

**PERANAN DIKLAT DALAM MENINGKATKAN
PROFESIONALISME BIDANG KEPROTOKOLAN
PADA BIRO HUMAS DAN KEPROTOKOLAN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS

OLEH

**DWIE FEBRINA
NPM. 181801071**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

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

ABSTRAK

PERANAN DIKLAT DALAM MENINGKATKAN PROFESIONALISME BIDANG KEPROTOKOLAN PADA BIRO HUMAS DAN KEPROTOKOLAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Nama : Dwie Febrina
NPM : 181801071
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, M.A.
Pembimbing II : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si.

Jalannya kegiatan keprotokolan di Biro Humas dan Keprotokolan Provinsi Sumatera Utara justru terganggu oleh hal-hal yang dianggap sepele. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peranan pendidikan dan pelatihan serta bagaimana protokol dapat meningkatkan profesionalisme dipendidikan dan pelatihanbidang keprotokolan pada Biro Humas dan Keprotokolan Provinsi Sumatera Utara. Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, dan teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian bahwa Biro Humas dan Keprotokolan Setdaprovsu telah beberapa kali memberikan diklat kepada petugas protokol, tetapi program diklat yang diselenggarakan belum mampu meningkatkan profesionalisme protokol, dengan rekomendasi sebagai berikut:1) melakukan pembagian materi diklat secara proporsional, 2) Instruktur diklat perlu mengatur waktu lebih baik, 3) penilaian dilakukan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan 4) perlu mengganti seluruh AC yang sudah tua dengan AC yang baru. Untuk memudahkan pencarian dari penulisan ini, maka kata kunci yang perlu dicantumkan adalah peranan, diklat, Profesionalisme, Protokol.

Kata Kunci: Peranan, Diklat, Profesionalisme, Protokol

ABSTRACT

THE ROLE OF EDUCATION AND TRAINING IN IMPROVING PROTOCOLIC PROFESSIONALISM IN THE BUREAU OF PROVINCE AND PROTOCOL OF NORTH SUMATERA PROVINCE

Name : Dwie Febrina
NPM : 181801071
Study Program : Master of Science Public Administration
Supervisor I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, M.A.
Supervisor II : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si.

The course of protocol activities at the Public Relations and Protocol Bureau of North Sumatera Province is actually disrupted by things that are considered trivial. This study aims to determine and analyze the role of education and training and how protocols can improve professionalism in education and training in the field of protocol at the Public Relations and Protocol Bureau of North Sumatera Province. The research used is descriptive method, and the data analysis technique uses descriptive qualitative. The results of the research show that the Public Relations and Protocol Bureau of the SetdaprovSU has provided training to protocol officers several times, but the training program held has not been able to improve the professionalism of the protocol, with the following recommendations: 1) distributing training materials proportionally, 2) Training instructors need to manage more time. good, 3) the assessment is carried out in accordance with the actual conditions and 4) needs to replace all old air conditioners with new ones. To facilitate the search of this writing, the keywords that need to be included are role, training, professionalism, protocol.

Keywords: Role, Training, Professionalism, Protocol

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	1
ABSTRACT	1
KATA PENGANTAR.....	ii3
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Kerangka Teori.....	8
2.1.1. Pendidikan dan Pelatihan.....	8
2.1.2. Profesionalisme	24
2.1.3. Humas sebagai Komunikasi Badan Publik	32
2.1.4. Protokol dan Protokoler	34
2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3. Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.2. Bentuk Penelitian	39
3.3. Informan Penelitian	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data	40
3.5. Teknik Analisa Data.....	41
3.6. Definisi Operasional.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Gubernur Sumatera Utara.....	44
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Gubernur Sumatera Utara	45
4.1.3. Sejarah Singkat Biro Humas dan Keprotokolan SetdaprovSU	47
4.1.4. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Biro Humas	47
4.1.5. Tugas, Fungsi, Struktur Organisasi Biro Humas dan Keprotokolan	52
4.2. Pembahasan	53
4.2.1. Peran Diklat dalam Meningkatkan Profesionalisme.....	53
4.2.2. Faktor Kendala Diklat dalam Meningkatkan Profesionalisme	85
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	89
5.1. Simpulan	89
5.2. Rekomendasi	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	94

UNIVERSITAS MEDAN AREA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka penyelenggaraan negara, pemerintah sering mengadakan acara, baik acara kenegaraan maupun acara resmi. Acara dapat berupa pelantikan pejabat, penganugerahan tanda jasa, peringatan hari-hari besar nasional, penyambutan kunjungan pejabat, pengukuhan, seminar dan rapat kerja. Setiap acara mempunyai tujuan yang berbeda-beda sesuai dengan jenis acaranya, tetapi pada dasarnya bahwa semua acara tersebut dimaksudkan untuk menunjukkan eksistensi dan kegiatan operasional pemerintahan. Oleh karena itu penyelenggaraan acara harus mengedepankan kepentingan bangsa dan negara, baik dari segi susunan acara, tempat dan waktu acara, serta pihak-pihak yang diundang dalam acara, maupun berbagai materi yang disajikan dalam acara. Fungsi pengaturan acara tersebut dilaksanakan oleh protokoler.

Keprotokolan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan. Dalam Undang-Undang tersebut dinyatakan 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.

Acara kenegaraan adalah acara yang diatur dan dilaksanakan oleh panitia negara secara terpusat, dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden, serta Pejabat

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

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

Negara dan undangan lain. Acara resmi adalah acara yang diatur dan dilaksanakan oleh pemerintah atau lembaga negara dalam melaksanakan tugas dan fungsi tertentu dan dihadiri oleh pejabat negara dan/atau pejabat pemerintahan serta undangan lain. Perbedaan utama antara acara kenegaraan dengan acara resmi adalah bahwa acara resmi diselenggarakan oleh pemerintah pusat sedangkan acara resmi dapat diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Acara negara diatur dan dilaksanakan oleh panitia negara, sedangkan acara resmi diatur oleh petugas protokol yang merupakan bagian dari instansi pemerintah.

Secara lebih rinci bahwa tugas protokol daerah adalah: mengkoordinasikan kegiatan keprotokolan dan pendokumentasian, menyiapkan bahan dan peralatan pendukung kegiatan keprotokolan, melaksanakan kegiatan keprotokolan daerah dan mendokumentasikan kegiatan pemerintah daerah, memfasilitasi kegiatan keprotokolan dan dokumentasi pemerintah daerah, serta melaksanakan pengelolaan dan pendokumentasian hasil-hasil peliputan dan penyiaran dalam bentuk kliping, rekaman video dan film. Dalam pelaksanaan tugasnya, protokol harus mampu menjaga wibawa dan citra pemerintah dengan menempatkan pejabat sesuai dengan kedudukannya, dan juga harus mampu menyaring materi acara sedemikian rupa agar benar-benar sesuai dengan tujuan pokok acara yang diselenggarakan. Sedemikian pentingnya tugas keprotokolan sehingga petugas protokol haruslah benar-benar memiliki profesionalisme yang tinggi.

Pegawai di bidang keprotokolan harus profesional karena sangat menentukan keberhasilan suatu acara. Adapun karakteristik protokol yang baik adalah: memahami secara teknis keprotokolan, mampu bekerjasama, kompak dan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

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

tertib untuk mencapai kewibawaan, menguasai substansi acara, memahami pentingnya dekorasi, kebersihan, pelayanan, dan keamanan, mampu berkomunikasi dengan baik, memahami karakteristik *stakeholder*, mampu berpenampilan menarik, dan mutlak harus percaya diri.

Pegawai di bidang keprotokolan yang profesional tidak dapat muncul begitu saja, tetapi harus dibentuk melalui serangkaian pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja sebagai petugas protokol. Program pendidikan dan pelatihan dimaksudkan untuk mengembangkan profesionalisme yang dimiliki protokol agar dapat berperan secara efektif dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan, dan merupakan hak dari setiap Aparatur Sipil Negara. Adapun materi pendidikan dan pelatihan (diklat) yang umum diberikan dalam diklat keprotokolan adalah:

- a. Pengantar keprotokolan.
- b. Tata tempat keprotokolan.
- c. Tata cara upacara keprotokolan.
- d. Tata penghormatan.
- e. Etika keprotokolan dan kepribadian.
- f. *Table manner* dan MC.
- g. *Public speaking*.
- h. Pedoman pelaksanaan keprotokolan.

Tugas keprotokolan di daerah Provinsi Sumatera Utara dilaksanakan oleh Biro Humas dan Keprotokol Provinsi Sumatera Utara. Penulis mencermati jalannya tata cara upacara keprotokolan keprotokolan di Biro Humas dan Keprotokol Provinsi Sumatera Utara justru terganggu oleh hal-hal yang dianggap

sepele seperti, pertama seringkali kejadian yang satu ini berulang-ulang tidak diantisipasi dengan baik yaitu *microphone* yang sering terganggu kehabisan *battery*. Pada saat pembicara atau pejabat sudah berdiri tepat di depan *microphone*, keadaan menjadi terganggu karena pengeras suara tersebut tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Seandainya pemeriksaan *battery* dilakukan dengan lebih baik dengan menyiapkan *battery* baru atau *battery* yang di-charge secara *full* sebelum acara dimulai, atau lebih mempersiapkan bila mengetahui akan adanya acara maka hal tersebut tidak akan terjadi.

Kedua, *file* lagu yang akan diputar melalui laptop mengalami gangguan. Kasus yang satu ini memang sangat rentan terjadi mengingat komputer/laptop bisa saja mengalami gangguan sewaktu-waktu yang disebabkan oleh virus atau kondisi error sehingga acara tidak berjalan dengan lancar. Kemungkinan lainnya adalah *flash disk* yang digunakan bervirus sehingga mengganggu komputer/laptop yang akan mengakses file lagu/tayangan tersebut. Untuk meminimalisir kesalahan yang satu ini, disarankan menyediakan laptop khusus yang tidak digunakan untuk kegiatan lain. Pada laptop tersebut sudah diabaikan berbagai file yang diperlukan termasuk file-file lagu Wajib Nasional yang secara rutin diputar untuk acara tertentu.

Ketiga adalah kelalaian menyiapkan *name desk*. *Name desk* diperlukan untuk menginformasikan kepada khalayak tentang para pelaku upacara. *Name desk* yang dipasang pada meja para pembicara untuk memudahkan para pembicara menempati tempat duduk mana yang harus ditempati. Untuk khalayak, *name desk* yang dipasang pada meja pembicara memudahkan mereka mengenali siapa saja

pembicara yang ada di depan mereka. Pada kegiatan lain seperti pembukaan diklat *name desk* dapat dipasang pada meja para peserta untuk memudahkan mengenali peserta, sedangkan *name desk* yang dipasang pada upacara sumpah atau pelantikan untuk memudahkan posisi para pelaku upacara sehingga berada pada posisi yang tepat. Hal ini mencerminkan ketidak siapan tim keprotokolan dalam menghadapi acara rutin yang sebetulnya berulang-ulang dilakukan.

Permasalahan lain yang viral di media sosial, yaitu tersebarnya rekaman video Gubernur Sumatera Utara yang memaki-maki tamu ketika berkunjung ke ruangnya sementara sudah diingatkan untuk tidak membawa *handphone* selama audiensi (<https://orbitdigitaldaily.com/sebut-gp-ansor-seperti-pelacur-gubsu-edy-rahmayadi-akan-dilaporkan-ke-mabes-polri/>). Dari berita tersebut kelihatan bahwa protokol tidak sepenuhnya menjalankan tugas dengan baik.

Permasalahan lain yang muncul adalah masih kurangnya keterampilan dalam *table manner* dan MC (pemandu acara). Terjadinya kesalahan dalam mengatur perjamuan makan resmi bagi tamu instansi dan mengelola tata cara penyambutan dan menempatkan tamu VIP/VVIP dalam perjamuan makan. Pegawai masih sering merasa canggung atau nervous melihat perlengkapan makan yang begitu banyak dan beragam di saat jamuan. Di samping itu keahlian MC juga masih kurang karena banyak pegawai dengan tingkat pengetahuan dan kepandaian yang tinggi tapi ketika harus berhadapan dengan publik, ia mendapat kesulitan. Pegawai terlalu terbiasa memakai bahasa bawahan yang dimiliki selama ini dan jarang melatihnya untuk tujuan-tujuan khusus. Seringkali terjadi bahwa komunikasi yang telah dibangun menjadi kurang efektif ketika penyampaiannya

kurang sesuai dengan individu yang menerima pesan. Hal ini tentu saja akan mengakibatkan pesan yang disampaikan oleh satu individu pada individu/kelompok yang lain menjadi tidak berguna. Ini menunjukkan pegawai bidang keprotokolan yang bekerja belum dikatakan profesional karena jauh dari ketentuan-ketentuan materi pendidikan dan pelatihan (diklat) yang umum diberikan dalam diklat keprotokolan. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan menjelaskan **“Peranan Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Dalam Meningkatkan Profesionalisme Bidang Keprotokolan Pada Biro Humas Dan Keprotokolan Provinsi Sumatera Utara.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan profesionalisme bidang protokol pada Biro Humas dan Keprotokolan Provinsi Sumatera Utara?
2. Bagaimana mengetahui dan menganalisis protokol dapat meningkatkan profesionalisme di pendidikan dan pelatihan bidang keprotokolan pada Biro Humas dan Keprotokolan Provinsi Sumatera Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis peran pendidikan dan pelatihan (diklat) dalam meningkatkan profesionalisme bidang keprotokolan pada Biro Humas dan Keprotokolan Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana protokol dapat meningkatkan profesionalisme dipendidikan dan pelatihanbidang keprotokolan pada Biro Humas dan Keprotokolan Provinsi Sumatera Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang Administrasi Publik.
2. Bagi Pemerintah
Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan terhadap Biro Humas dan Keprotokolan Provinsi Sumatera Utara untuk meningkatkan profesionalisme pegawai.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi sekaligus bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Pendidikan dan Pelatihan

2.1.1.1. Pengertian Pendidikan

Pendidikan menurut Flippo (Hasibuan, 2016:68) *is concerned with increasing general knowledge and understanding of our total environment*; pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh. Sementara Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, disebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dalam proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Menurut Notoadmodjo (2014:16) bahwa pendidikan secara umum adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan.

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri,

kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Di samping itu pendidikan adalah proses perubahan sikap dan tatalaku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, proses, cara, perbuatan mendidik.

Ahmadi (2016:141) menyatakan bahwa pendidikan pada hakekatnya adalah usaha yang sadar untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan di dalam dan di luar sekolah dan langsung seumur hidup. Nadler dan Lawler (2010:20) mendefinisikan pendidikan adalah proses pembelajaran yang mempersiapkan individu untuk pekerjaan yang berbeda pada masa yang akan datang.

Mulyasa (2015:139) menyatakan bahwa pada umumnya orang yang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan memiliki wawasan yang lebih luas, terutama penghayatan akan arti penting produktivitas. Tujuan pendidikan nasional yang termaktub di dalam GBHN yakni: membentuk manusia Indonesia yang sehat jasmani dan rohani, memiliki pengetahuan dan keterampilan, dapat mengembangkan kreativitas dan tanggungjawab, menyuburkan sikap demokrasi, mengembangkan kecerdasan yang tinggi, dan sebagainya (Notoatmodjo, 2014:42).

Pendidikan menurut Sedarmayanti (2016:379) adalah suatu proses, teknik, dan metode belajar mengajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain melalui prosedur yang sistematis dan terorganisir yang berlangsung dalam jangka waktu yang relatif lama.

Dari pengertian-pengertian mengenai pendidikan, dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah usaha proses mengubah perilaku seseorang untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan individu untuk pekerjaan yang berbeda pada masa yang akan datang melalui upaya pengajaran dan pelatihan.

Unsur-unsur pendidikan menurut Notoatmodjo (2014:16) terdiri dari:

1. Input

Sasaran pendidikan, yaitu: individu, kelompok, masyarakat.

2. Pendidik

Yaitu pelaku pendidikan.

3. Proses

Yaitu upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain.

4. Output

Yaitu melakukan apa yang diharapkan/perilaku

2.1.1.2. Manfaat Pendidikan

Dalam ekonomi hal ini disebut “manfaat pribadi.” Para ekonom membedakan manfaat pribadi dengan manfaat sosial. Manfaat sosial adalah sesuatu yang dapat mengembangkan orang selain pendidikan. Masyarakat dikatakan lebih baik karena pendidikan mereka.

Karakteristik dan pembawaan umum tertentu dapat dianggap sebagai hasil dari sekolah, termasuk pemahaman tentang nilai demokrasi sebagai upaya untuk memerangi segala bentuk kediktatoran dalam suatu pemerintahan dan kemampuan untuk berpikir kritis dan yang pantas. Keahlian tersebut mungkin menjadi

pengaruh tidak langsung dari bidang studi kewarganegaraan, ilmu sosial, sejarah, filsafat, bahasa, dan pengajaran lain.

Perubahan yang dipengaruhi oleh pengalaman pendidikan. Secara metodologis hal ini berarti bahwa pengukuran pretest dan posttest pada individu diperlukan untuk mengidentifikasi perubahan yang disebabkan oleh pendidikan. Hal ini dikenal sebagai pendekatan penambahan nilai.

Terdapat lima cara yang berbeda untuk membuat fakulasi (penghitungan) dan mengaplikasikan metode yang spesifik pada pendidikan yang lebih tinggi. Yang pertama adalah dalam mengevaluasi perubahan individu, segala yang dihabiskan dalam pendidikan (tingkat biaya) adalah ukuran kelebihanannya. Kedua, yaitu menyelidiki reaksi klien terhadap pendidikan universitas. Ketiga, adalah mempertimbangkan peningkatan dalam nilai kapita dari manusia yang merupakan hasil dari pendidikan yang lebih tinggi. Keempat, melihat seberapa besar pendidikan yang lebih tinggi bertanggung jawab atau berperan dalam pertumbuhan. Kelima dalam memperkirakan nilai pendidikan universitas dengan melihat pada tingkat pengembalian investasi pada pendidikan universitas.

Manfaat pendidikan diperoleh selama pengalaman dari pendidikan itu sendiri, manfaat pendidikan dapat ditanyakan pada pegawai setelah mereka melaksanakan pendidikan. Persamaannya seperti manfaat sosial dari mengikuti diklat selama pengalaman pendidikan.

Penting sekali untuk mengetahui apa manfaat yang meluas dari pendidikan agar dalam mengalokasikan sumber tidak hanya antara berbagai macam dan tingkat sekolah tetapi juga antara pendidikan dan juga program sosial. Manfaat

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)21/8/23

pendidikan juga harus dihargai untuk memutuskan bagaimana membiayai pendidikan pada tingkat yang berbeda. Jika manfaat meluas pada masyarakat yang bersekolah, terdapat alasan untuk memajukan pembiayaan sendiri bagi proses pendidikan, bahkan bias dari pinjaman. Manfaat pendidikan juga harus diidentifikasi untuk menginterpretasikan motivasi pendidik. Secara mendasar pengetahuan diperlukan sebagai manfaat pendidikan sehingga proses pendidikan dapat dievaluasi melalui analisis harga manfaat yang berhubungan dengan alokasi dana dan dalam penetapan manajemen.

Indikator pendidikan menurut Notoatmodjo (2014:18) terdiri dari:

a. Pemilihan program

Pemilihan program ditujukan agar pendidikan yang diberikan kepada karyawan menjadi terarah sesuai dengan bidang yang telah diserahkan kepada karyawan.

b. Program pendidikan memperbaiki sikap

Dengan adanya program pendidikan dapat memperbaiki sikap karyawan di dalam perusahaan baik terutama pada saat menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

c. Program pendidikan secara berkesinambungan

Program pendidikan dibutuhkan perusahaan dan dilakukan secara berkesinambungan sesuai dengan kemajuan teknologi.

d. Program pendidikan sesuai rencana

Program pendidikan yang telah dipilih harus dilakukan sesuai rencana agar ilmu yang akan diperoleh karyawan sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan.

2.1.1.3. Pengertian Pelatihan

Istilah *training* yang diidentikkan dengan kegiatan latihan adalah suatu proses belajar yang lebih mengutamakan aspek pelatihan dan pengalaman bekerja di lapangan. Melalui proses ini diharapkan dapat mengubah pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja mendasar seseorang, sehingga dapat memperbaiki kemampuannya untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan lebih baik dan produktif, dengan kata lain seseorang berprestasi dalam pekerjaannya.

Menurut Dessler (2015:280) bahwa pelatihan mengacu kepada metode yang digunakan untuk memberikan pegawai baru atau yang ada saat ini dengan keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan. Oleh karena itu, latihan bagi pegawai merupakan proses yang harus terus-menerus berlangsung dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang relevan dengan usaha-usaha memperbaiki produktivitas kerja pegawai serta produktivitas kerja organisasi secara keseluruhan.

Menurut Hasibuan (2016:180), pelatihan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan.

Pelatihan tidak dapat dipandang sebagai pengorbanan perusahaan yang sia-sia karena pada dasarnya pelatihan tersebut adalah investasi yang sangat penting bagi perusahaan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

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

Banyak manfaat yang dapat dihasilkan dari kegiatan latihan bagi organisasi perusahaan, terutama dalam kaitannya dengan proses penciptaan nilai tambah dan peningkatan produktivitas kerja. Manfaat dari pelaksanaan latihan ini menurut Handoko (2015:114) adalah:

a. Peningkatan produktivitas

Kegiatan latihan dan pengembangan tidak saja bermanfaat bagi pegawai baru, melainkan juga terhadap pegawai yang sudah lama bekerja. Hal ini dapat meningkatkan prestasi kerja yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas dan keuntungan bagi organisasi perusahaan.

b. Peningkatan kualitas

Program latihan dan pengembangan yang dirancang dan dilaksanakan dengan baik akan membantu pegawai untuk memperbaiki hasil yang lebih tinggi kualitasnya. Pegawai yang dilatih akan lebih baik cara kerjanya dan juga terhadap manajer yang dikembangkan kemampuannya akan dapat meningkatkan manfaat organisasi perusahaan.

c. Mempermudah perencanaan SDM

Program latihan dan pengembangan yang baik dapat membantu organisasi perusahaan, sehingga perusahaan tidak akan mengalami perubahan yang drastis jika mengalami penggantian pegawai secara mendadak. Jika terjadi kekosongan, maka perusahaan akan lebih mudah mendapatkan pegawai dari dalam organisasi karena terdapat program latihan dan pengembangan yang cukup bagi pegawai yang *non manajer* atau tingkat *manajer*.

d. Memperbaiki etika kerja

Iklm kerja suatu perusahaan biasanya akan mudah diperbaiki apabila program latihan dan pengembangan pegawai dijalankan di perusahaan. Reaksi-reaksi yang positif akan tumbuh dari program latihan dan pengembangan yang direncanakan dengan baik, dan pada gilirannya akan membentuk sikap dan etika kerja yang lebih baik. Pembiasaan cara-cara kerja yang baik akan sangat membantu dalam memperbaiki etika kerja. Peningkatan etika kerja disebabkan oleh beberapa faktor, akan tetapi satu hal yang paling penting adalah terdapat program latihan dan pengembangan.

e. Kompensasi tidak langsung

Latihan dan pengembangan bagi para pegawai terutama di tingkat manajer merupakan bagian dari balas jasa terhadap pekerjaannya. Mereka mengharapkan perusahaan membayar biaya program latihan dan pengembangan yang ditujukan untuk peningkatan kemampuan dan pengetahuan mereka.

f. Kesehatan dan keselamatan

Pelaksanaan program latihan dan pengembangan sering dihubungkan dengan kesehatan dan keselamatan fisik pegawai. Latihan yang tepat akan mencegah kecelakaan dan penciptaan lingkungan kerja yang segar dapat mengarahkan mental pegawai yang stabil.

2.1.1.4. Metode Pelatihan

Program latihan dirancang untuk meningkatkan prestasi kerja, obsesi dan serta memperbaiki kepuasan kerja. Menurut Handoko (2015:110), ada dua

kategori pokok program latihan, yaitu:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

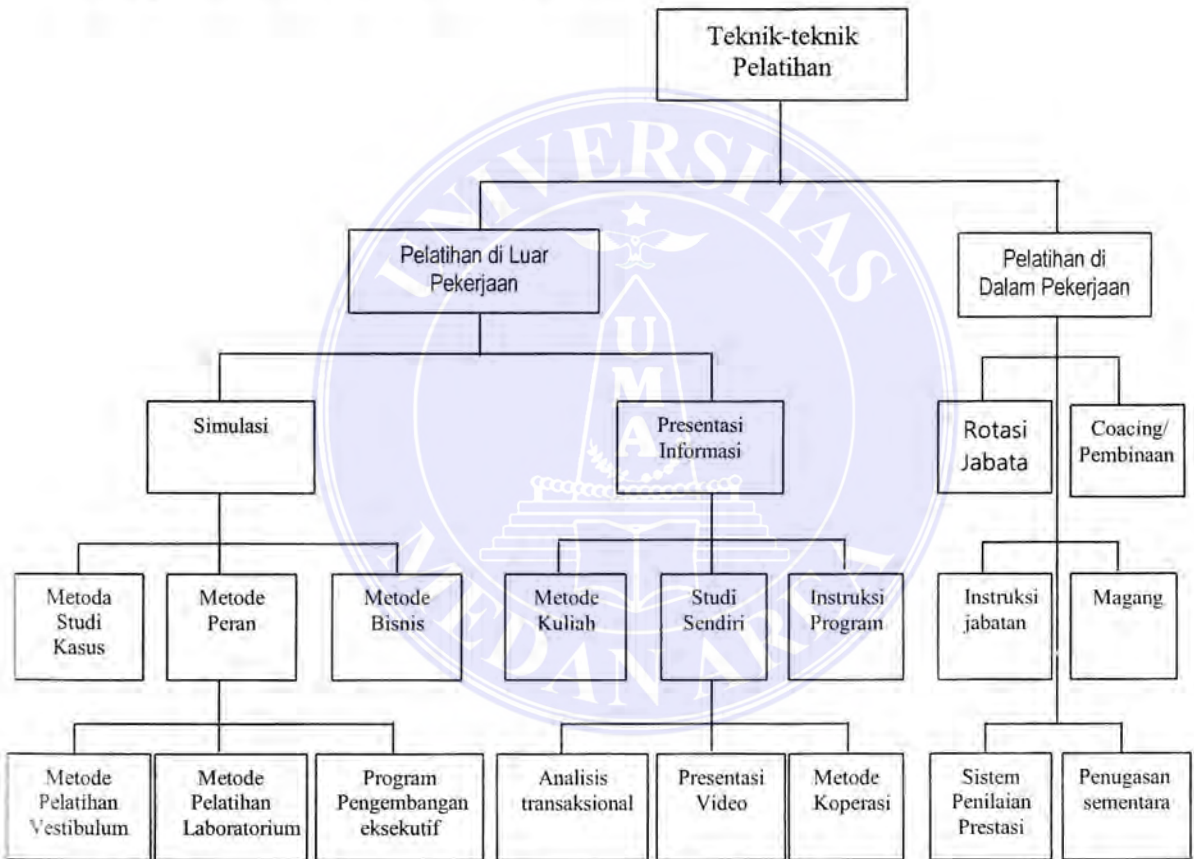
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)21/8/23

- a. Metode praktis (on the job training)
- b. Teknik-teknik presentase informasi dan metode-metode simulasi (off the job training).

Masing-masing kategori mempunyai sasaran sikap, konsep atau pengetahuan dan keterampilan utama yang berbeda. Secara skematik, teknik-teknik pelatihan ditunjukkan dalam Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Teknik-teknik Pengembangan

Sumber: T. Hani Handoko (2015:111)

Dalam pemilihan teknik tertentu untuk digunakan dalam program latihan ada beberapa *trade off*, ini berarti tidak ada suatu teknik yang selalu paling tepat,

dan metode atau teknik terbaik tergantung pada seberapa besar suatu teknik

memenuhi faktor-faktor berikut yang menjadi indikator dari pelatihan menurut Flippo dalam Hasibuan (2016:181):

a. Materi pelatihan

Materi pelatihan merupakan bahan ajaran yang menjadi pokok pelatihan, dan bahan ajaran tersebut telah disusun sedemikian rupa agar mudah dipahami. Materi pelatihan harus berhubungan dengan kepentingan peserta pelatihan agar lebih bermanfaat dalam menunjang penyelesaian pekerjaan yang ditanganinya.

b. Instruktur atau pelatih

Instruktur atau pelatih merupakan orang yang sudah cukup menguasai materi pelatihan yang akan dibahas dalam pelatihan. Instruktur tersebut dapat berasal dari pegawai yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan cukup baik dan dapat pula berasal dari lembaga pelatihan atau orang yang secara khusus dipersiapkan untuk melakukan pelatihan. Tetapi, sebaiknya instruktur akan lebih baik apabila berasal dari kalangan tertentu yang secara khusus dididik untuk melakukan pelatihan.

c. Fasilitas pelatihan

Fasilitas yang digunakan dalam pelatihan mencakup semua alat peraga atau peralatan lain yang dapat digunakan untuk membantu memudahkan pelaksanaan pelatihan. Perlengkapan alat-alat peraga tersebut sangat penting mengingat tidak semua hal dapat dijelaskan secara mudah hanya dengan menggunakan bahasa.

Instruktur dan peserta pelatihan sering lebih terbantu memahami materi pelatihan dengan berbagai perlengkapan alat peraga, sehingga keberadaan perlengkapan yang berhubungan dengan materi pelatihan menjadi sangat penting.

Handoko (2015:112): mengatakan teknik-teknik *on the job* merupakan metode latihan dan pengembangan yang paling banyak digunakan. Pegawai dilatih tentang pekerjaan baru dengan supervisi langsung dari seorang pelatih yang berpengalaman (biasanya pegawai lain).

Berbagai teknik yang biasa digunakan dalam praktek adalah sebagai berikut:

a. Rotasi jabatan

Memberikan kepada pegawai tentang bagian-bagian organisasi yang berbeda dan praktek berbagai macam keterampilan manajerial.

b. Latihan instruksi pekerjaan

Petunjuk-petunjuk pengerjaan diberikan secara langsung pada pekerjaan dan digunakan terutama untuk melatih para pegawai tentang cara pelaksanaan pekerjaan mereka sekarang.

c. Magang (*apprenticeship*)

Merupakan proses belajar dari seorang atau beberapa orang yang lebih berpengalaman. Pendekatan ini dapat dikombinasikan dengan istilah *off the job*.

d. Pembinaan (*Coaching*)

Penyelia atau atasan akan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada pegawai dalam pelaksanaan kerja rutin mereka. Penyelia dan pegawai sebagai bawahan sama dengan hubungan *tutor* dengan mahasiswa.

e. Penugasan sementara

Penempatan pegawai pada posisi manajerial atau sebagai anggota panitia tertentu untuk jangka waktu yang ditetapkan. Pegawai terlibat dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah-masalah organisasional nyata.

2.1.1.5. Proses Sistem Pendidikan dan Pelatihan

Dalam merancang dan mengembangkan program pendidikan dan pelatihan yang efektif, terdapat beberapa tahap. Langkah-langkah dalam tahap pendidikan dan pelatihan menurut Dessler (2015:250) diuraikan sebagai berikut:

a. Penilaian Kebutuhan

Tujuan penentuan kebutuhan pelatihan ini adalah untuk mengumpulkan sebanyak mungkin informasi yang relevan guna mengetahui dan/atau menentukan apakah perlu tidaknya pelatihan dalam organisasi tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Dessler (2015:298) bahwa: *"A needs assessment is a systematic, objective determination of training needs, which involves conducting three primary types of analysis. The three analysis consist of an organizational analysis, a job analysis and a person analysis."* Pengertian bahwa penilaian kebutuhan adalah suatu sistematis, penentuan pendidikan dan pelatihan yang diperoleh dari tiga jenis analisis. Ketiga analisis ini diperlukan dalam menentukan

sasaran program pendidikan dan pelatihan. Ketiga analisis tersebut adalah analisis organisasi, analisis pekerjaan, dan analisis individu.

b. Analisis Organisasi

Sebelum suatu program pendidikan dan pelatihan dilaksanakan oleh perusahaan, perlu dilakukan suatu analisis yang jelas tentang pendidikan dan pelatihan untuk kebutuhan perusahaan. Setelah melihat adanya kebutuhan perusahaan perlu dibuat program yang sesuai dan benar-benar mencapai sasaran kebutuhan perusahaan. Analisis organisasi mencakup tiga hal, yaitu: analisis atas pemeliharaan organisasi, efisiensi, dan budaya organisasi.

Pemeliharaan organisasi (*Organizational maintenance*) bertujuan untuk menjamin kestabilan/kelancaran di dalam tersedianya keterampilan pegawai yang tidak memadai. Kurangnya pengetahuan pegawai apabila akan dialih tugaskan akan menimbulkan adanya kebutuhan akan pendidikan dan pelatihan.

Efisiensi organisasi (*Organization efficiency*) menggambarkan model diagnosa yang objektif. Seperti keuntungan, biaya tenaga kerja, kualitas kinerja dan dengan adanya kesenjangan yang ada maka dapat diatasi melalui program pendidikan dan pelatihan. Dalam kenyataannya salah satu alasan yang penting diadakan pendidikan dan pelatihan dalam perusahaan yaitu dalam hal kemampuan memutuskan atau memecahkan masalah, bekerja dalam kelompok dan perilaku yang dapat meningkatkan mutu/ keterampilan tenaga kerja.

Budaya organisasi (*Organizational culture*) merefleksikan sistem nilai atau filosofi organisasi. Dilakukan dengan melihat budaya kerja yang mendukung tercapainya tujuan organisasi. Menurut Dessler (2015:247) mengemukakan:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

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

“Budaya organisasi dapat diartikan sebagai sikap dan persepsi yang dimiliki pegawai pada umumnya dalam suatu perusahaan tempat mereka bekerja.”

Dengan perkataan lain, para pegawai menangkap isyarat tentang perusahaan mereka dan dari syarat-syarat ini mereka membentuk suatu gambaran yang padu tentang jenis organisasi tempat mereka bekerja.

Tiga dari langkah analisis kebutuhan pelatihan antara lain, yaitu:

1. Mengidentifikasi keterampilan kinerja jabatan khusus yang dibutuhkan untuk memperbaiki kinerja dan produktivitas.
 2. Menganalisis peserta untuk memastikan bahwa program akan sesuai dengan tingkat pendidikan khusus mereka, pengalaman, dan keterampilan juga sikap dan motivasi pribadi mereka.
 3. Menggunakan penelitian untuk mengembangkan sasaran pengetahuan dan kinerja yang dapat diukur.
- c. Evaluasi Pendidikan dan Pelatihan (*Evaluation*)

Agar program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan efektif maka program tersebut harus merupakan suatu solusi yang tepat bagi permasalahan perusahaan, yaitu bahwa pendidikan dan pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki kekurangan. Untuk meningkatkan usaha belajar, para pegawai harus menyadari perlunya memperoleh informasi yang baru atau memperoleh ketrampilan baru dan berkeinginan untuk belajar hendaknya tetap dapat dipertahankan.

Dessler (2015:269) mengemukakan mengenai evaluasi sebagai berikut:

Terdapat dua masalah dasar yang harus dikemukakan bila mengevaluasi sebuah

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)21/8/23

program pendidikan dan pelatihan. Pertama adalah rancangan dari telaah evaluasi dan terutama apakah eksperimentasi terkendali yang akan digunakan. Kedua adalah efek latihan yang dapat diukur. Eksperimen terkendali adalah metode terbaik untuk digunakan dalam mengevaluasi sebuah program pelatihan untuk menguji efektivitas sebuah program pelatihan, yang lebih disukai adalah dengan tes sebelum dan sesudahnya.

Kriteria dari evaluasi, yaitu:

a. Reaksi

Untuk mengetahui reaksi para peserta mengenai program pendidikan dan pelatihan. Dengan menggunakan kuesioner pada akhir pendidikan dan pelatihan para peserta ditanya tentang seberapa jauh mereka merasa puas terhadap pelatihan secara keseluruhan. Terutama didasarkan pada beberapa alasan utama, seperti untuk mengetahui sejauh mana para peserta merasakan kepuasaannya dengan program tersebut, untuk maksud diadakannya beberapa revisi atas program pendidikan dan pelatihan, untuk menjamin agar peserta lain bersikap mau menerima (reseptif).

b. Pelajaran

Informasi yang ingin diperoleh melalui jenis evaluasi ini adalah untuk mengetahui penguasaan konsep-konsep dari peserta, pengetahuan dan keterampilan yang diberikan. Ini biasanya dilakukan dengan tes tertulis, tes prestasi, dan latihan simulasi.

c. Tingkah laku

Perilaku dari para peserta, sebelum dan sesudah pelatihan dapat dibandingkan guna mengetahui tingkat pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap perubahan prestasi mereka. Langkah ini penting karena sasaran dari pendidikan dan pelatihan untuk mengubah perilaku atau prestasi para peserta. Perilaku atau prestasi dari para peserta dapat diukur berdasarkan sistem evaluasi kinerja guna mendapatkan tingkat kinerja yang dikumpulkan oleh para supervisor untuk dibandingkan dengan kinerja sesudah pendidikan dan pelatihan.

d. Hasil

Tujuan dari pengumpulan informasi pada level ini untuk menguji dampak pendidikan dan pelatihan terhadap kelompok kerja atau organisasi secara keseluruhan. Data bisa dikumpulkan sebelum dan sesudah pendidikan dan pelatihan atas dasar kriteria produktivitas, pergantian, tingkat kehadiran, perbaikan kualitas, keluhan-keluhan, kepuasan klien, dan sejenisnya.

Mengenai biaya ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya biaya yang dipakai untuk program pendidikan dan pelatihan dan apakah besarnya biaya tersebut terhitung kecil atau besar dibandingkan biaya yang timbul dari permasalahan yang dialami oleh organisasi. *Training program costs* adalah pengeluaran-pengeluaran yang terjadi di dalam pengembangan, implementasi, dan evaluasi program.

2.1.2. Profesionalisme

Istilah profesional itu berlaku untuk semua personil mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Menurut Korten & Alfonso (dalam Tjokrowinoto 2016:191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Terpenuhiya kecocokan antara kemampuandengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Pendapat tersebut diperkuat juga oleh Atmosoepipto (2010:51) yang menyebutkan bahwa profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*kompetensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Sedangkan arti kata profesionalisme menurut Siagian (2015:163) adalah keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh “klientele” (pelanggan atau masyarakat). Profesionalisme sebagai refleksi dari cerminan kemampuan, keahlian akan dapat berjalan efektif apabila didukung oleh adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai yang menjadi tanggung jawabnya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

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

Dalam rangka mengembangkan suatu etika pemerintahan tidaklah semata-mata mendoktrinasikan apa yang boleh dan tidak boleh dikerjakan oleh aparatpemerintahan, tetapi lebih dari itu adalah upaya yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan *professional integrity* (integritas profesional) yang bermanfaat bagi penyempurnaan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk itu menurut Islamy (2014:25-26), karakteristik/ciri-ciri sosok profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, di antaranya, meliputi:

1. Equality: Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya. Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur.
2. Equity: Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup. Selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama (misalnya menghapus diskriminasi pekerjaan, sekolah, perumahan dan sebagainya) dan kadang-kadang pula diperlukan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu (pemberian kredit tanpa bunga kepada pengusaha lemah dan sebagainya).
3. Loyalty: Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan

tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

4. **Accountability:** Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggungjawab atas apapun yang dikerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindroma “saya sekadar melaksanakan perintah atasan.”

Peningkatan kreativitas kerja hanya mungkin terjadi apabila, pertama: terdapat iklim yang mendorong aparatur untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif; kedua: terdapat kesediaan pimpinan untuk memberdayakan bawahannya, antara lain melalui partisipasi bawahan untuk mengambil keputusan yang menyangkut pekerjaannya, mutu hasil pelaksanaan tugasnya, kariernya dan cara-cara yang dianggapnya paling efektif dalam menyelesaikan permasalahan di tempat pekerjaan (Siagian, 2015:164).

2.1.2.2. Unsur-unsur Profesionalisme

Profesionalisme merupakan sebutan yang mengacu pada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya.

Menurut Mulyasa (2015:39) bahwa profesionalisme pada umumnya berkaitan dengan pekerjaan, namun pada umumnya tidak semua pekerjaan adalah profesi, karena profesi memiliki karakteristik sendiri yang membedakannya dari pekerjaan lainnya. Profesionalitas berkaitan dengan mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau ciri orang yang profesional.

Pengertian ini menggambarkan bahwa profesionalisme memiliki dua kriteria

pokok, yaitu keahlian dan bayaran. Kedua hal itu merupakan satu kesatuan yang

saling berhubungan. Seseorang dikatakan memiliki profesionalisme manakala memiliki dua hal pokok tersebut, yaitu keahlian (kompetensi) yang layak sesuai bidang tugasnya dan pendapatan yang layak sesuai kebutuhan hidupnya.

Sebagai bahan perbandingan profesionalisme pegawai dalam bekerja menurut Sedarmayanti (2016:182), memiliki cakupan yang sangat kompleks, pada awalnya, adalah kemampuan atau karakteristik dasar yang dimiliki seseorang, tetapi dapat dikembangkan menjadi lebih baik sesuai dengan kebutuhan.

Beberapa komponen dasar kemampuan yang dimiliki oleh seorang profesional adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan teknik. Kemampuan teknik dalam prakteknya adalah bersifat keterampilan dan kemampuan khusus yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugasnya.
- b. Kemampuan manajerial. Kemampuan manajerial berkaitan dengan kemampuan manajerial dalam hal perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan.
- c. Kemampuan sosial. Kemampuan sosial adalah kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan pihak lain.
- d. Kemampuan strategi. Kemampuan strategi adalah kemampuan melihat jauh ke depan sehingga dapat merumuskan berbagai kebijakan yang sifatnya strategis.
- e. Kemampuan etika. Kemampuan etika adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan pertimbangan etika dan moral.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat dinyatakan bahwa profesionalisme seseorang dalam bekerja berkaitan erat dengan kemampuan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

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

Access From repository.uma.ac.id 21/8/23

teknik, manajerial, sosial, strategi dan etika, yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya.

2.1.2.3. Prinsip-Prinsip Profesionalisme

Menurut Moenir (2016:69), beberapa prinsip yang dikembangkan dalam profesionalisme kerja adalah sebagai berikut:

- a. Mengatur Diri. Organisasi profesi harus bisa mengatur organisasinya sendiri tanpa campur tangan pemerintah. Profesional diatur oleh mereka yang lebih senior, praktisi yang dihormati, atau yang berkualifikasi paling tinggi
- b. Layanan publik. Diperolehnya penghasilan dari kerja profesinya dapat dipertahankan selama berkaitan dengan kebutuhan publik, seperti layanan dokter berkontribusi terhadap kesehatan masyarakat
- c. Status dan imbalan. Profesi yang paling sukses akan meraih status yang tinggi, prestise, dan imbalan yang layak bagi para anggotanya. Hal ini bisa dianggap sebagai pengakuan terhadap layanan yang diberikan pada masyarakat.
- d. Tanggung jawab. Tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan dan hasilnya yang berdampak pada kehidupan orang lain atau masyarakat umumnya.
- e. Keadilan. Prinsip ini menuntut kita untuk memberikan kepada siapa saja apa yang menjadi haknya.
- f. Otonomi. Prinsip ini menuntut agar setiap kaum profesional memiliki dan di beri kebebasan dalam menjalankan profesinya.

Berdasarkan uraian di atas maka diketahui bahwa seorang professional memiliki beberapa prinsip yang terus menerus dikembangkan dalam pelaksanaan

pekerjaannya sehingga hasil kerja tersebut mencerminkan profesionalismenya dalam bekerja. Beberapa prinsip yang dikembangkan seorang professional dalam bekerja adalah mengatur diri, layanan publik, status dan imbalan, tanggung jawab, keadilan dan otonomi.

2.1.2.4. Dimensi Profesionalisme

Profesionalisme yang akan dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini mengacu pada faktor yang mempengaruhi profesionalisme yaitu keterampilan, pendidikan, pelatihan, otonomi kerja dan kode etik.

Menurut Mulyasa (2015:40), beberapa faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja yang dijadikan indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Keterampilan

Keterampilan yang berdasarkan pada pengetahuan teoritis: Professional dapat diasumsikan mempunyai pengetahuan teoritis yang ekstensif dan memiliki keterampilan yang berdasarkan pada pengetahuan tersebut dan bisa diterapkan dalam praktik seseorang yang memiliki tingkat keterampilan tertentu atau pengetahuan yang tinggi dalam subyek tertentu yang diperoleh dari pelatihan dan pengalaman. Keterampilan sebagai pengetahuan tentang suatu lingkungan tertentu, pemahaman terhadap masalah yang timbul dari lingkungan tersebut, dan keterampilan untuk memecahkan permasalahan tersebut.

Seorang profesional adalah orang yang dengan keterampilannya mengerjakan pekerjaan dengan mudah, cepat, intuitif dan jarang atau tidak pernah

membuat kesalahan. Keterampilan menunjukkan seseorang yang memiliki

pengetahuan dan keterampilan prosedural yang luas yang ditunjukkan dalam pengalaman sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Keterampilan dalam hal ini merupakan suatu keadaan di mana seseorang memiliki kecakapan dan kehandalan dalam melakukan sesuatu sesuai dengan bidangnya masing-masing berdasarkan ketentuan atau perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Pendidikan yang ekstensif

Profesi yang prestisius biasanya memerlukan pendidikan yang lama dalam jenjang pendidikan tinggi. Melalui pendidikan yang sesuai maka dapat ditentukan bahwa suatu jabatan dipegang oleh orang yang berpendidikan akademik atau bidang keilmuan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditekuninya. Pendidikan seseorang yang sesuai dengan pekerjaan akan menjadikan pegawai tersebut memiliki kemampuan yang baik dalam hal menyesuaikan diri, baik dengan bidang pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya dan menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan.

c. Pelatihan institusional

Pelatihan akan dapat mengkondisikan kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing, sehingga akan menghasilkan pekerjaan secara baik karena ia memang seseorang yang memiliki kapasitas pada bidangnya. Selain itu pelatihan dapat mengarahkan pegawai untuk meraih keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaannya, memiliki ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan organisasi.

Pelatihan dalam suatu organisasi berguna untuk memelihara dan meningkatkan kecakapan dan kemampuan dalam menjalankan tugas/pekerjaan lama maupun pekerjaan baru, baik dari segi peralatan maupun metode. Selain itu untuk menyalurkan keinginan untuk menyadari segi kemampuan dan memberikan rasa kelegaan pada mereka.

Pelatihan pegawai dilakukan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien dengan adanya kegiatan pelatihan diharapkan dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan serta pengetahuan dari para pegawai. Didalam suatu instansi yang bertujuan untuk mencapai keuntungan, tujuan ini dapat dicapai dengan baik apabila tenaga kerjanya dapat melaksanakan tugasnya dengan tepat dan berkesinambungan.

d. Otonomi kerja

Profesional cenderung mengendalikan kerja dan pengetahuan teoretis mereka agar terhindar adanya intervensi dari luar. Maknanya adalah dengan adanya otonomi kerja maka pegawai diberikan kepercayaan yang penuh untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, tanpa harus terbebani oleh intervensi atau campur tangan dari pihak lain.

Sumber daya manusia merupakan bagian yang terpenting dalam kelancaran jalannya tugas dalam suatu organisasi. Hal ini dapat terlihat dari kegiatan yang dalam pencapaian tujuan tersebut sangat tergantung dari tenaga kerja yang digunakan. Oleh sebab itu pencapaian tujuan instansi tersebut tidak terlepas dari

prestasi kerja pegawai tetapi juga tergantung dengan adanya otonomi kerja yang diberikan pimpinan pada bawahannya.

e. Kode etik

Kode etik profesi sebagai suatu pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan dalam melaksanakan tugas dan dalam kehidupan sehari-hari. Membedakan profesi menjadi profesi pada umumnya dan profesi luhur. Profesi yang beretika adalah profesi yang menekankan pada pengabdian kepada masyarakat sehingga merupakan suatu pelayanan pada manusia atau masyarakat dengan motivasi utama bukan untuk memperoleh nafkah dari pekerjaannya. Profesi pada umumnya terdapat dua hal yang harus ditegakkan yaitu, menjalankan profesinya dengan bertanggung jawab baik terhadap pekerjaan maupun hasil dari pekerjaan.

Adanya kode etik bertujuan agar suatu profesi dapat dijalankan dengan moral/martabat, motivasi dan orientasi pada keterampilan intelektual serta berargumentasi secara rasional dan kritis serta menjunjung tinggi nilai-nilai moral. Dengan adanya kode etik kepentingan masyarakat yang akan terjamin sehingga memperkuat kepercayaan masyarakat.

2.1.3. Humas sebagai Komunikasi Badan Publik

Moore (2014:13) menyebut Humas sebagai komunikasi. Melalui komunikasi dengan publik-publiknya, manajemen mengumumkan, menjelaskan, mempertahankan, atau mempromosikan kebijaksananya dengan maksud untuk mengukuhkan pengertian dan penerimaan. Yang paling penting komunikasi tidak seharusnya diinterpretasikan dengan pengertian sebagai *self-praise* (memuji

diri sendiri), tetapi sebaiknya diinterpretasikan sebagai pertukaran gagasan dan konsep.

Definisi yang lebih spesifik yang menekankan tanggungjawab khususnya, diberikan *Public Relations News*: Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan-kebijaksanaan dan prosedur-prosedur seorang individu atau sebuah organisasi berdasarkan kepentingan publik dan menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik (Moore, 2014:3).

Dasar pemikiran humas dalam pemerintahan berlandaskan pada dua faktadasar. Pertama, masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui karena itu, pejabat pemerintah mempunyai tanggung jawab guna memberi penjelasan kepada masyarakat. Kedua, ada kebutuhan bagi para pejabat untuk menerima masukan dari masyarakat tentang persoalan baru dan tekanan sosial, untuk memperoleh partisipasi dan dukungan masyarakat. Hanya dengan proses komunikasi demikianlah dan para pemilih dapat mencapai suatu pengertian kesatuan yang positif (Moore, 2014: 189).

Menurut Cutlip dan Centre (2014:27), agar dapat menjalankan fungsi kehumasan dengan baik, maka dua syarat yang diyakini harus terpenuhi adalah:

1. Mempunyai posisi yang dekat dengan pimpinan puncak organisasi sebagai sumber utama informasi dan pengambil keputusan tertinggi.
2. Diberi kebebasan untuk berprakarsa penuh dalam memberikan informasi secara bebas dan terbuka.

2.1.4. Protokol dan Protokoler

Dalam pengertian luas protokoler adalah seluruh hal yang mengatur pelaksanaan suatu kegiatan baik dalam kedinasan/kantor maupun masyarakat. Secara estimologis istilah protokol dalam bahasa Inggris *protocol*, bahasa Perancis *protocole*, bahasa Latin *protocol(um)* dan bahasa Yunani *protocollon*.

Awalnya, istilah protokol berarti halaman pertama yang dilekatkan pada sebuah manuskrip atau naskah. Sejalan dengan perkembangan jaman, pengertiannya berkembang semakin luas tidak hanya sekedar halaman pertama dari suatu naskah, melainkan keseluruhan naskah yang isinya terdiri dari catatan, dokumen persetujuan, perjanjian, dan lain-lain dalam lingkup secara nasional maupun internasional. Perkembangan selanjutnya, protokol berarti kebiasaan-kebiasaan dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan formalitas, tata urutan dan etiket diplomatik. Aturan-aturan protokoler ini menjadi acuan institusi pemerintahan dan berlaku secara universal.

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 suksunya puncak acara. Keprotokolan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1987, ialah serangkaian aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan atau masyarakat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

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

Access From (Repository.uma.ac.id)21/8/23

Dalam Undang-Undang RI Nomor 9 Tahun 2010 BAB 1 Pasal 1 ayat(131) tentang Keprotokolan yaitu 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.

Menurut Wahab (2014:2) berpendapat protokol sebagai upacara dan etiket yang dijalankan oleh para birokrat atau diplomat dan kepala negara: salinan pertama sebuah perjanjian ataupun dokumen lain sebelum disahkan.

Menurut Longmans dalam Wahab (2014:2), memberikan penafsiran yang sama yaitu sistem upacara tentang peraturan-peraturan yang ditetapkan dan tingkah laku yang dijalankan oleh pejabat atau birokrat. Penjelasan beliau menunjukkan protokol ini lebih utama dalam acara-acara resmi. Dalam dunia diplomasi, peraturan-peraturan protokol bukanlah sesuatu yang dapat diganggu gugat. Dalam tugas protokol menjamin kelangsungan acara sesuai konsep dan aturan sehingga kepentingan pejabat dan kepentingan publik dapat berjalan secara bersamaan dalam suatu acara.

Tugas protokoler turut menentukan keberhasilan kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi atau institusi. Di samping itu, protokol juga merupakan bagian yang melekat dari aktivitas perusahaan dan turut mewarnai budaya kerja, terutama bagi para petugas protokol yang sangat dekat perannya dalam mendukung tugas kepemimpinan, baik di tingkat lokal maupun nasional.

Diperlukan adanya keberadaan protokol dalam sebuah lembaga/perusahaan adalah karena protokol ikut menentukan terciptanya suasana yang mempengaruhi keberhasilan suatu acara yang dibuat oleh perusahaan tersebut. Selain itu dapat menciptakan tata pergaulan yang mendekatkan satu sama lain dan dapat diterima oleh semua pihak, terciptanya upacara yang khidmat, megah, dan agung, serta terciptanya ketertiban dan rasa aman dalam menjalankan tugas.

2.2. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian Sulistyoningsih (2017) dengan judul Strategi Humas dan Protokol terhadap Publikasi Kegiatan DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta, diperoleh bahwa Humas DPRD DIY atau data kelembagaan yang disebut Humas dan Protokol DPRD DIY memiliki sepuluh strategi dalam mempublikasikan kegiatan DPRD DIY. Sepuluhstrategi ini mencakup, legitikasi Mimbar, Advertoria/Newspapers, Mass Media Mass, Suplement (koran), Radio Interaktif Dialog, Radio Siaran Langsung, Siaran Televisi, Majalah TV, Situs Web, Konferensi Pers dan Pusat Media.

Hasil penelitian Anisa (2018) dengan judul Peran Diklat dalam Peningkatan Kualitas SDM di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah, diperoleh hasil bahwa peran diklat sangat dibutuhkan terutama pada saat setelah peserta diklat mengikuti diklat, karena untuk mengetahui perkembangan dari pegawai dibutuhkan evaluasi yang berkelanjutan agar terpantau perkembangannya. Profesional dan disiplin pegawai dijadikan pendorong pegawai untuk meningkatkan kualitas SDM dan kerja sama dijadikan faktor penghambat, karena setiap perubahan dimulai dari diri sendiri.

Hasil penelitian Rachmawati Windyaningrum (2017) dengan judul Penggunaan Website Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Jawa Barat <http://dprd.jabarprov.go.id> dalam Penyampaian Informasi di Kalangan Wartawan, Studi kasus Public Relations On The Net Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat dalam Penyampaian Informasi di Kalangan Wartawan, diperoleh hasil bahwa manfaat penggunaan website DPRD Jawa Barat dalam penyampaian informasi di kalangan wartawan, yakni sebagai sarana publikasi yang cepat serta sebagai data pendukung untuk bahan pemberitaan. Efisiensi penggunaan website DPRD Jawa Barat dapat mengurangi proses kerja segi waktu dan biaya pada Humas maupun wartawan. Partisipasi dalam website DPRD Jawa Barat lebih ditujukan bagi masyarakat melalui aspirasi, kalangan wartawan hanya memberi masukan mengenai permasalahan teknis secara langsung pada bagian Humas DPRD Jawa Barat. Transparansi informasi penggunaan website DPRD Jawa Barat yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang bagi kalangan wartawan tidak dapat dikatakan transparan, karena transparansi tidak hanya sekedar informasi ekspose kegiatan resmi dewan. Manajemen perubahan penggunaan website meliputi update informasi diperlukan kontrol dan monitoring yang ketat dalam praktik *Public Relations on the net* dengan sistem *E-Government*.

Hasil penelitian Adelia Masrifah Cahyani (2019) dengan judul Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya Melalui Media Sosial, diperoleh hasil bahwa dalam menyampaikan pesan melalui sosial media Humas Pemkot Surabaya terlebih melakukan diskusi dengan tim media sosial untuk menentukan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

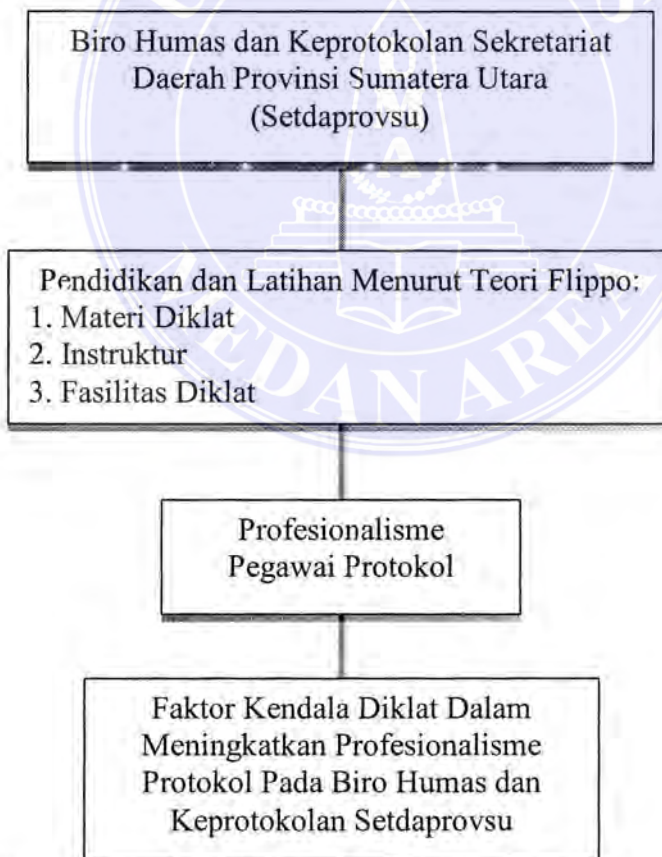
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/8/23

pasar dari pesan tersebut dan bagaimana mengemas pesan yang akan di sampaikan kepada khalayak agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Untuk memperoleh perhatian dan kepercayaan dari masyarakat. Humas Pemkot Surabaya memberikan konten media sosial yang begitu variatif sesuai dengan apa yang sedang marak di lingkungan masyarakat khususnya di Kota Surabaya. Sebagai upaya mengajak masyarakat berpartisipasi dalam segala kegiatan dan program Pemerintah Kota Surabaya, Humas Pemkot Surabaya mengadakan lomba foto di media sosial setiap bulannya.

2.3. Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah Penulis (2020)

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Biro Hubungan Masyarakat dan Keprotokolan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara di Jalan Pangeran Diponegoro Nomor 30, Kelurahan Madras Hulu, Kecamatan Medan Polonia, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Penelitian dilakukan pada bulan Februari s.d. Maret 2020.

3.2. Bentuk Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, penelitian berawal dari minat yang ada dalam diri seseorang dalam memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori, dan konsep. Untuk mewujudkan penelitian yang berawal dari minat tersebut dilakukanlah cara untuk mewujudkannya adalah dengan memilih metode yang cocok dengan tujuan dari suatu penelitian. Metode penelitian dalam hal ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Guna menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini menggunakan metode-penelitian kualitatif.

Pendekatan kualitatif menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian, dengan menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian maka akan mempermudah penyesuaian dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Kirk dan Miller dalam Moleong (2010:3) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung

pengamatan pada manusia di kawasannya sendiri serta berhubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.

Pendekatan kualitatif ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk meneliti obyek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan masyarakat yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai Peran Diklat Dalam Meningkatkan Profesionalisme Protokol Pada Biro Humas dan Protokol Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2010:3).

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 3 orang yaitu:

1. Informan kunci Kepala Subbagian Pemberitaan Biro Humas dan Keprotokolan Setdaprovsu
2. Informan utama Kepala Subbagian Publikasi dan Dokumentasi Biro Humas dan Keprotokolan Setdaprovsu
3. Informan tambahan Kepala Sub Bagian Acara Keprotokolan Biro Humas dan Keprotokolan Setdaprovsu dan juga pegawai yang pernah mengikuti diklat.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)21/8/23

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indepth interview*) dengan narasumber (*key informan*) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian. Dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara, peneliti berusaha menggali sebanyak mungkin tentang.

2. Observasi

Pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung yang digunakan untuk mendapatkan data tentang Peran Diklat Dalam Meningkatkan Profesionalisme Protokol Pada Biro Humas dan Keprotokolan Setdaprovsu.

3.5. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif, yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini kegiatan analisis data dilakukan dengan cara mengelompokan data yang diperoleh dari sumber data terkait dengan Peran Diklat Dalam Meningkatkan Profesionalisme Protokol Pada

Adapun 3 (tiga) komponen analisis data interaktif yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dimaksudkan untuk memudahkan bagi peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat sementara waktu. Akan tetapi, dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus akan ditarik kesimpulan.

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan..

3.6. Definisi Operasional

Setiap variabel yang digunakan perlu dijabarkan suatu definisi operasional variabel yang jelas dan spesifik yang menggambarkan karakteristik masing-

masing agar dapat mempermudah penelitian. Variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu.
2. Pendidikan adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan.
3. Pelatihan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai kebutuhan pekerjaan.
4. Profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*).
5. 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.

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Biro Humas dan Keprotokolan Setdaprovsu telah beberapa kali memberikan diklat kepada petugas protokol, tetapi program diklat yang diselenggarakan belum mampu meningkatkan profesionalisme protokol. Hal ini terlihat dari protokol yang kurang mampu dengan segera menyesuaikan diri dengan perubahan kepemimpinan, kurang mampu merencanakan acara yang digelar agar berhasil dengan sukses, kurang mampu berkoordinasi dengan protokoler dari daerah lain dalam penyelenggaraan acara bersama, dan sering kurang menguasai lokasi acara yang diselenggarakan di daerah lain. Di samping itu masih terdapat beberapa petugas protokoler yang mempunyai sikap kurang baik seperti *over acting* dan kurang menghargai undangan.
2. Faktor kendala diklat dalam meningkatkan profesionalisme protokol adalah: Jumlah materi yang harus dibahas pada setiap kali pertemuan tidak sebanding dengan waktu yang tersedia, instruktur jarang dapat menyediakan waktu untuk dapat digunakan bersama-sama dengan peserta diklat di luar jam pelatihan, instruktur kurang tegas dalam memberikan penilaian kepada peserta diklat karena nilai yang diberikan instruktur kepada peserta diklat cenderung bagus-bagus dan tidak mencerminkan tingkat penguasaan peserta

terhadap materi diklat. Di samping itu ruangan yang digunakan untuk diklat kurang diperhatikan sehingga suasananya agak gerah dan menyebabkan proses pelaksanaan diklat menjadi tidak nyaman.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka penulis mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Penyelenggara diklat perlu melakukan pembagian materi diklat secara proporsional dengan waktu pertemuan yang tersedia pada setiap pertemuan.
2. Instruktur diklat perlu mengatur waktu lebih baik agar dapat menyediakan waktu yang lebih banyak untuk bersama-sama dengan peserta diklat di luar jam pelatihan.
3. Penyelenggara diklat perlu meminta pemahaman dari instruktur agar penilaian dilakukan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, yaitu sesuai dengan kondisi sejauhmana peserta diklat dapat memahami materi yang diberikan.
4. Penyelenggara diklat perlu mengganti seluruh AC yang sudah tua dengan AC yang baru agar dapat berfungsi secara maksimal mengendalikan suhu udara di ruang diklat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdullah, M.Sy. 2014. *Perkembangan dan Penerapan Studi Implementasi (Action Research and Case Studies)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Ahmadi, Abu. 2016. *Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmosoeprapto, Kisdarto. 2010. *Menuju SDM Berdaya – Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Cahyani, Adelia Masrifah. 2019. *Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya Melalui Media Sosial*.
- Cutlip, Scoot M., dan Allen H. Center 2014. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Personal*. Jakarta: Indeks.
- Handoko, T. Hani. 2015. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Islamy, M. Irfan. 2014. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Moore, Frazier. H. 2014. *Humas, Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyasa. 2015. *Menjadi Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nadler, David A. dan Lawler, Edward E. 2010. *Motivasi: Suatu Pendekatan Diagnostik, Dalam Hard Book Of Organizations, Kajian dan Teori Organisasi*. Terjemahan Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Amara Books.

- Notoadmodjo, Soekidjo. 2014. *Manajemen Personalia*, Cetakan Keenam. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2015. *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjokrowinoto, Moeljarto. 2016. *Pembangunan Dilema Dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wahab, Samsudin. 2014. *Panduan Protokol dan Tata Tertib Majelis*. Jakarta: PTS Profesional.

Peraturan:

- Republik Indonesia, 1948. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1948 tentang *Pembagian Sumatra dalam Tiga*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia, 1950. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1950 tentang *Pembentukan Provinsi Sumatera Utara*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia, 1956. Undang-Undang Darurat Nomor 24 Tahun 1956 tentang *Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Aceh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia, 1987. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1987 tentang *Protokol*. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3363. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia, 2003. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional*. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301 Tahun 2003. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia, 2008. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia, 2010. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang *Keprotokolan*. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5166. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia, 2004. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional*. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2016 tentang *Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara*.

Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 37 Tahun 2016 tentang *Susunan Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara*.

Jurnal:

Anisa, Anita. 2018. *Peran Diklat dalam Peningkatan Kualitas SDM di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah*. Journal Of Public Policy And Management Review Vol.2 No. 1.

Sulistyoningsih. 2017. *Strategi Humas dan Protokol terhadap Publikasi Kegiatan DPRD DIY*. Profetik Jurnal Komunikasi Vol.10/No.01/April 2017.

Sumber Internet:

Windyaningrum, Rachmawati. 2017. *Penggunaan Website Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Jawa Barat dalam Penyampaian Informasi di Kalangan Wartawan, Studi kasus Public Relations On The Net Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat dalam Penyampaian Informasi di Kalangan Wartawan*. <http://dprd.jabarprov.go.id>.

<https://orbitdigitaldaily.com/sebut-gp-ansor-seperti-pelacur-gubsu-edy-rahmayadi-akan-dilaporkan-ke-mabes-polri/>