

**PROFESIONALISME BAGIAN HUBUNGAN  
MASYARAKAT DAN PROTOKOL  
DI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains**



**OLEH**

<b>NAMA</b>	<b>: RINALDI</b>
<b>NOMOR MAHASISWA</b>	<b>: 197121080</b>
<b>BIDANG KAJIAN UTAMA</b>	<b>: ADMINISTRASI PUBLIK</b>

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

**PROFESIONALISME BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
DAN PROTOKOL  
DI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

---

---

TESIS

Oleh

**RINALDI**

**NPM : 197121080**

**TIM PENGUJI**


Ketua,

  
Dr. H. Syafhendry, M.Si

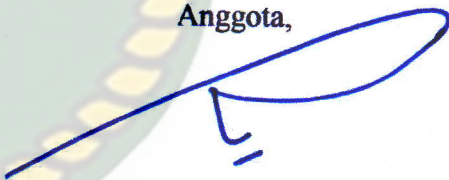
Anggota,

  
Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A

Sekretaris,

  
Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos, M.Si

Anggota,

  
Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si

Mengetahui,  
Direktur Program Pasca Sarjana  
Universitas Islam Riau

  
Prof. Dr. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

**PROFESIONALISME BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
DAN PROTOKOL  
DI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

TESIS

**NAMA : RINALDI**  
**NPM : 197121080**  
**Program Studi : Ilmu Administrasi**

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pekanbaru, \_\_\_\_\_

  
Dr. H. Syafhendry, M.Si

Pembimbing I

Pekanbaru, \_\_\_\_\_



Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos, M.Si

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik  
Universitas Islam Riau

  
Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi peserta ujian komprehensif Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RINALDI  
NPM : 197121080  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)  
Judul Usulan Penelitian : Profesionalisme Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol di Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengadun kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrative, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan yang ada.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manaun juga.

Pekanbaru, 18 Juni 2021

Yang Menyatakan,



RINALDI



# PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau  
Marpoan Damai, Pekanbaru, Riau

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 105/A-UJR/5-PPS/2021

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **RINALDI**  
NPM : **197121080**  
Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 19 Juni 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Ketua Prodi Magister Ilmu Administrasi

Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.

Pekanbaru, 19 Juni 2021  
Staf Pemeriksa

Indrian Syafitri, S.AP., M.Si.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip Syafitri\_ind05

PROFESIONALISME BAGIAN  
HUBUNGAN MASYARAKAT DAN  
PROTOKOL DI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI by  
Rinaldi Rinaldi

From Prodi. Ilmu Administrasi (TESIS  
PASCASARJANA UIR)

Similarity Index	Similarity by Source
26%	Internet Sources: 27%
	Publications: 5%
	Student Papers: 9%

Processed on 18-Jun-2021 11:11 WIB  
ID: 1608377228

**sources:**

Word Count: 17704

1 3% match (Internet from 18-Mar-2021)

<http://repository.uinbanten.ac.id/303/1/HARYANTI%20YULIANI%20123300328.pdf>

2 2% match (Internet from 04-Feb-2021)

<https://text-id.123dok.com/document/oy86e2qr-pengaruh-profesionalisme-pegawai-terhadap-kualitas-pelayanan-publik.html>

3 2% match (Internet from 10-Jul-2019)

<https://id.scribd.com/doc/315869425/DRATF-TESIS>

4 1% match (Internet from 21-Aug-2019)

<http://repository.unpas.ac.id/42607/3/BAB%202.pdf>

5 1% match (Internet from 12-Oct-2018)

<http://repository.unpas.ac.id/37763/1/10.%20BAB%20II.pdf>

6 1% match (Internet from 16-Nov-2018)

<http://repository.unpas.ac.id/9996/4/BAB%20II%20KAJIAN%20PUSTAKA.pdf>

7 1% match (Internet from 01-Aug-2019)

<https://text-id.123dok.com/document/yerr6w4g-bab-ii-tinjauan-pustaka-a-profesionalisme-1-pengertian-profesionalisme-bab-ii-afiq-rian-eka-p.html>

8 1% match (Internet from 08-Jan-2021)

<http://repository.uinjambi.ac.id/3968/1/UJ.160139%20IKA%20LARA%20DAMAYANTI.pdf>

9 1% match (Internet from 24-Jul-2020)

<http://repository.uir.ac.id/1255/1/Muhamad%20Rafi%20-%201.pdf>

10 1% match (Internet from 02-Mar-2021)

<http://riaupotenza.com/arsip/6/2017>

11 1% match (student papers from 07-Jun-2017)

[Submitted to Universitas Islam Indonesia on 2017-06-07](#)

12 1% match (Internet from 22-Jun-2016)

<http://yudi-hangtuah.blogspot.com/>

13 1% match (Internet from 26-Jan-2021)

<https://dspace.uir.ac.id/bitstream/handle/123456789/14192/FINAL%20BAB%20IV.pdf?isAllowed=y&sequence=6>

14 1% match (Internet from 19-Oct-2020)

<http://humasprotokol.bantenprov.go.id/upload/informasi%20setiap%20saat/RENSTRA/RENSTRA%20BIRO%20HUMAS%20DAN>

15 1% match (Internet from 05-Aug-2019)

<http://setda.mukomukokab.go.id/kab/page/112/tugas-dan-fungsi.htm>

16 1% match (Internet from 08-Apr-2019)

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

NOMOR : 425/KPTS/PPs-UIR/2021

**TENTANG**

**PERUBAHAN JUDUL PENULISAN TESIS MAHASISWA  
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS – UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
  2. Bahwa berdasarkan dari hasil ujian seminar proposal yang telah dilaksanakan, Tim penguji ujian seminar proposal menyarankan perlu adanya perubahan dari judul tesis.
  3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
  2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
  3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
  4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
  5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
  6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
  7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
  8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
  9. Surat Permohonan Perubahan Judul **Sdr/i Rinaldi** tanggal 24 Juni 2021 yang berdasarkan dari usulan tim penguji seminar proposal tanggal 12 Desember 2021
  10. Mencabut SK Direktur sebelumnya Nomor : 626/KPTS/PPs-UIR/2020 tanggal 27 Oktober 2020 tentang Penunjukan Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. H. Syafhendry, M.Si	Lektor Kepala	Pembimbing I
2	Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **RINALDI**  
N P M : **197121080**  
Program Studi : **Ilmu Administrasi**  
Judul Tesis Baru : **"PROFESIONALISME BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
  3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
  4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
  5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.



DITETAPKAN DI : PEKANBARU

PADA TANGGAL : 08 Juli 2021

Direktur,

**Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum**

NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

**PROFESIONALISME BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
DAN PROTOKOL  
DI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

**Oleh**

**RINALDI**

**ABSTRAK**

Bagian Humas dan Protokol Kabupaten Kepulauan Meranti sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya memiliki peranan dan andil yang sangat penting dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti. Berbagai informasi terkait kebijakan dan isu-isu pembangunan yang berkembang, baik dari lingkungan pemerintah Provinsi, Kota/Kabupaten maupun pusat, pada akhirnya harus menjadi sesuatu yang harus disampaikan secara gamblang kepada masyarakat. Permasalahan yang ada dilapangan saat ini bahwa SDM pada Bagian ini cukup banyak khususnya dalam protokoler akan tetapi jumlah personil yang memenuhi kualifikasi masih terbatas. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana profesionalisme Humas dan Protokol Setda Kabupaten Kepulauan Meranti serta apa saja yang menjadi faktor penghambat profesionalisme Humas dan Protokol. Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan tesis ini adalah metode kualitatif yang bersifat diskriptif dengan pendekatan induktif. Sumber data melalui data primer dan data sekunder sedangkan teknik pengumpul data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, studi kepustakaan, audio dan visual. Selanjutnya, proses analisis data akan dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu wawancara, pengamatan, dan dokumentasi yang telah dilakukan. Data tersebut kemudian dianalisis melalui tiga komponen yang meliputi reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan kesimpulan atau verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat bahwa dalam menjalankan tugas dan fungsinya Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti juga telah menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan serta telah melakukan kegiatan pelayanan yang baik. Sedangkan hambatan yang dihadapi yaitu Sumber Daya Manusia, Sarana dan prasarana serta konflik yang sering terjadi.

***Kata Kunci : Profesionalisme, Humas dan Protokol***



**PROFESSIONALISM PUBLIC RELATIONS AND PROTOCOL  
IN THE REGIONAL SECRETARIAT  
MERANTI ISLANDS DISTRICT**

**BY**

**RINALDI**

**ABSTRACT**

*The Public Relations and Protocol Section of the Meranti Islands Regency in accordance with its main duties and functions has a very important role and contribution in the administration of the Meranti Islands Regency Government. Various information related to policies and development issues that are developing, both from the Provincial, City/Regency and central government circles, in the end must be something that must be conveyed clearly to the community. The problem in the field today is that there are quite a lot of human resources in this section, especially in protocol, but the number of qualified personnel is still limited. Therefore, it is necessary to examine the professionalism of Public Relations and Protocol of the Meranti Islands Regency Secretariat and what are the inhibiting factors for the professionalism of Public Relations and Protocol. The research method used in the preparation of this thesis is a descriptive qualitative method with an inductive approach. Sources of data through primary data and secondary data while the data collection techniques used are observation, interviews, library research, audio and visual. Furthermore, the data analysis process will begin by reviewing all available data from various sources, namely interviews, observations, and documentation that have been carried out. The data is then analyzed through three components which include data reduction (data reduction), data presentation (data display), and conclusions or verification. Based on the results of the study, it was found that in carrying out its duties and functions the Public Relations and Protocol Section of the Meranti Islands Regency Regional Secretariat had also used the Standard Operating Procedures (SOP) that had been set and had carried out good service activities. While the obstacles faced are Human Resources, Facilities and infrastructure as well as conflicts that often occur.*

**Keywords:** *Professionalism, Public Relations and Protocol*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala Puji ke hadirat Allah SWT atas Rahmat, Nikmat dan Taufiknya, sehingga dapat diselesaikannya proposal tesis yang berjudul **“Profesionalisme Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Di Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti”** ini penulis tulis dan ajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat penulisan tesis guna memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum yang telah menyediakan fasilitas mdan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada pasca sarjana Universitas Islam Riau yang beliau pimpin.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama manjalani studi.
4. Bapak Dr. H. Syafhendry, M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu, tenaga dan fikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
5. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dan selalu mendukung dan mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang mana

telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

7. Istri, anak dan keluarga besar karena telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moril dan materil kepada penulis untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu.

Akhirnya penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu saran dan kritik yang konstruktif akan sangat membantu agar proposal Tesis ini dapat menjadi lebih baik. Wabillaitaufik wal hidayah, wassalamua'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, Juni 2021

Penulis

**RINALDI**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Gambar.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan .....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	8
1.2.3 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	9
1.3.2.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.3.2.1 Kegunaan Praktis.....	9
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 Administrasi .....	10
2.1.2 Administrasi Publik.....	11
2.1.3 Organisasi Publik .....	13
2.1.4 Manajemen Publik.....	14

2.1.5	Profesionalisme .....	16
2.1.6	Pelayanan Publik .....	19
2.1.7	Definisi Bagian Humas dan Protokol.....	28
2.1.8	Definisi Tamu Dinas/Tamu Kepala Daerah .....	28
2.1.9	Kedudukan, Susunan Dan Tupoksi Bagian Humas Dan Protokol	29
2.1.10	Syarat-syarat menjadi Protokoler .....	35
2.1.11	Ruang Lingkup Protokoler .....	35
2.2	Penelitian Terdahulu.....	36
2.3	Kerangka Pemikiran .....	39
2.4	Konsep Operasional.....	44
2.5	Operasional Variabel.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>49</b>
3.1	Tipe Penelitian.....	49
3.2	Lokasi Penelitian .....	51
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	51
3.4	Teknik Pemilihan Informan.....	52
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.6	Teknik Analisis Data .....	53
<b>BAB IV BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH</b>		
<b>KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI .....</b>		<b>55</b>
4.1	Sejarah Lahirnya Bagian Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.....	55
4.2	Tugas dan Fungsi Bagian Humas dan Protokol.....	58

4.3	Sruktur Organisasi Humas dan Protokol .....	64
4.4	Visi dan Misi .....	65
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		67
5.1	Identitas Informan.....	67
5.2	Hasil Penelitian.....	69
5.2.1	Keterampilan Humas dan Protokol .....	69
5.2.2	Ilmu Pengetahuan Humas dan Protokol .....	76
5.2.3	Mandiri.....	80
5.2.3.1	Kepegawaian Humas dan Protokol Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.....	81
5.2.3.2	Sarana dan Prasarana Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti .....	83
5.3	Analisis Hasil.....	85
5.4	Faktor Penghambat Profesionlisme Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti .....	90
5.4.1	Sumber Daya Manusia .....	90
5.4.2	Sarana dan Prasarana.....	92
5.4.3	Konflik .....	94
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....		96
6.1	Kesimpulan .....	96
6.2	Saran .....	97
DAFTAR KEPUSKATAAN .....		99

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 2.2	Konsep Operasional .....	44
Tabel 5.1	Jumlah Informan Menurut Jenis Kelamin .....	67
Tabel 5.2	Jumlah Informan Menurut Tingkat Pendidikan .....	68
Tabel 5.3	Jumlah Informan Menurut Umur .....	69
Tabel 5.4	Jumlah Pegawai Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti .....	82
Tabel 5.5	Jumlah Pegawai Bagian Humas dan Protokol Menurut Tingkat Pendidikan .....	83
Tabel 5.6	Daftar Peralatan dan Perlengkapan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	42
Gambar 3.1	Interactive Model.....	54
Gambar 4.1	Peta Administrasi Kabupaten Kepulauan Meranti.....	56
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti .....	65
Gambar 5.1	Masalah Rendahnya Sumber Daya Manusia .....	91



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah untuk mewujudkan Desentralisasi dalam Otonomi Daerah menggunakan prinsip yang seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan wewenang mengurus dan mengatur urusan pemerintah di luar yang menjadi urusan pemerintah berdasarkan Undang-Undang.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (1) bahwa otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah ini mempunyai makna bahwa terselenggaranya pemerintahan daerah bertujuan terwujudnya kesejahteraan rakyat melalui pelayanan, pemberdayaan, serta peran serta masyarakat.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid dalam Firman H Nipo, 2016).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan

masyarakat. Karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik.

Kinerja Organisasi mengisyaratkan bahwa penilaian kinerja sesungguhnya sangat penting untuk melihat sampai sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai. Sehubungan dengan hal tersebut maka perlu ditempuh usaha-usaha melalui perbaikan kinerja organisasi dan kinerja pegawai aparatur, baik melalui kepemimpinan dari atasan langsung maupun pelaksanaan dari para staf yang ada di dalam bagian itu sendiri, agar segala dampak negatif dari kegiatan pengelolaan pemerintahan dapat dihindarkan serta dampak positifnya dapat di tingkatkan.

Sejalan dengan sistem pemerintahan saat ini, protokol pemerintahan dituntut untuk merubah paradigm dalam setiap penyelenggaraan *good government*. Esensi dari *good government* adalah peningkatan kinerja organisasi melalui supervise atau pemantauan kinerja manajemen dan adanya akuntabilitas manajemen terhadap pemangku kepentingan lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2010 Pasal 1 ayat (1) tentang Keprotokolan bahwa definisi 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 kedudukannya dalam Negara, Pemerintah, atau masyarakat.

Berdasarkan kenyataan pada saat ini keprotokolan belum melaksanakan tugasnya dengan baik, menurut penelitian terdahulu (Aam Pathuloh,2017) di Garut menyatakan bahwa :

1. Arahan tugas yang di emban dari pimpinan oleh staf protokol daerah dalam setiap pelaksanaan kebijakan protokoler di daerah belum begitu kuat.
2. Kinerja yang diterapkan oleh staf protokol kepala daerah dalam setiap pelaksanaan kebijakan belum efisien.
3. Komunikasi antar staf protokol kepala daerah belum terlaksana sebagaimana mestinya.
4. Pimpinan OPD beserta staf dengan staf protokol tidak terlalu memahami atas keputusan yang di ambil.
5. Staf protokol belum baik dalam mempertimbangkan pengaruh tindakan yang di ambil terhadap situasi yang muncul di OPD maupun masyarakat.

Sedangkan di Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti yang memiliki tugas melaksanakan keprotokolan yaitu Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol (HumasPro) Setda Kabupaten Kepulauan Meranti yang mempunyai tugas merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas serta fungsi pemantauan, evaluasi program kegiatan, penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumberdaya di bidang penyelenggaraan Kehumasan dan keprotokolan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 85 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

Humas Pemerintah khususnya mempunyai peranan yang penting untuk membuka ruang bagi publik untuk memperoleh informasi yang diperlukan, seperti informasi yang diberikan kepada media dan publik harus mudah, akurat, tepat dan cepat agar kebijakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan informasi masyarakat dan kebijakan pemerintah sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Seperti yang dikutip oleh Baskin, humas pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam menjaga suatu informasi masyarakat tentang problema, isu dan perbuatan pada semua tingkat pemerintahan. Dalam hubungannya dengan media, humas pemerintah juga harus mempunyai kredibilitas, kecepatan dan menguasai permasalahan dalam memberikan informasi kepada media, humas juga sebagai media untuk menjembatani kebutuhan informasi antara pemerintah dan masyarakat dan sebaliknya. Namun mengingat media tidak bisa disederhanakan hanya menjadi soal wartawan belaka, tapi media sendiri, sebagai organisasi merupakan suatu entitas yang tidak dapat diabaikan keberadaannya, yang harus diperhitungkan ketika organisasi menyusun atau merencanakan kegiatan media relations (Ruslan, 2016:169).

Sebagian besar semua organisasi membentuk bagian humas atau singkat dari Hubungan Masyarakat (Public Relation) yang merupakan unsur dari Administrasi Publik yang mempunyai tujuan untuk menciptakan citra positif suatu lembaga/organisasi public dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang diminta maupun yang tidak diminta, tentang semua aktivitas yang sudah, sedang, maupun yang akan dikerjakan. (Inu Kencana Syafii, 2006).

Dalam menjalankan tugasnya Bagian Humas Dan Protokol harus mengutamakan profesionalisme untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut observasi awal peneliti melihat permasalahan yang ada di lapangan diketahui bahwa :

1. Masyarakat mengatakan bahwa prosedur keprotokolan terlalu berbelit-belit, seperti acara yang sudah di kondisikan oleh petugas protokol mengenai kehadiran pejabat daerah secara sepihak di batalkan tanpa informasi yang jelas sehingga membuat masyarakat kecewa. Selanjutnya dalam menerima dan menyambut tamu atau pejabat dari luar yang berkunjung secara mendadak, protokol sebagai penghubung dinilai masih kurang profesional dan masih lemah dalam koordinasi untuk mempersiapkan suatu kegiatan publik sehingga dapat mengganggu aktivitas public maupun fasilitas umum. Serta masih kurang dalam etika pelayanan sehingga tidak meninggalkan kesan yang baik kepada tamu.
2. Staf Bagian Humas Dan Protokol menyampaikan bahwa pembagian tugas pada OPD ini belum merata sehingga ada beberapa staf yang memiliki beban kerja yang berat sedangkan masih ada staf yang sedikit beban kerjanya bahkan tidak mendapatkan tugas sama sekali. Selanjutnya staf jarang dan hampir tidak pernah mendapatkan pelatihan khususnya untuk protokoler sehingga hanya belajar secara otodidak serta belum pernah mendapatkan masukan secara tertulis dari pengguna pelayanan keprotokolan. Serta lambatnya disposisi dari pimpinan ketika adanya surat masuk, sedangkan

balasan surat ataupun tindak lanjut dari suatu surat bergantung kepada disposisi pimpinan.

3. Kepala Bagian Humas dan Protokol juga menyampaikan permasalahan yang ada dilapangan saat ini bahwa SDM pada Bagian ini cukup banyak khususnya dalam protokoler akan tetapi jumlah personil yang memenuhi kualifikasi masih terbatas dan juga tingkat kedisiplinan personil juga masih jauh dari harapan bahkan banyak yang tidak melaksanakan tugas yang diberikan dengan alasan yang tidak jelas padahal sudah dijelaskan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Selanjutnya juga budaya dari masyarakat yang tidak sabar menunggu tindak lanjut surat yang dikirim, sedangkang surat yang masuk baik resmi maupun tidak akan ditindak lanjuti sesuai dengan skala prioritas kepentingan.

Berbagai permasalahan tersebut diatas dapat dinilai bahwa kualitas Humas dan Protokol Kabupaten Kepulauan Meranti belum maksimal, sehingga maksud dan tujuan pelayanan belum sesuai harapan dan masih jauh dari kata professional. Serta peneliti lihat Bagian Humas dan Protokol belum menyediakan kotak saran atau lembar kesan dan pesan terhadap layanan yang diberikan, sehingga belum ada tolak ukur untuk evaluasi kedepan terhadap kualitas pelayanan.

Bagian Humas dan Protokol Kabupaten Kepulauan Meranti, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi memiliki peranan dan andil yang sangat penting dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti, dimana di setiap tugas dan kewenangannya memberikan dampak pencitraan dan hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan masyarakat. Berbagai informasi terkait

kebijakan dan isu-isu pembangunan yang berkembang, baik dari lingkungan pemerintah Provinsi, Kota/Kabupaten maupun pusat, pada akhirnya harus menjadi sesuatu yang harus disampaikan secara gamblang kepada masyarakat.

Disamping itu humas dan protokol juga harus mampu mengatur jadwal tugas pimpinan yang sangat padat serta melayani para tamu pemerintah yang hadir di Kabupaten Kepulauan Meranti. Berdasarkan hasil penelitian terdapat 5 tamu dalam sehari yang datang di Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam, dengan mengambil judul **“Profesionalisme Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Di Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti”**

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dapat di identifikasikan sebagai berikut :

1. Belum maksimalnya kualitas pelayanan Bagian Humas Dan Protokol ditandai dengan tanggapan masyarakat yang kurang baik.
2. Sumber daya manusia di Bagian Humas Dan Protokol terkait dalam penyelenggaraan pelayanan protokol belum profesional ditandai dengan masih belum sesuai kualifikasi.

3. Belum maksimal komunikasi atau koordinasi antar Bagian Humas Dan Protokol maupun dengan Dinas/Badan terkait dalam penyelenggaraan kegiatan/acara.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Ruang lingkup Penelitian ini adalah bagaimana Profesionalisme Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Di Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti.

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

peneliti menetapkan 2 (dua) rumusan masalah, yakni sebagai berikut :

1. Bagaimanakah profesionalisme Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti?.
2. Faktor apa saja yang dapat menghambat profesionalisme Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti?.

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian iniyaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis profesionalisme Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.



2. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang dapat menghambat profesionalisme Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.2.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, wawasan serta kemampuan berpikir bagi peneliti untuk dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan Kehumasan dan Keprotokolan.

#### **1.3.2.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti, khususnya Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dalam mengembangkan solusi terhadap masalah yang ditemukan di lapangan serta mengoptimalkan profesionalisme dan kualitas pelayanan.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Administrasi

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan, ketik mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Pengertian Administrasi menurut The Liang Gie yang dikutip oleh Ulbert (2009:9) mengatakan : “Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Pliffner dalam bukunya Anggara (2012:21) menyebutkan: “Administrasi dapat dirumuskan sebagai pengorganisasian dan penjurusan”

Menurut Siagian (2013:2) administrasi adalah: “Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan”

Berdasarkan definisi-definisi administrasi di atas, Handayani (2002:3) ciri-ciri administrasi dapat digolongkan :

1. Adanya kelompok manusia.
2. Adanya kerjasama dari kelompok tersebut.
3. Adanya kegiatan/proses/usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan.
5. Adanya tujuan.

### 2.1.2 Administrasi Publik

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan, ketik mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Administrasi publik di Indonesia lebih dikenal dengan istilah administrasi Negara. Administrasi publik merupakan salah satu disiplin ilmu administrasi sebagai salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan. White menyatakan bahwa administrasi publik terdiri atas semua kegiatan Negara dengan maksud untuk menunaikan dan melaksanakan kebijakan Negara (Waluyo: 2007: 35). Sedangkan menurut Kasim menyatakan bahwa administrasi publik sangat berpengaruh tidak hanya terhadap tingkat perumusan kebijakan, melainkan pula pada tingkat implementasi kebijakan, karena memang administrasi publik berfungsi untuk

mencapai tujuan program yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan politik (Kasim; 1994: 8).

Administrasi publik dianggap sebagai organisasi dan administrasi dari unit-unit organisasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan kenegaraan. Dimana tujuan kenegaraan tersebut meliputi upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui penyediaan barang-barang publik dan memberikan pelayanan publik (Kristiadi, 1994:23). Sedangkan Siagian mengatakan bahwa administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara (Waluyo, 2007: 37).

Pengertian Administrasi menurut The Liang Gie administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu (Ulbert; 2009;9). Menurut Pliffner dalam bukunya Anggara (2012:21) menyebutkan: “Administrasi dapat dirumuskan sebagai pengorganisasian dan penjurusan sumber-sumber yang diinginkan.” H.A Simon dalam bukunya Publik Administration yang dikutip oleh Handyaningrat (2002:2), memberikan definisi administrasi sebagai berikut : “Administrasi adalah sebagai kegiatan dari pada kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama”.

Sementara itu, menurut Nawawi administrasi adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan(Nawawi; 1999 ;1). Menurut Siagian administrasi adalah: “Keseluruhan proses kerjasama antara dua

orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Siagian :2013: 2).

Proses administrasi sebagai proses politik juga dikemukakan oleh Dimock (1996:40) merupakan bagian dari proses politik suatu bangsa. Hal ini bisa dipahami, karena berdasarkan perkembangan paradigma administrasi, administrasi publik berasal dari ilmu politik yang ditujukan agar proses kegiatan kenegaraan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. (Suradinata, 1993: 33) Perkembangan administrasi sebagai disiplin ilmu mengalami beberapa proses pergantian cara pandang, dimana pemahamannya dilihat dari paradigma. Perkembangan paradigma tersebut menggambarkan adanya perubahan-perubahan dan perbedaan-perbedaan dalam tujuan, teori dan metodologi serta nilai-nilai yang mendasari.

### **2.1.3 Organisasi Publik**

Dalam literatur manajemen publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep “barang publik” (*publik goods*), yaitu adanya produk- produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu (Samuelson, 1945). Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula.

Beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif di mana organisasi publik memainkan peranannya, misalnya penegakkan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, dan lain sebagainya. Semua ini tidak bisa diupayakan secara individual. Organisasi publik diadakan untuk memberikan

pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, fungsi organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum.

Ciri-ciri organisasi publik menurut Levin dkk (1990) dalam Dwiyanto (1995) adalah sebagai berikut :

1. Organisasi publik tugasnya lebih kompleks dan ambigu;
2. Organisasi publik lebih banyak menghadapi masalah dalam implementasi keputusannya;
3. Organisasi publik lebih banyak mempekerjakan pegawai dengan motivasi beragam;
4. Organisasi publik lebih memperhatikan bagaimana mengamankan peluang/kapasitas yang ada;
5. Organisasi publik lebih memperhatikan usaha kompensasi kegagalan pasar;
6. Organisasi publik lebih banyak kegiatan dengan signifikan simbolis lebih besar;
7. Organisasi publik memegang standar lebih ketat dalam komitmen dan legalitas;
8. Organisasi publik lebih fokus menjawab ketidakadilan;
9. Organisasi publik beroperasi untuk kepentingan publik;
10. Organisasi publik harus menjaga dukungan minimal masyarakat dalam tingkatan yang lebih tinggi dari pada sektor privat.

#### 2.1.4 Manajemen Publik

Pada dasarnya *public management* atau manajemen publik, yaitu instansi pemerintah. Overman dalam Keban (2004 : 85), mengemukakan bahwa :

Manajemen publik bukanlah *scientific management*, meskipun sangat dipengaruhi oleh *scientific management*. Manajemen publik bukanlah *policy analysis*, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi *rational-instrumental* pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain. *Public*

*management* adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

Berdasarkan pendapat Overman tersebut, OTT, Hyde dan Shafritz (1991:xi), mengemukakan bahwa "manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih". Untuk membedakan keduanya secara jelas maka dapat dikemukakan bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan publik.

Menurut Ramto (1997:14) manajemen pemerintahan (*public management*) adalah :

Faktor utama dalam suatu administrasi publik (*public administration*) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia.

Dengan demikian manajemen pemerintahan tidak lain adalah faktor upaya dalam suatu organisasi. Upaya tersebut diwujudkan dalam berbagai aspek kehidupan dan penghidupan warga negara dan masyarakatnya (Kristiadi, 1994:23).

Kemampuan pemerintah sebagai agent of change dan agent of development akan berdampak pada kualitas kebijaksanaan yang diformulasikan hari ini dengan

cara mengadopsi pengalaman masa lalu. Dimana kebijaksanaan dapat dilihat dari kemampuan sebuah kebijaksanaan menciptakan perubahan sebagaimana diharapkan. (Ahmad Tamizi Yusa, 2014)

### 2.1.5 Professionalisme

“Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing” (Agung Kurniawan 2005:73). Profesionalisme menyangkut kecocokan (*compability*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*).

Tantri Abeng (dalam moeljono 2003:107) menyatakan bahwa “profesionalisme terdiri dari tiga unsur, yaitu *knowledge, skill, integrity*. Selanjutnya ketiga unsur tersebut harus dilandasi dengan iman yang teguh, pandai bersyukur, serta kesediaan untuk belajar terus-menerus. Jadi dapat dikatakan bahwa profesionalisme kerja adalah suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan tingkatan masing-masing secara cermat dan tepat waktu. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, artinya keahlian yang dimiliki dan kemampuan aparat merefleksi arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi.

Atik Purwandari (2008:57) menyatakan bahwa profesionalisme adalah member pelayanan sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki dan manusiawi secara penuh tanpa kepentingan pribadi melainkan mementingkan kepentingan klien serta



menghargai klien sebagaimana menghargai diri sendiri. Atik Purwandari menyatakan bahwa profesionalisme dapat dirumuskan sebagai berikut:

“(1) Profesionalisme mempunyai keterikatan dengan pekerjaan seumur hidup, (2) Profesionalisme mempunyai motivasi yang kuat atau panggilan hati nurani sebagai landasan bagi pemilihan karier profesionalnya, dan mempunyai komitmen seumur hidup yang layak”

#### 2.1.5.1 Ciri-ciri Profesionalisme

Suhrawadi K Lubis (2006:10) menyatakan bahwa profesionalisme biasanya dipahami sebagai kualitas yang wajib dimiliki untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh karena itu pegawai perlu memiliki ciri-ciri profesional antara lain adalah :

- a) Keterampilan tinggi dalam satu bidang, serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidangnya.
- b) Ilmu dan pengetahuan serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
- c) Sikap berorientasi ke hari depan, sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terentang di hadapannya.
- d) Sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi dirinya dan perkembangan pribadinya.

Berdasarkan cirri-ciri diatas dapat diketahui bahwa profesionalisme pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai.

#### 2.1.5.2 Karakteristik Profesionalisme Pegawai

Mertin Jr (dalam Kurniawan A 2005:74) *good governance*, di antaranya adalah :

- a) *Equality*, yaitu perlakuan sama atas pelayanan yang diberikan.
- b) *Equity*, yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat secara adil dan adanya kesetaraan.
- c) *Loyalty*, yaitu kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hokum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikasn kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lain.
- d) *Accountability*, yaitu setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang dikerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindroma “saya sekedar melaksanakan perintah atasan”

Berdasarkan karakteristik diatas dapat diketahui bahwa profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui sikap dan perilaku sehari-hari dalam organisasi.

### 2.1.6 Pelayanan Publik

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Kurniawan,(2005:4) menyatakan bahwa “pelayanan public adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yng merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Kasmir (2006:15) menyatakan bahwa pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk meberikasa kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Selanjutnya Boediono (2003:60) menyatakan bahwa “pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa yang diharapkan dari pelayanan yaitu adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan cepat dalam artian tanpa hambatan, yang terkadang dibuat secara sengaja dan mendapat pelayanan yang sama, tertib dan tidak ada kesejangan. Pelayanan adalah pemberian hak dasar pada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang. Bentu dan cara peayanan juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh pada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan (Hayat,2017:12).

Pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan secara profesional, akuntabel dan optimal (Hayat, 2017:15)

#### **2.1.6.1 Tujuan Pelayanan Publik**

Tjandra, R (2005:10) menyatakan bahwa “Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan atau memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan. Perbaikan pelayanan pada sector publik merupakan kebutuhan yang mendesak dan sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi Negara.

#### **2.1.6.2 Konsep Pelayanan Publik**

Amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjadi acuan penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal, sebagai rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan

kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana pelayanan diberikan (Hayat, 2017:15).

Pasal 5 UU No.25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh Pemerintah secara baik akuntabel dan maksimal sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayana publik tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan secara fisik tapi sikap perilaku dan penerimaan dari aparaturnya juga menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan dan lain sebagainya, anamun juga pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian. (Hayat, 2017:15).

### **2.1.6.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Lovelock dan Wright (2005:20) mengatakan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan 4 (empat) fungsi ini, yaitu pemahaman tentang keinginan dan pendapat konsumen mengenai nilai dan kualitas jasa produk yang selalu bersifat dinamis, pemahaman tentang kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan, harus memahami strategi perbaikan atau strategi pengembangan dan memahami tugas fungsi masing-masing agar dapat mengikuti permintaan konsumen.

Boediono (2003:113) menyatakan bahwa kualitas adalah kinerja sesuai dengan standar yang ada. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memuaskan pelanggan tapi juga mampu memotivasi pelanggan untuk menjadi lebih kreatif.

Berry, Zeithharnul, dan Parasuraman (2009:114) mengidentifikasi 5 (lima) dimensi yang digunakan untuk menilai pelayanan yang berkualitas, yaitu :

a) Bukti langsung (*Tangibles*)

Bukti fisik ini meliputi sarana dan prasarana fisik yang tersedia dan keadaan lingkungan sekitarnya.

b) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan pelayanan yang diberikan secara tepat dan cepat sesuai dengan keinginan pelanggan. Penyedia layanan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan, kritik atau masukan dari pelanggan.

c) Keandalan (*Reability*)

Pelayanan yang berkualitas harus akurat dan terpercaya, tidak ada kesalahan dan tepat waktu, sesuai dengan aktu tunggu dn keinginan pelanggan.

d) Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Pelayanan yang berkualitas harus dapat dipercaya dan sudah sesuai dengan standar. Indikator jaminan ini dapat dilihat dari komunikasi (*communication*), kredibilitas (*Creadibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

e) Empati (*Emphaty*)

Penyedia layanan harus mampu memahami perasaan konsumen yang akan dilayani. Oleh karena itu penyedia layanan harus memiliki pengetahuan tentang pelanggan dan kebutuhan pelanggan.

Dari ke lima dimensi tersebut dapat dijabarkan dalam beberapa indikator yaitu

:

- 1) Dimensi berwujud (*tangible*) dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator:
  - a) Ruang tunggu pelayanan
  - b) Loker pelayanan
  - c) Penampilan Bagian Humas dan Protokol
  - d) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - e) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - f) Kedisiplinan Bagian Humas dan Protokol
  - g) Kemudahan akses tamu dalam permohonan pelayanan
  - h) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Dimensi keandalan (*reliability*) dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator :
  - a) Keandalan Bagian Humas dan Protokol dalam memberikan informasi
  - b) Keandalan penerima dalam melancarkan prosedur pelayanan
  - c) Keandalan Bagian Humas dan Protokol dalam memudahkan teknis pelayanan
  - d) Keandalan Bagian Humas dan Protokol dalam melayani tamu
  - e) Memiliki standar pelayanan yang jelas

- f) Kemampuan Bagian Humas dan Protokol dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - g) Keahlian Bagian Humas dan Protokol dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dijabarkan lagi menjadi indicator-indikator :
- a) Respon Bagian Humas dan Protokol terhadap keluhan tamu
  - b) Respon Bagian Humas dan Protokol terhadap saran tamu
  - c) Respon Bagian Humas dan Protokol terhadap kritikan tamu
  - d) Bagian Humas dan Protokol terhadap melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - e) Semua keluhan tamu direspon oleh Bagian Humas dan Protokol
- 4) Dimensi jaminan (*assurance*) dijabarkan menjadi indicator-indikator :
- a) Kemampuan administrasi Bagian Humas dan Protokol
  - b) Kemampuan teknis Bagian Humas dan Protokol
  - c) Kemampuan sosial Bagian Humas dan Protokol
  - d) Kemampuan Bagian Humas dan Protokol memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - e) Kemampuan Bagian Humas dan Protokol memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 5) Dimensi empati (*emphaty*) dijabarkan lagi menjadi indicator-indikator :
- a) Perhatian Bagian Humas dan Protokol
  - b) Kepedulian Bagian Humas dan Protokol



- c) Keramahan Bagian Humas dan Protokol
- d) Mendahulukan kepentingan tamu
- e) Bagian Humas dan Protokol melayani dengan sikap ramah
- f) Bagian Humas dan Protokol melayani dengan sikap sopan santun
- g) Bagian Humas dan Protokol melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- h) Bagian Humas dan Protokol melayani dan menghargai setiap pelanggan

#### **2.1.6.4 Indikator Kinerja Pelayanan Publik**

Indikator kinerja menjadi bagian dari suatu control terhadap kinerja yang dilaksanakan oleh aparatur. Apakah kinerja yang dilaksanakan sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Ada unsur-unsur yang harus dipenuhi dalam indikator kinerja untuk mengukur kinerja aparatur. Indikator kinerja juga menjadi bagian dari pengukuran kinerja. Indikator kinerja lebih kepada aspek hal yang menjadi factor penilaian, sementara pengukuran kinerja lebih pada objek penilaiannya.

Untuk memenuhi standar pelayan public, indikator kinerja pelayanan harus memenuhi ketentuan dan persyaratan yang baik. Syarat yang harus dipenuhi dalam penentuan indikator kinerja pelayanan publik adalah :

- a. Spesifik, jelas dan tidak ada kemungkinan kesalahan interprestasi.
- b. Pengukuran dilakukan secara objektif.
- c. Relevan, indikator kinerja harus menangani aspek objektif yang relevan

- d. Dapat dicapai, penting, dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan masukan, proses keluaran, hasil, manfaat dan dampak yang ditimbulkan
- e. Fleksibel dan sensitive terhadap perubahan dan penyesuaian pelaksanaan kegiatan.
- f. Efektif, efektifitas menjadi keharusan yang harus diprioritaskan dalam membuat indikator kinerja.

Indikator kinerja menganjurkan sudut pandang prospektif (harapan kedepan) dari pada retrospektif (melihat kebelakang). (Hayat, 2017:55)

#### **2.1.6.5 Penilaian Kinerja Pelayanan Publik**

Penilaian kinerja merupakan bentuk kontrol yang dilakukan oleh pimpinan dalam rangka memastikan bahwa tujuan dari organisasi dapat dicapai secara baik dapat dibuktikan dengan kinerja yang dilakukan oleh bawahan. Penilaian kinerja merupakan bagian dan pengaturan terhadap sumber daya manusia organisasi dengan penempatan kerja sesuai dengan kompetensi dan kualifikasinya.

Pengukuran kinerja yang tepat harus memenuhi beberapa criteria, yaitu :

- a. Memastikan bahwa persyaratan yang digunakan pelanggan telah terpenuhi
- b. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan
- c. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja
- d. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu di perhatikan

- e. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas
- f. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya

Perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kinerja merupakan bagian yang berkelanjutan pada kinerja pelayanan yang diberikan tergantung dari siapa yang memberikan pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi sebuah proses yang tidak dapat dipisahkan dari tanggung jawab aparatur. Tujuannya adalah untuk mengukur kualitas yang telah dilakukan oleh aparatur terhadap penyelenggaraan pemerintahan, pengukuran kinerja menjadi referensi untuk mengetahui kualitas kinerja aparatur yang disertai dengan barometer terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik dapat pula dilihat dari kinerja aparatur dengan kualitas yang baik, tentunya dilaksanakan oleh aparatur yang berkualitas, kompeten dan profesional. Pengukuran kinerja menjadi indikator penting dalam penilaian kinerja. Penilaian kinerja dalam pelayanan publik bersifat objektif sehingga penilaiannya konkret dan komprehensif (Hayat, 2017:55)

#### **2.1.6.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik**

Kasmir (2006:3) menyatakan bahwa dalam pemberian pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor pendukung antara lain :

- a. Sumber daya manusia

Dalam melayani pelanggan merupakan faktor utama, karena dengan manusia pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka

- b. Faktor sarana dan prasarana

Faktor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan

c. Faktor kualitas Produk

Faktor kualitas produk yang di sajikan beragam ataupun produk yang lengkap serta mutu dan isi produk yang berkualitas

Ketiga faktor diatas harus saling mendukung satu sama lainnya. Apabila salah satu di abaikan, maka kualitas pelayanan yang diberikan dipastikan berkurang nilainya.

### **2.1.7 Definisi Bagian Humas dan Protokol**

Menurut Zulkarnaen Nasution dalam Hermani (2014:85) menyatakan bahwa pengertian protokol adalah tata cara menetapkan dan menerima tamu secara resmi atau tamu wakil-wakil Negara. Protokol dapat juga diartikan sebagai tata cara memperlakukan pejabat daerah dalam tugas resmi atau kedinasan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah.

### **2.1.8 Definisi Tamu Dinas/Tamu Kepala Daerah**

- a. Tamu dinas adalah perorangan atau kelompok orang, baik yang berasal dari instansi pemerintahan, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, masyarakat yang berkunjung ke pemerintah daerah untuk keperluan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di lingkungan pemerintah daerah. (Pemda Magelang, 2015:2)
- b. Tamu pemerintah daerah adalah setiap orang, lembaga, instansi, organisasi baik tingkat daerah, tingkat pusat maupun tamu dari luar negeri yang berkunjung ke Pemerintah Daerah dalam rangka kunjungan kerja,

kunjungan kehormatan, kunjungan balasan, studi banding atau kunjungan lainnya. (Pemda Provinsi DKI Jakarta, 2014:3)

### **2.1.9 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Bagian Humas dan Protokol**

Bagian Humas dan Protokol mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumberdaya di bidang penyelenggaraan kehumasan kepala daerah dan wakil kepala daerah, penyelenggaraan keprotokolan, penyelenggaraan acara dan tamu.

Bagian Humas dan Protokol dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan penyiapan perumusan kebijakan di bidang penyelenggaraan kehumasan kepala daerah dan wakil kepala daerah, penyelenggaraan keprotokolan, penyelenggaraan acara dan tamu;
- b. pelaksanaan koordinasi dan penyusunan program kegiatan serta petunjuk teknis di bidang penyelenggaraan kehumasan kepala daerah dan wakil kepala daerah, penyelenggaraan keprotokolan, penyelenggaraan acara dan tamu;
- c. pelaksanaan pembinaan teknis, administrasi, serta sumber daya di bidang penyelenggaraan kehumasan kepala daerah dan wakil kepala daerah, penyelenggaraan keprotokolan, penyelenggaraan acara dan tamu;
- d. pelaksanaan Juru Bicara Bupati dan Pemerintah Kabupaten;

- e. pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan di bidang penyelenggaraan kehumasan kepala daerah dan wakil kepala daerah, penyelenggaraan keprotokolan, penyelenggaraan acara dan tamu; dan
- f. pelaksana tugas-tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bagian Humas dan Protokol terdiri dari :

- a) Sub bagian publikasi dan dokumentasi

Sub Bagian Publikasi dan Dokumentasi mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, melaksanakan tugas dan fungsi serta evaluasi program kegiatan, melakukan koordinasi serta pengumpulan data-data untuk publikasi dan dokumentasi. Uraian Tugas Sub Bagian Publikasi dan Dokumentasi, terdiri dari :

1. menyusun perumusan kebijakan, pedoman teknis dan perencanaan program serta perencanaan anggaran subbagian publikasi dan dokumentasi;
2. melakukan pengkoordinasian serta melaksanakan tugas-tugas publikasi dan dokumentasi kegiatan Bupati/Wakil Bupati;
3. melaksanakan tugas peliputan dan dokumentasi kegiatan Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah;
4. mengumpulkan data dan informasi mengenai pendapat, opini, sikap dan kegiatan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan Pimpinan Daerah;
5. mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan pengumpulan dan analisa informasi serta yang berhubungan dengan bidang perpustakaan;

6. melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan publikasi dan dokumentasi;
7. melakukan pembinaan teknis pengelolaan perpustakaan serta merencanakan dan melengkapi bahan pustaka kedinasan di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti
8. mengolah bahan-bahan koleksi dan memelihara daftar buku-buku perpustakaan serta merawat dan menjaga bahan-bahan pustaka lainnya;
9. mempersiapkan bahan tanggapan berita dan klarifikasi masalah;
10. mempersiapkan materi foto atau rilis berita dan mengelola kliping berita media cetak;
11. menyelenggarakan foto display kegiatan Pemerintah Daerah di papan pengumuman secara periodik dan berkala.
12. memberikan informasi kepada perseorangan, lembaga atau badan hukum setelah memenuhi persyaratan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang dilaksanakan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti;
13. menyusun laporan pelaksanaan tugas Bupati di bidang publikasi dan dokumentasi;
14. memberikan petunjuk kepada bawahan baik secara lisan maupun tulisan;
15. membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bagian; dan
16. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sub bagian publikasi dan dokumentasi.

b) Sub Bagian Kemitraan dan Pers

Sub Bagian Kemitraan dan Pers mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, melaksanakan tugas dan fungsi serta evaluasi program kegiatan, melakukan koordinasi, dan pembinaan kemitraan dan pers. Uraian Tugas Sub Bagian Kemitraan dan Pers, terdiri dari :

1. menyusun perumusan kebijakan, pedoman teknis dan perencanaan program serta perencanaan anggaran subbagian kemitraan dan pers;
2. mengadakan pembinaan hubungan dengan insan pers dalam rangka terciptanya nuansa kondusif, berkaitan dengan pengaruh produk pers terhadap masyarakat;
3. mempersiapkan materi dan menyusun sambutan yang berkaitan dengan pers dan kehumasan;
4. mempersiapkan rencana dan melakukan kegiatan tatap muka Pimpinan Daerah dengan insan pers;
5. mempersiapkan rencana kerjasama dengan media massa dalam menyebarkan informasi kebijakan dan program Pemerintah Daerah;
6. mempersiapkan rencana, jumpa pers dan publikasi media massa serta memfasilitasi;
7. mempersiapkan/memfasilitasi rekonsiliasi agar jangan terjadi *miss communication* antara instansi/unit kerja baik intern maupun ekstern;
8. memfasilitasi insan pers untuk peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pemberitaan pembangunan dalam daerah;
9. melaksanakan pengolahan dan penyajian pemberitaan;



10. melaksanakan analisa terhadap informasi dan berita media massa;
  11. memberikan petunjuk kepada bawahan baik secara lisan maupun tulisan;
  12. membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bagian; dan
  13. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sub bagian publikasi dan dokumentasi.
- c) Sub Bagian Protokol.
- Sub Bagian Protokol mempunyai tugas sesuai pedoman pelaksanaan sub bagian keprotokolan dalam mewujudkan pelayanan keprotokolan yang sesuai norma dan undang-undang keprotokolan. Uraian Tugas Sub Bagian Protokol, terdiri dari:
1. merencanakan kegiatan subbagian protokol dengan sumber data yang ada sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan;
  2. menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan Protokoler sebagai pedoman dan landasan kerja;
  3. mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan Protokoler;
  4. menyiapkan bahan-bahan dalam rangka penyusunan kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai Protokoler;
  5. menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Protokoler dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;

6. melaksanakan koordinasi dengan pihak-pihak terakit dalam rangka kegiatan acara Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti;
7. melaksanakan koordinasi dengan Sekretaris Pribadi dan ajudan Bupati/Wakil Bupati guna kelancaran acar Bupati/Wakil Bupati;
8. melaksanakan pembinaan keprotokolan daerah dalam rangka peningkatan profesionalisme aparat protokol daerah guna menunjang kelancaran tugas;
9. menyiapkan penyelenggaraan tamu-tamu Negara dan tamu-tamu daerah;
10. mengatur tempat, persiapam rapat, tata penghormatan pertemuan/resepsi, tata upacara dan kendaraan untuk tamu yang memerlukan pelayanan yang bersifat protokoler;
11. mengatur akomodasi, pengamanan dan acara perjalanan Pimpinan Daerah;
12. menyiapkan acara dan jadwal Perjalanan Dinas Pimpinan Daerah serta melakukan administrasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan Perjalanan Dinas Pimpinan tersebut;
13. mempersiapkan cenderamata, plakat, vandal dan bendera tamu Negara dalam rangka audiensi tamu Kepala Daerah;
14. memberikan saran pertimbangan kepada Kepala Bagian Umum dan Perlengkapan tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya;
15. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Subbagian Protokol sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai masukan dari atasan; dan

16. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas Bagian Humas dan Protokol. (PERATURAN BUPATI KEPULAUAN MERANTI NOMOR 85 TAHUN 2018)

#### **2.1.10 Syarat-syarat menjadi Protokoler**

Seseorang protokoler perlu memiliki dan memenuhi syarat tertentu. Syarat untuk menjadi protokoler menurut Zulkarnaen Nasution dalam Hermani (2016:86) adalah seseorang petugas protokoler harus memiliki sikap disiplin dan memiliki loyalitas terhadap pekerjaan dan pimpinan. Seseorang petugas protokoler harus mampu menjadi pengelola yang efektif, mampu berkoordinasi dan memiliki wibawa dalam menjalankan tugasnya. Selain itu seseorang petugas protokoler harus menghayati tugasnya dan menguasai segala permasalahan yang dihadapi ketika menjalankan tugas dan mampu bekerja dalam tim. Wawasan yang luas juga harus dimiliki oleh seorang petugas protokoler. Penampilan dan etiket yang baik serta tutur bahasa yang harus dimiliki oleh seorang protokoler.

#### **2.1.11 Ruang Lingkup Protokoler**

Menurut Puput Islamitha Lukman (2017:190), ruang lingkup keprotokolan meliputi penghormatan terhadap kedudukan seseorang, penghormatan terhadap kebangsaan seseorang dan penghormattan terhadap jenazah. Selain itu kegiatan keprotokolan juga meliputi perlakuan penghormatan kepada lambang Negara, pejabat Negara, pejabat pemerintah dan tokoh masyarakat tertentu. Pengaturan terhadap kunjungan tamu Negara atau kunjungan pejabat serta tokoh masyarakat

juga merupakan bagian dari ruang lingkup keprotokolan. Kegiatan pengaturan hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan kenegaraan atau upacara kenegaraan dan acara resmi lainnya merupakan kegiatan dalam ruang lingkup keprotokolan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Daftar Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti/Judul/Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1.	Dede Damaiyanyo, Aji Ratna Kusuma Dan Abdullah Karim. Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. <i>Jurnal Administrative Reform</i> , Vol.3 No.1, Januari-Maret 2015. Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman	Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur di kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat ditinjau dari tingkat Pendidikan aparatur sudah cukup baik; sistem dan prosedur pelayanan yang belum ada; serta etika dan moral aparatur yang masih rendah. Belum optimalnya dalam menerapkan profesionalisme aparatur di Lembaga tersebut disebabkan oleh kurang memadainya sarana penunjang dalam memberikan pelayanan; masih lemahnya kedisiplinan pegawai; dan terbatasnya alokasi sumber dana atau anggaran untuk mengembangkan kompetensi aparatur.	Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama meneliti tentang Profesionalisme	Penelitian ini di fokuskan pada Profesionalisme Bagian Humas Dan Protokol Setda Kabupaten Kepulauan Meranti
2.	Mustaqiem. Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik. <i>Jurnal Kebijakan dan</i>	PNS sebagai pelayan publik harus profesional dalam melayani masyarakat sebagai upaya untuk mencapai <i>feel good service</i> baik bagi masyarakat	Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama meneliti	Penelitian ini di fokuskan pada Profesionalisme Bagian Humas Dan Protokol

	<p>Manajemen PNS Vol. 4, No.2, November 2010. Pusat Pengkajian dan Penelitian Kepegawaian BKN</p>	<p>sebagai penerima maupun PNS sebagai pemberi layanan itu sendiri. Untuk menyediakan pelayanan seperti itu PNS harus bekerja sesuai dengan perundang undangan yang berlaku dan di dukung oleh kemampuan serta keahlian yang memadai. Oleh karena itu PNS harus memahami peraturan-peraturan yang terkait dan memperoleh pelatihan serta Pendidikan yang cukup sesuai. Untuk mempertahankan profesionalisme PNS dalam memberikan pelayanan public dibutuhkan komitmen dari seluruh pegawai serta dilakukannya pengawasan dan evaluasi secara periodik.</p>	<p>tentang Profesionalisme</p>	<p>Setda Kabupaten Kepulauan Meranti</p>
3.	<p>Aam Pathuloh, Pengaruh pelaksanaan kebijakan protokoler kepala daerah terhadap koordinasi keprotokolan dalam mewujudkan efektivitas tugas-tugas protokoler kepala daerah. Vol 11, No 1 (2017) : Jurnal Publik : Jurnal ilmiah bidang ilmu administrasi Negara</p>	<p>Kebijakan protokoler kepala daerah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap koordinasi keprotokolan dalam mewujudkan efektivitas tugas tugas protokoler kepala daerah</p>	<p>Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama membahas mengenai keprotokolan.</p>	<p>Penelitian ini di fokuskan pada Profesionalisme Bagian Humas Dan Protokol Setda Kabupaten Kepulauan Meranti</p>
4.	<p>Switika Bonde, Hubungan profesionalisme aparatur pemerintah dengan kualitas pelayanan publik. (2012). Jurnal administrasi 37endid : Jurusan Ilmu</p>	<p>profesionalisme aparatur pemerintah mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan 37endid serta berhubungan secara kontributif. Artinya bahwa meningkat atau menurunnya kualitas pelayanan 37endid turut ditentukan oleh</p>	<p>Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama meneliti tentang Profesionalisme</p>	<p>Penelitian ini di fokuskan pada Profesionalisme Bagian Humas Dan Protokol Setda Kabupaten Kepulauan Meranti</p>

	Administrasi FISIPOL-UNSRAT	profesionalisme yang dimiliki aparaturnya dalam melaksanakan tugas pelayanan 38endit.		
5.	Seridawati, 2010, Pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan 38endit di badan kepegawaian, 38endit dan pelatihan Kabupaten Aceh Selatan. Medan:USU	Terdapat pengaruh positif antara profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan 38endit yang ada. Selain itu profesionalisme yang ada di badan kepegawaian, 38endit dan pelatihan Kabupaten Aceh Selatan sudah cukup baik meskipun ada beberapa yang harus ditingkatkan.	Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama meneliti tentang Profesionalisme	Penelitian ini di fokuskan pada Profesionalisme Bagian Humas Dan Protokol Setda Kabupaten Kepulauan Meranti
6.	Yessica Tiurma Lestari, Aktivitas Perhumas Indonesia Dalam Meningkatkan Profesionalisme Anggotanya Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (Mea), Jurnal Riset Komunikasi	PERHUMAS sebagai organisasi profesi telah menjalankan aktivitas dalam meningkatkan kesadaran kode etik anggotanya menghadapi MEA. Namun, PERHUMAS memang tidak mempunyai program khusus dalam upaya peningkatan kesadaran kode etik PR. Dalam upaya meningkatkan kesadaran kode etik, PERHUMAS melakukan pengembangan-pengembangan di dalam program-program pelatihan PERHUMAS	Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama meneliti tentang Profesionalisme	Penelitian ini di fokuskan pada Profesionalisme Bagian Humas Dan Protokol Setda Kabupaten Kepulauan Meranti
7.	I Dewa Ayu Hendrawathy Putri, Ni Ketut Sri Ratmini, Etika Profesi dan Profesionalisme Public Relations, 2017, Program Studi Ilmu Komunikasi, Jurusan Penerangan Agama Hindu Fakultas Dharma Duta, IHDN Denpasar	Seorang profesional dalam melakukan tugas dan kewajibannya selalu berkaitan erat dengan kode etik profesi (code of profession) dan kode perilaku (code of conduct) sebagai standar moral, tolok ukur atau pedoman dalam melaksanakan pekerjaan dan kewajibannya masing-masing sesuai dengan fungsinya dan	Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama membahas mengenai profesionalisme.	Penelitian ini di fokuskan pada Profesionalisme Bagian Humas Dan Protokol Setda Kabupaten Kepulauan Meranti

8.	Ika Lara Damayanti, 2020, Peran Biro Humas Kantor Gubernur Jambi Dalam Meningkatkan Hubungan Kerja Profesional Terhadap Wartawan Jambi	peran dalam satu organisasi / lembaga yang diwakilinya. Menerapkan dan Mempertegas UU KIP pemerintahan Biro Humas & Protokol Provinsi Jambi, UU KIP memberikan jaminan atas hak warga Negara atas informasi. Sejalan dengan hak tersebut, sudah sewajarnya jika terdapat batasan-batasan tertentu atas informasi yang dikecualikan atau tidak dapat disampaikan kepada publik	Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama membahas mengenai profesionalisme.	Penelitian ini di fokuskan pada Profesionalisme Bagian Humas Dan Protokol Setda Kabupaten Kepulauan Meranti
9.	Ridwan Fawzi, 2018, Analisis Peran dan Fungsi Humas Pemerintah Kota Balikpapan Dalam Menjalankan Aktivitas Media Relations	Humas Pemerintah Kota Balikpapan telah melakukan aktivitas media relations dengan cukup baik dalam menjalankan peran dan fungsinya. Bagian Humas Pemerintah Kota Balikpapan telah melakukan berbagai hal agar hubungan dengan media dapat terjaga dan harmonis. Kegiatan tersebut terbagi menjadi dua yaitu formal dan non formal	Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama membahas mengenai kehumasan	Penelitian ini di fokuskan pada Profesionalisme Bagian Humas Dan Protokol Setda Kabupaten Kepulauan Meranti

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Secara etimologis, public relation terdiri dari dua buah kata, yaitu public dan relations. Dalam bahasa Indonesia, kata pertama berarti hubungan-hubungan. Jadi public relations berarti hubungan-hubungan dengan public. (Ahmad Tarmizi Yusa, 2012).

Menurut Webster istilah relation pada pada hakikatnya dimaksudkan adalah kegiatan membentuk suatu pertalian relasi atau menjalin hubungan satu sama lain.

Kegiatan dimaksud merupakan komunikasi dalam menciptakan hubungan yang harmonis di antara dua pihak, dimana satu dengan yang lainnya sama-sama memperoleh keuntungan sehingga terikat dalam suatu hubungan kefamilian yang akrab. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang favourable, membangun understanding yang dalam, memperkecil konflik dan membangun masyarakat yang harmonis sebagai masyarakat madani. (dalam Ahmad Tarmizi Yusa, 2012).

Menurut Cangara, komunikasi publik berfungsi menumbuhkan semangat kebersamaan (solidaritas), mempengaruhi orang lain, memberi informasi, mendidik dan menghibur. (dalam Ahmad Tarmizi Yusa, 2012).

Konsep tentang peran publik relation menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan,2001) dibagi dalam empat kategori :

a. Expert Prescriber

Sebagai praktisi ahli public relation yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu untuk mencari solusi daam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya

b. Communicator Fasilitator

Dalam hal ini, paktisi public relation bertinda sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya dari organisasi bersangkutan sekaligus harus mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya.



c. Problem Solving Process Fasilitator

Peranan praktisi publik dalam hal proses pemecahan persoalan public relation ini, merupakan bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (advisor) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional.

d. Communication Technician

Peranan Communication Technician ini hanya menyediakan layanan teknis komunikasi dan system komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan.

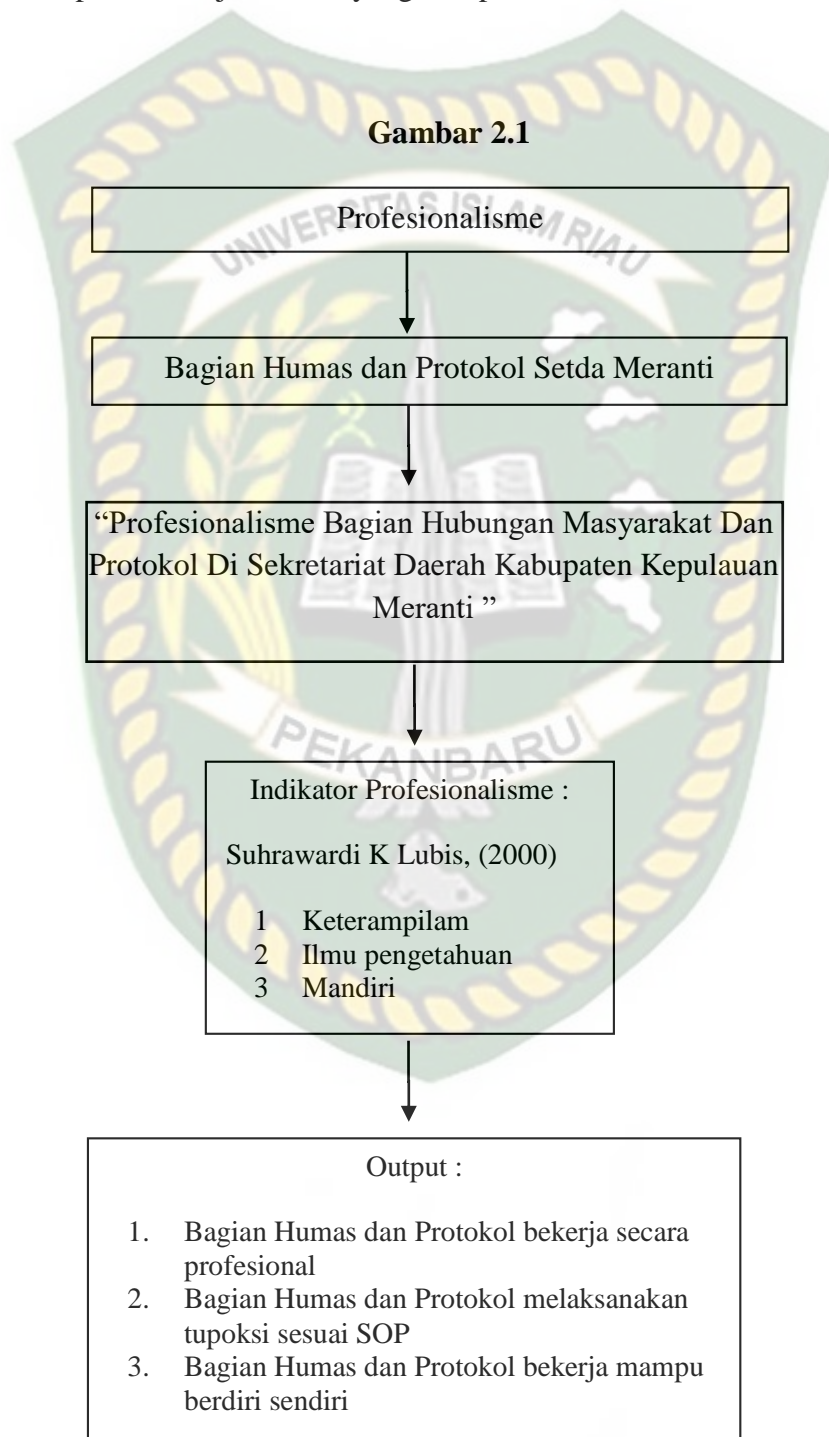
Komunikasi dua arah sangat diperlukan dalam menyikapi opini public dalam kebijakan public, sebagai cerminan kesuksesan pemerintah dalam menindaklanjuti respon dasar yang mutual understanding dengan warga negara (Ahmad Tarmizi Yusa, 2012).

Entitas kebijaksanaan publik akan menggambarkan antara lain sebagai berikut : (Ahmad Tarmizi Yusa, 2014)

1. Pembangunan yang dirancang sesuai secara faktual dan kontekstual
2. Membangun sinergisitas antara stakeholder di daerah untuk kesejahteraan publik local
3. Sebagai wacana meningkatkan pendidikan politik continue dan progresif
4. Membina sikap mental agent-agent yang terlibat dalam proses kebijaksanaan public.

5. Menciptakan komunikasi pemerintahan yang konstruktif, partisipatif, transparan dan benar mewujudkan public akuntabilitas
6. Menampilkan kebijaksanaan yang kompetitif

**Gambar 2.1**



Sumber: Data Modifikasi Penelitian, 2021

Teori human relations, yang lebih menempatkan unsur manusia sebagai proses sentral pencapaian organisasi. Salah satu gagasan paling penting dalam memandang organisasi adalah pendekatan yang menyatakan bahwa komunikasi bukan semata-mata sesuatu yang dilakukan oleh para anggota organisasi, bukan pula alat untuk menyelesaikan persoalan, namun lebih dipandang sebagai suatu proses pengorganisasian. Menurut teori ini, esensi setiap organisasi adalah perilaku individu karena mereka saling terkait dan, dalam hal ini, komunikasi memainkan peranan penting. Dalam perkembangannya, teori-teori yang menganggap publik pasif (menerima apa saja informasi yang disampaikan serta menganggap mereka memiliki karakteristik yang sama) dinilai tidak menggambarkan realitas yang sebenarnya. Dari sini kemudian berkembang teori-teori yang memandang publik sebagai pelaku yang relatif lebih aktif dalam menerima dan menyeleksi informasi. Salah satu teori yang coba memahami publik dan menganggapnya memiliki karakteristik berbeda.

Teori kehumasan sebagai ilmu yang multidisipler terkait dengan teori-teori komunikasi dan organisasi. Dalam melakukan orientasi teoretis, maka kategorisasi dalam melakukan pemilahan dan penggolongan menjadi alat bantu. Dalam kesempatan ini, penulis mencoba melihatnya berdasarkan Humas Internal yang dilihat berdasarkan orientasinya atas Organisasi dan Pendekatannya; serta Humas Eksternal atas orientasinya pada Publik Aktif vs Pasif.

## 2.4 Konsep Operasional

Tabel 2.2

Variabel	Indikator	Item Penilaian	Alat Ukur	Analisis
Profesionalisme adalah kemampuan atau keahlian yang di miliki oleh Bagian Humas Protokol dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi).	1. Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui oleh Bagian Humas Protokol sesuai dengan tupoksi	Dapat menyebutkan tupoksi Bagian Humas Protokol	Lembar observasi dan panduan wawancara	Triagulasi
	2. Keterampilan adalah kemampuan Bagian Humas Protokol dalam menjalankan tupoksi.	Dapat melaksanakan tupoksi sesuai SOP	Lembar observasi dan panduan wawancara	Triagulasi
	3. Mandiri adalah sikap sikap Bagian Humas Protokol melaksanakan tupoksi tanpa bantuan yang lain	Bekerja keras, teliti, tidak tergantung kepada orang lain dan mampu berkoordinasi dengan petugas lain	Lembar observasi dan panduan wawancara	Triagulasi

## 2.5. Operasional Variabel

### e. Profesionalisme

Profesionalisme berasal dari kata profesi. Profesi adalah aktivitas intelektual yang dipelajari termasuk pelatihan yang diselenggarakan secara formal ataupun tidak formal dan memperoleh sertifikat yang dikeluarkan oleh sekelompok atau badan yang bertanggung jawab pada keilmuan tersebut dalam melayani masyarakat, menggunakan etika layanan profesi dengan mengimplikasikan kompetensi mencetuskan ide, kewenangan ketrampilan teknis dan moral serta bahwa perawat mengasumsikan adanya tingkatan dalam masyarakat.

Sedangkan profesionalisme menurut kamus Besar Bahasa Indonesia adalah mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang professional.

Disamping itu profesional juga sebagai suatu usaha untuk menjalankan salah satu profesi berdasarkan keahlian dan keterampilan yang dimiliki seseorang dan berdasarkan profesi itulah seseorang mendapatkan suatu imbalan pembayaran berdasarkan standar profesinya.

**f. Bagian Humas dan Protokol**

Protokol adalah tata cara menetapkan dan menerima tamu secara resmi atau tamu wakil-wakil Negara. Protokol dapat juga diartikan sebagai tata cara memperlakukan pejabat daerah dalam tugas resmi atau kedinasan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah.

Bagian Humas dan Protokol dalam penelitian ini adalah Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Bagian Humas dan Protokol merupakan salah satu unsur dalam Sekretariat Daerah yang memegang peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, yang dipimpin oleh seorang Kepala Bagian serta 3 (tiga) Kepala Subbagian.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 85 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti, bahwa Bagian Humas dan Protokol berada di bawah Asisten Administrasi Umum.

### g. Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan atau keahlian seseorang dalam bidang tertentu yang dapat diciptakan dengan dilatih secara terus menerus asalkan ada kemauan dan tekad yang kuat.

Keterampilan terdiri dari 4 (empat) jenis, antara lain sebagai berikut :

- **basic literacy skill**

Basic literacy skill, yaitu suatu keahlian yang menekankan pada kemampuan dasar yang dimiliki oleh seseorang. Contoh dari keterampilan dasar adalah keterampilan mendengarkan, keterampilan menghitung, keterampilan menulis dan keterampilan membaca.

- **technical skill**

Keterampilan technical skill yaitu yang menekankan pada proses pembelajaran yang dilakukan secara khusus sesuai dengan bidangnya. Bidang yang termasuk technical skill adalah keterampilan mengoperasikan mesin, keterampilan merakit komputer dan masih banyak lagi.

- **interpersonal skill**

Keterampilan interpersonal skill, yaitu keterampilan yang mengkonsentrasikan pada kemampuan dasar yang dimiliki oleh individu untuk melakukan komunikasi. Baik dalam bentuk komunikasi individu ke individu, individu ke kelompok dan lain-lain. Yang termasuk dalam interpersonal skill adalah kemampuan

untuk mengemukakan pendapat di depan umum secara mudah dipahami.

- **problem solving**

Keterampilan *problem solving* yaitu kemampuan seseorang secara potensial yang dapat dilaksanakan dalam kehidupan sehari-hari dalam bentuk menyelesaikan suatu masalah. Pada umumnya seseorang yang mempunyai keterampilan ini memiliki kemampuan logika dan kemampuan kognitif yang baik. (<https://penerbitbukudeepublish.com/pengertian-keterampilan/>)

#### **h. Ilmu Pengetahuan**

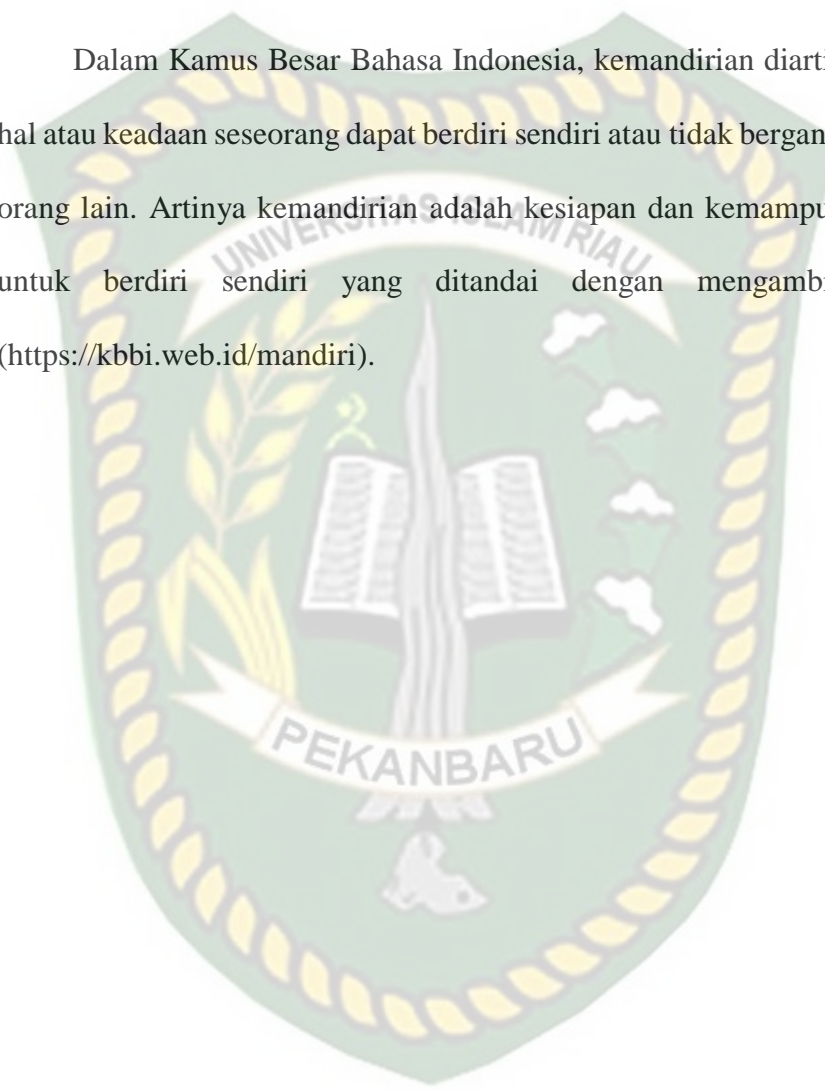
Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi, ilmu pengetahuan adalah sekumpulan informasi yang digali, ditata, dan dikembangkan secara sistematis dengan menggunakan metodologi ilmiah untuk menerangkan dan/atau membuktikan gejala alam dan/atau gejala kemasyarakatan didasarkan keyakinan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Ilmu bukan sekadar pengetahuan (*knowledge*), tetapi merangkum sekumpulan pengetahuan berdasarkan teori-teori yang disepakati dan dapat secara sistematis diuji dengan seperangkat metode yang diakui dalam bidang ilmu tertentu. Dipandang dari sudut filsafat, ilmu terbentuk karena manusia berusaha berpikir lebih jauh mengenai pengetahuan yang dimilikinya. Ilmu pengetahuan adalah produk dari epistemologi, dengan kata lain ilmu terbentuk dari 3 cabang filsafat yakni ontologi, epistemologi dan aksiologi,

jika ketiga cabang itu terpenuhi berarti sah dan diakui sebagai sebuah ilmu.  
([id.wikipedia.org/wiki/Ilmu](http://id.wikipedia.org/wiki/Ilmu)).

**i. Mandiri**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kemandirian diartikan dengan hal atau keadaan seseorang dapat berdiri sendiri atau tidak bergantung kepada orang lain. Artinya kemandirian adalah kesiapan dan kemampuan individu untuk berdiri sendiri yang ditandai dengan mengambil inisiatif.  
(<https://kbbi.web.id/mandiri>).





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian merupakan aktifitas yang dilakukan menyangkut prosedur, cara, teknik yang digunakan mulai dari penemuan masalah, analisis data disesuaikan dengan permasalahan yang diamati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimanakah profesionalisme dan kualitas pelayanan Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau.

Menurut Kerlinger dalam Gulo pada buku metodologi penelitian (2010:17) mendefinisikan penelitian adalah “*Scientific research is systematic, controlled, empirical, and critical investigation of hypothetical proposition about the presumed relations among natural phenomena*”.

Menurut Creswell (2014:17) metodologi penelitian yaitu, “*The research methodology is a types of study design qualitative, quantitative and mixed methods which establishes special procedure in research*”.

Tipe penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif. Menurut Creswell (2014:4) mengemukakan bahwa Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini

melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema khusus ke tema-tema umum serta menafsirkan makna data.

Menurut Nazir (2011:54) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan induktif. Nazir (2011:166) mengatakan bahwa “induktif adalah cara berpikir untuk memberi alasan yang dimulai dengan pernyataan-pernyataan yang spesifik untuk menyusun suatu argumentasi yang bersifat umum”.

Berdasarkan pengertian di atas, penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dianggap sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan dalam kegiatan penelitian ini dilakukan berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan mengenai profesionalisme dan kualitas pelayanan Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti yang kemudian dituangkan dalam gambaran berbentuk kata-kata. Oleh karena itu penelitian ini akan mengumpulkan informasi atau data tentang profesionalisme dan kualitas pelayanan Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

### 3.2 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data sebagai bahan dalam penulisan tesis ini dilakukan di Kantor Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti, beralamat di Jl. Dorak No, 1 Kelurahan Selatpanjang Timur Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau, Telp. (0763) – 434174. Fax. (0763) - 434715.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan berbagai informasi yang dikumpulkan untuk mendukung sebuah penelitian. Sebuah data harus diolah kembali untuk dapat menjawab pertanyaan sebuah penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah, sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari peninjauan langsung dilapangan pada objek penelitian, data tersebut diperoleh dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada pihak-pihak yang berkompeten yang akan di proses untuk tujuan penelitian. Adapun data tersebut data yang berkaitan dengan identitas responden dari indikator penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari sumber-sumber bacaan dan berbagai sumber lain yang terdiri dari laporan, catatan, dokumen, dan studi kepustakaan yang diperoleh dari hal penelitian sebelumnya, berupa

keterampilan, ilmu pengetahuan dan mandiri kaitannya dengan kehumasan dan protokol.

### **3.4. Teknik Pemilihan Informan**

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini berdasarkan pada asas subyek menguasai permasalahan, memiliki data, bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Dengan demikian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Dengan demikian key informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Kabupaten Kepulauan Meranti dan 1 (satu) orang tamu.

Sedangkan yang bertindak sebagai informan yaitu Staf Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Kabupaten Kepulauan Meranti yang berjumlah 6 (enam) orang yang menguasai permasalahan, memiliki data, bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Penelitian kualitatif tidak mempersoalkan jumlah informan akan tetapi bias tergantung dari ketepatan pemilihan informan dan kompleksitas dari keragaman fenomena yang diteliti.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Creswell, teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif terdiri atas empat strategi pengumpulan data, yaitu observasi kualitatif, wawancara kualitatif, dokumen-dokumen kualitatif, dan materi audio dan visual (2010, h.266-271).

Sejalan dengan itu, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

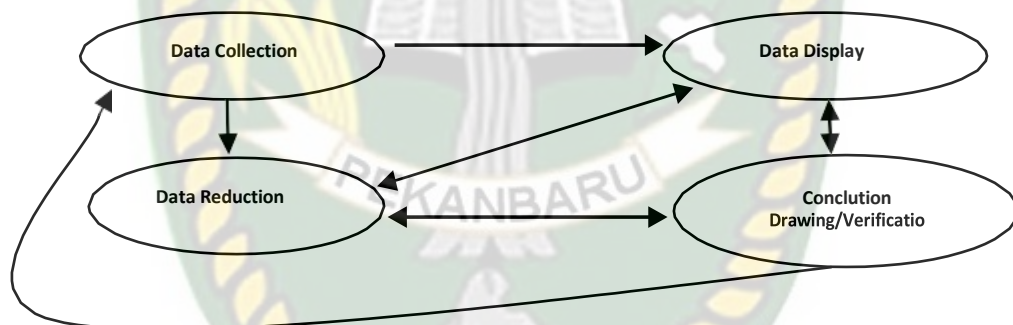
1. Observasi dan Studi Lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dan melakukan pencatatan terkait informasi yang relevan dengan penelitian.
2. Wawancara. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data primer baik dari key informan, maupun informan lain yang perannya juga relevan dalam mendukung penelitian.
3. Studi kepustakaan dan dokumen kualitatif. Penelitian ini juga menggunakan studi kepustakaan terutama mencari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan profesionalisme dan kualitas pelayanan, misalnya informasi dari peraturan dan petunjuk pelaksanaan, surat kabar, majalah, website, laporan kantor, data-data dinding yang dianggap relevan, serta sumber-sumber lain yang mendukung penelitian.
4. Audio dan Visual. Data berbentuk materi audio dan visual ditujukan untuk menunjukkan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan, atau paling tidak dapat digunakan sebagai data pendukung penelitian. Audio dan visual dalam penelitian ini berupa rekaman hasil wawancara dan dokumentasi khususnya di Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Kepulauan Meranti.

### **3.6. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan menggunakan teknik interactive model, yang digunakan untuk mengolah data yang diperoleh di lapangan, sehingga mencapai suatu kesimpulan yang diharapkan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini. Aktivitas dalam analisis

data kualitatif ini akan dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Selanjutnya, proses analisis data akan dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu wawancara, pengamatan, dan dokumentasi yang telah dilakukan. Data tersebut kemudian dianalisis melalui tiga komponen yang meliputi reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification) (Prastowo,2011,363). Untuk lebih jelasnya, dapat digambarkan pada model berikut:

**Gambar 3.1**  
Interactive Model



Sumber : Miles dan Huberman yang diadaptasi Prastowo (2011, h. 363)

## BAB IV

### PROFIL BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL

#### SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

##### 4.1 Sejarah Lahirnya Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti

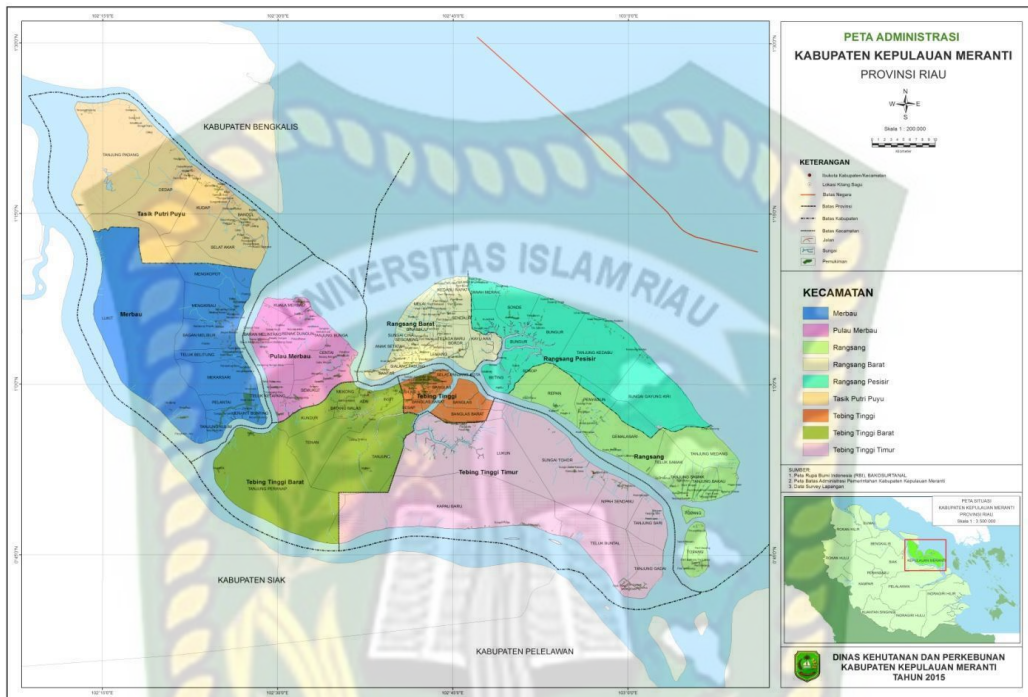
Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan Kabupaten pemekaran dari Kabupaten Bengkalis yang ditetapkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) pada tanggal 19 Desember 2008. Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2009 tanggal 16 Januari 2009 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti di Provinsi Riau.

Secara geografis, kabupaten ini terletak pada 1°25'36" LU – 0°41' LU dan 102°10'40"BT – 103°14' BT. Adapun batas-batas Kabupaten Kepulauan Meranti seperti disajikan pada Gambar 1.1, adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Selat Malaka dan Kabupaten Bengkalis,
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kabupaten Siak,
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Bengkalis,
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Tanjung Balai Karimun (di Provinsi Kepulauan Riau).

Gambar 4.1

Peta Administrasi Kabupaten Kepulauan Meranti



Sumber: Bagian Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Kepulauan Meranti

Dalam menyelenggarakan pemerintahannya dan pembangunan daerah diawali dengan terbentuknya DPRD Kabupaten Kepulauan Meranti serta perangkat daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah dan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dimana tugas pokok dan fungsinya di atur dalam sebuah Peraturan Daerah (Perda) yaitu Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 9 Tahun 2016, Pembentukan Perangkat Daerah dilakukan berdasarkan asas :

- a. urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
- b. intensitas Urusan Pemerintahan dan potensi Daerah;



- c. efisiensi;
- d. efektivitas;
- e. pembagian habis tugas;
- f. rentang kendali;
- g. tata kerja yang jelas; dan
- h. fleksibilitas.

Bagian Humas dan Protokol merupakan salah satu unsur dalam Sekretariat Daerah yang memegang peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, yang dipimpin oleh seorang Kepala Bagian serta 3 (tiga) Kepala Subbagian.

Humas mempunyai peranan yang penting dalam suatu organisasi, perusahaan, maupun instansi pemerintahan yang mewakili publiknya. Hal ini berarti, humas harus mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan-kebijakan yang diambil perusahaan atau instansi pemerintahan. Begitu juga humas Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti yang sangat membutuhkan media dalam memberi informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 85 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti, bahwa Bagian Humas dan Protokol berada di bawah Asisten Administrasi Umum.

#### 4.2 Tugas dan Fungsi Bagian Humas dan Protokol

Berdasarkan Pasl 51 Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 85 Tahun 2018, Bagian Humas dan Protokol dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- (1) Kepala Bagian Humas dan Protokol mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumberdaya di bidang penyelenggaraan kehumasan kepala daerah dan wakil kepala daerah, penyelenggaraan keprotokolan, penyelenggaraan acara dan tamu.
- (2) Kepala Bagian Humas dan Protokol dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
  - a. pelaksanaan penyiapan perumusan kebijakan di bidang penyelenggaraan kehumasan kepala daerah dan wakil kepala daerah, penyelenggaraan keprotokolan, penyelenggaraan acara dan tamu;
  - b. pelaksanaan koordinasi dan penyusunan program kegiatan serta petunjuk teknis di bidang penyelenggaraan kehumasan kepala daerah dan wakil kepala daerah, penyelenggaraan keprotokolan, penyelenggaraan acara dan tamu;
  - c. pelaksanaan pembinaan teknis, administrasi, serta sumber daya di bidang penyelenggaraan kehumasan kepala daerah dan wakil kepala daerah, penyelenggaraan keprotokolan, penyelenggaraan acara dan tamu;
  - d. pelaksanaan Juru Bicara Bupati dan Pemerintah Kabupaten;

- e. pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan di bidang penyelenggaraan kehumasan kepala daerah dan wakil kepala daerah, penyelenggaraan keprotokolan, penyelenggaraan acara dan tamu; dan
- f. pelaksana tugas-tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.

Selanjutnya Bagian Humas dan Prokotel terdiri dari 3 (tiga) sub bagian, yaitu

:

- a. sub bagian publikasi dan dokumentasi;
- b. sub bagian kemitraan dan pers; dan
- c. sub bagian protokol.

Masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol.

Kepala Sub Bagian Publikasi dan Dokumentasi mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, melaksanakan tugas dan fungsi serta evaluasi program kegiatan, melakukan koordinasi serta pengumpulan data-data untuk publikasi dan dokumentasi.

Uraian Tugas Sub Bagian Publikasi dan Dokumentasi sebagaimana dimaksud, terdiri dari:

- a. menyusun perumusan kebijakan, pedoman teknis dan perencanaan program serta perencanaan anggaran subbagian publikasi dan dokumentasi;

- b. melakukan pengkoordinasian serta melaksanakan tugas-tugas publikasi dan dokumentasi kegiatan Bupati/Wakil Bupati;
- c. melaksanakan tugas peliputan dan dokumentasi kegiatan Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah;
- d. mengumpulkan data dan informasi mengenai pendapat, opini, sikap dan kegiatan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan Pimpinan Daerah;
- e. mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan pengumpulan dan analisa informasi serta yang berhubungan dengan bidang perpustakaan;
- f. melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan publikasi dan dokumentasi;
- g. melakukan pembinaan teknis pengelolaan perpustakaan serta merencanakan dan melengkapi bahan pustaka kedinasan di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti
- h. mengolah bahan-bahan koleksi dan memelihara daftar buku-buku perpustakaan serta merawat dan menjaga bahan-bahan pustaka lainnya;
- i. mempersiapkan bahan tanggapan berita dan klarifikasi masalah;
- j. mempersiapkan materi foto atau rilis berita dan mengelola kliping berita media cetak;
- k. menyelenggarakan foto display kegiatan Pemerintah Daerah di papan pengumuman secara periodik dan berkala.
- l. memberikan informasi kepada perseorangan, lembaga atau badan hukum setelah memenuhi persyaratan sesuai peraturan perundangundangan

yang berlaku, yang dilaksanakan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti;

- m. menyusun laporan pelaksanaan tugas Bupati di bidang publikasi dan dokumentasi;
- n. memberikan petunjuk kepada bawahan baik secara lisan maupun tulisan;
- o. membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bagian; dan
- p. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sub bagian publikasi dan dokumentasi.

Selanjutnya Kepala Sub Bagian Kemitraan dan Pers mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, melaksanakan tugas dan fungsi serta evaluasi program kegiatan, melakukan koordinasi, dan pembinaan kemitraan dan pers.

Uraian Tugas Sub Bagian Kemitraan dan Pers, terdiri dari:

- a. menyusun perumusan kebijakan, pedoman teknis dan perencanaan program serta perencanaan anggaran subbagian kemitraan dan pers;
- b. mengadakan pembinaan hubungan dengan insan pers dalam rangka terciptanya nuansa kondusif, berkaitan dengan pengaruh produk pers terhadap masyarakat;
- c. mempersiapkan materi dan menyusun sambutan yang berkaitan dengan pers dan kehumasan;
- d. mempersiapkan rencana dan melakukan kegiatan tatap muka Pimpinan Daerah dengan insan pers;
- e. mempersiapkan rencana kerjasama dengan media massa dalam menyebarluaskan informasi kebijakan dan program Pemerintah Daerah;

- f. mempersiapkan rencana, jumpa pers dan publikasi media massa serta memfasilitasi;
- g. mempersiapkan/memfasilitasi rekonsiliasi agar jangan terjadi miss communication antara instansi/unit kerja baik intern maupun ekstern;
- h. memfasilitasi insan pers untuk peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pemberitaan pembangunan dalam daerah;
- i. melaksanakan pengolahan dan penyajian pemberitaan;
- j. melaksanakan analisa terhadap informasi dan berita media massa;
- k. memberikan petunjuk kepada bawahan baik secara lisan maupun tulisan;
- l. membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bagian; dan
- m. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sub bagian publikasi dan dokumentasi.

Kepala Sub Bagian Protokol mempunyai tugas pedoman pelaksanaan subbagian keprotokolan serta melaksanakan Tugas Subbagian Protokol dalam mewujudkan pelayanan keprotokolan yang sesuai norma dan undang-undang keprotokolan.

Uraian Tugas Sub Bagian Protokol, terdiri dari:

- a. merencanakan kegiatan subbagian protokol dengan sumber data yang ada sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundangundangan;
- b. menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan Protokol sebagai pedoman dan landasan kerja;

- c. mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan Protokoler;
- d. menyiapkan bahan-bahan dalam rangka penyusunan kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai Protokoler;
- e. menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Protokoler dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
- f. melaksanakan koordinasi dengan pihak-pihak terakit dalam rangka kegiatan acara Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti;
- g. melaksanakan koordinasi dengan Sekretaris Pribadi dan ajudan Bupati/Wakil Bupati guna kelancaran acar Bupati/Wakil Bupati;
- h. melaksanakan pembinaan keprotokolan daerah dalam rangka peningkatan profesionalisme aparat protokol daerah guna menunjang kelancaran tugas;
- i. menyiapkan penyelenggaraan tamu-tamu Negara dan tamu-tamu daerah;
- j. mengatur tempat, persiapam rapat, tata penghormatan pertemuan/resepsi, tata upacara dan kendaraan untuk tamu yang memerlukan pelayanan yang bersifat protokoler;
- k. mengatur akomodasi, pengamanan dan acara perjalanan Pimpinan Daerah;
- l. menyiapkan acara dan jadwal Perjalanan Dinas Pimpinan Daerah serta melakukan administrasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan Perjalanan Dinas Pimpinan tersebut;

- m. mempersiapkan cenderamata, plakat, vandal dan bendera tamu Negara dalam rangka audiensi tamu Kepala Daerah;
- n. memberikan saran pertimbangan kepada Kepala Bagian Umum dan Perlengkapan tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya;
- o. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Subbagian Protokol sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai masukan dari atasan; dan
- p. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas Bagian Humas dan Protokol

#### **4.3 Struktur Organisasi Bagian Humas dan Protokol**

Susunan Organisasi Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri dari :

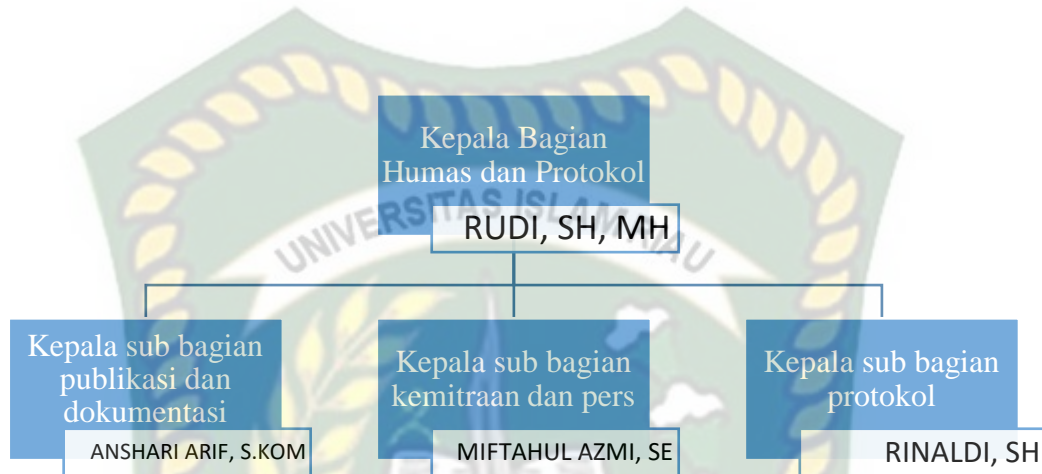
1. Kepala Bagian Humas dan Protokol;
2. Kepala sub bagian publikasi dan dokumentasi;
3. Kepala sub bagian kemitraan dan pers; dan
4. Kepala sub bagian protokol.

Berikut ini adalah bagan struktur organisasi Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti:



**Gambar 4.2**

**Struktur Organisasi Bagian Humas dan Protokol  
Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti**



*Sumber : Bagian Humas Protokol Setda Kab. Kepulauan Meranti*

#### **4.4 Visi dan Misi**

Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki tugas untuk menjalankan fungsi kehumasan di Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti, dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut tentunya humas harus mengacu kepada visi dan misi yang telah ditetapkan. Dalam mewujudkan visi dan melaksanakan misi tersebut perlu dirumuskan langkah-langkah yang terarah dalam bentuk tujuan strategis. Berikut ini adalah visi dan misi Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti:

**Visi :**

*Mewujudkan Pelayanan dan Informasi Publik  
menuju Pemerintahan yang baik (Good Governance)*

### **Misi :**

1. Meningkatkan pelayanan informasi, komunikasi dan publikasi melalui media cetak, elektronik dan online
2. Meningkatkan pelayanan penyusunan naskah, makalah dan risalah pimpinan
3. Menciptakan citra positif yaitu memelihara hubungan yang harmonis dengan semua pihak dengan cara mempublikasikan peran Pemerintah Kabupaten secara tepat dan aktual.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Informan

Identitas informan merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data mengenai jenis kelamin, tingkat pendidikan dan umur responden. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini :

##### 5.1.1 Jenis Kelamin

Jenis kelamin pada identitas informan, Kepala Bagian Humas dan Protokol, Kepala Sub Bagian, Staf Humas dan Protokol, dan tamu yang berurusan di Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti yang terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin laki – laki dan perempuan, yaitu dapat dilihat pada tabel di bawah ini dibawah ini :

**Tabel. 5.1**

**Jumlah Informan Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	6	75%
2	Perempuan	2	25%
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan, 2021*

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa data informan dalam penelitian ini bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 6

(enam ) orang atau sebanyak 75%. Sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 2 (dua) orang atau sebanyak 25%. Jadi total keseluruhan informan yaitu sebanyak 8 (delapan) orang.

### 5.1.2 Tingkat Pendidikan

Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dapat di jelaskan pada tabel di bawah ini :

**Tabel. 5.2**  
**Jumlah Informan Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Pasca Sarjana (S2)	1	12,5%
2	Sarjana (S1)	4	50%
3	Ahli Madya (D.3)	1	12,5%
4	SMA sederajat	2	25%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan, 2021*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 1 (satu) orang responden yang lulusan Pasca Sarjana (12,5%), untuk lulusan Sarjana (S1) yaitu sebanyak 4 (empat) orang (50%). Sedangkan responden lulusan D.3 yaitu sebanyak 1 (satu) orang (12,5%), dan yang lulusan SMA sederajat sebanyak 2 (dua) orang (25%).

### 5.1.2 Umur

Sedangkan untuk mengetahui jumlah informan menurut tingkat umur dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

**Tabel. 5.3**

**Jumlah Informan Menurut Umur**

No	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase
1	< 30	2	25%
2	30 - 40	3	37,5%
3	40 - 50	3	37,5%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan, 2021*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa informan yang berumur di bawah 30 tahun berjumlah 2 (dua) orang (25%), sedangkan yang berumur antara 30 sampai dengan 40 tahun berjumlah 3 (tiga) orang (37,5%), dan yang berumur antara 40 sampai dengan 50 tahun sebanyak 3 (tiga) orang (37,5%).

## **5.2. Hasil Penelitian**

### **5.2.1 Keterampilan Humas dan Protokol**

Hubungan masyarakat (Humas) dalam pemerintahan adalah organisasi atau institusi yang melakukan tugas dan fungsinya dalam bidang informasi dan komunikasi dan publikasi yang efektif dan efisien untuk menjalin hubungan yang baik dengan masyarakatnya melalui berbagai sarana dan prasarana kehumasan dalam rangka mewujudkan citra dan reputasi yang positif.

Ada beberapa keterampilan yang wajib dimiliki oleh Humas dan Protokol, yaitu :

## 1. Mampu Berkomunikasi dengan baik

Humas merupakan profesi yang menantang, perlu adanya kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi yang baik dan mental yang kuat dalam menghadapi berbagai masalah baik dari dalam maupun dari luar. Pada dasarnya para profesional mempunyai kehidupan dengan menerapkan keterampilan atau keahlian tertentu dalam suatu kegiatan tertentu, yang disesuaikan dengan keahlian yang mereka miliki. Seorang yang profesional harus mempunyai keahlian melalui proses pendidikan dan beberapa sifat lain seperti memiliki dedikasi, dan semangat yang tinggi. Harus mampu melakukan sesuatu secara objektif dan harus dihindari dari sifat emosi, benci, malu terutama dalam mengambil sebuah keputusan.

Penulis telah melakukan wawancara dengan staf Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti mengenai kemampuan berbicara dan berkomunikasi dengan baik di muka umum.

Semua anggota anggota Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dituntut untuk selalu bisa berbicara dan berkomunikasi dengan dengan semua pihak, karena apabila salah dalam penyampaian informasi maka akan berdampak pada turunnya citra Pemerintah Daerah. (Sucipto, Staf Humas dan Protokol, wawancara, 17 Mei 2021).

Profesional juga dapat dikatakan seseorang yang mempunyai 3 (tiga) faktor utama pada diri seseorang yaitu terampil, ilmu pengetahuan, dan sikap yang baik serta memiliki integritas yang tinggi, lebih mengutamakan kepentingan masyarakat luas dari kepentingan pribadi, dan aktif dalam aktivitas kegiatan yang berhubungan dengan bidangnya.

Profesionalisme dapat dilihat apabila adanya kesesuaian antara kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu atau organisasi dengan kebutuhan tugas.

Sehingga dapat dikatakan sebuah organisasi/institusi maupun jasa humas memiliki nilai profesionalisme apabila jika selalu menunjukkan sikap yang baik dan dapat menjadi contoh untuk orang lain, selalu meningkatkan dan memelihara profesionalismenya menjadi semakin baik dengan memperhatikan hal-hal kecil seperti cara berpenampilan, berbicara, bersikap, penggunaan bahasa yang tepat dan bahasa tubuh. Dan selalu berkeinginan untuk mengejar kesempatan sebagai bahan untuk mengembangkan profesionalisme kerja.

## **2. Mampu Bekerja Sesuai Standar Operasional (SOP)**

Profesionalisme humas dan protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan bagian yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu program kegiatan humas dan protokol perlu didukung oleh semua pihak.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Staf Humas dan Protokol mengenai perlu tidaknya Standar Operasional (SOP) dalam melaksanakan tugas.

Dalam menjalankan tugasnya Humas dan Protokol selalu berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ada pada Bagian Humas dan Prokotol Sekretariat Daerah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti karena apabila tidak menggunakan SOP maka akan berakibat fatal terhadap kinerja Bagian Humas dan Protokol. (Andre, Staf Humas dan Protokol, wawancara, 17 Mei 2021).

Selanjutnya di Bagian Humas dan Protokol bahwa ada beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu sebagai berikut :

### **1. SOP Pelayanan Penerimaan Kunjungan Tamu**

- Menerima surat kunjungan dari tamu
- Sekretaris Daerah mendisposisikan surat tersebut kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol

- Kepala Bagian menugaskan Kepala Subbagian Kemitraan dan Pers berkoordinasi dengan tamu
- Menentukan jadwal kunjungan dengan tamu
- Membuat surat undangan terkait kunjungan
- Menyiapkan berbagai fasilitas kunjungan
- Rapat persiapan pelayanan kunjungan tamu dengan OPD terkait
- Hasil rapat dilaporkan kepada pimpinan
- Mengantarkan tamu ke tempat acara
- Acara selesai, tamu di antar kembali ke pelabuhan

**2. SOP Pelayanan Terhadap Bupati/Wakil Bupati dalam menghadiri Undangan di Dalam Daerah**

- Surat undangan diterima oleh Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti
- Sekretaris Daerah/Asisten mendisposisikan surat tersebut kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol
- Kepala Bagian Humas dan Protokol menugaskan Kepala Subbagian Protokol untuk melaksanakan tugas terkait persiapan dalam menghadiri undangan
- Mengadakan rapat dalam rangka persiapan dengan OPD terkait
- Melakukan koordinasi terhadap penyambutan, pengawalan, dan pelayanan kepada Bupati/Wakil Bupati
- Menyiapkan bahan pidato, sambutan, materi yang akan disampaikan oleh Bupati/Wakil Bupati



- Melakukan sterilisasi tempat acara 1 hari sebelum acara di mulai
- Melaporkan segala persiapan kepada pimpinan

**3. SOP Pelayanan Terhadap Bupati/Wakil Bupati dalam menghadiri Undangan di Luar Daerah**

- Surat undangan diterima oleh Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti
- Memeriksa isi surat dan Sekretaris Daerah/Asisten mendisposisikan surat tersebut kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol
- Kepala Bagian Humas dan Protokol menugaskan Kepala Subbagian Protokol untuk melaksanakan tugas terkait persiapan dalam menghadiri undangan
- Melakukan koordinasi dengan pihak Penyelenggara terkait, tempat, jadwal, materi dan fasilitas
- Melakukan koordinasi terhadap penyambutan, pengawalan, dan pelayanan kepada Bupati/Wakil Bupati
- Menyiapkan bahan pidato, sambutan, materi yang akan disampaikan oleh Bupati/Wakil Bupati
- Melakukan sterilisasi tempat acara 1 hari sebelum acara di mulai
- Melaporkan segala persiapan kepada pimpinan

#### 4. SOP Penyiapan Naskah Pidato, Sambutan, dan Materi Bupati/Wakil Bupati

- Sekretaris Daerah memberikan arahan langsung kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol terkait penyiapan naskah pidato, sambutan dan Materi Bupati/Wakil Bupati
- Kepala Bagian Humas dan Protokol menugaskan Kepala Subbagian Protokol untuk menyiapkan bahan terkait naskah pidato, sambutan dan materi yang akan disampaikan
- Melakukan koordinasi terhadap naskah pidato, sambutan dan materi dengan OPD terkait
- Melakukan pengumpulan bahan-bahan yang diperlukan
- Bahan-bahan yang telah dikumpulkan di olah untuk dijadikan naskah pidato, sambutan dan materi
- Naskah pidato, sambutan dan materi yang telah jadi diperiksa kembali
- Penggandaan naskah pidato, sambutan dan materi
- Naskah pidato, sambutan dan materi yang sudah final diserahkan kepada Pengawal Pribadi untuk diteruskan kepada Bupati/Wakil Bupati.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Bagian Humas dan Protokol mempunyai keterampilan yaitu dalam setiap menjalankan tugas, Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti selalu berpedoman kepada SOP tersebut di atas. Hal ini tentu dapat dikatakan bahwa Humas dan

Protokol sudah ahli dibidangnya serta harus didukung dengan sikap dan perilaku dari Humas itu sendiri dalam melayani pimpinan maupun publik.

### **3. Mampu Mengendalikan dan Menyelesaikan Masalah**

Dalam menjalankan tugas dan fungsi di sebuah organisasi atau institusi seringkali menemukan suatu permasalahan baik dari internal maupun eksternal, begitu pula dengan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Namun hal ini harus segera cepat di atasi agar tidak menimbulkan polemik yang berkepanjangan. Kemampuan dalam mengendalikan dan menyelesaikan masalah ini harus selalu ada pada anggota Bagian Humas dan Protokol.

Dalam menjalankan tugasnya sehari-hari, Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti selalu dihadapkan dengan berbagai masalah dari berbagai pihak. Baik itu faktor dari dalam (intern) maupun dari luar (eksternal). Faktor dari dalam misalnya harus mampu menyesuaikan jadwal pimpinan yang kadang tiba-tiba harus berubah, hal ini Bagian Humas dan Protokol harus segera melakukan penyesuaian jadwal agar tidak terjadi kesalahpahaman oleh berbagai pihak.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan di lapangan, yaitu wawancara dengan Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti terkait dalam menghadapi masalah.

Dalam setiap menndapati permasalahan, Bagian Humas dan Protokol dengan berupaya mengendalikan agar tidak melebar dan segera fokus pada mencari solusinya, bukan terpaku pada permasalahan yang di hadapi karena jika itu tidak dilakukan maka permasalahan yang dihadapi tidak akan menemukan jalan untuk menyelesaikannya. (Rudi, Kepala Bagian Humas dan Protokol, wawancara, 17 Mei 2021).

### 5.2.2 Ilmu Pengetahuan Humas dan Protokol

Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat dibidang informasi dan pelayanan publik. Disamping itu Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti melakukan hubungan baik dengan media hal ini dilakukan untuk melayani publik dibidang informasi, terutama untuk masyarakat karena dengan media Humas dan Protokol dapat dengan mudah dan cepat dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Jadi Humas dan Protokol perlu menjalin hubungan yang baik dengan media demi tercapainya visi dan misi Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

Disamping itu, Humas dan Protokol harus mampu bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi secara terbuka, lisan, tertulis, maupun melalui gambar kepada publik, misalnya menyebarluaskan melalui website resmi Humas dan Protokol, dan bekerja sama dengan media lokal untuk mempublikasikan, atau melalui sarana luar ruangan dengan memasang baleho supaya masyarakat mengerti tentang tujuan serta kegiatan yang dilakukan. Hal itu disesuaikan dengan kebutuhan, kepentingan dan harapan masyarakat baik di dalam maupun di luar.

Bagian Humas dan Protokol juga bertanggung jawab terhadap semua pihak yang berhak terhadap tanggung jawab tersebut. Terutama kelompok publik sendiri, publik internal dan pers. Penting diusahakan bahwa seluruh organisasi bersikap terbuka dan jujur terhadap semua kelompok atau publik yang ada hubungannya dan memerlukan informasi. Jika ingin mendapatkan kepercayaan publik suatu

organisasi mempunyai kewajiban adanya usaha untuk pelayanan sosial yang harus menjadi tanggung jawab.

Humas dan Protokol memiliki peran yang sangat krusial dalam melakukan komunikasi antara organisasi/lembaga dengan masyarakatnya dan media maupun sebaliknya, karna peran humas mewakili organisasi/lembaga dan memiliki peran yang penting baik di lingkup internal maupun eksternal. Dalam melakukan tugas-tugas tersebut Humas dan Protokol dituntut untuk mempunyai ilmu pengetahuan tentang kehumasan dan protokoler. Jadi ilmu pengetahuan dianggap sangat penting bagi pejabat humas, hal ini dikarenakan apabila tidak memiliki ilmu penguatan maka akan sulit untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi/institusi.

Cara yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menjalin hubungan dengan media. Membina hubungan yang baik dengan media merupakan hal yang sangat penting bagi humas dan protokol, karena dapat memudahkan suatu organisasi/lembaga berkomunikasi dengan masyarakatnya. Selain memudahkan dalam berkomunikasi dengan masyarakat hubungan yang baik dengan media juga menjadi penting untuk menunjang kegiatan Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

Penulis telah melakukan wawancara dengan memberikan pertanyaan kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol yaitu bagaimana upaya Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dalam memelihara hubungan yang baik dengan para media.

Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dalam membina hubungan yang baik dengan media berusaha seoptimal mungkin dalam

memberikan data dan informasi kepada awak media, seperti informasi yang diperlukan oleh media sedapat mungkin humas bersedia memfasilitasi, termasuk informasi tentang jadwal kegiatan pimpinan. Karena yang media butuhkan adalah informasi sebagai bahan berita mereka dan sedangkan humas membutuhkan media untuk menyebarkan informasi tersebut kepada publik. (Rudi, Kepala Bagian Humas dan Protokol, Wawancara, 14 April 2021).

Disamping itu berdasarkan penelitian di lapangan bahwa Humas dan Protokol dalam menjalankan tugasnya termasuk dalam hal ini melakukan pelayanan senantiasa bekerja sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, serta melaksanakan semua perintah atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Penulis juga telah melakukan wawancara dengan pejabat Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti bagaimana dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan dengan relasi mediana.

Dalam dengan melakukan merencanakan dan melaksanakan kegiatan dengan media yaitu dengan melakukan Konferensi Pers, Press Breafing, Jumpa Pers, Press Gathering, Press Release, Special Event, Press Luncheon, dan Wawancara Pers. (Febri Prima, Staf Bagian Humas dan Protokol, Wawancara, 14 April 2021)

Dalam melakukan kegiatan tersebut di atas kadang-kadang ada event yang tidak selalu terencana sebab sifatnya kondisional dan mendadak seperti Press Release, Press Luncheon, dan Wawancara Pers. Tetapi ada juga event yang harus dirrencakakan terlebih dahulu seperti event khusus yang biasanya diadakan setahun sekali dan di bulan ramadhan, dan dalam merencanakan event ini butuh waktu yang cukup lama dimulai dari pembentukan panitia, pembuatan konsep acara, bahan-bahan yang dibutuhkan dan pengisi acara, karena akan ada bazaar makanan yang disediakan untuk masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti.

Dalam melakukan rencana kegiatan konferensi pers, press breafing, jumpa pers dan pers gathering humas dan protokol selalu mengadakan pertemuan sebelum

acara/event itu dilaksanakan, hal ini dilakukan untuk berbagi tugas dan menyiapkan hal-hal yang diperlukan, misalnya ketika humas dan protokol ingin mengadakan konferensi pers dalam merencanakan hal tersebut ada tim yang akan menghubungi awak media agar bisa hadir di lokasi konferensi pers tepat waktu, membuat naskah yang akan disampaikan serta tim untuk dokumentasi sehingga informasi yang ingin disampaikan tersebut akan mudah dan cepat dipublikasikan kepada masyarakat.

Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti selalu transparan dan terbuka mengenai kebijakan Pemerintahan kepada masyarakat begitupun juga dengan segala prosedurnya, dan mengevaluasi setiap opini publik. Humas dan protokol dalam setiap melaksanakan kebijakan prosedur atau kegiatan lembaga selalu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan agar tidak ada terjadinya kesalahan prosedur. Misalnya ketika humas dan protokol ingin menulis sebuah press release maka etika dan tata cara dalam penulisannya harus sesuai standar yang telah ditentukan.

Penulis juga memberikan pertanyaan kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti tentang bagaimana cara mengatasi semua opini publik yang beredai melalui media sosial.

Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti selalu mengevaluasi setiap opini masyarakat yang beredar melalui sosial media atau media massa dan jika informasi yang beredar tersebut berbeda kenyataan yang sebenarnya, maka secara langsung Humas dan protokol segera mengklarifikasi dan humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti juga selalu mengawasi keduanya karena seperti yang dikatakan oleh Kabag Humas dan Protokol bahwa Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti tidak mengenal jam kerja. (Rudi, Kepala Bagian Humas dan Protokol Wawancara, 3 Mei 2021)

### 5.2.3 Mandiri

Profesionalisme merupakan suatu kualitas yang wajib ada pada diri seseorang yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga profesionalisme sendiri memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Terampil dalam satu bidang tertentu sehingga mampu dan mahir dalam menggunakan alat tertentu yang digunakan dalam menjalankan tugasnya.
2. Memiliki ilmu pengetahuan serta pandai menganalisis suatu permasalahan yang ada sehingga dalam pengambilan keputusan dapat secara tepat dan cermat
3. Memiliki kemampuan untuk dapat berorientasi ke masa akan datang sehingga mampu mengantisipasi perkembangan lingkungan
4. Mandiri dan yakin terhadap kemampuan diri sendiri serta menghargai pendapat orang lain, namun cermat memilih untuk kepentingan dirinya sendiri. (Surahwadi K Lubis, 2006)

Sedangkan menurut Mertin Jr (dalam Kurniawan A, 2005) karekateristik pegawai yang profesionalisme menuju good governace adalah sebagai berikut:

- a. *Equality*, yaitu memberikan pelayanan yang sama kepada setiap orang
- b. *Equity*, yaitu memberikan secara adil dan perlaku yang sama terhadap masyarakat
- c. *Loyalty*, yaitu sikap yang setia kepada pimpinan, bawahan, dan rekan kerja
- d. *Accountability*, mampu bertanggungjawab terhadap tugas apapun yang diberikan.



Berdasarkan wawancara penulis dengan tamu yang berkunjung ke Kantor Bupati Kepulauan Meranti, bahwa Humas dan Prokotel Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki beberapa keandalan, antara lain adalah :

1. Mampu memberikan informasi yang cepat dan akurat
2. Mampu memberikan pelayanan yang baik
3. Memudahkan teknis pelayanan
4. Cermat dalam melayani tamu
5. Memiliki standar oprsional yang jelas

Oleh karena itu humas dan protokol dituntut untuk selalu mandiri dan tidak bergantung kepada pihak lain, namun selalu melakukan koordinasi antar sesama anggota humas dan protokol.

Di Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dalam hal kemandirian terdapat dua aspek yang mempengaruhi, yaitu kepegawaian dan sarana dan prasarana. Karena dua hal tersebut meskipun dianggap sudah cukup namun belum bisa dikatakan memadai.

Penulis juga telah melakukan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Publikasi dan Dokumentasi tentang kemandirian petugas Humas dan Protokol Ssekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Humas dan Protokol selalu mengandalkan diri sendiri dan tidak bergantung kepada pihak manapun. Selalu bersinergi antar sesama anggota Humas dan Protokol meski kadang terbentuk pada sarana dan prasarana yang kurang memadai namun kita berupaya untuk tetap profesional. Hal ini dilakukan untuk menciptakan citra yang positif bagi Bagian Humas dan Protokol itu sendiri (Anshari Arif, Kepala Sub Bagian Publikasi dan Dokumentasi, wawancara 17 Mei 2021)

### **5.2.3.1 Kepegawaian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten**

#### **Kepulauan Meranti**

Dalam menjalankan tugasnya Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti didukung oleh Pegawai Negeri Sipil dan Tenaga Honorer yang berjumlah 31 (tiga puluh satu) orang.

Jumlah Pegawai Negeri Sipil di Bagian Humas dan Protokol berjumlah 9 (Sembilan) orang, dan tenaga honorer berjumlah 22 (dua puluh dua) orang. Subbagian Publikasi dan Dokumentasi berjumlah 8 (delapan) orang, Subbagian Kemitraan dan Pers berjumlah 10 (sepuluh) orang dan Subbagian Protokol berjumlah 12 (dua belas) orang.

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.4**  
**Jumlah Pegawai Bagian Humas dan Protokol**  
**Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Jabatan	Jumlah	Persentase
1	Kepala Bagian Humas dan Protokol	1	3,22%
2	Kepala Subbagian	3	9,68%
3	Staf Subbagian Publikasi dan Dokumentasi	8	25,81%
4	Staf Subbagian Kemitraan dan Pers	10	32,26%
5	Staf Subbagian Protokol	12	38,71%
Total		31	100%

*Sumber : Humas dan Protokol Setda Kab. Kepulauan Meranti*

Komposisi pegawai di lingkungan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti sampai dengan tahun 2021 menurut tingkat pendidikan formal sebagaimana tercantum pada tabel dibawah :

**Tabel. 5.5**

**Jumlah Pegawai Humas dan Protokol  
Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Pasca Sarjana (S2)	1	3,22%
2	Sarjana (S1)	9	29,03%
3	Ahli Madya (D.3)	4	12,90%
4	SMA sederajat	17	54,84%
Jumlah		31	100%

*Sumber : Humas dan Protokol Setda Kab. Kepulauan Meranti*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata petugas Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti lulusan SMA/ sederajat yaitu sebanyak 17 (tujuh belas) orang, sedangkan lulusan pasca sarjana (S2) hanya berjumlah 1 (satu) orang, lulusan Sarjana (S1) berjumlah 9 (sembilan) orang, dan lulusan Ahli Madya (D. 3) berjumlah 4 (empat) orang. Untuk menjamin kompetensi dan profesionalisme sehingga upaya peningkatan sumber daya manusia harus terus ditingkatkan melalui berbagai pendidikan dan pelatihan baik teknis maupun manajerial.

**5.2.3.2 Sarana dan Prasarana Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah  
Kabupaten Kepulauan Meranti**

Sarana dan prasarana berupa alat perlengkapan kantor di lingkungan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dalam rangka menunjang aktivitas kerja aparatur relatif terpenuhi berdasarkan

perbandingan jumlah pegawai dan beban kerja, dan sebagian besar kondisinya masih baik dan layak pakai, serta sesuai dengan standarisasi sarana dan prasarana kerja.

Sejak berdirinya Kabupaten Kepulauan Meranti, Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti saat ini sudah memiliki gedung sendiri yaitu gedung Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti di kawasan pusat pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti jalan Dorak Selatpanjang.

Fasilitas lainnya yang tersedia yaitu kendaraan dinas, baik kendaraan dinas untuk pejabat struktural maupun kendaraan dinas operasional relatif terpenuhi, yaitu untuk pejabat eselon III.a (Kepala Bagian) dan pejabat eselon IV.a (Kepala Sub Bagian) diberikan kendaraan dinas masing-masing satu unit sepeda motor, , selain kendaraan dinas pejabat struktural diberikan pula kendaraan dinas operasional.

Disamping itu sarana dan prasarana lainnya berupa alat perlengkapan kantor seperti meja kerja kursi kerja saat ini setiap orang pegawai diberikan meja kerja, sedangkan untuk perlengkapan lainnya seperti personal komputer, filling kabinet, laptop masing-masing sub bagian memiliki 1 unit, serta sarana dan prasarana pendukung lainnya seperti infocus, sound system perlengkapan teknologi informasi, dan termasuk jaringan internet. Dari keadaan tersebut dapat memudahkan dalam melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi serta mobilisasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

Selain dari daftar sarana dan persarana yang telah disebutkan di atas, sarana internet juga tak kalah penting dalam menunjang kinerja humas dan protocol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Karena apabila adanya jaringan internet yang lambat atau tidak memadai maka informasi yang disampaikan ke public juga mengalami keterlambatan.

### 5.3. Analisis Hasil

Humas (Hubungan masyarakat) bukan merupakan hal asing lagi, karena peran dan fungsinya yang sangat penting dalam suatu lembaga atau lembaga atau perusahaan. Humas adalah bagian dari kegiatan manajemen yang dilakukan secara berkelanjutan oleh suatu organisasi untuk menjaga citra baik dan membentuk opini positif dari masyarakat guna mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat, baik internal maupun eksternal. Keberadaan humas pada suatu instansi atau instansi pemerintah merupakan keharusan fungsional untuk menyebarkan atau mempublikasikan suatu program atau kegiatan untuk ditampilkan kepada masyarakat baik di dalam maupun di luar.

Humas adalah suatu filsafat sosial dan manajemen yang dinyatakan dalam kebijaksanaan beserta pelaksanaannya, yang melalui interpretasi yang peka mengenai peristiwa-peristiwa berdasarkan komunikasi dua arah dengan publikasinya, berusaha untuk memperoleh saling pengertian dan itikad baik. (Frazier Moore, 2004).

Humas adalah suatu bentuk komunikasi yang berlaku terhadap semua jenis organisasi, baik itu yang bersifat komersial atau bertujuan mencari keberuntungan

(profil) mampun perusahaan non komersial yang tidak mencari keberuntungan. (Morisan, 2008:6).

Pentingnya peran humas dalam menjadikan rumah sebagai ujung tombak sebuah organisasi atau lembaga dalam menjalankan aktivitasnya di era keterbukaan informasi saat ini. Bagi sebuah organisasi atau lembaga kehumasan sangat diperlukan untuk menjalin komunikasi dengan pihak-pihak di dalam organisasi atau mengkomunikasikan visi, misi, tujuan, dan program organisasi kepada publik serta menyampaikan informasi kepada masyarakat humas di instansi pemerintah.

Oleh sebab itu media informasi harus dikelola oleh pribadi yang benar-benar berkompeten di bidangnya sehingga media tersebut tetap disukai oleh konsumen. Peranan humas hubungan masyarakat atau publik relations sangat diperlukan oleh semua organisasi, baik bersifat komersial maupun non komersial, mulai dari organisasi sosial, pendidikan, budaya, sampai organisasi pemerintahan, secara garis besar peran humas adalah sebagai *communication* dalam sebuah organisasi atau insitusi, baik dari publik internal maupun eksternal.

Menurut Djanaid, ada 2 (dua) fungsi humas (Public Relation), yaitu :

1. Fungsi Konstruktif

Humas merupakan garda paling depan yang dibelakangnya terdiri dari sekelompok tujuan dari organisasi atau institusi. peranan humas dalam ini mempersiapkan mental publik/masyarakat untuk menerima kebijakan yang dibuat oleh organisasi atau instistusi, menyiapkan mental institusi untuk mengerti dan menahami kepentingan masyarakat luas, humas mengevaluasi perilaku masyarakat atau institusin untuk direkomendasikan kepada pemangku

kebijakan, humas mempersiapkan prakondisi untuk mencapai saling memhami, saling percaya, dan saling membantu untuk mencapai tujuan dari institusi tersebut. Fungsi konstruktif ini memotivasi humas untuk membuat kegiatan atau aktivitas terencana, terstruktur dan terus menerus yang bersifat proaktif, serta humas dapat bertindak secara preventif (upaya pencegahan).

## 2. Fungsi Korektif

Fungsi Korektif memang menjadi berat, maksudnya adalah apabila terjadi masalah dalam sebuah institusi (krisis) dengan masyarakat/publik, maka humas harus berperan dalam mengatasi menyelesaikan masalah tersebut. (Djanaid, 1993).

Selain itu Djanaid juga mengungkapkan beberapa peranan humas, antara lain :

### a. Expert Preciber Communication

Petugas humas dianggap oaring yang berkompeten, yang mampu memberi nasehat kepada pimpinan institusi. Hubungan mereka diibaratkan seperti pasien dengan dokter.

### b. *Problem Solving Process Facilitator*

Yaitu humas berperan sebagai fasilitator dalam dalam menyelesaikan suatu masalah. Pada peranan ini para petugas humas melibatkan diri atau diikutsertakan dalam setiap masalah (krisis).

### c. *Communication Fasilitator*

Peran fasilitator komunikasi yaitu petugas humas harus mampu sebagai media atau pengengah apabila terjadi kesalahpahaman antara

organisasi/institusi dengan public/masyarakat baik internal maupun eksternal.

d. *Technician Communication*

Dalam peran ini petugas humas sebagai pelaksana teknis komunikasi, yang menyediakan layanan di bidang teknis. Namun kebijakan dan keputusan teknis komunikasi merupakan keputusan dari organisasi/institusi.

Ada 3 (tiga) tugas humas dalam organisasi/institusi yang sangat berkaitan dengan tujuan dan fungsi humas adalah sebagai berikut :

1. Menginterpretasikan, menganalisa dan mengevaluasi kecenderungan pola perilaku masyarakat luas. Kecenderungan pola tingkah laku masyarakat tersebut diklasifikasikan menjadi 4 (empat) keadaan/kecenderungan masyarakat yang dihadapi humas, yaitu tidak tahu, sifat apatis, prasangka dan sifat memusuhi. Oleh karena itu tugas humas adalah mampu mengubah pola perilaku masyarakat yang tidak menjadi tahu, yang apatis (tidak peduli) menjadi peduli, yang berprasangka menjadi menerima serta yang memusuhi menjadi simpati.
2. Menyesuaikan kepentingan institusi/organisasi/lembaga dengan kepentingan masyarakat/public. Kepentingan institusi/organisasi/lembaga dapat menjadi jauh berbeda atau tidak sama bahkan sebaliknya, namun dapat juga memiliki kepentingan yang berbeda atau memiliki kepentingan yang sama. Didalam kondisi atau situasi apapun tugas humas adalah menyesuaikan kepentingan ini agar menjadi



saling dimnerti, dipahami, dihormati dalam dilaksanakan. Bila kepentingannya tidak sama maka humas dapat bertugas untuk mempertemukannya.

3. Mengevaluasi program-program kegiatan institusi/ organisasi/lembaga, terutama yang berhubungan dengan masyarakat luas. Tugas mengevaluasi program manajemen ini mewajibkan kedudukan dan kewenangan humas yang tinggi dan luas. Karena tugas ini dapat berarti humas memiliki kewenangan untuk memberi saran dan nasehat apakah suatu program kegiatan sebaiknya dilanjutkan atau tidak. (Djanaid, 1993)

Dari uraian peranan dan fungsi humas di atas, dapat dilakukan beberapa startegi humas yaitu sebagai berikut :

1. *Publication dan publicity*

Yaitu mengenalkan organisasi/institusi kepada masyarakat. Misalnya membuat tulisan yang disebarluaskan melalui media, newsletter, artikel dan lainnya.

2. *Events*

Yaitu membuat dan mengatur event atau kegiatan sebagai upaya membentuk image.

3. *News*

Yaitu pekerjaan seorang petugas humas adalah menghasilkan produk-produk tulisan yang sifatnya menyebarkan informasi kepada masyarakat, seperti *press release, news letter*, berita dan lain-lain, karena itu dituntut menguasai teknik-teknik menulis (Public Relations Writing).

#### 4. *Community Involvement*

Yaitu petugas humas meski membuat program-program kegiatan yang ditujukan untuk mengikutsertakan komunitas atau masyarakat sekitarnya.

#### 5. *Identity Media*

Yaitu merupakan pekerjaan petugas humas dalam menjalin hubungan baik dengan media (pers) sangat penting. (Rachmat Kriyantono, 2008)

### **5.4 Faktor Penghambat Profesionalisme Bagian Hubungan Masyarakat Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti**

Dalam menjalankan tugasnya Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti selalu dihadapkan beberapa hambatan, antara lain adalah sebagai berikut :

#### **5.4.1 Sumber Daya Manusia**

Permasalahan yang paling dasar adalah peran Sumber Daya Manusia dalam rencana strategis sejauh mana usaha komunikasi dan kinerja yang terjalin untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu pengembangan sumber daya manusia menjadi hal yang utama. Pendidikan dan pelatihan merupakan hal yang dapat mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas dan loyalitas sumber daya manusia agar terciptanya suatu keadaan yang lebih baik untuk bekerja sama dalam menjalankan tugas dan fungsi serta dalam menyusun rencana strategi agar tujuan organisasi/institusi dapat tercapai.

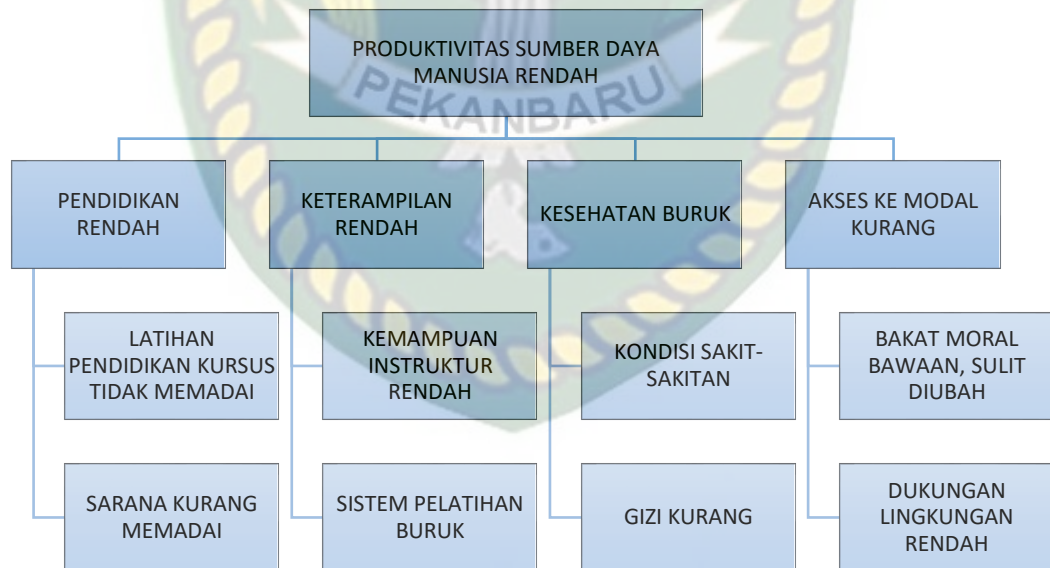
Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti mengungkapkan bahwa faktor penghambat Humas dan

Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menjalankan tugas dan fungsinya yaitu terkait dengan Sumber Daya Manusia, karena di Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti masih mengalami hambatan sumber daya manusia, khususnya dibidang keahlian yang masih rendah karena tidak semua pegawai memahami tentang kehumasan, komunikasi dan publikasi hal itu disebabkan karena latar belakang pendidikan mereka tidak semuanya lulusan sarjana komunikasi. (Wawancara, 3 Mei 2021).

Masalah rendahnya sumber daya manusia dipengaruhi oleh beberapa hal, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

**Gambar 5.1**

**Masalah Rendahnya Sumber Daya Manusia**



Sumber : (Inu Kencana Syafii : 2006)

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa rendahnya produktivitas sumber daya manusia disebabkan oleh rendahnya pendidikan, rendahnya keterampilan, kesehatan yang buruk serta akses ke modal yang kurang. Jika meta permasalahan

ditentukan adalah menurunnya produktivitas sumber daya manusia selanjutnya substansi permasalahannya adalah rendahnya tingkat pendidikan, meskipun demikian berangkat dari kekurangan sarana pendidikan sebagai permasalahan yang formal. Rendahnya tingkat pendidikan disebabkan oleh latihan pendidikan kursus tidak memadai dan sarana kurang memadai. Kemampuan instruktur yang rendah dan pelatihan yang buruk mengakibatkan keterampilan yang rendah. Sedangkan kesehatan yang buruk disebabkan oleh kondisi sakit-sakitan dan kurangnya gizi. Dan Akses ke modal yang kurang disebabkan oleh bakat moral bawaan sulit di ubah dan dukungan lingkungan yang rendah.

Menurut salah seorang staf di Bagian Humas dan Protokol Selretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti bahwa secara kuantitas jumlah pegawai di Bagian Humas dan Protokol telah mencukupi namun bila dilihat dari perkembangan era globalisasi ini maka perlu diadakan diklat khususnya untuk fotografer dan editing video. (Wawancara, 17 Mei 2021).

Secara kuantitasi memang sudah terpenuhi namun secara kualitas perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan kehumasan dan protokol untuk menunjang kinerja Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

#### **5.4.2 Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan peralatan yang digunakan dalam rangka untuk menunjang tugas dan fungsi yang akan dilaksanakan. Meskipun di Bagian Humas dan Protokol sudah tersedia beberapa peralatan yang cukup namun dianggap belum memadai karena sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi peralatan modern dianggap lebih canggih, sementara itu ada beberapa

peralatan elektronik yang tersedia masih belum dilakukan penggantian sejak tahun 2013. Karena peralatan yang dipergunakan merupakan peralatan yang lama sehingga dapat menghambat proses dalam menyelesaikannya pekerjaan humas dan protokol.

Berikut ini adalah daftar sarana dan prasarana yang tersedia di Bagian Humas dan Protokol Sekretarian Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti :

**Tabel. 5.6**

**Daftar Peralatan dan Perlengkapan**

**Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Jenis Peralatan	Jumlah	Tahun
1	Komputer/PC	1	2013
2	Laptop	3	2014
3	Printer	1	2018
4	Infocus/Proyektor	1	2013
5	Layar Proyektor	1	2013
6	Kamera Digital SLR	3	2013, 2015, 2017
7	Video Shooting Mini DV	2	2013, 2015
8	Sound system	1	2015
9	DVD Kamera	2	2013, 2017
10	Kamera saku digital	3	2013, 2014, 2018

Sumber : Humas dan Protokol Setda Kab. Kepulauan Meranti

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa masih banyak peralatan dan perlengkapan yang sudah lama masih dipergunakan dalam menunjang tugas dan

fungsi Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Kepulauan Meranti. Hal ini tidak menutup kemungkinan akan memperlambat proses penyelesaian pekerjaan tersebut karena beberapa peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan seringkali macet atau *hang*, sesuai dengan diungkapkan staf di Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Kepulauan Meranti. (Wawancara, 17 Mei 2021).

### 5.4.3 Konflik

Konflik merupakan hal yang tidak bisa dihindari dalam sebuah organisasi/institusi/lembaga hal ini dikarenakan oleh banyak faktor yang pada dasarnya karena organisasi/institusi terbentuk dari banyak individu dan kelompok yang sudah pasti memiliki sifat dan tujuan-tujuan yang berbeda satu sama lain.

Konflik disini antara kesalahpahaman yang kadang terjadi antara humas dan protokol dengan media. Penyebab Konflik Humas dan Protokol dengan media karena media menganggap memiliki kebebasan yang bertanggung jawab. Hubungan humas dan Protokol dengan media seringkali ditandai karena adanya sejumlah konflik kepentingan. Bagi media, humas dan protokol dianggap mempunyai kecenderungan memanfaatkan media dengan segala cara untuk memperoleh berita dan publikasi terhadap institusi tempat humas dan protokol itu bekerja, sehingga dapat membuat mekanisme system kerja pers terganggu. Sebaliknya bagi humas, media dianggap sebagai pihak yang mencari-cari kesalahan atau sisi negatif sebuah organisasi.

Selain itu konflik yang sering terjadi yaitu humas dan protokol dianggap kurang memperhatikan media-media yang kecil dan lebih memperhatikan media

yang besar yang sudah terkenal. Kesalahpahaman inilah yang membuat hubungan baik humas dan protokol dengan media-media yang kecil sering terganggu. Namun hal ini selalu cepat di atasi oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti agar permasalahan ini tidak berlarut-larut.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian yang telah disajikan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu

1. Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan kontribusi positif dalam pembentukan opini publik terhadap kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Arah dan kebijakan Pemerintah Daerah dapat disalurkan dengan baik ke publik melalui media cetak dan media online, serta radio arah karna memiliki fungsi yang strategis dalam menyampaikan informasi. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti juga telah menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan serta telah melakukan kegiatan pelayanan yang baik. Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti telah melakukan berbagai upaya agar hubungan dengan media dapat terjaga dan terjalin harmonis. Upaya yang dilakukan tersebut terdiri dari dua yaitu formal dan non formal. Pertama, upaya formal yaitu media relations yang dilakukan dengan press release, jumpa pers, konferensi pers, special event dan kerjasama dengan media cetak. Kedua, upaya yang bersifat non formal



diantaranya adalah berupa personal relationship, press gathering dan Kopi Morning.

2. Hambatan-hambatan yang hadapi Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menjalankan tugas dan fungsinya yaitu Sumber Daya Manusia yang kurang mendapatkan pendidikan dan pelatihan bidang kehumasan dan protokol, Sarana dan prasarana yang belum memadai yaitu masih banyak menggunakan peralatan dan perlengkapan yang lama dan mudah rusak sehingga memperlambat proses dalam menyelesaikan pekerjaan serta konflik yang sering terjadi antara Humas dan Protokol dengan para media. Namun hal tersebut telah berusaha dengan cepat diselesaikan oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol.

## 6.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dapat mengadakan pendidikan dan pelatihan kehumasan agar dapat meningkatkan profesionalisme Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti serta meningkat sarana dan prasarana yang ada agar memperlancar proses dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
2. Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti harus lebih efektif lagi dalam melakukan komunikasi dengan berbagai pihak, seperti wartawan media, publik serta Organisasi Perangkat

Daerah (OPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Hal ini bisa dilakukan agar kebijakan-kebijakan yang diambil Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dapat diterima dengan baik oleh semua pihak.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## Daftar Kepustakaan

### Sumber Buku :

- Ahmad Tarmizi Yusa, 2012. Membangun Peran Public Relation dalam Praktik Pemerintah Daerah di Era Otonomi Daerah. Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi. Volume 1, Nomor 1. Universitas Islam Riau
- Ahmad Tarmizi Yusa, 2012. Membangun Paradigma Kebijakan Pemerintah Daerah (Local Public Policy) Yang Komunikatif dan Partisipatif. Dalam Kumpulan Gagasan dan Pemikiran DPRD Provinsi Riau
- Ahmad Tarmizi Yusa, 2014. Riau Dalam Pencatutan Masyarakat Ekonomi Asean “MEA” Merebut Peluang Belajar dari Pengalaman Kebijaksanaan Masa Lalu. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Volume 7 Nomor 1. Universitas Islam Riau
- Andi, Prastowo. 2011. Metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media
- Agung, Kurniawan, 2015. Transformasi pelayanan publik. Yogyakarta : Pembaharuan
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. Bandung: CV. Pusataka Setia
- Boediono.B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta : Rineka Cipta
- Bonde, Swastika. 2012. Hubungan profesionalisme aparatur pemerintah dengan kualitas pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik. UNSRAT.
- Creswell, John. C., 2010, *Research Design – Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (terjemahan)*, edisi ketiga, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Creswell, J.W. 2014. *RESEARCH CDESIGN Qualitative, Quantitativ, dan Mixed Methods Approaches*. Penerjemah: Achmad Fawaid, Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.

Dede Damaiyano, Aji Ratna Kusuma Dan Abdullah Karim, 2015, Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat, *Jurnal Administrative Reform*, Vol.3 No.1, Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman.

Dwiyanto, Agus, 2008, *Mengapa Pelayanan Publik?*, dalam Dwiyanto dkk. 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada Press – JICA (Japan International Corporation Agency).

Gulo. 2010. Metodologi Penelitian. Jakarta : Grasindo

Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : Rajawali Pers

Hermani. 2014. Studi tentang penerapan kegiatan keprotokolan di kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur. E-Journal Ilmu komunikasi 2(3)83,93

H. Frazier Moore. 2004. Phd.Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi, Bandung : PT remaja Rosdakarya

Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Bebas Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.

Kasmir. 2005. Etika *Customer Service*. Jakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada

- Lukman, Islamitha, Puspita. 2017. Analisis pelaksanaan kode etik protokol pada staf protokoler humas Universitas Mulawarman. e-Journal Ilmu Komunikasi. 5(2) : 186-199
- Moeljono, Djokosantoso. 2003. Budaya korporat dan keunggulan korporasi. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Mustaqiem, 2010, Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik, Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS Vol. 4, No.2, Pusat Pengkajian dan Penelitian Kepegawaian BKN.
- Nazir, Moh. (2013). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parusuraman A, Zeitham Valery, Beery L Iconard. 2009. *Model of service quality and its Implications for future Research. The journal of marketing.* 49(4)
- Pathuloh, Aam. 2017. Pengaruh pelaksanaan kebijakan protokoler kepala daerah terhadap koordinasi keprotokolan dalam mewujudkan efektivitas tugas-tugas protokoler kepala daerah. Jurnal Publik XI (1)
- Purwandari, Atik. 2008. Konsep Sejarah dan Profesionalisme. Jakarta : EGC
- Riawan, Tjandra W. 2005. Peningkatan kapasitas Pemda dalam pelayanan publik. Yogyakarta : Pembaruan
- Rachmat Kriyantono. 2008. PR Writing, Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat. Jakarta: Kencana

Seridawati. 2010. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Medan : Tugas akhir program Magister, Magister Administrasi Negara

Siagian, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi aksara, Jakarta.

Silalahi, Ulbert. 2012. *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Soewarno, Handyaningrat, 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung

Suhrawardi K. Lubis, 2006. *Etika Profesi Hukum*. Penerbit Sinar Grafika : Jakarta

Sr.Maria Assumpta Rumanti 2004. *Dasar-dasar Public Relations Teori dan Praktik*, Jakarta: PT Grasindo

Surahwadi K Lubis. 2006. *Etika Profesi Hukum*., Sinar Grfakia : Jakarta

#### **Sumber Undang-Undang :**

Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2010 tentang Keprotokolan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi

Peraturan Bupati Magelang Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan tamu dinas di Kabupaten Magelang. Magelang: Pemda Magelang.

Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman pelayanan penerimaan tamu. Jakarta: Pemprov DKI Jakarta.

Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 85 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

**Sumber Internet :**

[id.wikipedia.org/wiki/Ilmu](https://id.wikipedia.org/wiki/Ilmu)

<https://penerbitbukudeepublish.com/pengertian-keterampilan/>

[sarjanaekonomi.co.id/pengertian-profesional-menurut-para-ahli/](https://sarjanaekonomi.co.id/pengertian-profesional-menurut-para-ahli/)

<https://www.pelajaran.co.id/2017/14/pengertian-profesi-profesional-profesionalisme-profesionalitas-dan-profesionalisasi-menurut-para-ahli.html>

<https://kbbi.web.id>