



SKRIPSI

**PERAN PROTOKOLER DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN
KINERJA KEPALA BAGIAN UMUM PEMERINTAHAN
KABUPATEN DELI SERDANG**

DISUSUN OLEH :

ENDANG LUBIS

11.851.0064



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2015**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/8/23

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PERAN PROTOKOLER DALAM MENUNJANG
KEBERHASILAN KINERJA KEPLA ABAGIAN UMUM
PEMERINTAHAN KABUPATEN DELI SERDANG

Nama Mahasiswa : ENDANG LUBIS

NPM : 11.851.0064

PROGRAM STUDI : ILMU KEPEREMINTAHAN

Menyetujui
Komisi Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Drs. IRWAN NASUTION, S.Pd, M.AP

Drs. M. ASWIN HASIBUAN, M.AP

DEKAN

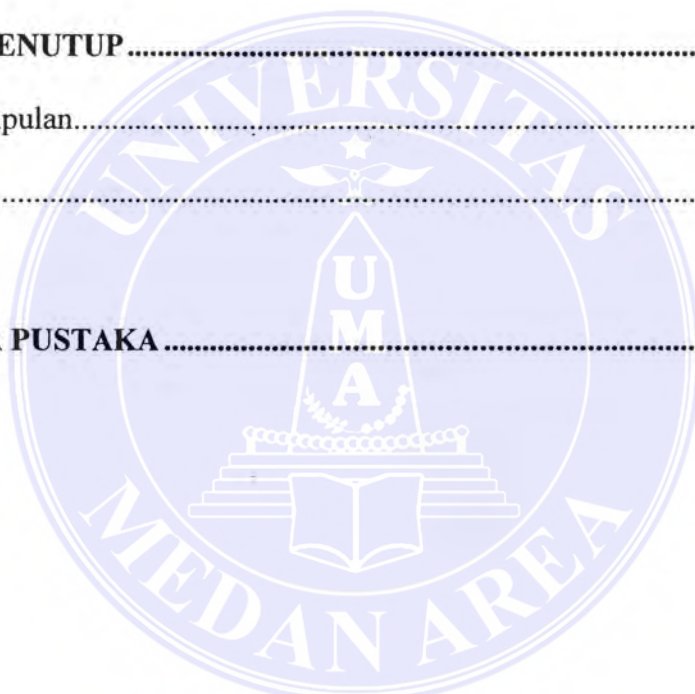
Drs. Amir Purba, MA, Ph.D

DAFTAR ISI



HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pemerintahan Daerah dan <i>Good Governance</i>	5
2.2 Pelayanan Umum	9
2.3 Pelanggan	11
2.4 Protokol	13
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
3.3 Teknik Pengambilan Data	16
3.4 Teknik Penentuan Informan	17

BAB IV PEMBAHASAN.....	18
4.1 Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang.....	18
4.2 Sekretariat Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang	20
4.3 Bagian Umum Sekretariat Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang.....	23
4.4 Protokoler Sekretariat Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang	25
4.5.Peran Protokoler Sekretariat Pemerintahan Kabupaten Deli Serang Dalam Mendukung Bagian Umum	29
BAB V PENUTUP.....	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ditengah peradaban modern saat ini, perubahan paradigma terjadi diberbagai bidang kehidupan dalam bernegara diantara perubahan yang terjadi ialah seperti perubahan pradigma pemerintahan yang mengadopsi pradigma *Good Governance* yang di dalamnya mengandung prinsip keterbukaan, partisipasi, efektivitas dan lain sebagainya menjadikan peran pemerintah sebagai penyelenggara negara untuk dapat maksimal melaksanakan prinsip-prinsip *Good Governance* termasuk bagi pemerintahan daerah.

Good Governance sebagai suatu konsep tata kelola pemerintahan yang baik lahir ketika demokrasi menjadi konsep yang diterima dan di adopsi di Indonesia setidaknya pascareformasi terjadi di tahun 1998. Laju pengaruh demokrasi beserta prinsip-prinsip umum yang terdapat di dalam demokrasi bergerak masuk ke berbagai sendi kehidupan bernegara hingga pada struktur lembaga negara pada aspek tata kelola pemerintahan.

Pemerintahan daerah kabupaten Deli Serdang merupakan salah satu daerah otonom dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Sebagai

suatu pemerintahan daerah maka pemerintahan daerah Kabupaten Deli Serdang dipandang sebagai suatu organisasi dengan berbagai prinsip-prinsip manajemen organisasi yang berlaku umum atau di sesuaikan dengan model organisasi yang ditetapkan oleh negara.

Pemerintahan Daerah Kabupaten Deli Serdang sebagai organisasi negara yang didalamnya memiliki struktur, jabatan dan fungsi. Keberadaan struktur, jabatan dan fungsi yang ada di dalam organisasi pemerintahan daerah Kabupaten Deli Serdang ialah untuk mengoptimalkan kinerja organisasi pemerintahan kabupaten Deli Serdang dalam menyelenggarakan pemerintahan di wilayah administrasi kabupaten deli serdang.

Salah satu unsur yang ada dalam organisasi pemerintah Kabupaten Deli Serdang ialah bagian umum yang memiliki fungsi sebagai fasilitasi pertemuan keperluan publik terhadap pemerintahan kabupaten Deli Serdang yang dalam hal ini Bupati Kabupaten Deli Serdang. Bagian umum merupakan bagian dari struktur organisasi di Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang yang berperan dalam bidang administrasi surat menyurat yang menerima dan mengirim surat dari internal dan eksternal Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang.

Bagian umum dalam struktur tugas dan fungsi berkait erat dengan beberapa struktur lainnya dan salah satunya ialah bagian protokoler pemerintahan kabupaten deli serdang. Antara bagian umum dan protokoler memiliki intensitas kedekatan hubungan kerja dimana suatu surat yang masuk melalui bagian umum

dan kemudian di jadwalkan oleh protokoler agar selanjutnya dapat di jadwalkan untuk dapat bertemu bupati kabupaten deli serdang menyampaikan maksud dan tujuan.

Didasari pemikiran diatas maka peneliti akan melihat bagaimanakah peran protokoler dalam menunjang keberhasilan kinerja kepala bagian umum Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

1.2 Perumusan Masalah

Masalah yang diangkat pada penelitian ini ialah “Bagaimanakah peran protokoler dalam menunjang keberhasilan kinerja kepala bagian umum Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui peran protokoler dalam menunjang keberhasilan kinerja kepala bagian umum Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang.
2. Mengetahui tugas dan fungsi dari protokoler serta bagian umum pemerintahan Kabupaten Deli Serdang
3. Penelitian ini juga bertujuan memberikan sumbangsih pemikiran dalam meningkatkan keberhasilan kinerja Kepala Bagian Umum.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

1. Bermanfaat untuk pembaharuan akademik dibidang penelitian yang terkait dengan penelitian ini
2. Bermanfaat dalam menjelaskan realitas dengan menggunakan teori yang relevan terkait fokus penelitian ini
3. Penelitian ini dapat menemukan teori – teori yang relevan dengan penelitian yang dibahas

Manfaat Praktis

1. Bermanfaat bagi instansi pemerintahan daerah kabupaten deli serdang, khususnya pada pihak yang berwenang di bagian protokoler dan bagian umum.
2. Bermanfaat sebagai alternative informasi bagi masyarakat dalam memahami tugas dan fungsi bagian protokoler dan bagian umum.pada instansi Pemerintahan Daerah Kabupaten Deli Serdang.
3. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam penelitian – penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Pemerintahan Daerah dan *Good Governance*

Pemerintah Daerah merupakan pelaksana dan penanggung jawab segala kegiatan pemerintahan yang ada di daerah otonom. Kegiatan utama pemerintah daerah adalah melaksanakan pelayanan sebaik mungkin terhadap kepentingan masyarakat setempat dan melaksanakan pembangunan sebagai usaha untuk memajukan daerah otonom. Pada dasarnya Pemerintah Daerah merupakan pelayan kepada masyarakat, ia diadakan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitas demi mencapai kemajuan bersama, bukan diadakan untuk melayani diri sendiri.

Tugas dan fungsi utama dari Pemerintah Daerah adalah mengoptimalkan pelayanan dan pembangunan sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat daerah. Menurut *Maschuri Maschab (1982)* :

“Pemerintah Daerah adalah satuan aparaturnegara yang berwenang memerintah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah tertentu yang berhak dan berkewajiban mengatur rumah tangganya sendiri dalam lingkungan negara (Mashuri, Maschab, 1982:32)”

Organ yang menyelenggarakan pemerintahan daerah adalah pemerintah daerah. Pemerintah daerah meliputi Gubernur, Bupati, atau Wali kota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah. Pemerintah daerah dalam konteks Indonesia adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam UUD 1945. Menurut *Marium* (1979) menjelaskan pengertian pemerintah dan pemerintahan sebagai berikut:

- a. Istilah Pemerintahan menunjukkan pada bidang atau dilapangan fungsi bidang tugas dan pekerjaan.
- b. Istilah Pemerintahan menunjukan pada badan, organisasi atau alat perlengkapan yang menjelaskan fungsi itu". Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan tentang pengertian pemerintahan yang dibentuk dalam wilayah segara sebagai akibat diterapkannya asas atau sistem desentralisasi dalam penyelenggaraan unsur pemerintahan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan tentang pengertian pemerintahan yang dibentuk dalam wilayah segara sebagai akibat diterapkannya asas atau sistem desentralisasi dalam penyelenggaraan unsur pemerintahan . Selanjutnya, Pemerintah Daerah merupakan aparatur atau organisasi yang berwenang berhak dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Kemudian, jika dikaitkan dengan *Good Governance* maka merujuk kepada Bank Dunia yang dikutip Wahab (2002:34) menyebut *Good Governance* adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun Administrative, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Mardiasmo (dalam Tangkilisan,2005:114) mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*, dimana pengertian dasarnya adalah pemerintahan yang baik. Kondisi ini berupaya untuk menciptakan suatu penyelenggaraan pembangunan yang solid dan bertanggungjawab sejalan dengan prinsip demokrasi, efisiensi, pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administrasi.

Sinambela (2006: 51) mengingatkan bahwa ada 8 (delapan) kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat menghasilkan mekanisme yang menghasilkan *good governance*. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

1. Adanya legitimasi dari dukungan yang kuat dari masyarakat terhadap institusi publik baik yang berwujud lembaga birokrasi maupun institusi lainnya yang dibentuk masyarakat secara swadaya.
2. Adanya kebebasan dalam berpendapat untuk menyampaikan aspirasi atau kepentingan bagi setiap institusi maupun kelompok masyarakat yang ada

sehingga seluruh *stakeholders* dapat berpartisipasi aktif dalam semua proses pembangunan.

3. Adanya keadilan serta kerangka legal berupa kepastian hukum untuk menjamin upaya penegakan keadilan tersebut.
4. Adanya akuntabilitas dan transparansi dalam mekanisme birokrasi.
5. Tersedianya informasi pembangunan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan bebas.
6. Terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan pelayanan publik.
7. Terbentuknya kerja sama yang baik antara pemerintah dan *civil society organization*.
8. Tersedianya kesempatan luas untuk mengoreksi, memperbaiki, dan atau menganulir setiap kebijakan pemerintahan dan pembangunan, karena pada kenyataan tidak bersesuaian dengan kepentingan masyarakat lokal, nasional, regional, ataupun dalam konteks kepentingan global. (Sinambela, 2006:51)

Sementara itu Joko (2001) dalam Solekhan (20012:18) memberikan 9 (Sembilan karakteristik *Good Governance* yaitu :

1. *Participation* : setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya.
2. *Rule of law*: Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia
3. *Transparency*: Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi, proses-proses, lembaga-lembaga, dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan.
4. *Responsiveness*: Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholder*.
5. *Consensus Orientation: Good Governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan-pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam hal kebijakan maupun prosedur.
6. *Equality*: kesamaan kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan baik laki-laki maupun perempuan.
7. *Effectiveness and Efficiency*: Proses-proses dan lembaga-lembaga sebaik mungkin menghasilkan sesuai dengan apa yang digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia

8. *Accountability*: Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga “stakeholders”.
9. *Strategic Vision*: Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif good governance dan pengembangan manusia yang luas dan jauh kedepan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan

2.2 Pelayanan Umum

Berdasar pada peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Permen ARB) nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan di dapati pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Permen PAN-RB No. 36 tahun 2012).

Pihak-pihak yang wajib menyelenggarakan pelayanan publik menurut Permen PAN-RB) nomor 36 tahun 2012 diatas ialah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan (Permen PAN-RB No. 36 tahun 2012).

Dalam Permen PAN-RB No 36 Tahun 2012 diberikan penekanan mengenai prinsip yang harus di pedomani dalam Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- 1) **Sederhana.** Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
- 2) **Konsistensi.** Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
- 3) **Partisipatif.** Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 4) **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- 5) **Berkesinambungan.** Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- 6) **Transparansi.** harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

- 7) **Keadilan.** Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental. (Permen PAN-RB No 36 Tahun 2012.

2.3 Pelanggan

Pelayanan yang memuat suatu layanan tentulah memiliki sasaran objek yang akan dilayani, setidaknya pada suatu organisasi yang menyediakan layanan akan memberikan pelayanan kepada pihak internal dan eksternal dari organisasi. Pihak internal dan eksternal tersebut di kenal dengan istilah pelanggan internal dan eksternal. Agar lebih memahami definisi pelanggan secara teoritis akan dikutip beberapa pendapat ahli seperti mengutip pendapat Gaspersz (2002:73) pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau organisasi kita untuk memenuhi suatu standar kualitas layanan tertentu dan arena itu akan memberikan pengaruh pada *performance* kita atau organisasi kita.

Pendapat lain dikemukakan oleh Robert Blattberg (dalam Kartajaya 2006: 27) yang menyebutkan pelanggan adalah asset perusahaan. Sementara L.L. Bean (dalam Gaspersz. 2002: 73) menyebutkan pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung pada mereka. Dengan memahami definisi dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan berhak mendapatkan kepuasan dari pelayanan dan pelayanan akan puas dengan semakin tingginya jumlah para pelanggannya.

Foster (2001: 9) mengatakan layanan pelanggan yang baik dapat diungkapkan dalam satu kata, "*respect*". Pendapat Foster tersebut mengartikan bila layanan semakin peduli terhadap pelanggan maka pelanggan akan merasa diperhatikan dengan baik. Cook (2002: 7) mengatakan ketika pelanggan mendapatkan pelayanan yang lebih baik, harapan mereka akan meningkat.

Secara sederhana bentuk pelayanan dapat dinilai pelanggan melalui bentuk respon perilaku layanan, semakin tidak respon penyedia layanan maka pelanggan dapat menilai layanan tidak maksimal. Menurut Gaspersz (2002: 110) pelayanan juga dapat dinilai dari kecepatan dalam pelayanan, keramahan para petugas dan penampilan para petugas.

3.4 Protokol

Pengertian Protokol

Kata protokol adalah istilah yang amat populer di tengah masyarakat mulai dari tingkat kelompok organisasi kecil sampai besar. Dalam Zulkarnaen Nasution (2006:157) 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. Dalam Zulkarnaen Nasution (2006:157) pengertian protokol juga diartikan sebagai sebuah laporan resmi mengenai apa yang menjadi dan yang dikejakan, serta tambahan dalam suatu perjanjian yang telah diusahakan atau upacara tentang pertemuan dari wakil-wakil berbagai negara.

Lebih lanjut lagi Zulkarnaen Nasution membahasnya dalam arti sempit dan arti luas. Keprotokolan dalam arti sempit yakni:Aturan baku yang menyangkut penyelenggaraan acara-acara resmi (pemerintah) atau cara memberlakukan pejabat pemerintah dalam aktivitas kedinasan dan cara diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau masyarakat umum.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang keprotokoleran menjelaskan bahwa 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.

– **Istilah-istilah Dalam Protokol**

Istilah-istilah yang digunakan dalam protokol dalam Zulkarnain Nasution (2006:156) antara lain:

1. Pejabat Pemerintah yakni pejabat yang menduduki jabatan tertentu dalam organisasi pemerintahan (struktural, fungsional, dan lain-lain).
2. Tokoh masyarakat yakni seseorang yang karena kedudukan sosialnya menerima kehormatan dan atau pemerintah.

– **Syarat-syarat Menjadi Protokoler**

Melihat uraian di atas, maka seorang protokoler perlu memiliki dan memenuhi syarat. Syarat untuk menjadi protokoler dalam Zulkarnaen Nasution (2006:160) adalah:

1. Disiplin dan loyalitas tinggi
2. Pengelola yang efektif, koordinatif dan berwibawa
3. Menghayati bidang tugasnya
4. Menguasai segala permasalahan tapi bukan berarti harus melaksanakan sendiri.
5. Memiliki wawasan.
6. Memiliki penampilan, etiket, dan kemampuan berbahasa yang baik.

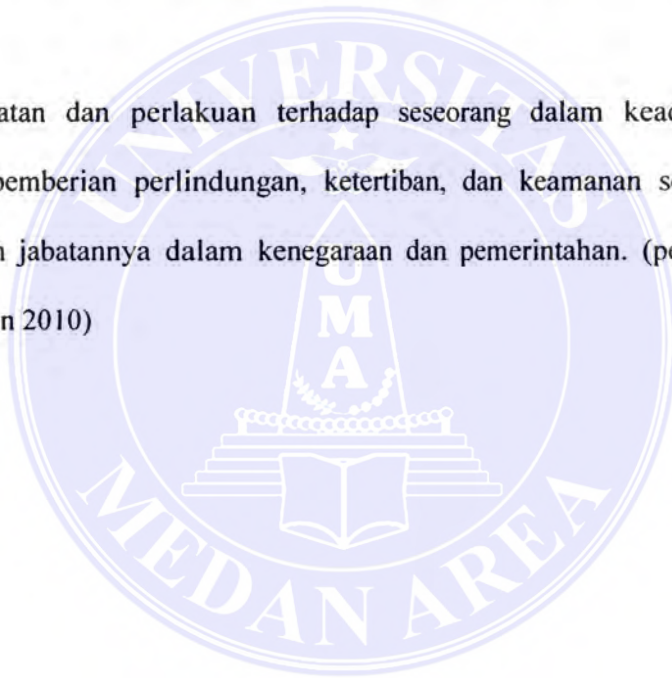
– **Ruang Lingkup dan Tugas Protokol**

Ruang lingkup dan tugas-tugas keprotokolan menurut Zulkarnaen Nasution (2006:162) diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pelantikan dan serah terima jabatan
2. Kunjungan para pejabat pemerintah pusat maupun daerah
3. Sebagai pembawa acara

Prinsip yang harus dimiliki oleh seorang protokoler adalah:

1. Penghormatan dan perlakuan terhadap seseorang dalam suatu acara meliputi tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan harus sesuai dengan kedudukan dan martabat jabatannya sebagai wujud pengakuan status dan kedudukan seseorang. (penjelasan Umum UU No. 9 tahun 2010)
2. Penghormatan dan perlakuan terhadap lambang –lambang kehormatan NKRI harus selaras dengan kedudukannya sebagai simbol negara/lambang kedaulatan NKRI suatu ekspresi bangsa yang beradab. (penjelasan Umum UU No. 9 tahun 2010)
3. Penghormatan dan perlakuan terhadap seseorang dalam keadaan tertentu meliputi pemberian perlindungan, ketertiban, dan keamanan sesuai dengan kedudukan jabatannya dalam kenegaraan dan pemerintahan. (penjelasan UU No. 9 tahun 2010)





BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Hamidi (2005: 78-79), menyatakan bahwa analisa data dalam penelitian dengan kualitatif pada prinsipnya berproses secara induksi-interpretasi-konseptualisasi. Dengan demikian laporan lapangan yang detail (induksi) dapat berupa data yang lebih mudah dipahami, dicarikan makna sehingga ditemukan pikiran apa yang tersembunyi di balik cerita mereka (interpretasi) dan akhirnya dapat diciptakan suatu konsep (konseptualisasi).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di kantor Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang dan lama waktu mengerjakan penelitian ini sekitar 2 (dua) bulan.

3.3 Teknik Pengambilan Data

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) teknik dalam pengumpulan data yaitu :

- a. Data Primer yakni melalui wawancara mendalam, wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan-informan yang relevan

terhadap penelitian ini untuk memperoleh informasi-informasi yang diperlukan bagi menjawab permasalahan pada penelitian ini.

- b. Data Sekunder yakni melalui studi dokumentasi, melalui studi ini akan difokuskan pencarian data secara tertulis yang bersumber dari buku, dokumen tertulis lainnya termasuk informasi tertulis pada internet

3.4 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan menggunakan teknik *snowballing*, dimana terlebih dahulu ditentukan informan kunci bagi penelitian ini. Informan kunci (*key informan*) merupakan informan yang terlibat langsung dan memahami pertanyaan-pertanyaan seputar permasalahan pada penelitian ini. Informan kunci akan memberitahukan kepada peneliti siapa saja pihak yang dapat berperan sebagai informan pendukung bagi kesempurnaan informasi yang dibutuhkan bagi penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada penyajian data dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan antara lain :

1. Tugas pokok Bagian Protokol daerah Kabupaten Deli Serdang yang dilakukan sudah berjalan dengan baik, dilihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh jajaran pimpinan dan staf bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol berjalan tanpa hambatan dan masalah yang terjadi. Kesalahan yang dilakukan para pegawai segera diatasi dengan cepat.
2. 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.
3. 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.

4. Kendala permasalahan yang protokol dapatkan seperti : belum semua media dapat mempublish informasi yang disediakan melalui pres rilis/website, Intensitas kunjungan tamu VVIP sulit diprediksi, masih belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara dan jumlah personil yang memenuhi kualifikasi masih terbatas.
5. Solusi pemecahan masalah terhadap kendala-kendala protokol seperti : mengoptimalkan koordinasi dengan pihak-pihak yang bersangkutan, memaksimalkan personil yang ada dan merekrut tenaga baru sesuai kebutuhan dan meningkatkan koordinasi dengan instansi lain.
6. Strategi Protokol Daerah Kabupaten Deli Serdang mengatasi kendala-kendala kegiatan keprotokolan dengan beberapa hal seperti : merestrukturisasi staf dan pejabat struktural dengan personel yang mempunyai kompetensi dan berkomitmen terhadap tugas dan kewajibannya. Peningkatan kualitas SDM dan jumlah staf khusus. Pemberian *reward* terhadap pegawai berprestasi dan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas SDM.

5.2 Saran

Setelah melalui beberapa macam penelitian, penulis merasa perlu untuk memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat kepada semua pihak. Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Pada Bagian protokol, diharapkan mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan.
2. Diharapkan kepada kepala Bagian protokoler pada pegawai dilakukan secara roling dalam menyusun kepanitian kegiatan protokoler setiap acara yang diselenggarakan.
3. Bagi pimpinan Protokol agar selalu memberikan teguran lisan maupun secara tertulis kepada pegawai agar selalu mengerjakan tugas pokok dan fungsi Bagian Protokoler.
4. Biro Protokoler agar selalu melakukan evaluasi dan koordinasi pada suatu kegiatan dan bagi Kepala Bagian kegiatan kunjungan kerja juga harus selalu membentuk tim dari protokol untuk mengatur agenda kegiatan per harinya, 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, Linggar. (2005). *Teori & Profesi Kehumasan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Cook, S.2002. *Customer Care Excelence. Cara Untuk Mencapai Customer Focus*. Jakarta: PPM.
- Cris, Power IV. (2007). *Satisfaction*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Cutlip, Center, Broom. (2007). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Dilla, Sumandi. (2007). *Komunikasi Pembangunan*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media
- Effendy, Onong Uchjana. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Foster, T.R.V. 2001. *Costumer Care. Memberikan Perhatian Kepada Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Gaspersz, V. 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang : UMM Press
- Jefkins, Frank. (2004). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kartajaya, H. 2006. *Converting Costumer Service Into Sales : Memberdayakan Peran Customer Service Sebagai Agen Penjualan*, Jakarta: MarPlus&Co.

- Kusumastuti, Frida. (2004). Dasar-dasar Humas. Bogor : Ghalia Indonesia
- Mashuri, Maschab.1982. Pemerintah di Daerah.Yogyakarta: UGM Press
- Nasution, Zulkarnaen. (2006). Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan. Malang: UPT. Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang
- Notoatmodjo. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Rineka Cipta, Jakarta.
- Rumanti, Maria Assumpta. (1994). Dasar-dasar Public Relations. Jakarta : PT. Grasindo
- Sinambela, Lijan P. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solekhan, Moch. 2012. Penyelenggaraan Pemerintah Desa, Malang: Setara Press
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Grassindo
- Usman, Hursaini dan Purnomo Setiyadi. 2003. Metode Penelitian Sosial. Bumi aksara. Bandung.
- Wahab, Solihin Abdul. 2002. Analisis Kebijakan Negara. Jakarta: Rieneka Cipta.