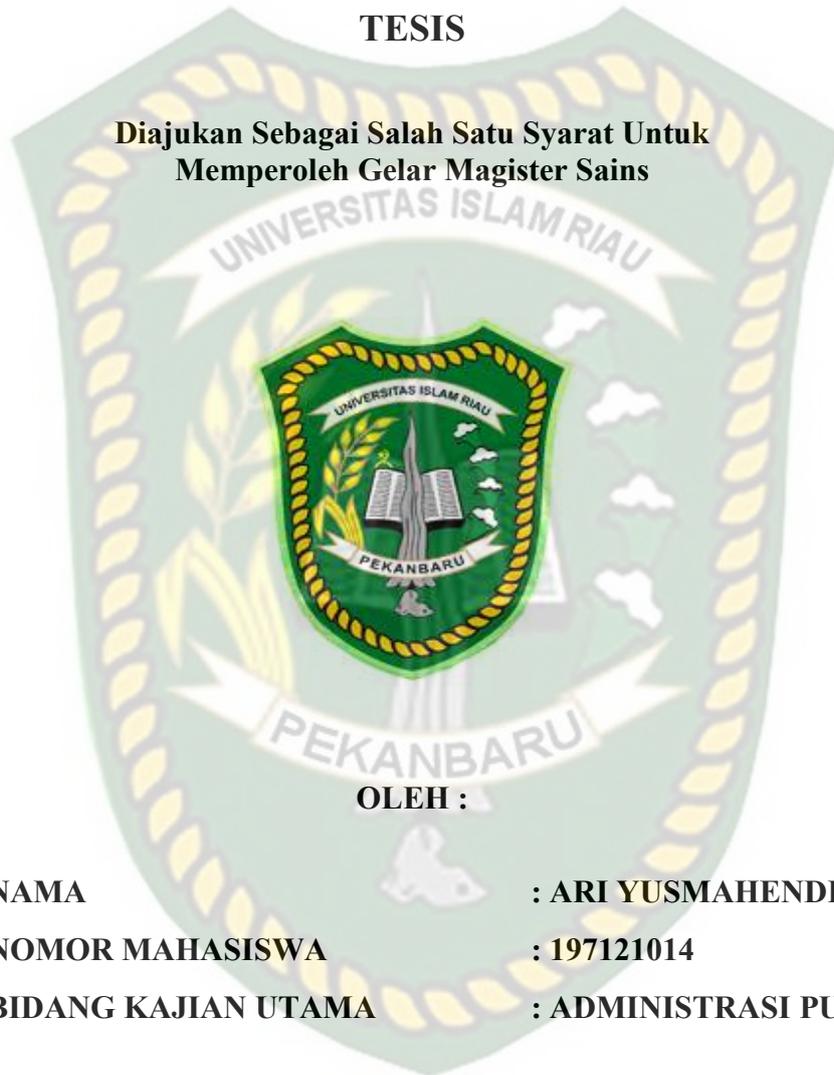


**PERAN BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN
SEKRETARIAT DAERAH DALAM MENYUSUN AGENDA KEPALA
DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU**

TESIS

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



OLEH :

**NAMA : ARI YUSMAHENDRA
NOMOR MAHASISWA : 197121014
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021

**PERAN BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI
PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH DALAM
MENYUSUN AGENDA KEPALA DAERAH
KABUPATEN ROKAN HULU**

TESIS

Oleh :

ARI YUSMAHENDRA

NPM : 197121014

TIM PENGUJI

Ketua



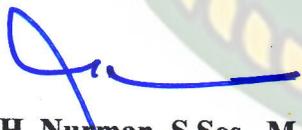
Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.

Sekretaris



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

Anggota



Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si.

Anggota



Dr. Zainal, S.Sos., M.Si.

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



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

**PERAN BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN
SEKRETARIAT DAERAH DALAM MENYUSUN AGENDA
KEPALA DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU**

TESIS

Nama : ARI YUSMAHENDRA
NPM : 197121014
Program Studi : Administrasi Publik

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Pembimbing I Pekanbaru, _____ 2021



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

Pembimbing II Pekanbaru, 03 08 2021



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

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



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Ilmu Administrasi peserta ujian konferehensif penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ARI YUSMAHENDRA
NPM : 197121014
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Judul Tesis : Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

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

1. Bahwa, naskah tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, 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 dan butir 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

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

Pekanbaru, 02 Agustus 2021
Pelaku Pernyataan,



ARI YUSMAHENDRA



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 143/A-UIR/5-PPS/2021

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **ARI YUSMAHENDRA**
NPM : **197121014**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 13 Juli 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 Addi Yogia, S.Sos., M.Si.

Pekanbaru, 13 Juli 2021
Staf Pemeriksa

Indrian Syafitri, S.AP. M.Si.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *Syafitri_ind05*

PERAN BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH DALAM MENYUSUN AGENDA KEPALA DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU by Ari Yusmahendra Ari Yusmahendra

From Prodi. Ilmu Administrasi (TESIS PASCASARJANA UIR)

Similarity Index	Similarity by Source
28%	Internet Sources: 28% Publications: 4% Student Papers: 12%

Processed on 13-Jul-2021 09:13 WIB **sources:**

ID: 1618951608

Word Count: 27465

1 2% match (Internet from 07-Jun-2021)

<http://repository.binadarma.ac.id/1094/2/Monalisa%20Amelia%20Bab%201.pdf>

2 1% match (Internet from 04-Dec-2020)

<https://encikrahillah.blogspot.com/>

3 1% match (Internet from 31-May-2021)

<http://repo.apmd.ac.id/882/1/BERNADETHA%20A.%20WALILO.pdf>

4 1% match (Internet from 16-Nov-2020)

<https://stevenrahmat41.wordpress.com/category/uncategorized/>

5 1% match (Internet from 19-Mar-2020)

<https://id.scribd.com/doc/292079263/oranisasi-manajemen-proyek>

6 1% match (Internet from 13-May-2018)

<http://thezealouszoediary.blogspot.in/2015/01/apa-itu-protokoler-dalam-public.html>

7 1% match (Internet from 05-Oct-2020)

<https://rahmat-sasind-uho.blogspot.com/2019/10/penerapan-pelayanan-humas-dan.html>

8 1% match (Internet from 28-Oct-2015)

<http://digilib.uir.ac.id/dmdocuments/ana.rani%20amelia%20fitri.pdf>

9 1% match (Internet from 08-Jul-2015)

<http://digilib.uir.ac.id/dmdocuments/s2%20ip.yupiter.pdf>

10 1% match (Internet from 11-Nov-2020)

<https://milanurmala10.wordpress.com/tag/komunikasi/>

11 1% match (Internet from 30-Mar-2021)

<https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/241246/Modul-Dasar-Manajemen-Bisnis-Irwan-Raharja-New.pdf>

12 1% match (Internet from 02-Jul-2021)

[https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/01/Ejournal%20Della%20Mellinda%20Agiestha%201302055263%20\(01-11-21-04-04-35\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/01/Ejournal%20Della%20Mellinda%20Agiestha%201302055263%20(01-11-21-04-04-35).pdf)

13 1% match (Internet from 12-May-2021)

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 510/KPTS/PPs-UIR/2020

TENTANG

**PENUNJUKAN PEMBIMBING 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.
 2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 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

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum	Guru Besar	Pembimbing I
2	Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **ARI YUSMAHENDRA**
N P M : **197121014**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**
Judul Tesis : **"PERAN BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH DALAM MENYUSUN AGENDA KEPALA DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU".**

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 September 2020

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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampung penyelesaian Tesis ini yang berjudul **“Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu”** Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Tesis ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar Magister Sains pada Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulisan tentang administrasi.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus – tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Tesis ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H.Syafrinaldi, SH, MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Pascasarjana Universitas Islam Riau.

2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau sekaligus dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung, menyemangati serta mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau.
4. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos, M.Si selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung, menyemangati serta mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
6. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Pascasarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Pascasarjana dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.

7. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat dan semoga ilmu yang penulis peroleh berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Wabillahitaufikwalhidayah, wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 29 Juni 2021
Penulis

Ari Yusmahendra



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	11
1.3.Tujuan Penelitian	11
1.4.Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Tinjauan Pustaka	13
2.1.1. Konsep Administrasi	13
2.1.2. Konsep Organisasi.....	22
2.1.3. Konsep Manajemen	28
2.1.4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	32
2.1.5. Konsep Komunikasi Organisasi	39
2.1.6. Konsep Komunikasi Administrasi.....	47
2.1.7. Konsep Protokol	59
2.1.8. Konsep Agenda	63
2.1.9. Konsep Peranan	69
2.2. Kerangka Pemikiran	77
2.3. Penelitian Terdahulu	77
2.4. Konsep Operasional	83
2.5. Operasional Variabel.....	86
BAB III METODE PENELITIAN	87
3.1. Tipe Penelitian.....	87
3.2. Lokasi Penelitian	87
3.3. Informan Penelitian	87
3.4. Jenis dan Sumber Data	89
3.5. Teknik Pengumpulan Data	89
3.6. Teknik Analisis Data	91
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	92
4.1. Kabupaten Rokan Hulu	92

4.2. Gambaran Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu	96
--	----

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	122
5.1. Identitas Informan	122
5.2. Hasil Penelitian Tentang Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu.....	125
5.3. Faktor Penghambat dalam Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu.....	150
BAB VI PENUTUP	152
6.1. Kesimpulan.....	152
6.2. Saran.....	153
DAFTAR KEPUSTAKAAN	155



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
II.1	Tabel Penelitian Terdahulu Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu.....	78
II.2	Operasionalisasi Variabel Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu	86
III.1	Jumlah Informan Penelitian	88
IV.1	Tingkat Pendidikan Pegawai Sekretariat Daerah Dan Staf Ahli Bupati Tahun 2020	118
V.1	Distribusi Jumlah Informan Menurut Jenis Kelamin.....	122
V.2	Distribusi Jumlah Informan Menurut Umur	123
V.3	Jumlah Informan Menurut Tingkat Pendidikan	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	Kerangka Pemikiran Penelitian Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu	77



PERAN BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH DALAM MENYUSUN AGENDA KEPALA DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU

ABSTRAK

Oleh

ARI YUSMAHENDRA

Didalam menjalankan tugas serta memenuhi undangan suatu acara yang berkaitan dengan pemerintahan maupun non pemerintahan, biasanya kepala daerah, wakil kepala daerah maupun sekretaris daerah membutuhkan seorang yang dapat mengatur jadwal kegiatan acaranya hingga dapat mengatur jalannya acara yang akan dikunjungi oleh kepala daerah tersebut baik itu acara formal maupun non formal. Salah satu unsur yang ada dalam organisasi pemerintahan daerah adalah bagian umum yang memiliki fungsi sebagai fasilitas pertemuan keperluan publik terhadap pemerintahan, salah satunya yaitu bagian protokoler pemerintahan. Peranan protokoleran yang dapat membantu dan mengatur jalannya kegiatan yang akan dilakukan di kantor pemerintahan bekerja sehingga pemerintah dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Tujuan utama penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis Peran Bagian Protokol dan komunikasi Pimpinan dalam menyusun agenda Kepala Daerah Rokan Hulu berdasarkan indikator *Expert Prescriber* (penasehat ahli), *Communications Fasilitator* (fasilitator komunikasi), *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) dan *Daya Tanggap Communications Technician* (Teknisi Komunikasi). Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Jumlah informan penelitian adalah 7 orang. Teknik pengumpulan data dengan wawancara serta analisis dengan metode analisa kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Hasil penelitian Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu dapat disimpulkan bahwa peran bagian protokol dan komunikasi pimpinan belum baik dan harus diperbaiki lagi terutama pada indikator *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) dan *Communications Technician* (Teknisi Komunikasi)

Kata Kunci : Peran, Protokoler, Komunikasi, Agenda, Kepala Daerah.

**THE ROLE OF THE PROTOCOL AND COMMUNICATIONS SECTION OF
THE REGIONAL SECRETARIAT LEADERS IN DEVELOPING THE AGENDA
OF THE REGIONAL HEAD OF ROKAN HULU REGENCY**

ABSTRACT

By

ARI YUSMAHENDRA

In carrying out their duties and fulfilling an invitation to an event related to government and non-government, usually the regional head, deputy regional head and regional secretary need someone who can schedule the event activities so that they can arrange the course of the event that will be visited by the regional head, be it a formal event. as well as informally. One of the elements that exist in regional government organizations is the general section which has a function as a meeting facility for public needs for the government, one of which is the government protocol section. The role of protocol that can assist and regulate the course of activities to be carried out in government offices works so that the government can carry out its duties properly. The main purpose of this research is to find out and analyze the role of the Protocol and Communications Section of the Leader in preparing the agenda for the Head of the Rokan Hulu Region based on the indicators of Expert Prescriber (expert advisor), Communications Facilitator (communication facilitator), Problem Solving Process Facilitator (Problem Solving Process Facilitator) and Power Respond Communications Technician (Communication Technician). The type of research used in this research is descriptive qualitative. The number of research informants is 7 people. Data collection techniques with interviews and analysis with qualitative analysis methods as research procedures that produce descriptive data. The results of the research on the Role of the Protocol and Communications Section of the Regional Secretariat Leader in Preparing the Agenda for the Regional Head of Rokan Hulu Regency, it can be concluded that the role of the protocol and communication section of the leadership has not been good and must be improved, especially on the indicators of the Problem Solving Process Facilitator (Problem Solving Process Facilitator) and Communications Technician (Communication Technician)

Keywords: Role, Protocol, Communication, Agenda, Regional Head.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Terwujudnya *Good Governance* adalah merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara. Untuk itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem perencanaan yang tepat, jelas, terukur dan legitimate. Sehingga penyelenggaraan Pemerintahan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pada era pembangunan dewasa ini, pemerintah telah berupaya memperbaiki dan meningkatkan peran masing-masing aparatur dalam organisasi pemerintahan agar mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik dan memberikan nilai manfaat bagi organisasi atau masyarakat lainnya. Kemudian Pemerintah Daerah merupakan pelaksana dan penanggung jawab segala kegiatan pemerintahan yang ada di daerah otonom. Kegiatan utama pemerintah daerah adalah melaksanakan pelayanan sebaik mungkin terhadap kepentingan masyarakat setempat dan melaksanakan pembangunan sebagai usaha untuk memajukan daerah otonom.

Pada dasarnya Pemerintah Daerah merupakan pelayan kepada masyarakat, ia diadakan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitas demi mencapai kemajuan bersama, bukan diadakan untuk melayani diri

sendiri. Tugas dan fungsi utama dari Pemerintah Daerah adalah mengoptimalkan pelayanan dan pembangunan sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat daerah.

Di dalam sistem kerja Aparatur Sipil Negara (ASN), seorang kepala daerah mulai dari Walikota, Gubernur hingga Presiden menduduki posisi tertinggi dalam suatu pemerintahan atau daerah yang sedang dipimpinnya. Namun, Seorang Kepala Daerah tidak termasuk dalam golongan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dikarenakan seorang kepala daerah adalah suatu badan eksekutif yang dipilih secara langsung oleh rakyat melalui pemilihan umum kepala daerah dan wakil kepala daerah (Pilkada) untuk masa jabatan paling lambat 5 Tahun dalam 1 Periode dan paling lama 10 tahun dalam 2 Periode.

Oleh karena itu Aparatur Sipil Negara (ASN) diawasi dan juga dipimpin oleh seorang Sekretaris Daerah yang memiliki jabatan selaku pejabat atau pimpinan tertinggi dalam Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terpilih bukan karena dipilih secara langsung oleh rakyat, namun terpilih karena telah memiliki latar belakang baik dalam bidang pendidikan bahkan juga pengalaman menjadi pejabat Eselon II atau kepala dinas yang juga mengikuti suatu rangkaian tes dalam pemilihan Sekretaris Daerah pada suatu daerah.

Namun, seorang kepala daerah dan juga sekretaris daerah memiliki kinerja dalam memimpin pertumbuhan maupun pembangunan daerah yang dipimpin melalui dinas maupun badan dibawah kepemimpinannya. Seorang kepala daerah dan Sekretaris Daerah biasanya berkantor di Sekretariat Daerah yang terdiri dalam beberapa bagian ataupun biro di dalamnya yang dipimpin oleh kepala bagian.

Didalam suatu bagian atau biro terdapat masing masing tiga Sub Bagian yang juga dipimpin oleh kepala sub bagian. Pada Sekretariat Daerah, masing masing bagian memiliki tugas dan fungsi yang berbeda satu dengan lain dan juga memiliki tanggung jawab masing masing dengan apa yang sudah menjadi tugas pokok bagian tersebut.

Kepala daerah dan wakil kepala daerah biasanya memiliki tugas pokok sesuai dengan apa yang menjadi visi misi nya saat mencalonkan diri menjadi kepala daerah dan wakil kepala daerah. Visi misi yang di jalankan menjadi tugas yang harus dipenuhi oleh kepala daerah tersebut yang dibantu oleh sekretaris daerah dan juga kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang lain. Tidak hanya menjalankan visi misi, kepala daerah juga dapat mengerjakan tugas lainnya baik dalam pemerintahan maupun luar pemerintahan. Karenanya. Banyak Organisasi maupun perusahaan yang melibatkan kepala daerah hingga sekretaris daerah dalam kegiatan perusahaan maupun organisasinya.

Didalam menjalankan tugas serta memenuhi undangan suatu acara yang berkaitan dengan pemerintahan maupun non pemerintahan, biasanya kepala daerah, wakil kepala daerah maupun sekretaris daerah membutuhkan seorang yang dapat mengatur jadwal kegiatan acaranya hingga dapat mengatur jalannya acara yang akan dikunjungi oleh kepala daerah tersebut baik itu acara formal maupun non formal.

Oleh karena itu dibentuk lah suatu bagian khusus dari orang orang yang memiliki skill terampil yang diandalkan dapat mengarahkan kegiatan kepala daerah tersebut yang juga dapat turun langsung ke lapangan dan berbaur dengan

masyarakat guna kepentingan untuk kelancaran acara. Selain itu dibutuhkan juga skill sosialisasi terhadap sesama Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan tujuan agar dapat berjalan lancarnya suatu acara, maupun dapat terjalin silaturahmi yang baik antara Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) maupun Forum Koordinasi Perangkat Daerah (FKPD).

Salah satu unsur yang ada dalam organisasi pemerintahan daerah adalah bagian umum yang memiliki fungsi sebagai fasilitas pertemuan keperluan publik terhadap pemerintahan. Bagian umum merupakan bagian dari struktur organisasi di pemerintahan yang berperan dalam bidang administrasi surat menyurat yang menerima dan mengirim surat dari internal ke eksternal pemerintahan. Bagian umum dalam struktur tugas dan fungsi berkaitan erat dengan beberapa struktur lain, salah satunya yaitu bagian protokoler pemerintahan.

Sejalan dengan system pemerintahan saat ini, protokol pemerintahan dituntut untuk merubah paradigam dalam setiap penyelenggaraan system maupun kegiatan pemerintahan. Protokol berperan penting dalam penyelenggaraan good governance. Esensi dari good governance adalah peningkatan kinerja organisasi melalui supervise atau pemantaua kinerja manajemen dan adanya akuntabilitas manajemen terhadap pemangku kepentingan lainnya, berdasarkan kerangka aturan dan peraturan yang berlaku.

Antara bagian umum dan protokoler memiliki kedekatan hubungan kerja, dimana suatu surat yang masuk melalui bagian umum kemudian diteruskan kepada protokoler agar selanjutnya orang yang bersangkutan dapat dijadwalkan untuk dapat bertemu menyampaikan maksud dan tujuannya. Dalam hal ini berarti

adanya peranan protokoleran yang dapat membantu dan mengatur jalannya kegiatan yang akan dilakukan di kantor pemerintahan. Dengan kegiatan yang cukup padat tidak mungkin pemerintah dapat mengatasi sendiri jadwal kegiatan yang akan dilakukannya. Maka dari itu pemerintahan membutuhkan peranan orang lain untuk membantu dan mengingatkan atau memberitahu jadwal kegiatannya, dalam hal ini struktur organisasi pemerintahan ada terdapat didalamnya bagian keprotokoleran yang memegang peranan untuk membantu kinerja pemerintah dalam bekerja sehingga pemerintah dapat melaksanakan tugasnya dengan baik (Lubis, 2014:71).

Keprotokoleran ada disebutkan dalam undang-undang yaitu pada pasal satu ayat 1 UU Nomor 9 tahun 2010 yang menyebutkan bahwa Keprotokoleran adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi Tata Tempat, Tata Upacara dan Tata Penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan atau masyarakat. Keprotokolan menjadi penting, terutama karena menyangkut kehormatan dan penghargaan pada setiap individu maupun yang terlibat di dalam suatu kegiatan resmi tertentu.

Aturan-aturan keprotokolan diterapkan guna menjamin bahwa yang terlibat di dalam suatu kegiatan/acara resmi tersebut mendapatkan penghormatan dan penghargaan yang layak sesuai dengan harkat dan martabat masing-masing. Aturan keprotokolan diterapkan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman atau kesalahpengertian yang dapat mengarah pada situasi-situasi yang kurang

bersahabat, misalnya ketersinggungan dan ketidakterimaan pihak-pihak yang terlibat. Tidak kalah pentingnya adalah untuk meningkatkan hubungan baik dan kerjasama. Aturan-aturan keprotokolanan itu sendiri pada dasarnya merupakan rangkaian aturan yang dibuat dan disepakati dengan tujuan menertibkan setiap kegiatan/acara yang melibatkan satu atau lebih pihak agar berjalan lancar, tertib dan sesuai tata cara (Sugianingsing & Syarweni, 2010:45).

Tugas protokol sendiri berupa pengkondisian setiap acara, mengatur pelayanan umum, tata upacara, tata letak, akomodasi serta menjadi penghubung pemerintah daerah dengan pemerintah pusat. Petugas protokol selain harus cekatan dalam berkoordinasi dengan pihak internal, juga harus cakap dalam menjalin komunikasi dengan pihak luar. Pada prinsipnya protokol juga mengatur hubungan antar manusia, sehingga perilaku petugas protokol harus didasarkan pada norma – norma yang berlaku dalam hubungan antar manusia dalam berkomunikasi.

Tidak terkecuali aparaturnya Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang memiliki peranan diantaranya melaksanakan ketentuan keprotokolanan yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan sesuai Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolanan. Peran itu sendiri dapat diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Kedudukan dalam hal ini diharapkan sebagai posisi tertentu di dalam masyarakat yang mungkin tinggi, sedang-sedang saja atau rendah. Kedudukan adalah suatu wadah yang isinya adalah hak dan kewajiban tertentu, sedangkan hak dan

kewajiban tersebut dapat dikatakan sebagai peran. Oleh karena itu, maka seseorang yang mempunyai kedudukan tertentu dapat dikatakan sebagai pemegang peran (*role occupant*). Suatu hak sebenarnya merupakan wewenang untuk berbuat atau tidak berbuat, sedangkan kewajiban adalah beban atau tugas (Bakir, 2009:348).

Adapun Ruang lingkup Keprotokoleran dalam pengaturan Undang-Undang ini meliputi Tata Tempat Upacara, dan Tata Penghormatan yang diberlakukan dalam Acara Resmi kenegaraan atau Acara Resmi bagi Pejabat Negara, Pejabat pemerintahan, perwakilan Negara Asing dan atau Organisasi Internasional serta Tokoh Masyarakat Tertentu.

Pengaturan Keprotokolan dalam Undang-Undang ini beraskan kebangsaan, ketertiban dan kepastian Hukum, keseimbangan serta keselarasan dan timbal balik yang bertujuan untuk melancarkan kegiatan Acara tersebut, dalam Undang-Undang ini diatur mengenai penyelenggaraan acara kenegaraan dan Acara resmi yang dilaksanakan sesuai dengan tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan baik upacara bendera maupun bukan upacara bendera.

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu merupakan unsur administrasi Sekretariat Daerah yang di bentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Rokan Hulu Nomor 47 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Rokan Hulu Nomor 47 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja

Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan tugas penyiapan pelaksanaan kebijakan, Pengkoordinasian Pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Protokol, Komunikasi Pimpinan, dan Dokumentasi.

Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam melaksanakan tugasnya menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi, kemudian menyiapkan bahan pengkoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi. Serta menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum yang berkaitan dengan tugasnya.

Menyelenggarakan kegiatan keprotokolan, pelayanan dan pemberian dukungan pelaksanaan tugas Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah dan Asisten Sekretariat Daerah. Mengingat bahwa tugas Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Rokan Hulu sangat penting dalam penyelenggaraan segala macam kegiatan keprotokolan, oleh karena itu, dibutuhkan kinerja, kesigapan serta kekompakan yang Solid dari seluruh Petugas Protokoler Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu.

Mengingat banyaknya tugas-tugas Bupati Kabupaten Rokan Hulu dalam menjalankan roda Pemerintahan, terutama berkenaan dengan kegiatan seperti acara-acara/upacara, perjalanan pimpinan atau kunjungan kerja, dan penerimaan

tamu-tamu pemerintah daerah yang harus disusun untuk diagendakan sebagai acuan Bupati Rokan Hulu dalam melaksanakan kegiatan, maka dibutuhkan peran Protokoler Sekretariat Daerah dalam menunjang tugas-tugas tersebut yang hasilnya akan memberikan kemudahan dan kelancaran kegiatan Bupati selaku Kepala Daerah dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan baik itu sudah di agendakan maupun belum di agendakan.

Sedangkan jika ditinjau dari tugas pokok dan fungsinya, bagian protokol dan Komunikasi Pimpinan bukan hanya melaksanakan penyiapan bahan, kebijakan, koordinasi, tetapi juga pembinaan, bimbingan, pengendalian bidang penerimaan tamu pemerintahan daerah, upacara dan perjalanan dinas pimpinan. Tugas protokol itu sendiri berupa pengkondisian setiap acara, mengatur pelayanan umum, tata upacara, tata letak, akomodasi serta menjadi penghubung Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Pusat dan Luar Negeri. Kinerja protokol dapat meningkatkan pembentukan citra dari sebuah organisasi atau pemerintahan.

Beberapa masalah yang sering muncul didalam pelaksanaan pelayanan keprotokolan utamanya adalah didalam menyusun agenda Bupati Rokan Hulu yang dijadikan fenomena dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Belum optimalnya kinerja protokoler dalam mengagendakan kegiatan Bupati Rokan Hulu, hal ini terlihat dari ketidaktepatan waktu hadir memenuhi acara protokoler dinas dan pertemuan dengan beberapa lembaga dan pimpinan yang disebabkan kurangnya koordinasi antar lembaga, dari beberapa agenda yang sudah disiapkan untuk bupati masih banyak yang tidak bisa diikuti dan didelegasikan kepada wakil

atau staf lain atau pimpinan lembaga tinggi setingkat atau dibawahnya.

2. Bagian protokoler belum bisa berinovasi dalam menyusun agenda bupati, seperti halnya apabila melaksanakan kunjungan dinas mendadak atau menerima dan menyambut tamu atau pejabat pusat yang berkunjung mendadak, yang menyebabkan staf protokoler terkesan kurang profesional dan kurang koordinasi dalam memprioritaskan kegiatan layanan publik.
3. Penggunaan anggaran protokoler yang belum efisien karena banyaknya acara yang tidak sesuai dengan agenda yang sudah disiapkan seperti ada agenda yang ditunda, atau dibatalkan dikarenakan tidak terkoordinasi dengan baik padahal persiapan sudah dilakukan menggunakan anggaran yang cukup besar.
4. Kemampuan staf protokoler dalam mengkoordinasikan agenda kepala daerah untuk mengantisipasi segala kemungkinan hambatan dan tantangan belum efektif, sehingga tugas – tugas protokoler belum berjalan dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan Hasil uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan Judul **“Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kegiatan Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kegiatan Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu ?
2. Apa saja yang menjadi aspek Penghambat dalam menjalankan Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kegiatan Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Peran Bagian Protokol dan komunikasi Pimpinan dalam menyusun agenda Kepala Daerah Rokan Hulu
2. Untuk mengetahui dan menganalisis aspek penghambat peran bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam menyusun agenda Kepala Daerah Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis, yakni penelitian diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu pengetahuan, memperkaya hasil-hasil penelitian.
- b. Manfaat akademis, yakni penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.

- c. Manfaat praktis, yakni penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Bagian Keprotokoleran dalam menjalankan perannya dalam menyusun agenda kegiatan kepala daerah.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Konsep Administrasi

Administrasi secara etimologi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *administration* atau *to administear* yang berarti mengelola (*to manage*) atau menggerakkan (*to direct*). Administrasi dalam arti sempit yaitu kegiatan tata usaha seperti tulis menulis, surat menyurat.

Pengertian administrasi secara luas menurut Siagian yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya *Teori Administrasi Publik* (2011:3) mengatakan: Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang di tentukan sebelumnya Gie yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya *Teori Administrasi Publik* (2011: 3) mengemukakan bahwa : Administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Istilah administrasi sering kita dengar terlebih dalam bidang yang berurusan dengan catat-mencatat, pembukuan, surat-menyurat, pembuatan agenda, dan sebagainya. Ilmu mengenai administrasi dalam instansi pemerintahan atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik.

Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut

Prajudi Atmosudirdjo adalah “tata usaha atau office work yang meliputi kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis, mengetik, korespodensi, kearsipan, dan sebagainya”. (dalam Ayub, 2007:30).

Menurut Siagian (dalam Syafri 2012; 9) Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses sama antar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa administrasi adalah sebagai suatu proses kerjasama sekurangnya dua orang atau kelompok untuk mencapai suatu tujuan tersebut diperlukan adanya suatu wadah yang disebut dengan organisasi.

Sedangkan Ulbert Silalahi menyatakan bahwa : “Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain.” (Silalahi, 2009 : 5).

Pengertian administrasi secara luas menurut Siagian yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2011:3) mengatakan: Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang di tentukan sebelumnya. Gie yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2011: 3) mengemukakan bahwa : Administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Nawawi dalam Syafii (2006:14) mengatakan bahwa Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Alma (2007:3) mengemukakan bahwa administrasi merupakan himpunan catatan – catatan mengenai perusahaan dan peristiwa – peristiwa perusahaan untuk keperluan pimpinan dan penyelenggaraan perusahaan.

Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi secara sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data yang bermaksud untuk mempermudah memperolehnya kembali. Sehingga tujuannya hanya sebagai data atau catatan dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

Menurut Siagian mengemukakan bahwa “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.” (Siagian, 2006:2). Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Pengertian administrasi dalam arti luas merupakan suatu proses rangkaian kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan tugas pokok dan fungsi masing masing dalam sebuah hirarki organisasi yang saling mendukung dan melengkapi untuk mencapai tujuan yang diinginkan bersama. Dengan kata lain pengertian

administrasi adalah sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan yang disepakati bersama.

Fayol melahirkan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu (1) aktivitas organisasi, (2) fungsi atau tugas pimpinan, (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen.

Selanjutnya Fayol mengemukakan prinsip-prinsip administrasi yaitu :

1. Pembagian pekerjaan, prinsip ini sama dengan pembagian tenaga kerja menurut Adam Smith, spesialisasi meningkatkan hasil yang membuat tenaga kerja lebih efisien.
2. Wewenang. Manajer harus memberi perintah, wewenang akan membuat mereka melakukan dengan baik
3. Disiplin. Tenaga kerja harus membantu dan melaksanakan aturan yang ditentukan oleh organisasi.
4. Kesatuan komando. Setiap tenaga kerja menerima perintah hanya dari yang berkuasa
5. Kesatuan arah. Beberapa kelompok aktivitas organisasi yang mempunyai tujuan yang sama dapat diperintah oleh seorang manajer menggunakan satu rencana.
6. Mengarahkan kepentingan individu untuk kepentingan umum.
7. Kepentingan setiap orang, pekerja atau kelompok pekerja tidak dapat diutamakan dari kepentingan organisasi secara keseluruhan.
8. Pemberian upah. Pekerja harus dibayar dengan upah yang jelas untuk pelayanan mereka.

9. Pemusatan. Berhubungan pada perbandingan yang mana mengurangi keterlibatan dalam pengambilan keputusan.
10. Rentang kendali. Garis wewenang dari manajemen puncak pada tingkatan di bawahnya merepresentasikan rantai skalar.
11. Tata tertib. Orang dan bahan-bahan dapat ditempatkan dalam hal yang tepat dan dalam waktu yang tepat
12. Keadilan. Manajer dapat berbuat baik dan terbuka pada bawahannya.
13. Stabilitas pada jabatan personal, perputaran yang tinggi merupakan ketidakefisienan.
14. Inisiatif. Tenaga kerja yang menyertai untuk memulai dan membawa rencana akan menggunakan upaya pada tingkat tinggi.
15. Rasa persatuan. Kekuatan promosi tim akan tercipta dari keharmonisan dan kesalahan dalam organisasi.

Sedangkan Herbert Simon dalam Pasolong (2011:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu :

1. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok.
2. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti
3. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil.

4. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

Teori administrasi menurut William L. Morrow sebagai berikut :

1. Teori Deskriptif adalah teori yang menggambarkan apa yang nyata dalam sesuatu organisasi dan memberikan postulat mengenai faktor-faktor yang mendorong orang berperilaku.
2. Teori Persepektif, adalah teori yang menggambarkan perubahan perubahan di dalam arah kebijakan publik, dengan mengeksploitasi keahlian birokrasi. Penekanan teori ini adalah untuk melakukan pembaharuan, melakukan koreksi dan memperbaiki proses pemerintahan.
3. Teori Normatif, pada dasarnya teori mempersoalkan peranan birokrasi.
4. Apakah peranan biokrasi dipandang di dalam pengembangan kebijakan dan pembangunan politik, ataukah peranan birokrasi dimantapkan, diperluas atau dibatasi.
5. Teori Asumtif, adalah teori yang memusatkan perhatiannya pada usahausaha untuk memperbaiki praktik administrasi. Untuk mencapai tujuan ini, teori asumsi berusaha memahami hakikat manusiawi yang terjadi di lingkungan birokratis.
6. Teori Instrumental, adalah toeri yang bermaksud untuk melakukan konseptualisasi mengenai cara-cara untuk memperbaiki teknik manajemen, sehingga dapat dibuat sasaran kebijakan secara lebih

realistis. Teori ini menekankan alat, teknik dan peluang untuk melaksanakan nilai-nilai yang telah ditentukan.

Menurut Stephen P. Robbins, teori administrasi meliputi :

1. Teori Hubungan Manusia. Teori ini dirintis oleh Elton Mayo. Pengembangan Teori Mayo didasarkan pada penemuannya selama memimpin proyek. Mayo bermaksud menguji hubungan antara produktivitas dengan lingkungan fisik. Mayo menangkap bahwa norma-norma sosial, justru merupakan faktor kunci dalam perilaku kerja individual. Karenanya, rangsangan kenaikan upah tidak memacu pekerja untuk bekerja lebih produktif.
2. Teori Pengambilan Keputusan. Dalam pengambilan keputusan para pemikir menyarankan dipergunakannya statistik, model optimasi, model informasi, dan simulasi. Disamping itu dapat juga dimanfaatkan pengetahuan-pengetahuan yang berasal dari *linear programming*, *critical path scheduling*, *inventory models*, *site location models*, serta berbagai bentuk *resource allocation models*.
3. Teori Perilaku. Teori ini bermaksud untuk menintegrasikan semua pengetahuan mengenai anggota organisasi, struktur dan prosesnya. Teori ini memahami pentingnya faktor perilaku manusia sebagai alat utama untuk mencapai tujuan.
4. Teori Sistem. Dalam teori ini, organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang menampilkan karakteristiknya sebagai penerima masukan, pengolah dan penghasil.

5. Teori Kontigensi. Pada awalnya teori ini dipergunakan pada pengembangan organisasi yang dirancang secara optimal dapat mengadaptasi teknologi dan lingkungan. Teori kontigensi diangkat untuk mencari beberapa karakteristik umum yang melekat pada situasi khusus.

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan – keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2009:4). The Lianggie (dalam Pasalong, 2011:3) mendefinisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Pasalong (2011:3) Administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai itu juaanatas dasar efektif, efisien dan rasional. Selanjutnya ia menyatakan administrasi mempunyai dua dimensi yaitu dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur.

Dimensi karakteristik yang melekat pada administrasi yaitu efisien, efektif dan rasional sedangkan dimensi unsur-unsur administrasi yaitu:

1. Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan
2. Adanya kerjasama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta

Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai

Administrasi Negara menurut Munaf (2016:7) adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislative, yudikatif dan eksekutif serta hal – hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan public, manajemen public, administrasi pembangunan, tujuan Negara dan etika yang mengatur penyelenggara Negara.

Secara sederhana, administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi public. Meskipun sama – sama mengkaji tentang organisasi, administrasi public ini berbeda dengan ilmu manajemen. Jika manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, maka administrasi public mengkaji tentang organisasi public/pemerintah, seperti departemen-departemen, dan dinas – dinas, mulai dari tingkat kecamatan sampai ketinggian pusat. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi, penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian kebijakan public, administrasi pembangunan, pemerintahan daerah, dan good governance. (Munaf, 2016:7).

Administrasi publik berusaha melembagakan praktik – praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Sedangkan Waldo dalam Pasolong (2008:8) mendefinisikan Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia – manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Administrasi public 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 public dan memberikan pelayanan public (Kristiadi, 1994:23).

Sedangkan Siagian (dalam Waluyo, 2007: 37) mengatakan bahwa administrasi public sebagai keseluruhan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara. Sedangkan menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004: 3) mengemukakan bahwa : “Administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisasi dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manaje) keputusan – keputusan dalam publik.”

Sementara itu, Henry dalam Pasolong (2008:8), mengemukakan bahwa : “Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial.”

Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas – tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

2.1.2. Konsep Organisasi

Memahami konsep organisasi publik secara utuh, perlu memahami definisi dan teori “organisasi”, Banyak ahli yang telah mendefinisikan organisasi, berikut merupakan definisi organisasi menurut Siagian yang dikutip oleh Silalahi dalam bukunya Studi Ilmu Administrasi Negara (2011:124) mengemukakan bahwa: Organisasi adalah setiap bentuk hubungan antara dua orang atau lebih yang bekerja

sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Waldo yang dikutip Silalahi dalam bukunya Studi Ilmu Administrasi Negara (2011:124) mengatakan : Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi Pengertian organisasi juga disebutkan Weber yang dikutip Silalahi dalam bukunya Studi Ilmu Administrasi Negara (2011:124) menyebutkan : Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya.

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat disekitarnya, karena memberikan kontribusi seperti; pengambilan sumber daya manusia dalam masyarakat sebagai anggota-anggotanya sehingga menekan angka pengangguran. Orang-orang yang ada di dalam suatu organisasi mempunyai suatu keterkaitan yang terus menerus. Rasa keterkaitan ini, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi sebaliknya, organisasi menghadapi perubahan yang konstan di dalam keanggotaan mereka, meskipun pada saat mereka menjadi anggota, orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara relatif teratur.

Terdapat beberapa pengertian organisasi menurut para ahli sebagai berikut: Stoner mengatakan bahwa organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang

melalui mana orang-orang di bawah pengarahan atasan mengejar tujuan bersama. Robbins (2009:5) menyatakan bahwa Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Sedangkan Sufian (2003;13), mengatakan “organisasi adalah sarana atau alat mencapai tujuan”, maksudnya adalah dengan adanya organisasi maka memudahkan untuk menjalin kerjasama yang tertata, yang terstruktur, sehingga personil-personil didalam organisasi merasa nyaman melaksanakan tugasnya sehingga tujuan organisasi bisa terlaksana dengan baik. Selanjutnya menurut Waldo (dalam Sufian, 2003;13) mengatakan “organisasi adalah pribadi yang berdasarkan atas wewenang formal dan kebiasaan-kebiasaan dalam suatu sistem administrasi”.

Organisasi adalah alat untuk mencapai tujuan organisasi juga sebagai wadah tempat terselenggaranya administrasi sebagaimana batasan yang di ungkapkan oleh Mooney (dalam Syafii’e, 2007;113) bahwa organisasi adalah segala bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk mencapai suatu tujuan bersama. Sedangkan menurut Ndraha (2003;163) ukuran membantu kerja terhadap organisasi pemerintahan yaitu :

1. Efisiensi, yaitu untuk mengukur proses, efektifitas guna mengukur kebaikan mencapai tujuan.
2. Efektifitas, yaitu jika didefinisikan secara abstrak sebagai tingkat pencapaian tujuan.

3. Kualitas, yaitu membantu kemampuan kerja pelayanan atau tugas-tugas yang diberikan sebagai berikut yaitu :
 - a. Kesetiaan
 - b. Prestasi kerja
 - c. Tanggung jawab
 - d. Ketaatan
 - e. Kejujuran
 - f. Kerjasama
 - g. Kepemimpinan

Organisasi merupakan salah satu unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai macam aktivitas bagi pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan komitmen tertentu.

Ada begitu banyak para ahli yang memberikan pendapat mereka tentang organisasi. Salah satunya adalah Siagian (dalam Andry, 2015; 14) yang menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/ beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Selain pengertian diatas menurut Siagian (2008; 96), hakikatnya organisasi itu dilihat dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah” dan organisasi dipandang sebagai “proses”. Dimana ketika organisasi dipandang

sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat di mana kegiatan – kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Kemudian ketika organisasi dipandang sebagai proses maka organisasi akan menyoroti interaksi antara orang – orang didalam organisasi itu.

Makmur (2008;108) organisasi terdiri dari dua bagian yang besar, pertama organisasi sebagai wadah atau tempat. Kedua organisasi sebagai proses yang menggambarkan aktivitas yang akan, sedang atau yang dilaksanakan oleh manusia yang bergabung dalam sebuah organisasi.

Struktur organisasi salah satu variable yang memiliki unsure yang akan diuraikan dalam bagian tersendiri berikut ini. Proses dalam organisasi adalah aktivitas yang memadai adanya kegiatan dalam organisasi tersebut. Proses organisasi menurut Robbins (1994; 89) meliputi:

1. Hubungan antara peranan, yaitu hubungan formal dalam jalur organisasi antara para anggota sesuai dengan peranan masing-masing.
2. Pengendalian, yaitu penetapan untuk menilai kemajuan rencana membandingkan hasil yang aktual yang diharapkan.
3. Koordinasi yaitu proses dimana pemimpin mengembangkan pola yang teratur dari usaha kelompok diantara para bawahannya serta kepastian dan kesatuan tindakan dalam usaha mencapai tujuan.
4. Pembinaan anggota yaitu usaha berencana meliputi keseluruhan organisasi untuk meningkatkan efektifitas dan kesehatan organisasi serta pendekatan berencana dalam proses organisasi.

5. Sosialisasi, yaitu proses penerapan nilai dan tata kerja organisasi kepada anggota baru agar mereka berperilaku seperti yang dikehendaki oleh organisasi.

Jadi dapat disimpulkan untuk mencapai tujuan, organisasi sebaiknya membangun dan menjaga hubungan dengan lingkungannya, dengan kata lain dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi selain dipengaruhi oleh lingkungan internal organisasi dapat juga dipengaruhi oleh lingkungan eksternal.

Organisasi Publik Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pendirian organisasi publik merupakan payau ntuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggungjawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.

Tujuan organisasi public sendiri menurut Etzioni (dalam Handoko, 2011:109), yaitu suatu keadaan yang diinginkan dimana organisasi bermaksud untuk merealisasikan dan sebagai pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang dimana organisasi sebagai kolektifitas mencoba untuk menimbulkannya.

Tujuan organisasi meletakkan kerangka prioritas untuk memfokuskan arah semua program dan aktivitas lembaga dalam melaksanakan misi lembaga. Pendirian organisasi publik bertujuan secara optimal bagi peningkatan :

1. Kesejahteraan rakyat, karena pada hakekatnya pelayanan publik merupakan infrastruktur bagi setiap warga Negara untuk mencapai suatu kesejahteraan;
2. Budaya dan kualitas aparat pemerintah untuk menjadi abdi bagi negara dan masyarakatnya, bukan sebagai penguasa terhadap negara dan masyarakatnya.
3. Kualitas pelayanan umum atau publik diberbagai bidang pemerintahan umum dan pembangunan terutama pada unit-unit kerja pemerintah pusat dan daerah, sehingga masyarakat diharapkan akan mendapatkan perilaku pelayanan yang lebih cepat, tepat, murah, dan memuaskan. Selain itu, era reformasi menuntut pelayana umum harus transparan dan tidak diskriminatif dengan menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan pertimbangan efisiensi.

2.1.3. Konsep Manajemen

Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Adapun unsurunsur manajemen yang terdiri dari 6M yaitu man, money, mothode, machines, materials, dan market. Manajemen adalah suatu cara/seni mengelola sesuatu untuk dikerjakan oleh orang lain. Untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien yang bersifat masif, kompleks dan bernilai tinggi tentulah sangat dibutuhkan manajemen. Sumber daya manusia merupakan kekayaan (asset) organisasi yang harus didayagunakan secara optimal sehingga diperlukannya suatu manajemen untuk mengatur sumber daya manusia sedemikian rupa guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal.

Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno *ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya: Follet yang dikutip oleh Wijayanti (2008: 1) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner yang dikutip oleh Wijayanti (2008: 1) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Adapun definisi manajemen yang dikutip oleh Malayu S.P. Hasibuan (2012;1) menyatakan “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. Kemudian definisi Manajemen menurut Massie yang dikutip oleh Azhar Arsyad (2002;1) menyatakan “Manajemen adalah suatu proses dimana kelompok secara kerjasama mengerahkan tindakan atau kerjanya untuk mencapai tujuan bersama. Proses tersebut mencakup teknik-teknik yang digunakan oleh para manajer untuk mengkoordinasikan kegiatan atau aktifitas orang lain menuju tercapainya tujuan bersama”.

Sedangkan menurut G.R. Terry (2010;16) menjelaskan bahwa “Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”.

Gulick dalam Wijayanti (2008: 1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Schein (2008: 2) memberi definisi manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat. Terry (2005: 1) memberi pengertian manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pebgarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksudmaksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha yang telah dilakukan.

Dalam mengartikan dan mendefinisikan manajemen ada berbagai ragam, ada yang mengartikan dengan ketatalaksanaan, manajemen pengurusan dan lain sebagainya. Bila dilihat dari literatur – literatur yang ada, pengertian manajemen menurut Manulang (dalam Zulkifli, 2015; 4) dapat dilihat dari tiga pengertian :

1. Manajemen sebagai suatu proses
2. Manajemen sebagai suatu kolektivitas manusia
3. Manajemen sebagai ilmu (*science*) dan sebagai seni (*art*)

Manajemen sebagai suatu proses, melihat bagaimana cara orang untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Pengertian manajemen sebagai suatu proses dapat dilihat dari pengertian menurut :

1. *Encyclopedia of the Social Science*, yaitu suatu proses dimana pelaksanaan suatu tujuan tertentu dilaksanakan dan diawasi.
2. Haiman, manajemen yaitu fungsi untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain, mengawasi usaha – usaha yang dilakukan individu untuk mencapai tujuan.
3. Georgy R. Terry, yaitu cara pencapaian tujuan yang telah ditentukan terlebih dengan melalui kegiatan orang lain. (dalam Zulkifli, 2015; 5)

Manajemen suatu kolektivitas yaitu merupakan suatu kumpulan dari orang – orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama. Kolektivitas atau kumpulan orang – orang inilah yang disebut dengan manajemen, sedangkan orang yang bertanggung jawab terhadap terlaksananya suatu tujuan atau berjalannya aktivitas manajemen disebut Manager.

Manajemen sebagai suatu ilmu dan seni, melihat bagaimana aktivitas manajemen dihubungkan dengan prinsip – prinsip dari manajemen. Manajemen yaitu koordinasi semua sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penetapan tenaga kerja, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Dari beberapa definisi yang tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-

fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling). Manajemen merupakan sebuah kegiatan; pelaksanaannya disebut manajing dan orang yang melakukannya disebut manajer.

Manajemen dibutuhkan setidaknya untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Manajemen terdiri dari berbagai unsur, yakni man, money, method, machine, market, material dan information. 1) Man : Sumber daya manusia; 2) Money : Uang yang diperlukan untuk mencapai tujuan; 3) Method : Cara atau sistem untuk mencapai tujuan; 4) Machine : Mesin atau alat untuk berproduksi; 5) Material : Bahan-bahan yang diperlukan dalam kegiatan; 6) Market : Pasaran atau tempat untuk melemparkan hasil produksi; 7) Information : Hal-hal yang dapat membantu untuk mencapai tujuan.

2.1.4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam suatu organisasi atau perusahaan peranan manajemen sumber daya manusia sangatlah penting. Hal ini dapat kita mengerti karena tanpa sumber daya manusia, suatu organisasi tidak mungkin berjalan. Manusia merupakan penggerak dan pengelola faktor-faktor produksi lainnya seperti modal, bahan mentah, peralatan, dan lain-lain untuk mencapai tujuan organisasi.

Dengan semakin berkembangnya suatu organisasi maka makin sulit pula perencanaan dan pengendalian pegawainya. Oleh karena itu, maka sangatlah dibutuhkan manajemen personalia yang mengatur dan mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan kepegawaian, baik dalam hal administrasi, pembagian tugas maupun pada kegiatan personalia lainnya.

Kata manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997:623) adalah proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Samsudin (2005:15) mendefinisikan, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, *management*, yang dikembangkan dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Sedangkan menurut Wikipedia, kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno *management*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Follet (dalam Danim, 2009:2), mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Di sini seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien.

Manajemen adalah seni atau suatu ilmu. Manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Sedangkan pengertian sumber daya manusia dalam kamus Bahasa Indonesia (1997:973) adalah potensi manusia yang dapat dikembangkan untuk proses produksi. Istilah Sumber Daya Manusia yang seringkali disingkat dengan “SDM” dalam istilah Bahasa Inggris *human resource*. Kata *human* di Indonesiakan, berarti manusia (untuk kata benda) atau manusiawi (untuk kata sifat). Sedangkan kata *resource* (singular) berarti sumber, seperti sumber air.

Kata *daya* merupakan kata tambahan yang mempunyai arti kekuatan atau power, dalam *The Contemporary English-Indonesian Dictionary*, Salim dan Ruky, 2014:4) mengatakan bahwa *resource* adalah “sumber daya” yang berarti sumber dari daya/kekuatan, jadi sumber daya manusia diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Husain Usman (dalam Samsudin, 2005:21) memberi pengertian tentang sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.

Jadi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) (*human resources management*) adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis. Menurut Siagian (1996:40), manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang mempunyai unsur penting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan tantangan dan berbagai sasarannya serta kemampuannya menghadapi berbagai tantangan, baik sifatnya internal maupun eksternal, sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia dengan setepat-tepatnya.

Sedangkan Hasibuan (dalam Widodo, 2015:3), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) membagi dua pengertian yaitu ilmu dan seni. Ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan. Yani (2012:2), juga membagi manajemen sumber daya manusia menjadi dua,

Pertama, manajemen sumber daya manusia sebagai ilmu mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan organisasi atau perusahaan. Kedua, manajemen sumber daya manusia (MSDM) diartikan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi dan masyarakat.

Menurut Ruky (2014:11-13), manajemen sumber daya manusia adalah penerapan konsep dan system manajemen secara tepat dan efektif dalam proses perekrutan, pendayagunaan, pengembangan, dan pemeliharaan personel yang dimiliki oleh sebuah organisasi secara efektif untuk mencapai tingkat pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal oleh organisasi tersebut dalam mencapai tujuan-tujuannya. Dari berbagai pendapat di atas ada kemiripan konsep manajemen sumber daya manusia, yaitu pendayagunaan kemampuan manusia dan kompensasinya mulai proses rekrutmen sampai pada karier puncak seseorang yang dilakukan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi yang optimal.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia, dimana tugas dari MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang memuaskan pekerjaannya. Tugas MSDM dikelompokkan atas tiga fungsi yaitu :

1. Fungsi Manajerial
 - a. Perencanaan
 - b. Pengorganisasian
 - c. Pengarahan

- d. Pengendalian
- 2. Fungsi Operasional
 - a. Pengadaan
 - b. Pengembangan
 - c. Kompensasi
 - d. Pengintegrasian
 - e. Pemeliharaan
 - f. Pemutusan hubungan kerja
- 3. Kedudukan MSDM dalam mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Menurut Umar dalam Sunyoto (2013: 4) manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Menurut Dessler dalam Widodo (2015: 2) manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan. Menurut Mathis & Jackson dan Hasibuan (2012: 23) manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan.

Berikut ini pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Handoko (2003:4) adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Sedangkan menurut Nawawi (dalam Idris, 2016:98) mengatakan ada tiga pengertian Sumber Daya Manusia yaitu:

1. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu lembaga (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan).
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (nonmaterial/nonfinansial) di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan nonfisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Sumber daya manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa – apa. Daya pikir adalah kecerdasan yang dibawa sejak lahir (modal dasar) sedangkan kecakapan diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Sumber daya manusia secara profesional, diharapkan karyawan dapat bekerja secara produktif. Pengelolaan karyawan secara profesional ini harus dimulai sedini mungkin, sejak perekrutan karyawan, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan, keahlian, keterampilan, dan pengembangan karirnya.

Pada dasarnya tujuan manajemen sumber daya manusia adalah menyediakan tenaga kerja yang efektif bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam proses pencapaian tujuan ini, maka manajemen personalia mempelajari bagaimana memperoleh, mengembangkan, memanfaatkan, mengevaluasi dan mempertahankan tenaga kerja dalam baik jumlah dan tipe yang tepat. Manajemen personalia dapat berhasil bila mampu menyediakan tenaga kerja yang berkompeten untuk melaksanakan pekerjaan yang harus dilakukan.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut penulis mengambil kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pengintegrasian dan lain sebagainya termasuk memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan perusahaan.

Dalam rangka persaingan ini organisasi/perusahaan harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi. Dalam hal ini peran sumber daya manusia sangat menentukan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi informasi, tersedianya modal, dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya. (Dalam Handoko, 2008:4).

Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai kompetitif-generatifinovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti : *intelligence*, *creativity*, dan *imagination*, tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya. Dengan berpegang pada defenisi diatas, dapat

dipahami bahwa sumber daya manusia harus diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Dengan berpegang pada pengertian tersebut, istilah sumber daya manusia adalah manusia bersumber daya dan merupakan kekuatan (*power*).

2.1.5. Konsep Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi menurut Wiryanto (dalam Khomsahrial Romli, 2011:2) adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang di setuju oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus di lakukan dalam organisasi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang di setuju secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Komunikasi organisasi juga dapat di definisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah – ubah. (Arni, 2009:67).

S. Djuarsa dalam bukunya “Teori komunikasi” bahwa komunikasi organisasi adalah komunikasi antar manusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi (Senjaya, 2013:133). Oleh karena itu, ketika organisasi dianggap sekedar sekumpulan orang yang berinteraksi, maka komunikasi organisasi akan berpusat pada simbol – simbol yang akan memungkinkan kehidupan suatu organisasi, baik berupa kata – kata atau gagasan – gagasan yang mendorong,

mengesahkan mengkoordinasikan dan mewujudkan aktivitas yang terorganisir dalam situasi – situasi tertentu.

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia – manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang di pergunakan, media apa yang di pakai, bagaimana prosesnya, faktor – faktor apa yang menjadi penghambat, dan sebagainya. Jawaban dari pertanyaan – pertanyaan tersebut adalah sebagai bahan telaah untuk selanjutnya menyajikan suatu konsepsi komunikasi bagi suatu organisasi tertentu berdasarkan jenis organisasi, sifat organisasi, dan lingkup organisasi dengan memperhitungkan situasi tertentu pada saat komunikasi di lancarkan.

Secara umum, fungsi komunikasi dalam organisasi menurut Sendjaja (2013;133) adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Informatif

Organisasi dapat di pandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang di dapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

2. Fungsi Regulatif

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan – peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu:

- a. Berkaitan dengan orang – orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang di sampaikan. Juga memberi perintah atau intruksi supaya perintah – perintahnya di laksanakan sebagaimana mestinya.
- b. Berkaitan dengan pesan, yaitu pesan – pesan regulatif yang pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk di laksanakan.

3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang di harapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang di lakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar di banding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu :

- a. Saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (buletin, news latter) dan laporan kemajuan organisasi.
- b. Saluran komunikasi informal seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan

darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

Fungsi penting komunikasi organisasi menurut Brent D. Ruben antara lain (Liliweri, 2004:64) :

1. Mengoordinasikan aktivitas individu, kelompok atau unit – unit lain dalam organisasi.
2. Memberikan pengarahan organisasi secara keseluruhan.
3. Memfasilitasi pertukaran informasi dalam organisasi.
4. Menjamin adanya arus timbal balik (*two way flow information*) antara organisasi dan lingkungan eksternal (di luar) organisasi.

Ada 3 (tiga) tujuan utama dari komunikasi organisasi, yaitu :

1. Sebagai Tindakan Organisasi.

Komunikasi dalam organisasi bertujuan untuk mengkoordinasikan sebagian atau seluruh tugas dan fungsi organisasi yang di bagi-bagi dalam bagian yang melaksanakan visi dan misi organisasi di bawah pimpinan atau manajer serta bawahan mereka. Tanpa komunikasi, maka organisasi hanya merupakan kumpulan orang – orang yang terbagi dalam tugas dan fungsi masing – masing yang melaksanakan aktivitas mereka tanpa keterkaitan satu sama lain (tanpa sinkronasi dan harmonisasi). Organisasi tanpa komunikasi dan koordinasi sama dengan organisasi yang menampilkan aspek individual dan bukan menggambarkan aspek kerjasama.

2. Membagi Informasi (*Information Sharing*)

Salah satu tujuan komunikasi yang penting adalah menghubungkan seluruh aparatur organisasi dengan tujuan organisasi. Komunikasi mengarahkan manusia dan aktivitas dalam organisasi. Sebuah informasi atau pertukaran informasi berfungsi untuk membagi kemudian menjelaskan informasi tentang tujuan organisasi, arah dari suatu tugas, bagaimana usaha untuk mencapai hasil dari pengambilan keputusan.

3. Menampilkan Perasaan dan Emosi

Di dalam organisasi terdapat sekumpulan manusia yang bekerja sendiri maupun bekerjasama dengan orang lain. Mereka mempunyai kebutuhan dan keinginan, perasaan dan emosi yang harus di ungkapkan kepada orang lain.

Terdapat beberapa macam media komunikasi dalam organisasi. Media adalah alat atau sarana yang di gunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan (khalayak). Media komunikasi yang digunakan dalam organisasi antara lain adalah :

1. Media Antar Pribadi

Media komunikasi antar pribadi salah satunya adalah telepon. Sejak di temukannya teknologi selular, penggunaan telepon genggam (handphone) semakin marak di kalangan anggota masyarakat. Ini pertanda bahwa telepon selular tidak lagi di maksudkan sebagai simbol prestise, melainkan lebih banyak di gunakan untuk kepentingan bisnis, kantor, organisasi dan urusan keluarga (Cangara, 2009:173).

2. Media Kelompok

Dalam aktivitas komunikasi yang melibatkan khalayak lebih dari 15 orang, maka media komunikasi yang lebih banyak di gunakan media kelompok. Misalnya rapat, seminar dan konferensi. Rapat biasanya di gunakan untuk membicarakan hal – hal penting yang di hadapi oleh suatu organisasi. Media kelompok banyak di gunakan dalam bentuk organisasi profesi, organisasi olahraga, pengajian, arisan, dan organisasi lainnya. (Cangara, 2009:175).

Komunikasi organisasi mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan, dan ketidakpastian. Masing – masing penjelasan dari konsep kunci ini antara lain (Arni, 2009:68)

1. Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis, menciptakan dan saling menukar pesan di antara anggotanya, karena gejala menciptakan dan menukar informasi yang berjalan terus menerus dan tidak ada henti-hentinya maka dikatakan sebagai suatu proses.

2. Pesan

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang di hasilkan oleh interaksi dengan orang. Untuk berkomunikasi seseorang harus sanggup menyusun suatu gambaran mental, memberi gambaran itu dan mengembangkan suatu perasaan terhadapnya. Komunikasi tersebut efektif kalau pesan yang dikirim atau diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Simbol – simbol yang digunakan dalam pesan dapat berupa verbal dan nonverbal.

3. Jaringan

Organisasi terdiri dari beberapa orang yang tiap – tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang – orang ini sesamanya terjadi melalui suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi.

4. Keadaan Saling Tergantung

Konsep kunci dari komunikasi organisasi yang ke empat adalah keadaan yang saling tergantung antara satu bagian dengan bagian lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka.

5. Hubungan

Hubungan manusia dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu hubungan diantara dua orang atau diadik sampai kepada hubungan yang kompleks, yaitu hubungan dalam kelompok kecil maupun besar dalam organisasi.

6. Lingkungan

Yang dimaksud dengan lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

7. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Untuk mengurangi faktor ketidakpastian ini organisasi menciptakan dan menukar pesan diantara anggota, melakukan suatu penelitian,

pengembangan organisasi, dan menghadapi tugas – tugas yang kompleks dengan integrasi yang tinggi.

Pada saat ini, organisasi terus berkembang dan mengalami perubahan. Perkembangan organisasi tak luput dari kerja keras para anggota di dalamnya. Setiap orang berhak memberikan pendapatnya untuk membawa suatu perubahan positif bagi perusahaan atau organisasi. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya justru pendapat atau komunikasi antara yang satu dengan lainnya dapat menimbulkan sebuah permasalahan. Bahkan menurut Harrington masalah komunikasi memiliki skala 9 dari 10 di sebuah organisasi. Ini menunjukkan betapa sensitifnya komunikasi sehingga bisa mengakibatkan masalah yang cukup berarti dalam sebuah organisasi bahkan akan berdampak pada perkembangan organisasi tersebut. Adapun hambatan yang terjadi karena komunikasi antara lain :

1. Hambatan Teknis

Disini yang termasuk dalam hambatan teknis adalah keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi. Dilihat dari sisi teknologi, maka hambatan ini akan semakin berkurang seiring dengan adanya temuan baru di bidang teknologi komunikasi dan informasi, sehingga saluran komunikasi dapat di andalkan dan efisien sebagai media komunikasi.

Menurut Cruden dan Sherman dalam bukunya *Personal Management* (2006), jenis hambatan teknis dari komunikasi meliputi :

- a. Tidak adanya rencana atau prosedur kerja yang jelas.
- b. Kurangnya informasi atau penjelasan.
- c. Kurangnya keterampilan membaca.

d. Pemilihan media yang kurang tepat.

2. Hambatan Semantik

Gangguan semantik menjadi hambatan dalam proses penyampaian pengertian atau idea secara efektif. Faktor pemahaman bahasa dan istilah tertentu serta kata- kata yang dipergunakan dalam komunikasi terkadang mempunyai arti yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima pesan. Misalnya adanya perbedaan bahasa (bahasa daerah, nasional maupun internasional) serta adanya istilah – istilah yang hanya berlaku pada bidang – bidang tertentu saja, misalnya bidang bisnis, industri, kedokteran dan lain sebagainya.

3. Hambatan Manusiawi

Terjadi karena adanya faktor emosi dan prasangka pribadi, perspesi, kecakapan atau ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan alat – alat panca indera seseorang dan lain sebagainya.

2.1.6. Konsep Komunikasi Administrasi

Keberhasilan suatu organisasi dalam mewujudkan tercapainya tujuan organisasi secara efisien tergantung kepada berbagai macam factor. Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para anggota organisasi, banyak membawa pengaruh dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut.

Untuk sampai pada tujuan organisasi salah satu factor yang diperlukan adalah komunikasi yang dikembangkan dan diatur secara baik dalam organisasi. Setiap kegiatan organisasi yang melibatkan keharusan penanganan tugas dari para anggotanya memerlukan informasi yang cukup memadai sesuai dengan tahap kegiatannya. Tidak satupun dari kegiatan – kegiatan itu yang tidak memerlukan

informasi. Dalam masa pembangunan yang sangat kompleks ini baik yang menyangkut bidang mental, ekonomi, social, politikm kebudayaan, khususnya dalam pembangunan di daerah – daerah, tidak mungkin pimpinan – pimpinan di pusat dapat merumuskan program – program pembangunan di daerah secara efektif taanpa memperhatikan informasi tentang hal – hal yang berisikan data masing – masing daerah mengenai objek – objek yang harus diprioritaskan (Yuwono, 2005:3).

Komunikasi administrasi adalah suatu proses yang mencakup pemindahan ide dan penyalinan ide secara cermat, dengan tujuan bersama secara efektif. Karena komunikasi administrasi sebagian besar menyangkut masalah manusia, maka dalam ungkapan “penyalinan ide – ide secara cermat” perlu ada pengertian yang sangat besar (Yuwono; 2005:3).

Sutarto (2001:23) mengemukakan komunikasi administrasi adalah rangkaian kegiatan penataan saling menyampaikan warta antar para pegawai dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi administrasi adalah proses penyampaian berita / informasi secara timbal balik untuk menciptakan kerjasama diantara anggota organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Sutarto (2001: 34) menyatakan bajwa unsur – unsur komunikasi administrasi adalah :

1. Sumber. Termasuk dalam pengertian sumber adalah pembuat sandi, pengirim warta sumber informasi atau komunikasi yaitu pihak yang memiliki warta yang ingin disampaikan kepada pihak lain.
2. Warta adalah suatu pengertian yang akan disampaikan oleh pengirim warta kepada penerima warta. Bahan untuk membuat warta antara lain huruf, angka, tanda baca, tanda hitung kode, symbol, bunyi, warna dan sebagainya.
3. Saluran adalah alat untuk menyampaikan warta dari sumber warta kepada penerima warta.
4. Penerima Warta adalah pihak yang memperoleh warta dari pengirim berita. Penerima warta dilakukan oleh seorang kelompok atau organisasi.
5. Hasil. Komunikasi administrasi dapat menimbulkan hasil penerima warta menjadi bertambah/ berubah pengetahuannya.
6. Umpan Balik adalah tanggapan / reaksi dari penerima warta kepada pengirim warta kepada pengirim warta. Kemudian dapat pula timbul tanggapan dan reaksi kembali dari pengirim warta kepada penerima warta, maka terjadilah komunikasi timbal balik. Adanya umpan balik inilah yang menimbulkan komunikasi administrasi dinamis.
7. Lingkungan. Kegiatan administrasi tidak berlangsung dalam suasana vakum melainkan dalam suasana interaksi dengan lingkungan.

Komunikasi diperlukan untuk penyelenggaraan organisasi yang diatur dan diselenggarakan secara baik, maka terwujudlah akibat positif yaitu :

1. Timbulnya kemahiran dalam pelaksanaan pekerjaan karena keterangan – keterangan yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan menjadi tersedia, dan menjadi jelas pula hal- hal yang diharapkan dari suatu tanggung jawab.
2. Melalui komunikasi, akan menimbulkan dorongan semangat kerja. Dengan komunikasi administrasi dapat dipenuhi kebutuhan – kebutuhan personal dalam melaksanakan tugas – tugasnya, juga dapat dipahami mengapa mereka bekerja dan selanjutnya dapat didorong antusiasmenya.
3. Komunikasi merupakan alat yang utama bagi para personil untuk bekerjasama. Komunikasi membantu menyatukan organisasi dengan memungkinkan para personil mempengaruhi serta meniru satu dengan lainnya (Yuwono 2005:4).

Mengenai komunikasi administrasi di dalam suatu organisasi secara struktural dan berdasar ketentuan-ketentuan organisasi menurut (Yuwono; 2005:23) komunikasi administrasi dibedakan menjadi 2 yaitu:

1. Komunikasi formal. Komunikasi yang terjadi diantara anggota organisasi yang secara tegas telah direncanakan dan ditentukan dalam struktur organisasi formal.
2. Komunikasi informal. Komunikasi yang terjadi diantara para anggota organisasi atas dasar kehendak atau hasrat pribadi.

Yuwono (2005:25) berpendapat bahwa komunikasi administrasi dibagi menjadi :

1. Komunikasi keatas

Komunikasi keatas diberikan oleh para anggota organisasi kepada pimpinan dengan maksud untuk memberikan bahan – bahan keterangan yang diperlukan oleh pimpinan, agar fungsi – fungsi kepemimpinan dapat dijalankan dengan sebaik – baiknya. Komunikasi keatas dapat diberikan melalui macam – macam kegiatan komunikasi, misalnya :

a. Pemberian Laporan

Laporan dalam suatu organisasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk penyampaian keterangan dari bawahan kepada atasan tentang segala hal yang bertalian dengan tugas-tugas pekerjaannya. Penyampaian keterangan ini dapat mempergunakan tulisan, angka-angka, gambar-gambar. Juga dapat diberikan secara lisan. Dan penyampaiannya keterangan itu dapat diberikan secara ajeg yaitu pada waktu tertentu atau secara insidental.

b. Pemberian Keluhan, Pendapat dan Saran.

Para anggota organisasi sebaiknya diberi kesempatan untuk mengajukan keluhan, pendapat dan saran mengenai bidang – bidang pekerjaannya. Keluhan adalah rasa tidak puas mengenai segala hal yang dihadapi dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan. Pendapat ialah pandangan yang diungkapkan mengenai sesuatu persoalan yang dihadapi dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya. Saran ialah pemikiran mengenai pemecahan masalah yang dihadapi dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya.

2. Komunikasi Kebawah

Komunikasi ini diberikan oleh pimpinan kepada para anggota organisasi dengan maksud untuk memberikan pengertian kepada mereka mengenai apa yang harus mereka kerjakan dalam kedudukannya sebagai anggota organisasi. Pemberian pengertian ini dapat dijalankan melalui macam-macam kegiatan misalnya:

a. Pemberian Petunjuk

Petunjuk ialah keterangan-keterangan pimpinan yang menjadi dasar pegangan para personil pembantu dalam menyelenggarakan tugas-tugas pekerjaan didalam organisasi. Petunjuk-petunjuk pimpinan hendaknya meliputi bidang – bidang operasional maupun penunjang dan mencakup baik aspek- aspek organisatoris maupun teknis penyelenggaraannya.

b. Pemberian Keterangan Umum

Dalam konsepsi-konsepsi mengenai kepemimpinan digambarkan bahwa pemimpin yang baik ialah yang dapat berfungsi sebagai pusat hidup dan aktivitas yang positif dalam organisasi yang dipimpinnya,

Pemimpin itu melakukan kegiatan-kegiatan untuk dapat memanfaatkan kesempatan menemukan kemungkinan perkembangan dan mempercepat masa datang organisasi yang lebih baik.

Untuk dapat mewujudkan fungsi tersebut diatas personil-personilnya harus disiapkan supaya terdapat gambaran yang sama akan kemungkinan langkah langkah tindakan yang akan diambil oleh pimpinan. Guna mencapai sasaran inilah maka pimpinan organisasi berkewajiban memberikan keterangan-keterangan umum yang

sifatnya umum akan tetapi mempunyai prospek efek mempercepat menggandakan tujuan organisasi.

Supaya pemberian keterangan umum cocok dengan tujuan diatas maka pimpinan organisasi mengintensipkan pemasukkan pengetahuan-pengetahuan umum yang ada hubungan dengan pengetahuan dalam bidangnya serta mengintensipkan pengawasan pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

Berdasarkan jalan pikiran diatas, maka diharapkan pimpinan organisasi, disamping memberikan petunjuk-petunjuk juga memberikan pula tambahan pengetahuan-pengetahuan umum dalam bidang apapun yang dipandang perlu.

c. Pemberian Perintah

Menurut konsepsi modern maka pemberian perintah dalam organisasi yang rapi dan teratur baik harus terlepas sama sekali dari keadaan atau hubungan perorangan. Perintah adalah fakta fungsional tidak bersifat pribadi, artinya perintah itu harus jelas menyebutkan tugas atau kewajiban apa yang harus dilakukan.

d. Teguran

Teguran ialah komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan untuk menunjukkan kesalahan – kesalahan atau kekurangan – kekurangan yang ada pada para anggota organisasi dalam organisasi dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaannya. Dalam memberikan teguran ini seorang pemimpin hanya sebagai alat organisasi saja yaitu untuk menjamin kelancaran jalannya organisasi. Karena itu harus dilakukan seobyektif mungkin dan jangan sampai sentimen pribadi dibawa serta. Efek yang diharapkan dari pemberian teguran ialah agar para pegawai yang

ditegur merasa dengan insyaf kalau melakukan kesalahan dan menginsyafi pula apa yang seharusnya diperbuat.

e. Pemberian Penghargaan atau Pujian.

Pujian dapat diberi makna sebagai komunikasi pimpinan untuk memberikan penghargaan kepada para anggota organisasi yang telah menjalankan tugas-tugas pekerjaannya melebihi standard kerja yang telah ditentukan. Kata-kata pujian yang tepat merupakan salah satu alat memperbaiki administrasi. Dengan adanya kata-kata pujian dapat menambah semangat kerja anggota organisasi yang bersangkutan dan mendorong prestasi kerja anggota organisasi lain yang kurang prestasinya.

3. Komunikasi administrasi mendatar

Komunikasi mendatar dilakukan antara para pejabat dalam organisasi yang mempunyai kedudukan sederajat. Komunikasi mendatar dapat dilakukan dengan review dan mengadakan rapat kerja.

Kurang perhatian dalam pelaksanaan komunikasi mendatar akan menimbulkan masalah. Dengan kelancaran dalam komunikasi mendatar, akan terjamin koordinasi yang baik dalam organisasi. Koordinasi diperlukan untuk mencegah tendensi-tendensi yang berupa gerak pemisah, saling bertabrakan, maupun kekosongan perhatian mengenai suatu hal diantara pejabat organisasi.

Komunikasi administrasi dikatakan efektif jika mampu merealisasikan misi komunikasi. Sehingga akan menimbulkan akibat-akibat positif dalam dunia kerja. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi administrasi Menurut Yuwono (2005; 7) antara lain :

a. Kualitas Komunikator

Komunikator merupakan faktor penting dalam komunikasi administrasi. Kualitas komunikator ialah sifat-sifat yang menimbulkan kepercayaan para penerima berita (komunikan). Kualitas komunikator menyangkut kemampuan berpikir dan bermental baik (Yuwono; 2005: 8).

b. Teknik Komunikasi

Teknik komunikasi pada hakekatnya menyangkut data komunikasi dan penyampaian informasi. Efektifitas suatu komunikasi sangat tergantung kepada bermanfaat tidaknya data yang dikomunikasikan. Kegagalan komunikasi akan terjadi jika anggota organisasi menyampaikan sesuatu hal yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, entah itu dikebiri, diputarbalikkan atau ditambahi sehingga mempunyai makna yang sangat berbeda (Yuwono; 2005: 8).

c. Media Komunikasi

Komunikasi dalam organisasi aparatur pemerintah dapat mempergunakan media, dapat pula tanpa media. Kalau tanpa media lazim disebut komunikasi primer, sedang jika mempergunakan media disebut komunikasi sekunder. Komunikasi primer dipergunakan dengan pertimbangan utama untuk maksud hubungan kerja yang harmonis, sedang komunikasi sekunder digunakan dengan pertimbangan-pertimbangan efisiensi (Yuwono; 2005: 15).

d. Saluran Komunikasi

Adalah alat untuk menyampaikan warta dari sumber warta kepada penerima warta. Dalam suatu organisasi saluran komunikasi harus diatur dan dirumuskan dengan sebaik-baiknya dan selanjutnya diberitahukan para anggota organisasi untuk

dijadikan pedoman dalam komunikasi. Saluran komunikasi pada umumnya mengikuti struktur organisasi formal yang bertingkat-tingkat. Namun selain berdasarkan struktur, komunikasi dapat menempuh cara lain, misalnya karena ada peraturan-peraturan atau policy-policy dari pimpinan yang mengatur saluran komunikasi.

e. **Iklm Komunikasi**

Iklm komunikasi adalah suasana komunikasi yang diciptakan oleh pola hubungan antara pribadi yang berlaku disitu. Secara umum dapat dikatakan bahwa suasana komunikasi yang baik ialah suasana yang bersih dari prasangka-prasangka yang subyektif, perasaan golongan atau kedaerahan. Suasana yang baik tersebut akan membantu efektifitas komunikasi (Yuwono; 2005: 18).

f. **Komunikasikan (*communicatee*)**

Di samping persyaratan-persyaratan tertentu yang harus dimiliki oleh komunikator, maka diperlukan pula persyaratan-persyaratan pada komunikan agar supaya pelaksanaan komunikasi administrasi dapat berjalan efektif dan efisien. Berdasarkan teori diatas, maka yang dimaksud komunikasi administrasi dalam penelitian ini adalah proses yang mencakup pemindahan ide dan penyalinan ide secara cermat, dengan tujuan bersama secara efektif pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Dengan indikator yang digunakan yaitu; komunikasi keatas, komunikasi kebawah dan komunikasi mendatar (Yuwono; 2005: 25).

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media (Muhammad, 2008:7).

Pengertian lain mengatakan bahwa komunikasi publik merupakan suatu komunikasi yang dilakukan di depan banyak orang. Dalam komunikasi publik pesan yang disampaikan dapat berupa suatu informasi, ajakan, gagasan. Sarananya, bisa media massa, bisa pula melalui orasi pada rapat umum atau aksi demonstrasi, blog, situs jejaring sosial, kolom komentar di website/blog, e-mail, milis, SMS, surat, surat pembaca, reklame, spanduk, atau apa pun yang bisa menjangkau publik. Yang pasti, Komunikasi Publik memerlukan keterampilan komunikasi lisan dan tulisan agar pesan dapat disampaikan secara efektif dan efisien. Komunikasi publik sering juga disebut dengan komunikasi massa. Namun, komunikasi publik memiliki makna yang lebih luas dibanding dengan komunikasi massa. Komunikasi massa merupakan komunikasi yang lebih spesifik, yaitu suatu komunikasi yang menggunakan suatu media dalam menyampaikan pesannya (West, 2008:5).

Ciri – ciri komunikasi public yang membedakan dengan komunikasi yang lainnya adalah :

1. Satu pihak (pendengar) cenderung lebih pasif.
2. Interaksi antara sumber dan penerima terbatas.
3. Umpan balik yang diberikan terbatas.
4. Dilakukan di tempat umum seperti di kelas, auditorium, tempat ibadah.
5. Dihadiri oleh sejumlah besar orang.
6. Biasanya telah direncanakan
7. Sering bertujuan untuk memberikan penerangan, menghibur, memberikan penghormatan dan membujuk.

Persiapan komunikasi publik yang baik hendaklah diikuti dengan cara penyampaian yang baik sehingga memungkinkan komunikasi itu efektif. Kualitas penyampaian komunikasi publik ditentukan oleh pesan yang sengaja dimaksudkan dan juga oleh pesan yang tidak sengaja disampaikan. Pembicara bertanggung jawab memberikan presentasi yang berharga dalam arena itu bertanggung jawab untuk menyampaikan seefektif mungkin. Untuk menyampaikan persentasi lisan dengan baik perlu diperhatikan beberapa hal seperti berikut:

1. **Kontak Mata.** Kontak mata adalah teknik komunikasi nonverbal yang sangat membantu si pembicara dalam menjelaskan idenya kepada pendengar. Di samping mempunyai kekuasaan yang membujuk, kontak mata juga membantu untuk menjaga perhatian pendengar. Seorang pembicara yang berhasil harus menjaga kontak mata dengan pendengarnya. Untuk mendapatkan hubungan dengan pendengar si pembicara harus menjaga kontak mata langsung dengan pendengar kira-kira 75% dari waktu persentasinya. Kontak mata dengan pendengar membantu si pembicara mengetahui dan memonitor pendengar dan merupakan balikan bagi si pembicara mengenai pesan yang disampaikan.
2. **Vokalik Kecepatan berbicara, nada dan irama suara, serta penekanan pada kata-kata tertentu** perlu diperhatikan dalam komunikasi publik. Komunikasi publik yang disampaikan dengan suara yang jelas dan enak didengar dapat memukau pendengar. Tetapi sebaliknya komunikasi publik yang disampaikan dengan suara yang tidak bervariasi, monoton

akan membosankan para pendengarnya, sehingga mengurangi perhatian pendengar.

3. Ketepatan Seringkali suatu komunikasi publik disampaikan dalam situasi informal atau dalam suasana pendengar rileks, maka penyampaian komunikasi publik hendaknya disesuaikan dengan situasi tersebut. Begitu juga sebaliknya, bila kondisi formal maka cara penyampaian komunikasi publik juga bersifat formal. Di samping mempertimbangkan kondisi dan topik pembicaraan, juga dipertimbangkan apa yang diharapkan si pendengar untuk didengar.

Perencanaan Kunci strategi yang terbaik adalah perencanaan. Oleh karena itu sebelum penyampaian komunikasi publik, si pembicara terlebih dahulu telah membuat perencanaan yang matang. Pilihan topik pembicaraan yang cocok untuk diberikan pada pendengar dengan berdasarkan analisis pendengar. Persiapkan materi yang diperlukan dan rencanakan bagaimana strategi penyampaian yang cocok dengan pendengar.

2.1.8. Konsep Protokol

1. Pengertian Protokol

Kata protokol adalah istilah yang amat populer di tengah masyarakat mulai dari tingkat kelompok organisasi kecil sampai besar. Zulkarnaen Nasution (2006) asal kata “Keprotokolan” berasal dari bahasa Yunani “protos” dan “colla” artinya perekat yang pertama. Secara umum protokol adalah suatu tata aturan tentang cara menerima dan menetapkan tamu resmi. Dalam Zulkarnaen Nasution (2006) pengertian protokol juga diartikan sebagai sebuah laporan

resmi mengenai apa yang menjadi dan yang dikejakan, serta tambahan dalam suatu perjanjian yang telah diusahakan atau upacara tentang pertemuan dari wakil-wakil berbagai negara. Lebih lanjut lagi Zulkarnaen Nasution membahasnya dalam arti sempit dan arti luas. Keprotokolan dalam arti sempit yakni: Aturan baku yang menyangkut penyelenggaraan acara-acara resmi (pemerintah) atau cara memberlakukan pejabat pemerintah dalam aktivitas kedinasan dan cara diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau masyarakat umum.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Ke Protokolan menjelaskan bahwa keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan, atau masyarakat.

2. Istilah - istilah dalam Protokol

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

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

3. Syarat- syarat Menjadi Protokol

Syarat untuk menjadi Protokol dalam Zulkarnaen Nasution (2006) adalah:

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

4. Ruang Lingkup dan Tugas Protokol

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

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

Prinsip yang harus dimiliki oleh seorang Protokol adalah:

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

3. Penghormatan dan perlakuan terhadap seseorang dalam keadaan tertentu meliputi pemberian perlindungan, ketertiban, dan keamanan sesuai dengan kedudukan jabatannya dalam kenegaraan dan pemerintahan. (penjelasan UU No. 9 tahun 2010).

Dalam melaksanakan tugasnya yang diatur dalam Peraturan Bupati Kabupaten Rokan hulu Nomor 47 Tahun 2019 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hulu, Bagian Protokol mempunyai fungsi :

1. Penyusunan Program Kerja Bagian Protokol berdasarkan kegiatan tahun sebelumnya baik rutin dan pembangunan serta sumber data yang ada sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan;
2. Penyiapan administrasi penerimaan tamu-tamu pemerintah Kabupaten Rokan Hulu;
3. Penyiapan administrasi perjalanan dinas pimpinan;
4. Pelaksanaan ketata usahaan pimpinan;
5. Pemeriksa dan mengatur persiapan-persiapan dalam rangka kedatangan tamu-tamu Bupati dengan berkoordinasi kepada Instansi terkait;
6. Penghimpun dan mempelajari Peraturan Perundang-Undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan yang berhubungan dengan Protokol sebagai pedoman dan landasan kerja;
7. Pengumpulan, penghimpun dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan bidang Protokol.

8. Penyiapan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang Protokol;
9. Pengontrol dan mengatur penjemputan, akomodasi dan kebutuhan lain tamu-tamu resmi Pemerintah Daerah untuk kepentingan dinas;
10. Pembagian tugas atau kegiatan kepada bawahan dilingkungan Bagian Protokol dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan;
11. Penilaian hasil kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karir dan penilaian SKP;
12. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

2.1.9. Konsep Agenda

1. Pengertian Agenda

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Agenda memiliki 2 arti. Agenda adalah sebuah homonim karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda. Agenda memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga agenda dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan.

Lebih lanjut menurut Suwarno (2017) Buku agenda merupakan buku khusus yang digunakan untuk mencatat surat-surat yang masuk dalam perusahaan, bisnis, atau organisasi selama periode satu tahun.

2. Fungsi Agenda

Adapun fungsi Buku agenda menurut Suwarno (2017) adalah sebagai berikut:

1. Bukti surat masuk dan keluar. Dengan adanya buku agenda kerja, detail dari setiap yang masuk atau bahkan keluar dapat diidentifikasi dengan mudah. Pencarian berkas-berkas terkait pun akan terbantu dengan adanya buku agenda kerja.
2. Mengetahui jumlah surat masuk dan keluar dalam kurun waktu tertentu. Terkadang ada keadaan di mana perusahaan, bisnis, atau organisasi perlu menengok kembali berapa jumlah surat masuk ataupun surat keluar dalam periode tertentu. Dengan membuat rincian dalam buku agenda kerja, situasi seperti ini pun akan dapat dilewati dengan mudah.
3. Mengetahui penomoran surat keluar. Untuk mengeluarkan sebuah surat, perusahaan, bisnis, atau organisasi perlu membuat penomoran yang runtut dari satu surat ke surat yang lain. Apabila daftar surat yang dikeluarkan sebelum-sebelumnya telah terangkum dalam buku agenda kerja, maka pemberian nomor akan semakin cepat dilakukan.
4. Membantu pencarian surat. Dalam keadaan tertentu, perusahaan, bisnis, atau organisasi mungkin perlumenilik surat-surat terdahulu yang telah tersimpan. Dengan menuliskan identitasnya secara urut pada buku agenda kerja, maka pencarian tidak akan memakan waktu lama.

3. Macam – Macam Agenda

Menurut Suwarno (2017), macam-macam buku agenda sebagai berikut:

1. Buku Agenda tunggal

Jenis buku agenda kerja ini cocok digunakan untuk pencatatan surat masuk serta surat keluar dengan penomoran sekaligus secara berurutan pada setiap halaman untuk per halaman. Format dari buku agenda jenis ini biasanya terdiri dari nomor, tanggal penerimaan surat, nama instansi/ perusahaan/ organisasi pengirim, tanggal dan nomor surat, perihal, lampiran, diteruskan kepada, keterangan, serta kode arsip.

2. Buku Agenda berpasangan

Buku agenda jenis ini terdiri dari buku agenda surat masuk serta buku agenda surat keluar yang kolomnya dibedakan, atau dibuat secara terpisah. Penomoran dalam jenis buku agenda ini pun juga turut dipisah. Format dari buku agenda jenis ini pada tabel surat masuk biasanya terdiri dari nomor, tanggal penerimaan surat, nama instansi/ perusahaan/ organisasi pengirim, tanggal dan nomor surat, perihal, lampiran, diteruskan kepada, keterangan, serta kode arsip. Di sisi lain, Format dari buku agenda jenis ini pada tabel surat keluar biasanya terdiri dari nomor, nomor surat, tanggal surat, nama instansi/ perusahaan/ organisasi pengirim, tujuan pengiriman surat, lampiran, keterangan, serta file.

4. Agenda Kerja Pimpinan

1. Pengertian Agenda Kerja Pimpinan

Menurut Suwarno (2017) Agenda kerja pimpinan merupakan bagian dari kegiatan keprotokolan yang mempunyai mengatur kegiatan - kegiatan kerja pimpinan dalam rangka menciptakan efisien dan efektif. Mengingat seorang

pimpinan yang punya pekerjaan utama membuat keputusan yang terkait dengan manajemen penyelesaian pekerjaan manajemen.

Fungsi agenda kerja pimpinan Menurut Suwarno (2017) mengelola kegiatan kerja pimpinan agar membuat pimpinan dapat melaksanakan kegiatan - kegiatan rutin tanpa menghambat tugas penting yaitu membuat kebijaksanaan yang mengefektivitas manajemen organisasi kerja.

Agenda kerja pimpinan disusun oleh sekretaris pimpinan dengan cermat sehingga tidak menghambat aktivitas pimpinan yang harus dilaksanakan sesuai manajemen waktu secara optimal. Bentuk agenda adalah susunan kegiatan yang diurutkan menurut waktu pelaksanaan dan skala prioritas pekerjaan yang akan dilakukan pimpinan. Untuk itu seorang sekretaris pimpinan harus memiliki kemampuan dalam mengelola kegiatan - kegiatan yang akan dilaksanakan pimpinan dalam sehari - hari dalam mengendalikan manajemen organisasi kerja agar sesuai dengan tujuan manajemen yang telah ditetapkan.

2. Hal - hal yang harus diperhatikan dalam menyusun agenda kerja pimpinan

Dari kegiatan - kegiatan mengelola kegiatan kerja pimpinan seorang sekretaris harus selalu memperhatikan hal - hal sebagai berikut Menurut Suwarno (2017) :

- a. Mencatat semua appointments/ janji - janji yang dibuat pimpinan terkait dengan pelaksanaan pekerjaan yang akan dilaksanakan maupun relasi perusahaan/ pimpinan.

- b. Memeriksa appointments secara teliti yang akan dimasukan pada agenda kerja pimpinan dengan memperhatikan urutan waktu dan skala prioritas kegiatan yang akan dilaksanakan.
- c. Selalu melakukan konfirmasi dengan pimpinan / atasan terkait dengan appointment yang masuk agenda kerja pimpinan untuk hindarkan kepastian yang akan dilakukan, mengetahui kegiatan yang terbaru sehingga tercipta efektifitas agenda kerja pimpinan.
- d. Catatan appointment hendaknya details/ lengkap sehingga dapat memberikan gambaran kegiatan kerja pimpinan secara jelas dan dapat efektifkan kegiatan kerja pimpinan sehingga dapat wujudkan tujuan penyelesaian pekerjaan pimpinan.
- e. Perhatikan dan bedakan dengan jelas kegiatan - kegiatan yang dilaksanakan pimpinan yaitu kegiatan yang akan dilakukan di dalam kantor dan di luar kantor kemudian tempatkan dengan tepat pada agenda kerja pimpinan.
- f. Tempatkan jeda waktu/ tenggang waktu antara kegiatan yang satu dengan yang lain dengan tepat sehingga dapat lakukan kegiatan dengan tidak terburu – buru.

3. Jenis Agenda Kerja Pimpinan

Agenda kerja pimpinan dapat digolongkan menjadi 2 macam agenda kerja yaitu:

- a. Jadwal kerja pimpinan, yaitu susunan kegiatan yang disusun memuat kegiatan secara keseluruhan dan umum, dan khusus yang memiliki

kepentingan penyelesaian pekerjaan manajemen untuk pimpinan. Kegiatan - kegiatan itu bersumber dari penerimaan tamu yang terekam pada buku tamu dan buku janji temu, pesan penerimaan telepon, surat permohonan kunjungan/ janji temu, dan program kerja pimpinan.

- b. Jadwal perjalanan dinas/ bisnis pimpinan, jadwal kegiatan kerja yang memuat rincian kegiatan yang dilaksanakan di luar kota, dan luar negeri. jadwal kerja ini dibuat secara khusus untuk memberi pengaturan waktu sebagai pedoman pelaksanaan perjalanan dinas/ bisnis pimpinan.

4. Sistematika Penyusunan Agenda Kerja Pimpinan

Urutan penyelenggaraan agenda kerja pimpinan terdiri dari :

- a. Membuat date line and reminder, yaitu catatan pesan secara umum yang dibuat menurut bulan, tanggal dan jam, serta kegiatan yang menjadi sumber informasi untuk menyusun jadwal kerja pimpinan dan jadwal perjalanan dinas/ bisnis pimpinan. Date line and reminder diisi berdasarkan data dari buku tamu, buku janji temu, surat janji temu, dan pesan telepon yang terkait dengan kegiatan kerja pimpinan
- b. Membuat jadwal kerja pimpinan, yaitu menyusun rincian kerja kerja yang terjadwal terkait kegiatan kerja yang berlangsung di kantor dan di dalam kota sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan kerja pimpinan agar tercipta efektifitas penyelesaian pekerjaan manajemen. daftar ini dibuat berdasarkan date line and reminder.
- c. Membuat jadwal perjalanan dinas / bisnis, menyusun daftar kegiatan yang akan dilakukan pimpinan di luar kota, dan luar negeri. Daftar ini

dibuat merupakan jabaran yang tertulis di date line and reminder yang telah disusun sebelumnya untuk digunakan bahan dasar untuk susun jadwal perjalanan dinas/ bisnis.

2.1.10. Konsep Peranan

Peran menurut Soekanto, (2002 : 221) adalah sekumpulan tingkah laku yang dihubungkan dengan suatu posisi tertentu. Peran yang berbeda membuat jenis tingkah laku yang berbeda pula. Tetapi apa yang membuat tingkah laku itu sesuai dalam suatu situasi dan tidak sesuai dalam situasi lain relatif bebas pada seseorang yang menjalankan peran tersebut.

Peran adalah aspek dinamis yang berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh seseorang yang menempati atau memegang suatu posisi dan melaksanakan hak-hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya. Jika seseorang menjalankan peran tersebut dengan baik, dengan sendirinya akan berharap bahwa apa yang dijalankan sesuai keinginan dari lingkungannya.

Peran merupakan dinamisasi dari statis ataupun penggunaan dari pihak dan kewajiban atau disebut subyektif. Peran dimaknai sebagai tugas atau pemberian tugas kepada seseorang atau sekumpulan orang. Peran memiliki aspek-aspek sebagai berikut:

1. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peran dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan masyarakat.

2. Peran adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peran juga dapat diartikan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dinyatakan bahwa peran merupakan seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Seseorang yang mempunyai kedudukan tertentu dapat dikatakan sebagai pemegang peran. Suatu hak sebenarnya merupakan wewenang untuk berbuat atau tidak berbuat, sedangkan kewajiban adalah beban atau tugas.

Peran dalam suatu lembaga berkaitan dengan tugas dan fungsi, yaitu dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam pelaksanaan pekerjaan oleh seseorang atau lembaga. Tugas merupakan seperangkat bidang pekerjaan yang harus dikerjakan dan melekat pada seseorang atau lembaga sesuai dengan fungsi yang dimilikinya. Fungsi berasal dari kata dalam Bahasa Inggris *function*, yang berarti sesuatu yang mengandung kegunaan atau manfaat. Fungsi suatu lembaga atau institusi formal adalah adanya kekuasaan berupa hak dan tugas yang dimiliki oleh seseorang dalam kedudukannya di dalam organisasi untuk melakukan sesuatu sesuai dengan bidang tugas dan wewenangnya masing-masing dalam rangka melaksanakan kegiatan dan mencapai tujuan organisasi.

Peran menurut Bakir, (2009 : 348) diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Kedudukan dalam hal ini diharapkan sebagai posisi tertentu di dalam masyarakat yang mungkin tinggi, sedang-sedang saja atau rendah. Kedudukan adalah suatu wadah yang isinya

adalah hak dan kewajiban tertentu, sedangkan hak dan kewajiban tersebut dapat dikatakan sebagai peran. Oleh karena itu, maka seseorang yang mempunyai kedudukan tertentu dapat dikatakan sebagai pemegang peran (*role accupant*). Suatu hak sebenarnya merupakan wewenang untuk berbuat atau tidak berbuat, sedangkan kewajiban adalah beban atau tugas.

Secara sosiologis peranan adalah aspek dinamis yang berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh seseorang yang menempati atau memangku suatu posisi dan melaksanakan hak-hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya. Jika seseorang menjalankan peran tersebut dengan baik, dengan sendirinya akan berharap bahwa apa yang dijalankan sesuai dengan keinginan diri lingkungannya. Peran menurut Soekanto, (2002 : 242) secara umum adalah kehadiran di dalam menentukan suatu proses keberlangsungan. Peranan merupakan dinamisasi dari statis ataupun penggunaan dari pihak dan kewajiban atau disebut subyektif. Peran dimaknai sebagai tugas atau pemberian tugas kepada seseorang atau sekumpulan orang. Peranan menurut Soekanto, (2002 : 243) memiliki aspek-aspek sebagai berikut:

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan masyarakat.
2. Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.

3. Peranan juga dapat diartikan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Jenis-jenis peran adalah sebagai berikut:

1. Peranan normatif adalah peran yang dilakukan seseorang atau lembaga yang didasarkan pada seperangkat norma yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.
2. Peranan ideal adalah peranan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada nilai-nilai ideal atau yang seharusnya dilakukan sesuai dengan kedudukannya di dalam suatu sistem.
3. Peranan faktual adalah peranan yang dilakukan seseorang atau lembaga yang didasarkan pada kenyataan secara kongkrit di lapangan atau kehidupan sosial yang terjadi secara nyata.

Berdasarkan definisi dan konsep di atas, dapat disimpulkan bahwa peran merupakan tingkah laku yang diharapkan sebagai proses penyesuaian diri seseorang atau kelompok saat menduduki suatu posisi untuk menjalankan suatu fungsi dalam masyarakat. Apabila konsep tersebut dikaitkan dengan fungsi pemerintah, maka definisi peran adalah proses keterlibatan lembaga pemerintah dalam menjalankan fungsi-fungsi lembaga pemerintah daerah.

Peran merupakan tingkah laku yang diharapkan sebagai proses penyesuaian diri seseorang atau kelompok saat menduduki suatu posisi untuk menjalankan suatu fungsi dalam masyarakat. Peran pemerintah dalam pembangunan nasional dikemukakan oleh Siagian (2014 :142-150), pemerintah memainkan peranan yang dominan dalam proses pembangunan. Peran yang disoroti adalah selaku stabilisator,

innovator, modernisator, pelopor, dan pelaksana suatu kegiatan pembangunan tertentu. Secara lebih jelas, peran tersebut diuraikan sebagai berikut:

b. Stabilisator

Peran pemerintah adalah mewujudkan perubahan tidak berubah menjadi suatu gejolak sosial, apalagi yang dapat menjadi ancaman bagi keutuhan nasional serta kesatuan dan persatuan bangsa. Peran tersebut dapat terwujud dengan menggunakan berbagai cara antara lain: kemampuan selektif yang tinggi, proses sosialisasi yang elegan tetapi efektif melalui pendidikan, pendekatan yang persuasive, dan pendekatan yang bertahap tetapi berkesinambungan.

c. Inovator

Dalam memainkan peran selaku innovator pemerintah sebagai keseluruhan harus menjadi sumber dari hal-hal baru. Jadi, prakondisi yang harus terpenuhi agar efektif memainkan peranannya, pemerintah perlu memiliki tingkat keabsahan (*legitimacy*) yang tinggi. tiga hal yang mutlak mendapatkan perhatian serius adalah penerapan inovasi dilakukan di lingkungan birokrasi terlebih dahulu, inovasi yang sifatnya konsepsional, inovasi sistem, prosedur dan metode kerja.

d. Modernisator

Melalui pembangunan, setiap negara ingin menjadi negara yang kuat, mandiri, diperlakukan sederajat oleh negara-negara lain. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan antara lain: penguasaan ilmu pengetahuan, kemampuan dan kemahiran manajerial, kemampuan

mengolah kekayaan alam yang dimiliki sehingga memiliki nilai tambah yang tinggi, sistem pendidikan nasional yang andal yang menghasilkan sumber daya manusia yang produktif, landasan pendidikan politik yang kukuh dan demokratis, memiliki visi yang jelas tentang masa depan yang diinginkan sehingga berorientasi pada masa depan.

e. Pelopor

Selaku pelopor, pemerintah harus menjadi panutan (*role model*) bagi seluruh masyarakat. Pelopor dalam bentuk hal-hal positif seperti kepeloporan dalam bekerja seproduktif mungkin, kepeloporan dalam menegakkan keadilan dan kedisiplinan, kepeloporan dalam kepedulian terhadap lingkungan, budaya dan sosial, dan kepeloporan dalam berkorban demi kepentingan negara.

f. Pelaksana

Meskipun benar bahwa pelaksanaan berbagai kegiatan pembangunan merupakan tanggungjawab nasional dan bukan menjadi beban pemerintah semata karena berbagai pertimbangan seperti keselamatan negara, modal terbatas, kemampuan yang belum memadai, karena tidak diminati oleh masyarakat dan karena secara konstitusional merupakan tugas pemerintah, sangat mungkin terdapat berbagai kegiatan yang tidak bisa diserahkan kepada pihak swasta melainkan harus dilaksanakan sendiri oleh pemerintah.

Menurut Dozier (dalam Ruslan, 2006:20), peran dibagi dalam empat kategori dalam organisasi, yaitu:

a. *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli)

Protokoler membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Seorang praktisi pakar protokoler yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).

Hubungan praktisi pakar *Public Relations* dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar *Public Relations* (*expert prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *public relations* yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

Seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

b. *Communications Fasilitator* (Fasilitator Komunikasi)

Praktisi protokol bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar atau apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya dari organisasi bersangkutan, sekaligus harus mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan atau harapan organisasi kepada pihak publiknya.

Dalam hal ini, praktisi protokoler bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu

menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

c. *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah)

Protokoler merupakan bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga mengambil tindakan keputusan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

Peranan praktisi *Public Relations* dalam proses pemecahan persoalan *Public Relations* ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (*keputusan*) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

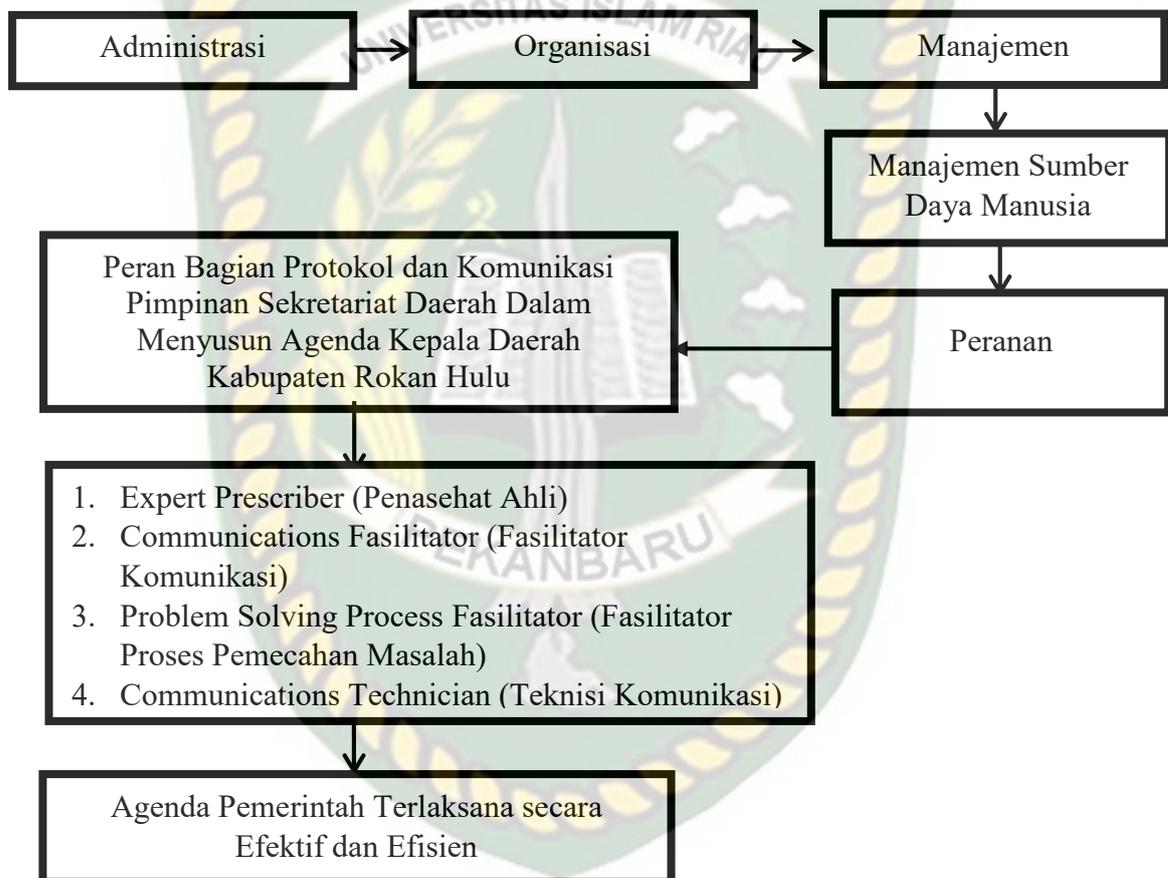
d. *Communications Technician* (Teknisi komunikasi)

Protokoler sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *metode of communications in organizations*. Dengan adanya peran Protokoler ini diharapkan dapat menjadi mata dan telinga, jembatan serta tangan kanan bagi top manajemen dari organisasi. Mata diartikan supaya dapat melihat secara jeli adanya permasalahan yang harus segera dilakukan penanganan serta solusi untuk penyelesaiannya. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi *Public Relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya

menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*.

2.2. Kerangka Pemikiran

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Penelitian Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu.



Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema/ gejala yang diteliti berhasil dihimpun oleh penulis sebagian besar dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori – teori yang telah ada mengenai Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun

Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu sekaligus menjadi acuan dalam butir – butir pertanyaan yang nantinya disebarakan kepada responden.

Tabel II.1 : Tabel Penelitian Terdahulu Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
1.	Dedi Herdiana. Peran dan Strategi Protokoler dan Protokoler Dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Islam (Dalam Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah (ANIDA) Volume 15, Nomor 2, Desember 2016).	Peran dan Strategi (Yulianita, 2003 : 2)	1. Publisitas 2. Kerjasama 3. Pameran 4. Sponsorship	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dari 3 perguruan tinggi Islam di Kota Bandung, dapat dijelaskan bahwa peran PR selalu bertujuan untuk meningkatkan citra lembaganya. Protokoler di perguruan tinggi sadar bahwa mereka harus selalu berusaha untuk menjaga citra perguruan tinggi yang mereka wakili supaya tetap mendapat kepercayaan masyarakat pengguna.	Persamaan dari penelitian adalah untuk menganalisis peran Protokoler dalam pembentukan citra. Perbedaan penelitian ini terdapat pada objek penelitiannya. Penulis sendiri menggunakan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi pada Bagian Sekretariat daerah sedangkan pada penelitian ini menggunakan Perguruan Tinggi Islam sebagai objek penelitiannya.
2.	Henny Bernadeth.	Peranan Protokoler	1. Penasehat Ahli	Hasil penelitian	Persamaan penelitian

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
	Peranan Protokoler dan Protokoler Dalam Membangun Citra Pemerintahan Kabupaten Kutai Barat. (dalam e-Journal Administrative Reform, 2014)		2. Fasilitas or komunikator 3. Fasilitas or proses pemecahan masalah 4. Teknisi komunikasi	menjelaskan bahwa Protokoler Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat segera mengambil tindakan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dan mengembalikan kembali citra pemerintahan yang memudar kepada pemerintah daerah kabupaten Kutai Barat dengan cara mengeluarkan press release dan advertorial.	terletak pada variabel penelitian yaitu peranan Protokoler dan juga pada indikator penelitian yang dikutip dalam teori Dozier. Sedangkan perbedaan antara kedua penelitian ini adalah terletak pada objek penelitian dan metode penelitian. Pada penelitian ini menggunakan metode komparatif atas hasil wawancara sedangkan pada penelitian penulis menggunakan metode Triangulasi yaitu wawancara mendalam.
3.	Frizki Yulianti Nurnisya. Peran Protokoler Pemerintahan Kota	Peranan Protokoler	1. Reputasi dan Citra 2. Jembatan komunikasi	Hasil penelitian ini menemukan bahwa hasil sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama meneliti peranan Protokoler. Namun

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
	Yogyakarta Dalam Sosialisasi Tagline “Jogja Istimewa”. (dalam Channel, Vol. 4 No. 2, Oktober 2016)		3. <i>Mutual benefit relationship</i>	Protokoler Pemerintahan Kota Yogyakarta belum optimal. Ada banyak faktor yang menyebabkan kurang maksimalnya peran Protokoler Pemkot Yogyakarta dalam sosialisasi branding baru “jogja istimewa”. Salah satu faktor tersebut ialah Protokoler Pemerintah Kota Yogyakarta hanya sebagai pelaksana saja tidak dilibatkan secara langsung dan yang paling berperan adalah Bappeda DIY dan Pemerintah Provinsi DIY, sehingga mereka tidak	perbedaannya terdapat pada indikator yang digunakan. Penulis menggunakan indikator Dozier (dalam Ruslan, 2006:20) yaitu Expert Prescriber (penasehat ahli), Communication Fasilitator (Fasilitator Komunikasi) dan Problem Solving Process Fasilitator (fasilitator proses pemecahan masalah) dan Communications Technician (teknisi komunikasi).

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
				bisa dengan leluasa merancang program yang sesuai dengan kebutuhan mereka.	
4.	Yerni Monita Kasenda. Peranan Protokoler Dalam Membangun Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jayapura	Peranan Protokoler	1. Perencanaan 2. Pnggiat 3. Komunikasi circle (Ruslan, 2003)	Hasil penelitian menyatakan bahwa peran Protokoler PDAM mampu mengangkat citra perusahaan dengan cara menanamkan kepercayaan kepada pelanggan melalui pemberian pelayanan yang profesional.	Persamaan Penelitian ini dengan penelitian penulis adalah terletak pada variabel penelitiannya yaitu peranan Protokoler dan indikator penelitiannya. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis sendiri adalah terletak pada objek penelitian yaitu PDAM Jaya Pura dan Pemerintah daerah Kabupaten Kuantan Singingi dan dari metode penelitiannya penulis menggunakan metode triangulase dan

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
					pendekatan kualitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
5.	Evawani Elysa Lubis. Peran Protokoler Dalam Membentuk Citra Pemerintahan (dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 12, Nomor 1 Juli 2012)	Peran Protokoler	1. Reputasi dan Citra 2. Jembatan komunikasi 3. <i>Mutual benefit relationship</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Protokoler sekretariat daerah provinsi Riau berdasarkan peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2005 belum dilaksanakan secara optimal karena pencapaian informasi cenderung satu arah.	Persamaan penelitian ini terletak pada variabel penelitian yaitu peran Protokoler dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui secara peran Protokoler untuk membentuk citra positif pemerintah Perbedaan terletak pada objek penelitian dan juga pada teknik pengambilan sampel, pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling sedangkan pada penelitian penulis menggunakan teknik sensus

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
					untuk Bagian Protokoler dan Protokoler.

2.4. Konsep Operasional

Untuk menghindari dan menghilangkan dari kesalah pahaman tentang beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa konsep operasional. Untuk lebih jelasnya penelitian ini memberi batasan berupa konsep operasional.

Definisi operasional adalah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau mendeskripsikan (menggambarkan) kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut).

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas dan komitmen tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.
2. Administrasi publik dapat didefenisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha pencapaian tujuan negara. Karena objek disiplin ilmu administrasi publik adalah pelayanan publik maka yang menjadi kajian utamanya adalah keberadaan berbagai organisasi publik dan organisasi pemerintah.

3. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan dimana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.
4. Organisasi publik merupakan suatu koneksitas manusia yang kompleks dan dibentuk untuk tujuan tertentu, dimana hubungan antara anggotanya bersifat resmi (*impersonal*), ditandai oleh aktivitas kerjasama, terintegrasi dalam lingkungan yang lebih luas, memberikan pelayanan dan produk tertentudan tanggung jawab kepada hubungan dengan lingkungannya.
5. Manajemen adalah seni untuk mempengaruhi orang lain agar mau melakukan sesuatu tanpa merasa terpaksa atau dengan senang hati.
6. Peran merupakan tingkah laku yang diharapkan sebagai proses penyesuaian diri seseorang atau kelompok saat menduduki suatu posisi untuk menjalankan suatu fungsi dalam masyarakat. Peran yang disoroti adalah selaku stabilisator, innovator, modernisator, pelopor, dan pelaksana suatu kegiatan pembangunan tertentu.
7. *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli). Protokoler membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Seorang praktisi pakar protokoler yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).

8. *Communications Fasilitator* (Fasilitator Komunikasi). Praktisi protokol bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar atau apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya dari organisasi bersangkutan, sekaligus harus mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan atau harapan organisasi kepada pihak publiknya.
9. *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah). Protokoler merupakan bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan keputusan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional.
10. *Communications Technician* (Teknisi komunikasi). Protokoler sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *metode of communications in organizations*. Dengan adanya peran Protokoler ini diharapkan dapat menjadi mata dan telinga, jembatan serta tangan kanan bagi top manajemen dari organisasi. Mata diartikan supaya dapat melihat secara jeli adanya permasalahan yang harus segera dilakukan penanganan serta solusi untuk penyelesaiannya. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi *Public Relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*.

2.5. Operasionalisasi Variabel

Secara terperinci operasionalisasi variabel masing – masing variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel II.2 : Operasionalisasi Variabel Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Konsep	Variabel	Indikator Variabel	Sub Indikator Variabel
1	2	3	4
Menurut Siagian (2014:142) Peran adalah tingkah laku yang diharapkan sebagai proses penyesuaian diri seseorang atau kelompok saat menduduki suatu posisi untuk menjalankan suatu fungsi dalam masyarakat.	Peran Bagian Protokoler	1. <i>Expert Prescriber</i> (penasehat ahli)	a. Membangun hubungan pemerintah dan public b. Kemampuan memberikan solusi
		2. <i>Communications Fasilitator</i> (fasilitator komunikasi)	a. Kemampuan mendengar suara public b. Kemampuan mengatur agenda pemerintah
		3. <i>Problem Solving Process Fasilitator</i> (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah)	a. Sebagai penasehat b. Pengambil tindakan eksekusi c. Mengatasi persoalan
		4. <i>Communications Technician</i> (Teknisi Komunikasi)	a. Dapat melihat secara jeli permasalahan b. Sebagai public relations yang baik

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Untuk mengumpulkan data dalam penyusunan penelitian ini, diperlukan suatu cara atau metode, yang diharapkan dapat menunjang serta mempermudah pelaksanaan penelitian, sehingga didapat suatu karya ilmiah yang benar dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, Metode penelitian adalah cara berfikir dan berbuat yang telah dipersiapkan dengan baik untuk mengadakan penelitian dan untuk mencapai tujuan penelitian. Metode penelitian sangat diperlukan dalam penyusunan penelitian karena dengan menggunakan metode penelitian maka akan mempermudah proses penelitian yang dilakukan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah “prosedur penelitian yang menguraikan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati” (Uhar, 2012: 181).

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Untuk melihat sejauh mana peran bagian protokol dan komunikasi pimpinan sekretariat daerah dalam menyusun agenda kepala daerah Kabupaten Rokan Hulu.

3.3. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif

tidak digunakan istilah populasi. Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi mengenai permasalahan yang berhubungan dengan judul peneliti. Seperti yang telah disebutkan bahwa pemilihan informan pertama merupakan hal yang sangat utama sehingga harus dilakukan secara cermat, karena penelitian ini mengkaji tentang Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu maka peneliti memutuskan informan pertama atau informan kunci yang paling sesuai dan tepat adalah 1 orang Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu (Bupati), 1 orang Ketua DPRD Kabupaten Rokan Hulu dan 1 orang sekretaris daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Adapun informan pendukung dari penelitian ini terdiri dari 1 orang Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, 1 Orang Kasubbag Protokol dan 3 orang Staf Protokol. Dari keseluruhan jumlah *Key Informan* dan informan pendukung berjumlah 8 orang.

Tabel III.1 : Jumlah Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah	Keterangan
1	Kepala Daerah (Bupati)	1	Key informan
2	Ketua DPRD Kabupaten Rokan Hulu	1	Key informan
3	Sekretaris Daerah	1	Key informan
4	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	1	Informan
5	Kasubbag Protokol	1	Informan
6	Staf Protokol	3	Informan
	Jumlah	8	

Sumber: Modifikasi Penulis, 2020

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer. Sumber / data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:225). Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan. Selain itu, penulis juga melakukan observasi dilapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di lapangan.
2. Data sekunder. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiyono, 2012: 225). Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara membaca buku, literatur – literatur, jurnal, koran dan berbagai informasi lainnya yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini dimaksudkan sebagai data penunjang guna melengkapi data primer.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moeleong (2012: 121) sumber data utama dalam penelitian Kualitatif adalah kata – kata dan tindakan. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/ audio, pengambilan foto atau film dalam penelitian ini. Sumber data utama yang digunakan adalah kata – kata dan tindakan orang – orang yang diamati dan diwawancarai dari para pejabat yang terkait dengan Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik seperti :

1. Wawancara (*Interview*)

Untuk mendapatkan data maupun informasi yang mendalam, dalam penelitian ini menggunakan wawancara sebagai teknik utama dalam pengumpulan data, yang diterapkan pada pihak – pihak tertentu yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2012: 316).

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2012: 145) yaitu teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dari pendapat tersebut peneliti memahami bahwa, observasi merupakan salah satu teknik pengambilan data, dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan dan mengamati dengan seksama (melihat dan mendengarkan) gejala – gejala dari objek yang diteliti dan mencari data yang tidak bisa didapatkan melalui proses wawancara.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen tak tertulis seperti gambar dan elektronik. Dokumen – dokumen tersebut dipilih sesuai dengan kajian penelitian (Sugiyono, 2012: 146).

3.6. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses menyusun data atau informasi agar dapat ditafsirkan. Menyusun data diartikan menggolongkan dalam pola, tema, atau kategori. Setelah digolongkan selanjutnya diinterpretasikan. Data perlu di analisis karena maknanya harus diketahui. Analisis data ini merupakan kegiatan yang kontinyu dari awal sampai akhir penelitian.

Data yang didapat baik berupa dokumen tertulis maupun hasil wawancara dan observasi akan dianalisa dengan menggunakan analisis kualitatif teknik tipologi. Metode analisa kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis maupun terucapkan dari pelaku yang diamati. Analisa kualitatif dalam strategi tipologi merupakan usaha mengambil kesimpulan berdasarkan pemikiran logis atau berbagai data yang diperoleh. Data – data dikumpul diseleksi, lalu disederhanakan dengan mengambil intisarinnya hingga ditemukan tema pokok, fokus masalah dan pola – polanya.

Teknik analisa kualitatif dengan tipologi ini dilakukan berdasarkan interpretasi penulis atas data, baik bahan tertulis, wawancara, dan observasi. Kemungkinan hal mustahil yang diyakini penulis bahwa seorang aktor yakin dan jujur akan apa yang dikatakannya. Oleh karena itu, untuk menghindari atau meminimalisasi kemungkinan adanya bias, maka penulis berusaha mencocokkan hasil wawancara antara satu narasumber dengan yang lainnya, dan juga dengan dokumen – dokumen yang terkait.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hulu

1. Keadaan Geografis Kabupaten Rokan Hulu

Kabupaten Rokan Hulu merupakan bagian dari wilayah Provinsi Riau dan terletak di bagian Utara Provinsi Riau. Kabupaten Rokan Hulu terletak pada ketinggian 10 meter sampai 164 meter di atas permukaan laut. Daerah yang tertinggi adalah Rambah Samo yakni 164 meter di atas permukaan laut dan yang terendah adalah Bonai Darussalam yakni 10 meter di atas permukaan laut.

Secara fisik Kabupaten Rokan Hulu memiliki batas – batas wilayah sebagai berikut:

- a. Disebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hilir dan Provinsi Sumatera Utara
- b. Disebelah Selatan berbatasan dengan kecamatan XIII Koto Kampar dan Kecamatan Bangkinang Barat Kabupaten Kampar
- c. Disebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat
- d. Disebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tapung dan Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar.

Kabupaten Rokan Hulu mempunyai luas wilayah $\pm 7.449,85 \text{ km}^2$ atau 7,88% dari luas wilayah Provinsi Riau ($94.561,60 \text{ km}^2$). Di daerah Kabupaten Rokan Hulu terdapat dua buah sungai besar dan beberapa sungai kecil yaitu Sungai Rokan bagian hulu mempunyai panjang $\pm 100 \text{ km}$ dengan kedalaman rata – rata 92 meter. Sedangkan di bagian hilir sungai ini termasuk kedaerah

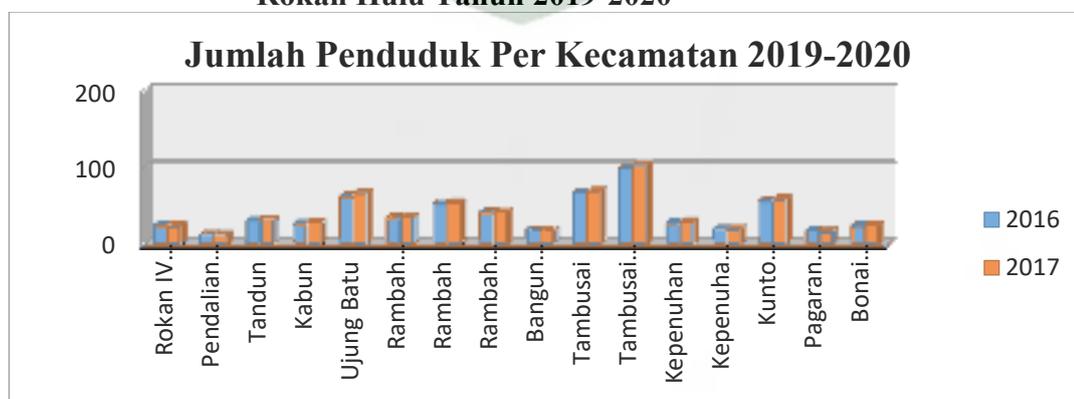
Kabupaten Rokan Hilir. Aliran sungai ini di bagian hulunya melalui Kecamatan Rokan IV Koto, Kecamatan Pendalian IV Koto, Kecamatan Tandun, Kecamatan Kunto Darussalam, Kecamatan Rambah, Kecamatan Tambusai, Kecamatan Kepenuhan dan Kecamatan Kepenuhan Hulu.

Kabupaten Rokan Hulu terbentuk sejak tahun 1999 berdasarkan UU No. 53 Tahun 1999 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 75 Tahun 1999 dengan Ibu Kota Pasir Pengaraian. Pada awal berdirinya Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari 7 Kecamatan meliputi 80 desa dan 6 kelurahan. Pemekaran wilayah beberapa kali terjadi hingga saat ini terbentuk 147 desa dan 6 kelurahan yang terdiri dari 135 pedesaan dan 13 perkotaan.

2. Kependudukan

Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari 16 kecamatan dan 148 desa/kelurahan, dari 148 desa/kelurahan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu, Kecamatan Rokan IV Koto, Kecamatan Rambah Samo, dan Kecamatan Rambah memiliki paling banyak desa/ kelurahan yaitu masing – masing 14 desa/ kelurahan. Adapun jumlah penduduk di Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat dari Gambar berikut :

Gambar IV. 1 : Grafik Jumlah Penduduk Per Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2019-2020



Sumber : Kabupaten Rokan Hulu Dalam Angka, 2021

Berdasarkan gambar diatas mengenai jumlah penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 mengalami peningkatan. Jumlah penduduk tertinggi terdapat pada Kecamatan Tambusai Utara yang berjumlah 104.125 jiwa. Sedangkan kecamatan dengan jumlah penduduk terendah berada pada kecamatan Pendalihan IV Koto yang berjumlah 12.430 jiwa. Sedangkan jumlah keseluruhan penduduk di Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 641.208 jiwa.

Mayoritas penduduk asli Kabupaten Rokan Hulu adalah termasuk salah satu bagian dari Rumpun Minangkabau. Menurut sejarahnya, dahulu daerah Rokan Hulu disebut Rantau Rokan atau Luhak Rokan Hulu karena merupakan daerah perantauan orang-orang Minangkabau pada masa lalu (Rantau nan Tigo Jurai). Pada masa itu diistilahkan sebagai 'Rantau Nan Tigo Kabuang Aie' yakni Rantau Timur Minangkabau di sekitar Kampar dan Kuantan sekarang.

Daerah-daerah tersebut meliputi daerah alur sungai menuju hilir dari sungai-sungai besar yang mengalir ke Pesisir Timur. Diantaranya adalah Sungai Rokan, Kampar dan Inderagiri (Kuantan), yang kini kesemuanya masuk di dalam Provinsi Riau.

Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat Rokan Hulu menggunakan adat istiadat dan bahasa Melayu. Utamanya mirip dengan daerah Rao dan Pasaman di Provinsi Sumatera Barat dengan Persukuan, Molayu/Melayu, Kandang Kopuah, Bonuo, Ampu, Pungkuik, Moniliang/Mandahiliang, Kuti, Caniago, Piliang, Domo, Potopang/Petopang, Maih, Soborang, Anak Rajo-rajo, Non Soatuih, Non Limo Puluh, Molayu Tigo Induk, Molayu Panjang, Molayu Tongah, Ompek Induk, Molayu Bosa, Bono Ampu, Molayu Ompek Induk, Molayu Pokomo,

Piliang Kecil, Domo Kecil, Molayu Kecil, Molayu Bawah, Molayu Bukik, Aliantan, Suku Tengku Panglimo Bosa, Suku Maharajo Rokan, Suku Tengku Bosa, Suku Maharajo, dan Bendang.

Di sekitar daerah perbatasan bagian Timur dan Tenggara, bermukim pula sedikit Suku Melayu yang memiliki adat istiadat dan bahasa daerah mirip dengan tetangganya di Rokan Hilir dan Bengkalis. Namun di sekitar Rokan Hulu sebelah Utara dan Barat Daya, ditemukan penduduk asli yang memiliki kedekatan sejarah dengan etnis Rumpun Batak di daerah Padang Lawas di Provinsi Sumatera Utara. Mereka telah mengalami proses Melayunisasi sejak berabad yang lampau, dan tidak banyak meninggalkan jejak sejarah untuk ditelusuri. Mereka umumnya mengaku sebagai orang Melayu.

Selain itu juga banyak penduduk bersuku Jawa yang datang lewat program transmigrasi nasional sejak masa kemerdekaan maupun keturunan para perambah hutan asal Jawa yang masuk pada masa penjajahan lewat Sumatera Timur. Mereka tersebar di seluruh wilayah Rokan Hulu, terutama di sentral – sentral lokasi transmigrasi dan juga di areal perkebunan sebagai yang dahulunya sebagai tenaga buruh. Juga banyak bermukim para pendatang asal Sumatera Utara bersuku Batak yang umumnya bekerja di sektor jasa informal dan perkebunan. Di daerah-daerah perniagaan ditemukan banyak penduduk pendatang bersuku Minangkabau asal Sumatera Barat yang umumnya bekerja sebagai pedagang. Selain itu juga didapati berbagai etnis Indonesia lainnya yang masuk kemudian sebagai pendatang. Pada umumnya mereka bekerja sebagai buruh pada sektor perkebunan.

4.2. **Gambaran Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu**

Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Bupati Kabupaten Rokan Hulu adalah salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Rokan Hulu yang resmi terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 4 Tahun 2011 tentang Organisasi Perangkat Daerah, yang merupakan amanat dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah, Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Bupati Kabupaten Rokan Hulu merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Sekretaris Daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati.

Pelaksanaan otonomi daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.

Kondisi pemerintahan saat ini menunjukkan bahwa semakin kokoh dan solidnya penyelenggara pemerintahan daerah dalam memegang komitmen sebagai abdi masyarakat dan abdi negara, sehingga warga masyarakat merasakan adanya perlindungan/pengayoman dalam menjalankan aktifitasnya, dan relatif semakin berkurangnya praktek penyelenggaraan pemerintahan yang bernuansa KKN (korupsi, kolusi, nepotisme) akibat konsistennya kepemimpinan daerah dalam

menegakkan hukum sehingga akan melahirkan aparatur pemerintahan yang efisien dan efektif.

Pemberian wewenang yang lebih besar kepada pemerintah daerah untuk mengelola daerahnya diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakatnya, baik berupa pelayanan publik maupun pelayanan lainnya. Pelayanan publik dimaksudkan agar masyarakat mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara lebih mudah, cepat, tepat dan murah/terjangkau menuju pada pelayanan prima, melalui pemberdayaan aparatur pemerintahan yang bersih dan baik (*good governance and clean goverment*) dan ditunjang dengan sarana dan prasarana pelayanan, sehingga dengan pelayanan yang baik diharapkan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, membantu terciptanya ketertiban dan keamanan serta mendorong aktivitas perekonomian daerah.

Guna mencapai keberhasilan pembangunan pada bidang administrasi pemerintahan dan suksesnya pelaksanaan otonomi daerah di Kabupaten Rokan Hulu, terutama dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan suatu penataan kelembagaan pemerintahan yang mampu menerapkan peranan dan fungsinya dengan baik dalam rangka melayani masyarakat. Penataan dimaksud antara lain meliputi peningkatan kemampuan profesionalisme dan moralitas aparat serta restrukturisasi organisasi yang secara sadar diarahkan kepada terbentuknya pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Sehingga dengan peningkatan kapasitas aparat dan kelembagaan pemerintah daerah akan dapat meningkatkan pelayanan publik (*public service*) sesuai dengan program yang

telah ditentukan dalam melaksanakan pemerintahan umum, kemasyarakatan dan pembangunan.

Dalam rangka menjawab tantangan bidang administrasi pemerintahan, maka kelembagaan pemerintah pada dasarnya dapat bersifat dinamis dalam mengikuti perkembangan kehidupan masyarakat. Pelayanan prima dan berkinerja tinggi yang diharapkan masyarakat sampai saat ini belum lagi menunjukkan langkah-langkah positif. Berbagai cara telah dilakukan pemerintah baik dengan sistem maupun mekanisme pelayanan, namun hasilnya relatif belum optimal. Berbagai bentuk pengawasan baik yang ditujukan kepada aparatur penyelenggara pemerintahan maupun yang dilakukan oleh lembaga legislatif dan masyarakat dalam bentuk pengawasan fungsional, pengawasan publik service legislatif maupun pengawasan sosial masyarakat pada dasarnya telah cukup memadai apabila dilaksanakan secara konsisten, konsekuen dan transparan sesuai dengan undang-undang dan ketentuan yang berlaku dengan disertai tindakan administratif dan penegakan hukum.

Namun kenyataan yang dihadapi adalah pelaksanaan pengawasan tersebut belum berjalan dengan baik. Sedangkan pengawasan fungsional juga belum efektif, karena masih didapatinya aparat pengawasan fungsional pemerintah yang mempunyai perilaku dan sikap mental yang kurang baik. Pengawasan legislatif juga sangat dipengaruhi oleh kualitas anggota legislatif dengan kenyataan yang dihadapi saat ini adalah ketidakmampuan melakukan pengawasan secara profesional dan proporsional, karena kehidupan partai politik belum sepenuhnya mendukung upaya-upaya pengawasan yang efektif. Demikian juga untuk pengawasan sosial yang dilakukan oleh masyarakat, karena belum kondusifnya

pelaksanaan demokrasi yang demokratis dan mendukung nilai-nilai budaya dan perilaku masyarakat, sehingga masyarakat kurang dapat menjalankan fungsi pengawasan sepenuhnya.

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik, maka daerah harus memiliki kemampuan:

1. Pemerintah daerah (aparatur dan legislator) harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten. Kedua komponen unsur pemerintah daerah ini haruslah memiliki kompetensi sumberdaya manusia yang seimbang, sehingga bisa mengarah pada interaksi yang kondusif, artinya dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan di satu pihak dan melakukan kontrol terhadap aparat pelaksana di pihak lain;
2. Dukungan potensi sumberdaya alam yang memungkinkan daerah bisa membangun dengan kekuatan dan potensinya sendiri. Tentu saja potensi ini harus sudah terkembangkan sehingga mampu berperan sebagai sumber bagi pendapatan daerah;
3. Dimensi pengelolaan atau manajemen, dalam hal ini unsur pemimpin yang ada di pemerintah daerah memegang peranan penting, menyangkut bagaimana mengerahkan sumberdaya yang ada, mencari sumber-sumber pendukung, serta mengeksplorasi potensi-potensi ekonomi yang ada di daerah dengan kalkulasi yang berdimensi *sustainability* (berkaitan dengan sumberdaya alam yang *un-renewable*, harus dicari substitusi terhadapnya agar tidak terjadi kepunahan, sedangkan berkaitan dengan sumberdaya alam yang bersifat *renewable*, dalam pengelolaannya diupayakan untuk tidak

menimbulkan kerusakan lingkungan). Dalam konteks ini, dimensi sosial, politik dan lingkungan fisik haruslah menjadi pertimbangan utama dalam mengelola sumberdaya yang ada di daerah. Dimensi sosial berupa orientasi masyarakat lokal dalam mengelola sumberdaya yang ada dengan menekankan pada prinsip *local people oriented development program*. Dimensi politik adalah mengelola elemen-elemen sosial politik secara fungsional dalam konteks demokrasi. Sementara dimensi lingkungan lebih pada perhitungan prinsip kelangsungan hidup dan pelestarian lingkungan.

Tugas Dan Fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu

1. Sekretaris Daerah

SETDA dipimpin oleh Seorang Sekretaris dengan tugas membantu Bupati dalam penyusunan kebijakan dan pengoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta pelayanan administratif dilingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Sekretaris Daerah menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengoordinasian penyusunan kebijakan Daerah;
- b. Pengoordinasian pelaksanaan tugas satuan kerja Perangkat Daerah;
- c. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan Daerah;
- d. Pelayanan administratif dan pembinaan Aparatur Sipil Negara, keuangan, sarana dan prasarana pada instansi Daerah;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya;

Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat dipimpin oleh seorang asisten yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah dengan tugas membantu Sekretaris Daerah dalam penyusunan kebijakan daerah di bidang pemerintahan, hukum, dan kerjasama, dan pengoordinasian penyusunan kebijakan daerah di bidang kesra, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, dan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang tata pemerintahan, kesejahteraan rakyat, hukum, kerja sama dan administrasi kewilayahan; Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud Asisten Pemerintahan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan kebijakan daerah di bidang tata pemerintahan, hukum dan kerja sama;
- b. Pengoordinasian penyusunan kebijakan daerah di bidang kesra;
- c. Pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah di bidang tata pemerintahan, hukum, kesra dan kerja sama;
- d. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang tata pemerintahan, hukum dan kerja sama;
- e. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait pencapaian tujuan kebijakan, dampak yang tidak diinginkan, dan faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan kebijakan di bidang kesra; dan
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh sekretaris daerah di bidang tata pemerintahan, hukum, kesra, kerja sama administrasi kewilayahan yang berkaitan dengan tugasnya;

Kepala Bagian Tata Pemerintahan mempunyai tugas Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan Daerah, Pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, Pemantauan dan Evaluasi pelaksanaan kebijakan Daerah, pelaksanaan pembinaan di Subbagian Administrasi Pemerintahan, Subbagian Tata Kelola dan Inovasi Pemerintah Daerah, dan Subbagian Otonomi Daerah; Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Bagian Tata Pemerintahan mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan daerah di bidang Subbagian Administrasi Pemerintahan, Subbagian Tata Kelola dan Inovasi Pemerintah Daerah, dan Subbagian Otonomi Daerah;
- b. Penyiapan bahan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah di bidang Administrasi Pemerintahan, Subbagian Tata Kelola dan Inovasi Pemerintah Daerah, dan Subbagian Otonomi Daerah;
- c. Penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat daerah, di bidang Administrasi Pemerintahan, Subbagian Tata Kelola dan Inovasi Pemerintah Daerah, dan Subbagian Otonomi Daerah;
- d. Penyiapan bahan Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Administrasi Pemerintahan, Subbagian Tata Kelola dan Inovasi Pemerintah Daerah, dan Subbagian Otonomi Daerah;
- e. Pelaksanaan Fungsi lain yang di berikan oleh Asisiten Pemerintahan dan kesejahteraan Rakyat yang berkaitan dengan tugasnya.

Kepala Subbagian Administrasi Pemerintahan Mempunyai Tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Administrasi Pemerintahan;
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan Subbagian Administrasi Pemerintahan;
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan daerah dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan daerah bidang Administrasi Pemerintahan;
- d. Menyiapkan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, kesatuan bangsa dan politik dalam negeri, ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat;
- e. Memfasilitasi Forum Komunikasi Pimpinan Daerah;
- f. Menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah bidang administrasi pemerintahan;
- g. Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi proses pengusulan, pengangkatan dan pemberhentian Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah serta Sekretaris Daerah, memfasilitasi proses pensiun dan pengusulan Izin dan Cuti Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah serta pengurusan izin keluar negeri Pejabat Pemerintah Daerah;
- h. Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi persiapan dan pelaksanaan Pemilihan Umum dan melakukan monitoring dan evaluasi Pemilihan Kepala Daerah sesuai dengan fungsi Sekretariat Daerah dan melibatkan instansi terkait;

- i. Melaksanakan fasilitasi penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Organisasi Perangkat Daerah;
- j. Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi proses administrasi usulan Peresmian Pemberhentian / Pengangkatan dan pergantian antar Waktu pimpinan dan anggota legislatif dan memproses pengurusan izin ke Luar Negeri anggota DPRD Kabupaten dan mengkoordinasikan fasilitasi kunjungan kerja legislatif (berkoordinasi dengan Sekretariat DPRD);
- k. Melakukan koordinasi dan fasilitasi penerimaan kunjungan kerja eksekutif dan mengkoordinasikannya dengan instansi terkait;
- l. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Administrasi Pemerintahan;
- m. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsi.

Kepala Subbagian Tata Kelola Dan Inovasi Pemerintah Daerah

Mempunyai Tugas :

- a. Merencanakan Program /Kegiatan dan Penganggaran pada Sub Bagian Tata Kelola dan Inovasi Pemerintah Daerah.
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan sub bagian Tata Kelola dan Inovasi Pemerintah Daerah.
- c. Menyusun bahan kebijakan pelimpahan kewenangan kepala daerah dan pengelolaan dana kecamatan / kelurahan.

- d. Memfasilitasi penyelenggaraan penguatan sistem inovasi daerah, pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dan rapat koordinasi aparatur kecamatan, kelurahan dan desa.
- e. Melakukan bimbingan teknis aparatur pemerintah daerah guna mendorong pemanfaatan teknologi informasi.
- f. Menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja aparatur kecamatan.
- g. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah bidang inovasi daerah.
- h. Melakukan Pemantauan, evaluasi dan membuat Laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada sub bagian Tata Kelola dan Inovasi Pemerintah Daerah.
- i. Melaksanakan Tugas Kedinasan lain yang di berikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Kepala Subbagian Otonomi Daerah Mempunyai Tugas :

- a. Merencanakan Program /Kegiatan dan Penganggaran pada Sub Bagian Otonomi Daerah
- b. Membagi tugas,memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan sub bagian Otonomi Daerah
- c. Menyusun bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) dan Laporan Akhir Masa Jabatan (AMJ) Kepala Daerah,
- d. Menghimpun Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (ILPPD);

- e. Menginventarisasi Permasalahan Permasalahan sesuai Urusan Pemerintahan Daerah secara rutin maupun berkala sebagai bahan dasar pemecahan masalah
- f. Menyiapkan bahan dan data untuk rapat kerja APKASI dan Bahan Masukan/ Evaluasi terhadap Kinerja Penyelenggaraan pemerintah Daerah Kepada Organisasi Perangkat Daerah;
- g. Menyiapkan bahan-bahan/data, menyusun dan petunjuk teknis penyusunan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah, Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan mengolah data LKPJ dan LPPD Kabupaten Rokan Hulu;
- h. Melaksanakan Koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah terkait Penyelenggaraan Otonomi Daerah dan Penyelenggaraan Tugas Pembantuan yang di terima Oleh Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu
- i. Melakukan Pemantauan, evaluasi dan membuat Laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada sub bagian Otonomi Daerah
- j. Melaksanakan Tugas Kedinasan lain yang di berikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang keagamaan, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah di bidang keagamaan, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan masyarakat;
- b. Penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah di bidang keagamaan, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan masyarakat;
- c. Penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait pencapaian tujuan kebijakan, dampak yang tidak diinginkan, dan faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan kebijakan di bidang keagamaan, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan masyarakat;
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh asisten pemerintahan dan kesejahteraan rakyat yang berkaitan dengan tugasnya;

Kepala Subbagian Bina Mental Spiritual Mempunyai Tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Bina Mental Spiritual;
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Bina Mental Spiritual;
- c. Melaksanakan kegiatan keagamaan dan mengkoordinasikan serta mempersiapkan pelaksanaan Peringatan Hari Besar Islam;
- d. Menyiapkan data tentang sarana peribadatan, sarana pendidikan agama dan pendidikan keagamaan;

- e. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan yang berhubungan dengan sarana peribadatan, sarana pendidikan agama dan pendidikan keagamaan;
- f. Menyiapkan bahan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pengembangan sarana peribadatan, sarana pendidikan agama dan pendidikan keagamaan;
- g. Menyiapkan bahan penyusunan petunjuk pelaksanaan di bidang sarana peribadatan, sarana pendidikan agama dan pendidikan keagamaan;
- h. Menyiapkan bahan pertimbangan pemberian bantuan di bidang sarana peribadatan, sarana pendidikan agama dan pendidikan keagamaan;
- i. Menyiapkan bahan, mengoordinasikan dan melakukan perumusan kebijakan Daerah bidang lembaga dan kerukunan keagamaan;
- j. Menyiapkan dan mengoordinasikan bahan pedoman pembinaan lembaga keagamaan dan kerukunan umat beragama;
- k. Melakukan pembinaan, fasilitasi dan pengembangan kerja sama antar lembaga keagamaan dan kerukunan umat beragama;
- l. Menyiapkan bahan pengolahan data, saran, pertimbangan serta koordinasi kegiatan dan penyusunan laporan program pembinaan umat beragama dan kerja sama antar lembaga keagamaan;
- m. Melakukan koordinasi lintas sektor dan pertemuan/rapat-rapat koordinasi di bidang kerukunan umat beragama dan serta kerja sama antar lembaga keagamaan;

- n. Memfasilitasi dan mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan kerukunan umat beragama dan aliran serta kerja sama antar lembaga keagamaan;
- o. Memfasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan musyawarah antar umat beragama dan aliran kepercayaan;
- p. Menyiapkan bahan dan mengoordinasikan kegiatan forum kerukunan umat beragama dan konsultasi kerukunan hidup antar umat beragama dan aliran kepercayaan;
- q. Melakukan koordinasi kerja sama sosial kemasyarakatan dan konsultasi penanggulangan secara dini masalah dan kasus kerukunan hidup antar umat beragama dan aliran kepercayaan;
- r. Melakukan evaluasi pelaksanaan kegiatan kerukunan umat beragama dan aliran kepercayaan; dan
- s. Menyiapkan bahan, dan melakukan pemantauan dan evaluasi kebijakan daerah bidang lembaga dan kerukunan keagamaan.
- t. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada subbagian bina mental spiritual;
- u. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsi.

Kepala Subbagian Kesejahteraan Sosial Mempunyai Tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Kesejahteraan Sosial;
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Kesejahteraan Sosial;

- c. Menyiapkan bahan pengoordinasian perumusan kebijakan pemerintah daerah di bidang sosial, transmigrasi, kesehatan, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- d. Menyiapkan bahan pengoordinasian pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah di bidang sosial, transmigrasi, kesehatan, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- e. Menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah di bidang sosial, transmigrasi, kesehatan, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- f. Menyiapkan bahan pelayanan administrasi penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang sosial, transmigrasi, kesehatan, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- g. Menyiapkan bahan penyuluhan dan sosialisasi program transmigrasi kepada masyarakat;
- h. Menyiapkan bahan kerjasama dengan daerah penempatan transmigrasi;
- i. Menyiapkan bahan pengarahan dan perpindahan serta fasilitasi perpindahan transmigrasi;
- j. Melakukan seleksi dan pelatihan calon transmigran;

- k. Melakukan pemberangkatan dan pengawalan calon transmigran dari daerah asal ke transito Kabupaten, Provinsi dan lokasi transmigrasi;
- l. Menyiapkan bahan fasilitasi pemberian hibah dan bantuan sosial kepada Badan/Lembaga, Ormas, kelompok masyarakat dan individu atau keluarga; dan
- m. Menyiapkan bahan pembinaan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan hibah dan bantuan sosial kepada Badan/Lembaga, Ormas, kelompok masyarakat dan individu atau keluarga.
- n. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Kesejahteraan Sosial;
- o. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsi.

Kepala Subbagian Kesejahteraan Masyarakat Mempunyai Tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Kesejahteraan Masyarakat;
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Kesejahteraan Masyarakat;
- c. Menyiapkan bahan pengoordinasian perumusan kebijakan pemerintah daerah di bidang kepemudaan dan olahraga, dan bidang pariwisata;
- d. Menyiapkan bahan pengoordinasian pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah di bidang kepemudaan dan olahraga, dan bidang pariwisata;

- e. Menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah di bidang kepemudaan dan olahraga, dan bidang pariwisata; dan
- f. Menyiapkan bahan pelayanan administrasi penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang kepemudaan dan olahraga, pariwisata dan kemasyarakatan lainnya.
- g. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Kesejahteraan Masyarakat;
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsi.

2. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi;
- b. Penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi;
- c. Penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi; dan

- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum yang berkaitan dengan tugasnya.

Kepala Subbagian Protokol mempunyai tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Protokol;
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Protokol;
- c. Melaksanakan tata protokoler dalam rangka penyambutan tamu pemerintah daerah;
- d. Menyiapkan bahan koordinasi dan/atau fasilitasi keprotokolan;
- e. Menyiapkan bahan, informasi, acara dan jadwal kegiatan Pimpinan;
- f. Menginformasikan jadwal dan kegiatan Pemerintah Daerah;
- g. Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi kegiatan Pimpinan;
- h. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Protokol;
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsi;

Kepala Subbagian Komunikasi Pimpinan mempunyai tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Komunikasi Pimpinan;
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Komunikasi Pimpinan;
- c. Menjalin hubungan dengan berbagai pihak terkait pelaksanaan fungsi juru bicara pimpinan daerah;

- d. Memberi masukan kepada pimpinan daerah tentang penyampaian informasi tertentu;
- e. Memberikan informasi dan penjelasan kepada pihak-pihak terkait sesuai dengan kebutuhan dan atau atas arahan pimpinan;
- f. Menghimpun dan mengolah informasi yang yang bersifat penting dan mendesak sesuai kebutuhan pimpinan;
- g. Menyiapkan dan menggandakan bahan materi rapat;
- h. Menyiapkan dan menggandakan bahan materi kebijakan;
- i. Menyusun naskah sambutan dan pidato Pimpinan.
- j. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Komunikasi Pimpinan;
- k. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsi;

Kepala Subbagian Dokumentasi Pimpinan mempunyai tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Dokumentasi Pimpinan;
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Dokumentasi Pimpinan;
- c. Mendokumentasikan kegiatan Pimpinan;
- d. Menyusun notulensi rapat Pimpinan;
- e. Memfasilitasi peliputan media terhadap kegiatan Pimpinan;
- f. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Dokumentasi Pimpinan;

- g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsi;

Kepala Bagian Perlengkapan mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi tugas pada Subbagian Pengelolaan Perlengkapan, Subbagian Rumah Tangga Pimpinan, Subbagian Penata Usahaan Aset Setda. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Bagian Perlengkapan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bagian Perlengkapan;
- b. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di Bagian Perlengkapan;
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada pimpinan;
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Kepala Subbagian Pengelolaan Perlengkapan mempunyai tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Pengelolaan Perlengkapan;
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Pengelolaan Perlengkapan;
- c. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Sub Bagian Pengelolaan Perlengkapan;

- d. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan pada Sub Bagian Pengelolaan Perlengkapan;
- e. Menyusun rencana kebutuhan dan pelaksanaan pemeliharaan perlengkapan / peralatan di lingkungan Sekretariat Daerah agar selalu dalam keadaan baik dan siap untuk digunakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- f. Melaksanakan pemeliharaan serta perawatan gedung kantor Sekretariat Daerah berikut fasilitas penunjang di lingkungan Sekretariat Daerah;
- g. Melaksanakan kebijakan pemeliharaan kendaraan Sekretariat Daerah serta kendaraan operasional dan sewa kendaraan;
- h. Melaksanakan penyiapan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah serta Sekretariat Daerah.
- i. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Sub Bagian Pengelolaan Perlengkapan; dan
- j. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya;

Kepala Subbagian Penata Usahaan Aset Sekretariat Daerah mempunyai tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Sub Bagian Penata Usahaan Aset Setda ;

- b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan pada Sub Bagian Penata Usahaan Aset Setda ;
- c. Menyusun rencana kebutuhan barang unit kerja di lingkungan Sekretariat Daerah;
- d. Mengumpulkan dan menghimpun data, informasi serta mengikuti perkembangan harga sekaligus menilai mutu perlengkapan/perbekalan yang diperlukan;
- e. Melaksanakan pengadaan barang dan jasa yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang ;
- f. Mengelola administrasi pembelian dan pengadaan perlengkapan barang dan jasa;
- g. Menyelenggarakan pengurusan barang persediaan agar setiap waktu diperlukan dapat di layani dengan cepat dan tepat;
- h. Melakukan pendistribusian barang dari gudang kepada satuan kerja pemakai;
- i. Melaksanakan kebijakan pengelolaan, penggunaan dan pengendalian Kendaraan dinas Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah serta Sekretariat Daerah serta kendaraan operasional.
- j. Melakukan perhitungan, pengurusan, penyelenggaraan, pengaturan, pencatatan data dan pelaporan barang inventarisasi Sekretariat Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- k. Melakukan pengendalian, pengawasan dan pengamanan barang milik/dikuasai Sekretariat Daerah secara fisik, administratif dan tindakan hukum;
- l. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Sub Bagian Penata Usahaan Aset Setda; dan
- m. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Bupati berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu, dimana jumlah pegawainya sebanyak 231 orang (87 PNS dan 144 Honorer), dengan klasifikasi tingkat pendidikan sebagai berikut:

Tabel IV.1 : Tingkat Pendidikan Pegawai Sekretariat Daerah Dan Staf Ahli Bupati Tahun 2020

No	Tingkatan pendidikan	Jumlah(orang)	Persentase(%)
1	Pasca Sarjana (S2)	11	12,64
2	Sarjana (S1)	42	48,28
3	Diploma 3 (D3)	3	3,45
4	Setingkat SLTA	29	33,33
5	Setingkat SLTP	1	1,15
6	Setingkat SD	1	1,15
JUMLAH		87	100

Sumber : Sekretariat Daerah Kab. Rokan Hulu, 2021

Susunan Organisasi SETDA terdiri dari :

- a. Sekretaris Daerah;
- b. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat;
- c. Asisten Perekonomian dan Pembangunan;
- d. Asisten Administrasi Umum.

Setiap Asisten masing-masing membawahi bagian-bagian sebagai berikut:

1. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat terdiri dari :
 - a. Bagian Tata Pemerintahan;
 - b. Bagian Kesejahteraan Rakyat;
 - c. Bagian Hukum; dan
 - d. Bagian Kerja Sama dan Administrasi Kewilayahan;
2. Asisten Perekonomian dan Pembangunan terdiri dari :
 - a. Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam;
 - b. Bagian Administrasi Pembangunan; dan
 - c. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa;
3. Asisten Administrasi Umum terdiri dari :
 - a. Bagian Umum;
 - b. Bagian Organisasi;
 - c. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan; dan
 - d. Bagian Perlengkapan;

Setiap Bagian masing-masing membawahi Sub Bagian yaitu :

1. Bagian Tata Pemerintahan terdiri dari :
 - a. Subbagian Administrasi Pemerintahan;
 - b. Subbagian Tata Kelola dan Inovasi Pemerintah Daerah; dan
 - c. Subbagian Otonomi Daerah;
2. Bagian Kesejahteraan Rakyat terdiri dari :
 - a. Subbagian Bina Mental Spiritual;
 - b. Subbagian Kesejahteraan Sosial; dan
 - c. Subbagian Kesejahteraan Masyarakat;

3. Bagian Hukum terdiri dari :
 - a. Subbagian Perundang-Undangan;
 - b. Subbagian Bantuan Hukum; dan
 - c. Subbagian Dokumentasi dan Informasi;
4. Bagian Kerja Sama dan Administrasi Kewilayahan terdiri dari :
 - a. Subbagian Kerja Sama;
 - b. Subbagian Pengelolaan Batas; dan
 - c. Subbagian Fasilitasi Pertanahan;
5. Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam terdiri dari :
 - a. Subbagian Pembinaan BUMD dan BLUD;
 - b. Subbagian Pengendalian dan Distribusi Perekonomian; dan
 - c. Subbagian Sumberdaya Alam;
6. Bagian Administrasi Pembangunan terdiri dari :
 - a. Subbagian Administrasi dan Bina infrastruktur;
 - b. Subbagian Pengendalian Pembangunan; dan
 - c. Subbagian Evaluasi dan Pelaporan;
7. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa terdiri dari :
 - a. Subbagian Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa;
 - b. Subbagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik; dan
 - c. Subbagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa;
8. Bagian Umum terdiri dari :
 - a. Subbagian Tata Usaha Pimpinan dan Staf Ahli;
 - b. Subbagian Kepegawaian Sekretariat Daerah; dan
 - c. Subbagian Perencanaan dan Keuangan;

9. Bagian Organisasi terdiri dari :
 - a. Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan;
 - b. Subbagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana; dan
 - c. Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi;
10. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan terdiri dari :
 - a. Subbagian Protokol;
 - b. Subbagian Komunikasi Pimpinan; dan
 - c. Subbagian Dokumentasi Pimpinan;
11. Bagian Perlengkapan terdiri dari :
 - a. Subbagian Pengelolaan Perlengkapan;
 - b. Subbagian Rumah Tangga Pimpinan; dan
 - c. Subbagian Penata Usahaan Aset Sekretariat Daerah;
12. Kelompok Jabatan Fungsional. SETDA dipimpin oleh seorang Sekretaris Daerah, Bagian dipimpin oleh Kepala Bagian, dan Subbagian dipimpin oleh Kepala Subbagian.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Informan

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

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin pada identitas informan, Kepala Daerah, Sekretaris Daerah, Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Kasubbag Protokol dan staf protokol yang terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin laki – laki dan perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional informan yang bersangkutan dalam menanggapi Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin informan yang ada pada Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu bisa dilihat pada tabel V.1 berikut :

Tabel V.1 : Distribusi Jumlah Informan Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki – Laki	5	71%
2	Perempuan	2	29%
Jumlah		7	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Dari tabel diatas diketahui bahwa jumlah informan di Sekretariat daerah bagian protokol dan komunikasi pimpinan jika dilihat dari jenis kelamin laki – laki adalah 5 orang dengan persentase 71%, dan untuk jenis kelamin perempuan adalah 2

orang atau sama dengan jumlah persentase 29%, dari keseluruhan responden yang diwawancara berjumlah 7 orang.

2. Usia Informan

Usia merupakan suatu tingkat kematangan pikiran seorang dalam rangka mengambil keputusan apa yang harus dan tidak dilakukan. Usia merupakan faktor yang sangat baik pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas – tugas yang diberikan, selain itu usia juga berpengaruh pada produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain – lain. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada tabel V.2 yaitu tabel yang berisikan distribusi jumlah informan pada Sekretariat Daerah Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan.

Tabel V.2 : Distribusi Jumlah Informan Menurut Umur

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 30	1	14%
2	30 – 40	3	43%
3	41 – 50	2	29%
4	>50	1	14%
	Jumlah	7	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Dari data diatas dapat dilihat bahwa rata – rata usia informan berkisar antara 30 sampai dengan 40 tahun, hal ini dilihat dari jumlah informan yang berumur 30 – 40 tahun berjumlah 3 orang dari 7 orang informan dengan persentase 43%. Informan yang berusia 41 sampai dengan 50 berjumlah 2 orang dengan persentase 29%. Sedangkan yang berumur 50 lebih berjumlah 1 orang dengan persentase 14% dan

informan yang berumur dibawah 30 tahun berjumlah 1 orang dengan persentase 14%.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Selain tingkat umur, tingkat pendidikan juga berdampak terhadap kinerja, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang pegawai maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dimilikinya. Seluruh pegawai yang bekerja memiliki tingkat pendidikan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan instansi.

Pendidikan merupakan suatu usaha seseorang dalam rangka memberikan pengembangan terhadap pola fikir orang lain dalam memahami dan menilai sesuatu dimana dari tingkat pendidikan kita akan mengetahui kemampuan seseorang yang cenderung akan mempengaruhi pola fikir serta tingkah laku setiap orang. Pendidikan tidak bisa didapat begitu saja melainkan melalui beberapa tahapan – tahapan baik dari keluarga (non-formal), lingkungan (non-formal), maupun sekolah (formal).

Adapun tingkat pendidikan informan pada penelitian Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.3 : Jumlah Informan Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Strata 1	5	71%
2	Strata 2	2	29%
Jumlah		7	100%

Sumber : Data olahan penulis 2021

Dari data diatas diketahui bahwa untuk identitas informan dilihat dari tingkat pendidikan terdiri dari dua tingkatan, yaitu pendidikan Strata 1 adalah 5 orang dengan persentase 71% dan pendidikan strata 2 adalah 2 orang dengan persentase 29%.

5.2. Hasil Penelitian Tentang Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Pada era pembangunan dewasa ini, pemerintah telah berupaya memperbaiki dan meningkatkan peran masing-masing aparatur dalam organisasi pemerintahan agar mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik dan memberikan nilai manfaat bagi organisasi atau masyarakat lainnya. Tidak terkecuali aparatur Protokol pada Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang memiliki peranan diantaranya melaksanakan ketentuan keprotokolan yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan sesuai Undang-undang Nomor 9 tahun 2010 tentang keprotokolan.

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang keprotokolan atau disingkat UUK, menjelaskan arti keprotokolan. Secara kongkrit sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan atau masyarakat. Semua orang yang menduduki posisi atau jabatan strategis dalam kenegaraan mulai dari pusat sampai ke daerah, seluruh kelembagaan negara beserta

lambang dan pejabat termasuk tokoh masyarakat tertentu wajib diberikan perlakuan yang bersifat khusus, berbeda dengan warga negara biasa pada umumnya.

Dalam lingkup pemerintahan saat ini, setiap kegiatan yang bersifat seremonial seperti upacara bendera atau bukan upacara bendera, pelantikan- pelantikan, acara resmi (formal), acara setengah resmi (semi formal), acara tidak resmi (non formal), perjalanan pimpinan, kunjungan kerja, penerimaan tamu-tamu pemerintah daerah, tamu-tamu audiensi, penandatanganan perjanjian kerjasama, rapat-rapat pimpinan dan kegiatan lainnya selalu diatur secara protokoler agar dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Kelancaran suatu acara dapat memperlihatkan kesiapan suatu organisasi pemerintahan dalam menyelenggarakan sebuah acara resmi yang prosedur pelaksanaannya sudah merupakan suatu ketentuan yang diatur dalam undang-undang sehingga bersifat mengikat secara hukum.

Seperti yang kita ketahui bahwa Keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan atau kedudukannya dalam negara, pemerintah, atau masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan Permenkumham Nomor 31 Tahun 2018 tentang Keprotokolan di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI.

Peran Protokol sangat dibutuhkan dalam setiap acara penting atau formal yang akan diselenggarakan oleh setiap lembaga atau institusi bahkan pemerintahan. Peran protocol bisa dikatakan sebagai tonggak keberhasilan suatu acara yang tengah dilaksanakan. Dunia Protokol sudah sangatlah menguasai bagaimana cara

menjalankan acara sesuai dengan waktu, tempat dan penghormatan yang seharusnya. Peraturan Keprotokolan setiap lembaga atau institusi memang berbeda-beda, aturan yang berlaku dibuat sesuai keadaan dan kepentingan yang dibutuhkan dalam lembaga atau institusi tersebut. Namun, peran protokoler sangatlah penting demi berjalannya acara sesuai dengan rencana terlebih ketika mengundang tamu-tamu penting dengan berbagai jabatan yang dimiliki.

Untuk lebih jelasnya mengenai peran protokoler berikut dijelaskan hasil penelitian mengenai peran protokoler yang dibagi dalam empat indikator penelitian, yaitu:

- 1. *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli)**

Protokol membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Seorang praktisi pakar *Public Relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Hubungan praktisi pakar protokol dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar *Public Relations* (*expert prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan public relations yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

Seorang praktisi pakar public relations yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (public relationship). Hubungan

Seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

Untuk lebih jelas lagi mengenai *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli) yang ditetapkan dalam Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Bagaimanakah upaya yang bapak/ibu lakukan mengatur agenda kepala daerah dan upaya yang bapak/ibu lakukan apabila terjadi permasalahan dalam sebuah kegiatan?

Berikut ini tanggapan dari Staf protokoler pada Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 10 Mei 2021 dengan ibu Sri Misriyani menyatakan bahwa :

“Posisi protokoler merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen pemerintah, sebagai profesi seorang protokoler harus mempunyai seni berkomunikasi dengan public, menyatukan, membangun, saling pengertian menghindari kesalah pahaman dan mengatur agenda Bupati agar tidak berbenturan satu sama lain. Banyak kegiatan protokoler dalam mengatur agenda pemerintah Kabupaten Rokan Hulu diantaranya, Secara teknis protokoler memiliki seni berkomunikasi seperti dalam merencanakan, dan mengatur agenda Kepala Daerah sehingga semua kegiatan harus terlaksana dengan baik sesuai rencana yang telah ditetapkan.”

Berdasarkan tanggapan dari Bu Sri Misriyani diketahui bahwa posisi protokoler merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen pemerintah, sebagai profesi seorang protokoler harus mempunyai seni berkomunikasi

dengan public, menyatukan, membangun, saling pengertian menghindari kesalah pahaman dan mengatur agenda Bupati agar tidak berbenturan satu sama lain. Banyak kegiatan protokoler dalam mengatur agenda pemerintah Kabupaten Rokan Hulu diantaranya, Secara teknis protokoler memiliki seni berkomunikasi seperti dalam merencanakan, dan mengatur agenda Kepala Daerah sehingga semua kegiatan harus terlaksana dengan baik sesuai rencana yang telah ditetapkan. Tanggapan dari Bu Sri Misriyani membenarkan oleh bapak Nofrizal selaku staf protokoler menyatakan bahwa :

“Secara umum kami sudah melaksanakan tupoksi dengan baik dalam menjalankan tugas mengatur agenda Bupati. Namun namanya kegiatan tidak selalu berjalan mulus, terkadang ada agenda yang mendadak sehingga kegiatan yang sudah direncanakan terpaksa dibatalkan atau di reschedule sehingga kami harus mengatur ulang semua kegiatan Bupati tersebut.”

Menurut Bapak Nofrizal diketahui pihaknya sudah melaksanakan tupoksi dengan baik dalam menjalankan tugas mengatur agenda Bupati. Namun masih ada agenda yang mendadak di luar yang sudah direncanakan sehingga kegiatan yang sudah direncanakan terpaksa dibatalkan atau di reschedule, oleh sebab itu staf protokol harus mengatur ulang semua kegiatan Bupati tersebut. Begitu juga dengan tanggapan Bu Sulistriana selaku staf protokoler menyatakan bahwa :

“Kami sudah berupaya maksimal dalam mengatur agenda bupati setiap bulannya, namun tetap saja ada beberapa kendala dikarenakan kejadian tak terduga. Hal ini lah yang menyebabkan agenda Bupati banyak yang tidak terlaksana secara optimal.

Tanggapan dari Bu Sulistriana membenarkan tanggapan sebelumnya yang disampaikan oleh bapak Nofrizal. Sedangkan tanggapan Kasubag Protokoler Bapak Quspendra Aflah, S.Sos., pada tanggal 10 Mei 2021 mengungkapkan bahwa :

“Secara pribadi peran protokoler sangat besar dalam kegiatan dan agenda pemerintah daerah, protokoler merupakan garda utama dalam mengatur agenda Bupati. Pada dasarnya peran protokoler tidak hanya melayani pemerintah namun juga melayani tamu yang berkunjung ke tempat mereka. Intinya bagian protokoler merupakan salah satu tumpuan utama yang berkepentingan untuk mengembangkan suatu wilayah yang di protokolinya. .”

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa Protokoler Kabupaten Rokan Hulu selalu berusaha menjalankan tugas dengan baik seperti mengatur sedemikian rupa agenda kepala daerah sampai menjaga hubungan baik dengan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan Protokoler selalu memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan kegiatan pemerintah Kabupaten Rokan Hulu melalui pemberitaan baik itu media massa maupun media online.

Berdasarkan hasil tanggapan Kepala Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Rokan Hulu Bapak Abdullah, SE pada tanggal 11 Mei 2021 mengenai indikator *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli) dalam Peran Protokol Dalam Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu menyatakan bahwa :

“Peranan protokol dalam mengatur agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu yaitu melaksanakan setiap agenda kegiatan Bupati, memastikan acara atau kegiatan tersebut berjalan lancar dan mendampingi kepala Daerah dalam melakukan kunjungan kegiatannya, selama ini kami sudah semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas, namun ada beberapa hal yang diluar kekuasaan kami yaitu apabila ada acara yang mendadak atau perubahan agenda kegiatan yang mendadak sehingga kami harus mengatur ulang kegiatan tersebut agar tidak terjadi bentrok satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan tanggapan dari Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan diketahui pihaknya sudah bekerja secara maksimal dalam mengatur agenda kegiatan pemerintah daerah, sampai saat ini yang menjadi permasalahan terbesar

adalah apabila ada kegiatan diluar agenda yang telah ditetapkan, hal ini membuat agenda kepala daerah menjadi tidak terkendali sehingga staf protokol harus mengatur ulang agenda kepala daerah tersebut.

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

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

penulis juga melakukan wawancara dengan Pimpinan dan Pejabat daerah Kabupaten Rokan Hulu yaitu sebagai berikut.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Daerah Kabupaten Rokan Hulu Bapak Abdul Haris, S.Sos, M.Si yang menyatakan bahwa :

“Sampai saat ini kami melihat kinerja dari bagian protokol sudah cukup baik, setiap agenda kegiatan kepala daerah terlaksana dengan baik dan namun dalam hal kegiatan tak terduga staf protokol harus siap sedia dalam memanage kegiatan tersebut agar tidak mengganggu agenda yang lain”.

Berdasarkan tanggapan dari sekretaris daerah menyatakan bahwa kinerja protokol sudah cukup baik dalam mengatur agenda kegiatan kepala daerah sehingga setiap kegiatan terlaksana dengan baik. Sedangkan tanggapan Ketua DPRD Kabupaten Rokan Hulu yang mengawasi kinerja Protokoler Kabupaten Rokan Hulu, yaitu Bapak Novliwanda Ade Putra menyatakan bahwa :

“Sampai saat ini kami melihat kinerja protokol sudah sangat baik dalam mengatur agenda kepala daerah, pihak protokol bertanggung jawab penuh dalam menjalankan tugasnya, sehingga setiap kegiatan Bupati terkoordinir dengan baik”.

Menurut tanggapan Ketua DPRD Kabupaten Rokan Hulu memuji kinerja protokol yang sudah sangat baik dalam mengatur agenda Bupati sehingga setiap kegiatan terlaksana dengan baik. Hal tersebut dibenarkan oleh Tanggapan Bupati Kabupaten Rokan Hulu yang menyatakan bahwa :

“Kami sangat berterimakasih kepada saudara di bagian staf protokol yang sudah bekerja keras dalam merencanakan, mengagendakan, mengatur sampai mengawasi setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah daerah, sehingga kami merasa sangat terbantu dalam menjalankan setiap agenda kegiatan pemerintahan daerah”.

Berdasarkan tanggapan dari informan diatas, diketahui pegawai protokoler sudah menjalankan tugas dalam mengatur kegiatan kepala daerah dengan baik. Dalam melaksanakan kegiatan, protokol senantiasa melakukan koodinasi dengan pihak terlibat dalam sebuah kegiatan karena terkadang rundown kunjungan tidak sesuai dengan kondisi daerah, sehingga harus disusun menyesuaikan kegiatan. Secara keseluruhan Peran dalam mengatur agenda kepala daerah pada indikator *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli) berada pada kategori Cukup baik, masih ada kegiatan kepala daerah yang berbenturan karena kurang dimanage oleh bagian protokoler.

Parameter keberhasilan protokoler secretariat daerah Kabupaten Rokan Hulu dapat diketahui dari lancarnya pengaturan dalam setiap kunjungan tamu dan pelaksanaan kegiatan serta tidak adanya keluhan yang berarti mengganggu kewibawaan pimpinan. Sehubungan hal tersebut maka staf protokoler harus memahami setiap kegiatan yang dilakukan, dan di sisi lain harus memiliki goodwill untuk berperilaku positif dalam semua aktivitas, termasuk dalam menangani acara organisasi, pengetahuan dan penerapan norma keprotokolan yang akan mempengaruhi kegiatan seremonial kepala daerah dan citra pemerintah daerah.

2. *Communications Fasilitator* (Fasilitator Komunikasi)

Praktisi Protokoler bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar atau apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya dari organisasi bersangkutan, sekaligus harus mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan atau harapan organisasi kepada pihak publiknya.

Dalam hal ini, praktisi *Public Relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Untuk lebih jelas lagi mengenai *Communications Fasilitator* (Fasilitator Komunikasi) yang ditetapkan dalam Peran Bagian Protokol dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Apakah Protokoler bisa menjadi Komunikator yang baik bagi pemerintah Kabupaten Rokan Hulu?

Berikut ini tanggapan dari Staf protokoler pada Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 10 Mei 2021 dengan ibu Sri Misriyani, S.Sos menyatakan bahwa :

“Protokoler memang dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi dengan berbagai pihak. Hal tersebut bertujuan memudahkan protokoler untuk berkoordinasi mengenai kegiatan atau agenda yang akan dilaksanakan oleh pemerintah daerah”

Berdasarkan tanggapan Sri Misriyani menyatakan bahwa protokoler memang dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi dengan berbagai pihak. Hal tersebut bertujuan memudahkan protokoler untuk berkoordinasi mengenai kegiatan atau agenda yang akan dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Tanggapan dari Bu Sri Misriyani dibenarkan oleh bapak Nofrizal selaku staf protokoler menyatakan bahwa :

“Sebelum merencanakan dan mengagendakan kegiatan terlebih dahulu protokol survey ketempat – tempat kegiatan dan berkomunikasi langsung dengan panitia pelaksana serta melakukan koordinasi mengenai pelaksanaan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah daerah.”

Begitu juga dengan tanggapan Bu Sulistriana selaku staf protokoler menyatakan bahwa :

“Kami sudah berupaya maksimal dalam mengatur agenda bupati setiap bulannya, namun tetap saja ada beberapa kendala dikarenakan kejadian tak terduga. Hal ini lah yang menyebabkan agenda Bupati banyak yang tidak terlaksana secara optimal.

Sedangkan tanggapan Kasubag Protokoler Bapak Quspendra Aflah, S.Sos., pada tanggal 10 Mei 2021 mengungkapkan bahwa :

“Secara umum protokol telah melakukan komunikasi dengan seluruh stakeholders terkait dengan program pembangunan karna bagaimanapun protokol merupakan corong dari Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu sehingga harapan kita seluruh kegiatan dapat diterima oleh masyarakat untuk mendapat citra positif dari masyarakat. Dari pengamatan kita Alhamdulillah staf protokol dapat bekerja dengan baik memahami tupoksinya sehingga dengan penguasaan itu kita mengamati protokol dapat menjalankan tugas dengan baik.”

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa Protokoler Kabupaten Rokan Hulu selalu berusaha menjalankan tugas dengan baik seperti mengatur sedemikian rupa agenda kepala daerah sampai menjaga hubungan baik dengan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan Protokoler selalu memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan kegiatan pemerintah Kabupaten Rokan Hulu melalui pemberitaan baik itu media massa maupun media online.

Berdasarkan hasil tanggapan Kepala Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Rokan Hulu Bapak Abdullah, SE pada tanggal 11 Mei 2021 mengenai indikator *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli) dalam Peran Protokol Dalam Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu menyatakan bahwa :

“Protokol bisa menjadi komunikator yang baik dari pemerintah. Upaya Protokol sebagai komunikator tidak boleh terlalu serius namun kerja harus diselesaikan dengan baik, protokol harus tau mana yang bisa diberikan dan tidak diberikan kepada penerima informasi. Protokol melakukan kerjasama dengan tim pakar terkait dan juga dengan politik pemerintahan. Kerjasama dengan media – media yang berhubungan penting dengan pemberitaan. Protokol juga menginput aspirasi masyarakat. Kita menyampaikan aspirasi masyarakat kepada pemerintah dan juga kepada pimpinan yang mengambil kebijakan.

Berdasarkan tanggapan dari Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan diketahui pihaknya sudah bekerja secara maksimal dalam mengatur agenda kegiatan pemerintah daerah, sampai saat ini yang menjadi permasalahan terbesar adalah apabila ada kegiatan diluar agenda yang telah ditetapkan, hal ini membuat agenda kepala daerah menjadi tidak terkendali sehingga staf protokol harus mengatur ulang agenda kepala daerah tersebut.

Berikut tanggapan Sekretaris Daerah Kabupaten Rokan Hulu Bapak Abdul Haris, S,E yang menyatakan bahwa :

“Dari segi berkomunikasi saya rasa sudah cukup baik, karena protokol pada umumnya selalu berkoordinasi dengan berbagai pihak dalam melakukan suatu kegiatan”.

Sedangkan tanggapan Ketua DPRD Kabupaten Rokan Hulu menyatakan bahwa :

“Selama ini kami menilai dari segi komunikasi kami staf protokoler sudah baik, kami menilai staf protokoler selalu berkoordinasi sebelum melakukan kegiatan sehingga setiap kegiatan dapat terkoordinir dengan baik”.

Tanggapan Hal tersebut dibenarkan oleh Tanggapan Bupati Kabupaten Rokan Hulu yang menyatakan bahwa :

“Dalam segi komunikasi sudah cukup baik, intinya kami sangat mengapresiasi kinerja kawan protokoler dalam mempersiapkan agenda pemerintah daerah”.

Secara keluruhan Protokol sudah berupaya menjalankan perannya dalam memfasilitasi komunikator. Sebagai corong pemerintah kepada masyarakat protokol sudah berupaya memberikan informasi – informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat mengenai pemerintahan di Kabupaten Rokan Hulu.

Peran protokol sebagai fasilitator komunikasi menurut Dozier di rangkum dalam tugas pokok dan fungsi protokol meliputi Pelaksanaan pengkoordinasian perumusan kebijakan pemerintah daerah dan pelaksanaan kebijakan dibidang peliputan, dokumenatasi, publikasi, informasi media cetak dan elektronik serta keprotokolan; Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang

peliputan, dokumentasi, publikasi, informasi media cetak dan elektronik serta protokoler; dan juga Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis bidang peliputan, dokumentasi, publikasi, informasi media cetak dan elektronik serta protokoler.

Pengaturan keprotokolan dilakukan dari setiap pimpinan dengan wewenang kepemimpinannya, Kepala Bagian Protokol melalui penerbitan instruksi atau peraturan dan ketentuan lainnya yang resmi dalam tataran operasionalnya dilaksanakan oleh pejabat protokol. Tugas – tugas bagian keprotokolan seperti pelantikan dan serah terima jabatan, kunjungan para pejabat pemerintah pusat maupun daerah dan sebagai pembawa acara. Kegiatan – kegiatan yang menjadi tugas pokok dan fungsi protokol, sudah berjalan dan dilakukan dengan baik. Selain penyelenggaraan acara pelantikan jabatan, kunjungan kerja pun harus disusun secara tepat agar terselenggara dengan efektif dan efisien. Dari jumlah yang mengikuti kunjungan kerja, lamanya waktu kunjungan kerja, hingga tercapainya tujuan kunjungan kerja harus diperhatikan oleh bagian ini. Tidak jauh berbeda dengan acara pelantikan pejabat, pada kegiatan kunjungan kerja juga dibentuk tim dari protokol untuk mengawal dari awal sampai selesai. Mengatur agenda kegiatan perharinya, perminggunya, atau kunjungan kerja yang banyak dalam satu harinya. Itu semua demi terlaksananya kunjungan kerja yang memiliki perbaikan atas setiap kerja dilingkungan pemerintahan dan kunjungan kerjapun tepat sasaran.

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

pengaturan kegiatan dan koordinasi sesama seluruh pegawai dilakukan dengan baik. Seorang protokoler memiliki aspek yang penting dalam hal tata pengaturan tempat, tata upacara, dan tata penghormatan.

3. ***Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah)**

Protokoler merupakan bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga mengambil tindakan keputusan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional.

Peranan praktisi protokoler dalam proses pemecahan persoalan merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (*keputusan*) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

Untuk lebih jelas lagi mengenai *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) yang ditetapkan dalam Peran Bagian Protokoler dalam Mengatur Kegiatan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Bagaimanakah upaya yang dilakukan protokoler dalam menyelesaikan permasalahan dalam menyusun agenda kepala daerah?

Berikut ini tanggapan dari Staf protokoler pada Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 10 Mei 2021 dengan ibu Sri Misriyani, S.Sos menyatakan bahwa :

“Dalam melaksanakan kegiatan yang sudah direncanakan sebelumnya belum tentu bisa terlaksana 100%, oleh sebab itu pada saat perencanaan kami dari pihak protokoler sudah mengantisipasi kegiatan agar tidak terjadi trouble dalam kegiatan kepala daerah tersebut.”

Tanggapan dari Bu Sri Misriyani dibenarkan oleh bapak Nofrizal selaku staf protokoler menyatakan bahwa :

“Dalam mengantisipasi permasalahan dalam kegiatan kepala daerah terlebih dahulu kami melakukan koordinasi dengan pihak – pihak terlibat mengenai kepastian kegiatan yang akan dijalani, waktu dan tempat dilaksanakan sehingga memudahkan dalam menyusun agenda selanjutnya.”

Begitu juga dengan tanggapan Bu Sulistriana selaku staf protokoler menyatakan bahwa :

“Kami sudah berupaya maksimal dalam mengatur agenda bupati setiap bulannya, namun tetap saja ada beberapa kendala dikarenakan kejadian tak terduga. Hal ini lah yang menyebabkan agenda Bupati banyak yang tidak terlaksana secara optimal. Apabila permasalahan tersebut masih terjadi, kami dengan akan mengatur ulang kegiatan sehingga kegiatan – kegiatan selanjutnya dapat terlaksana dengan baik”.

Sedangkan tanggapan Kasubag Protokoler Bapak Quspendra Aflah, S.Sos., pada tanggal 10 Mei 2021 mengungkapkan bahwa :

“Didalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang sifatnya memerlukan kajian khusus, pimpinan mengambil kebijakan melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait, hal ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan, sebagai contoh misalnya kepala daerah akan melakukan kunjungan melalui jalan darat, maka bagian umum harus menyiapkan transportasi yang akan digunakan. Setelah semua selesai, bagian umum akan menghubungi bagian protokol menyiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan acara yang akan dihadiri bupati, disini pimpinan

melaksanakan koordinasi antara bagian umum dan protokol sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari .”

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa Protokoler Kabupaten Rokan Hulu selalu berusaha menjalankan tugas dengan baik seperti mengatur sedemikian rupa agenda kepala daerah sampai menjaga hubungan baik dengan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan Protokoler selalu memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan kegiatan pemerintah Kabupaten Rokan Hulu melalui pemberitaan baik itu media massa maupun media online.

Berdasarkan hasil tanggapan Kepala Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Rokan Hulu Bapak Abdullah, SE pada tanggal 11 Mei 2021 mengenai indikator *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli) dalam Peran Protokol Dalam Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu menyatakan bahwa :

“Peranan protokol dalam mengatur agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu yaitu melaksanakan setiap agenda kegiatan Bupati, memastikan acara atau kegiatan tersebut berjalan lancar dan mendampingi kepala Daerah dalam melakukan kunjungan kegiatannya, selama ini kami sudah semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas, namun ada beberapa hal yang diluar kekuasaan kami yaitu apabila ada acara yang mendadak atau perubahan agenda kegiatan yang mendadak sehingga kami harus mengatur ulang kegiatan tersebut agar tidak terjadi bentrok satu dengan yang lainnya.”

Berdasarkan tanggapan dari Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan diketahui pihaknya sudah bekerja secara maksimal dalam mengatur agenda kegiatan pemerintah daerah, sampai saat ini yang menjadi permasalahan terbesar adalah apabila ada kegiatan diluar agenda yang telah ditetapkan, hal ini membuat

agenda kepala daerah menjadi tidak terkendali sehingga staf protokol harus mengatur ulang agenda kepala daerah tersebut.

Berdasarkan tanggapan dari staf pada protokoler Setda Kabupaten Rokan Hulu mereka sudah melakukan koordinasi dengan masyarakat terkait permasalahan – permasalahan yang memang membutuhkan aspirasi dari masyarakat. Apabila tidak, mereka hanya melakukan koordinasi dengan staf dan pimpinan keprotokolan.

Peran Protokoler dalam indikator *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) meliputi Pembinaan administrasi, fasilitasi, penyusunan bahan pembinaan dan memberikan pertimbangan bidang peliputan, dokumentasi, publikasi, informasi media cetak dan elektronik serta protokoler; Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan dibidang peliputan, dokumentasi, publikasi, informasi media cetak dan elektronik serta protokoler; Penyusunan laporan realisasi anggaran dan kinerja program Bagian Protokol dan Protokoler; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Protokoler merupakan unsur pelaksana yang mengatur acara-acara Bupati, sehingga semua aktivitasnya dapat dilaksanakan lebih terarah dan efektif. Apalagi dilihat perkembangannya mengenai tugas Bupati yang semakin padat maka kehadiran petugas protokol sangatlah diperlukan. Terutama berkenaan dengan kegiatan seremonial seperti upacara atau acara-acara resmi dan tidak resmi, yang harus memenuhi standar keprotokolan sesuai dengan aturan mengenai keprotokoleran yang diatur dalam undang-undang.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa beberapa masalah yang muncul bukan praktis merupakan kelalaian protokoler saja, tetapi diantaranya karena perubahan jadwal bupati, ketidaksiapan aparatur protokoler di lapangan, keinginan pimpinan, kompetensi protokoler yang kurang, kondisi di tempat acara dan faktor lainnya. Namun karena adanya kesigapan dan koordinasi yang baik selama ini maka kesenjangan yang terjadi dapat diselesaikan dan tidak menimbulkan masalah yang berarti.

Dalam kegiatan kunjungan ke daerah maka yang perlu dipertimbangkan adalah faktor kemudahan dan kesulitan ke tempat tujuan. Karena itu perlu menentukan jumlah staf protokoler yang bertugas. Terkadang di beberapa daerah untuk mencapai tujuan tidak tersedia akomodasi yang representatif, namun kondisi ini tentunya harus perlu dipahami oleh pimpinan termasuk masalah transportasi yang terbatas di daerah. Protokoler harus bisa menentukan jalur mana yang dianggap mudah dan lancar serta berisiko kecil. Ironisnya terkadang Bupati menghadiri acara yang jalurnya ditempuh melalui jalur sungai dan menggunakan speed boat atau kapal kecil dengan kapasitas terbatas. Tentunya keadaan yang demikian protokoler dapat mempertimbangkan konsekuensi logis yang mungkin terjadi.

Melihat fenomena yang terjadi berkenaan dengan peran protokoler sebagai pengatur kunjungan kerja ke beberapa daerah, maka perlu mempertimbangkan secara tepat guna, mengingat letak geografis yang penuh resiko, tentunya perlu kesiapan sarana transportasi yang memadai, baik ditinjau dari segi kapasitas maupun keselamatan Bupati beserta pejabat lainnya sehingga dapat ke tempat tujuan dengan

selamat. Sesuai tugas di lapangan bahwa protokoler mengarahkan, mengatur dan mengendalikan selama dalam perjalanan hingga sampai tempat tujuan atau pelaksanaan acara. Sebagaimana yang dikemukakan Osborn dan Gabreal (2008 : 218) bahwa keberhasilan sesuatu kegiatan akan ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan pengarahan, pengaturan dan pengendalian. Karena itu dalam setiap kegiatan apapun dibutuhkan seseorang yang mampu mengarahkan, mengatur dan mengendalikan faktor pendukung sehingga tujuan yang direncanakan dapat dicapai sesuai yang diharapkan.

4. ***Communications Technician* (Teknisi komunikasi)**

Protokoler juga sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *metode of communications in organizations*. Dengan adanya peran Protokol ini diharapkan dapat menjadi mata dan telinga, jembatan serta tangan kanan bagi top manajemen dari organisasi. Mata diartikan supaya dapat melihat secara jeli adanya permasalahan yang harus segera dilakukan penanganan serta solusi untuk penyelesaiannya. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi *Public Relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*.

Untuk lebih jelas lagi mengenai *Communications Technician* (Teknisi komunikasi) yang ditetapkan dalam Peran Bagian Protokoler dalam menyusun agenda kepala daerah Kabupaten Rokan Hulu, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Adakah bagian protokoler bisa menjadi public relations yang baik?

Berikut ini tanggapan dari Staf protokoler pada Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 10 Mei 2021 dengan ibu Sri Misriyani, S.Sos menyatakan bahwa :

“Posisi protokoler merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen pemerintah, sebagai profesi seorang protokoler harus mempunyai seni berkomunikasi dengan public, menyatukan, membangun, saling pengertian menghindari kesalah pahaman dan mengatur agenda Bupati agar tidak berbenturan satu sama lain.”

Tanggapan dari Bu Sri Misriyani dibenarkan oleh bapak Nofrizal selaku staf protokoler menyatakan bahwa :

“Seorang protokoler dituntut mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik, karena dalam melakukan kegiatan diharuskan untuk melakukan koordinasi dengan berbagai instansi sehingga seorang protokol diharapkan mempunyai teknik komunikasi yang baik”

Begitu juga dengan tanggapan Bu Sulistriana selaku staf protokoler menyatakan bahwa :

“Peran protokol bukan hanya pembawa acara atau petugas yang mempersilahkan tamu, melainkan dilatih mengenai teknik berkomunikasi yang baik dan benar, bagaimana menjadi pribadi yang efektif tentang personal grooming, yaitu tata cara berpenampilan di dunia professional peran lain dari sosok seorang protokoler tentunya tidak hanya menjadi coordinator untuk dirinya dalam menjalankan acara resmi.”

Sedangkan tanggapan Kasubag Protokoler Bapak Quspendra Aflah, S.Sos., pada tanggal 10 Mei 2021 mengungkapkan bahwa :

“Secara pribadi peran protokoler sangat besar dalam kegiatan dan agenda pemerintah daerah, protokoler merupakan garda utama dalam mengatur agenda Bupati. Pada dasarnya peran protokoler tidak hanya melayani pemerintah namun juga melayani tamu yang berkunjung ke tempat mereka.

Intinya bagian protokoler merupakan salah satu tumpuan utama yang berkepentingan untuk mengembangkan suatu wilayah yang di protokolinya. .”

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa Protokoler Kabupaten Rokan Hulu selalu berusaha menjalankan tugas dengan baik seperti mengatur sedemikian rupa agenda kepala daerah sampai menjaga hubungan baik dengan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan Protokoler selalu memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan kegiatan pemerintah Kabupaten Rokan Hulu melalui pemberitaan baik itu media massa maupun media online.

Berdasarkan hasil tanggapan Kepala Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Rokan Hulu Bapak Abdullah, SE pada tanggal 11 Mei 2021 menyatakan bahwa :

“Peranan protokol dalam mengatur agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu yaitu melaksanakan setiap agenda kegiatan Bupati, memastikan acara atau kegiatan tersebut berjalan lancar dan mendampingi kepala Daerah dalam melakukan kunjungan kegiatannya, selama ini kami sudah semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas, namun ada beberapa hal yang diluar kekuasaan kami yaitu apabila ada acara yang mendadak atau perubahan agenda kegiatan yang mendadak sehingga kami harus mengatur ulang kegiatan tersebut agar tidak terjadi bentrok satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan tanggapan dari Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan diketahui pihaknya sudah bekerja secara maksimal dalam mengatur agenda kegiatan pemerintah daerah, sampai saat ini yang menjadi permasalahan terbesar adalah apabila ada kegiatan diluar agenda yang telah ditetapkan, hal ini membuat agenda kepala daerah menjadi tidak terkendali sehingga staf protokol harus mengatur ulang agenda kepala daerah tersebut.

Berikut tanggapan Sekretaris Daerah Kabupaten Rokan Hulu Bapak Abdul Haris, S.Sos, M.Si yang menyatakan bahwa :

“Sampai saat ini kami melihat kinerja dari bagian protokol sudah cukup baik, setiap agenda kegiatan kepala daerah terlaksana dengan baik dan namun dalam hal kegiatan tak terduga staf protokol harus siap sedia dalam memanager kegiatan tersebut agar tidak mengganggu agenda yang lain”.

Secara keseluruhan protokoler sudah memberikan fasilitas kepada pemerintah daerah dalam mengagendakan setiap kegiatan kepala daerah Kegiatan protokoler yaitu melakukan pelantikan dan serah terima jabatan pegawai. Kepanitiaan protokoler secara roling bergantian. Dalam pelaksanaan protokoler di pemerintah daerah kami tidak pernah melakukan kesalahan. Karena tata pengaturan kegiatan dan koordinasi sesama seluruh pegawai dilakukan dengan baik. Seorang protokoler memiliki aspek yang penting dalam hal tata pengaturan tempat, tata upacara, dan tata penghormatan.

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

seorang manajer yang mengatur jalannya kegiatan dengan baik. Seorang protokol tentunya harus berkoordinasi dengan semua pihak yang terlibat.

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

Namun tidak ada permasalahan yang tidak memiliki solusi. Biasa tim acara memberi tambahan waktu acara untuk menunggu tamu undangan penting dengan memberikan suguhan acara hiburan di depan acara, agar yang sudah hadir terlebih dahulu tidak merasa jenuh atau bosan.

Perintah diberikan oleh Kepala Bagian, sedangkan staf protokol langsung dari Kepala Sub Bagiannya agar memberikan pembinaan pada seluruh stafnya. Protokoler penugasannya sama para pegawai dan bergantian yang mendapat tugas secara keseluruhan. Kendalanya disebabkan dari belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara antar sesama pegawai. Dalam pelaksanaan kegiatan apakah pegawai diberikan tugas secara merata.

Dalam pelaksanaan kegiatan apakah pegawai diberikan tugas secara merata, apabila pegawai melakukan kesalahan pada cara kerja pada suatu kegiatan ataupun saya, jelas mendapatkan teguran atas kesalahan yang saya buat. Hal itu merupakan revisi evaluasi kinerja saya guna untuk hasil dari cara kinerja saya kedepannya

menjadi lebih baik. Resiko yang di dapatkan apabila terjadi kesalahan pada saat kegiatan berlangsung bawahan mendapat teguran dari atasan para pegawai. Kegiatan protokoler pemerintah daerah di kerjakan diluar dari jam kerja, para pegawai perlu pengawas apabila melakukan kegiatan agar para pegawai dapat terlihat apakah para pegawai benar-benar melakukan tugas pokoknya. protokoler di lingkungan pemerintah daerah tingkat I sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan diketahui kinerja protokoler kabupaten Rokan Hulu sudah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari setiap kegiatan kepala daerah terlaksana dengan baik, protokoler dalam melakukan kegiatan selalu melakukan koordinasi dengan instansi terlibat sebelum melakukan kegiatan. Serta mempersiapkan segala sesuatu berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan, dimulai dari perencanaan kegiatan, melakukan persiapan, mengawasi pelaksanaan kegiatan sampai mengevaluasi kegiatan, pada umumnya setiap kegiatan protokoler sudah terlaksana dengan baik.

Kendala permasalahan yang protokol dapatkan seperti : belum semua media dapat mempublish informasi yang disediakan melalui pres rilis/website, Intensitas kunjungan tamu VVIP sulit diprediksi, belum adanya kesamaan nomenklatur di Kabupaten dan Kota, masih belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara dan jumlah personil yang memenuhi kualifikasi masih terbatas. Solusi pemecahan masalah terhadap kendala-kendala protokol yang kami lakukan halhal seperti : mengoptimalkan koordinasi dengan Kabupaten atau Kota, memaksimalkan personil

yang ada dan merekrut tenaga baru sesuai kebutuhan dan meningkatkan koordinasi dengan Pusat.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang terdahulu yang dilakukan oleh Endang Lubis tahun 2014 dengan Judul Peran Protokoler Dalam Menunjang Keberhasilan Kinerja Kepala Bagian Umum Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang menyimpulkan bahwa Tugas pokok Bagian Protokol daerah Kabupaten Deli Serdang yang dilakukan sudah berjalan dengan baik, dilihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh jajaran pimpinan dan staf bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol berjalan tanpa hambatan dan masalah yang terjadi. Kesalahan yang dilakukan para pegawai segera diatasi dengan cepat.

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

5.3. Faktor Penghambat dalam Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

1. Bagian protokoler belum bisa berinovasi dalam menyusun agenda bupati, seperti halnya apabila melaksanakan kunjungan dinas mendadak atau menerima dan menyambut tamu atau pejabat pusat yang berkunjung mendadak, yang menyebabkan staf protokoler terkesan kurang professional dan kurang koordinasi dalam memprioritaskan kegiatan layanan publik.
2. Penggunaan anggaran protokoler yang belum efisien karena banyaknya acara yang tidak sesuai dengan agenda yang sudah disiapkan seperti ada agenda yang ditunda, atau dibatalkan dikarenakan tidak terkoordinasi dengan baik padahal persiapan sudah dilakukan menggunakan anggaran yang cukup besar.
3. Kemampuan staf protokoler dalam mengkoordinasikan agenda kepala daerah untuk mengantisipasi segala kemungkinan hambatan dan tantangan belum efektif, sehingga tugas – tugas protokoler belum berjalan dengan efektif dan efisien.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu dapat disimpulkan bahwa peran bagian protokol dan komunikasi pimpinan belum baik dan sangat perlu diperbaiki lagi terutama pada indikator *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) dan *Communications Technician* (Teknisi Komunikasi). Adapun beberapa masalah yang muncul bukan praktis merupakan kelalaian protokoler saja, tetapi diantaranya karena perubahan jadwal bupati, ketidaksiapan aparatur protokoler di lapangan, keinginan pimpinan, kompetensi protokoler yang kurang, kondisi di tempat acara dan faktor lainnya. Namun karena adanya kesigapan dan koordinasi yang baik selama ini maka kesenjangan yang terjadi dapat diselesaikan dan tidak menimbulkan masalah yang berarti.
2. Bagian protokoler belum bisa berinovasi dalam menyusun agenda bupati, seperti halnya apabila melaksanakan kunjungan dinas mendadak atau menerima dan menyambut tamu atau pejabat pusat yang berkunjung mendadak, yang menyebabkan staf protokoler terkesan kurang professional dan kurang koordinasi dalam memprioritaskan kegiatan

layanan publik. Penggunaan anggaran protokoler yang belum efisien karena banyaknya acara yang tidak sesuai dengan agenda yang sudah disiapkan seperti ada agenda yang ditunda, atau dibatalkan dikarenakan tidak terkoordinasi dengan baik padahal persiapan sudah dilakukan menggunakan anggaran yang cukup besar. Kemampuan staf protokoler dalam mengkoordinasikan agenda kepala daerah untuk mengantisipasi segala kemungkinan hambatan dan tantangan belum efektif, sehingga tugas – tugas protokoler belum berjalan dengan efektif dan efisien.

6.2. Saran

1. Diharapkan kepada bagian protokol untuk lebih proaktif dalam membuat agenda kepala daerah dan giat berkoordinasi dengan bidang – bidang terkait mengenai pelaksanaan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh kepala daerah, hal ini bertujuan meminimalisir permasalahan dalam pelaksanaan kegiatan, kemudian dalam proses perencanaan harus mempertimbangkan kemungkinan acara dadakan sehingga tidak mengganggu terlaksananya agenda yang sudah dibuat sebelumnya. Serta bagian protokol diharapkan lebih inovatif dalam menyusun agenda pemerintah daerah sehingga dalam pelaksanaan kegiatan tidak terkesan kaku dan bisa dinamis dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.
2. Diharapkan kepada sekretaris daerah untuk memberikan pendidikan dan pelatihan kepada bagian protokoler guna meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas, hal ini dikarenakan padatnya agenda

kepala daerah sehingga sebisa mungkin semua agenda dapat terlaksana dengan baik.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad , 2010. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta : BPFE
- Baron, Greenberg ,2010. *Kepemimpinan dan Motivasi*, Jakarta : Pustaka Binaman.
- Budiarto. 2017. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Semangat Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Purworejo*, Purworejo.
- Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dessler, 2011, *Manajemen Personalia*, Edisi ke tiga terjemahan, Jakarta: Erlangga.
- Gibson. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. Hami. 2012. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia Yogyakarta*: BPFE Yogyakarta.
- Malayu, Hasibuan, S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Husein Umar. 2011. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Prima
- I Gusti Ngurah, Gorda, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedua. Denpasar : Astabarata Bali
- James A.F, Stoner, 2010. *Management*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall, Inc
- John, Newstrom, 2011. *Organizations Behavior, Human Behavior at Work*. W. F. MCGraw-Hill International
- Robbins SP & Judge, Timothy 2013. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat Hal 22.
- Martinis Yamin dan Maisah. 2010. *Kepemimpinan dan manajemen masa depan*. Bogor: IPB Press.
- Martoyo Susilo. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi11. Jogjakarta: BPFE
- Moekijat. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: MandarMaju

- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Marpoyan Tujuh. Pekanbaru.
- Nitisemito, 2010, *Manajemen Personalia*, Edisi kedua, Ghalia Indonesia.
- Nurfaizah, 2015. *Kepemimpinan, Motivasi dan Semangat Kerja*. Surabaya: Kresna Bina Insan Prima.
- Oemar, Yohanes. 2010. *Pengaruh pemberian reward terhadap kepuasan kerja karyawan pada bank riau*. Jurnal Aplikasi Manajemen, 5(1):126-131.
- Robbins, S., dan Timothy A. J. 2012. *Perilaku Organisasi*, Organizational Behaviour. Buku Terjemahan, Jakarta : Gramedia.
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-7. Bandung : Refika Aditama
- Siagian, Sondang P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Soetjipto, Budi W. (et. Al). 2010. *Paradigma Baru Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Asmara Books
- Thoha, Miftah, 2010. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta : PT Raja
- Tika, Moh. Pabundu, 2011, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara,
- Timple, A. Dale. 2010. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Kepemimpinan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Uman, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. (Cetakan Pertama). Bandung : Penerbit CV Pustaka Setia.
- Wahjosumidjo. 2011. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Veithzal, Rivai. 2011. *Performance Appraisal*. PT. Raja Grafindo. Jakarta
- Yuli, Sri B. C. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Malang: UMM Press.