

**IMPLEMENTASI PELAYANAN KEPROTOKOLAN BAGI WALIKOTA  
DAN WAKIL WALIKOTA DI PEMERINTAH  
KOTA BINJAI**

**TESIS**

OLEH

**PUTRA RIVANMETA  
NPM. 191801079**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/12/22

Access From (repository.uma.ac.id)5/12/22

# **IMPLEMENTASI PELAYANAN KEPROTOKOLAN BAGI WALIKOTA DAN WAKIL WALIKOTA DI PEMERINTAH KOTA BINJAI**

## **TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN KEPROTOKOLAN BAGI WALIKOTA DAN WAKIL WALIKOTA DI PEMERINTAH KOTA BINJAI**

**Nama : PUTRA RIVANMETA**

**NPM : 191801079**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

**Pembimbing II**



**Dr. Kaiman Turnip, M.Si**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**Telah diuji pada 24 Agustus 2022**

---

---

**Nama : PUTRA RIVANMETA**

**NPM : 191801079**



**Panitia Penguji Tesis :**

<b>Ketua</b>	<b>: Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA</b>
<b>Sekretaris</b>	<b>: Dr. Budi Hartono, M.Si</b>
<b>Pembimbing I</b>	<b>: Dr. Isnaini, SH, M.Hum</b>
<b>Pembimbing II</b>	<b>: Dr. Kaiman Turnip, M.Si</b>
<b>Penguji Tamu</b>	<b>: Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si</b>

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)5/12/22

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Agustus 2022

Yang menyatakan,



**PUTRA RIVANMETA**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : PUTRA RIVANMETA  
NPM : 191801079  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**IMPLEMENTASI PELAYANAN KEPROTOKOLAN BAGI  
WALIKOTA DAN WAKIL WALIKOTA DI PEMERINTAH  
KOTA BINJAI**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Dibuat di Medan**

**Pada tanggal :**

Yang menyatakan



**PUTRA RIVANMETA**

## A B S T R A K

### IMPLEMENTASI PELAYANAN KEPROTOKOLAN BAGI WALIKOTA DAN WAKIL WALIKOTA DI PEMERINTAH KOTA BINJAI

**N a m a** : Putra Rivanmeta  
**N I M** : 191801079  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Isnaini, S.H, M.Hum  
**Pembimbing II** : Dr. Kaiman Turnip, M.Si

Penelitian ini mengkaji mengenai implementasi pelayanan keprotokolan bagi Wali Kota dan Wakil Wali Kota di Pemerintah Kota Binjai, yang dalam pelaksanaan pelayanan keprotokolan Wali kota dan Wakil Wali kota di Pemerintah Kota Binjai masih belum maksimal. Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah yaitu 1) bagaimana implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai? Dan 2) kendala apa saja yang terdapat dalam implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai? Teori yang digunakan menurut George Edward III yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi/Sikap Para Pelaksana dan Struktur Birokrasi.

Adapun metode yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan instrument pengumpulan data studi dokumentasi dan wawancara. Sedangkan analisis data yang digunakan yaitu deskriptif analisis.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa komunikasi belum berjalan baik dan menyebabkan koordinasi tidak berjalan optimal antara Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dan instansi penyelenggara acara. Sumber daya Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Dikarenakan pegawai yang diberikan tanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan keprotokolan belum dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Sikap para pelaksana Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum terlaksana dengan baik. Belum optimalnya pencapaian atau sasaran program kerja yang harusnya dapat direalisasikan dengan baik melalui pelayanan dan sikap kesediaan pegawai. Struktur birokrasi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai sudah baik. Adanya regulasi keprotokolan memiliki tujuan untuk memberikan pedoman penyelenggaraan acara agar berjalan tertib, rapi, lancar, teratur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kendala dalam penelitian adalah kurangnya koordinasi dan sumber daya manusia.

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai melakukan evaluasi dan koordinasi dan membentuk tim dari Bagian Protokol untuk memudahkan pelaksanaan dan penyelenggaraan acara di satu tempat ke tempat lainnya. Dan kualitas kerja perlu ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan (Diklat) keprotokolan kepada pegawai pelaksana untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis.

*Kata Kunci: Implementasi, Keprotokolan, Pelayanan, Pemerintah Kota Binjai, Walikota Dan Wakil Walikota*

## **A B S T R A C T**

### ***Implementation Of Protocol Services For The Mayor And Vice Mayors In The Binjai City Government***

***N a m e*** : ***Putra Rivanmeta***  
***N I M*** : ***191801079***  
***Study Program*** : ***Master of Public Administration Science***  
***Supervisor I*** : ***Dr. Isnaini, S.H, M.Hum***  
***Supervisor II*** : ***Dr. Kaiman Turnip, M.Si***

*This study examines the implementation of protocol services for the mayor and deputy mayor in the Binjai City Government, which in the implementation of the Mayor and Deputy Mayor protocol services in the Binjai City Government is still not optimal. Based on this, the formulation of the research problem is 1) how is the implementation of protocol services for the Mayor and Deputy Mayor in the Binjai City Government? And 2) what obstacles are there in the implementation of protocol services for the Mayor and Deputy Mayor in the Binjai City Government? The theory used according to George Edward III is Communication, Resources, Disposition/Attitude of Implementers and Bureaucratic Structure.*

*The method used is descriptive research with a qualitative approach with data collection instruments, documentation studies and interviews. While the data analysis used is descriptive analysis.*

*The results of the study indicate that communication has not gone well and causes coordination not to run optimally between the Protocol and Communication Section of the Regional Secretariat of Binjai City and the event organizing agency. The resources of the Protocol and Communications Section of the Regional Secretariat of Binjai City have not been fully functioning properly. Because employees who are given the responsibility to carry out protocol services have not been able to carry out their duties properly. The attitude of the implementers of the Protocol and Communications Section of the Regional Secretariat of Binjai City has not been implemented properly. The achievement or target of the work program is not yet optimal, which should be realized properly through the service and attitude of the employee's willingness. The bureaucratic structure of the Protocol and Communications Section of the Regional Secretariat of Binjai City is good. The existence of protocol regulations has the aim of providing guidelines for organizing events so that they run in an orderly, neat, smooth, orderly manner in accordance with applicable regulations. Obstacles in research are the lack of coordination and human resources.*

*The suggestions in this study are the Protocol and Communication Section of the Regional Secretariat of Binjai City to evaluate and coordinate and form a team from the Protocol Section to facilitate the implementation and organization of events from one place to another. And the quality of work needs to be improved through protocol education and training. It is aimed at implementing employees to improve their technical knowledge and skills.*



*Keywords: Binjai City Government, Implementation, Mayor and Deputy Mayor, Protocol, Service*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Ta'ala atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul "Implementasi Pelayanan Keprotokolan Bagi Walikota Dan Wakil Walikota Di Pemerintah Kota Binjai" dapat terselesaikan dengan baik. Penyelesaian tesis ini terlepas bantuan dari berbagai pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung, terutama dan teristimewa dipersembahkan kepada kedua orang tua yang senantiasa memberikan rasa sayang, didikan, materi serta do'a yang selalu di panjatkan pada Allah kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tesis ini melibatkan banyak pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Isnaini, S.H, M.Hum selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu penulis.

5. Bapak Dr. Kaiman Turnip, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memotivasi penulis.
6. Bapak Dr. Budi Hartono, SE, M.Si selaku Sekretaris Pembimbing yang telah memberikan arahan serta masukan selama penelitian.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap atas saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Akhirnya, semoga tesis ini dapat bermanfaat dengan segala keterbatasannya. Terimakasih. Wassalamualaikum Wr.Wb.

Medan, September 2022



Putra Rivanmeta

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Implementasi .....	11
2.2 Teori Implementasi .....	12
2.3 Pengertian Pelayanan .....	16
2.4 Pengertian Keprotokolan .....	17
2.4.1 Ruang Lingkup Keprotokolan .....	19
2.4.2 Peran Dan Fungsi Protokoler .....	21
2.4.3 Tata Cara Mengatur Kegiatan Protokol .....	23
2.5 Penelitian Relevan .....	25
2.6 Kerangka Berpikir .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	31
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	32
3.3 Informan Penelitian .....	32
3.4 Sumber Data .....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.6 Definisi Konsep dan Operasional .....	36

3.6.1 Definisi Konsep .....	36
3.6.2 Definisi Operasional .....	37
3.7 Teknik Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Kota Binjai .....	43
4.1.1 Geografi Kota Binjai .....	44
4.1.2 Struktur Organisasi .....	47
4.1.3 Tupoksi .....	48
4.2 Implementasi Pelayanan Keprotokolan .....	51
4.3 Pembahasan .....	85
4.4 Kendala Implementasi Pelayanan Keprotokolan .....	95
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	104
5.2 Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>112</b>

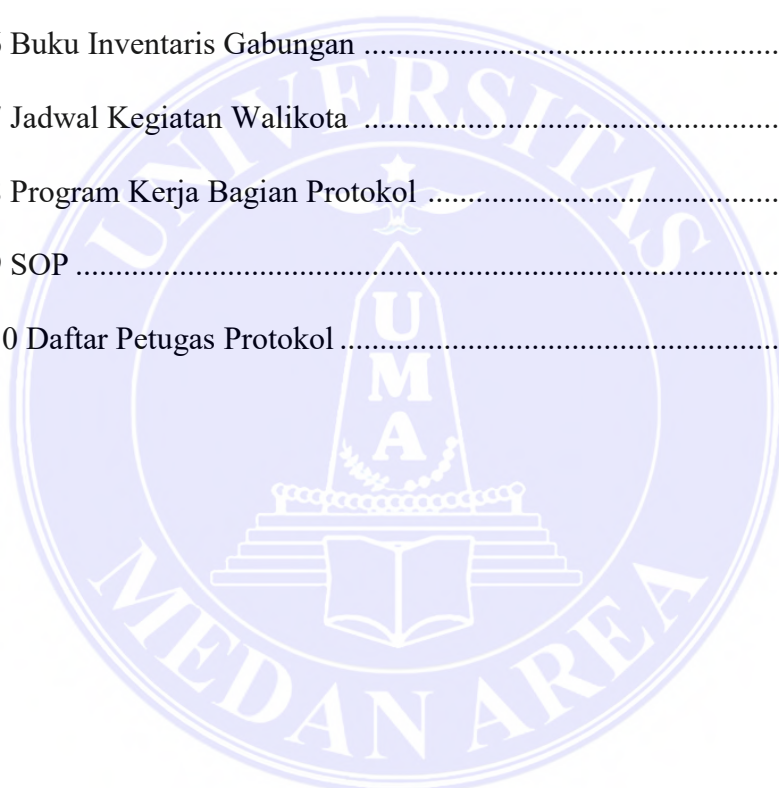
## DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1 Kerangka Berpikir .....	29
Gambar 2 Struktur Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan .....	48



## DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 1 Bahan Kerja, Perangkat Kerja .....	3
Tabel 2 Keadaan Pegawai .....	6
Tabel 3 Tingkat Pendidikan Pegawai.....	60
Tabel 4 Usia Pegawai .....	62
Tabel 5 Lama Bekerja .....	66
Tabel 6 Buku Inventaris Gabungan .....	72
Tabel 7 Jadwal Kegiatan Walikota .....	76
Tabel 8 Program Kerja Bagian Protokol .....	78
Tabel 9 SOP .....	82
Tabel 10 Daftar Petugas Protokol .....	101



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 2 Surat Penelitian

Lampiran 3 Surat Selesai Penelitian



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Reformasi birokrasi telah mendorong perubahan dalam pengelolaan pemerintahan. Diantaranya perihal pelaksanaan otonomi daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Sehubungan dengan hal tersebut, maka perlu ditempuh usaha-usaha melalui perbaikan kinerja organisasi dan kinerja pegawai aparatur, baik melalui kepemimpinan dari atasan langsung maupun pelaksanaan dari para pegawai yang ada didalam bagian itu sendiri. Agar segala dampak negatif dari kegiatan pengelolaan pemerintahan dapat dihindarkan serta dampak positifnya dapat ditingkatkan.

Sejalan dengan sistem pemerintahan saat ini, protokol pemerintahan dituntut untuk merubah paradigma dalam setiap penyelenggaraan sistem maupun kegiatan pemerintahan. Protokol berperan penting dalam penyelenggaraan *good governance*. Esensi dari *good governance* adalah peningkatan kinerja organisasi melalui supervisi atau pemantauan kinerja manajemen dan adanya akuntabilitas manajemen terhadap pemangku kepentingan lainnya, yang berdasarkan kerangka aturan dan peraturan yang berlaku (Jurnal: <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/16505>).



Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan harus dapat di implementasikan dan di tindaklanjuti dengan maksimal dalam memberikan pelayanan kepada Gubernur dan Wakil Gubernur atau Walikota maupun Wakil Walikota sebagai penyelenggara pemerintah daerah. Mengingat peran pemerintah daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang diberi mandat oleh rakyat untuk melaksanakan urusan pemerintahan di era otonomi daerah sehingga fungsi keprotokolan diarahkan agar mampu membangun citra daerah yang positif. Untuk itu pemerintah telah mengatur dalam Undang-Undang Dasar, Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah. Sejalan dengan tugas-tugasnya protokoler yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan dan tentang ketentuan tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan.

Bagian Protokol dalam struktur tugas dan fungsi berkaitan erat dengan beberapa struktur lainnya dan salah satunya adalah Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Mengingat bahwa tugas Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan sangat penting dalam penyelenggaraan segala macam kegiatan keprotokolan. Oleh karena itu dibutuhkan kinerja yang baik dari seluruh pegawai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Protokoler yaitu kegiatan instansi, organisasi atau masyarakat umum yang berinteraksi pada satu tata cara tertentu agar kegiatan berjalan dengan tertib dan lancar. Sejalan dengan sistem pemerintahan saat ini, protokol pemerintahan dituntut untuk merubah paradigma dalam setiap penyelenggaraan sistem maupun kegiatan pemerintahan. Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan menjelaskan bahwa penyelenggaraan keprotokolan adalah acara resmi yang dilaksanakan oleh

petugas protokol yang merupakan bagian dari kesekretariatan lembaga negara atau instansi pemerintahan dan segala yang berhubungan dengan tugas keprotokolan termasuk pelayanan terhadap Walikota, Wakil Walikota dan Sekretaris Daerah.

Namun dalam pelaksanaannya pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai masih belum maksimal. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan sampai sekarang belum dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan maksimal dalam memberikan pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota sebagai penyelenggara di Pemerintah Kota Binjai. Apabila melihat data tentang hasil kerja Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, dapat terlihat bahwa materi rencana kerja yang dimiliki oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai masih terbatas atau belum sesuai dengan kebutuhan sebagaimana mestinya. Jika dikaitkan dengan arti pentingnya dalam pelaksanaan pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai tentunya perlu didukung oleh kelengkapan bahan atau materi kerja yang memadai dalam proses pencapaian tujuan organisasi yang efektif dan efisien. Untuk lebih jelasnya berikut tabel hasil kerja Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai.

Tabel 1 Bahan Kerja, Perangkat Kerja dan Hasil Kerja Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai

No.	Bahan Kerja, Perangkat Kerja dan Hasil Kerja	Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai
1.	Materi rencana kerja Bagian dan Sub Bagian	Ada dan lengkap

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| 2. Materi disposisi dan arahan pimpinan  | Ada dan lengkap          |
| 3. Materi hasil kerja bawahan  | Ada, namun belum lengkap |
| 4. Materi data dan informasi yang disampaikan oleh masing-masing Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Binjai | Ada, namun belum lengkap |
| 5. Materi naskah-naskah Dinas yang berkenaan dengan ruang lingkup tugas  | Ada, namun belum lengkap |

---

Sumber Data: Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai

Aktivitas keprotokoleran yang dilakukan oleh Sub Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai berkaitan dengan agenda kegiatan yang akan diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Binjai. Sub Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai bertugas untuk mengkondisikan kegiatan tersebut agar berjalan dengan lancar. Dalam kegiatan tersebut, protokol bertugas untuk mengkondisikan mulai dari awal sampai akhir acara. Observasi singkat yang penulis lakukan saat kegiatan keprotokolan di Pemerintah Kota Binjai adalah kejadian yang tidak diantisipasi dengan baik yaitu saat mikrofon yang sering terganggu. Pada saat pembicara atau pejabat menggunakan mikrofon, keadaan menjadi terganggu karena tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Seandainya pemeriksaan dilakukan dengan lebih baik sebelum acara dimulai, atau lebih mempersiapkan bila mengetahui akan adanya acara, maka hal tersebut tidak akan terjadi.

Tim protokol seharusnya dapat mengecek kembali seluruh persiapan yang ada dengan membuat daftar kegiatan perlengkapan apa saja yang harus disiapkan, tentunya perlengkapan dalam kondisi terbaik. Permasalahan lainnya yang

ditemukan adalah kelalaian dalam menyiapkan papan nama meja. Papan nama yang dipasang pada meja bertujuan untuk memudahkan para pembicara menempati tempat duduk yang harus di tempati dan untuk mengenali siapa saja pembicara yang ada di depan.

Dengan kurangnya kerjasama antar anggota tim, maka tujuan dari organisasi tersebut tidak dapat tercapai dengan baik. Dengan sering terjadinya acara yang mendadak dari penyelenggara acara sehingga membuat jadwal tidak terlaksana sesuai dengan agenda yang sudah disusun. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja sumber daya manusia (SDM) pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum terlihat maksimal. Dalam mendukung visi dan misi organisasi, maka dibutuhkan tenaga kerja yang berkualitas dalam jumlah yang memadai agar pekerjaan didalam organisasi dapat terlaksana dengan baik. Hal ini tidak bisa dihindari, karena faktor sumber daya manusia merupakan faktor penentu keberhasilan kinerja. Menurut Hasibuan (2003) sumber daya manusia adalah keahlian terpadu yang berasal dari daya pikir serta daya fisik yang dimiliki oleh setiap orang. Sejalan dengan opini tersebut, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan.

Untuk itu perlu diadakan pelatihan-pelatihan untuk peningkatan keterampilan pegawai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Dikarenakan pelaksanaan keprotokolan di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum mampu menghasilkan pegawai yang profesional. Alimbudiono & Fidelis (2004) mengurai

sumber daya manusia dengan indikator sebagai berikut, pengalaman yang baik, pendidikan sesuai pekerjaan dan keterampilan sesuai tugas.

Sedangkan rendahnya kualitas sumber daya manusia dapat disebabkan oleh rendahnya kualitas pendidikan. Sejalan dengan perspektif tersebut, Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai mempunyai sumber daya manusia yang didominasi dengan tingkat pendidikan hanya mencapai SLTA. Sebagaimana yang terlihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 2 Keadaan Pegawai Negeri Sipil Dan Tenaga Honorer Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai Berdasarkan Pendidikan Formal

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	Strata 2	-
2.	Strata 1	19
3.	Diploma 3	1
4.	SLTA	30
Jumlah		50

Sumber Data: Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai Tahun 2021

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang didominasi SLTA membuat adanya keterbatasan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Bagian Protokol atau disebut juga Protokoler seharusnya dapat mengikuti dan bekerja sesuai dengan tugas pokok yang telah diberikan sesuai dengan tingkat pendidikan yang ada sehingga para pegawai tersebut dapat bertanggung jawab penuh dan mahir dengan apa yang dikerjakan sesuai dengan tingkat pendidikan maupun pengalaman kerja yang telah didapat. Pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai memiliki tiga Sub Bagian. Diantaranya adalah Sub Bagian Protokol, Sub Bagian Komunikasi

dan Sub Bagian Dokumentasi yang juga memiliki masing masing Kepala Sub Bagian dengan tugas yang berbeda-beda.

Namun tidak sedikit para pegawai tersebut yang tidak memiliki pengalaman dalam bidang protokol yang membuat sebagian dari pegawai pada bagian protokol kurang memahami secara mendalam bidang kerjanya. Pendidikan memegang peranan yang sangat penting didalam meningkatkan sumber daya manusia yang handal. Rendahnya kualitas pendidikan menjadi penyebab dari krisisnya sumber daya manusia. Dikarenakan hasil yang nantinya dicapai adalah terciptanya sumber daya manusia yang kompeten dan sesuai dengan tuntutan. Dimana harus memiliki *soft skill* dan *hard skill* yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh lapangan pekerjaan.

Kemudian selain sumber daya manusia, berdasarkan hasil observasi penulis, sering terjadi kurangnya komunikasi atau miskomunikasi antar anggota. Dengan tidak terjalin komunikasi yang baik antara protokol dan penyelenggara acara maka mengakibatkan kegiatan keprotokoleran menjadi tidak efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas. Hal tersebut dapat disebabkan dari belum adanya persamaan persepsi dalam pengaturan acara antar sesama pegawai dan penyelenggara acara. Sedangkan protokol harusnya dapat menjalin komunikasi dengan semua pihak terkait secara baik. Karena seorang protokol juga harus dapat bertindak sebagai mediator dan koordinator. Maka untuk menjalin sebuah kerja sama, hal yang sangat penting adalah menjalin komunikasi yang baik. Dengan adanya fenomena permasalahan yang terlihat dapat dikatakan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai sebenarnya sangat penting dan perlu diperhatikan,

dikarenakan tugas Bagian Protokol cukuplah sulit. Mulai dari awal kegiatan, proses, hingga kegiatan selesai.

Disamping itu dalam melakukan aktivitasnya, Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai juga harus memperhatikan pedoman dan etika yang digunakan saat kegiatan berlangsung. Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Materi rencana kerja yang dimiliki oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai masih terbatas atau belum sesuai dengan kebutuhan sebagaimana mestinya.
2. Sumber daya manusia (SDM) pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum terlihat maksimal.
3. Rendahnya kualitas pendidikan membuat adanya keterbatasan keterampilan dan pengetahuan pegawai.
4. Kurangnya komunikasi atau miskomunikasi antar anggota. Hal tersebut dapat disebabkan dari belum adanya persamaan persepsi dalam pengaturan acara antar sesama pegawai dan penyelenggara acara.

Dimana yang dinilai melalui Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan Pasal 3 (b) bahwa pengaturan keprotokolan bertujuan untuk memberikan pedoman penyelenggaraan suatu acara agar berjalan tertib, rapi, lancar, dan teratur sesuai dengan ketentuan dan kebiasaan yang berlaku, baik secara nasional maupun internasional. Namun materi rencana kerja yang dimiliki oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai masih terbatas atau belum sesuai dengan kebutuhan sebagaimana mestinya. Maka

dari itu sudah selayaknya petugas protokol harus responsif, dinamis, dan solutif agar tujuan dapat tercapai. Oleh sebab itu, petugas protokol harus mampu beradaptasi dengan kondisi yang ada. Dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan Pasal 1 ayat 2 bahwa acara kenegaraan adalah acara yang diatur dan dilaksanakan oleh panitia Negara secara terpusat, dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden, serta Pejabat Negara dan undangan lain. Sedangkan sumber daya manusia (SDM) pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum terlihat maksimal. Maka diperlukan dukungan sumber daya manusia (SDM) yang menguasai pada bidangnya serta keterampilan yang diperlukan.

Kemudian dengan rendahnya kualitas pendidikan pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai membuat adanya keterbatasan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Maka dari itu diperlukan SDM yang berkompeten dan dapat mengikuti kegiatan pelatihan, sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan SDM secara optimal, efektif, dan efisien. Sementara itu di dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan Pasal 3 bahwa pengaturan keprotokolan bertujuan untuk memberikan penghormatan kepada Pejabat Negara, Pejabat Pemerintahan, perwakilan Negara asing dan/atau organisasi internasional, serta Tokoh Masyarakat tertentu, dan/atau Tamu Negara sesuai dengan kedudukan dalam Negara, pemerintahan, dan masyarakat.

Namun dengan kurangnya komunikasi atau miskomunikasi antar anggota pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang disebabkan dari belum adanya persamaan persepsi dalam pengaturan acara



antar sesama pegawai dan penyelenggara acara, maka diharapkan dapat terwujud persamaan persepsi standar keprotokolan, keterampilan komunikasi yang diperlukan dalam penyampaian informasi, serta memberikan presentasi sehingga dapat tercapai saling pengertian serta kesepakatan sesuai dengan kebutuhan publik.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka perlu adanya pembatasan masalah yang akan diteliti. Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Maka penelitian ini akan dibatasi pada sumber daya manusia (SDM) di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang belum terlihat maksimal dan kurangnya komunikasi atau miskomunikasi antar anggota dan penyelenggara acara. Hal tersebut dapat disebabkan dari belum adanya persamaan persepsi dalam pengaturan acara antar sesama pegawai dan penyelenggara acara serta terbatasnya jumlah pegawai. Dan rendahnya tingkat pendidikan pegawai pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Sehubungan dengan itu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai?

2. Kendala apa saja yang terdapat dalam implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai.
2. Untuk menganalisis kendala implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah referensi penelitian tentang Ilmu Administrasi Publik dan menjadi masukan atau bahan pertimbangan akan perkembangan Ilmu Administrasi Publik di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan.
  - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan atau sebagai bahan referensi untuk mempelajari bagaimana penerapan kegiatan keprotokolan dan juga sebagai acuan untuk peneliti lain yang ingin membahas studi yang sama.
2. Manfaat Praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi kinerja Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dan Bagian Protokol pemerintahan lainnya.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang penerapan kegiatan keprotokolan pada instansi pemerintahan dan sebagai implementasi teori yang telah didapatkan selama menempuh studi di Perguruan Tinggi dan juga dapat menjadi bahan masukan bagi instansi Pemerintah Kota Binjai dalam kegiatan keprotokolan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Implementasi**

Secara umum istilah implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Nurdin Usman (2002) implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan kegiatan. Guntur Setiawan (2004) berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. Van Meter dan Van Horn (1974) dalam Agustino (2017) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya.

Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu

maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan mencapai tujuan-tujuan yang telah diterapkan. Maka dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau didefinisikan oleh keputusan-keputusan kebijakan. Dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan kebijakan. Sehingga pada pelaksanaannya akan berjalan dengan baik.

## 2.2 Teori Implementasi

Menurut Edward III, terdapat empat indikator yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu:

### a. Komunikasi

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian yang tepat. Komunikasi diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat. Menurut Edward III untuk mengukur keberhasilan indikator komunikasi ada beberapa dimensi, yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.

### b. Sumber daya

Sumber daya terdiri dari beberapa dimensi, yaitu:

1. Staf. Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau sumber daya manusia (SDM). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf atau implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian serta kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

2. Informasi. Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu:

- a. Informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan.
- b. Informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksanaan terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum.

3. Fasilitas. Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

c. Disposisi/Sikap Pelaksana

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika

pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam prakteknya tidak terjadi bias. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada indikator disposisi/sikap pelaksana menurut Edward III ada beberapa dimensi, yaitu:

1. Efek Disposisi. Disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Oleh karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksanaan kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan.

2. Melakukan Pengaturan Birokrasi (*Staffing The Bureaucracy*). Dalam konteks ini Edward III mensyaratkan bahwa implementasi kebijakan harus dilihat juga dalam hal pengaturan birokrasi. Ini merujuk pada penunjukan dan pengangkatan staf dalam birokrasi yang sesuai dengan kemampuan, kapabilitas dan kompetensinya. Selain itu, pengaturan birokrasi juga bermuara pada „pembentukan“ sistem pelayanan publik yang optimal, penilaian personil dalam bekerja, hingga metode *by passing personil*.

#### d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Menurut George C. Edward III dalam Agustino (2008), ketika struktur organisasi tidak kondusif pada kebijakan yang

tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumberdaya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Ada dua dimensi menurut Edward III, yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi atau organisasi ke arah yang lebih baik adalah:

1. Membuat *Standar Operasional Procedures* (SOP). SOP adalah suatu prosedur atau aktivitas terencana rutin yang memungkinkan para pegawai (atau pelaksanaan kebijakan seperti aparatur, administrator, atau birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada setiap harinya (*days-to-days politics*) sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (atau standar minimum yang dibutuhkan warga). Edward III dalam Agustino (2008), SOP adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada setiap harinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit siapapun karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor.

2. Melaksanakan fragmentasi. Tujuannya untuk menyebar tanggung jawab berbagai aktivitas, kegiatan, atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dengan terfragmentasinya struktur birokrasi, maka implementasi akan lebih efektif karena dilaksanakan oleh organisasi yang kompeten dan kapabel.

Maka penelitian ini menggunakan model implementasi menurut Edward III. Alasan penulis menggunakan teori dari Edward III karena menurut penulis teori mudah dipahami dan lebih cocok untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan dalam pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah

Kota Binjai. Implementasi kebijakan secara praktis memerlukan adanya beberapa komponen yang terkait sehingga menjadikannya lebih terarah. Model Implementasi yang dikemukakan oleh Edward III menunjuk empat indikator yang berperan penting dalam keberhasilan implementasi. Empat indikator tersebut adalah Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi/Sikap Para Pelaksana dan Struktur Birokrasi. Keempat indikator Edward III tersebut memiliki keterkaitan antara satu faktor dengan yang lain dalam mencapai tujuan dan sasaran program atau kebijakan. Dikarenakan semuanya saling bersinergi dalam mencapai tujuan.

### 2.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Kasmir, 2010). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). (Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta. Balai Pustaka, 1990). Menurut R. A Supriyono (2000) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri. Dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas. Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Malayu Hasibuan, 2005). Sedangkan definisi lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak



berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir (2006) juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir (2006) mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur. Oleh karena itu dapat ditetapkan standart baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen yaitu dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan (Munir, 2006).

#### **2.4 Pengertian Keprotokolan**

Keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam Negara, Pemerintahan, atau masyarakat. Negara menghormati kedudukan para pejabat negara, pejabat pemerintahan, perwakilan negara asing dan/atau organisasi internasional, serta tokoh masyarakat tertentu dengan tata pengaturan mengenai keprotokolan. Kata protokol adalah istilah yang amat populer di tengah masyarakat mulai dari tingkat kelompok organisasi kecil sampai besar. Asal kata “Keprotokolan” berasal dari bahasa Yunani “*protos*” dan “*colla*” artinya perekat yang pertama. Secara umum protokol adalah suatu tata aturan tentang cara menerima dan menetapkan tamu resmi. Protokol juga di artikan sebagai sebuah laporan resmi mengenai apa yang

menjadi dan yang dikerjakan, serta tambahan dalam suatu perjanjian yang telah diusahakan atau upacara tentang pertemuan dari wakil-wakil berbagai negara (Zulkarnaen Nasution, 2006).

Awalnya, istilah protokol berarti halaman pertama yang dilekatkan pada sebuah manuskrip atau naskah. Sejalan dengan perkembangan jaman, pengertiannya berkembang semakin luas tidak hanya sekedar halaman pertama dari suatu naskah, melainkan keseluruhan naskah yang isinya terdiri dari catatan, dokumen persetujuan, perjanjian dalam lingkup secara nasional maupun internasional. Perkembangan selanjutnya, protokol berarti kebiasaan-kebiasaan dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan formalitas, tata urutan dan etiket diplomatik. Aturan-aturan protokoler ini menjadi acuan institusi pemerintahan dan berlaku secara *universal*. Pengaturan keprotokolatan tersebut perlu disesuaikan dengan dinamika yang tumbuh dan berkembang dalam sistem ketatanegaraan, budaya dan tradisi bangsa. Perubahan ketatanegaraan di Indonesia setelah perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 berimplikasi pada perubahan pengaturan keprotokolatan negara.

Perubahan mendasar antara lain diwujudkan dengan ditiadakannya lembaga tertinggi negara dan lembaga tinggi negara yang selanjutnya menjadi lembaga negara. Perubahan tersebut dengan telah disahkannya berbagai Undang-Undang baru yang menghasilkan lembaga baru yang belum diatur keprotokolannya dalam acara kenegaraan atau acara resmi. Masalah protokoler ditujukan pada keberhasilan pelaksanaan suatu kegiatan dan pada hal-hal yang mengatur seluruh manusia yang terlibat dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Suatu kegiatan apapun pada dasarnya merupakan pelaksanaan dari hasil kerja tahapan-

tahapan sebelumnya. Tahapan-tahapan tersebut diperlukan untuk menunjang suksesnya puncak acara. Pengaturan keprotokolan juga diperlukan terhadap lembaga negara yang secara tegas ditentukan dalam Undang-Undang.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan dalam rangka penyempurnaan pengaturan mengenai tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan kepada pejabat negara, pejabat pemerintahan, perwakilan negara asing dan/atau tamu negara sesuai dengan kedudukan dalam negara, pemerintahan dan masyarakat. Dalam tugas protokol menjamin kelangsungan acara sesuai konsep dan aturan sehingga kepentingan pejabat dan kepentingan publik dapat berjalan secara bersamaan dalam suatu acara (Samsudin Wahab, 2004).

#### **2.4.1 Ruang Lingkup Keprotokolan**

Ruang lingkup pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan meliputi tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan yang diberlakukan dalam acara kenegaraan atau acara resmi bagi pejabat negara, pejabat pemerintahan, perwakilan negara asing dan/atau organisasi internasional, serta tokoh masyarakat tertentu. Pengaturan keprotokolan yang berasaskan kebangsaan, ketertiban dan kepastian hukum, keseimbangan serta keselarasan dan timbal balik yang bertujuan (Linggar Anggoro, 2005):

- a. Memberikan penghormatan kepada pejabat negara, pejabat pemerintahan, perwakilan negara asing dan/atau organisasi internasional, tokoh masyarakat tertentu dan/atau tamu negara sesuai dengan kedudukan dalam negara, pemerintahan dan masyarakat.
- b. Memberikan pedoman penyelenggaraan suatu acara agar berjalan tertib, rapi, lancar dan teratur sesuai dengan ketentuan dan kebiasaan yang berlaku, baik secara nasional maupun internasional.

- c. Menciptakan hubungan baik dalam tata pergaulan antar bangsa.

Penyelenggara acara kenegaraan dilaksanakan oleh panitia negara yang diketuai oleh menteri yang membidangi urusan kesekretariatan negara, sedangkan penyelenggara keprotokolan acara resmi dilakukan oleh:

- a. Lembaga negara yang kewenangannya disebutkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b. Lembaga negara yang dibentuk dengan atau dalam Undang-Undang.
- c. Kementerian/lembaga pemerintah non kementerian.
- d. Instansi pemerintah pusat dan daerah.
- e. Organisasi lain.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan mengatur pula mengenai tata upacara bendera. Untuk tata penghormatan, meliputi penghormatan dengan bendera negara, lagu kebangsaan dan bentuk penghormatan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Landasan hukum dalam penyusunan rencana kerja protokol adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang.
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan

Keuangan Daerah.

6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah.
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah yang telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian Dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah.

#### **2.4.2 Peran dan Fungsi Protokoler**

Peran dan fungsi protokoler turut menentukan keberhasilan kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi atau institusi. Disamping itu, protokol juga merupakan bagian yang melekat dari aktivitas perusahaan dan turut mewarnai budaya kerja, terutama bagi para petugas protokol yang sangat dekat perannya

dalam mendukung tugas kepemimpinan, baik di tingkat lokal maupun nasional (Hernani, 2014). Diperlukan adanya keberadaan protokol dalam sebuah lembaga atau perusahaan karena protokol ikut menentukan terciptanya suasana yang mempengaruhi keberhasilan suatu acara yang dibuat oleh perusahaan tersebut. Selain itu dapat menciptakan tata pergaulan yang mendekatkan satu sama lain dan dapat diterima oleh semua pihak, terciptanya upacara yang khidmat, megah, dan agung, serta terciptanya ketertiban dan rasa aman dalam menjalankan tugas (Frazier Moore, 2004).

Dalam pengertian luas protokoler adalah seluruh hal yang mengatur pelaksanaan suatu kegiatan baik dalam kedinasan atau kantor maupun masyarakat. Aturan-aturan protokoler ini menjadi acuan institusi pemerintahan dan berlaku secara *universal*. Di dalam prakteknya setiap interaksi diselenggarakan berdasarkan suatu keterikatan pada tata cara interaksi yang mengacu pada tata krama pergaulan dan kepantasan di dalam berinteraksi. Perangkat aturan yang sejak lama dan hingga kini dipergunakan dikenal sebagai keprotokolan (Ni Made Widhi Sugianingsih). Protokol dalam pengertian pengatur acara memiliki tugas menentukan, yaitu (Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto, 2004):

- a. Tata acara (*rundown*)
- b. Pembawa acara
- c. Dokumentasi
- d. Konsumsi
- e. Penerimaan tamu
- f. Pengisi acara
- g. Perlengkapan

#### h. Keamanan

Protokoler ditujukan untuk keberhasilan pelaksanaan suatu kegiatan dan pada hal-hal yang mengatur seluruh manusia yang terlibat dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Suatu kegiatan apapun pada dasarnya merupakan pelaksanaan dari hasil kerja tahapan-tahapan sebelumnya. Tahapan-tahapan tersebut diperlukan untuk menunjang suksesnya puncak acara.

### 2.4.3 Tata Cara Mengatur Kegiatan Protokol

Dalam mengatur kegiatan keprotokolan harus memiliki:

- a. Tata cara, setiap kegiatan acara harus dilakukan secara tertib, khidmat serta setiap perbuatan atau tindakan yang dilakukan menurut aturan dan urutan yang telah dilakukan.
- b. Tata krama, yaitu etiket dalam pemberian penghormatan.
- c. Aplikasi aturan-aturan, yaitu penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang keprotokolan dan yang berkaitan dengan keprotokolan harus berlaku selaras dengan situasi dan kondisi.

Orang yang mengatur kegiatan protokol adalah pejabat atau petugas bagian protokol yang memiliki pengetahuan dan kompetensi dalam menyelenggarakan keprotokolan. Protokoler harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif, karena akan selalu terkait dan berhubungan dengan bagian atau komponen lain dalam menunjang keberhasilan dan kesuksesan acara secara keseluruhan. Berikut beberapa point penting sebagai syarat protokoler (Asul Wiyanto, 2004):

1. Mempunyai pengetahuan tentang keprotokolan
2. Memiliki kemampuan dalam hubungan antar manusia
3. Bermental kuat dan kepribadian tangguh

4. Kreatif, terampil dan cekatan
5. Mampu menguasai dan mengendalikan situasi
6. Peka terhadap perubahan dan permasalahan yang timbul
7. Mampu mengambil keputusan dengan cepat dan cermat
8. Sopan serta tahu etika
9. Menghargai orang lain
10. Percaya diri
11. Penampilan menarik
12. Pandai berbusana sesuai dengan acara
13. Berbicara dengan tekanan suara yang baik
14. Memiliki pengetahuan tata usaha manajemen
15. Berwawasan luas.

Protokoler turut menentukan keberhasilan kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi atau institusi. Disamping itu, protokol juga merupakan bagian yang melekat dari aktivitas perusahaan dan turut mewarnai budaya kerja, terutama bagi para petugas protokol yang sangat dekat perannya dalam mendukung tugas kepemimpinan, baik di tingkat lokal maupun nasional. Dalam beberapa hal terdapat kualifikasi bagi seorang petugas protokol. Hal ini penting agar arti dan makna protokol dapat diwujudkan secara optimal. Beberapa kualifikasi tersebut antara lain:

1. Secara teknis setiap petugas harus menekuni bidang tugas masing-masing dan dituntut pula untuk turut memperhatikan kepentingan bidang lainnya.
2. Berusaha mewujudkan aparat pengelola yang efektif dalam iklim yang kompak, tertib dan berwibawa dalam suatu kondisi yang berazaskan



kekeluargaan.

3. Protokol perlu menguasai segala permasalahan, tetapi tidak berarti harus melaksanakan sendiri.
4. Mampu memahami pentingnya dekorasi, kebersihan, keindahan, keamanan, ketertiban.
5. Memahami tentang prinsip-prinsip manajemen yang baik.
6. Mampu berpenampilan yang baik.
7. Mampu berkomunikasi dengan efektif.

Diperlukan adanya keberadaan protokol dalam sebuah lembaga atau perusahaan. Karena protokol ikut menentukan terciptanya suasana yang mempengaruhi keberhasilan suatu acara yang dibuat oleh perusahaan tersebut. Selain itu dapat menciptakan tata pergaulan yang mendekatkan satu sama lain dan dapat diterima oleh semua pihak.

## **2.5 Penelitian Relevan**

Penelitian tentang implementasi pelayanan keprotokolan telah dilakukan oleh banyak peneliti. Namun di temukan perbedaan dengan penelitian saat ini. Adapun penelitian-penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Penerapan Keprotokolan Dalam Penyelenggaraan Berbagai Kegiatan/Acara Di Kantor Pemerintah Daerah Kota Depok (Acara Peringatan HUT Kota Depok Ke 10)

Artikel Penelitian oleh Ni Made Widhi Sugianingsih, S.E. dan Narulita Syarweni, S.E, ME. Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta Kampus UI Depok 16425. Berdasarkan investigasi pada penelitian sebelumnya, Depok sebagai pemerintah Kabupaten tidak memiliki aturan standar protokol.

Pemerintah harus membuat aturan standar untuk satu acara atau acara. Penataan aturan harus fleksibel, tidak kaku dan memberikan kebebasan kepada masyarakat dengan mengubah situasi berdasarkan kebutuhan dan kebutuhan.

Perbedaan dengan penelitian ini terdapat pada tujuan penelitian. Dimana tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui secara langsung bagaimana penerapan aturan-aturan keprotokolan yang dibuat dan disepakati dalam pelaksanaan kegiatan atau acara di Kantor Pemerintah Daerah Kota Depok. Dalam penelitian tersebut mengambil contoh acara pelaksanaan peringatan HUT ke 10 Kota Depok yang diselenggarakan pada tanggal 27 April 2009.

- b. Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Protokoler Kepala Daerah Terhadap Koordinasi Keprotokolan Dalam Mewujudkan Efektivitas Tugas-Tugas Protokoler Kepala Daerah

Jurnal Publik Vol. 11, No. 01:2017:33-43 oleh Aam Pathuloh Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Garut dengan hasil penelitian bahwa pelaksanaan kebijakan protokoler kepala daerah berpengaruh terhadap koordinasi keprotokolan dalam mewujudkan efektivitas tugas-tugas protokoler kepala daerah. Artikel ini berkesimpulan bahwa untuk pelaksanaan kebijakan protokoler secara baik dapat dilakukan dengan meningkatkan koordinasi keprotokolan sehingga terwujud efektivitas tugas-tugas protokoler kepala daerah.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah tujuan penelitian dan metode penelitian yang di gunakan. Yaitu tujuan penelitian sebelumnya adalah untuk menganalisis pengaruh pelaksanaan kebijakan protokoler kepala daerah terhadap koordinasi keprotokolan dalam mewujudkan efektivitas tugas-tugas protokoler kepala daerah. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode

deskriptif dengan teknik survey. Lokasi penelitian sebelumnya di seluruh SKPD dan lembaga non pemerintah yang berada di bawah koordinasi Pemerintah Daerah Kabupaten Garut dengan jumlah responden sebanyak 55 responden.

c. Pelaksanaan Kegiatan Keprotokolan Oleh Sub Bagian Keprotokolan Dan Dokumentasi

Jurnal Jilid 12, No. 2, Maret 2014, hlm. 187-207 oleh Abang Zainudin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang, dengan hasil penelitian bahwa penyelenggaraan keprotokolan merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sintang, unit kerja yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan keprotokolan adalah Sub Bagian Protokol dan Dokumentasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Sintang, Sub Bagian Protokol dan Dokumentas berada di Bagian Humas Protokol pada Sekretariat DPRD Kabupaten Sintang. Bentuk kegiatan keprotokolan meliputi tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan. Pelaksanaan tata tempat sudah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, namun belum seluruh pengaturan tata tempat maupun *Lay Out* dapat dilaksanakan secara optimal pada setiap kegiatan di lingkungan pemerintah Kabupaten Sintang.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah tujuan penelitian sebelumnya adalah pelaksanaan kegiatan keprotokolan oleh Sub Bagian Protokol dan dokumentasi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD serta faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan keprotokolan. Lokasi penelitian

sebelumnya dilakukan di Sub Bagian Protokol dan Dokumentasi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sintang.

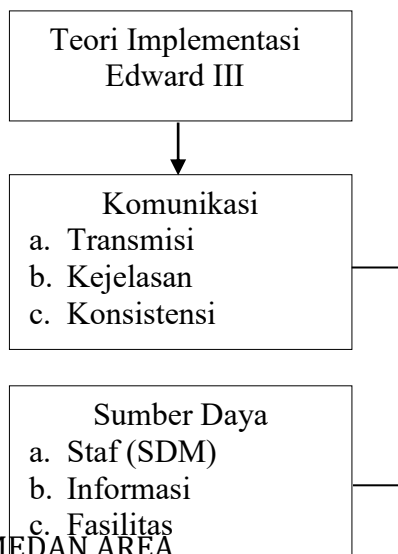
d. Komunikasi Keprotokolan Dalam Pelaksanaan Upacara Wisuda di Universitas Padjadjaran

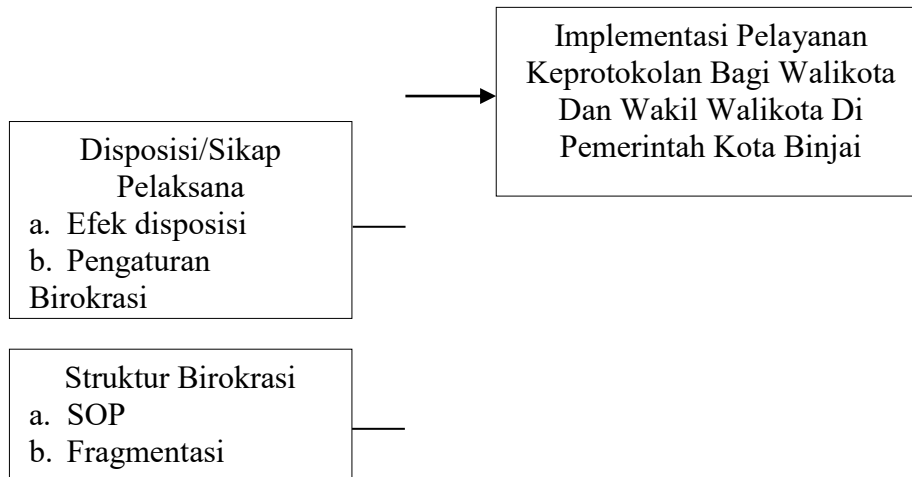
*Journal of Media and Communication Science* oleh Siti Intan Ratna Dewi, Diah Karima Dewi, Marlia Marlia dengan hasil penelitian Universitas Padjadjaran sebagai Badan Hukum Universitas Negeri penuh dengan kegiatan atau kegiatan yang bersifat resmi dan dihadiri oleh pejabat tinggi pemerintah dan pejabat atau pimpinan lainnya, baik pimpinan sesama perguruan tinggi di dalam atau di luar negeri maupun non perguruan tinggi. Lembaga yang tentunya memiliki hubungan dengan Universitas Padjadjaran dalam acara resminya. Tim protokoler secara rutin melakukan kegiatan persiapan atau perencanaan dan berkoordinasi dengan berbagai direktorat terkait di setiap acara, namun masih terdapat kendala di luar rencana.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah metode penelitian dan tujuan penelitian. Yaitu tujuan penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui minimnya peran protokoler dalam melaksanakan upacara wisuda yang dilaksanakan secara rutin sebagai bahan evaluasi. Sedangkan metode penelitian menggunakan statistik deskriptif dengan menggunakan instrumen berupa angket. Rancangan instrumen dibagi menjadi 4 kelompok pertanyaan yang berhubungan dengan protokol, yaitu Protokol Sikap, Tata Letak, Kehormatan, dan Upacara. Hasil survei dari kuesioner dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan komparatif sehingga terdapat sejumlah kekurangan dalam Prosedur Upacara yang terlihat dari hasil tanggapan responden yang cenderung negatif.

## 2.6 Kerangka Berpikir

Edward III mengarahkan implementasi kebijakan dengan menetapkan peran dari masing-masing indikator. Yaitu komunikasi yang dibutuhkan oleh setiap pelaksana kebijakan untuk mengetahui apa yang harus dilakukan agar kelompok sasaran (*target group*) juga dapat mengetahui dan memahami apa maksud dan tujuan dari kebijakan. Untuk mengukur keberhasilan indikator komunikasi adalah transmisi, kejelasan dan konsistensi. Kemudian tanpa adanya sumber daya, isi kebijakan yang telah dikomunikasikan dengan baik tidak dapat berjalan dengan efektif. Menurut Edward III sumber daya dapat berupa staf, informasi mengenai implementasi kebijakan, serta fasilitas yang memadai. Yang ketiga disposisi atau sikap dari pelaksana, yaitu menjaga konsistensi tujuan antara apa yang ditetapkan pengambil kebijakan dan pelaksananya. Apabila implementor memiliki disposisi atau sikap pelaksana yang baik, maka akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik. Yang keempat struktur birokrasi, yaitu menjelaskan susunan tugas dari para pelaksana kebijakan, memecahkannya dalam rincian tugas serta menerapkan *Standar Operasional Procedures* (SOP). Dikarenakan SOP menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak. Berikut digambarkan kerangka berpikir dalam penelitian ini.





Gambar 1  
Kerangka Berpikir

Fokus utama dalam penelitian ini adalah implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai. Secara teoritis, Edward III melihat implementasi kebijakan oleh 4 indikator, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi/sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. Selain 4 indikator tersebut, penulis juga melandaskan penelitian ini dengan 4 dimensi sumber daya manusia menurut Guest (1987) yang terdiri atas komitmen, fleksibilitas, kualitas, dan integrasi. Merujuk pada hal yang dicetuskan oleh Guest, suatu kebijakan SDM dapat dikatakan efektif dan berhasil apabila memenuhi keempat dimensi tersebut. Selain itu menurut Van Meter and Van Horn (1975) implementasi kebijakan merupakan tindakan yang digunakan baik individu atau kelompok-kelompok pejabat pemerintah atau swasta, yang diarahkan agar dapat tercapainya suatu tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Van Meter and Van Horn mengemukakan 6 indikator yang membentuk keterkaitan antara kebijakan dengan kinerja. Adapun indikator tersebut adalah standart tujuan, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, komunikasi antar organisasi, sikap para pelaksana, kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik. Sedangkan

implementasi menurut Merilee S. Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi, serta kondisi-kondisi sumber daya implementasi yang diperlukan. Indikatornya adalah kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat. Karakteristik lembaga dan penguasa. Serta kepatuhan dan daya tanggap. Namun dalam penelitian ini, penulis akan melandaskan fokus penelitian pada keempat indikator menurut Edward III dan dikaitkan dengan hasil penelitian dan peraturan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini akan menganalisis dan mendeskripsikan implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai. Maka penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Bodgan dan Taylor (2012) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati. Pendekatan ini di arahkan pada latar belakang dan individu tersebut secara holistik (utuh). Maka, dalam hal ini tidak dapat mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan (Lexy J. Moleong, 2002). Metode kualitatif adalah penelitian yang data-datanya berupa kata-kata (bukan angka-angka) yang berasal dari wawancara, catatan laporan, dokumen.

Atau penelitian yang di dalamnya mengutamakan untuk pendeskripsian secara analisis suatu peristiwa atau proses bagaimana adanya dalam lingkungan yang alami untuk memperoleh makna yang mendalam dari hakikat proses tersebut.

Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diperoleh penulis dari subyek berupa individu, organisasi, industri atau perspektif yang lain. Adapun tujuannya adalah untuk menjelaskan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena yang diamati, menjelaskan karakteristik atau masalah yang ada. Pada umumnya penelitian deskriptif ini tidak membutuhkan hipotesis, sehingga dalam penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis (Suharsimi Arikunto, 2002). Kriteria pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya, bukan data yang sekedar terlihat, terucap, tetapi data yang mengandung makna dibalik yang terlihat dan terucap tersebut (Sugiyono, 2005). Adapun alasan penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif adalah penulis berkeinginan untuk menggambarkan keadaan yang terjadi secara apa adanya dengan menguraikan fenomena yang terjadi seiring perkembangan yang ada. Selain itu memuat tentang prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

### **3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Walikota Binjai. Sedangkan fokus penelitian pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 6, Kartini, Kec. Binjai Kota, Kota Binjai, Sumatera Utara 20741. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2021.



### 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subyek dari mana data tersebut diperoleh. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yakni data primer dan data sekunder. Data primer berupa kata-kata dan tindakan, hal ini berdasarkan pada pendapat Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A. bahwa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau *tape recorder*, pengambilan foto (Lexy J. Moleong, 2010). Di samping sumber data primer, penulis juga menggunakan sumber data sekunder berupa sumber data tertulis yang relevan dengan masalah penelitian ini, yakni sumber buku, majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi (Lexy J. Moleong, 2010). Berdasarkan asas kredibilitas, penulis menentukan sumber datanya sebagai berikut:

- a. Informan kunci, yaitu Kepala Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai selaku pimpinan bagian yang membidangi keprotokolan di Kantor Walikota Binjai.
- b. Informan utama, yaitu Kepala Sub Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai selaku pimpinan teknis yang bertanggung jawab melaksanakan kegiatan keprotokolan di Kantor Walikota Binjai.
- c. Informan tambahan, yaitu pegawai yang terdapat di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai selaku pelaksana teknis dalam penyelenggaraan kegiatan keprotokolan di Kantor Walikota Binjai yang berjumlah 3 orang.

### 3.4 Sumber Data

Sumber Data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data bisa berupa benda, perilaku manusia, tempat dan sebagainya (Suharsimi Arikunto, 2000). Yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data yang diperoleh dari lapangan penelitian, yaitu mencari data dengan cara wawancara untuk memperoleh data yang lebih konkrit yang berkaitan dengan hal yang diteliti. Adapun sumber data ini ada 2 jenis, yaitu:

1. Data primer. Yaitu sumber yang langsung memberikan data kepada penulis dari informan yang mengetahui secara jelas dan rinci mengenai masalah yang sedang diteliti. Informan adalah orang yang dapat dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi dalam penelitian. Diantara informan yang masuk dalam penelitian ini antara lain meliputi Kepala Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, Kepala Sub Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, pegawai yang terdapat di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang dianggap mampu memberikan informasi yang jelas dan relevan.

2. Data sekunder. Yaitu jenis data yang diperoleh atau berasal dari bahan-bahan kepustakaan. Data yang dikumpulkan oleh penulis menjadi penunjang dari sumber pertama penelitian. Data sekunder itu, biasanya telah tersusun dalam bentuk berupa dokumen-dokumen, buku, jurnal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa

mengetahui teknik pengumpulan data, maka penulis tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan (Sugiyono, 2005). Teknik pengumpulan data adalah strategi atau cara yang dilakukan penulis guna mengumpulkan data-data yang valid dari responden serta bagaimana penulis menentukan metode yang tepat untuk memperoleh data kemudian mengambil kesimpulan. Baik buruknya hasil penelitian dipengaruhi oleh teknik yang digunakan. Semakin baik tekniknya, maka semakin baik obyek yang di identifikasikan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Untuk memperoleh data yang valid dan akurat, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara. Menurut Sugiyono (2016) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila penulis ingin mengetahui hal-hal dari informan penelitian yang lebih mendalam. Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* terhadap 5 orang informan penelitian yang dilakukan di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan (Sugiyono, 2009). Informan penelitian yang berhasil diwawancarai secara intensif yaitu Kepala Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, Kepala Sub Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai serta Staf Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai sebanyak 3 orang. Data yang tidak terungkap melalui wawancara, dilengkapi dengan data hasil observasi langsung secara partisipatif yang dilakukan rentang waktu pada bulan Oktober Tahun 2021. Untuk

memperkuat substansi data hasil wawancara dan observasi, maka dilakukanlah penelusuran terhadap dokumen dan arsip yang ada. Semua data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan penelitian tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai.

b. Observasi. Menurut Widoyoko (2014) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Tujuan digunakannya observasi sebagai teknik pengumpulan data diantaranya untuk mengetahui bagaimana perilaku pegawai dalam pelaksanaan saat pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai. Dalam observasi ini, penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan adanya observasi maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat mana dari setiap perilaku yang nampak. Penulis melakukan observasi atau pengumpulan data melalui pengamatan langsung di tempat Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, pada bulan Oktober Tahun 2021.

c. Dokumentasi. Menurut Andra (2018) mengatakan bahwa studi dokumen merupakan kajian dari bahan dokumenter yang tertulis dapat berupa buku teks, surat kabar, surat, film, naskah, artikel. Yang dimaksud dengan dokumentasi adalah sekumpulan berkas berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, foto, video, agenda yang diperolehkan penggunaannya dalam sebuah penelitian dan dapat dijadikan landasan dasar dan alat utama bagi pelaksanaan penelitian dilapangan. Bahwa pengumpulan data dengan cara

dokumentasi merupakan suatu hal dilakukan oleh penulis guna mengumpulkan data dari Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai mengenai yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi untuk mencari data mengenai bagaimana implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai.

### **3.6 Definisi Konsep dan Operasional**

#### **3.6.1 Definisi Konsep**

Menurut Umar (2004) konsep adalah sejumlah teori yang berkaitan dengan suatu objek. Maka dari itu konsep merupakan generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena dengan ciri atau kekhasan yang sama. Definisi konsep dari penelitian ini adalah:

a. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan. Implementasi akan dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Kebijakan yang telah ditentukan tanpa implementasi adalah sebuah konsep yang tidak akan pernah terwujudkan. Implementasi bukanlah sekedar mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh dari suatu kebijaksanaan (Bagong Suyanto, 2010).

b. KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) mendefinisikan pelayanan adalah cara dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan menurut Moenir (2006) pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material

melalui system prosedur dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

c. Protokol adalah sistem atau aturan. Yaitu peraturan upacara di Istana Kepala Negara atau berkenaan dengan penyambutan tamu-tamu Negara maupun tata cara (upacara) yang secara internasional berlaku dalam hubungan diplomatik. Selain itu protokol juga dapat diartikan sebagai bahasa percakapan sehari-hari atau merujuk pada orang yang bertugas mengatur jalannya upacara (Kamus Besar Bahasa Indonesia).

### 3.6.2 Definisi Operasional

Penjelasan dari definisi operasional dalam penelitian ini adalah teori yang telah dikembangkan oleh Edward III yaitu:

a. Komunikasi. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang mereka kerjakan. Menurut Edward III untuk mengukur keberhasilan indikator komunikasi ada beberapa dimensi yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.

b. Sumber daya. Menurut Edward III sumber daya terdiri dari beberapa dimensi, yaitu:

1. Staf. Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau sumber daya manusia (SDM).
2. Informasi. Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan dan informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksanaan terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.

3. Fasilitas. Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

c. Disposisi atau sikap dari pelaksana. Disposisi atau sikap dari pelaksana adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Pada indikator disposisi/sikap pelaksana menurut Edward III ada beberapa dimensi, yaitu:

1. Efek Disposisi. Pemilihan dan pengangkatan personil pelaksanaan kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan.
2. Melakukan Pengaturan Birokrasi (*Staffing The Bureaucracy*). Dalam konteks ini Edward III mensyaratkan bahwa implementasi kebijakan harus dilihat juga dalam hal pengaturan birokrasi. Ini merujuk pada penunjukan dan pengangkatan staf dalam birokrasi yang sesuai dengan kemampuan, kapabilitas dan kompetensinya.

d. Struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Ada dua dimensi menurut Edward III, yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi atau organisasi ke arah yang lebih baik adalah:

1. Membuat *Standar Operasional Procedures* (SOP). SOP adalah suatu prosedur atau aktivitas terencana rutin yang memungkinkan para pegawai (atau pelaksanaan kebijakan seperti aparatur, administrator, atau birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada setiap harinya (*days-to-days politics*) sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Melaksanakan fragmentasi. Tujuannya untuk menyebar tanggung jawab berbagai aktivitas, kegiatan, atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Agar data yang terkumpul mempunyai makna, maka diperlukan proses analisis data dengan cara tertentu. Yang dimaksud dengan analisis data adalah proses mengatur, mengelompokkan, memberi kode, mengorganisasikan, dan mengurutkan data ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan yang disarankan oleh data (Lexy J. Moleong, 2010). Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data yang sesuai dengan sifat data yaitu bersifat kualitatif.

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, tidak dituangkan dalam bilangan statistik, akan tetapi penulis akan segera melakukan analisis data guna memperkaya informasi melalui teknik analisis deskriptif dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan didasarkan pada teori-teori yang sesuai. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menggambarkan keadaan atau fenomena di lapangan



yang dipilih secara sistematis menurut kategorinya untuk memperoleh kesimpulan dengan menggunakan bahasa yang mudah dicerna atau mudah di pahami oleh masyarakat umum. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Nasution (2009) bahwa data kualitatif terdiri dari kata-kata bukan angka-angka, dimana dalam mendeskripsikannya memerlukan interpretasi sehingga diketahui makna dari data-data tersebut.

Analisis data dapat dilakukan apabila semua data yang diperlukan sudah terkumpul. Analisis data sebagai proses merinci atau suatu usaha secara formal untuk menemukan tema dan menemukan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha memberikan bantuan pada tema yang sudah dihasilkan. Berdasarkan uraian di atas, maka prosedur analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Reduksi data. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan (Miles dan Huberman, 2014). Langkah langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang di reduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian. Data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah penulis melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu, reduksi data perlu

dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya.

b. Penyajian data. Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Miles dan Huberman, 2014). Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah penulis dalam memahami apa yang terjadi. Pada langkah ini, penulis berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian. Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal. Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan. Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data.

c. Mengambil kesimpulan. Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna atau arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai yang mengacu pada teori Edward III dengan beberapa indikator maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi, sumber daya dan sikap para pelaksana belum berjalan dengan baik dan menyebabkan koordinasi tidak berjalan optimal antara Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dan instansi penyelenggara acara. Selain itu pegawai yang diberikan tanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota belum dapat melaksanakan tugasnya dengan baik seperti keterbatasan keterampilan dan pengetahuan. Namun fasilitas untuk kegiatan berupa tempat pelaksanaan dan barang inventaris yang akan digunakan sudah memadai. Untuk struktur birokrasi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai mengenai keprotokolan sudah baik. Dengan adanya regulasi keprotokolan tersebut memiliki tujuan untuk memberikan pedoman penyelenggaraan suatu acara agar berjalan tertib, rapi, lancar, dan teratur sesuai dengan ketentuan dan kebiasaan yang berlaku dengan selalu mengacu pada SOP yang dimiliki.

2. Kendala implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai adalah sebagai berikut:

a. Dengan kurangnya koordinasi dan komunikasi menjadi kendala dan hambatan yang ada. Sehingga seringkali terjadi miskomunikasi pada pelaksanaan

pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai dalam membawakan acara ataupun memandu acara. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat kekurangan pada koordinasi dan komunikasi di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai sehingga perlu untuk dievaluasi kembali agar lebih baik dalam pengaturannya. Dan agar lebih siap dalam penyelenggaraan acara, serta strategi komunikasi yang lebih baik pada saat acara.

b. Kemampuan pegawai untuk pelaksanaan keprotokolan kunjungan kerja Walikota berdasarkan uraian tugas, belum mempunyai pengetahuan yang memadai terkait dengan pelaksanaan keprotokolan, khususnya yang terkait dengan kunjungan kerja Walikota dan Wakil Walikota Binjai. Dengan adanya perbedaan pengalaman dan masa kerja, maka menimbulkan kendala terhadap kualitas kinerja yang ada. Bahwa cukup signifikan perbedaan kinerja khususnya dalam pelaksanaan pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai yang bersifat administratif maupun yang bersifat teknis. Maka sumber daya manusia menjadi kendala pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dalam pelaksanaan pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai dikarenakan masih belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara dan jumlah personil yang memenuhi kualifikasi masih terbatas.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan untuk keberhasilan dalam implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai adalah:

a. Peran protokol bukan hanya pembawa acara atau mempersilahkan tamu, melainkan dilatih mengenai teknik berkomunikasi yang baik dan benar, bagaimana menjadi pribadi yang efektif dan menguasai *personal grooming* namun juga cara bersikap. Peran lain dari sosok seorang protokoler tentunya tidak hanya menjadi koordinator untuk dirinya dalam menjalankan sebuah acara resmi, melainkan dengan semua pihak yang terkait. Maka Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai perlu meninjau kembali akan struktur organisasi khususnya pada Bagian Protokol agar mendapatkan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Sehingga komunikasi dan koordinasi dapat berjalan dengan baik dan efektif karena berada dalam satu lingkup.

b. Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dapat melakukan beberapa upaya-upaya, diantaranya adalah dengan pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) dengan mengacu pada Undang-Undang Keprotokolan yang ada. Semua personil protokol harus melalui Bimtek tersebut, agar mengetahui dan memahami tentang seluk beluk tugas protokol sehingga dapat menjalankan tugas fungsinya secara baik. Selain Bimtek tersebut, upaya lain yang dilakukan adalah dengan pemenuhan Sumber Daya Manusia (SDM) mengingat tugas ataupun kegiatan yang ada di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai terbilang sangat banyak, sehingga diperlukan jumlah SDM yang kompeten dan menguasai bidangnya. Hal ini dilakukan oleh Bagian Protokol, agar tugas yang dilaksanakan dapat sepenuhnya terlaksana dengan baik.

c. Agar kualitas kerja pegawai baik ASN maupun honorer di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai perlu

ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan (Diklat) keprotokolan. Yang ditujukan kepada pegawai pelaksana untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis. Sehingga dapat meningkatkan pemahaman aparatur mengenai tata cara mekanisme keprotokolan, yang disesuaikan berdasarkan rumpun pendidikan dan pelatihan teknis substantif Pemerintah Daerah berupa sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program yang terbentuk dari pengetahuan atau pengalaman. Jika pengetahuan atau pengalaman terhadap sesuatu itu buruk maka akan berakibat buruk tapi jika sebaliknya maka akan terjadi sikap simpati yang akan berakibat kepada dukungan positif.

d. Diharapkan Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai melakukan evaluasi dalam setiap kegiatan dan membentuk tim dari Bagian Protokol untuk memudahkan pelaksanaan dan penyelenggaraan acara di satu tempat ke tempat lainnya demi terlaksananya komunikasi dan koordinasi yang baik dalam setiap kegiatan keprotokolan di Pemerintah Kota Binjai. Serta membuat Peraturan Wali Kota yang tidak hanya mengacu kepada struktur organisasi, melainkan memperkuat regulasi dari Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Andra, Tersiana. 2018. *Metode Penelitian*. Penerbit: Yogyakarta.
- Anggoro, M. Linggar. 2005. *Teori Dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arni, Muhammad. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Asul, Wiyanto. 2004. *Terampil Membawa Acara*. Jakarta: Grasindo.
- Bogdan dan Taylor. 2012. *Prosedur Penelitian*. Dalam Moleong, Pendekatan Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagong Suyanto, Sutinah. 2010. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Drs. R. A. Supriyono, S.U. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Frazier, Moore. 2004. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gallup, 2016. *How Millennials Want To Work And Live: The Six Bis Changes Leader Have To Make*. Washington: Gallup Inc.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Husein, Umar. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Lexy, J. Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Malayu, Hasibuan. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mary, Parker Follet. 2005. *Manajemen*. Jakarta: Indeks.
- Miles, M. B, Huberman, A. M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. 2009. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, Zulkarnaen. 2006. *Manajemen Humas Di Lembaga Pendidikan*. Malang: UPT. Penerbitan Universitas Muhammadiyah.
- Samsudin, Wahab. 2004. *Panduan Protokol Dan Tata Tertib Majelis*. Jakarta: PTS Profesional.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Usman dan Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widoyoko, Eko Putro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winarno, Budi. 2005. *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.

**Internet:**

<https://docplayer.info/58703205-Bab-ii-deskriptif-profil-kota-binjai.html>



<https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/7566/140903001.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Skripsi. Implementasi E-Masyarakat Dalam Mewujudkan Responsivitas Pelayanan Publik Di Kota Binjai. Nindya Irma. 2018.

<http://repository.unmuha.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/1304/8.%20BAB%20II.pdf?sequence=9&isAllowed=y>.

<http://repositori.unsil.ac.id/770/3/3.%20BAB%20II.pdf> Jurnal. Implementasi Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok Di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Ricky Fernando, Aufarul Marom. 2015.

<http://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB%20III.pdf> Skripsi. Pelaksanaan Pelayanan Karyawan PT. Antar Lintas Sumatera Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam. Mhd. Paisal. 2015.

<http://digilib.uinsby.ac.id/11141/5/bab%203.pdf> Skripsi. Analisis Aplikasi Kurikulum Berdesain Lokal Pada Materi Pendidikan Agama Islam Di Keaksaraan Fungsional Kenikir Kecamatan Ngusikan Kabupaten Jombang. Devie Harizatun Nisa. 2013.

#### **Jurnal:**

Ni Made Widhi Sugianingsih, S.E. dan Narulita Syarweni, S.E, ME. Penerapan Keprotokolan Dalam Penyelenggaraan Berbagai Kegiatan/Acara Di Kantor Pemerintah Daerah Kota Depok (Acara Peringatan HUT Kota Depok Ke 10), Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta Kampus UI Depok 16425.

Jurnal Publik Vol. 11, No. 01:2017:33-43, Aam Pathuloh, Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Protokoler Kepala Daerah Terhadap Koordinasi Keprotokolan Dalam Mewujudkan Efektivitas Tugas-Tugas Protokoler Kepala Daerah, Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Garut.

Jurnal Jilid 12, No. 2, Maret 2014, hlm. 187-207, Abang Zainudin, Pelaksanaan Kegiatan Keprotokolan Oleh Sub Bagian Keprotokolan Dan Dokumentasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang.

*Journal of Media and Communication Science*, Siti Intan Ratna Dewi, Diah Karima Dewi, Marlia Marlia, Komunikasi Keprotokolan Dalam Pelaksanaan Upacara Wisuda di Universitas Padjadjaran.

Hernani. 2014. "Studi Penerapan Kegiatan Keprotokolan Provinsi Kalimantan Timur". eJournal 85-89. Samarinda.

Yosefrinaldi. 2013. "Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Dengan Variabel Intervening Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Studi Empiris Pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Se-Sumatera Barat)". Padang: Universitas Negeri Padang, Fakultas Ekonomi.

Alimbudiono, Ria Sandra & Fidelis Arastyo Andono. 2004. “Kesiapan Sumber Daya Manusia Sub Bagian Akuntansi Pemerintah Daerah “XYZ” dan Kaitannya Dengan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah Kepada Masyarakat: Renungan Bagi Akuntan Pendidik”. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Sektor Publik. Vol. 05 No. 02. Hal. 18-30.

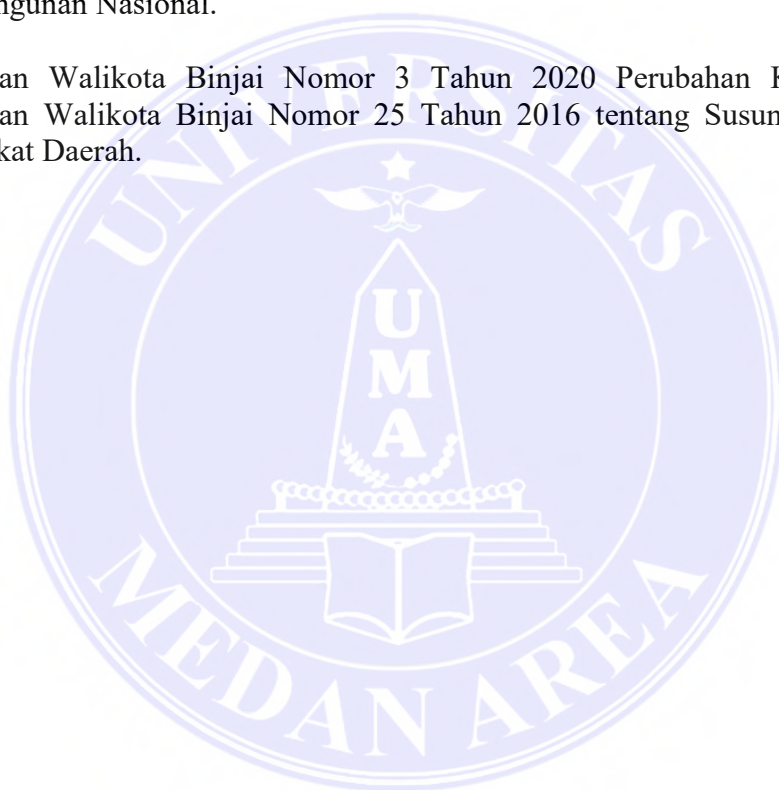
**Peraturan Perundang-undangan:**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.

Peraturan Walikota Binjai Nomor 3 Tahun 2020 Perubahan Keempat Atas Peraturan Walikota Binjai Nomor 25 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah.



## Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Kepala Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai (Wawancara Tanggal 11 Oktober 2021)



Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai (Wawancara Tanggal 18 Oktober 2021)



Wawancara dengan Staf Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai (Wawancara Tanggal 11 Oktober 2021)



Wawancara dengan Staf Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai (Wawancara Tanggal 11 Oktober 2021)



Wawancara dengan Staf Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai (Wawancara Tanggal 11 Oktober 2021)



## Lampiran 2 Surat Penelitian



### UNIVERSITAS MEDAN AREA PASCASARJANA

Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis – Ilmu Hukum – Psikologi  
Program Doktor : Ilmu Pertanian

Jl. Setia Budi No. 79 B Tj. Bejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112 Indonesia  
Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331

Nomor : 1084 /PPS-UMA/WDI/01/X/2021  
Lampiran : -  
Hal : Pengambilan Data dan Wawancara

4 Oktober 2021

Yth. **Kabag Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini :

Nama	Putra Rivanmeta
N.P.M	191801079
Program Studi	Ilmu Administrasi Publik
Judul Tesis	Implementasi Pelayanan Keprorokolan Bagi Walikota dan Wakil Walikota di Kota Binjai

Untuk melaksanakan pengambilan data di kantor bagian protokol dan komunikasi pimpinan sekretariat daerah kota binjai sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik dimaapkan terima kasih.

CC: File

Wakil Direktur  
Pascasarjana  
  
Dr. Isnaini, SH, M.Hum

### Lampiran 3 Surat Selesai Penelitian

