



LAPORAN AKTUALISASI

***Protocol Smart Guide* sebagai Penunjang Kinerja Layanan Keprotokolan DPR RI di
Bandara Soekarno-Hatta**

Disusun oleh:

Nama : Melisa Buana Putri
NIP : 199305162025062002
Unit Kerja : Bagian Protokol
Jabatan : Penata Keprotokolan

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

LEMBAR PENGESAHAN EVALUASI AKTUALISASI

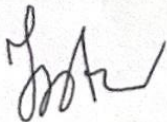
***Protocol Smart Guide* sebagai Penunjang Kinerja Layanan Keprotokolan DPR RI di
Bandara Soekarno-Hatta**

Nama : Melisa Buana Putri
NIP : 199305162025062002
Unit Kerja : Bagian Protokol
Jabatan : Penata Keprotokolan

Telah diseminarkan Evaluasi Aktualisasi pada

31 Oktober 2025

Mengetahui,
Coach



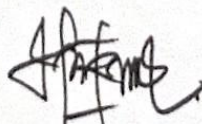
Izzaty, S.T., M.E.
NIP. 197712052009122001

Menyetujui,
Mentor



Cahyo Bayu Aji, S. Kom
NIP. 198904172025211047

Mengetahui,
Penguji



Hikmah, S.Pd., M.Si.
NIP. 197407202000032001

Kata Pengantar

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan aktualisasi ini dapat tersusun dengan baik. Fokus pada laporan aktualisasi ini adalah Penyusunan Panduan Digital Layanan Keprotokolan DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta. Panduan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan konsistensi layanan keprotokolan, sekaligus menjadi acuan praktis bagi petugas protokol di bandara agar pelaksanaan tugas berlangsung lebih terstandar, cepat dan tepat.

Pada kesempatan ini juga saya ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Izzaty, S.T., M.E. selaku *coach* yang senantiasa memberikan ilmu, masukan, serta pendampingan yang berharga dalam proses pembelajaran.
2. Bapak Cahyo Bayu Aji, S. Kom selaku mentor yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama penyusunan laporan aktualisasi ini.
3. Para Widyaiswara Pusat Pengembangan Kompetensi Sekretariat Jenderal DPR RI yang telah menjadi fasilitator dalam pendalaman dan penguatan setiap agenda mata pelatihan dasar CPNS.
4. Atasan langsung dan rekan kerja di Bagian Protokol DPR RI, atas dukungan, kerjasama, dan masukan dalam penyempurnaan rancangan ini.
5. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan moril maupun materil.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa laporan aktualisasi ini masih jauh dari kesempurnaan. Diharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan kepenulisan. Besar harapan penulis agar karya sederhana ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 26 Oktober 2025



Melisa Buana Putri

NIP. 199305162025062002

Daftar Isi

BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Dasar Hukum	2
C.Tujuan	2
D.Manfaat	2
BAB II	4
A.Visi dan Misi Organisasi.....	4
B.Struktur Organisasi	4
C.Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta	5
BAB III PENETAPAN ISU PRIORITAS	6
A.Identifikasi Isu.....	6
a. Isu Ke-1:.....	8
b. Isu Ke-2	9
c. Isu Ke-3	11
B.Penetapan Isu Prioritas.....	12
1. Teknik Tapisan Isu.....	12
2. Pemilihan Isu Prioritas	14
C.Analisis Isu	15
D.Gagasan Pemecahan Isu	16
BAB IV RANCANGAN AKTUALISASI.....	18
A.Matriks Rancangan Aktualisasi.....	18
B.Jadwal Rencana Kegiatan	24
BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	25
A. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi.....	25
B. Penjelasan Tahapan Kegiatan	26
C. Stakeholder	50
D. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala	50
E. Analisis Dampak	51
BAB VI PENUTUP	52
A. Simpulan	52
B. Saran	52
Daftar Pustaka.....	53

Daftar Tabel

Tabel 1. Rumusan Isu	6
Tabel 2. Keterangan <i>Urgency</i>	13
Tabel 3. Keterangan <i>Seriousness</i>	13
Tabel 4. Keterangan <i>Growth</i>	13
Tabel 5. Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Teknik Tapisan Isu USG	14
Tabel 6. Aspek dan Uraian Isu Prioritas	14
Tabel 7. Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS	18
Tabel 8. Matrik Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi.....	24
Tabel 9. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	25
Tabel 10. Hasil Penilaian Kuantitatif berdasarkan <i>Feedback Responden</i>	45
Tabel 11. Stakeholder dan Peran.....	50

Daftar Gambar

Gambar 1. Struktur Organisasi.....	4
Gambar 2. Bukti informasi penerbangan dibagikan dalam bentuk <i>forward</i> e-tiket tanpa keterangan tambahan.	9
Gambar 3. Standar Pelayanan harus diakses melalui berkas.dpr.go.id.....	11
Gambar 4. Panduan <i>gate arrival</i> dan info sistem terbaru “All Indonesia” untuk deklarasi kedatangan penumpang internasional disebarakan melalui <i>Whatsapp</i>	11
Gambar 5. Diagram <i>Fishbone</i>	15
Gambar 6. Diagram <i>Input-Process-Output</i>	17
Gambar 7. Diskusi dengan mentor	27
Gambar 8. Catatan hasil diskusi dengan mentor.....	29
Gambar 9. Diskusi informal dengan rekan kerja dan observasi alur kerja.....	31
Gambar 10. Diskusi dengan petugas senior.....	32
Gambar 11. <i>QR Code</i> kumpulan informasi untuk penyusunan <i>Protocol Smart Guide</i>	33
Gambar 12. <i>QR Code</i> struktur dan konten panduan digital di <i>Word</i>	34
Gambar 13. <i>Screenshot</i> penyusunan format panduan di <i>Canva</i>	36
Gambar 14. <i>QR Code Protocol Smart Guide</i>	36
Gambar 15. <i>Screenshot</i> proses pembuatan video tutorial	38
Gambar 16. <i>QR Code</i> Video tutorial	39
Gambar 17. <i>Screenshot</i> penyebaran video dan panduan melalui <i>Whatsapp Group</i>	41
Gambar 18. <i>Screenshot</i> Kuesioner <i>Feedback</i> pada <i>Google Form</i>	43
Gambar 19. <i>QR Code</i> Kuesioner.....	43
Gambar 20. <i>Screenshot</i> spreadsheet rekap hasil kuesioner	47
Gambar 21. <i>QR Code Spreadsheet</i> hasil kuesioner.....	47
Gambar 22. Ringkasan respon <i>Feedback Form</i>	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Seiring dengan reformasi birokrasi, tuntutan terhadap ASN semakin meningkat, tidak hanya pada aspek kompetensi teknis, tetapi juga integritas moral, profesionalisme, serta kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi di era digital. Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS menjadi instrumen penting dalam membentuk karakter ASN agar profesional, berintegritas, dan berorientasi pelayanan. Melalui Latsar, CPNS dibekali pemahaman mengenai nilai-nilai dasar ASN yaitu BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif), serta pengetahuan tentang kedudukan, peran, hak, dan kewajiban ASN dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia. Nilai-nilai dan kompetensi yang diperoleh melalui Latsar tersebut menjadi landasan dalam pelaksanaan tugas di tempat kerja masing-masing.

Dalam konteks Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai salah satu unsur pendukung DPR RI, ASN dituntut mampu menerapkan nilai BerAKHLAK dalam mendukung kelancaran pelaksanaan fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan. Salah satu unit kerja yang memiliki peran strategis adalah unit keprotokolan, yang menjadi garda terdepan dalam menjaga martabat dan citra kelembagaan DPR RI melalui pelayanan prima pada setiap agenda kenegaraan, kunjungan kerja, maupun rapat penting. Kompleksitas tugas tersebut menuntut ketepatan, kecepatan, dan akurasi tinggi. Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan ASN, termasuk di bidang keprotokolan, juga sejalan dengan arah kebijakan pemerintah. Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara menegaskan pentingnya mewujudkan ASN yang profesional, berkinerja tinggi, serta bebas dari praktik KKN melalui penguatan sistem merit. Selain itu, Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 menetapkan nilai-nilai BerAKHLAK sebagai budaya kerja ASN. Arah pembangunan nasional dalam RPJPN 2025–2045 (UU No. 59 Tahun 2024) menuju Indonesia Emas 2045 juga menuntut ASN untuk adaptif dan inovatif dalam mendukung terwujudnya *Smart Governance*. Tuntutan tersebut juga berlaku bagi ASN pada jabatan Penata Keprotokolan, yang tidak hanya dituntut menyelesaikan tugas rutin, tetapi juga mampu mengidentifikasi permasalahan, menganalisis akar penyebab, dan merumuskan solusi yang inovatif serta berkelanjutan.

Salah satu permasalahan yang dihadapi dalam layanan keprotokolan, khususnya di bandara,

adalah belum tersedianya panduan informasi yang terintegrasi secara digital. Informasi penunjang layanan selama ini masih disampaikan secara manual dan tersebar di berbagai sumber, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan koordinasi, ketidaksamaan prosedur, maupun kesalahan teknis di lapangan. Berangkat dari kondisi tersebut, penyusunan laporan aktualisasi ini merupakan bentuk komitmen untuk berkontribusi dalam peningkatan kinerja unit kerja melalui penerapan nilai-nilai BerAKHLAK, penguatan Manajemen ASN, dan pengembangan *Smart ASN*. Fokus aktualisasi diarahkan pada penyusunan panduan digital informasi penunjang layanan keprotokolan bandara sebagai langkah awal untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, akuntabel, dan profesional.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
3. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* ASN.
4. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 581/K.1/PDP.07/2024 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.
5. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 580/K.1/PDP.07/2024 tentang Kurikulum Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.
6. Surat Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 2394/SEKJEN/2024 tentang penetapan hasil analisis jabatan dan analisis beban kerja pada Setjen DPR RI.

C. Tujuan

Laporan aktualisasi ini disusun dengan tujuan utama untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan konsistensi layanan keprotokolan DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta. Panduan digital terpusat berupa *Protocol Smart Guide* diharapkan membantu seluruh petugas protokol bandara Soekarno-Hatta, khususnya CPNS atau petugas protokol baru, memahami prosedur layanan secara seragam, mengakses informasi penting dengan mudah, dan menerapkan standar pelayanan yang profesional serta ramah.

D. Manfaat

Terdapat beberapa manfaat dalam pembuatan laporan aktualisasi ini, diantaranya:

1. Mempermudah akses informasi dan prosedur kerja, sehingga petugas dapat bekerja lebih cepat dan tepat.
2. Meningkatkan kualitas layanan keprotokolan, melalui konsistensi penerapan Standar

Pelayanan, memahami alur kerja, denah lokasi kerja, dan kontak penting pihak terkait.

3. Mendukung transfer pengetahuan dan pembelajaran petugas baru, sehingga proses adaptasi lebih cepat dan efektif.
4. Mendorong profesionalisme dan nilai *hospitality*, dengan memastikan pelayanan yang akurat, efisien, dan ramah bagi pihak yang dilayani.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN

A. Visi dan Misi Organisasi

Sebagai organisasi pendukung DPR RI, Setjen DPR RI dalam Renstra 2025-2029 menetapkan sasaran strategis yaitu, “Terwujudnya tata kelola kelembagaan sistem pendukung DPR RI yang profesional, akuntabel, dan modern untuk menguatkan fungsi dan peran DPR RI dalam kerangka reformasi birokrasi.”

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

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

B. Struktur Organisasi



Gambar 1. Struktur Organisasi

C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta

Berdasarkan Surat Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 2394/SEKJEN/2024 tentang penetapan hasil analisis jabatan dan analisis beban kerja pada Setjen DPR RI, adapun fungsi dari Jabatan Penata Keprotokolan adalah mempunyai wewenang untuk melaksanakan kegiatan keprotokolan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal yang mencakup kegiatan pengawalan, pengecekan jadwal, persiapan dan pendampingan kegiatan pimpinan, pengaturan teknis pelaksanaan kegiatan/acara kedinasan (*ceremony*) sesuai dengan pedoman yang berlaku dan arahan pimpinan. Sedangkan uraian tugas pokok dari Jabatan Penata Keprotokolan adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun konsep kerangka acuan kerja terkait pelaksanaan kegiatan berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan.
- b. Menyusun konsep pedoman atau aturan tentang pelaksanaan kegiatan pada unit kerja terkait.
- c. Melaksanakan kegiatan sesuai dengan program/rencana yang telah ditetapkan.
- d. Melaksanakan dan menyusun laporan kegiatan.
- e. Menyusun konsep laporan kinerja.
- f. Menjalankan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

Salah satu tugas pokok Penata Keprotokolan adalah menyusun konsep pedoman atau aturan tentang pelaksanaan kegiatan pada unit kerja terkait. Tugas ini menjadi penting karena keberhasilan kegiatan keprotokolan tidak hanya bergantung pada keterampilan petugas di lapangan, tetapi juga pada adanya pedoman tertulis yang dapat dijadikan acuan bersama. Dengan adanya pedoman yang jelas, setiap petugas memiliki rambu-rambu yang sama dalam melaksanakan pengawalan, pendampingan, maupun pengaturan teknis acara, sehingga potensi miskomunikasi atau ketidakteraturan dapat diminimalisir. Berdasarkan kebutuhan tersebut, laporan aktualisasi ini disusun dalam bentuk buku panduan atau yang disebut *Protocol Smart Guide* yang diharapkan dapat menjadi panduan praktis, sederhana, dan mudah diakses oleh seluruh petugas. Melalui panduan ini, pelaksanaan tugas keprotokolan dapat berjalan lebih efektif, terstandar, serta sejalan dengan pedoman resmi yang berlaku.

BAB III PENETAPAN ISU PRIORITAS

A. Identifikasi Isu

1. Tabel Rumusan Isu

Tabel 1. 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 adanya standar pengelolaan informasi penerbangan anggota DPR di Grup <i>WhatsApp</i> Protokol Bandara Soekarno-Hatta.	- Informasi penerbangan yang dikirimkan admin ke grup <i>WhatsApp</i> Reservasi Protokol masih berupa <i>forward</i> e-tiket tanpa keterangan tambahan, seperti tanggal, jam, maupun jenis penerbangan (keberangkatan/kedatangan), sehingga petugas harus memeriksa satu per satu untuk menyusun jadwal <i>shift</i>. - Data penerbangan untuk hari ini, besok, dan beberapa hari ke depan tercampur dalam satu alur pesan di grup <i>WhatsApp</i>, hanya dipisahkan dengan emoji. Kondisi ini membuat informasi sulit ditelusuri kembali karena banyak pesan lain yang masuk.	- Risiko ada jadwal penerbangan yang tidak tercatat dalam penugasan <i>shift</i>. - Koordinasi antar <i>shift</i> terganggu. - Beban kerja petugas bertambah karena harus memilah informasi yang masuk satu persatu menyesuaikan dengan <i>shift</i> tugas. - Profesionalisme dan pelayanan prima berpotensi menurun.	Tersedianya mekanisme standar dalam penyampaian informasi penerbangan yang lebih terstruktur dan jelas, sehingga data mudah dipilah, koordinasi antarshift lebih lancar, dan layanan keprotokolan berjalan efektif serta profesional..	<u>Smart ASN:</u> Literasi Digital → Pemanfaatan media digital masih belum optimal untuk pengelolaan dan pemilahan informasi penerbangan. Profesionalisme → Adanya keterlambatan pengelolaan informasi yang menjadikan penyusunan jadwal penugasan tidak efisien. <u>Manajemen ASN:</u> Pengelolaan kinerja → Belum ada alur kerja yang jelas dan sistematis untuk pengelolaan informasi.

2	Belum adanya digitalisasi informasi penunjang layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta.	- Informasi penunjang layanan keprotokolan (SOP, alur kerja, denah terminal, panduan <i>gate</i>, ketentuan operasional bandara, kontak penting) tersebar di media berbeda dan belum terpusat. - Petugas baru belum mendapatkan pelatihan formal atau panduan awal, sehingga lebih banyak mengandalkan pembelajaran mandiri. - Informasi terbaru terkait layanan keprotokolan/ketentuan operasional bandara dikirim melalui grup <i>WhatsApp</i> masing-masing <i>shift</i> atau secara pribadi, sehingga tidak semua petugas menerima informasi secara bersamaan. - Belum tersedia sistem dokumentasi digital terintegrasi yang dapat diakses oleh seluruh petugas.	- Adaptasi petugas baru lebih lama karena tidak ada panduan digital terpusat, proses belajar hanya dari senior atau <i>trial-error</i>. - Risiko kesalahan prosedur meningkat akibat informasi tidak tersentralisasi dan kurang tersampaikan secara merata. - Koordinasi antarpetugas terganggu karena akses informasi lambat, membuat koordinasi di lapangan tidak optimal. - Standar profesionalisme dan kualitas layanan keprotokolan berpotensi menurun karena ketidakkonsistenan dalam pemahaman prosedur dan informasi operasional.	Tersedianya panduan digital terpusat yang memuat seluruh informasi penunjang layanan keprotokolan, sehingga mudah diakses, mempercepat adaptasi petugas, serta meningkatkan ketepatan dan konsistensi layanan.	<u>Smart ASN:</u> Literasi Digital → ASN belum terbiasa menggunakan sistem digital dan informasi tidak terdokumentasi dalam satu platform. Profesionalisme → Risiko keterlambatan atau kesalahan layanan meningkat Hospitality → Keterlambatan akses informasi berdampak langsung pada kenyamanan pihak yang dilayani. <u>Manajemen ASN:</u> Pengembangan Kompetensi → Proses pembelajaran petugas baru lebih lama tanpa modul/panduan digital.
3	Belum tersedianya buku catatan kegiatan/ <i>log book</i> Protokol di Bandara Soekarno-Hatta.	- Belum tersedia media resmi untuk mencatat kejadian/insiden terkait pelayanan keprotokolan bandara. - Dokumentasi hanya lewat obrolan	Pengalaman penting dan hambatan di lapangan saat pelayanan belum terdokumentasi sehingga sulit dijadikan referensi pembelajaran.	Tersedianya <i>log book</i> atau sistem pencatatan digital resmi untuk mencatat seluruh kegiatan dan insiden layanan keprotokolan, sehingga memudahkan evaluasi, transfer	<u>Smart ASN:</u> Profesionalisme → Ketiadaan <i>log book</i> menyebabkan data kegiatan protokol sering tercecer, sehingga mengurangi akuntabilitas dan kualitas laporan

		<i>Whatsapp</i>, tidak terdokumentasi dan sulit ditelusuri. Tidak ada catatan kronologis yang rapi untuk evaluasi.	- Transfer pengetahuan ke petugas baru terhambat. - Laporan kegiatan tidak lengkap & subjektif. - Evaluasi layanan tidak akurat dan dapat menurunkan akuntabilitas. - Koordinasi & pengambilan keputusan lebih lambat.	pengetahuan, dan meningkatkan akuntabilitas serta koordinasi antarpetugas.	kerja. Manajemen ASN: Perencanaan dan Evaluasi Kinerja → Tanpa <i>log book</i>, sulit melakukan penilaian objektif terhadap beban kerja dan distribusi tugas antarpetugas. Pengelolaan Pengetahuan → Tidak ada catatan kejadian berarti pengalaman berulang (misalnya kendala penjemputan, perubahan jadwal, komplain tamu) tidak terdokumentasi untuk pembelajaran.
--	--	---	---	---	---

2. Deskripsi Isu

a. Isu Ke-1:

Isu pertama yang diidentifikasi dalam pelaksanaan tugas adalah **belum adanya standar pengelolaan informasi penerbangan anggota DPR di Grup *WhatsApp* Protokol Bandara Soekarno-Hatta**. Kondisi saat ini, informasi penerbangan yang dikirimkan oleh admin ke grup *WhatsApp* Reservasi Protokol masih berupa *forward* e-tiket tanpa keterangan tambahan, seperti tanggal penerbangan, jam, serta jenis penerbangan (keberangkatan atau kedatangan). Data jadwal yang dibagikan pun bercampur antara penerbangan hari ini, esok, maupun beberapa hari ke depan, yang hanya dibedakan dengan penggunaan emoji *WhatsApp*. Kondisi ini membuat petugas harus menyortir pesan secara manual dengan membuka satu per satu e-tiket untuk menyusun jadwal sesuai shift tugas.

Situasi tersebut menimbulkan beberapa konsekuensi. Pertama, terdapat risiko jadwal penerbangan tidak tercatat dalam pembagian penugasan *shift*. Kedua, koordinasi antar *shift* menjadi kurang lancar. Ketiga, beban kerja petugas meningkat karena harus memilah informasi satu per satu, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya profesionalisme serta kualitas pelayanan prima.

Jika dikaitkan dengan konsep *Smart ASN*, isu ini mencerminkan perlunya peningkatan literasi digital. Pemanfaatan media digital sebenarnya sudah dilakukan, namun belum optimal karena belum ada sistem yang mampu mengelola dan memilah informasi penerbangan secara lebih rapi. Dari sisi profesionalisme,

keterlambatan dalam mengelola informasi penerbangan mengakibatkan penyusunan jadwal penugasan menjadi tidak efisien.

Dari perspektif manajemen ASN, permasalahan ini menunjukkan lemahnya pengelolaan kinerja, khususnya terkait alur kerja yang jelas dan sistematis dalam pengelolaan informasi penerbangan. Kondisi tersebut menjadikan perbaikan melalui penyusunan mekanisme yang lebih standar dan terstruktur sebagai hal yang mendesak agar kualitas layanan keprotokolan dapat terjaga.

Selain itu, isu ini juga berkaitan dengan konsep *Smart Governance*, di mana tata kelola pemerintahan yang modern menuntut adanya pemanfaatan teknologi digital secara efektif dalam mendukung transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas layanan publik. Belum optimalnya pengelolaan informasi penerbangan melalui media digital mencerminkan perlunya inovasi dan digitalisasi prosedur kerja, agar koordinasi antartugas lebih cepat, informasi lebih mudah diakses, serta pelayanan yang diberikan semakin profesional dan adaptif terhadap perkembangan zaman.



Gambar 2. Bukti informasi penerbangan dibagikan dalam bentuk forward e-tiket tanpa keterangan tambahan.

b. Isu Ke-2

Isu kedua yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta adalah **belum adanya digitalisasi informasi penunjang layanan keprotokolan**. Saat ini, informasi penting seperti SOP, alur kerja, denah terminal, panduan lokasi *gate*, ketentuan operasional

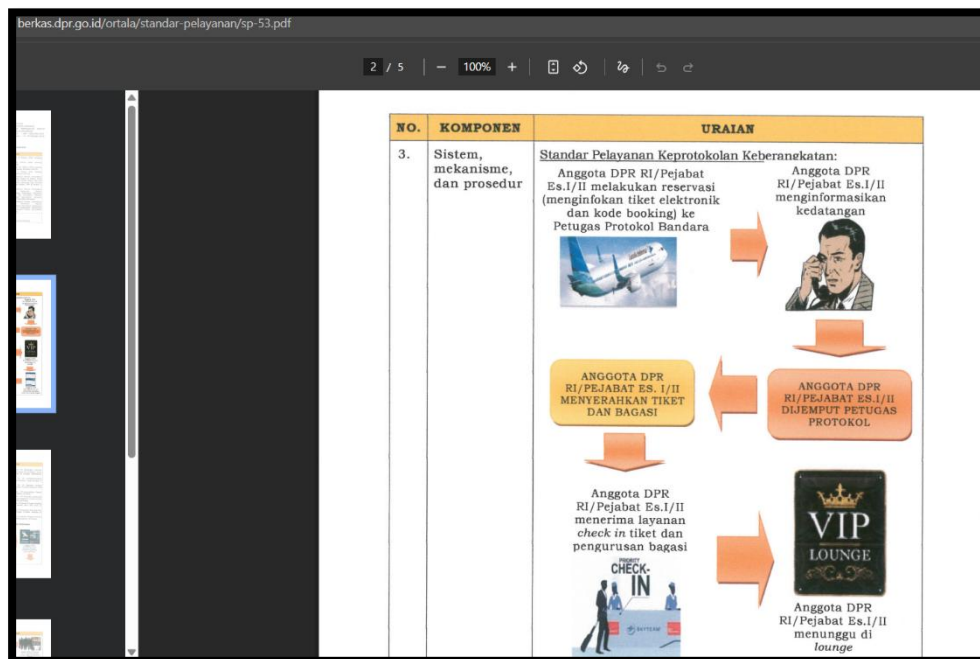
bandara, serta kontak penting pihak terkait masih tersebar di berbagai sumber dan belum terdokumentasi secara terpusat.

Ketiadaan sistem digital ini berdampak pada seluruh petugas. Bagi pegawai baru, dalam hal ini CPNS Protokol yang ditempatkan di Bandara Soekarno-Hatta, tidak adanya panduan terintegrasi membuat proses adaptasi lebih lambat karena harus mengandalkan pembelajaran mandiri atau bimbingan dari senior. Bagi petugas secara keseluruhan, kondisi ini juga memengaruhi kualitas layanan karena tidak ada keseragaman pengetahuan maupun mekanisme penyebaran informasi terbaru, sementara kebijakan dan tata alur di bandara kerap berubah menyesuaikan situasi operasional.

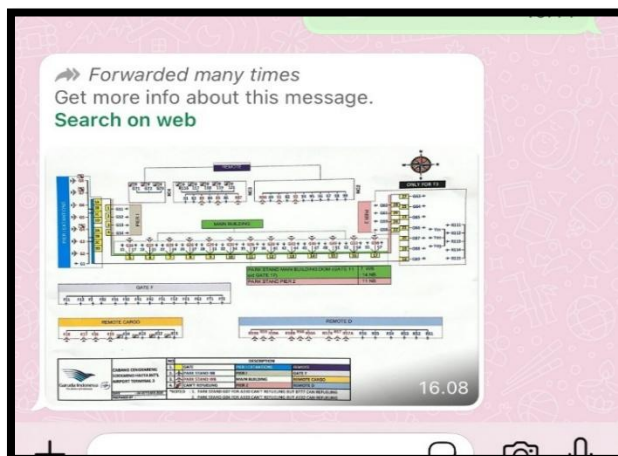
Akibatnya, risiko kesalahan prosedur, potensi miskomunikasi, dan hambatan koordinasi antarpetugas di lapangan semakin tinggi. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menurunkan standar profesionalisme serta kualitas layanan keprotokolan, padahal layanan tersebut seharusnya menuntut presisi, kecepatan, dan kenyamanan bagi pihak yang dilayani.

Oleh karena itu, kondisi yang diharapkan adalah tersedianya panduan digital terpusat yang memuat seluruh informasi penunjang keprotokolan. Sistem ini tidak hanya mempercepat adaptasi bagi petugas baru, tetapi juga memastikan keseragaman pengetahuan bagi seluruh petugas, memudahkan pembaruan informasi secara *real-time*, serta meningkatkan efektivitas koordinasi tim. Dengan begitu, layanan keprotokolan dapat berjalan lebih konsisten, tepat, dan profesional.

Dari perspektif *Smart ASN*, isu ini menegaskan belum optimalnya pemanfaatan literasi digital karena informasi belum dikelola dalam satu platform terpusat. Selain itu, aspek profesionalisme turut terdampak, mengingat risiko keterlambatan atau kesalahan layanan semakin besar. Bahkan dari sisi *hospitality*, lambannya akses informasi langsung berimplikasi pada berkurangnya kenyamanan pihak yang dilayani. Sementara itu, dari sisi manajemen ASN, masalah ini mencerminkan kurangnya dukungan terhadap pengembangan kompetensi, khususnya bagi petugas baru yang membutuhkan panduan terstruktur dalam proses pembelajaran. Tanpa adanya panduan digital, proses *transfer* pengetahuan menjadi lebih lama dan tidak konsisten. Oleh karena itu, digitalisasi informasi penunjang menjadi kebutuhan mendesak untuk menciptakan layanan keprotokolan yang lebih efektif, adaptif, dan berdaya saing sejalan dengan tuntutan birokrasi modern dan semangat *Smart Governance*.



Gambar 3. Standar Pelayanan harus diakses melalui berkas.dpr.go.id.



Gambar 4. Panduan gate arrival dan info sistem terbaru “All Indonesia” untuk deklarasi kedatangan penumpang internasional disebarakan melalui Whatsapp.

c. Isu Ke-3

Isu ketiga yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta adalah **belum tersedianya log book protokol**. Saat ini, belum ada media resmi yang digunakan untuk

mencatat kejadian, hambatan, maupun insiden yang terjadi di lapangan. Dokumentasi lebih banyak dilakukan melalui obrolan di *WhatsApp*, sehingga tidak tersusun secara rapi dan sulit ditelusuri kembali ketika diperlukan. Kondisi ini menyebabkan tidak adanya catatan kronologis yang komprehensif untuk mendukung proses evaluasi maupun penyusunan laporan kegiatan.

Ketiadaan *log book* berdampak pada hilangnya kesempatan untuk mendokumentasikan pengalaman penting di lapangan. Hal ini mengakibatkan transfer pengetahuan kepada petugas baru menjadi terhambat, karena mereka tidak memiliki referensi tertulis yang bisa dijadikan pedoman. Selain itu, laporan kegiatan yang dihasilkan cenderung tidak lengkap, bersifat subjektif, dan kurang dapat dipertanggungjawabkan. Akibatnya, evaluasi layanan menjadi kurang akurat, akuntabilitas berkurang, dan koordinasi di lapangan lebih lambat, termasuk dalam pengambilan keputusan saat menghadapi situasi mendesak.

Dari perspektif *Smart ASN*, ketiadaan *log book* menurunkan aspek profesionalisme, sebab data dan dokumentasi kegiatan sering tercecer sehingga memengaruhi kualitas laporan kerja. Sementara itu, dari sisi manajemen ASN, isu ini berkaitan dengan lemahnya perencanaan dan evaluasi kinerja. Tanpa *log book*, sulit melakukan penilaian yang objektif terkait beban kerja maupun distribusi tugas antarpetugas. Selain itu, aspek pengelolaan pengetahuan tidak berjalan optimal, karena kejadian berulang di lapangan tidak terdokumentasi dan tidak bisa dijadikan bahan pembelajaran.

Dari sudut pandang *Smart Governance*, ketiadaan *log book* menunjukkan kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik. Tanpa dokumentasi resmi, sulit memastikan keterbukaan informasi, integritas data, serta kualitas pelayanan yang berkesinambungan. Dengan demikian, penyediaan *log book* berbasis digital akan menjadi solusi strategis untuk mendukung prinsip *Smart Governance*, memperkuat akuntabilitas, serta meningkatkan kualitas layanan keprotokolan DPR RI di bandara.

B. Penetapan Isu Prioritas

1. Teknik Tapisan Isu

Proses pemilihan isu dilakukan dengan penerapan Teknik USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) untuk menilai urgensi, tingkat keseriusan, dan potensi perkembangan masalah yang berkaitan erat dengan tugas pokok dan fungsi petugas protokol di Bandara Soekarno-Hatta, sehingga diperoleh isu prioritas yang dapat segera diselesaikan.

Tabel 2. Keterangan Urgency

Skor	Indikator	Keterangan
5	Sangat Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 bulan
4	Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 3 bulan
3	Cukup Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 6 bulan
2	Kurang Mendesak	Harus ditindaklanjuti dalam kurun waktu 1 tahun
1	Tidak Mendesak	Tidak harus ditindaklanjuti

Tabel 3. Keterangan Seriousness

Skor	Indikator	Keterangan
5	Sangat Serius	Dampak terhadap instansi sangat tinggi
4	Serius	Dampak terhadap instansi tinggi
3	Cukup Serius	Dampak terhadap instansi cukup tinggi
2	Kurang Serius	Dampak terhadap instansi kurang tinggi
1	Tidak Serius	Dampak terhadap instansi rendah

Tabel 4. Keterangan Growth

Skor	Indikator	Keterangan
5	Sangat Serius	Ada kemungkinan isu memburuk sangat tinggi
4	Serius	Ada kemungkinan isu memburuk tinggi
3	Cukup Serius	Ada kemungkinan isu memburuk cukup tinggi
2	Kurang Serius	Ada kemungkinan isu memburuk kurang tinggi
1	Tidak Serius	Ada kemungkinan isu memburuk rendah

2. Pemilihan Isu Prioritas

Berikut adalah hasil penilaian USG untuk ketiga isu:

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

No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai
		U	S	G	
1	Belum adanya standar pengelolaan informasi penerbangan anggota DPR di Grup <i>WhatsApp</i> Protokol Bandara Soekarno-Hatta.	3	3	3	9
2	Belum adanya digitalisasi informasi penunjang layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta.	4	4	4	12
3	Belum tersedianya buku catatan kegiatan/ <i>log book</i> Protokol di Bandara Soekarno-Hatta.	3	3	4	10

Berdasarkan hasil pemilihan isu prioritas di atas, isu nomor 2 mendapatkan nilai tertinggi dan ditetapkan sebagai fokus utama. Berikut uraian lebih rinci terkait aspek, urgensi, dan dampak dari isu tersebut.

Tabel 6. Aspek dan Uraian Isu Prioritas

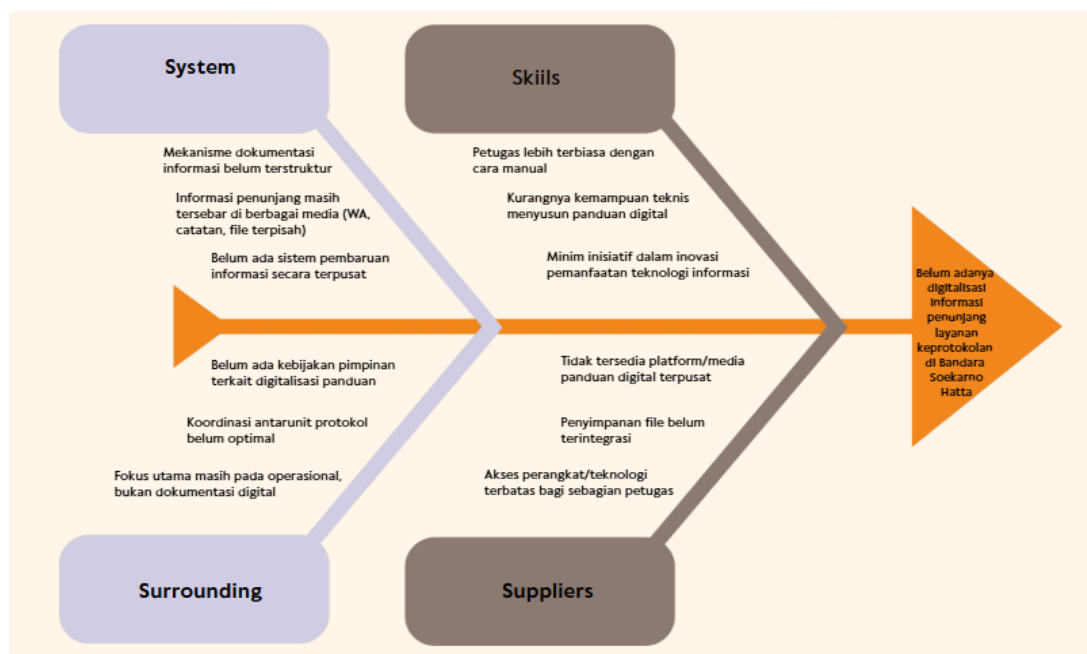
Aspek	Uraian
Fokus	Belum adanya panduan digital terpusat untuk informasi penunjang layanan keprotokolan
Lokus	Bandara Soekarno-Hatta
Waktu	Tahun 2025
Rumusan Isu	“Belum tersedia panduan digital terpusat dan terintegrasi untuk informasi penunjang layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta pada tahun 2025.”
<i>Urgency</i>	Belum adanya digitalisasi informasi penunjang layanan keprotokolan membuat penyampaian pengetahuan tidak seragam, memakan waktu, dan berpotensi menghambat adaptasi petugas baru. Kondisi ini mendesak ditindaklanjuti karena berisiko menimbulkan miskomunikasi dan menurunkan kualitas layanan protokol DPR RI, khususnya pada situasi mendadak atau jadwal padat.
<i>Seriousness</i>	Dampaknya signifikan karena tanpa panduan digital, risiko kesalahan prosedural lebih tinggi, koordinasi antar petugas tidak efektif, citra profesionalisme tim menurun, serta evaluasi kinerja menjadi sulit dilakukan akibat ketiadaan dokumentasi.
<i>Growth</i>	Jika dibiarkan, kompleksitas akan meningkat seiring bertambahnya kegiatan resmi, masuknya petugas baru, dan dinamika bandara. Tanpa sistem informasi

	terpusat, miskomunikasi dan kesalahan layanan akan semakin sering terjadi. Sebaliknya, panduan digital dapat menyeragamkan informasi sejak awal dan mempercepat adaptasi.
--	---

C. Analisis Isu

Isu yang dianalisis merupakan isu prioritas yang diperoleh melalui penyaringan dari beberapa permasalahan menggunakan Teknik USG (*Urgency, Seriousness, Growth*). Isu tersebut berkaitan dengan manajemen ASN dan konsep *Smart ASN*, serta berhubungan langsung dengan tugas pokok dan fungsi jabatan protokol penempatan Bandara Soekarno-Hatta, yaitu belum tersedianya sistem manajemen penyimpanan data secara digital yang memuat panduan, daftar kontak person, dan informasi – informasi penting lainnya penunjang layanan keprotokolan bandara Soekarno-Hatta. Dalam analisis isu dilakukan pendekatan menggunakan *fishbone* diagram dengan berupaya memahami persoalan dengan memetakan isu berdasarkan cabang-cabang terkait.

Berikut adalah analisisnya:



Gambar 5. Diagram Fishbone

Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa permasalahan belum tersedianya panduan digital terpusat layanan keprotokolan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dari aspek *System*, dokumentasi informasi masih belum terstruktur, data layanan tersebar di berbagai media, serta belum

ada sistem pembaruan informasi secara terpadu. Dari sisi *Surrounding*, koordinasi antarpetugas masih perlu ditingkatkan dan perhatian lebih banyak terserap pada tugas operasional sehingga penyusunan panduan digital belum menjadi prioritas. Pada faktor *Supplier*, kendala muncul karena belum tersedia media khusus sebagai wadah panduan digital, penyimpanan file belum terintegrasi, dan akses perangkat kerja masih terbatas bagi sebagian petugas. Sementara dari aspek *Skill*, sebagian petugas lebih terbiasa dengan metode manual, kemampuan teknis menyusun panduan digital masih terbatas, serta inovasi pemanfaatan teknologi perlu terus ditingkatkan.

Simpulan akar masalah dari analisis ini adalah belum adanya mekanisme terstruktur dan media digital terpadu untuk menghimpun serta mendistribusikan informasi keprotokolan, sehingga pengetahuan belum terdokumentasi dengan baik dan sulit diakses secara seragam oleh seluruh petugas.

D. Gagasan Pemecahan Isu

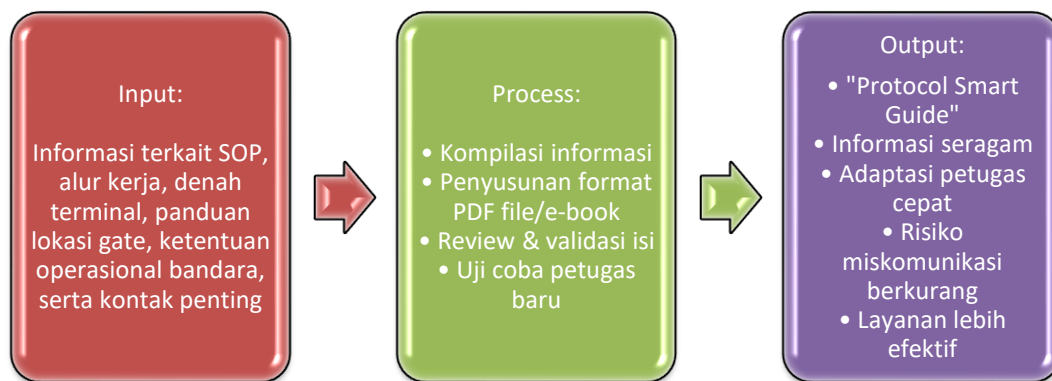
Berdasarkan hasil tapisan isu USG, permasalahan utama yang dihadapi di Bandara Soekarno-Hatta adalah belum tersedianya panduan digital terpusat yang memuat informasi penunjang layanan keprotokolan. Hal ini menyebabkan penyampaian informasi tidak seragam, adaptasi petugas baru lambat, serta meningkatkan risiko miskomunikasi dan kesalahan prosedural di lapangan. Analisis *fishbone* menunjukkan bahwa akar masalahnya terletak pada ketiadaan mekanisme terstruktur dan media digital terpadu untuk menghimpun serta mendistribusikan informasi, sehingga pengetahuan sulit terdokumentasi dan diakses secara konsisten. Kondisi ini juga memengaruhi koordinasi antarpetugas. Oleh karena itu, peningkatan kolaborasi melalui panduan digital terpusat menjadi langkah strategis untuk menyelaraskan informasi, memperkuat kerja tim, dan memastikan layanan keprotokolan yang lebih profesional, konsisten, dan efisien.

Untuk mengatasi hal tersebut, gagasan pemecahan masalah yang dirumuskan adalah menyusun *Protocol Smart Guide*, yaitu panduan digital terpusat dalam bentuk *e-book* atau *PDF file* yang mudah diakses oleh seluruh petugas protokol. Dokumen ini berfungsi sebagai pusat informasi terpadu yang memuat SOP, alur kerja, denah terminal, panduan lokasi *gate*, ketentuan operasional bandara, serta kontak penting. Format panduan ini dipilih karena sederhana, praktis, tidak memerlukan aplikasi khusus, dan dapat diperbarui secara berkala sesuai dinamika lapangan.

Pemecahan masalah ini dirancang menggunakan pendekatan *problem solving Input–Process–Output* (IPO).

- Pada tahap *Input*, dihimpun kebutuhan informasi utama, data SOP, serta pengalaman lapangan dari petugas senior sebagai bahan dasar penyusunan panduan.

- Pada tahap *Process*, dilakukan kompilasi dan penyusunan informasi ke dalam format digital interaktif yang ringkas dan mudah dipahami, kemudian diuji coba penggunaannya oleh petugas baru.
- Pada tahap *Output*, dihasilkan *Protocol Smart Guide* sebagai referensi resmi yang dapat mempercepat adaptasi petugas, menyeragamkan informasi, serta meningkatkan kualitas koordinasi dan layanan keprotokolan.



Gambar 6. Diagram Input-Process-Output

Dengan adanya inovasi ini, diharapkan penyampaian informasi menjadi lebih efektif, petugas baru dapat beradaptasi lebih cepat, dan risiko miskomunikasi dapat diminimalisir. Gagasan ini mendukung penerapan Agenda 3 Manajemen ASN dan *Smart ASN*, dengan mendorong pemanfaatan teknologi sederhana dan penguatan literasi digital yang pada akhirnya membentuk budaya kerja yang profesional, adaptif, dan responsif terhadap dinamika layanan publik. Selain itu, inovasi ini juga mencerminkan nilai BerAKHLAK, khususnya Berorientasi Pelayanan dengan menyediakan panduan yang memudahkan akses informasi, Akuntabel melalui dokumentasi yang transparan, Kompeten lewat peningkatan kapasitas digital petugas, serta Kolaboratif karena melibatkan berbagai pihak terkait dalam pelaksanaan layanan keprotokolan.

BAB IV RANCANGAN AKTUALISASI

A. Matriks Rancangan Aktualisasi

Unit Kerja : Bagian Protokol – Penempatan Bandara Soekarno Hatta

Identifikasi Isu :

1. Belum adanya standar pengelolaan informasi penerbangan anggota DPR di Grup *WhatsApp* Protokol Bandara Soekarno-Hatta.
2. Belum adanya digitalisasi informasi penunjang layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta.
3. Belum tersedianya buku catatan kegiatan/*log book* Protokol di Bandara Soekarno-Hatta.

Isu yang Diangkat : Belum adanya digitalisasi informasi penunjang layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta.

Gagasan Pemecahan Isu : Penyusunan *Protocol Smart Guide*, yakni panduan digital terpusat dalam bentuk *e-book* atau *PDF file* yang berisi informasi penunjang layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta.

Tabel 7. Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.	Melakukan diskusi terarah dengan Mentor mengenai rancangan kegiatan aktualisasi dan gagasan kreatif pemecahan isu.	1. Menyampaikan isu yang diangkat serta konsep penyusunan panduan digital terpusat informasi penunjang layanan keprotokolan sebagai dasar pembahasan.	Mentor menerima informasi terkait isu yang dipilih dan gagasan kreatif yang ingin dilaksanakan sebagai solusi atas isu yang terjadi.	Akuntabel , yakni memastikan setiap gagasan yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan melalui kejelasan informasi, penyusunan konsep yang sistematis, serta transparansi dalam menyampaikan tujuan, manfaat, dan arah pengembangan	Manajemen ASN: Pengelolaan sumber daya manusia yang adaptif agar petugas protokol lebih efektif, cepat beradaptasi, dan profesional dalam memberikan layanan keprotokolan.	Tahapan ini mendukung visi profesionalisme dukungan keprotokolan dengan menghadirkan konsep panduan digital sebagai inovasi layanan. Sejalan dengan misi Biro

				gagasan. Berorientasi Pelayanan , isu dan konsep yang diangkat berfokus pada peningkatan kualitas serta kemudahan layanan keprotokolan.	Smart ASN : Menekankan literasi digital, pemanfaatan teknologi, dan inovasi, serta mendukung.	Protokol dalam menyeragamkan informasi, mempercepat adaptasi petugas, serta meningkatkan kualitas dukungan keprotokolan di bandara.
		2. Meminta arahan berupa saran dan masukan terhadap konsep yang dipaparkan.	Catatan mengenai saran dan masukan untuk gagasan kreatif yang akan dilaksanakan.	Kolaboratif , yaitu membangun kerja sama, keterbukaan, dan semangat menerima masukan dari Mentor sebagai bentuk sinergi dalam penyempurnaan gagasan. Kompeten , arahan yang diterima dijadikan bahan peningkatan kualitas konsep, menunjukkan kesungguhan untuk belajar dan berkembang.	Manajemen ASN: Kegiatan ini berkontribusi pada penguatan pembinaan dan supervisi, sehingga setiap pegawai mampu mengembangkan kompetensi, menyelaraskan kinerja dengan kebutuhan organisasi, serta mendukung peningkatan kualitas layanan keprotokolan. Smart ASN: Tahapan ini menegaskan pentingnya komunikasi efektif, kemampuan berpikir kritis, serta keterbukaan terhadap inovasi.	Berkontribusi terhadap penyelenggaraan dukungan keprotokolan yang profesional. Dengan melibatkan arahan Mentor, gagasan yang dirancang menjadi lebih terarah, valid, dan sesuai standar profesionalisme organisasi.
2.	Mengidentifikasi kebutuhan informasi dan pengumpulan informasi penunjang layanan keprotokolan bandara Soekarno-Hatta.	1. Mengidentifikasi kebutuhan informasi utama yang relevan dengan layanan keprotokolan di bandara.	Daftar kebutuhan informasi utama yang dibutuhkan dalam penyusunan panduan digital.	Akuntabel , memastikan setiap informasi yang diperlukan jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Harmonis , melibatkan rekan kerja secara terbuka dalam identifikasi kebutuhan.	Manajemen ASN: Mendukung perencanaan kebutuhan pegawai berbasis data. Smart ASN: Meningkatkan literasi data dan pemanfaatan teknologi.	Mendukung visi profesionalisme melalui kejelasan dasar penyusunan layanan keprotokolan.
		2. Menghimpun data dan informasi penunjang dari dokumen resmi, SOP, serta pengalaman	Kumpulan data dan informasi penunjang layanan keprotokolan yang terverifikasi.	Kolaboratif , bekerja sama dengan petugas senior dalam menghimpun pengalaman dan praktik terbaik. Loyal , menghargai arahan dan pengalaman pegawai senior.	Manajemen ASN: Mendukung <i>knowledge management</i> ASN. Smart ASN: Memanfaatkan pengetahuan	Menjamin terselenggaranya dukungan keprotokolan yang seragam sesuai misi Biro Protokol

		lapangan petugas senior.			kolektif untuk inovasi	
3.	Penyusunan Panduan Digital yang berisi informasi penunjang layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta.	1. Menyusun struktur dan konten panduan digital berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan dan informasi yang terkumpul.	Dokumen Panduan Digital	Akuntabel, struktur disusun sistematis dan jelas sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Kompeten, memanfaatkan pemahaman aturan formal dan praktik kerja nyata untuk menghasilkan panduan yang berkualitas.	Manajemen ASN: Mendukung <i>knowledge management</i> melalui dokumentasi sistematis. Smart ASN: Memanfaatkan literasi digital dan kerja cerdas berbasis data.	Berperan dalam mendukung visi dan misi organisasi melalui penyediaan panduan informasi terstandar yang memperkuat konsistensi, transparansi, dan kualitas layanan keprotokolan.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlak	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
		2. Merancang format penyajian informasi agar mudah diakses dan dipahami.	Dokumen Panduan Digital	Berorientasi Pelayanan, format disusun dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna lapangan sehingga menunjang kelancaran pelayanan keprotokolan. Adaptif, memanfaatkan teknologi digital agar lebih relevan dengan kebutuhan sekarang.	Manajemen ASN: Mendukung <i>perencanaan kerja</i> dan standarisasi layanan. Smart ASN: Mencerminkan inovasi dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan.	Mendukung peningkatan kualitas layanan keprotokolan dengan format informasi yang terstandar, mudah dipahami, dan siap digunakan dalam praktik lapangan.
4.	Penyebaran Panduan Digital ke petugas protokol bandara Soekarno Hatta, khususnya CPNS.	1. Membuat video <i>tutorial</i> penggunaan panduan digital.	Video <i>tutorial</i> dan dokumen panduan digital yang dapat diakses seluruh petugas.	Berorientasi Pelayanan, menyediakan media pembelajaran yang memudahkan petugas memahami panduan kerja secara cepat dan jelas. Adaptif, menggunakan teknologi AI dan platform digital untuk menghadirkan sarana pembelajaran yang inovatif dan efisien. Kompeten, mengintegrasikan kemampuan teknis dan komunikasi visual agar materi mudah dipahami dan menarik. Loyal, menunjukkan komitmen mendukung kebijakan organisasi melalui penyebaran materi resmi yang memperkuat keseragaman pemahaman.	Manajemen ASN: Mendukung perencanaan kerja yang lebih terstruktur serta meningkatkan efektivitas koordinasi antarpegawai melalui pemahaman prosedur yang seragam. Smart ASN: Memanfaatkan teknologi digital untuk efisiensi penyampaian informasi dan pemahaman petugas.	Menjamin akses informasi yang merata dan konsisten bagi seluruh petugas, sekaligus memperkuat kualitas layanan keprotokolan yang profesional dan responsif.
		2. Menyebarkan video <i>tutorial</i> dan	Dokumentasi penyebaran video dan panduan digital	Berorientasi Pelayanan , menghadirkan media sosialisasi	Manajemen ASN: Mendukung perencanaan dan	Mendukung penyebaran standar layanan yang

		panduan digital melalui <i>WhatsApp</i> grup.	kepada petugas.	yang membantu petugas memperoleh informasi secara cepat, jelas, dan mudah dipahami.. Kompeten, menunjukkan kemampuan mengelola dan menyebarkan materi digital dengan cara yang efektif dan efisien. Loyal, mencerminkan komitmen mendukung kebijakan organisasi melalui penyebaran materi resmi yang memperkuat keseragaman pemahaman di lingkungan kerja. Adaptif, memanfaatkan teknologi komunikasi yang umum digunakan untuk memperluas jangkauan informasi secara cepat dan praktis.	koordinasi kerja yang lebih efektif melalui penyampaian informasi yang seragam kepada seluruh pegawai.. Smart ASN: Mencerminkan kemampuan ASN dalam memanfaatkan teknologi komunikasi untuk memperkuat kolaborasi, efisiensi kerja, dan peningkatan kualitas layanan.	seragam sehingga kualitas pelayanan keprotokolan semakin meningkat dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.
5.	Melakukan evaluasi dan perbaikan atas gagasan kreatif pemecahan isu yang telah dibuat.	1. Membuat kuesioner sebagai sarana pengumpulan umpan balik dari petugas protokol bandara terkait panduan digital yang telah dibuat.	Daftar pertanyaan kuesioner yang siap digunakan untuk mengukur pemahaman dan pengalaman petugas terhadap panduan digital.	Berorientasi Pelayanan, memastikan pertanyaan relevan dengan kebutuhan petugas untuk meningkatkan kualitas layanan. Akuntabel, kuesioner disusun secara terstruktur sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Kompeten, kuesioner dirancang dengan memperhatikan aspek substansi keprotokolan dan literasi digital.	Manajemen ASN: Mendukung <i>performance management</i> melalui pengukuran tingkat pemahaman dan efektivitas panduan. Smart ASN: Mencerminkan profesionalisme dalam menyiapkan instrumen evaluasi berbasis data, yang hasilnya digunakan untuk perbaikan layanan.	Memperkuat standar layanan yang profesional dan akuntabel melalui mekanisme evaluasi yang terukur.
		2. Merekap dan mengevaluasi hasil kuesioner untuk mengetahui	Laporan hasil rekap kuesioner.	Akuntabel , hasil rekap ditampilkan transparan, sesuai data responden tanpa manipulasi.	Manajemen ASN: Mendukung <i>continuous improvement</i> dan pengelolaan pengetahuan organisasi	Mendukung tercapainya tujuan organisasi dengan meningkatkan efektivitas panduan

		pengalaman serta pemahaman petugas terhadap panduan digital.		Kolaboratif, membuka ruang masukan dari semua petugas agar evaluasi lebih komprehensif. Loyal, menunjukkan komitmen pada organisasi dengan menindaklanjuti hasil evaluasi demi perbaikan berkelanjutan. Adaptif, menggunakan umpan balik untuk menyesuaikan panduan digital dengan kebutuhan nyata di lapangan.	berdasarkan evaluasi kinerja. Smart ASN: Memperkuat profesionalisme ASN dalam memberikan pelayanan publik yang efektif.	digital, sehingga layanan keprotokolan lebih konsisten, transparan, dan sesuai standar.
		3. Melakukan perbaikan panduan digital berdasarkan hasil evaluasi dan masukan dari petugas (bila ada).	Panduan digital versi revisi yang lebih efektif dan sesuai kebutuhan lapangan.	Berorientasi Pelayanan, panduan diperbaiki agar lebih mudah dipahami dan diterapkan, meningkatkan kualitas layanan keprotokolan. Akuntabel, perbaikan dilakukan berdasarkan hasil evaluasi dan masukan yang valid, sehingga setiap perubahan dapat dipertanggungjawabkan. Adaptif, menyesuaikan panduan dengan kebutuhan nyata di lapangan dan perkembangan prosedur atau kebijakan bandara. Kolaboratif, melibatkan masukan dari petugas untuk memastikan panduan mencakup perspektif dan pengalaman lapangan.	Manajemen ASN: Mendorong <i>continuous improvement</i> dan pengelolaan pengetahuan berbasis hasil evaluasi. Smart ASN: Memanfaatkan literasi digital dan data evaluasi untuk menjaga relevansi inovasi panduan.	Meningkatkan kualitas layanan keprotokolan, memastikan keseragaman informasi dan prosedur, serta memperkuat profesionalisme.

B. Jadwal Rencana Kegiatan

Tabel 8. Matrik Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Melakukan diskusi terarah dengan Mentor mengenai rancangan kegiatan aktualisasi.												
	a) Menyampaikan isu yang diangkat serta konsep penyusunan panduan digital terpusat informasi penunjang layanan keprotokolan sebagai dasar pembahasan.												
	b) Meminta arahan berupa saran dan masukan terhadap konsep yang dipaparkan.												
2	Mengidentifikasi kebutuhan informasi dan pengumpulan informasi penunjang layanan keprotokolan bandara Soekarno-Hatta.												
	a) Mengidentifikasi kebutuhan informasi utama yang relevan dengan layanan keprotokolan di bandara.												
	b) Menghimpun data dan informasi penunjang dari dokumen resmi, SOP, serta pengalaman lapangan petugas												
3	Penyusunan Panduan Digital yang berisi informasi penunjang layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta.												
	a) Menyusun struktur dan konten panduan digital berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan dan informasi yang terkumpul.												
	b) Merancang format penyajian informasi agar mudah diakses dan dipahami.												
4	Penyebaran Panduan Digital ke petugas protokol bandara Soekarno Hatta, khususnya CPNS.												
	a) Membuat video <i>tutorial</i> penggunaan panduan digital.												
	b) Menyebarakan video <i>tutorial</i> dan panduan digital melalui <i>WhatsApp</i> grup.												
5	Melakukan evaluasi terkait gagasan kreatif pemecahan isu yang telah dibuat.												
	a) Membuat kuesioner sebagai sarana pengumpulan umpan balik dari petugas protokol bandara terkait panduan digital.												
	b) Merekap dan mengevaluasi hasil kuesioner untuk mengetahui pengalaman serta pemahaman petugas terhadap panduan digital.												
	c) Melakukan perbaikan panduan digital berdasarkan hasil evaluasi dan masukan dari petugas.												

BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi secara umum telah berjalan sesuai dengan jadwal yang telah disusun sebelumnya. Namun, pada tahap pembuatan video *tutorial* berbasis teknologi *AI*, terjadi penambahan waktu pelaksanaan sehingga jadwal mengalami sedikit kemunduran, karena perlu menyesuaikan dengan kuota penggunaan aplikasi pembuatan video *AI* (tidak berbayar) serta proses penyuntingan yang memerlukan waktu tambahan. Penyesuaian ini dilakukan melalui koordinasi dengan mentor dan *coach* untuk menentukan alternatif dan strategi penyelesaian yang paling efektif dalam keterbatasan kuota aplikasi.

Akibat adanya pemunduran waktu tersebut, jadwal penyebaran video *tutorial* turut mengalami perubahan. Setelah dilakukan konsultasi, disepakati bahwa penyebaran video dan panduan dilakukan bersamaan dengan penyebaran kuesioner. Penyesuaian ini juga dilakukan agar proses umpan balik dapat berlangsung efektif, responden dapat langsung memberikan tanggapan setelah menggunakan panduan digital. Meskipun terdapat beberapa penyesuaian dalam pelaksanaannya, seluruh rangkaian kegiatan tetap terselesaikan dengan baik dan sesuai dengan jangka waktu yang telah direncanakan.

Tabel 9. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Melakukan diskusi terarah dengan Mentor mengenai rancangan kegiatan aktualisasi.												
	a) Menyampaikan isu yang diangkat serta konsep penyusunan panduan digital terpusat informasi penunjang layanan keprotokolan sebagai dasar pembahasan.												
	b) Meminta arahan berupa saran dan masukan terhadap konsep yang dipaparkan.												
2	Mengidentifikasi kebutuhan informasi dan pengumpulan informasi penunjang layanan keprotokolan bandara Soekarno-Hatta.												
	a) Mengidentifikasi kebutuhan informasi utama yang relevan dengan layanan keprotokolan di bandara.												
	b) Menghimpun data dan informasi penunjang dari dokumen resmi, SOP, serta pengalaman lapangan petugas												

3	Penyusunan Panduan Digital yang berisi informasi penunjang layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta.												
	a) Menyusun struktur dan konten panduan digital berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan dan informasi yang terkumpul.												
	b) Merancang format penyajian informasi agar mudah diakses dan dipahami.												
4	Penyebaran Panduan Digital ke petugas protokol bandara Soekarno Hatta, khususnya CPNS.												
	a) Membuat video <i>tutorial</i> penggunaan panduan digital.												
	b) Menyebarkan video <i>tutorial</i> dan panduan digital melalui <i>WhatsApp</i> grup.												
5	Melakukan evaluasi terkait gagasan kreatif pemecahan isu yang telah dibuat.												
	a) Membuat kuesioner sebagai sarana pengumpulan umpan balik dari petugas protokol bandara terkait panduan digital.												
	b) Merekap dan mengevaluasi hasil kuesioner untuk mengetahui pengalaman serta pemahaman petugas terhadap panduan digital.												
	c) Melakukan perbaikan panduan digital berdasarkan hasil evaluasi dan masukan dari petugas.												

B. Penjelasan Tahapan Kegiatan

Dalam proses penyusunan panduan digital, penulis melaksanakan beberapa tahapan kegiatan secara sistematis agar memudahkan dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga penyelesaian produk akhir. Tahapan kegiatan tersebut disusun untuk memastikan hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan kegiatan dan dapat diterapkan secara efektif, sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 1 : Melakukan diskusi terarah dengan Mentor mengenai rancangan kegiatan aktualisasi.

1.1 Menyampaikan isu yang diangkat serta konsep penyusunan panduan digital terpusat informasi penunjang layanan keprotokolan sebagai dasar pembahasan.

Tahap pertama diawali dengan penyampaian isu aktual yang ditemukan di lingkungan kerja, yaitu belum adanya panduan digital terintegrasi yang dapat menjadi acuan seragam bagi petugas protokol di Bandara Soekarno–Hatta. Kondisi ini menyebabkan perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan tugas dan potensi keterlambatan akses informasi penting. Untuk menjawab

permasalahan tersebut, penulis menyusun konsep Panduan Digital Protokol sebagai solusi yang berfokus pada sentralisasi informasi, kemudahan akses, dan peningkatan profesionalisme layanan.

Kegiatan penyampaian isu dan konsep dilaksanakan melalui forum diskusi bersama Mentor, yang berfungsi sebagai sarana klarifikasi dan validasi awal terhadap permasalahan yang diangkat. Dalam proses ini, penulis menjelaskan latar belakang isu, manfaat gagasan, serta rencana langkah-langkah pelaksanaan kegiatan. Melalui tahap ini, Mentor memberikan arahan, masukan, dan penyesuaian agar gagasan yang dirancang selaras dengan kebutuhan organisasi dan dapat diimplementasikan secara realistis di lapangan.



Gambar 7. Diskusi dengan mentor

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan:

Tahapan ini memiliki keterkaitan erat dengan nilai BerAKHLAK, khususnya nilai Akuntabel dan Berorientasi Pelayanan. Nilai Akuntabel tercermin dari upaya penulis dalam memastikan setiap gagasan disusun berdasarkan data dan kebutuhan nyata di lapangan, serta dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada atasan. Nilai Berorientasi Pelayanan terlihat dari fokus kegiatan yang diarahkan untuk memperbaiki sistem layanan keprotokolan agar lebih efektif dan efisien bagi pengguna layanan.

Dari sisi Manajemen ASN, tahapan ini menggambarkan kemampuan ASN dalam melakukan analisis permasalahan dan menyusun strategi pengelolaan inovasi yang mendukung kinerja organisasi. ASN dituntut untuk adaptif terhadap dinamika tugas serta mampu menggunakan hasil evaluasi lapangan untuk menentukan prioritas pengembangan. Sementara itu,

dari aspek *Smart ASN*, kegiatan ini menunjukkan kemampuan literasi digital dan inovasi teknologi dalam upaya meningkatkan efisiensi kerja serta memberikan solusi yang relevan dengan kebutuhan zaman.

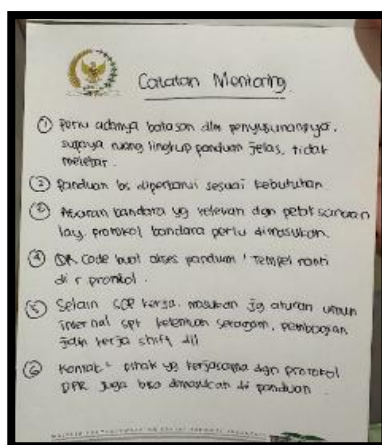
- Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi:

Pelaksanaan tahapan ini secara langsung mendukung visi Biro Protokol untuk mewujudkan layanan keprotokolan yang profesional, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Melalui penyampaian isu dan gagasan ini, organisasi memperoleh dasar yang kuat untuk mengembangkan sistem kerja yang lebih terarah, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh petugas. Selain itu, tahapan ini juga memperkuat misi Biro Protokol dalam menyeragamkan standar informasi, meningkatkan kecepatan koordinasi antarpetugas, serta mendukung tujuan organisasi dalam memberikan dukungan keprotokolan yang berkualitas kepada pimpinan dan tamu negara.

1.2 Meminta arahan berupa saran dan masukan terhadap konsep yang dipaparkan.

Tahapan ini dilakukan setelah penulis menyampaikan isu dan konsep penyusunan panduan digital pada tahap sebelumnya. Fokus kegiatan ini adalah memperoleh arahan, saran, serta masukan dari Mentor untuk penyempurnaan konsep agar lebih relevan, realistis, dan selaras dengan kebutuhan organisasi. Proses ini dilakukan melalui diskusi terbuka yang berlangsung secara interaktif, di mana penulis mencatat seluruh masukan yang diberikan untuk dijadikan dasar dalam perbaikan rancangan kegiatan.

Melalui kegiatan ini, penulis tidak hanya berperan sebagai penyusun gagasan, tetapi juga sebagai pembelajar aktif yang terbuka terhadap kritik konstruktif dan pandangan dari pihak lain. Dengan demikian, konsep yang semula bersifat rancangan awal dapat disempurnakan menjadi lebih aplikatif, komprehensif, dan mendukung tujuan pelayanan publik, khususnya dalam peningkatan mutu dukungan keprotokolan di Bandara Soekarno–Hatta.



Gambar 8. Catatan hasil diskusi dengan mentor

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan:

Tahapan ini mencerminkan nilai Kolaboratif, yaitu membangun kerja sama yang harmonis dan terbuka dengan Mentor sebagai bentuk sinergi dalam penyempurnaan gagasan. Nilai ini tampak dari kesiapan penulis untuk menerima masukan dengan sikap positif, menghargai pendapat orang lain, serta menjadikannya peluang untuk memperbaiki rancangan kegiatan. Selain itu, juga tercermin nilai Kompeten, karena penulis menggunakan setiap arahan yang diterima sebagai bahan peningkatan kualitas konsep, menunjukkan komitmen untuk terus belajar dan mengembangkan kapasitas diri agar mampu menghasilkan inovasi yang bermanfaat.

Dari sisi Manajemen ASN, tahapan ini mendukung penguatan sistem pembinaan dan supervisi yang mendorong ASN agar senantiasa berkembang melalui evaluasi dan arahan dari atasan. Proses ini membantu setiap pegawai untuk menyesuaikan kompetensinya dengan kebutuhan organisasi dan mengarahkan kinerja agar sejalan dengan tujuan peningkatan kualitas layanan. Sedangkan dalam konteks *Smart* ASN, kegiatan ini menegaskan pentingnya komunikasi efektif, kemampuan berpikir kritis, serta keterbukaan terhadap gagasan baru. Melalui komunikasi yang terbuka dan reflektif, ASN dapat meningkatkan kemampuan analisis serta membangun inovasi yang lebih responsif terhadap perubahan.

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

Tahapan ini berkontribusi pada upaya mewujudkan dukungan keprotokolan yang profesional dan adaptif, karena arahan yang diberikan oleh Mentor membantu memastikan bahwa gagasan yang dikembangkan sesuai dengan standar, kebijakan, dan arah strategis organisasi.

Dengan melibatkan arahan dan supervisi dari pihak yang berwenang, rancangan panduan digital menjadi lebih valid, terarah, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan misi Biro Protokol dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembinaan berkelanjutan, serta mendukung pencapaian visi organisasi untuk menjadi pelaksana dukungan keprotokolan yang efektif, informatif, dan modern.

2. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 2 : Mengidentifikasi kebutuhan informasi dan pengumpulan informasi penunjang layanan keprotokolan bandara Soekarno-Hatta.

2.1 Mengidentifikasi kebutuhan informasi utama yang relevan dengan layanan keprotokolan di bandara.

Pada tahapan ini, penulis melakukan proses identifikasi kebutuhan informasi utama yang diperlukan dalam penyusunan panduan digital keprotokolan. Langkah ini menjadi fondasi penting agar isi panduan benar-benar sesuai dengan kebutuhan lapangan dan mendukung kelancaran tugas para petugas protokol di Bandara Soekarno–Hatta. Kegiatan diawali dengan melakukan observasi terhadap kegiatan pelayanan keprotokolan yang berlangsung sehari-hari, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data melalui diskusi informal bersama rekan kerja dan pejabat terkait.

Dari hasil kegiatan ini, diperoleh daftar kebutuhan informasi utama, seperti alur kedatangan dan keberangkatan tamu, daftar kontak penting, jadwal kegiatan, format laporan, serta ketentuan penugasan yang sering dibutuhkan dalam pelaksanaan layanan keprotokolan. Melalui identifikasi ini, penulis dapat menentukan struktur dan isi panduan digital secara lebih tepat sasaran. Selain itu, proses ini juga mendorong keterlibatan aktif antarpegawai, membangun rasa tanggung jawab bersama, serta memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan benar, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan.



Gambar 9. Diskusi informal dengan rekan kerja dan observasi alur kerja

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan:

Tahapan ini mencerminkan nilai Akuntabel, karena setiap informasi yang dikumpulkan didasarkan pada kebutuhan faktual dan harus dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Penulis memastikan sumber informasi jelas, valid, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, tahapan ini juga mengandung nilai Harmonis, karena penulis melibatkan rekan kerja secara terbuka dalam proses pengumpulan data dan identifikasi kebutuhan. Melalui komunikasi yang baik, tercipta kerja sama yang mendukung suasana kerja positif serta memperkuat semangat kebersamaan dalam mencapai tujuan bersama.

Dari perspektif Manajemen ASN, kegiatan ini berkontribusi pada penerapan perencanaan kebutuhan pegawai berbasis data, di mana setiap keputusan dan penyusunan kebijakan didasarkan pada informasi faktual dan kebutuhan nyata di lapangan. Sedangkan dalam konteks *Smart ASN*, tahapan ini meningkatkan literasi data dan kemampuan pemanfaatan teknologi untuk mengelola informasi dengan lebih efisien, akurat, dan berorientasi hasil.

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

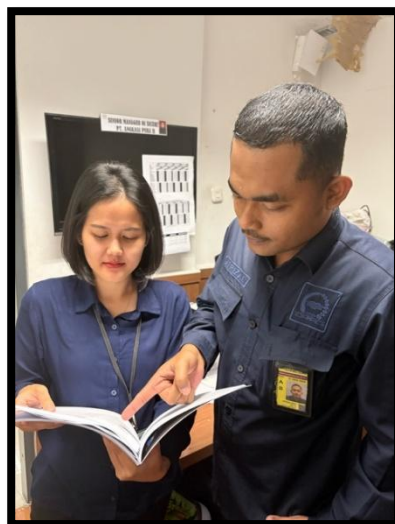
Kegiatan identifikasi kebutuhan informasi ini berkontribusi dalam mendukung visi profesionalisme layanan keprotokolan, karena menjadi dasar penyusunan panduan yang sistematis dan berbasis data. Dengan tersedianya informasi yang akurat dan lengkap, pelaksanaan tugas keprotokolan dapat berjalan lebih terarah, efisien, serta sesuai standar operasional yang berlaku.

Selain itu, tahapan ini juga mendukung misi Biro Protokol dalam membangun sistem informasi keprotokolan yang seragam, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh petugas. Hal ini sekaligus memperkuat komitmen organisasi untuk memberikan layanan publik yang berkualitas, cepat, dan berintegritas.

2.2 Menghimpun data dan informasi penunjang dari dokumen resmi, SOP, serta pengalaman lapangan petugas senior.

Pada tahapan ini, penulis melaksanakan kegiatan pengumpulan dan verifikasi data penunjang yang menjadi dasar penyusunan Panduan Digital Layanan Keprotokolan. Kegiatan ini dilakukan dengan cara menelusuri berbagai dokumen resmi seperti *Standard Operating Procedure* (SOP), pedoman kerja internal, serta laporan kegiatan terdahulu yang berkaitan dengan tugas keprotokolan di Bandara Soekarno–Hatta. Selain itu, penulis juga melakukan diskusi langsung dengan petugas senior untuk menggali pengalaman praktis, kebiasaan lapangan, serta solusi yang biasa diterapkan ketika menghadapi dinamika operasional di bandara.

Proses penghimpunan informasi dilakukan secara sistematis agar data yang dikumpulkan akurat dan sesuai dengan kebutuhan penyusunan panduan digital. Penulis menggabungkan ketentuan dari dokumen resmi dengan pengalaman para petugas di lapangan, sehingga panduan yang dihasilkan bersifat praktis dan mudah diterapkan dalam pelaksanaan tugas keprotokolan.



Gambar 10. Diskusi dengan petugas senior



Gambar 11. QR Code kumpulan informasi untuk penyusunan Protocol Smart Guide

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan:

Tahapan ini mencerminkan nilai Kolaboratif, karena pelaksanaannya menuntut kerja sama yang erat antara penulis dan petugas senior. Melalui komunikasi yang terbuka, kegiatan ini memperkuat semangat berbagi pengetahuan dan membangun sinergi antargenerasi ASN. Nilai Loyal juga tercermin kuat, di mana penulis menunjukkan sikap hormat terhadap pengalaman, arahan, dan pandangan para pegawai senior yang telah lebih dulu memahami konteks kerja keprotokolan di lapangan.

Dari sisi Manajemen ASN, kegiatan ini berperan dalam memperkuat *knowledge management* ASN, yaitu pengelolaan pengetahuan institusional melalui dokumentasi dan berbagi pengalaman antarpegawai. Dengan demikian, praktik terbaik dapat diwariskan secara sistematis dan dimanfaatkan untuk peningkatan kinerja organisasi. Sedangkan dari perspektif *Smart* ASN, tahapan ini menggambarkan kemampuan ASN untuk memanfaatkan pengetahuan kolektif sebagai sumber inovasi, yang menjadi dasar dalam pengembangan panduan digital keprotokolan yang modern, efisien, dan berbasis kebutuhan nyata.

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

Kegiatan ini berkontribusi terhadap terwujudnya dukungan keprotokolan yang seragam, profesional, dan berstandar tinggi, sejalan dengan misi Biro Protokol dalam memastikan keseragaman informasi dan prosedur di seluruh titik layanan, termasuk di bandara. Dengan adanya proses pengumpulan data yang akurat dan kolaboratif, organisasi memiliki referensi yang kuat untuk membangun sistem kerja yang transparan dan efisien.

Selain itu, tahapan ini memperkuat komitmen organisasi terhadap pengelolaan pengetahuan dan pembelajaran berkelanjutan (*continuous learning*) di lingkungan kerja. Melalui

sinergi antara ASN senior dan ASN baru, tercipta kesinambungan kompetensi dan pemahaman yang menjadi modal penting bagi peningkatan kualitas layanan publik di bidang keprotokolan.

3. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 3 : Penyusunan Panduan Digital yang berisi informasi penunjang layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta.

3.1 Menyusun struktur dan konten panduan digital berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan dan informasi yang terkumpul.

Pada tahap ini, penulis mulai menyusun struktur dan konten Panduan Digital Layanan Keprotokolan dengan mengolah hasil dari proses identifikasi kebutuhan dan penghimpunan informasi yang telah dilakukan sebelumnya. Kegiatan ini merupakan inti dari keseluruhan gagasan kreatif, karena berfokus pada pembuatan dokumen panduan yang sistematis, mudah dipahami, dan relevan dengan kebutuhan operasional petugas protokol di Bandara Soekarno–Hatta.

Proses penyusunan dilakukan dengan menyusun kerangka panduan secara bertahap, dimulai dari perancangan daftar isi dan pembagian bab/subbab, kemudian diikuti dengan penulisan konten setiap bagian yang memuat informasi penting seperti standar pelayanan, waktu kerja *shift*, ketentuan penggunaan seragam, denah terminal, dan kontak penting. Dalam proses ini, penulis berupaya menggabungkan informasi formal dari dokumen resmi dengan pengalaman praktis lapangan, sehingga panduan yang dihasilkan bersifat aplikatif dan mudah digunakan oleh seluruh petugas, termasuk CPNS sebagai petugas yang baru bergabung.

Penyusunan ini juga memanfaatkan dukungan teknologi digital, dengan menggunakan format yang memungkinkan panduan diakses secara cepat melalui perangkat seluler dan komputer. Dengan demikian, hasil akhirnya adalah produk digital yang mendukung efisiensi, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses di lingkungan kerja protokol.



Gambar 12. QR Code struktur dan konten panduan digital di Word

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan:

Tahapan ini mencerminkan nilai Akuntabel, karena seluruh struktur dan konten panduan disusun secara sistematis, jelas, dan berdasarkan data serta hasil analisis yang dapat dipertanggungjawabkan. Nilai Kompeten juga terlihat kuat melalui kemampuan penulis dalam memadukan pemahaman terhadap peraturan formal dengan praktik kerja nyata, sehingga menghasilkan produk panduan yang berkualitas dan sesuai standar organisasi.

Dari sudut pandang Manajemen ASN, kegiatan ini berkontribusi pada penguatan *knowledge management*, yaitu proses dokumentasi pengetahuan organisasi secara sistematis agar dapat digunakan kembali oleh pegawai lain dalam pelaksanaan tugas. Sedangkan dalam konteks *Smart ASN*, tahapan ini menunjukkan penerapan literasi digital dan kerja cerdas berbasis data, di mana teknologi digunakan sebagai sarana peningkatan efektivitas kerja dan inovasi pelayanan publik.

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

Tahapan penyusunan ini berperan penting dalam mendukung visi dan misi organisasi untuk mewujudkan layanan keprotokolan yang profesional, efisien, dan berorientasi pada standar kerja terukur. Melalui panduan digital yang tersusun rapi dan mudah diakses, seluruh petugas memiliki referensi yang seragam dalam melaksanakan tugasnya, sehingga keseragaman prosedur dan kualitas layanan dapat terjaga.

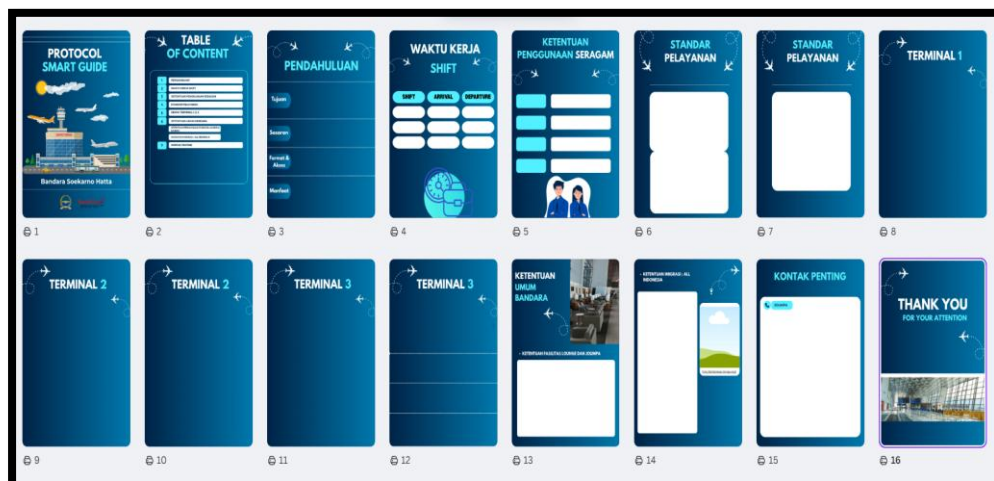
Selain itu, kegiatan ini juga mendukung misi Biro Protokol dalam memperkuat konsistensi dan transparansi informasi keprotokolan, sekaligus meningkatkan kemampuan adaptasi pegawai terhadap pemanfaatan teknologi digital. Dengan adanya panduan ini, organisasi memiliki instrumen yang efektif untuk mempercepat proses pembelajaran internal, meningkatkan kinerja, dan memastikan layanan publik yang lebih prima di lingkungan keprotokolan DPR RI.

3.2 Merancang format penyajian informasi agar mudah diakses dan dipahami.

Pada tahap ini, penulis berfokus pada kegiatan perancangan format penyajian informasi dalam panduan digital menggunakan *Canva* agar konten yang telah disusun dapat disajikan secara menarik, mudah dipahami, dan efisien digunakan oleh para petugas protokol di lapangan. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa panduan digital tidak hanya informatif dari sisi isi, tetapi juga komunikatif dari sisi tampilan dan struktur penyajian.

Proses perancangan dilakukan dengan menentukan layout dan susunan halaman, termasuk penempatan daftar isi dan subbagian informasi agar pengguna dapat menemukan materi yang dibutuhkan dengan mudah. Format tampilan disesuaikan agar dapat diakses melalui berbagai perangkat digital seperti komputer, tablet, dan ponsel, sehingga panduan dapat digunakan secara fleksibel dalam berbagai situasi kerja di bandara.

Selain itu, penulis menambahkan elemen visual pendukung seperti ikon, simbol, dan warna pembeda antarbagian untuk mempermudah pemahaman serta mempercepat pencarian informasi. Setiap bagian panduan juga dilengkapi ringkasan poin penting dan petunjuk langkah-langkah operasional agar mudah diterapkan oleh pengguna di lapangan, terutama bagi CPNS yang masih baru mengenal tugas keprotokolan.



Gambar 13. Screenshot penyusunan format panduan di Canva



Gambar 14. QR Code Protocol Smart Guide

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan:

Tahapan ini mencerminkan nilai Berorientasi Pelayanan, karena seluruh format dan desain panduan dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna lapangan. Tujuan utamanya adalah agar panduan benar-benar membantu mempercepat dan mempermudah pelaksanaan tugas keprotokolan secara praktis. Nilai Adaptif juga tampak kuat, karena perancangan dilakukan dengan memanfaatkan teknologi digital dan menyesuaikan format penyajian dengan perkembangan kebutuhan serta pola kerja masa kini yang serba digital.

Dari aspek Manajemen ASN, kegiatan ini berperan dalam mendukung perencanaan kerja dan standarisasi layanan, di mana setiap prosedur dan alur kerja disajikan secara seragam, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik. Sedangkan dari perspektif *Smart* ASN, tahapan ini mencerminkan semangat inovasi dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan, yang menunjukkan kemampuan ASN dalam menggunakan sarana digital untuk menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan publik.

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

Kegiatan ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan keprotokolan melalui penyediaan format panduan yang terstandar, komunikatif, dan mudah digunakan. Dengan adanya panduan digital yang dirancang secara adaptif dan informatif, petugas protokol dapat bekerja lebih cepat, tepat, dan konsisten sesuai prosedur yang berlaku.

Selain itu, tahapan ini sejalan dengan misi Biro Protokol dalam memperkuat profesionalisme dan efektivitas pelaksanaan tugas melalui inovasi digital. Format panduan yang terstruktur dan mudah diakses juga memperkuat upaya organisasi dalam mewujudkan sistem informasi keprotokolan yang transparan, efisien, serta mendukung layanan publik yang responsif dan berkualitas tinggi.

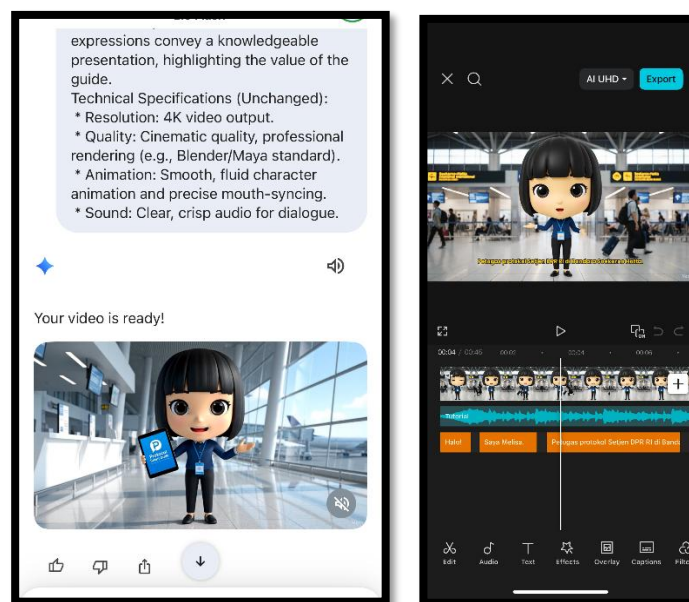
4. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 4 : Penyebaran Panduan Digital ke petugas protokol bandara Soekarno Hatta, khususnya CPNS.

4.1 Membuat video tutorial penggunaan panduan digital.

Pada tahap ini, penulis melakukan pembuatan video *tutorial* berbasis *AI* sebagai media sosialisasi sekaligus panduan praktis dalam penggunaan *Protocol Smart Guide*. Video ini

bertujuan membantu petugas protokol, terutama CPNS atau pegawai baru, agar lebih mudah memahami isi dan cara penggunaan panduan digital yang telah disusun. Proses pembuatan dimulai dengan penyusunan naskah yang berisi penjelasan singkat mengenai tujuan, cara akses, dan manfaat panduan digital dalam mendukung pelaksanaan tugas keprotokolan di bandara. Naskah tersebut kemudian diadaptasi menjadi narasi video dengan gaya penyampaian yang sederhana dan komunikatif.

Penulis menggunakan fitur *AI* di *Gemini* dan *Canva* untuk menghasilkan karakter virtual yang menyampaikan narasi secara visual. Karakter, latar belakang, dan gaya berbicara disesuaikan dengan konteks layanan keprotokolan di bandara agar tampil profesional dan menarik. Setelah itu, video hasil generasi *AI* disunting menggunakan aplikasi *CapCut* untuk menambahkan teks keterangan, transisi, logo, serta potongan gambar dari tampilan panduan digital. Hasil akhir berupa video *tutorial* singkat berdurasi beberapa menit yang digunakan sebagai media sosialisasi di lingkungan kerja dan grup komunikasi internal. Melalui video berbasis *AI* ini, proses pengenalan panduan digital menjadi lebih menarik, efisien, dan mudah dipahami oleh seluruh petugas protokol.



Gambar 15. Screenshot proses pembuatan video tutorial



Gambar 16. QR Code Video tutorial

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan:

Kegiatan ini mencerminkan nilai Berorientasi Pelayanan, dengan menghadirkan media pembelajaran yang memudahkan petugas memahami panduan kerja secara cepat dan jelas. Nilai Adaptif tampak dari pemanfaatan teknologi berbasis *AI* dan *platform* digital dalam proses pembuatan video, yang menunjukkan kemampuan menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan komunikasi modern. Nilai Kompeten terlihat dari kemampuan mengintegrasikan keterampilan teknis dan komunikasi visual agar materi yang disampaikan informatif, menarik, dan mudah dipahami oleh seluruh petugas. Sementara nilai Loyal tercermin dari komitmen mendukung kebijakan organisasi melalui penyusunan materi resmi yang memperkuat keseragaman pemahaman di lingkungan kerja. Selain itu, nilai Akuntabel juga terlihat dari sikap tanggung jawab dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efisien, termasuk penggunaan aplikasi tidak berbayar (gratis) secara optimal dan transparan untuk menghasilkan karya yang berkualitas serta dapat dipertanggungjawabkan.

Dari perspektif Manajemen ASN, kegiatan ini berkontribusi dalam penguatan perencanaan kerja yang lebih sistematis dan memperlancar koordinasi antarpegawai melalui penyediaan media pembelajaran yang terstandar. Sedangkan dari aspek *Smart* ASN, penerapan teknologi digital dalam pembuatan video berbasis *AI* menunjukkan kemampuan adaptif dan inovatif ASN dalam memanfaatkan sarana modern untuk meningkatkan efektivitas komunikasi serta penyampaian informasi di lingkungan kerja.

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

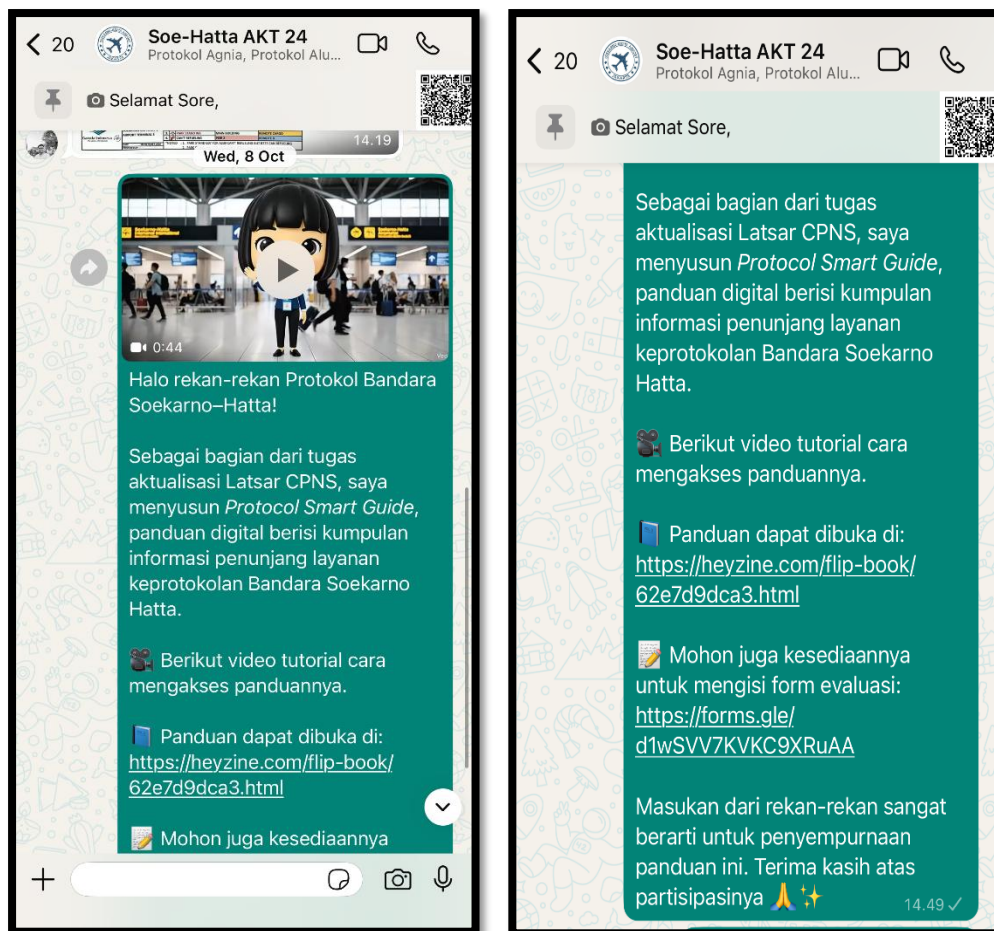
Kegiatan ini berperan dalam menjamin pemerataan akses informasi bagi seluruh petugas protokol melalui media sosialisasi yang menarik, mudah dipahami, dan dapat diakses kapan saja.

Kehadiran video *tutorial* berbasis *AI* turut mendukung upaya organisasi dalam menciptakan sistem pembelajaran yang dinamis, efisien, dan relevan dengan kebutuhan tugas keprotokolan di bandara. Selain itu, langkah ini sejalan dengan misi organisasi untuk memperkuat profesionalisme dan efektivitas layanan melalui inovasi berbasis teknologi digital.

4.2 Menyebarkan video tutorial dan panduan digital melalui grup *WhatsApp* petugas protokol Bandara Soekarno-Hatta.

Dalam tahapan ini, penulis menyebarkan video *tutorial* berbasis *AI* yang berisi penjelasan singkat mengenai penggunaan dan manfaat panduan digital kepada seluruh petugas protokol di Bandara Soekarno-Hatta. Video ini dirancang dengan format yang sederhana, komunikatif, dan relevan dengan situasi lapangan agar mudah dipahami oleh seluruh anggota, baik CPNS maupun pegawai dengan jadwal kerja bergantian. Penyebaran dilakukan melalui grup *WhatsApp* grup petugas protokol sebagai sarana komunikasi yang paling aktif digunakan dalam koordinasi harian.

Langkah ini diambil untuk memastikan seluruh petugas memperoleh pemahaman yang sama terhadap panduan digital tanpa dibatasi waktu maupun lokasi. Melalui pendekatan digital ini, penyebaran informasi menjadi lebih efisien, praktis, dan menjangkau seluruh lapisan petugas, termasuk yang sedang bertugas di area terminal berbeda. Selain itu, pemanfaatan video berbasis *AI* juga memberikan sentuhan inovatif yang mencerminkan modernisasi penyampaian materi dalam lingkungan kerja keprotokolan yang dinamis.



Gambar 17. Screenshot penyebaran video dan panduan melalui Whatsapp Group

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan:

Kegiatan ini mencerminkan nilai Berorientasi Pelayanan, karena dilakukan untuk memudahkan para petugas memperoleh informasi secara cepat, jelas, dan mudah diakses sebagai dukungan terhadap kelancaran pelaksanaan tugas. Nilai Adaptif tampak dari pemanfaatan teknologi komunikasi digital seperti *WhatsApp* untuk memperluas jangkauan informasi dan menyesuaikan diri dengan pola kerja modern yang serba cepat. Nilai Kompeten tercermin dari kemampuan dalam mengelola dan menyebarluaskan materi digital secara efektif, sehingga informasi tersampaikan tepat sasaran kepada seluruh petugas. Selain itu, nilai Loyal juga hadir melalui dukungan terhadap kebijakan organisasi dengan memastikan materi resmi tersampaikan secara seragam dan dapat dijadikan acuan bersama di lingkungan kerja.

Tahapan ini berkaitan erat dengan prinsip Manajemen ASN, karena membantu memperkuat koordinasi dan penyampaian informasi kerja yang seragam, sehingga pelaksanaan tugas di lapangan menjadi lebih terarah dan efisien. Dari sisi *Smart* ASN, kegiatan ini menunjukkan kemampuan ASN dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mempercepat penyampaian informasi dan meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi. Secara keseluruhan, kegiatan ini berkontribusi dalam memastikan seluruh petugas memperoleh akses informasi yang sama dan terkini, sehingga meningkatkan konsistensi serta kualitas layanan keprotokolan secara menyeluruh.

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

Kegiatan ini secara langsung berkontribusi terhadap upaya mewujudkan layanan keprotokolan DPR RI yang profesional, modern, dan seragam. Dengan adanya video *tutorial* dan panduan digital yang disebarkan secara merata, seluruh petugas kini memiliki acuan yang sama dalam menjalankan tugas, sehingga mengurangi potensi perbedaan pemahaman dan meningkatkan konsistensi penerapan SOP di lapangan. Selain itu, penggunaan media digital mempercepat proses pembelajaran internal dan memperkuat budaya kerja berbasis inovasi di lingkungan Biro Protokol.

Melalui kegiatan ini, penulis turut mendukung tercapainya tujuan organisasi dalam meningkatkan efisiensi koordinasi, memperluas jangkauan informasi, serta memperkuat nilai-nilai profesionalisme ASN di bidang keprotokolan. Langkah kecil berupa penyebaran video *AI* ini menjadi contoh konkret penerapan prinsip kerja cerdas, efektif, dan berorientasi pelayanan dalam konteks tugas keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta.

5. Pelaksanaan Tahapan Kegiatan 5 : Melakukan evaluasi dan perbaikan atas gagasan kreatif pemecahan isu yang telah dibuat.

5.1 Membuat kuesioner sebagai sarana pengumpulan umpan balik dari petugas protokol bandara terkait panduan digital yang telah dibuat.

Dalam tahapan ini, penulis menyusun instrumen evaluasi berupa kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan umpan balik dari petugas protokol di Bandara Soekarno-Hatta terhadap panduan digital yang telah disusun. Kuesioner ini berfungsi untuk menilai sejauh mana panduan digital tersebut mudah dipahami, relevan dengan kebutuhan lapangan, serta efektif dalam membantu pelaksanaan tugas keprotokolan. Penyusunan dilakukan secara terencana dengan

memperhatikan kejelasan bahasa, kesesuaian isi dengan konteks kerja, serta kemudahan dalam proses pengisian agar responden dapat memberikan tanggapan secara jujur dan objektif.

Melalui kegiatan ini, penulis berupaya memastikan bahwa proses evaluasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi bagian dari mekanisme pembelajaran organisasi yang berkelanjutan. Data dan umpan balik yang diperoleh nantinya akan menjadi dasar untuk penyempurnaan isi maupun tampilan panduan digital agar semakin sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, tahapan ini tidak hanya menghasilkan alat ukur, tetapi juga memperkuat siklus perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan layanan keprotokolan.

Feedback Form - Protocol Smart Guide

Form ini dibuat sebagai bagian dari tugas aktualisasi Latsar CPNS 2025 untuk memperoleh masukan dan evaluasi terhadap panduan digital *Protocol Smart Guide*.

Masukan rekan - rekan sangat berarti untuk penyempurnaan panduan ini agar semakin bermanfaat 🙏👉👉

melisabuanap@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

Nama

Your answer

Menurut Anda, apakah informasi dalam panduan ini disajikan dengan jelas dan mudah dipahami? *

Sangat sulit

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat mudah

Apakah tampilan dan penyusunan panduan memudahkan Anda menemukan informasi yang dibutuhkan? *

Sangat tidak setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

Apakah panduan ini bermanfaat dalam menunjang pelaksanaan tugas keprotokolan di Bandara Soekarno Hatta? *

Sangat tidak bermanfaat

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat bermanfaat

Apakah informasi yang disajikan relevan dan sesuai dengan kebutuhan tugas petugas protokol Bandara Soekarno Hatta?

Sangat tidak sesuai

1 ☐

2 ☐

3 ☐

Gambar 18. Screenshot Kuesioner Feedback pada Google Form



Gambar 19. QR Code Kuesioner

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan:

Kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, terutama Berorientasi Pelayanan, dengan memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner relevan dan fokus pada peningkatan kualitas layanan bagi pengguna panduan. Nilai Akuntabel diwujudkan melalui penyusunan kuesioner secara sistematis dan transparan, sehingga hasil evaluasi yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara objektif. Selain itu, nilai Kompeten tampak dari kemampuan penulis dalam merancang instrumen evaluasi yang memperhatikan substansi keprotokolan serta literasi digital sebagai bagian dari penguasaan teknologi informasi.

Penyusunan kuesioner ini sejalan dengan penerapan Manajemen ASN dan *Smart* ASN, terutama dalam pengelolaan kinerja berbasis data. Melalui kuesioner, penulis berupaya mengukur efektivitas inovasi secara nyata dengan memanfaatkan teknologi digital. Cara ini mencerminkan semangat *Smart* ASN yang bekerja profesional, berbasis data, dan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publik.

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

Kegiatan ini berkontribusi langsung terhadap upaya mewujudkan layanan keprotokolan yang profesional, adaptif, dan berbasis data di lingkungan Biro Protokol. Melalui pembuatan kuesioner ini, organisasi memiliki instrumen evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas inovasi serta menilai sejauh mana panduan digital mendukung pelaksanaan tugas keprotokolan di lapangan. Hasil yang diperoleh menjadi dasar dalam pengambilan keputusan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, kegiatan ini turut mendukung visi organisasi dalam meningkatkan kualitas dukungan keprotokolan DPR RI, memperkuat akuntabilitas kinerja, serta menumbuhkan budaya kerja yang reflektif dan inovatif di lingkungan kerja Bandara Soekarno-Hatta.

5.2 Merekap dan mengevaluasi hasil kuesioner untuk mengetahui pengalaman serta pemahaman petugas terhadap panduan digital.

Pada tahap ini, penulis melakukan rekapitulasi dan analisis hasil kuesioner yang telah disebarkan dan diisi oleh 31 orang petugas protokol di Bandara Soekarno-Hatta. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan yang menggali sejauh mana petugas memahami isi panduan digital, kemudahan penggunaannya, serta manfaatnya dalam mendukung pelaksanaan tugas keprotokolan

di lapangan. Proses rekap dilakukan secara sistematis menggunakan aplikasi *spreadsheet* agar data dapat diolah secara objektif dan mudah dibaca.

Hasil Penilaian Kuantitatif

Tabel 10. Hasil Penilaian Kuantitatif berdasarkan Feedback Responden

Aspek Penilaian	Rata-rata (Skala 1-5)	Interpretasi
Kejelasan dan kemudahan dipahami.	4.9	Sangat jelas dan mudah dipahami.
Kemudahan menemukan informasi.	4.9	Tampilan dan struktur panduan dinilai memudahkan
Manfaat bagi pelaksanaan tugas.	5	Sangat bermanfaat dan aplikatif
Relevansi dengan kebutuhan tugas.	4.9	Informasi sesuai kebutuhan lapangan

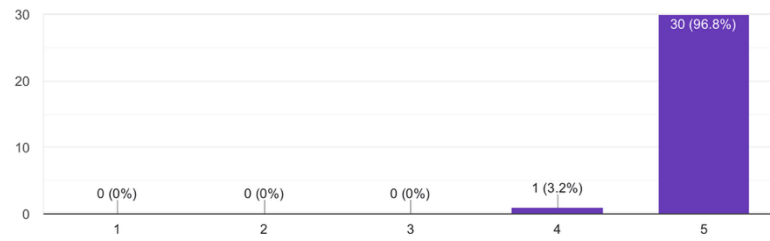
Hasil Penilaian Kualitatif (Saran dan Masukan Responden)

Dari kolom saran dan masukan, diperoleh tiga tema utama:

1. Kebutuhan akan pembaruan berkala. Beberapa responden menyarankan agar panduan terus diperbarui secara rutin, terutama untuk informasi penerbangan dan layanan di Bandara Soekarno-Hatta agar selalu relevan dan akurat. (Contoh masukan: “Kedepannya untuk terus diupdate agar selalu relevan.” / “Penyempurnaan berkala sesuai dengan information update.”)
2. Umpan balik positif terhadap kualitas dan tampilan panduan Mayoritas responden memberikan apresiasi terhadap panduan ini. Mereka menilai tampilan menarik, informatif, dan telah memanfaatkan digitalisasi dengan baik. (Contoh masukan: “*Smart guidenya* sudah sangat keren dan bermanfaat.” / “Sudah bagus dan menarik serta memanfaatkan digitalisasi.”)
3. Tidak ada saran tambahan/sudah baik. Sebagian besar responden menyatakan panduan sudah sangat baik dan bermanfaat, tanpa ada masukan tambahan. (Contoh masukan: “Sudah bagus, belum ada yang perlu ditambah.” / “Tidak ada, sudah bagus banget.”)

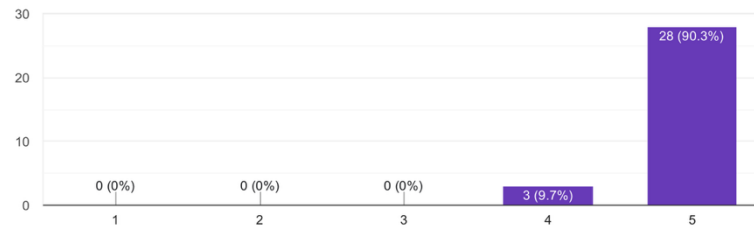
Menurut Anda, apakah informasi dalam panduan ini disajikan dengan jelas dan mudah dipahami?

31 responses



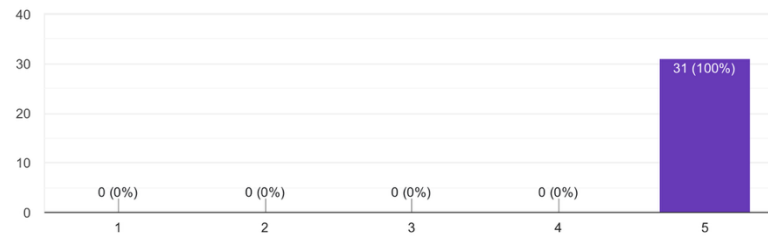
Apakah tampilan dan penyusunan panduan memudahkan Anda menemukan informasi yang dibutuhkan?

31 responses



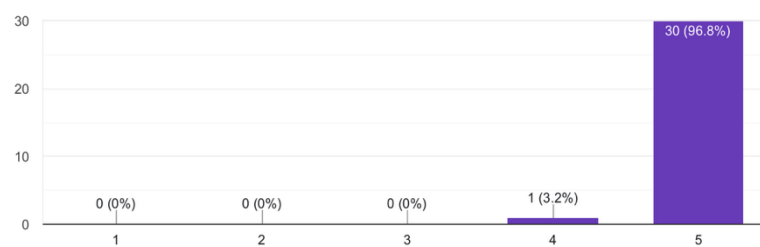
Apakah panduan ini bermanfaat dalam menunjang pelaksanaan tugas keprotokolan di Bandara Soekarno Hatta?

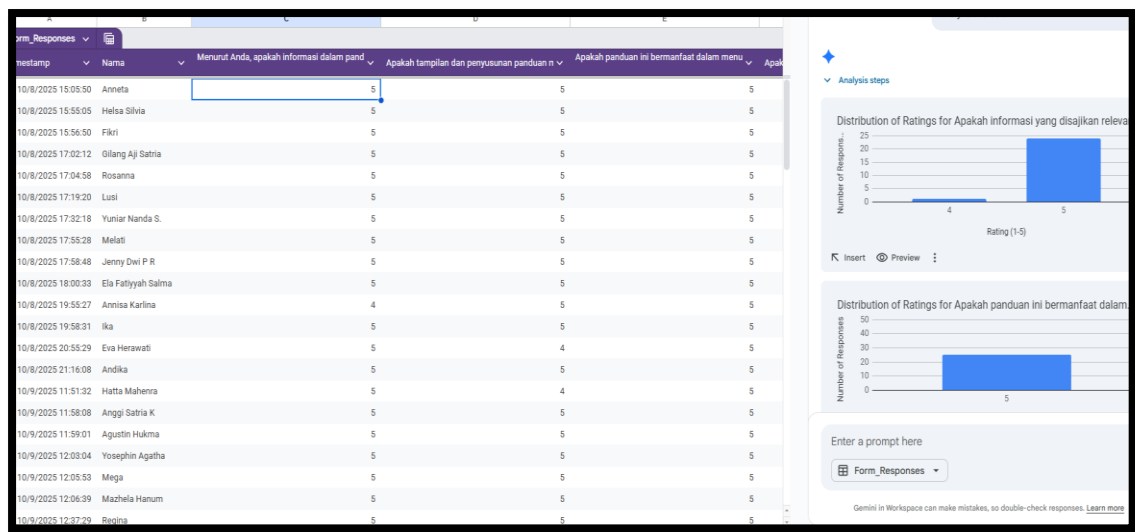
31 responses



Apakah informasi yang disajikan relevan dan sesuai dengan kebutuhan tugas petugas protokol Bandara Soekarno Hatta?

31 responses





Gambar 20. Screenshot spreadsheet rekap hasil kuesioner



Gambar 21. QR Code Spreadsheet hasil kuesioner

- Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan:

Kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai Akuntabel, dengan menampilkan hasil rekap secara transparan dan sesuai data responden tanpa manipulasi. Nilai Kolaboratif tampak dari keterlibatan seluruh petugas dalam memberikan umpan balik, sehingga hasil evaluasi menjadi lebih menyeluruh dan mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Nilai Loyal ditunjukkan melalui komitmen untuk menindaklanjuti hasil evaluasi demi perbaikan berkelanjutan, sejalan dengan kepentingan organisasi. Sementara itu, nilai Adaptif tercermin dari kesiediaan untuk menyesuaikan panduan digital berdasarkan hasil evaluasi dan kebutuhan pengguna sebenarnya, menunjukkan kemampuan ASN untuk terus belajar dan menyesuaikan diri dengan perkembangan.

Tahapan ini berkaitan erat Manajemen ASN dan *Smart ASN*, khususnya dalam penerapan prinsip *continuous improvement* dan pengelolaan pengetahuan organisasi berbasis data evaluatif. Melalui kegiatan ini, penulis menerapkan kompetensi analisis, ketelitian, dan tanggung jawab yang diperoleh selama pelatihan untuk mendukung terciptanya budaya kerja yang berbasis bukti. Proses

evaluasi ini juga memperkuat kemampuan ASN dalam memanfaatkan data untuk pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

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

Pelaksanaan kegiatan ini berkontribusi langsung terhadap upaya peningkatan efektivitas dan kualitas panduan digital keprotokolan yang menjadi acuan kerja petugas. Dengan melakukan evaluasi berbasis data, organisasi dapat memastikan bahwa panduan yang diterapkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan lapangan dan mendukung konsistensi pelaksanaan tugas. Selain itu, kegiatan ini turut memperkuat komitmen organisasi dalam mewujudkan tata kelola layanan keprotokolan yang transparan, profesional, dan adaptif terhadap perkembangan digital.

5.3 Melakukan perbaikan panduan digital berdasarkan hasil evaluasi dan masukan dari petugas (bila ada).

Berdasarkan hasil evaluasi, *Protocol Smart Guide* dinilai telah sangat baik, jelas, dan bermanfaat dalam mendukung pelaksanaan tugas keprotokolan di Bandara Soekarno–Hatta. Mayoritas responden tidak memberikan saran perbaikan, namun menyampaikan saran agar panduan diperbarui secara berkala apabila terdapat perubahan informasi atau kebijakan layanan di bandara. Menindaklanjuti hal tersebut, penulis belum melakukan perubahan substansial terhadap isi panduan, mengingat seluruh informasi masih sesuai dengan kondisi terkini. Namun, telah disusun rencana pembaruan berkala untuk memastikan panduan selalu relevan dan akurat di masa mendatang.



Gambar 22. Ringkasan respon Feedback Form

- **Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan:**

Kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai Berorientasi Pelayanan, terlihat melalui upaya penulis dalam tetap melakukan peninjauan minor untuk memastikan panduan digital tetap mudah digunakan, akurat, dan relevan bagi petugas di lapangan. Nilai Akuntabel juga tercermin karena keputusan untuk tidak melakukan revisi substantial didasarkan pada hasil evaluasi kuesioner yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, nilai Adaptif terwujud dari kesiapan untuk melakukan pembaruan di masa mendatang apabila terjadi perubahan kebijakan, teknologi, atau prosedur keprotokolan. Nilai Kolaboratif turut muncul melalui keterlibatan petugas protokol sebagai responden dalam proses evaluasi, sehingga hasil penilaian benar-benar mencerminkan kebutuhan riil dan pengalaman pengguna di lapangan.

Tahapan ini pun sejalan dengan mata pelatihan Manajemen ASN dan *Smart ASN*, khususnya dalam aspek *continuous improvement* dan *evidence-based decision making*. Penulis menerapkan keterampilan berpikir kritis dan reflektif untuk menilai efektivitas produk inovasi yang telah dibuat, sekaligus menunjukkan semangat *Smart ASN* dalam menjaga kualitas inovasi berbasis data dan evaluasi berkelanjutan.

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

Kegiatan ini berkontribusi dalam menjaga efisiensi, keseragaman, dan profesionalisme layanan keprotokolan DPR RI. Hasil evaluasi menunjukkan panduan digital sudah efektif dan

sesuai kebutuhan, sehingga belum diperlukan revisi besar. Namun, rencana pembaruan berkala telah disiapkan agar panduan tetap akurat seiring perubahan informasi dan kebijakan di bandara. Langkah ini mencerminkan budaya kerja yang akuntabel, adaptif, dan berorientasi hasil, sekaligus mendukung terwujudnya ASN yang profesional dan responsif terhadap perkembangan digital.

C. Stakeholder

Dalam penyusunan Panduan Digital Penunjang Layanan Keprotokolan DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta, *stakeholder* yang terlibat meliputi:

Tabel 11. Stakeholder dan Peran

No	Stakeholder	Peran
1	Petugas Protokol Bandara Soekarno Hatta, khususnya CPNS	Pengguna utama panduan
2	Mentor	Pembimbing
3	Unit Terkait di Setjen DPR RI	Menyediakan SOP dan dokumen resmi sebagai bahan isi panduan (diambil dari <i>website</i> resmi Setjen DPR RI)
4	Pihak Eksternal (InJourney, Imigrasi, Bluesky)	Menjadi referensi informasi operasional bandara melalui <i>website</i> masing-masing pihak eksternal.

D. Kendala dan Strategi Menghadapi Kendala

Dalam pelaksanaan aktualisasi, tidak terlepas dari berbagai kendala yang dapat memengaruhi efektivitas dan kelancaran kegiatan. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain sebagai berikut:

Pertama, dalam pembuatan video berbasis *AI*, terdapat kendala terkait batas kuota penggunaan harian dan penyesuaian *prompt* agar karakter tetap konsisten di setiap video. Kuota harian menyebabkan proses pembuatan harus dijadwalkan secara bertahap, sementara penyesuaian *prompt* membutuhkan ketelitian agar hasil karakter tidak berubah dari versi sebelumnya. Solusi yang diterapkan adalah dengan mengatur jadwal produksi secara terencana, menyimpan *template prompt* yang sudah stabil, serta melakukan uji coba singkat terlebih dahulu sebelum produksi akhir, sehingga hasil video tetap seragam, efisien, dan sesuai kebutuhan sosialisasi panduan digital.

Kedua, pengumpulan informasi penunjang layanan terkadang menemui kendala karena data yang dibutuhkan tersedia dari berbagai sumber dan tidak selalu lengkap atau terintegrasi secara langsung sesuai dengan kebutuhan panduan. Dalam proses ini, penulis perlu memadukan dokumen resmi dari berbagai sumber dengan hasil pengamatan langsung di lapangan, serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk memastikan setiap informasi yang dikumpulkan akurat dan relevan. Pendekatan ini memastikan panduan digital yang disusun tetap komprehensif, sistematis, dan dapat digunakan secara efektif oleh seluruh petugas protokol di lapangan.

E. Analisis Dampak

Pelaksanaan aktualisasi melalui penyusunan *Protocol Smart Guide* memberikan dampak positif yang nyata. Panduan digital ini mempermudah petugas protokol dalam mengakses informasi penting secara cepat dan akurat, sehingga meningkatkan efisiensi kerja, profesionalisme, dan kualitas layanan keprotokolan di Bandara Soekarno–Hatta. Adanya standar layanan, denah terminal, ketentuan operasional bandara, serta daftar kontak penting dalam satu wadah memastikan konsistensi pelaksanaan prosedur antarpetugas dan mempercepat proses *transfer* pengetahuan bagi petugas baru. Selain itu, penerapan *QR code* dan format *PDF* mendukung literasi digital di lingkungan kerja, mempercepat adaptasi terhadap perubahan informasi, dan mendorong pemanfaatan teknologi secara lebih optimal.

Dalam jangka pendek (1-3 bulan) *Protocol Smart Guide* membantu mempermudah akses informasi, mempercepat adaptasi dan meningkatkan efisiensi kerja petugas, khususnya CPNS sebagai petugas baru. Untuk jangka menengah (3-6 bulan), panduan ini meningkatkan pemahaman dan keterampilan petugas secara konsisten dalam tugas pelayanan keprotokolan. Sedangkan dalam jangka panjang (>6bulan), panduan ini menjadi media *update* informasi bersama, juga acuan bagi petugas baru saat terjadi rotasi atau *rolling* pegawai. Secara keseluruhan, penyusunan *Protocol Smart Guide* mendukung peningkatan berkelanjutan kinerja dan kualitas layanan keprotokolan DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Penyusunan *Protocol Smart Guide* sebagai panduan digital terpusat untuk layanan keprotokolan DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta merupakan langkah strategis yang mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan konsistensi pelayanan. Aktualisasi ini memfasilitasi akses informasi penting bagi seluruh petugas, mempercepat adaptasi petugas baru, serta mendukung proses *transfer* pengetahuan antarpetugas secara lebih sistematis. Dengan penerapan format *PDF* dan *QR code*, panduan ini tidak hanya mempermudah akses informasi tetapi juga mendorong literasi digital, profesionalisme, dan penerapan nilai *hospitality* dalam setiap interaksi keprotokolan. Selain itu, panduan digital ini menegakkan prinsip akuntabilitas melalui penyajian informasi yang terverifikasi, serta memperkuat kolaborasi antarpetugas dengan menghadirkan standar layanan yang seragam dan mudah diakses. Secara keseluruhan, *Protocol Smart Guide* berperan sebagai alat kerja yang praktis dan adaptif, mendukung terciptanya layanan keprotokolan yang lebih terstruktur, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan operasional di lapangan, sekaligus memberikan dasar bagi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

B. Saran

Sebagai tindak lanjut dari penyusunan *Protocol Smart Guide*, disarankan agar instansi atau unit kerja melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada seluruh petugas protokol agar panduan digital dapat digunakan secara optimal. Selanjutnya, perlu diterapkan mekanisme pembaruan rutin dan pemeliharaan konten agar informasi selalu akurat dan relevan dengan dinamika layanan di lapangan. Instansi juga dianjurkan untuk memanfaatkan *QR code* dan media digital lainnya sebagai sarana akses cepat, sehingga mendukung efisiensi, profesionalisme, dan *hospitality* dalam layanan. Selain itu, evaluasi berkala melalui umpan balik petugas dapat membantu mengidentifikasi kendala dan meningkatkan kualitas panduan secara berkelanjutan. Dengan langkah-langkah ini, unit kerja dapat memperkuat konsistensi prosedur, mempercepat *transfer* pengetahuan, dan mendorong budaya kerja kolaboratif yang sesuai dengan nilai-nilai BerAKHLAK.

Daftar Pustaka

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.

Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding ASN.

Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 581/K.1/PDP.07/2024 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar CPNS.

Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 580/K.1/PDP.07/2024 tentang Kurikulum Pelatihan Dasar CPNS.

Surat Keputusan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 2394/SEKJEN/2024 tentang penetapan hasil analisis jabatan dan analisis beban kerja di Setjen DPR RI.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 59 Tahun 2024 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2025–2045.

Modul Materi Agenda I: Analisis Isu Kontemporer

Modul Materi Agenda II: BerAKHLAK

Modul Materi Agenda III : Smart ASN dan Manajemen ASN

Lampiran

Lampiran Foto

- *Coaching Agenda.*



- *Konsultasi dengan Mentor.*



KETENTUAN PENGGUNAAN SERAGAM

SENIN - SELASA

LENGAN PANJANG LOGO BORDIR DPR BIRU
DAN BERNAMA

RABU - KAMIS

LENGAN PENDEK LOGO BORDIR DPR BIRU
DAN BERNAMA

JUMAT - SABTU

LENGAN PANJANG LOGO BORDIR PROTOKOL
DPR WARNA KUNING

MINGGU

LENGAN PENDEK LOGO BORDIR PROTOKOL
DPR WARNA KUNING



STANDAR PELAYANAN

KEDATANGAN

1. Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II melakukan reservasi ke Petugas Protokol Bandara.
2. Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II dijemput Petugas Protokol Bandara di pintu garbarata.
3. Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II diantar menuju ruang tunggu pengambilan bagasi.
4. Menyerahkan tanda bukti bagasi kepada Petugas Protokol Bandara.
5. Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II menerima layanan pengambilan bagasi dan diantar menuju loby penjemputan.

Catatan :

Saat menerima reservasi, petugas wajib memastikan bahwa pihak yang dilayani merupakan anggota DPR RI.

Apabila reservasi diajukan untuk keluarga atau pendamping, maka pelayanan dapat diberikan setelah mendapat persetujuan dari pimpinan (Supervisor/Kepala Shift)

STANDAR PELAYANAN

KEBERANGKATAN

*Berdasarkan keputusan Sekjen DPR RI No. 1615/SEKJEN/2018

1. Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II melakukan reservasi (menginfokan tiket elektronik dan kode booking) 1 hari sebelum keberangkatan ke petugas Administrasi Protokol Bandara.
2. Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II menginformasikan kedatangan.
3. Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II dijemput petugas protokol.
4. Anggota DPR RI/Pejabat Es. I/II menyerahkan Bagasi kepada Petugas Protokol Bandara.
5. Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II menerima layanan check in tiket dan pengurusan bagasi.
6. Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II diantar untuk menunggu di lounge.
7. Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II menerima boarding tiket dan tanda bagasi.
8. Anggota DPR RI/Pejabat Es.I/II diantar menuju pintu boarding.

TERMINAL 1



DAFTAR MASKAPAI

TERMINAL 1 A

airasia

Lion air

Sriwijaya Air

NAM AIR

AIRFAST Indonesia

TERMINAL 1 B & C

Citilink

Rute Penerbangan 1C : YIA, SOC, SRG, SUB, DPS, LOP, LBJ

TERMINAL 2

LANTAI 2



CHECK IN COUNTER

Gate 2 Domestic 2D	Batik air	Gate 4 Domestic 2E	SUPER AIR JET	Gate 5 - All Flight International 2F			
Counter 9 - 10	Buslines Class	Counter 49 - 64	Rute Sumatera	Counter 73 - 75	Jetstar	Counter 89 - 96	airasia
Counter 11 - 24	Rute Sumatera	Counter 57 - 58	Customer Service & Kasir	Counter 73 - 78	vietjet Air	Counter 81 - 85	Lion Group
Counter 25 - 32	Rute Kalimantan, Sulawesi, Papua	Counter 65 - 72	Rute Jawa, Kalimantan, Sulawesi, Bali	Counter 86-88	scoot	cebu pacific	indigo
Counter 33 - 40	Rute Jawa, Bali, NTB, NTT						

TERMINAL 3

LANTAI GF

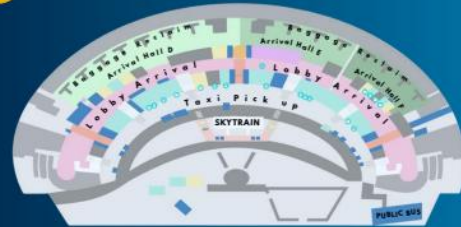


LANTAI 1



TERMINAL 2

LANTAI 1



DAFTAR MASKAPAI

TERMINAL 2 D

Batik air

TERMINAL 2 E

SUPER AIR JET

Lion air

TERMINAL 2 F

Citilink	cebu pacific	Jetstar	airasia
Malindo air	indigo	Thai Air Asia	vietjet Air
scoot	Thai Lion air		

TERMINAL 3

LANTAI 2



CHECK IN COUNTER

A	B
CATHAY PACIFIC A38 - A39 CHINA EASTERN A24 - A26 EGYPTAIR A21 - A23 Garuda Indonesia A1 - A13 SANTAS A18 - A19 A21 - A26 ROYAL JALAN A21 - A23	ANA B1 - B3 B4 - B13 CHINA AIRLINES B14 - B15 B16 - B17 Ethiopian Airlines B18 - B19 B20 - B21 KOREAN AIR B22 - B23 B24 - B25 QATAR B26 - B27 B28 - B29 STAVELUX B30 - B31 B32 - B33 THAI B34 - B35 B36 - B37
C	D
AIR CHINA C1 - C12 C13 - C14 CHINA EASTERN C15 - C16 C17 - C18 EGYPTAIR C19 - C20 C21 - C22 Garuda Indonesia C23 - C24 C25 - C26 malaysia C27 - C28 C29 - C30 Philippine Airlines C31 - C32 C33 - C34 Singapore Airlines C35 - C36 C37 - C38 Srilankan C39 - C40 C41 - C42	AIR MACAU D1 - D2 D3 - D4 CHINA AIRLINES D5 - D6 D7 - D8 Ethiopian Airlines D9 - D10 D11 - D12 KOREAN AIR D13 - D14 D15 - D16 QATAR D17 - D18 D19 - D20 STAVELUX D21 - D22 D23 - D24 THAI D25 - D26 D27 - D28
E	F
PELITA AIR E1 - E9	Garuda Indonesia F1 - F26

KETENTUAN UMUM BANDARA



• KETENTUAN FASILITAS LOUNGE DAN JOUMPA

Lounge yang bekerja sama:



Ketentuan Layanan Keprotokolan Bandara (berlaku untuk Joumpa & Lounge)

- Penerima Layanan adalah Anggota DPR-RI beserta 1 (satu) orang pendamping yang melakukan perjalanan pendampingan pada hari dan waktu yang sama.
- Menginformasikan rencana keberangkatan dan kepulangan kepada petugas Protokol Bandara. 1 (satu) hari sebelumnya melalui nomor handphone/HP yang tercantum pada brosur/ flyer sesuai dengan daerah asal dan tujuan.

BLUE SKY LOUNGE



PRICE LIST

BLUE SKY LOUNGE	PRICE (IDR)
JAKARTA T-1A	195.000
JAKARTA T-1B	165.000
JAKARTA T-2	195.000
JAKARTA T-3	195.000

• BLUE SKY PREMIER LOUNGE
JAKARTA TERMINAL 1A
Soekarno Hatta International Airport
Departure Gate 1A
Time: 02.00 - 20.00 WIB

• BLUE SKY PREMIER LOUNGE
JAKARTA TERMINAL 1B
Soekarno Hatta International Airport
Boarding Gate 1B
Time: 02.00 - 20.00 WIB

• BLUE SKY PREMIER LOUNGE
JAKARTA TERMINAL 2
Soekarno Hatta International Airport
Boarding Gate 2D & Gate 2E
Time: 24 Hours

• BLUE SKY PREMIER LOUNGE
JAKARTA TERMINAL 3 DOMESTIC
Soekarno Hatta International Airport
Gate 13 & Gate 18
Time: 02.00 - 18.00 WIB

UPGRADE YOUR JOURNEY!

Enjoy VIP service inside Soekarno Hatta International Airport
Book now for an unforgettable experience!

OUR PACKAGE

AIRSIDE SERVICE
Includes: 100,000 IDR per person

AIRPORT LOUNGE
Includes: 195,000 IDR per person

AIRSIDE + LOUNGE
Includes: 270,000 IDR per person

More info & reservation:
021-555 8080

BLUE-SKY.CO.ID

BlueSkyID BlueSkyID BlueSkyID

THANK YOU FOR YOUR ATTENTION



Formulir Alat Bantu Mentoring Rancangan Aktualisasi

Nama : Melisa Buana Putri, S.Hum.
NIP : 199305162025062002
Unit Kerja : Bagian Protokol
Jabatan : Penata Keprotokolan
Isu Kegiatan : Penyusunan Panduan Digital sebagai Penunjang Kinerja Layanan Keprotokolan DPR RI di Bandara Soekarno-Hatta

Kegiatan 1 : Melakukan diskusi terarah dengan Mentor mengenai rancangan kegiatan aktualisasi dan gagasan kreatif pemecahan isu.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahap 1: Menyampaikan isu yang diangkat serta konsep penyusunan panduan digital terpusat informasi penunjang layanan keprotokolan sebagai dasar pembahasan. Tahap 2: Meminta arahan berupa saran dan masukan terhadap konsep yang dipaparkan. Output kegiatan terhadap pemecahan isu: Catatan mengenai saran dan masukan untuk gagasan kreatif yang akan dilaksanakan. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN: Mendukung ASN yang adaptif, kolaboratif, dan inovatif melalui komunikasi efektif dan penguatan kompetensi digital. Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: Mendukung profesionalisme dan keseragaman informasi layanan keprotokolan melalui inovasi panduan digital. Penguatan Nilai BerAKHLAK:	- Arahan untuk memasukkan aturan bandara yang relevan dengan pelaksanaan layanan protokol bandara. - Selain SOP, masukan juga aturan umum internal seperti ketentuan pemakaian seragam, pembagian jam kerja shift. - Kontak-kontak pihak yang kerjasama dengan protokol DPR RI juga perlu dimasukkan di panduan.	

Berorientasi Pelayanan, gagasan difokuskan untuk meningkatkan kualitas dan kemudahan layanan keprotokolan. Akuntabel, setiap ide disusun secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Kompeten, terbuka terhadap masukan untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas gagasan. Kolaboratif, membangun kerja sama dan komunikasi efektif dengan Mentor.		
--	--	--

Kegiatan 2 : Mengidentifikasi kebutuhan informasi dan pengumpulan informasi penunjang layanan keprotokolan bandara Soekarno-Hatta.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahap 1: Mengidentifikasi kebutuhan informasi utama yang relevan dengan layanan keprotokolan di bandara. Tahap 2: Menghimpun data dan informasi penunjang dari dokumen resmi, SOP, serta pengalaman lapangan petugas senior. Output kegiatan terhadap pemecahan isu: • Daftar kebutuhan informasi utama yang dibutuhkan dalam penyusunan panduan digital. • Kumpulan data dan informasi penunjang layanan keprotokolan yang terverifikasi. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN: Mendukung perencanaan berbasis data, pengelolaan pengetahuan, dan peningkatan literasi digital	Informasi yang dikumpulkan sudah sistematis, arahan untuk penambahan informasi mengenai ketentuan imigrasi yang baru, juga catatan ketentuan terkait penanganan tamu khusus atau pihak yang memerlukan persetujuan atasan.	

ASN untuk inovasi layanan. Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: Menjamin dasar penyusunan layanan keprotokolan yang seragam dan profesional sesuai misi Biro Protokol. Penguatan Nilai BerAKHLAK: Akuntabel, informasi yang dihimpun jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Harmonis, melibatkan rekan kerja secara terbuka dalam identifikasi kebutuhan. Kolaboratif, bekerja sama dengan petugas senior dalam berbagi pengalaman dan praktik terbaik. Loyal, menghargai arahan dan pengalaman pegawai senior sebagai sumber pembelajaran.		
--	--	--

Kegiatan 3 : Penyusunan Panduan Digital yang berisi informasi penunjang layanan keprotokolan di Bandara Soekarno-Hatta.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahap 1: Menyusun struktur dan konten panduan digital berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan dan informasi yang terkumpul. Tahap 2: Merancang format penyajian informasi agar mudah diakses dan dipahami. Output kegiatan terhadap pemecahan isu: Dokumen Panduan Digital Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN: Mendukung <i>knowledge management</i>, standarisasi layanan, serta inovasi berbasis teknologi dan data.	Format panduan sudah disusun dengan jelas, memudahkan akses dan pemahaman informasi bagi pengguna.	

Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: Mendukung peningkatan profesionalisme dan kualitas layanan keprotokolan melalui panduan digital yang terstandar dan mudah diakses. Penguatan Nilai BerAKHLAK: Berorientasi Pelayanan, panduan disusun sesuai kebutuhan pengguna lapangan untuk menunjang kelancaran layanan. Akuntabel, struktur dan isi disusun sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan. Kompeten, menggabungkan aturan formal dan praktik kerja nyata. Adaptif, memanfaatkan teknologi digital agar sesuai perkembangan kebutuhan lapangan.		
---	--	--

Kegiatan 4 : Penyebaran Panduan Digital ke petugas protokol bandara Soekarno Hatta, khususnya CPNS.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahap 1: Membuat video tutorial penggunaan panduan digital. Tahap 2: Menyebarkan video tutorial dan panduan digital melalui <i>WhatsApp</i> grup. Output kegiatan terhadap pemecahan isu: Video tutorial dan dokumentasi penyebaran video dan panduan. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN: Mendorong koordinasi kerja yang lebih efektif, meningkatkan literasi digital, serta memperkuat kolaborasi dan efisiensi melalui pemanfaatan teknologi komunikasi.	Sudah dilakukan dengan baik, lanjutkan.	

Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi: Menjamin keseragaman pemahaman dan akses informasi bagi seluruh petugas, mendukung profesionalisme serta peningkatan kualitas layanan keprotokolan yang responsif dan modern. Penguatan Nilai BerAKHLAK: Berorientasi Pelayanan, menyediakan media pembelajaran yang membantu petugas memahami panduan kerja dengan cepat dan jelas. Kompeten, mengelola dan menyebarkan materi digital secara efektif dan menarik. Adaptif, memanfaatkan teknologi AI dan platform komunikasi digital yang umum digunakan. Loyal, Mendukung kebijakan organisasi dengan menyebarkan materi resmi agar pemahaman kerja seragam.		
--	--	--

Kegiatan 5 : Melakukan evaluasi dan perbaikan atas gagasan kreatif pemecahan isu yang telah dibuat.

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahap 1: Membuat kuesioner sebagai sarana pengumpulan umpan balik dari petugas protokol bandara terkait panduan digital yang telah dibuat. Tahap 2: Merekap dan mengevaluasi hasil kuesioner untuk mengetahui pengalaman serta pemahaman petugas terhadap panduan digital. Tahap 3: Melakukan perbaikan panduan digital berdasarkan hasil evaluasi dan masukan dari petugas	Kuesioner sudah disusun dan di evaluasi dengan baik, lanjutkan.	

Output kegiatan terhadap pemecahan isu:

- Daftar pertanyaan kuesioner di Google form.
- Laporan hasil rekap kuesioner.

Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN:

Mendorong *continuous improvement* berbasis data, memperkuat pengelolaan pengetahuan organisasi, serta meningkatkan profesionalisme ASN dalam memanfaatkan teknologi untuk evaluasi dan pengembangan layanan.

Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi:

Menjamin keberlanjutan inovasi layanan keprotokolan yang efektif, akuntabel, dan profesional melalui mekanisme evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

Penguatan Nilai BerAKHLAK:

Berorientasi Pelayanan, evaluasi dilakukan untuk meningkatkan kemudahan dan kualitas layanan keprotokolan.

Akuntabel, setiap langkah evaluasi dan perbaikan didasarkan pada data dan masukan yang valid.

Kompeten, merancang instrumen evaluasi yang relevan dengan substansi keprotokolan dan digitalisasi.

Kolaboratif, melibatkan masukan petugas agar hasil evaluasi komprehensif dan solusinya tepat sasaran.

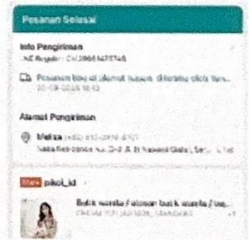
Adaptif, menyesuaikan panduan dengan kebutuhan aktual dan perkembangan prosedur di lapangan.

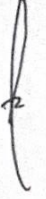
Loyal, menunjukkan komitmen terhadap peningkatan mutu

layanan dan kebijakan organisasi.		
-----------------------------------	--	--

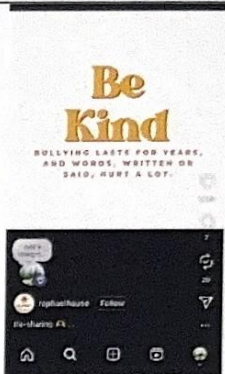
LAPORAN AKSI BELA NEGARAPESERTA PELATIHAN DASAR CPNS TAHUN 2025

Angkatan : XVI
Nama : Melisa Buana Putri
Nomor Daftar Hadir :
Instansi/Unit Kerja : Sekretariat Jenderal DPR RI – Bagian Protokol
Nama Mentor : Cahyo Bayu Aji, S.Kom.
Jabatan Mentor : Penata Layanan Operasional
Nilai dari Mentor : *95*

No	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf Mentor
1	Cinta Tanah Air		1. Mengurangi sampah plastik minuman dengan membawa tumbler.	Diluar rumah	Setiap saat		
		a. Peduli lingkungan hidup di Indonesia	2. Tidak membuang sampah sembarangan.	Semua tempat	Setiap saat		
		b. Bangga menggunakan produk lokal	1. Membeli produk UMKM di pasar tradisional atau online.	Pusat perbelanjaan/E-commerce	Saat berbelanja		

			2. Membagikan ulasan positif menggunakan produk lokal di e-commerce.	E-commerce	Saat berbelanja		
2	Kesadaran Berbangsa dan Bernegara		1. Ikut antrre tanpa menyerobot.	Semua tempat	Setiap saat		
			2. Tidak menerobos lampu merah saat berkendara.	Jalan raya	Saat berkendara		
		b. Menghargai keberagaman suku, agama, ras dan golongan	1. Tidak membedakan rekan kerja berdasarkan suku.	Kantor	Setiap saat		

			2. Menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa pemersatu.	Kantor	Setiap saat	 Berdiskusi dengan rekan CPNS dari berbagai suku menggunakan Bahasa Indonesia.	
3	Setia pada Pancasila sebagai Ideologi Negara	a. Menjalankan kewajiban agama dan kepercayaan dengan baik	1. Melaksanakan solat 5 waktu.	Semua tempat	Setiap saat		
			2. Menyisihkan sebagian penghasilan untuk donasi/zakat.	Semua tempat	Setiap saat		

			1. Tidak ikut menyebarkan ujaran kebencian atau hoaks di media sosial.	Media sosial	Setiap saat	 Repost postingan tentang 'Stop Bullying'	
	b. Tidak terpengaruh dan terlibat dengan paham yang bertentangan dengan Pancasila	2. Tidak bersikap diskriminatif terhadap siapapun di lingkungan rumah/kantor.	Semua tempat	Setiap saat			
4	Rela Berkorban untuk Bangsa dan Negara	a. Bersedia mengorbankan tenaga, waktu dan pikirannya untuk kemajuan bangsa	1. Berangkat lebih awal ke kantor.	Kantor	Hari Kerja	 Timestamp 06.27	

		2. Lembur untuk menyelesaikan tugas/pelayanan.	Kantor	Hari Kerja	 Timestamp 16.40	
	b. Mengutamakan kepentingan bersama diatas kepentingan pribadi	1. Membantu rekan tim yang kesulitan dalam pekerjaannya.	Kantor	Hari Kerja		
		2. Mengikuti kegiatan bersih-bersih lingkungan.	Rumah	Hari Libur		

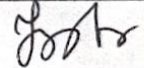
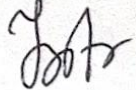
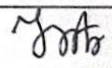
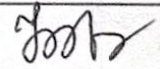
5	Memiliki Kemampuan Awal Bela Negara		1. Rutin mengonsumsi vitamin, sayuran dan buah untuk memelihara daya tahan tubuh.	Rumah	Setiap hari		
		a. Senantiasa memelihara jiwa dan raga	2. Rutin berolahraga seminggu sekali.	Rumah / Diluar rumah	Hari Libur		
		b. Tanggap terhadap keadaan darurat	1. Mempelajari jalur keluar darurat dan proses evakuasi di tempat kerja.	Kantor	Hari Kerja		

			2. Menonton video edukatif tentang evakuasi gempa/bencana.	Rumah	Hari Libur	 
--	--	--	--	-------	------------	---

**AKTUALISASI PELATIHAN DASAR CPNS ANGKATAN XVI
TAHUN 2025**

Nama : Melisa Buana Putri, S.Hum.
Instansi : Bagian Protokol/Sekretariat Jenderal DPR RI
NIP : 199305162025062002

Nama Coach: Izzaty, S.T., M.E.

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu atau Hal Yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Coach
1	11 September 2025	Revisi Rancangan Aktualisasi	Whatsapp	- Tambahkan paragraf di bagian tusi yang berhubungan dengan rancangan aktualisasi. - Koreksi warna font agar diseragamkan pada seluruh dokumen. - Tambahkan untuk lampiran foto coaching dan mentoring.	
2	12 September 2025	Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu 1	Whatsapp	Tidak ada catatan.	
3	25 September 2025	Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu 2	Whatsapp	Penyesuaian pada penyajian link agar dapat diakses melalui tautan langsung atau barcode.	
4	09 Oktober 2025	Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu 3	Whatsapp	Tidak ada catatan.	
5	24 Oktober 2025	Laporan Aktualisasi Minggu 4	Whatsapp	Tidak ada catatan.	
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14	Dst..				

*) Pembimbingan yang sah adalah yang Ditandatangani oleh Coach

