.	
Penguatan nilai BerAKHLAK	Aktualisasi ini memperkuat nilai Akuntabel dan Adaptif karena mendorong ASN untuk terbuka terhadap umpan balik dan memperbaiki kinerja secara terus-menerus.	

Lampiran 1b: Formulir Alat Bantu *Coaching* Pelaksanaan Aktualisasi

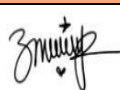
**PENGENDALIAN RANCANGAN DAN PELAKSANAAN
AKTUALISASI PELATIHAN DASAR CPNS ANGKATAN XIV
TAHUN 2025**

Nama : Agnia Isni Nabila, A.Md.Par.

NIP : 200008192025062004

Nama *Coach* : Emi Rahmawati, S.H., M.H

Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI

No.	Tanggal Bimbingan	Pembahasan	Media Komunikasi	Rekomendasi Bimbingan	Tanda Tangan Coach
1.	4 September 2025	<i>Review</i> perbaikan naskah laporan rancangan aktualisasi setelah seminar.	<i>WhatsApp</i>	Memperbaiki naskah laporan rancangan aktualisasi.	
2.	8 September 2025	Saran dan masukan terkait perbaikan naskah hasil seminar rancangan aktualisasi.	<i>WhatsApp</i>	Menyesuaikan kembali rancangan aktualisasi yang telah disusun berdasarkan masukan dari <i>Coach</i> dan Penguji.	
3.	11 September 2025	Konsultasi laporan pekan pertama mengenai tahap perencanaan.	<i>Zoom Meeting</i>	Memberikan arahan terkait apa saja yang harus dimasukkan di dalam laporan mingguan, termasuk <i>output</i> dan <i>linknya</i> .	
4.	19 September 2025	Konsultasi laporan pekan kedua mengenai tahap pengorganisasian.	<i>WhatsApp</i>	Mengirimkan laporan mingguan secara tertib agar memudahkan <i>Coach</i> dalam memantau <i>progress</i> pengerjaan aktualisasi.	

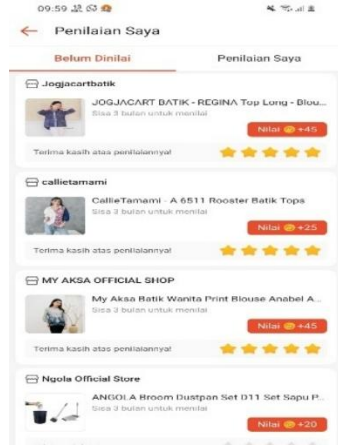
5.	26 September 2025	Konsultasi laporan pekan ketiga mengenai tahap pelaksanaan dan pemberian saran terkait kendala yang dialami penulis.	<i>WhatsApp</i>	Mengirimkan laporan mingguan secara tertib agar memudahkan <i>Coach</i> dalam memantau <i>progress</i> pengerjaan aktualisasi.	
6.	7 Oktober 2025	Format penyusunan bahan tayang untuk sidang pelaksanaan aktualisasi.	<i>WhatsApp</i>	Memberikan informasi mengenai materi paparan yang perlu disampaikan, termasuk testimoni <i>stakeholder</i> dan pimpinan.	
7.	10 Oktober 2025	<i>Review</i> laporan perkembangan aktualisasi pekan keempat, naskah laporan pelaksanaan aktualisasi, dan bahan tayang seminar.	<i>WhatsApp</i>	Melakukan perbaikan sesuai dengan saran dan masukan <i>Coach</i> .	

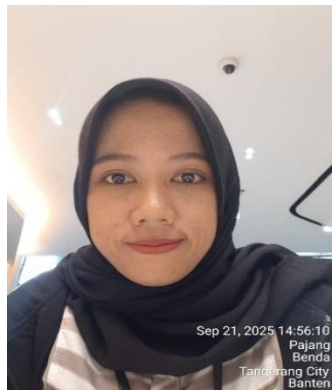
Lampiran 1c: Formulir Alat Bantu Pelaksanaan Aksi Bela Negara

LAPORAN PELAKSANAAN AKSI BELA NEGARA PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS TAHUN 2025

Angkatan : XIV
Nama : Agnia Isni Nabila
Nomor Daftar Hadir :
Instansi : Sekretariat Jenderal DPR RI
Nama Mentor : Cathy Soraya Permatasari
Jabatan Mentor : Operator Layanan Operasional
Nilai : 92

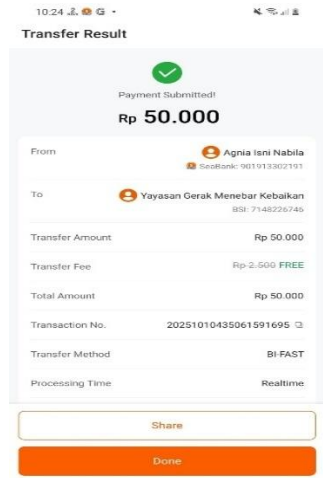
No	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf Mentor
1	Cinta Tanah Air	a) Menggunakan sumber daya secara bijak	1) Mematikan AC saat tidak digunakan 2) Menggunakan tas belanja yang dapat dipakai secara berulang	Lingkungan tempat tinggal	Selama Masa Habitiasi	 	 

		b) Menggunakan produk dalam negeri	1) Membeli produk lokal 2) Memberikan ulasan positif terhadap produk dalam negeri di media sosial	Lingkungan sekitar dan Media sosial	Selama Masa Habitiasi	 	 
--	--	---	---	--	------------------------------	--	--

2	Sadar Berbangsa dan Bernegara	a) Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku	1) Menggunakan helm ketika berkendara 2) Mematuhi aturan jam kerja di kantor	Lingkungan sekitar dan Kantor	Selama Masa Habitiasi	 	 
---	-------------------------------	---	---	-------------------------------	-----------------------	--	---

		b) Memelihara kesatuan bangsa dalam sikap dan tindakan sehari-hari	1) Menolong teman yang sedang mengalami kesulitan 2) Berteman dengan siapa pun tanpa memandang ras atau latar belakang	Kantor	Selama Masa Habitiasi	 	 
--	--	---	--	--------	------------------------------	--	---

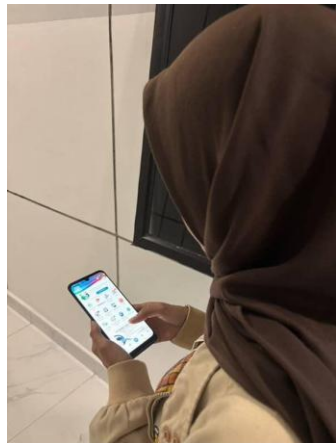
3	Setia kepada Pancasila	a) Menunjukkan sikap religius	1) Melaksanakan ibadah sesuai agama masing-masing dengan penuh tanggung jawab 2) Menonton kajian secara <i>online</i> untuk pendalaman rohani keagamaan	Lingkungan tempat tinggal	Selama Masa Habitiasi	 	 
---	------------------------	-------------------------------	---	---------------------------	-----------------------	--	--

		b) Menegakkan keadilan sosial	1) Peduli terhadap kaum miskin 2) Tidak memotong antrean ketika berada di tempat umum	Lingkungan sekitar	Selama Masa Habitiasi	 	 
--	--	-------------------------------	---	--------------------	-----------------------	--	--

4	Rela Berkorban	a) Ikhlas memberikan bantuan tanpa pamrih	1) Terlibat dalam kegiatan sosial seperti berdonasi untuk kepentingan kemanusiaan 2) Membersihkan lingkungan sekitar tanpa mengharapkan imbalan	Media sosial dan Lingkungan tempat tinggal	Selama Masa Habitiasi	 	 
---	----------------	---	---	--	-----------------------	--	--

			b) Disiplin dan bertanggung jawab menjalankan tugas	1) Menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu 2) Mematuhi prosedur kerja seperti memakai pakaian kerja yang telah ditentukan	Lingkungan tempat tinggal dan Kantor	Selama Masa Habitiasi	
--	--	--	--	---	---	------------------------------	--



5	Kemampuan Awal Bela Negara	a) Kemampuan beradaptasi dengan perubahan digital	1) Belajar menggunakan aplikasi kerja seperti Microsoft Excel 2) Mengakses layanan publik secara online seperti BPJS	Media sosial dan Lingkungan tempat tinggal	Selama Masa Habitiasi	 	 
---	----------------------------	---	--	--	-----------------------	--	---

		b) Menjaga tubuh tetap sehat dan pikiran tetap tenang	1) Mengonsumsi makanan yang bergizi 2) Pergi bermain dengan teman sebagai bentuk manajemen stres.	Lingkungan tempat tinggal	Selama Masa Habitiasi	 	 
--	--	--	--	----------------------------------	------------------------------	--	---