

**PERAN PROTOKOLER DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN
KINERJA KEPALA DAERAH KABUPATEN
PADANG LAWAS UTARA**

TESIS

OLEH

**LENNY TANTY DAULAY
NPM. 201801067**



**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 4/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)4/1/23

**PERAN PROTOKOLER DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN
KINERJA KEPALA DAERAH KABUPATEN
PADANG LAWAS UTARA**

TESIS

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



OLEH

**LENNY TANTY DAULAY
NPM. 201801067**

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

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

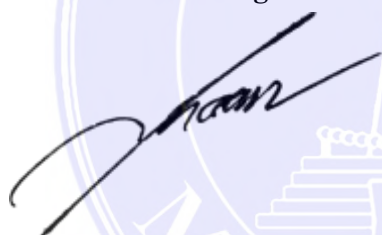
**Judul : PERAN PROTOKOLER DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN KINERJA
KEPALA DAERAH KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA**

Nama : LENNY TANTY DAULAY

NPM : 201801067

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Pembimbing II



Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada 27 Agustus 2022

Nama : LENNY TANTY DAULAY

NPM : 201801067



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Sekretaris : Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing I : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Pembimbing II : Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si

Penguji Tamu : Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/1/23

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)4/1/23

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,



LENNY TANTY DAULAY

**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 : LENNY TANTY DAULAY
NPM : 201801067
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-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PERAN PROTOKOLER DALAM MENUNJANG
KEBERHASILAN KINERJA KEPALA DAERAH KABUPATEN
PADANG LAWAS UTARA**

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



LENNY TANTY DAULAY

ABSTRAK

Peran Protokoler Dalam Menunjang Keberhasilan Kinerja Kepala Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara

Oleh
LENNY TANTY DAULAY

201801067

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Seringnya terjadi kesalahan petugas protokoler dalam menjalankan kegiatan, yang tentunya berpengaruh kepada citra pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara. kesalahan berupa tidak memperhatikannya peraturan mengenai tata tempat, tata penempatan benda-benda berharga, tata busana, tata warkat dan kurangnya koordinasi petugas protokoler dengan pihak-pihak yang terkait menandakan kurangnya pemahaman mengenai tata cara pelaksanaan keprotokolan itu sendiri. Penelitian ini menggunakan teori Bidle dan Thomas dengan melihat aspek, harapan, norma, bentuk perilaku, evaluasi dan tindakan dalam aspek Protokler. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih dalam tulisan ini karena mampu mengeksplorasi secara mendalam dan detail terhadap peran protokoler dalam menunjang keberhasilan kinerja kepala daerah Kabupaten Padang Lawas Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bagian Protokol dan Kabupaten Padanglawas Utara belum mampu memfasilitasi tindakan Bupati sesuai dengan harapan. Bidang protokoler mampu menjaga citra pemerintahan bupati dengan menempatkan bupati sesuai dengan posisinya pada acara-acara yang diadakan di lingkungan internal; Namun, terdapat kekurangan seperti koordinasi antara protokoler dan OPD pada acara-acara yang diadakan antara Organisasi Perangkat Daerah yang dihadiri oleh bupati. secara umum faktor pendukung dalam penerapan protokoler di sekretariat daerah Kabupaten Padanglawas Utara antara lain, Dukungan pimpinan, Inisiatif pimpinan, Kerjasama tim yang solid, Jaringan kultural. Kemudian faktor penghambat dalam penerapan protokoler di sekretariat daerah Kabupaten Padanglawas Utara antara lain, Kurang nya SDM di bagian prokopim, Kurang/Lambat nya Koordinasi dari pelaksana Kegiatan (OPD) dan Sering pelaksana kegiatan langsung koordinasi ke Kepala Daerah tanpa ada info ke bagian Prokopim (merasa dekat dengan pimpinan & merasa protokoler itu ribet) dan Kurang nya fasilitas pendukung untuk operasional seperti, computer dkk nya. peran protokoler dalam menunjang keberhasilan kinerja kepala daerah Kabupaten Padang Lawas Utara adalah kembali mengacu pada Perbup no. 53 A tahun 2019 tentang Kedudukan Organisasi, Tata kerja dan Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Daerah kabupaten Padang Lawas Utara dan koordinasi secara efektif dan efisien dengan stakeholder yang berhubungan dengan protokoler.

Kata Kunci : Protokoler, Citra Bupati, perbaikan kinerja

ABSTRACT

The Role of Protocol in Supporting the Successful Performance of the Regional Head of North Padang Lawas Regency

By
LENNY TANTY DAULAY

201801067

This study aims to analyze the frequent errors of protocol officers in carrying out activities, which of course affect the image of the North Padang Lawas Regency government. errors in the form of not paying attention to the regulations regarding the layout, the placement of valuable objects, the dress code, the script and the lack of coordination of the protocol officers with the parties concerned indicate a lack of understanding of the procedures for implementing the protocol itself. This study uses Bidle and Thomas theory by looking at aspects, expectations, norms, forms of behavior, evaluations and actions in aspects of protocol. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. This approach was chosen in this paper because it is able to explore in depth and detail the role of protocol in supporting the successful performance of the regional head of North Padang Lawas Regency. The results of this study indicate that the Protocol section and North Padanglawas Regency have not been able to facilitate the Regent's actions as expected. The field of protocol is able to maintain the image of the regent's government by placing the regent in accordance with his position at events held in the internal environment; However, there are shortcomings such as coordination between protocol and OPD at events held between Regional Apparatus Organizations attended by the regent. In general, the supporting factors in the implementation of protocol at the regional secretariat of the North Padanglawas Regency are, among others, leadership support, leadership initiatives, solid teamwork, cultural networks. Then the inhibiting factors in the implementation of protocol at the regional secretariat of North Padanglawas Regency, among others, the lack of human resources in the Prokopim section, Lack / Slow Coordination of the Executor of Activities (OPD) and Often implementing activities directly coordinate to the Regional Head without any information to the Prokopim section (feeling close to the leadership & feel that protocol is complicated) and lack of supporting facilities for operations such as computers and others. the role of protocol in supporting the successful performance of the regional head of North Padang Lawas Regency is again referring to Perbup no. 53 A of 2019 concerning Organizational Position, Work Procedures and Main Duties and Functions of the Regional Apparatus of North Padang Lawas Regency and effective and efficient coordination with stakeholders related to protocol.

Keywords : **Protocol, Regent Image, Performance Improvement**

KATA PENGANTAR

Terima kasih saya ucapkan atas kesempatan yang diberikan kepada saya, Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hidayahnya kepada kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik pada program Pascasarjana Universitas Medan Area, Sumatera Utara.

Tesis ini berjudul **“Peran Protokoler Dalam Menunjang Keberhasilan Kinerja Kepala Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara.**

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dilihat dari gaya bahasa maupun kedalaman materinya. Hal ini dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas serta kurangnya literatur yang berhubungan dengan pembahasan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai suatu upaya dalam penyempurnaan tesis ini.

Dalam penulisan ini, penulis banyak menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang kesemuanya itu tidak ternilai harganya. Oleh karenanya dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Yang terhormat, **Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc** sebagai Rektor Universitas Medan Area
2. Yang terhormat, ibu **Prof.Dr.Ir.Retna Astuti K,MS** sebagai Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Yang terhormat, Bapak **Dr. Budi Hartono. M.Si** sebagai Ka. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
4. Yang terhormat, Bapak **Dr. Isnaini, SH, M.Hum**, sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran.
5. Yang terhormat, Bapak sebagai **Dr. Nina Siti. S Siregar M.Si** sebagai pembimbing II, yang penuh kesabaran dan pengertian telah memberikan dorongan, pengarahan dan bimbingannya sehingga selesainya tesis ini.

6. Ucapan terima kasih kepada Bagian Umum dan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Padanglawas Utara yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan yang penulis ajukan.
7. Ucapan terima kasih kepada Orang tua yang telah memberikan support moril
8. Uccapan terima kasih kepada suami Riswandi Nasution yang memberi seluruh dukungan kepada penulis untuk menyelsaikan studi
9. Ucapan terima kasih kepada seluruh keluarga yang telah mendukung penulis selama ini.
10. Ucapan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2019 Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Publik UMA.
11. Ucapan terima kasih kepada para staf Pengajar dan staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Atas semua ini, kembali penulis menyampaikan doa kepada Tuhan YME. Semoga tulisan ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan penelitian lanjutan. Akhirnya dengan mengharapkan berkah dari YME, semoga kita memperoleh lindungan-Nya.

Medan, Agustus 2022

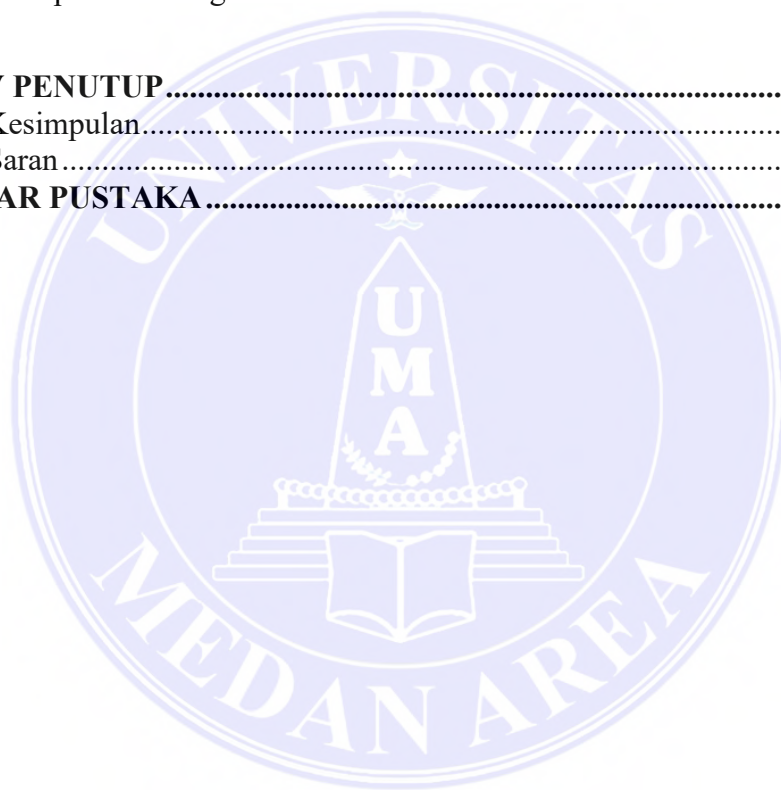


LENNY TANTY DAULAY

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan masalah.....	7
1.3. Tujuan penelitian.....	8
1.4. Manfaat penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Protokoler	10
2.1.1. Definisi Protokoler.....	10
2.1.2. Dasar Hukum Keprotokolan	12
2.1.3. Tujuan dan Ruang Lingkup Protokolan.....	14
2.2. Kepala Daerah	17
2.2.1. Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.....	20
2.2.2. Keberhasilan Pemerintahan Daerah.....	23
2.3. Peran Protokoler Dalam Menunjang Keberhasilan Kepala Daerah	24
2.4. Penelitian Terdahulu.....	30
2.5. Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.2. Bentuk Penelitian.....	40
3.3. Definisi Konsep	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data	43
3.5. Informan Penelitian	45
3.6. Operasional Teori	46
3.7. Teknik Analisis Data	47
3.8. Validitas Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1. Gambaran Singkat Kabupaten Padanglawas Utara	51
4.2. Struktur Organisasi Sekretariat Daerah dan Posisi Protokoler dalam Pemerintahan Kabupaten Padang Lawa Utara	58

4.3. Penerapan Protokoler Di Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara.....	66
4.1.1. Harapan.....	70
4.1.2. Norma	73
4.1.3 Bentuk Perilaku.....	76
4.1.4 Evaluasi dan Tindakan Hukuman	78
4.4. Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Protokoler Di Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara	81
4.4.1. Kurangnya kepatuhan pegawai terhadap disiplin kerja	83
4.4.2. Koordinasi yang sulit	83
4.4.3. Sistem evaluasi kurang baik.....	84
4.4.4. Sangsi yang kurang tegas.....	85
4.5. Peran Protokoler Dalam Menunjang Keberhasilan Kinerja Kepala Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara.....	85
BAB V PENUTUP.....	92
5.1. Kesimpulan.....	92
5.2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Lembaga, institusi, atau organisasi adalah sebuah sistem. Prinsip utama dari suatu sistem adalah memiliki komponen atau unsur dan terdapat hubungan antarunsur tersebut. Untuk itu, diperlukan aturan agar hubungan antarunsur tersebut menjadi harmonis ketika seluruh unsur dipertemukan dalam satu kesempatan atau situasi tertentu. 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.

Bentuk atau perwujudan pemberian penghormatan dan perlakuan terhadap seseorang yang berkedudukan sebagai Pejabat Negara, Pejabat Pemerintah, dan Tokoh Masyarakat diterapkan pada suatu kegiatan acara oleh penyelenggara keprotokolan dengan aturan protokol yang ada, baik oleh institusi maupun organisasi yang meliputi pengaturan penyambutan, urutan tempat, susunan acara, penggunaan pakaian serta pemberian perlindungan, ketertiban, keamanan, dan penyediaan sarana yang diperlukan (Meiliana, 2010:1).

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. (Widhi, 2009:34).

Dalam konteks kenegaraan, protokol dapat diartikan sebagai normanorma yang mengatur terciptanya suatu hubungan baik di dalam bangsa dan negara maupun dalam berhubungan dengan bangsa dan negara lain. Definisi protokol menurut Encyclopedia Britanica (dalam Permana, 2019) juga memberikan pengertian terhadap aspek kenegaraan atau pemerintahan, yaitu :

“Protocol is a body of ceremonial rules to be observed in all witten or personal official intercourse between the Heads of different States or their Ministers. It lays down the styles and titles of states, their Heads and Public Ministers and indicates the forms and customary courtesies to be observed in all international acts”. (Protokol adalah serangkaian aturan-aturan keupacaraan dalam segala kegiatan resmi yang diatur secara tertulis maupun dipraktekkan, yang meliputi bentuk-bentuk penghormatan terhadap Negara, Kepala Negara atau menteri yang lazim dijumpai dalam seluruh kegiatan antar bangsa).

Untuk tujuan strategis, peraturan keprotokolan disusun agar wibawa seorang pemimpin, suatu organisasi, atau negara tetap terjaga. Dengan adanya keprotokolan yang terselenggara sesuai aturan, citra pemimpin, organisasi, atau negara tersebut akan tetap baik di mata yang lain. Aturan-aturan keprotokolan itu sendiri pada dasarnya merupakan rangkaian aturan yang dibuat dan disepakati dengan tujuan menertibkan setiap peristiwa/acara yang melibatkan satu atau lebih pihak agar berjalan lancar, tertib dan sesuai tata cara. Pada tingkat Nasional (domestik), selama ini berbagai pola hubungan dalam berbagai acara dan peristiwa resmi diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 tahun 2010 tentang Keprotokolan. Keprotokolan pada tingkatan Internasional, Nasional ataupun lokal

mengacu pada prinsip kelancaran, ketertiban, dan tata cara di dalam pelaksanaan berbagai kegiatan yang bersifat resmi yang pelakunya bisa berasal dari elemen masyarakat yang luas, resmi maupun tidak resmi (Permana, 2019:45).

Pada dasarnya keprotokolan terfokus pada penghormatan dan penghargaan, baik kepada perorangan, lembaga, ataupun simbol-simbol yang melekat pada perorangan dan lembaga tersebut. Dengan penerapan keprotokolan yang benar, diharapkan bahwa tidak akan terjadi kesalahpahaman atau kesalahpengertian yang dapat mengarah pada situasi-situasi yang kurang bersahabat, ketersinggungan dan ketidakterimaan pihak-pihak yang terlibat, yang justru akan sangat berlawanan dengan cita-cita awal yaitu meningkatkan hubungan baik dan kerjasama (Basheer, 2016:14).

Tugas protokoler; menentukan keberhasilan atas kegiatan yang akan dilaksanakan oleh organisasi ataupun institusi. Disamping itu, protokol juga merupakan bagian yang melekat dari aktivitas pemerintahan dan mewarnai budaya kerja, terutama bagi petugas protokol yang sangat dekat perannya di dalam mendukung kelancaran tugas yang dilakukan kepemimpinan, baik di tingkat lokal maupun nasional. Diperlukan adanya keberadaan protokol di dalam lembaga pemerintah/ perusahaan adalah karena protokol ikut menentukan tercipta suasana yang bisa berpengaruh atas keberhasilan acara dibuat oleh perusahaan tersebut. Selain itu, dapat menciptakan tata pergaulan yang mendekatkan satu sama lain dan bisa diterima semua pihak, terciptanya upacara yang khidmat, megah, dan agung, serta terciptanya ketertiban dan rasa aman dalam menjalankan tugas (I Gde, 2020:4).

Pada Era ini Protokol dianggap sebagai suatu kebutuhan yang mesti ada dalam sebuah lembaga maupun organisasi guna membangun hubungan dengan masyarakat dan para pemangku kepentingan (Stakeholder). Protokoler berada pada posisi yang sangat sentral dalam sebuah organisasi maupun perusahaan. Protokoler memegang peranan penting dalam menumbuhkan ikatan emosional yang baik antara atasan dengan bawahan, protokoler juga berperan dalam usahanya untuk menanamkan saling kepercayaan dan loyalitas antara organisasi dengan publiknya. Oleh karena itu, seorang yang berada pada sistem protokoler perlu mengetahui tugas, tantangan, dan kendala yang dihadapi saat menjalani profesi tersebut.

Seringkali masyarakat belum memahami seperti apa aktivitas keprotokolan yang sebenarnya. Yang terbekam dalam pikiran mereka adalah keprotokolan dianggap hanya sebatas pengamanan atau pengawalan terhadap orang-orang penting misalnya Presiden, Bupati, Pejabat Daerah, Tokoh Masyarakat, dan lainnya. Meski hal tersebut termasuk di dalam aktivitas yang dilakukan oleh bagian protokol, namun perlu diketahui bahwa yang dilakukan oleh bagian protokoler tidak hanya sebatas itu saja.

Di Instansi pemerintah daerah kita dapat lihat bahwa kegiatan protokoler yang menjalankan kegiatan protokol terpaut dengan kegiatan event di internal di eksternal dibidang organisasi ataupun social, untuk di beberapa kantor pusat divisi protocol sudah banyak yang bersifat independent (berdiri sendiri / tidak digabung dengan divisi lain seperti Protokoler atau Hukum). Misalnya dalam tata negara, penyambutan Kepala dan staff dinas yang berkunjung atau melakukan mutasi

kerja. Penyambutan kerja dalam tata negara ini sendiri terdiri dari berbagai macam tingkatan berdasarkan *background* dan tingkatan jabatan. Kegiatan seperti ini misalnya, Sertijab Jendral di Sumatera selatan dilakukan dengan upacara yang disaksikan oleh pejabat daerah setempat dari berbagai instansi. Saat upacara ini terjadi, tamu undangan yang datang dari berbagai instansi ini harus diberikan layanan yang baik agar terjalin hubungan yang baik antara pejabat baru terkait dengan pejabat daerah setempat. Disinilah Protokoler bekerja menyiapkan acara, dan seluruh komponen keberlangsungan acara ini. Tentunya penyambutan dan pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu undangan dalam acara sertijab ini akan berbeda-beda sesuai dengan porsinya masing-masing undangan. Oleh karena itu dibutuhkan protokol sebagai pengatur jalannya upacara sertijab ini. Perlu diingat yang perlu dicapai adalah kepuasan dari tamu undangan untuk mencapai hubungan yang harmonis, dan citra positif dari semua publik yang datang.

Ada kolerasi yang tinggi antara pembentukan citra instansi dengan kegiatan protokol. Tata cara, pengaturan dan pelayanan yang baik dari organisasi akan membentuk asumsi, pikiran dan cerminan baik terhadap bagaimana instansi tersebut bekerja yang akan menghasilkan citra dan reputasi positif dari publik eksternal. Salah satu kegiatan protokol di instansi pemerintah adalah menjalankan fungsi *serve* yang baik, bagaimana kita organisasi melayani dan memberikan pelayanan terbaik bagi rekan kerja organisasi agar mendapat pandangan positif yang membentuk citra positif. Mengapa protokol di instansi pemerintah harus melayani atau menjadi pelayanan bagi masyarakat? Karena jelas, pada hakikatnya pemerintah bukanlah penguasa di negeri ini, pemerintah adalah pelayanan publik,

kekuasaan sesungguhnya ada ditangan rakyat dan bangsa itu sendiri. Disinilah sisi komunikasi, informasi dan relasi yang menjadi tanggung jawab utama pelaku profesi keprotokolan. Sehingga dapat dikatakan bahwa gagalnya kegiatan protokol berdampak langsung pada kegagalan instansi dalam menjaga hubungan baik dan membentuk citra positif

Ada berbagai aktivitas lain yang dilakukan oleh bagian protokoler. Termasuk melakukan persiapan ketika ada acara resmi misalnya kunjungan Presiden ke beberapa Kabupaten atau daerah di Indonesia hingga kunjungan kenegaraan, menjaga kenyamanan dan keamanan pejabat pusat atau daerah, dan acara lain yang berhubungan dengan kegiatan pemerintahan. Selain itu, ada dua aspek penting dalam keprotokolan. Kedua aspek tersebut adalah segi keupacaraan dan segi kunjungan. Keprotokolan, merupakan bagian dari Protokoler yang sangat penting. Tak terkecuali keprotokolan yang ada pada pemerintahan. Baik itu pemerintah pusat atau pemerintah daerah seperti di Kabupaten Padang Lawas Utara.

Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara merupakan salah satu Instansi yang melaksanakan tugas umum pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara, penyiapan bahan koordinasi, pelayanan kepala / wakil Kepala Daerah dan kunjungan tamu-tamu daerah. Sebagai salah satu instansi pemerintahan bagian Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara mengutamakan pencegahan (prevention) terhadap hal-hal yang dapat menghambat pencapaian tujuan dan program-program pemerintah dari pada melakukan penindakan yang bersifat represif. Strategi Bagian Protokol Sekretariat

Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara dalam pencapaian visi dan misi yang ditetapkan meliputi, peningkatan reputasi pemerintah dan peningkatan kapabilitas. Sejalan dengan uraian diatas.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan, penerapan protokoler di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara belum berjalan maksimal. Hal ini terlihat dari koordinasi yang masih berjalan lambat.

Selain itu Seringnya terjadi kesalahan petugas protokoler dalam menjalankan kegiatan, yang tentunya berpengaruh kepada citra pemerintah Kabupaten Padang Lawas Utara. kesalahan berupa tidak memperhatikannya peraturan mengenai tata tempat, tata penempatan benda-benda berharga, tata busana, tata warkat dan kurangnya koordinasi petugas protokoler dengan pihak-pihak yang terkait menandakan kurangnya pemahaman mengenai tata cara pelaksanaan keprotokolan itu sendiri, padahal pegawai sub bagian umum dan kepegawaian sudah pernah mengikuti pelatihan tentang keprotokolan. Berdasarkan dari pengamatan tersebut peneliti tertarik untuk melihat lebih dalam terkait peran protokoler dalam menunjang keberhasilan kinerja kepala daerah Kabupaten Padang Lawas Utara.

1.2. Rumusan masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan protokoler di Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat penerapan protokoler di Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara ?
3. Bagaimana peran protokoler dalam menunjang keberhasilan kinerja kepala daerah Kabupaten Padang Lawas Utara ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis penerapan protokoler di Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara.
2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat penerapan protokoler di Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara.
3. Untuk menganalisis peran protokoler dalam menunjang keberhasilan kinerja kepala daerah Kabupaten Padang Lawas Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua manfaat. Manfaat tersebut antara lain manfaat yang bersifat akademis dan manfaat yang bersifat praktis. Berikut penjelasan terkait kedua manfaat dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi maupun khasanah dalam melihat pelayanan publik khususnya di penerapan protokoler Kabupaten Padang Lawas Utara. selain itu penelitian ini juga diharapkan memberikan

hasil yang berbeda ketika dikaitkan dengan teori, dan semakin memperkaya pemahaman dari sisi akademis.

2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi jawaban bagaimana pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara. Setiap faktor penghambat dan kekurangan akan menjadi bahan evaluasi terhadap kebijakan, sedangkan setiap faktor pendukung dan keuntungan akan menjadi instrumen yang diperkuat untuk pelayanan yang lebih prima.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Protokoler

2.1.1. Definisi Protokoler

Dari berbagai literatur, disebutkan bahwa istilah “Protokol” pada awalnya dibawa ke Indonesia oleh bangsa Belanda dan Inggris pada saat mereka menduduki wilayah Hindia Belanda, yang mengambilnya dari Bahasa Perancis *Protocole*. Bahasa Perancis mengambilnya dari Bahasa Latin *Protokollum*, yang aslinya berasal dari Bahasa Yunani, yaitu dari kata-kata *protos* dan *kolla*. *Protos* berarti “yang pertama” dan *kolla* berarti “lem” atau “perekat”. Mula-mula perkataan ini digunakan bagi lembaran pertama dari suatu gulungan papyrus atau kertas tebal yang ditempelkan atau dilekatkan. Kemudian perkataan protokol digunakan untuk semua catatan dokumen negara yang bersifat nasional dan internasional. Dokumen tersebut memuat himpunan persetujuan antar negara kota (*city states*) dan kemudian antar bangsa. Dengan demikian perkataan *protokollum* yang mulanya digunakan untuk istilah gulungan-gulungan dokumen baru, kemudian digunakan bagi isi dari persetujuan-persetujuan itu sendiri (misalnya persetujuan utama yang dewasa ini sudah berbentuk: *convention*, *treaties*, *charter*, *statue*, *declaration*, dan lain sebagainya (Kalshoven, 2001:83).

Menurut Kansil (2002), dalam tulisannya menjelaskan makna istilah protokol dalam tiga pengertian, yaitu:

1. Aturan-aturan di dalam etika diplomatik dan praktik-praktik lainnya yang bersifat seremonial, termasuk formalitas-formalitas diplomatic;

2. Suatu persetujuan pendahuluan yang ditandatangani oleh wakil dari dua negara atau lebih mengenai kesepakatan yang dicapai dari pembicaraan;
3. Bagian dari perjanjian atau instrument hukum internasional lainnya yang dibuat oleh negara-negara (contoh Protokol Tambahan – Additional Protokol; Protokol Pilihan – Optional Protocols).

Dari berbagai pengertian tersebut di atas, tampak bahwa inti dari pengertian keprotokolan adalah pengaturan yang berisi norma-norma atau aturan-aturan atau kebiasaan-kebiasaan mengenai tata kerja agar suatu tujuan yang telah disepakati dapat dicapai. Dengan kata lain protokol dapat diartikan sebagai tata cara untuk menyelenggarakan suatu acara agar berjalan tertib, khidmat, rapi, lancar dan teratur serta memperhatikan ketentuan dan kebiasaan yang berlaku, baik secara nasional maupun internasional. Dengan meningkatnya hubungan antar bangsa, lambat-laun orang mulai mencari suatu tatanan yang dapat mendekatkan suatu bangsa dengan bangsa lainnya dan dapat diterima secara merata oleh semua pihak. Keberadaan protokoler sendiri diperlukan oleh karena adanya kebutuhan di dalam kehidupan masyarakat, demikian juga halnya dalam hubungan antarnegara dan antarbangsa, diperlukan peraturan yang berlandaskan pada kesopanan dan kesantunan yang berdasarkan atas pengertian yang fundamental mengenai give and take.

Dalam Rapat Kerja Nasional (Rakernas) Protokol tanggal 7-9 Maret 2004 di Jakarta telah disepakati suatu pengertian keprotokolan yakni “Norma-norma atau aturan-aturan atau kebiasaan yang dianut atau diyakini dalam kehidupan bernegara, berbangsa, pemerintah dan masyarakat.” Untuk keprotokolan di

Indonesia sendiri dahulu di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1987, namun karena sudah tidak sesuai dengan perkembangan sistem ketatanegaraan masa kini sehingga pada tahun 2010 mengalami pergantian menjadi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 mengenai keprotokolan (Nugraha, 2013:245).

Dalam Undang-undang tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Keprotokolan adalah:

“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” (Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan)

Dari beberapa pengertian tersebut diatas, tampak bahwa materi yang terkandung didalam pengaturan protokol adalah Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan. Ketiga aspek tersebut merupakan inti dari segala kegiatan/acara kenegara resmi. Selain ketiga aspek tersebut, untuk dapat melaksanakan pengaturan protokol diperlukan berbagai pengetahuan teknis mengenai materi-materi yang berkaitan dengan sumber-sumber aturan protokol.

2.1.2. Dasar Hukum Keprotokolan

Sumber-sumber protokol adalah norma-norma internasional dan nasional yang menjadi rujukan dalam menentukan pengetuaran keprotokolan, Adapun halhal yang mendasari pengaturan keprotokolan pada tingkat nasional maupun dalam hubungan antar bangsa, antara lain:

a. Persetujuan/Konvensi Internasional yang mengatur tentang keprotokolan dalam kaitan hubungan antar bangsa:

1. Konvensi Wina 1815 (mengatur Dinas Diplomatik);
2. Konvensi Aix-la Chapelle 1818 (mengatur Dinas Diplomatik);
3. Konvensi Wina Tahun 1961 tentang Hubungan Diplomatik;
4. Konvensi Wina Tahun 1963 tentang Hubungan Konsuler;
5. Protocol Guidelines dari Organisasi Internasional.

b. Berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur keprotokolan di Indonesia, antara lain:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang telah diamandemen;
2. Ketetapan MPR Republik Indonesia Nomor III/MPR Tahun 1978 tentang Kedudukan dan Hubungan Tata Kerja Lembaga Tertinggi Negara dengan/atau antar Lembaga-Lembaga Negara;
3. Keputusan MPR Republik Indonesia Nomor 8/MPR Tahun 2004 tentang Kode Etik Anggota Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia;
4. Keputusan MPR Republik Indonesia Nomor 13/MPR Tahun 2004 tentang Perubahan Peraturan Tata Tertib Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1982 tentang Ratifikasi Konvensi Wina Tahun 1961 tentang Hubungan Diplomatik dan Tahun 1963 tentang Hubungan Konsuler;

6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri;
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2000 tentang Perjanjian Internasional;
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
9. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005;
10. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2004 tentang TNI;
11. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan;
12. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan;
13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan.

2.1.3. Tujuan dan Ruang Lingkup Protokol

Tujuan dari pengaturan keprotokoleran itu sendiri antara lain (UU Nomor 9 Tahun 2010, Pasal 2):

- a. 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;

- 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; dan
- c. Menciptakan hubungan baik dalam tata pergaulan antarbangsa

Ruang Lingkup Keprotokolan yang meliputi:

- a. Tata Tempat;

Tata tempat seringkali disebut „preseance“ dalam bahasa Perancis, atau „order of precedence“ dalam bahasa Inggris. Dalam Bahasa Indonesia orang lebih mengenalnya dengan istilah „tata urutan“. Berdasarkan pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan dan pasal 1 ayat 7 Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 1990 tentang Ketentuan Keprotokolan mengenai Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan, maka Tata Tempat adalah pengaturan tempat bagi Pejabat Negara, Pejabat Pemerintahan, Perwakilan Negara Asing dan/atau Organisasi Internasional, serta Tokoh Masyarakat Tertentu dalam Acara Kenegaraan atau Acara Resmi(UU Nomor 9 Tahun 2010, Pasal 4). Tata tempat pada hakekatnya mengatur penempatan orang yang berhak didahulukan, dan/atau orang yang mendapat hak menerima prioritas dalam urutan tempat. Orang yang mendapatkan tempat untuk didahulukan adalah seseorang karena jabatan, pangkat dan derajatnya di dalam pemerintahan atau masyarakat yang hadir dalam acara kenegaraan dan acara resmi.

b. Tata Upacara

Untuk melaksanakan suatu upacara diperlukan aturan agar seluruh rangkaian kegiatan dapat berjalan secara tertib dan khidmat. Dalam kaitan itu, yang dimaksud dengan Tata Upacara adalah aturan untuk melaksanakan upacara dalam acara kenegaraan atau acara resmi (UU Nomor 9 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 5). Acara Kenegaraan (UU Nomor 9 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 2) adalah acara yang diatur dan dilaksanakan oleh panitia negara secara terpusat, diahdiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden, serta Pejabat Negara dan undangan lain. Acara Kenegaraan adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh negara; dilaksanakan oleh Panitia Negara yang diketuai oleh Menteri yang membidangi urusan kesekretariatan negara; dan dilaksanakan secara penuh berdasarkan peraturan Tata Tempat, Tata Upacara dan Tata Penghormatan. Sedangkan, yang disebut dengan Acara Resmi (UU Nomor 9 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 3) adalah acara yang diatur dan dilaksanakan oleh pemerintah atau Lembaga negara dalam melaksanakan tugas fungsi tertentu dan dihidiri oleh Pejabat Negara dan/atau Pejabat Pemerintahan serta undangan lain.

c. Tata Penghormatan

Sesuai dengan Pasal 31 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan dan Pasal 24 Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 1990 tentang Ketentuan Keprotokolan Mengenai Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan, telah diatur bahwa kepada Pejabat Negara, Pejabat Pemerintahan, Perwakilan Negara Asing dan/atau

Organisasi Internasional, serta Tokoh Masyarakat tertentu, dalam Acara Kenegaraan atau Acara Resmi mendapat penghormatan. Penghormatan dimaksud dilengkapi Lambang-Lambang Kehormatan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), meliputi: a. Penghormatan dengan bendera negara; b. Penghormatan dengan lagu kebangsaan; dan/atau c. Bentuk penghormatan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

2.2. Kepala Daerah

Pemerintah Daerah sebagai salah satu subsistem dari sistem Pemerintah Indonesia adalah unsur utama dalam penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah. Oleh karena itu, tujuannya sama dengan Pemerintah Pusat, yaitu mewujudkan cita-cita nasional sebagaimana dirumuskan dalam Pembukaan UUD 1945. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, jika dilihat dari aspek-aspek manajemennya terdapat pembagian wewenang tugas dan tanggung jawab antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Akan tetapi, tanggung jawab terakhir tetap berada di tangan Pemerintah Pusat.

Secara historis, pemerintahan lokal atau daerah yang ada saat ini berasal dari perkembangan praktik pemerintahan di Eropa pada abad ke 11 dan 12. Pada saat itu muncul satuan-satuan wilayah di tingkat dasar yang secara alamiyah membentuk suatu lembaga pemerintahan. Pada awalnya satuan-satuan wilayah tersebut merupakan suatu komunitas swakelola di sekelompok penduduk. Satuan-satuan wilayah tersebut diberi nama *municipal* (kota), *county* (kabupaten), *commune/gemente* (desa) (ICCE, 2005:150)

Konsep *Local Government* sebenarnya berasal dari Barat. Oleh karena itu, pendekatan padanya mesti menggunakan perspektif orang Barat dalam memahami istilah tersebut. Bhenyamin Hoessein menjelaskan bahwa *Local Government* dapat mengandung tiga arti. *Pertama*, berarti pemerintahan lokal. *Kedua*, pemerintahan lokal yang dilakukan oleh pemerintahan lokal. *Ketiga* berarti, daerah otonom. *Local Government* dalam arti yang pertama menunjuk pada lembaga atau organnya. Maksudnya *Local Government* adalah organ/badan/organisasi pemerintah di tingkat daerah atau wadah yang menyelenggarakan kegiatan pemerintahan di daerah. Dalam arti ini istilah, *Local Government* sering dipertukarkan dengan istilah *local authority*. Baik *Local Government* maupun *local authority*, keduanya menunjuk pada *council* dan *major* (legislator dan eksekutif) yang rekrutmen pejabatnya atas dasar pemilihan. Dalam konteks Indonesia *Local Government* merujuk pada kepala daerah dan DPRD yang masing-masing pengisiannya dilakukan dengan cara dipilih bukan ditunjuk (Nurcholis, 2007:23).

Government, yaitu mempunyai kewenangan mengatur (*rules making:regeling*) dan mengurus (*rules application:bestuur*) kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri. Dalam istilah administrasi publik masing-masing wewenang tersebut lazim disebut wewenang membentuk kebijakan (*policy making*) dan wewenang melaksanakan kebijakan (*policy executing*) mengatur merupakan perbuatan menciptakan norma hukum yang berlaku umum. Dalam konteks otonomi daerah, norma hukum tertuang dalam peraturan daerah dan keputusan kepala daerah yang bersifat pengaturan.

Sedangkan mengurus merupakan perbuatan menerapkan norma hukum yang berlaku umum pada situasi konkrit dan individual (*beschikking*) atau perbuatan material berupa pelayanan dan pembangunan obyek tertentu (Nurcholis, 2007:25).

Kepala daerah adalah seorang yang diberikan amanah atau tugas oleh seorang pemerintah pusat untuk menjalankan suatu pemerintahan di daerah. Berikut adalah contoh sebutan kepala daerah:

- a. Kepala daerah wilayah provinsi disebut gubernur.
- b. Kepala daerah wilayah kabupaten disebut bupati.
- c. Kepala daerah wilayah kota disebut wali kota.

Masa jabatan kepala daerah adalah selama 5 tahun terhitung sejak pelantikan dan sesudahnya dapat dipilih kembali dalam jabatannya dalam jabatan yang sama hanya untuk 1 kali masa jabatan. Kepala daerah sebelum memangku jabatannya akan terlebih dahulu dilantik dengan mengucapkan sumpah atau janji yang dipandu oleh pejabat yang melantik.

Undang-undang No.28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, telah menetapkan beberapa asas penyelenggaraan negara yang bersih tersebut. Asas umum penyelenggaraan negara berdasarkan Undang-Undang No.28 Tahun 1999, meliputi asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, dan asas akuntabilitas. Asas kepastian hukum, adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundangundangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara (Siswanto, 2012:34).

Penyelenggaraan pemerintahan didasarkan atas asas musyawarah kekeluargaan sebagai pedoman yang berakibat saling bantu membantu, saling menghormati dan saling memberikan perlindungan dalam melaksanakan kehidupan bernegara, berbangsa dan bermasyarakat. Kedaulatan rakyat mempedomani bahwa kekuasaan tertinggi berada pada rakyat yang tidak diganggu gugat oleh siapapun. Kedaulatan rakyat merupakan pencerminan dari prinsip-prinsip demokrasi dalam perwujudan kebebasan berpendapat, berbicara dan berpartisipasi dalam pemerintahan dan sebagainya. Demokrasi agar tidak menimbulkan sikap arogan, anarkhis dan penyalahgunaan wewenang diperlukan ketentuan peraturan perundang-undangan dan hukum dalam pelaksanaannya.

2.2.1. Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Berdasarkan Pasal 57 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan pemerintahan daerah propinsi dan kabupaten/kota terdiri atas kepala daerah dan DPRD dibantu oleh perangkat daerah. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya penyelenggaraan pemerintahan berpedoman pada asas-asas penyelenggaraan pemerintahan daerah yang diatur pada Pasal 58 Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, yang terdiri atas :

1. Kepastian hukum
2. Tertib penyelenggara Negara
3. Kepentingan umum
4. Keterbukaan
5. Proporsionalitas

6. Profesionalitas
7. Akuntabilitas
8. Efisiensi
9. Efektivitas
10. Keadilan.

Berdasarkan penjelasan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dijelaskan bahwa asas umum penyelenggaraan negara dalam ketentuan ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN), ditambah asas efisiensi dan efektivitas sebagai berikut :

1. Asas kepastian hukum, adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.
2. Asas tertib penyelenggaraan negara, adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara negara.
3. Asas kepentingan umum, adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.
4. Asas keterbukaan, adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

5. Asas proporsional, adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.
6. Asas profesionalitas, adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
7. Asas akuntabilitas, adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Prinsip desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah setelah reformasi merupakan persoalan yang sangat penting untuk menciptakan pemerintahan daerah yang efisien, efektif dan bertanggungjawab dalam kerangka demokrasi yang berlandaskan nilai-nilai hukum yang kerkeadilan. Penyelenggaraan pemerintahan daerah diberikan kebebasan wewenang dalam mengatur dan mengurus untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam koridor Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kebebasan tindakan pemerintahan daerah bukan kebebasan tanpa dibatasi dengan ketentuan perundang-undangan, tetapi kebebasan dalam menjalankan tindakan pemerintah dalam membuat suatu kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

2.2.2. Keberhasilan Pemerintahan Daerah

Efektivitas kepemimpinan kepala daerah merupakan ukuran keberhasilan pencapaian suatu tujuan atau apa yang dicapai dibandingkan dengan kesenjangannya tidak terlalu jauh. Dengan demikian, kepemimpinan yang efektif adalah sistem kepemimpinan yang dilakukan oleh seorang pemimpin yang dapat menggerakkan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Oleh karena itu, pemimpin yang efektif harus memiliki kemampuan yang antara lain menyangkut kompetensi teknis dan profesional, efektivitas kepemimpinan dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang merupakan pola perilaku yang relatif tetap yang memberi karakteristik pada seorang pemimpin serta sifat-sifat dan karakteristik personal (Wanasentana, 2000: 20).

Salah satu kewajiban kepala daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan adalah pengambilan keputusan. Berdasarkan uraian di atas agar kepala daerah dalam pengambilan keputusan berkualitas maka kompetensi teknis dan profesionalisme harus dimiliki oleh setiap kepala daerah.

Oleh karena itu, efektivitas kepemimpinan seorang kepala daerah mutlak diperlukan karena dengan “kepemimpinan yang efektif” dalam arti memiliki kemampuan melaksanakan fungsi manajemen, motivasi untuk berhasil dalam pekerjaan, intelegensi, kemampuan memecahkan masalah dan mengambil keputusan, rasa percaya diri dan kemampuan melaksanakan inisiatif, berani dan tegas, merupakan modal dasar seorang pemimpin. Jika modal dasar tersebut dimiliki oleh setiap “pemimpin pemerintahan daerah”, niscaya

peran “kepemimpinan” yang dijalankan pada gilirannya menuju pada titik optimum yakni dengan kata kunci “efisien”, artinya pengelolaan sumberdaya yang terbatas dapat tercapai “hasil guna” yang maksimal, misalnya dalam membangun “infrastruktur” memiliki manfaat dan dampak yang luas bagi pertumbuhan ekonomi dan modal sosial yang memadai

2.3. Peran Protokoler Dalam Menunjang Keberhasilan Kepala Daerah

Teori peran (role theory) adalah teori yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Selain dari psikolog, teori peran berawal dari dan masih tetap digunakan dalam sosiologi dan antropologi. Dalam ketiga bidang ilmu tersebut, istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seorang aktor harus bercermin sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu (Sarwono, 2015:215).

Menurut Robert Linton dalam Sarwono (2015), teori peran menggambarkan interaksi sosial dalam terminologi aktor-aktor yang bermain sesuai dengan apa-apa yang ditetapkan oleh budaya. Sesuai dengan teori ini, harapan-harapan peran merupakan pemahaman bersama kita untuk menuntun berperilaku dalam kehidupan sehari-hari. Menurut teori ini, seseorang yang mempunyai peran tertentu misalnya sebagai dokter, mahasiswa, orang tua wanita, dan lain sebagainya, diharapkan agar seseorang tadi berperilaku sesuai dengan peran tersebut.

Soekanto (1982: 213), mengungkapkan bahwa peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Sedangkan menurut Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2013:224), menyatakan bahwa peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu. Hal ini senada dengan Suhardono (1994:15), mendefinisikan bahwa peran merupakan seperangkat patokan, yang membatasi apa perilaku yang mesti dilakukan oleh seseorang, yang menduduki suatu posisi. Suhardono dalam Patoni (2007:40), mengungkapkan bahwa peran dapat dijelaskan dengan beberapa cara yaitu: pertama, penjelasan historis: konsep peran pada awalnya dipinjam dari kalangan yang memiliki hubungan erat dengan drama dan teater yang hidup subur pada zaman Yunani Kuno atau Romawi. Dalam hal ini, peran berarti karakter yang disandang atau dibawakan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas dengan lakon tertentu. Kedua, pengertian peran menurut ilmu sosial, peran dalam ilmu sosial berarti suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial tertentu. Dengan menduduki jabatan tertentu, seseorang dapat memainkan fungsinya karena posisi yang didudukinya tersebut.

Selain itu, Kahn et al. (dalam Ahmad dan Taylor, 2009) juga mengenalkan teori peran pada literatur perilaku organisasi. Mereka menyatakan bahwa sebuah lingkungan organisasi dapat mempengaruhi harapan setiap individu mengenai perilaku peran mereka. Harapan tersebut meliputi norma-norma atau tekanan untuk bertindak dalam cara tertentu. Individu akan menerima pesan tersebut,

menginterpretasikannya, dan merespon dalam berbagai cara. Masalah akan muncul ketika pesan yang dikirim tersebut tidak jelas, tidak secara langsung, tidak dapat diinterpretasikan dengan mudah, dan tidak sesuai dengan daya tangkap si penerima pesan. Akibatnya, pesan tersebut dinilai ambigu atau mengandung unsur konflik. Ketika hal itu terjadi, individu akan merespon pesan tersebut dalam cara yang tidak diharapkan oleh si pengirim pesan. Harapan akan peran tersebut dapat berasal dari peran itu sendiri, individu yang mengendalikan peran tersebut, masyarakat, atau pihak lain yang berkepentingan terhadap peran tersebut. Setiap orang yang memegang kewenangan atas suatu peran akan membentuk harapan tersebut.

Levinson dalam Soekanto mengatakan peranan mencakup tiga hal, antara lain:

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.
2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Studi keprotokolan pada dasarnya berhubungan erat dengan kegiatan keHubungan Masyarakatan (Hubungan Masyarakat). Linggar Anggoro (2005:1) menyatakan bahwa hubungan Masyarakat merupakan keseluruhan upaya yang di

langsungkan secara terencana dan berkesinambungan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.

Pengaturan keprotokolan dilakukan dari setiap pimpinan dengan wewenang kepemimpinannya, Kepala Bagian Protokol melalui penerbitan instruksi atau peraturan dan ketentuan lainnya yang resmi dalam tataran operasionalnya dilaksanakan oleh pejabat protokol. Tugas-tugas kami bagian keprotokolan seperti pelantikan dan serah terima jabatan, kunjungan para pejabat pemerintah pusat maupun daerah dan sebagai pembawa acara. Kegiatan-kegiatan yang menjadi tugas pokok dan fungsi protokoler, sudah berjalan dan dilakukan dengan baik (Hernani, 2014:89-90).

Selain penyelenggaraan acara pelantikan jabatan, kunjungan kerja pun harus disusun secara tepat agar terselenggara dengan efektif dan efisien. Dari jumlah yang mengikuti kunjungan kerja, lamanya waktu kunjungan kerja, hingga tercapainya tujuan kunjungan kerja harus diperhatikan oleh bagian ini. Tidak jauh berbeda dengan acara pelantikan pejabat, pada kegiatan kunjungan kerja juga dibentuk tim dari protokol untuk mengawal dari awal sampai selesai. Mengatur agenda kegiatan perharinya, perminggunya, atau kunjungan kerja yang banyak dalam satu harinya. Itu semua demi terlaksananya kunjungan kerja yang memiliki perbaikan atas setiap kerja dilingkungan pemerintahan dan kunjungan kerjapun tepat sasaran (Hernani, 2014:89-90).

Kegiatan protokoler yaitu melakukan pelantikan dan serah terima jabatan pegawai. Kepanitiaan protokoler secara roling bergantian. Dalam pelaksanaan protokoler di pemerintah daerah kami tidak pernah melakukan kesalahan. Karena

tata pengaturan kegiatan dan koordinasi sesama seluruh pegawai dilakukan dengan baik. Seorang protokoler memiliki aspek yang penting dalam hal tata pengaturan tempat, tata upacara, dan tata penghormatan (Hernani, 2014:89-90).

Peran protokol bukan hanya pembawa acara atau petugas yang mempersilakan tamu, melainkan dilatih mengenai teknik berkomunikasi yang baik dan benar, bagaimana menjadi pribadi yang efektif dan tentang personal grooming, yaitu tata cara berpenampilan di dunia professional peran lain dari sosok seorang protokler tentunya tidak hanya menjadi koordinator untuk dirinya dalam menjalankan sebuah acara resmi, melainkan dengan semua pihak yang terkait. Selain itu, seorang protokol harus dapat menjalin komunikasi dengan beberapa pihak terkait. Seorang protokol juga harus bertindak sebagai mediator dan koordinator. Tetapi, peran seorang protokol sebetulnya lebih dari itu, seorang protokoler harus mampu bersikap sebagai seorang manajer yang mengatur jalannya kegiatan dengan baik. Seorang protokol tentunya harus berkoordinasi dengan semua pihak yang terlibat (Hernani, 2014:89-90).

Susunan kegiatan protokoler bergantian dengan sesama pegawai diberikan tugas secara merata. kendala yang sering dihadapi adalah waktu perencanaan awal yang sudah ditetapkan namun berjalan bisa tidak seperti yang direncanakan. mayoritas disebabkan oleh tamu undangan. Dari sisi waktu acara yang direncanakan, tim acara sering kewalahan saat kapan acara dimulai karena menunggu kedatangan tamu penting seperti pejabat tinggi. Namun tidak ada permasalahan yang tidak memiliki solusi. Biasa tim acara memberi tambahan waktu acara untuk menunggu tamu undangan penting dengan memberikan

suguhan acara hiburan di depan acara, agar yang sudah hadir terlebih dahulu tidak merasa jenuh atau bosan. Perintah diberikan oleh Kepala Bagian, sedangkan staf protokol langsung dari Kepala Sub Bagiannya agar memberikan pembinaan pada seluruh stafnya. Protokoler penugasannya sama para pegawai dan bergantian yang mendapat tugas secara keseluruhan. Kendalanya disebabkan dari belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara antar sesama pegawai. Dalam pelaksanaan kegiatan apakah pegawai diberikan tugas secara merata (Hernani, 2014:89-90).

Resiko yang di dapatkan apabila terjadi kesalahan pada saat kegiatan berlangsung bawahan mendapat teguran dari atasan para pegawai. kegiatan protokoler pemerintah daerah di kerjakan diluar dari jam kerja, para pegawai perlu pengawas apabila melakukan kegiatan agar para pegawai dapat terlihat apakah para pegawai benar-benar melakukan tugas pokoknya. protokoler di lingkungan pemerintah daerah tingkat I sudah berjalan dengan baik. Kendala permasalahan yang protokol dapatkan seperti : belum semua media dapat mempublish informasi yang disediakan melalui pres rilis/website, Intensitas kunjungan tamu VVIP sulit diprediksi, belum adanya kesamaan nomenklatur di Kabupaten dan Kota, masih belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara dan jumlah personil yang memenuhi kualifikasi masih terbatas (Hernani, 2014:89-90).

Dengan penerapan keprotokolan yang benar, diharapkan bahwa tidak akan terjadi kesalahpahaman atau kesalah pengertian yang dapat mengarah pada situasi-situasi yang kurang bersahabat, ketersinggungan dan ketidakterimaan pihak-pihak yang terlibat, yang justru akan sangat berlawanan dengan cita-cita

awal yaitu meningkatkan hubungan baik dan kerjasama. Setiap kegiatan kami staf protokol yang dilakukan sudah berjalan dengan baik. Kritikan dari pegawai di terima sebagai masukan untuk pegawai yang melakukan kesalahan, agar kedepannya menjadi lebih baik. Resiko yang didapatkan apabila terjadi kesalahan pada saat kegiatan yang dilakukan akan mendapat teguran dan masukan dari atasan. pegawai sebagai staf harus menjalankan tanggung jawabnya. Para staf yang mendapat giliran protokoler diluar jam kerja, akan dilakukan dengan perintah atasan (Hernani, 2014:89-90).

2.4. Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu adalah kajian dari penelitian-penelitian terdahulu yang disesuaikan dengan variabel-variabel penelitian. Kajian ini diperlukan untuk melihat kemungkinan adanya unsur-unsur yang dapat mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Kajian ini juga berguna untuk melihat perbedaan antara peneliian yang sudah dilakukan dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini. Tema yang diambil dalam penelitian ini bukanlah tema baru. Terdapat beberapa penelitian yang pernah dilakukan. Berikut penelitian yang relevan dengan tema penelitian ini :

Tabel 2.1. Matrik Penelitian Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Tema Penelitian	Temuan Penelitian	Kritik
1	Hernani (2014)	Studi Tentang Penerapan Kegiatan Keprotokolan Di Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan	Peran protokol bukan hanya pembawa acara atau mempersilakan tamu, melainkan dilatih mengenai teknik berkomunikasi yang baik dan benar, bagaimana menjadi pribadi yang efektif dan tentang personal	Penelitian hanya melihat aspek penerapan kegiatan protokolan saja tidak pada tingkat

		Timur	grooming, yaitu tata cara berpenampilan di dunia professional peran lain dari sosok seorang protokler tentunya tidak hanya menjadi koordinator untuk dirinya dalam menjalankan sebuah acara resmi, melainkan dengan semua pihak yang terkait.	keberhasilan kinerja pemerintahan daerah.
2	Sulistyoningsih (2017)	Strategi Protokoler Dan Protokol Terhadap Publikasi Kegiatan Dprd Diy	Pencapaian keterjalinan hubungan yang baik antara DPRD DIY dan masyarakat, diperlukan Protokoler yang memiliki strategistrategi yang efektif untuk mempublikasikan kegiatan DPRD DIY. Strategi-strategi yang digunakan Protokoler dan Protokol DPRD DIY yakni publikasi kegiatan DPRD DIY baik melalui media cetak atau pun elektronik. Adapun strategi-strategi yang digunakan meliputi Majalah Mimbar Legislatif, Advertorial Surat Kabar/ atau Media Cetak, Suplemen Media Massa Cetak (Koran), Dialog Interaktif Radio, Siaran Langsung Radio, Siaran Televisi, TV Magazine, Website, Konferensi Pers dan Media Center. Berbagai strategi-stretegi tersebut memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing. Namun diberlakukannya strategi-strategi tersebut secara bersamaan , mampu	Penelitian ini melihat strategi protokoler dan protokol terhadap publikasi kegiatan tidak pada pengukuran keberhasilan kinjer pemerintahan daerah.

			memberikan keberimbangan publikasi kegiatan DPRD DIY untuk dapat segera diketahui, direspon, dikritik dan diberikan saran yang membangun dari masyarakat.	
3	Wildan Taufik (2015)	Peran Protokoler Sekretariat Daerah Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Gubernur Kalimantan Timur	Peran Protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, baik ditinjau sebagai pengatur acara, sebagai pengatur kunjungan kerja maupun sebagai penerima tamu pemerintah daerah secara implementatif dapat menunjang kegiatan seremonial Gubernur Kalimantan Timur. Meskipun perannya telah mampu memberikan kontribusi terhadap kegiatan seremonial gubernur, tetapi belum semuanya dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Secara aplikatif peran tersebut secara rutinitas dapat dilaksanakan, meski demikian secara akumulatif peran tersebut kurang	Penelitian ini hanya melihat peran protokoler dalam Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Gubernur. Tidak pada keberhasilan kinerja pemerintahan daerah
4	Muhammad Adi Wardy, awaluddin hasan, Andi Nilwana, Jamaluddin Ahmad (2018)	Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Manusia Dan Efektivitas Terhadap Pelaksanaan Fungsi Protokoler Pada Bagian Protokoler Sekertariat Daerah Kabupaten	trategi keprotokolan meliputi : (1) Empowernent (pemberdayaa) yang meliputi responsible, self esteem, dan vision; (2) Authority (kewenangan) lebih ditekankan pada masalah hak khususnya hak untuk mengambil keputusan dan memberikan perintah. Mewujudkan three order dan kendalanya antara lain :	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang tidak menggunakan keberhasilan kinerja sebagai tolak ukur penelitiannya.

		Enrekang	(3) Administration Order, aspek administrasi keprotokolan dapat dilaksanakn sesuai dengan prosedur atau memenuhi SOP; (4) Legal Order, aspek regulasi keprotokolan yang berkaitan dengan tata tempat.Tata upacara, tata penghormatan dapat dilaksanakan sesuai denga ketentuan; (5) Service Order, aspek pelayanan dalam kegiatan keprotokolan yang berkaitan dengan urusan penyambutan, penerimaan, pengurusan dan hal-hal yang berhubungan dengan fasilitas pendukung, keseluruhannya dapat berjalan dengan baik sehingga mendatangkan kesan memuaskan publik.	
5	Endang Lubis (2014)	Peran Protokoler Dalam Menunjang Keberhasilan Kinerja Kepala Bagian Umum Pemerintahan Kabupaten Padang Lawas Utara	Protokol harus dapat menjalin komunikasi dengan beberapa pihak terkait. Seorang protokol juga harus bertindak sebagai mediator dan koordinator. Tetapi, peran seorang protokol sebetulnya lebih dari itu, seorang protokoler harus mampu bersikap sebagai seorang manajer yang mengatur jalannya kegiatan dengan baik. Seorang protokol tentunya harus berkoordinasi dengan semua pihak yang terlibat.	Penelitian ini dilakukan di padanglawas utara, dan ini tentu berbeda ketika penerapannya terjadi di kota lain. Selain itu penelitian ini menggunakan teori citra, akan berbeda jika dilihat dari teori peran

6	I Gede Arya Suta Satya Pramana Ni Wayan Sutiani (2020)	Efektivitas Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Bagian Protokoler Dan Protokol Dalam Menjaga Citra Kepala Daerah Pada Protokoler Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Jembrana	Efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi dari Bagian Protokoler dan Protokol dapat menjaga citra kepala daerah pada Sekda Kab. Jembrana, hal ini dapat dilihat dari: a. Penerimaan tamu/audensi (dalam dan luar negeri) terlaksana sesuai dengan standar yang ditentukan. b. Kunjungan tamu (dalam dan luar negeri) dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang berlaku. c. Perjalanan ke daerah/luar negeri dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang ditentukan. d. Pengaturan rapat/sidang dilaksanakan dengan baik. e. Penyelenggaraan resepsi/jamuan makan sudah dilaksanakan dengan baik. f. Penyelenggaraan upacara-upacara kenegaraan sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan. g. Personality kepala daerah meningkat dengan terlaksananya kegiatan protokoler dan protokol dengan baik. h. Reputation Kabupaten Jembrana meningkat dengan terlaksananya kegiatan protokoler dan protokol dengan baik. i. Value atau nilai Kabupaten Jembrana meningkat dengan terlaksananya kegiatan protokoler dan protokol	Penelitian ini hanya melihat Efektivitas Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Bagian Protokoler Dan Protokol Dalam Menjaga Citra Kepala Daerah.hal ini berbeda dengan melihatnya dalam aspek keberhasilan kinerja kepala daerah
---	--	--	--	---

			dengan baik.	
--	--	--	--------------	--

Berdasarkan penelitian terdahulu yang pernah ditulis terkait aspek protokoler dalam menunjang keberhasilan pemerintahan daerah, peneliti melihat gap atau ruang kosong yang belum pernah dikaji. Gap tersebut antara lain :

1. aspek yang banyak dibahas terkait peran protokoler masih sangat minim dalam pengaruhnya pada keberhasilan pemerintahan daerah. Hal ini menjadi point of view dari aspek yang ingin peneliti bahas lebih dalam
2. untuk di lingkungan pemerintahan provinsi Sumatera Utara, kajian terkait peran protokoler masih sangat minim. Dalam hal ini peneliti melihat secara kajian terdahulu di Sumatera Utara masih perlu pendalaman khususnya di Kabupaten Padang Lawas Utara.

2.5. Kerangka Pemikiran

Peranan adalah fungsi sesuatu dalam kehidupan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008). Bruce J. Cohen dalam *Theory and Problem of Introduction to Sociology* mendefinisikan peranan sebagai perilaku yang diharapkan oleh orang lain dari seseorang yang menduduki status tertentu (Cohen,1992:76). Sedangkan menurut Soerjono Soekanto Peranan (role) merupakan aspek dinamis kedudukan (status) (Soekanto,1990:268). apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia telah menjalankan peranan.

Setiap individu memiliki berbagai peranan dalam pergaulan hidupnya, peranan tersebut menjadi penentu terhadap apa yang mesti diperbuatnya dalam masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Peran ini oleh Biddle dan Thomas disepadankan dengan pembawaan “lakon” dalam sebuah panggung sandiwara (Suhardono,1994:7).

Sebagaimana patuhnya seorang pelaku terhadap skenario, instruksi sutradara, peran sesama pelaku, serta pendapat dan reaksi umum penonton. Dalam kehidupan sosial, seorang pelaku peran juga mengalami hal yang sama, yaitu harus patuh terhadap skenario yang berupa norma-norma sosial, tuntutan dan kaidah-kaidah sosial. Peranan diatur oleh norma-norma yang berlaku yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat.

Perangkat peran merupakan suatu konstelasi (kumpulan sifat/susunan) berbagai peran yang saling berkaitan yang beberapa diantaranya mungkin memerlukan berbagai bentuk penyesuaian yang drastis. Istilah role set ini digunakan untuk menunjukkan bahwa satu status tidak hanya mempunyai satu peran tunggal, akan tetapi mempunyai sejumlah peran yang saling berhubungan dan cocok (Harton, 1996:120) .

Perangkat peran merupakan suatu konstelasi (kumpulan sifat/susunan) berbagai peran yang saling berkaitan yang beberapa diantaranya mungkin memerlukan berbagai bentuk penyesuaian yang drastis. Istilah role set ini digunakan untuk menunjukkan bahwa satu status tidak hanya mempunyai satu peran tunggal, akan tetapi mempunyai sejumlah peran yang saling berhubungan dan cocok (Harton, 1996:120) .

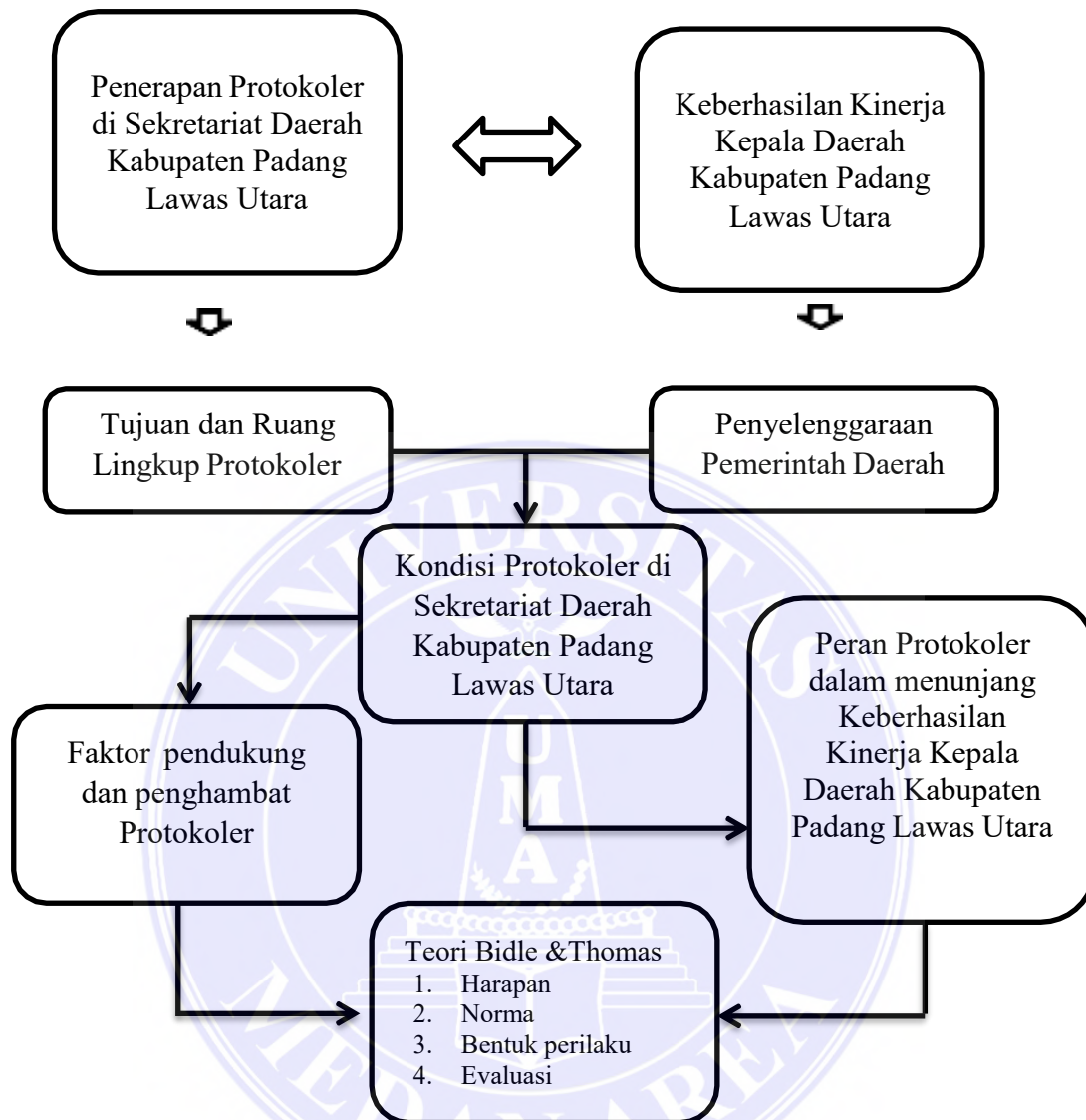
Teori peran adalah perspektif dalam sosiologi dan psikologi sosial yang menganggap sebagian besar kegiatan sehari-hari menjadi pemeran dalam kategori sosial (misalnya ibu, manajer, guru). Setiap peran sosial adalah seperangkat hak, kewajiban, harapan, norma, dan perilaku seseorang untuk menghadapi dan memenuhi. Model ini didasarkan pada pengamatan bahwa orang berperilaku

dengan cara yang diprediksi, dan bahwa perilaku individu adalah konteks tertentu, berdasarkan posisi sosial dan faktor lainnya. Teater adalah metafora sering digunakan menggambarkan teori peran.

Pembahasan peran keprotokolan dalam penelitian ini didasarkan pada teori peran yang dikemukakan oleh Biddle dan Thomas, yaitu yang terdiri dari harapan, norma, wujud perilaku, serta penilaian dan sanksi. Teori peran (Role Theory) adalah teori yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi maupun disiplin ilmu, dalam teorinya Biddle dan Thomas membagi peristilahan dalam teori peristilahan dalam teori peran dalam empat golongan yaitu istilah-istilah yang menyangkut :

- a. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi tersebut;
- b. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut;
- c. Kedudukan orang-orang dalam perilaku;
- d. Kaitan antara orang dan perilaku

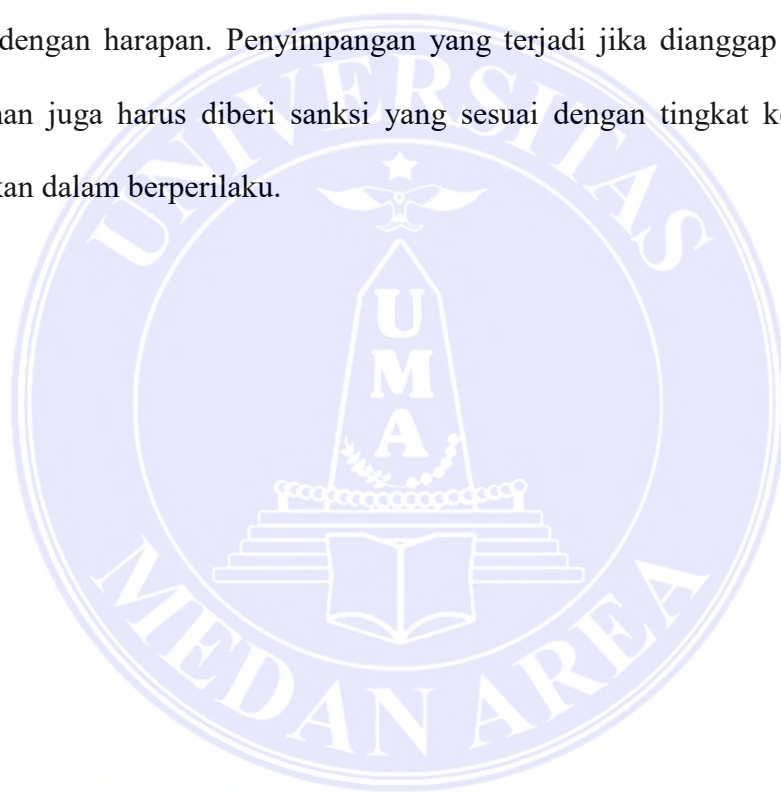
Terdapat hubungan yang erat sekali antara peranan dengan kedudukan, seseorang mempunyai peranan dalam lingkungan sosial dikarenakan dengan ia mempunyai status akankedudukan dalam lingkungan sosial (masyarakat). Tidak dapat dipungkiri pula bahwasanya manusia adalah makhluk sosial, yang tidak bisa melepaskan sikap ketergantungan pada makhluk atau manusia lainnya. Maka pada posisi semacam inilah peranan sangat menentukan kelompok sosial masyarakat tersebut, dalam artian diharapkan masing-masing dari sosial masyarakat yang berkaitan agar menjalankan peranannya, yaitu menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya dalam masyarakat (lingkungan) dimana ia tinggal.



Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian

Teori peran menggambarkan interaksi sosial dalam terminologi aktor-aktor yang bermain sesuai dengan apa-apa yang ditetapkan oleh budaya. Sesuai dengan teori ini, harapan-harapan peran merupakan pemahaman bersama kita untuk menuntun berperilaku dalam kehidupan sehari-hari. Menurut teori ini, seseorang yang mempunyai peran tertentu diharapkan agar seseorang tadi berperilaku sesuai dengan peran tersebut.

Secara garis besar dapat dijelaskan bahwa peran diawali dengan adanya harapan atau tujuan yang diharapkan dari peran, yang kemudian diikuti dengan pembentukan norma atau peraturan yang harus dipedomani dalam mencapai harapan. Pelaksanaan terhadap norma yang ditetapkan akan mendorong terwujudnya perilaku dan pencapaian terhadap sesuatu yang diharapkan. Kemudian hasil yang dicapai dilakukan penilaian, apakah perilaku telah terwujud sesuai dengan harapan. Penyimpangan yang terjadi jika dianggap sebagai suatu kesalahan juga harus diberi sanksi yang sesuai dengan tingkat kesalahan yang dilakukan dalam berperilaku.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini adalah Di Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara. Terkait waktu yang dibutuhkan dalam penelitian dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel. 3.1. Rencana Penelitian

Waktu/ Kegiatan	Bulan															
	Jan 2022				Feb 2022				Mar 2022				Apr 2022			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Riset awal																
Pembuatan Proposal																
Bimbingan dan Kolokium																
Pengumpulan data																
Pengolahan data dan bimbingan																
Draft Tesis selesai, seminar hasil dan ujian komperhensif																

3.2 Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dalam pandangan Kirk dan Miller (1986) merupakan sebuah tradisi dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara mendasar bergantung kepada proses pengamatan pada manusia baik dalam peristilahannya maupun dalam kawasannya. Pendekatan ini dipilih dalam tulisan ini karena mampu mengeksplorasi secara mendalam dan detail terhadap peran protokoler

dalam menunjang keberhasilan kinerja kepala daerah Kabupaten Padang Lawas Utara.

Metode deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini merunut pada Nawawi, metode deskriptif yaitu metode-metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi yang rasional dan akurat (Nawawi, 2004:64). Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif agar memudahkan peneliti untuk menggambarkan peran protokoler dalam menunjang keberhasilan kinerja kepala daerah Kabupaten Padang Lawas Utara.

Tahap awal metode deskriptif tidak lebih dari pada penemuan yang bersifat penemuan fakta-fakta seadanya. Selanjutnya pemikiran dikembangkan dengan memberi penafsiran yang memadai terhadap fakta-fakta yang ditemukan. Jadi metode deskriptif tidak terbatas sampai pada pengumpulan dan menyusun data, tetapi meliputi juga analisis dan interpretasi tentang arti data itu.

Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu kebutuhan (Melong, 2010:13).

3.3. Definisi Konsep

Keberadaan konsep adalah sangat penting dalam suatu penelitian. Selain karena dapat mempermudah dalam aktivitas generalisasi berbagai realitas konkrit ataupun abstrak, juga karena ia menghubungkan antara dunia abstraksi dengan realitas, dan antara teori dengan observasi. Adapun konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Protokoler

tata cara untuk menyelenggarakan suatu acara agar berjalan tertib, khidmat, rapi, lancar dan teratur serta memperhatikan ketentuan dan kebiasaan yang berlaku, baik secara nasional maupun internasional. Dengan meningkatnya hubungan antar bangsa, lambat-laun orang mulai mencari suatu tatanan yang dapat mendekatkan suatu bangsa dengan bangsa lainnya dan dapat diterima secara merata oleh semua pihak. Keberadaan protokoler sendiri diperlukan oleh karena adanya kebutuhan di dalam kehidupan masyarakat, demikian juga halnya dalam hubungan antarnegara dan antarbangsa, diperlukan peraturan yang berlandaskan pada kesopanan dan kesantunan yang berdasarkan atas pengertian yang fundamental mengenai give and take.

2. Peranan

Peranan adalah suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu, atau karena adanya suatu kantor yang mudah dikenal. Kepribadian seseorang barangkali juga amat mempengaruhi bagaimana peranan harus dijalankan. Peranan timbul

karena seseorang memahami bahwa ia bekerja tidak sendirian. Mempunyai lingkungan, yang setiap saat diperlukan untuk berinteraksi. Lingkungan itu luas dan beraneka macam, dan masing-masing akan mempunyai lingkungan yang berlainan. Tetapi peranan yang harus dimainkan pada hakekatnya tidak ada perbedaan (Thoha 2012:10).

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa teknik yaitu:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dengan demikian, kekhasan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan.

Pewawancara adalah orang yang menggunakan metode wawancara sekaligus dia bertindak sebagai “pemimpin” dalam proses wawancara tersebut. Dia pula berhak menentukan materi yang akan diwawancarai serta kapan dimulai dan diakhiri. Pewawancara adalah penulis. Namun kadang kala informan pun dapat menentukan perannya dalam hal kesepakatan mengenai kapan waktu

wawancara mulai dilaksanakan dan diakhiri. Informan adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian (Bungin, 2010: 108).

2. Observasi (pengamatan):

Pengamatan terlibat (*participant observation*) adalah studi yang disengaja dan dilakukan secara sistematis, terencana, terarah pada suatu tujuan di mana pengamat atau peneliti terlibat langsung dalam kehidupan sehari-hari dari subjek atau kelompok yang diteliti. Dengan keterlibatan langsung dalam kehidupan sehari-hari tersebut menyebabkan terjadinya hubungan sosial dan emosional antara peneliti dengan subjek yang diteliti, dampaknya si peneliti mampu menghayati perasaan, sikap, pola pikir yang mendasari perilaku subjek yang diteliti terhadap masalah yang dihadapi.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2013) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.5 Informan Penelitian

Mengutip Miles dan Huberman dalam John W. Cresweel penelitian kualitatif merupakan sebuah proses investigasi di mana peneliti secara bertahap berusaha memahami fenomena sosial dengan membedakan, membandingkan, meniru, mengkatalogkan dan mengelompokkan obyek studi (Cresswell, 2002). Karena itu untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam sesuai fokus yang dikaji, dilakukan dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini terkait dengan fokus yang dikaji, sedangkan data sekunder terkait dengan data pendukung (data dokumen) yang ada hubungannya dengan focus penelitian tersebut.

Secara lebih lanjut, dalam penulisan ini data mengenai informan penelitian akan dituliskan secara inisial untuk kepentingan kesahihan data maupun penulisan ini serta menghindarkan dari informan anonim. Berdasarkan tema yang diambil maka perlu kategorisasi informan. Kategorisasi tersebut antara lain :

1. Informan Pangkal : Sekretaris Daerah Kabupaten Padanglawas Utara
2. Informan kunci : Kabag Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kasubbag Protokoler Padang Lawas Utara
3. Informan Tambahan : Staff Bidang Protokoler Padang Lawas Utara dan seluruh staff yang pernah mengikuti protokoler di lingkungan Kantor Bupati Padang Lawas Utara

3.6. Operasional Teori

Untuk lebih jelas terkait peran Protokoler di Sekretariat Daerah Kabupaten Padang Lawas Utara, maka diperlukan grand teori. Adapun grand teori dalam penelitian ini adalah teori peran dari Biddle dan Thomas . Teori peran (role theory) adalah teori yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Selain dari psikolog, teori peran berawal dari dan masih tetap digunakan dalam sosiologi dan antropologi. Dalam ketiga bidang ilmu tersebut, istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seorang aktor harus bercermin sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu (Sarwono, 2013:215).

Menurut Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2013:215), membagi peristilahan teori peran dalam empat golongan yaitu menyangkut:

1. orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial;
2. perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut;
3. kedudukan orang-orang dalam berperilaku;
4. kaitan antar orang dan perilaku.

Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2013:224), menyatakan bahwa peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu. Hal ini senada dengan Suhardono (1994:15), mendefinisikan bahwa peran merupakan seperangkat patokan, yang membatasi apa perilaku yang mesti dilakukan oleh seseorang, yang menduduki suatu posisi.

3.7 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh lalu dianalisis dan dituangkan dalam bentuk laporan lapangan. Analisis data dimaksud untuk mengungkapkan data apa saja yang masih harus dicari dan bagaimana untuk mendapatkan informasi baru tersebut, skaligus segera memperbaiki kesalahan - kesalahan yang dibuat. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis Miles dan Huberman (1994), Analisis data terdiri dari tiga kegiatan secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Reduksi data adalah proses transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan, kemudian dipilah-pilah, dipilih sesuai yang dibutuhkan saja, reduksi ini dilakukan sejak pengumpulan data dimulai, dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, menulis memo dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan dengan penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis untuk menajamkan, mengarahkan dan membuang data yang tidak perlu, serta mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga pada akhirnya data yang terkumpul dapat diverifikasi. Laporan dianalisis ditulis sejak dimulainya penelitian.

Laporan tersebut direduksi, yaitu dengan memilih haal-hal yang pokok, yang sesuai dengan fokus penelitian kemudian dicari temanya. Data yang telah direduksi memberikan informasi yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencari kembali apabila diperlukan sewaktu-waktu.

Display data sangat diperlukan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh, ketika data semakin banyak bertumpuk. Display data disajikan dalam

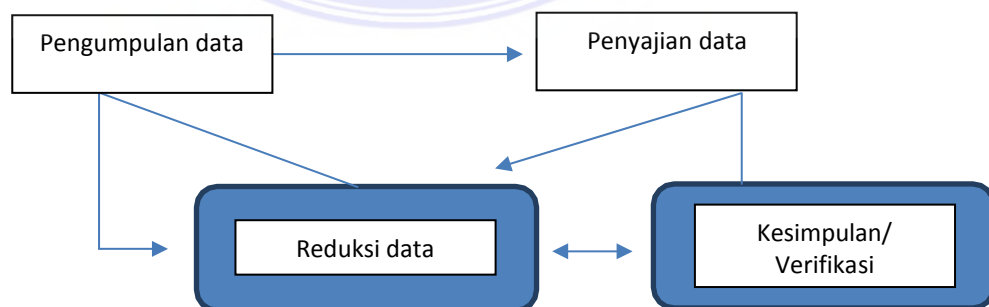
bentuk matriks, network, chart, grafik sehingga dapat memudahkan peneliti untuk menguasai data tersebut. Pendeskripsian sekumpulan informasi data yang tersusun baik, memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan, dalam hal ini pengujian data kualitatif juga disajikan secara naratif. Dalam hal ini, informasi disusun dalam bentuk yang memudahkan untuk difahami.

Pengambilan keputusan atau verifikasi merupakan kegiatan pada akhir penelitian kualitatif. Dari awal peneliti mencari makna dari data yang diperoleh, kemudian dari data tersebut disimpulkan. Makna yang dirumuskan oleh peneliti berasal dari data yang telah diuji kebenarannya. Dalam mencari makna, peneliti menggunakan pendekatan emik yaitu penafsiran makna menurut Key Informan (informan kunci), dan pendekatan etik yaitu penafsiran makna menurut peneliti.

Model Interaktif analisis data menurut Miles dan Huberman (1994) dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.1.

Model Interaktif Miles dan Huberman



3.7 Validitas Data

Dalam penelitian ini kualitatif dipandang ilmiah apabila memiliki tingkat kepercayaan tertentu. Menurut (Lincoln dan Guba, 1985: 301-321) tingkat kepercayaan hasil penelitian kualitatif dapat dicapai jika kita berpegang kepada empat prinsip yaitu: *credibility*, *dependability*, *confirmability* dan *transferability*.

Dalam penelitian kualitatif ini memakai 3 macam uji keabsahan, antara lain :

- Kepercayaan (kreadibility)

Kreadibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya. ada beberapa teknik untuk mencapai kreadibilitas ialah teknik : perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan membercheck.

- Trianggulasi

Trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber diluar data sebagai bahan perbandingan. Kemudian dilakukan cross check agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua triangulasi yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi metode.

- Memperpanjang pengamatan

Dengan memperpanjang pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan memperpanjang pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk rapport (hubungan), semakin

akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Dalam perpanjangan pengamatan ini, peneliti melakukan penggalian data secara lebih mendalam supaya data yang diperoleh menjadi lebih konkrit dan valid. Peneliti datang ke lokasi penelitian walaupun peneliti sudah memperoleh data yang cukup untuk dianalisis, bahkan ketika analisis data, peneliti melakukan crosscheck di lokasi penelitian.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Adapun yang menjadi kesimpulan dalam penelitian ini adalah upaya menjawab rumusan masalah. Untuk itu kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Protokoler Kabupaten Padanglawas Utara belum mampu memfasilitasi tindakan Bupati sesuai dengan harapan. Bidang protokoler mampu menjaga citra pemerintahan bupati dengan menempatkan bupati sesuai dengan posisinya pada acara-acara yang diadakan di lingkungan internal; Namun, terdapat kekurangan seperti koordinasi antara protokoler dan OPD pada acara-acara yang diadakan antara Organisasi Perangkat Daerah yang dihadiri oleh bupati.
2. Secara umum faktor pendukung dalam penerapan protokoler di sekretariat daerah Kabupaten Padanglawas Utara antara lain, Dukungan pimpinan, Inisiatif pimpinan, Kerjasama tim yang solid, Jaringan kultural. Kemudian faktor penghambat dalam penerapan protokoler di sekretariat daerah Kabupaten Padanglawas Utara antara lain, Kurang nya SDM di bagian prokopim, Kurang/Lambat nya Koordinasi dari pelaksana Kegiatan (OPD) dan Sering pelaksana kegiatan langsung koordinasi ke Kepala Daerah tanpa ada info ke bagian Prokopim (merasa dekat dengan pimpinan & merasa protokoler itu ribet) dan Kurang nya fasilitas pendukung untuk operasional seperti, computer dkk nya.

3. Peran protokoler dalam menunjang keberhasilan kinerja kepala daerah Kabupaten Padang Lawas Utara adalah kembali mengacu pada Perbup no. 53 A tahun 2019 tentang Kedudukan Organisasi, Tata kerja dan Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Daerah kabupaten Padang Lawas Utara dan koordinasi secara efektif dan efisien dengan stakeholder yang berhubungan dengan protokoler.

5.2. Saran

Adapun yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk bidang Protokoler Kabupaten Padanglawas Utara harus mampu bekerja secara konsisten dan professional untuk menghindari masalah-masalah yang kerap terjadi yang nantinya justru menurunkan citra bupati di mata masyarakat. Faktor pendukung dan penghambat dari peran protokoler harus menjadi catatan penting bahwa ada aspek yang perlu diperbaiki.
2. Untuk Bagian Umum Sekretariat Pemerintahan Kabupaten Padanglawas utara perlu mengkomunikasikan berbagai berita, pelatihan, dan topik penting lainnya kepada masyarakat. Mereka bekerja sama dengan departemen legal dalam mengkomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan yang berhubungan dengan Pemerintah Padanglawas utara. Kemudian para staf hubungan internal juga bekerja sama dengan staf hubungan eksternal untuk mengoordinasikan pesan-pesan sehingga organisasi bisa mengemukakan pernyataannya dalam “satu suara”.

3. Untuk kepala daerah perlu pemahaman tentang peran protokoler agar sinergitas antara kepentingan kepala daerah dapat sejalan dengan tugas dan fungsi p

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Z., Taylor, D. 2009. *Commitment to independence by internal auditors: the effects of role ambiguity and role conflict*. *Managerial Auditing Journal*, Vol. 24
- Anggoro, L. 2005. *Teori & Profesi Keprotokoleran*. Jakarta : Bumi Aksara
- Basheer. M. 2016. *Islamic Law and Transnational Diplomatic Law: A Quest for Complementarity in Divergent Legal Theories* (UK, Palgrave Macmillan, 2016)
- Bungin B. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Creswell, J.W. 2002. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Endang. L. 2014. *Peran Protokoler Dalam Menunjang Keberhasilan Kinerja Kepala Bagian Umum Pemerintahan Kabupaten Padang Lawas Utara*. Perspektif. Volume 7. Nomor 2. Oktober 2014
- Hernani. 2014. *Studi Tentang Penerapan Kegiatan Keprotokolan Di Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur*. eJournal Ilmu Komunikasi, 2014, 2 (3)
- I Gede Arya Suta Satya Pramana Ni Wayan Sutiani. 2020. *Efektivitas Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Bagian Protokoler Dan Protokol Dalam Menjaga Citra Kepala Daerah Pada Protokoler Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Jembrana*. *Jurnal Cakrawarti*, Vol. 3 No. 1, Pebruari-Juli 2020
- Kalshoven, F dan Liesbeth Z. 2001. *Constraints on The Waging of War - An Introduction to International Humanitarian Law*. ICRC. Geneva.

- Kansil, C.S.T. 2002. *Modul Hukum Internasional*. Djambatan. Jakarta.
- Lincoln, Yvonna S & Egon G. Guba. 1985. *Naturalistic Inquiry*. California: Sage
- Meiliana, 2010. *Etika Keprotokolan*, Jakarta, Perpustakaan Nasional
- Miles, M.B., dan Huberman. 1994. *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications.
- Moleong, Lexy. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad A.W, Awaluddin H, Andi N, Jamaluddin A. 2018. *Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Terhadap Pelaksanaan Fungsi Protokoler pada Bagian Protokoler Sekertariat Daerah Kabupaten Enrekang*. Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)
- Nawawi, H. 2004., *Metode penelitian Bidang Sosial* Yogyakarta;Gadjah Mada University Press,
- Nugraha. A.R. 2013. *Strategi Protokoler dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik pada PT PLN (Persero) Rayan di Samarinda* Ilir.ejurnal Ilmu Komunikasi, 1(2)
- Nurcholis, H. 2007. *Teori Dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*, Gramedia Widayarsana Indonesia. Jakarta
- Patoni, A 2007. *Peran Kiyai Pesantren dalam Partai Politik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Permana, I. 2019. *Mengenal Keprotokolan Nasional*. Deepublish. Yogyakarta.
- Sarwono, S.W 2015. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Soekanto, S. 1982. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: CV Rajawali.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyningsih. 2017. *Strategi Protokoler Dan Protokol Terhadap Publikasi Kegiatan DPRD DIY*. Profetik Jurnal Komunikasi Vol.10/No.01/April 2017
- Widhi. S. 2009. *Penerapan Keprotokolan Dalam Penyelenggaraan Berbagai Kegiatan/Acara Di Kantor Pemerintah Daerah Kota Depok*, Artikel Penelitian, April 2009, Politeknik Negeri Jakarta, Kampus UI Depok,

Wildan. T. 2015. *Peran Protokoler Sekretariat Daerah Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Gubernur Kalimantan Timur*. Jurnal Paradigma, Vol. 4 No.2, Agustus.

