

Evaluasi Kebijakan Tugas Pokok Dan Fungsi Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang

Muhammad Imam Murad¹, Triyuni Soemartono², Harry Nenobais³

Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik

Universitas Prof. DR. Moestopo (Beragama) Jakarta

Imammurad21@gmail.com / pps@moestopo.ac.id

Abstract

The government has made various efforts to produce faster, more accurate, and transparent services. One element in the regional government organization is the protocol. The main tasks and functions that can make an activity run well, the formulation of the problem in this study is how to evaluate the policy of the main tasks and functions of the protocol section of the Pandeglang Regency Regional Secretariat. The purpose of this study is to analyze the main tasks and functions of the protocol section of the Pandeglang Regency Regional Secretariat. Based on the indicators of Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Equivalence, Responsiveness, and Accuracy. The type of research used in this study is descriptive qualitative. The number of research informants is 8 people with data collection techniques through interviews and analysis with qualitative methods as research procedures that produce descriptive data. The results of the evaluation of the policy of the main tasks and functions can be concluded as not yet good and must be improved in the distribution of assignment schedules to protocol staff in an activity, especially in the indicators of Equivalence and Accuracy. In addition, the protocol section has not been able to organize unannounced official visits or receive and welcome guests who visit suddenly, causing protocol staff to appear unprofessional and lack coordination in prioritizing public service activities. Limited use of facilities, including official vehicles, is an indicator that hinders the performance of protocol officers in carrying out their primary duties and functions. This results in assigned personnel not meeting field needs and also limits the protocol's mobility. Therefore, additional budget and official vehicles are needed to strengthen performance and support the protocol's primary duties and functions in facilitating leadership activities.

Keywords : Protocol, Task, Main, Function, Leadership.

Abstrak

Upaya pemerintah selama ini yang telah dilakukan berbagai cara agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, serta transparan. Salah satu unsur yang ada dalam organisasi pemerintahan daerah adalah protokol. Tugas pokok dan fungsi yang dapat menjadikan sebuah kegiatan dapat berjalan dengan baik, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi kebijakan tugas pokok dan fungsi bagian protokol sekretariat daerah kabupaten pandeglang. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis tugas pokok dan fungsi bagian protokol sekretariat daerah Kabupaten Pandeglang. Berdasarkan indikator Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsifitas, Ketepatan. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Jumlah informan penelitian adalah 8 orang dengan teknik pengumpulan data dengan wawancara serta analisis dengan metode kualitatif sebagai

prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Hasil penelitian evaluasi kebijakan tugas pokok dan fungsi dapat disimpulkan belum baik dan harus diperbaiki dalam pembagian jadwal penugasan terhadap staf protokol dalam sebuah kegiatan. Terutama pada indikator Perataan dan Ketepatan. Selain itu bagian protokol belum bisa mengatur kegiatan kunjungan dinas mendadak atau menerima tamu dan menyambut tamu yang berkunjung mendadak sehingga menyebabkan pegawai protokol terkesan belum profesional dan kurang koordinasi dalam memprioritaskan kegiatan layanan publik. Penggunaan fasilitas yang terbatas salah satunya kendaraan dinas menjadi indikator penghambat kinerja pegawai protokol dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Mengakibatkan SDM yang ditugaskan tidak memenuhi kebutuhan di lapangan selain itu membatasi ruang gerak protokol dalam mobilisasi. Untuk itu diperlukan penambahan anggaran dan kendaraan dinas untuk memperkuat kinerja dan mendukung tugas pokok dan fungsi protokol dalam memfasilitasi kegiatan pimpinan.

Kata kunci : Protokol, Tugas, Pokok, Fungsi, Pimpinan

Pendahuluan

Sejalan dengan tuntutan reformasi pemerintahan Indonesia telah mengesahkan berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, yang di dalamnya syarat dengan muatan konsep dasar untuk mengarahkan perubahan sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (*Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014*, 2014). Dengan demikian, Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pada intinya merupakan komitmen dan wujud konkrit dari adanya upaya pemerintah pusat untuk memberdayakan pemerintahan di daerah, dengan memberi kewenangan otonomi secara luas, nyata, dan bertanggung jawab.

Menurut Bowman & Hampton (Bowman & Hampton, 1983) menyatakan bahwa, pada dasarnya tidak ada satu pun pemerintahan dari suatu Negara dengan wilayah yang luas dapat menentukan kebijaksanaan secara efektif ataupun dapat melaksanakan seluruh kebijaksanaan dari berbagai programnya secara efektif efisien melalui system pemerintahan desentralisasi.

Upaya pemerintah selama ini yang telah dilakukan berbagai cara agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, murah, tidak diskriminatif, dan transparan. Selain itu, pemerintah juga sedang menyusun Rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik. Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunaanya. (Subana, 2019). Profesionalitas dalam pengelolaan pelayanan dan pengembalian kepercayaan masyarakat kepada pemerintah harus diwujudkan. Pemikiran tersebut, jelas membawa konsekuensi logis bagi setiap daerah termasuk daerah Kabupaten Pandeglang, dihadapkan kepada

tantangan untuk melepaskan ketergantungan dari intervensi pemerintah pusat, sehingga dalam penyelenggaraan tugas otonomi khususnya di bidang pemerintahan, pembangunan, maupun pelayanan masyarakat harus semakin mandiri.

Upaya pemerintah selama ini yang telah dilakukan berbagai cara agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, murah, tidak diskriminatif, dan transparan. Selain itu, pemerintah juga sedang menyusun Rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik. Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunaanya. (Subana, 2019). Profesionalitas dalam pengelolaan pelayanan dan pengembalian kepercayaan masyarakat kepada pemerintah harus diwujudkan. Pemikiran tersebut, jelas membawa konsekuensi logis bagi setiap daerah termasuk daerah Kabupaten Pandeglang, dihadapkan kepada tantangan untuk melepaskan ketergantungan dari intervensi pemerintah pusat, sehingga dalam penyelenggaraan tugas otonomi khususnya di bidang pemerintahan, pembangunan, maupun pelayanan masyarakat harus semakin mandiri.

Diperlukan pengalaman kerja, keterampilan, disiplin, serta motivasi untuk mewujudkan Visi dan Misi Pemerintah Daerah. Sangat sulit untuk menjalankan pengawasan yang profesional dan menjadi pendorong terselenggaranya pemerintah daerah otonom yang baik, bersih, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme jika penentuan jabatan masih mengabaikan kompetensi, karena hal tersebut terkait langsung dengan mutu pelayanan. Kompetensi pejabat akan berpengaruh terhadap sikap profesionalisme pejabat atas pekerjaannya, tanpa dijalankannya tugas pokok dan fungsi dengan baik.

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, 2015).

Adapun ruang lingkup keprotokoleran dalam pengaturan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan (Indonesia, 2010) Pasal 1 Ayat 1 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 Organisasi Internasional serta Tokoh Masyarakat Tertentu. Pengaturan Keprotokolan dalam Undang-Undang ini berasaskan kebangsaan, ketertiban dan kepastian hukum, keseimbangan serta keselarasan dan timbal balik yang bertujuan untuk melancarkan kegiatan acara tersebut, dalam Undang-Undang ini juga 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.

Aturan-aturan keprotokolan 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 (Yusmahendra, 2021). 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. Tidak kalah pentingnya adalah untuk meningkatkan hubungan baik dan kerjasama. Aturan-aturan keprotokolan 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. (ISLAMI & LAPANGAN, 2021).

Menurut Himawan (Himawan, 2004), mengemukakan bahwa tugas pokok adalah suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai tujuan. Tugas pokok sebagai satu kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu.

Penelitian terdahulu sangat bervariasi dan lokus atau obyeknya pun berbeda-beda. Sedangkan untuk metode penelitian semuanya sama yakni menggunakan deskriptif kualitatif dan menggunakan Teori evaluasi kebijakan. Jadi, jika dibandingkan dengan penelitian ini, maka yang berbeda adalah pada fokus dan lokusnya. Fokusnya ingin meneliti tentang tugas pokok dan fungsi bagian protokol sekretariat daerah kabupaten pandeglang.

Kepala bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam melaksanakan tugasnya menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi, kemudian menyiapkan bahan pengoordinasian 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.

Sedangkan jika ditinjau dari tugas pokok dan fungsinya, bagian protokol dan komunikasi pimpinan Kabupaten Pandeglang 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 tersebut.

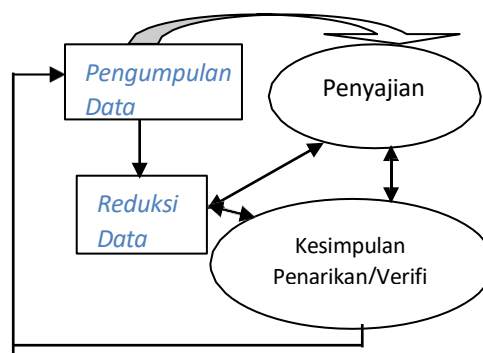
Namun dalam praktek protokol Kabupaten Pandeglang masih ditemukan tidak sesuai dengan tupoksinya disebabkan minimnya pegawai di sektor tersebut pembagian jadwal yang masih belum tersusun.

Metode

Lokasi penelitian ini adalah pada Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang. Menurut Miles dan Huberman (Matthew B Miles et al., 1996) penelitian ini menggunakan data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat. Dengan data kualitatif, peneliti dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat, dan memperoleh penjelasan lebih banyak dan bermanfaat. Fokus penelitian merupakan faktor penting dalam menentukan batas. Berdasarkan latar belakang, masalah dan tujuan penelitian ini maka menurut peneliti yang sesuai dengan desain penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Menurut (Moleong & Surjaman, 2014) sumber data utama dalam penelitian Kualitatif adalah kata – kata dan tindakan.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Analisis data merupakan proses penyusunan, penyederhanaan data untuk lebih sederhana dan mudah dibaca serta mudah diintegrasikan. Analisis data telah dimulai sejak merumuskannya dan menjelaskan masalah, sebelum terjun lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Menurut pandangan (Matthew B Miles & Huberman, 1994) dalam penelitian kualitatif terdapat tiga komponen utama dalam proses analisis data yakni : (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan ataupun verifikasi. Ketiga proses analisis data tersebut berperan penting dalam proses dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis.

Gambar 1
Teknik Analisis Data Kualitatif



Sumber : Matthew B. Miles dan Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif Terj. Tjetjep Rohendi, UI-Press (Mathew B Miles et al., 1992)

Hasil dan Diskusi

Kabupaten Pandeglang merupakan bagian dari Provinsi Banten dan terletak dibagian selatan dari pulau jawa dengan luas wilayah 2.746,89 km bentuk Topografi wilayah Kabupaten Pandeglang di daerah tengah dan selatan pada umumnya

merupakan dataran dengan ketinggian gunung-gunungnya relatif rendah, sedangkan daerah utara sekitar 14,93% dari luas Kabupaten Pandeglang merupakan dataran tinggi. Kabupaten Pandeglang terdiri dari 35 kecamatan, 13 kelurahan dan 326 desa dengan jumlah penduduk pada tahun 2022 diperkirakan sebesar 1.175.148 jiwa dan luas wilayah 2.746,89 km² dengan kepadatan 428 jiwa/km².

Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang adalah salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Pandeglang yang resmi terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pandeglang 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 Kabupaten Pandeglang 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 relative semakin berkurangnya praaktek penyelenggara pemerintah 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. Guna mencapai keberhasilan pembangunan pada bidang administrasi pemerintahan dan suksesnya pelaksanaan otonomi daerah di Kabupaten Pandeglang, 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.

Keadaan pegawai pada bagian protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang sebagai salah satu komponen penting dalam organisasi, karena sumber daya manusia pegawai ini sangat menentukan keberhasilan melaksanakan dan menyelesaikan tugas- tugas dan pekerjaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Para pegawai bagian protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang telah memiliki sejumlah kemampuan dan modal utama di dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan organisasi antara lain : pengalaman atau masa kerjanya, jenjang kepangkatan dan golongan, yang semua itu dapat mendukung kemampuan dan kecermatan mereka melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Tabel 1
Tingkat Pendidikan Pegawai

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi
1.	SMA	-
2.	Sarjana	7
3.	Megister	2
	Jumlah	9

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Tabel 2
Jumlah pegawai dan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	5
2.	Perempuan	4
	Jumlah	9

Sumber : hasil penelitian, 2024

Tabel 3
Pegawai berdasarkan Golongan

No	Golongan	Jumlah
1.	II	-
2.	III	3
3.	IV	1
4.	Non Golongan/ Honoror	5
	Jumlah	9

Sumber : hasil penelitian, 2024

Efektivitas

Efektivitas dalam tugas pokok dan fungsi protokol sangat berkaitan dengan sejauh mana pelaksanaan dalam yang terjadi dilapangan. Dapat dilihat dengan fakta di

lapangan sehingga tujuan dari bagian protokol ini dapat berjalan dengan baik. Dengan indikator:

Menggerakkan orang lain untuk mencapai tujuan

Bahwa pelaksanaan kegiatan dilapangan tidak terlepas dari koordinasi dengan sesama staf protokol dan pimpinan, hal ini untuk persamaan persepsi dan persamaan tujuan. Koordinasi juga memiliki hubungan dengan efektifitas karena adanya peran yang dilibatkan dalam segala kegiatan di lingkungan pemerintah Kabupaten Pandeglang. Hal ini menimbulkan tugas pokok dan fungsi pegawai protokol dapat berjalan dengan baik.

Memiliki Keahlian Masing- Masing

Indikator yang kedua adalah memberikan kesempatan terhadap bawahannya dengan potensi yang dimiliki oleh pegawainya. Sehingga pegawai dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik dan benar. Pegawai dapat mengemukakan ide-ide kreatifnya yang dapat menciptakan inovasi pada saat dilapangan dan dapat menunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan.

Terjalannya Hubungan Pimpinan dan Pegawai

Komunikasi dapat berlangsung antar dua orang atau lebih, baik dilakukan antar individu maupun dalam kelompok. Melakukan pertukaran pesan yang satu dengan pribadi yang lain apabila seseorang atau dua orang sedang melakukan percakapan, pengiriman simbol maka dapat dikatakan telah terjadi komunikasi. Komunikasi pimpinan dan pegawai harus dilakukan dengan baik dan terjalin harmonis untuk mencapai suatu tujuan.

Dalam pelaksanaan komunikasi menunjukan bahwa semakin banyak aktifitas organisasi, maka semakin banyak pula informasi yang harus disalurkan pada unit-unit organisasi, berjalan tidaknya suatu proses administrasi dapat dilihat dari lancar tidaknya arus informasi yang disampaikan oleh pimpinan kepada para bawahan. Sehingga pimpinan pada Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang selalu memberikan arahan secara langsung kepada pegawainya sebelum diberikan tugas, karenanya jika sumber komunikasi yang berbeda memberikan interpretasi yang tidak sama (*inconsistent*) terhadap suatu standar dan tujuan, atau sumber informasi sama memberikan interpretasi yang penuh dengan pertentangan (*conflicting*), maka pada suatu saat pelaksanaan kebijakan akan menentukan kejadian yang lebih sulit untuk melaksanakan suatu kebijakan secara bijak

Efisiensi

Efisiensi merupakan ketepatan dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia (tenaga, waktu, dan biaya), yang terbatas, tetapi dengan keterbatasan tersebut dapat menghasilkan keluaran atau *output* yang maksimal. Akan dikatakan efisien jika mendapatkan keuntungan atau hasil yang maksimal, tetapi usaha yang dilakukan atau sumber daya yang digunakan minimal.

Dengan Indikator

Potensi Program Pendidikan Dan Pelatihan

Program pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan karena merupakan penunjang untuk tercapainya tujuan. Dengan program tersebut tentunya pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing dengan baik dan menghasilkan kinerja yang diharapkan oleh suatu organisasi.

Dalam meningkatkan kemampuan pegawai, maka pegawai diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan dan memberi kesempatan untuk melanjutkan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai pada bagian protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang yang memenuhi kriteria. Oleh karena itu pendidikan dan pelatihan harus berorientasi pada upaya penciptaan kualitas kemampuan pelaksana yang sesuai dengan kebutuhan.

Lingkungan Kerja

Interaksi yang terjadi di setiap kegiatan baik dengan pimpinan atau pun sesama pegawai merupakan hal tidak dapat dihindari. Adanya interaksi antar pegawai selalu membawa dampak terhadap proses penyelesaian pekerjaan di bidang protokol, sedangkan interaksi yang buruk antar pegawai dan pimpinan atau dengan masyarakat akan mengakibatkan dampak yang buruk untuk sebuah pekerjaan dan pelayanan. Maka dari itu sebuah atasan mampu untuk menciptakan kondisi yang aman dan nyaman. Penulis melakukan wawancara pada hari jumat 28 juni 2024 dengan Kepala Sub Bagian Protokol Kabupaten Pandeglang mengatakan bahwa :

“setiap pegawai dituntut dapat bekerja dengan etis agar dapat melakukan tugasnya dengan baik, jujur dan menjaga hubungan baik antar sesama pegawai walau kenyataan di lapangan masih ada juga yang tidak bisa berhubungan baik terhadap rekan sekerja dikarenakan adanya masalah pribadi.”

Peneliti mengambil kesimpulan bahwa pimpinan dibidang protokol sudah dapat menciptakan situasi kerja yang nyaman bagi pegawai, hal ini terlihat dari bagaimana cara pimpinan membantu menyelesaikan masalah yang pernah ada pada saat terjadi tidak sesuainya tugas dan fungsi antar pegawai.

Peralatan kerja yang mendukung

Pelayanan yang diberikan tidak terlepas dari adanya sarana dan prasarana yang memadai dan akan memudahkan tugas pokok dan fungsi bagi pegawai protokol Kabupaten Pandeglang sehingga tugas dapat dikerjakan dengan maksimal. Bagian protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang tentu harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang baik.

Berdasarkan penelitian salah satu lancarnya kegiatan dan dapat menjadi tertibnya kegiatan menjadi faktor dan penunjang ialah sarana dan prasarana, akan tetapi dilihat dari hasil wawancara untuk sarana dan prasarana tidak mendukung hal ini disebabkan oleh masih banyaknya kekurangan yang ada pada bagian protokol yang dapat menghambat sebuah kegiatan.

Kecukupan

Kecukupan dalam bagian protokol merupakan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Penyelesaian yang dilakukan oleh bagian protokol Kabupaten Pandeglang terhadap masalah yang terjadi dalam evaluasi kebijakan tugas pokok dan fungsi bagian protokol merupakan yang akan dibahas dalam poin ini. Dengan indikator :

Kepuasan Pimpinan

Upaya untuk meningkatkan prestasi dan menjalankan tugas pokok dan fungsi bagian protokol yaitu meningkatkan kepuasan kinerja. Kepuasan pimpinan tergantung bagaimana tingkat kinerja seorang pegawai atau bawahan dalam menjalankan tugasnya.

Hasil wawancara penulis pada hari 1 Juli 2024 dengan Sekretaris Daerah Kabupaten Pandeglang mengatakan bahwa :

“berbicara mengenai kepuasan dalam pelayanan dilapangan sangat baik dan terbantu di setiap kegiatan. Karena adanya bagian protokol merupakan langkah untuk menjebatani antar pihak pemerintah kepada masyarakat, karena sebelum terlaksana sebuah kegiatan protokol berkoordinasi terhapat pihak terkait. Ini tentu sangat memudahkan bagi saya dalam seorang pimpinan di dalam kegiatan.”

Dapat disimpulkan dari wawancara dengan Sekretaris Kabupaten Pandeglang bahwa protokol merupakan unsur penting di bagian pemerintah karena adanya protokol dapat membantu dan memudahkan kegiatan pimpinan.

Kinerja Pegawai

Melihat dari tugas pokok dan fungsi pegawai, maka dituntutlah hasil kinerja yang maksimal guna mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam hal ini pegawai memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan pelayanan dan pengkoordinasian yang baik. Dalam melaksanakan tugas pegawai harus mampu mengimplementasikan sampai ke masyarakat, yang harus benar-benar siap begitu juga dengan fasilitas pendukung harus memadai sehingga pelaksanaannya dapat berjalan sesuai rencana.

Sesuai hasil penelitian jika tugas pokok dan fungsi pegawai ini dilaksanakan dengan tetap, arahan serta petunjuk pelaksanaan tidak hanya diterima tetapi juga harus jelas, dan jika hal ini tidak jelas para pegawai akan kebingungan tentang apa yang seharusnya mereka lakukan dan akhirnya mereka akan mempunyai kebijakan tersendiri dalam memandang penerapan tugas pokok dan fungsi tersebut.

Perataan

Perataan dalam Tugas Pokok dan Fungsi di Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang. Merupakan hal yang harus dilaksanakan dalam pembagian jadwal dan tugasnya masing-masing, jadi dengan kata lain pemerataan berkaitan dengan keadilan untuk seluruh staf yang ada di bagian protokol Kabupaten Pandeglang.

Pembagian tugas pokok dan fungsi merupakan faktor penting dalam pelaksanaan kegiatan. Dimana dengan adanya penyesuaian jadwal dan pembagian tugas yang merata, maka akan mempengaruhi baik tidaknya kinerja pegawai. Hal ini ikut dijelaskan oleh (O'Donnell, 1998) yang memberikan suatu batasan manajemen adalah sebagai suatu usaha yang dilakukan dengan bersama individu atau kelompok untuk mencapai tujuan tersebut. Selanjutnya pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam pembagian kerja dalam kelompok ikut juga dipengaruhi.

Hasil wawancara penulis pada Hari Kamis 4 Juli 2024 dengan Staf Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang mengatakan bahwa :

“Menurut kami dalam pembagian jadwal tugas kegiatan masih belum merata disebabkan ada hal-hal yang menjadi kendala pertama jumlah pegawai masih belum memenuhi kebutuhan hal ini tentu saja mengakibatkan, para staf menjadi kewalahan terhadap kegiatan. Apalagi kegiatan pimpinan bukan hanya 1 atau 2 kegiatan saja. Belum pegawai nya tidak masuk dengan alasan sakit dan sebagainya jadi menurut kami untuk pembagian jadwal kegiatan belum bisa dikatakan merata.”

Dari penjelasan diatas untuk permasalahan dalam pembagian tugas terhadap pegawai sudah efektif akan tetapi masih adanya kekurangan pegawai hal ini menjadikan tugas pokok dan fungsinya masih belum optimal dikarenakan kegiatan pimpinan yang banyak akan tetapi sumber daya pegawainya masih belum memenuhi kebutuhan kegiatan. Oleh karena itu pimpinan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang harus melakukan evaluasi terhadap bidangnya.

Responsivitas

Peranan protokol bukan hanya membawa acara atau petugas yang mempersilahkan tamu, melainkan dilatih mengenai teknik berkomunikasi yang baik dan benar bagaimana menjadi pribadi yang efektif. Seorang protokol juga harus bertindak sebagai moderator dan koordinator, tetapi peran seorang protokol sebetulnya lebih dari itu. Seorang protokol harus mampu bersikap sebagai seorang manajer yang mengatur jalannya kegiatan dengan baik tentunya harus berkoordinasi dengan semua pihak yang terlibat baik dengan pemerintah ataupun masyarakat. Tanggapan Asisten Daerah Kabupaten Pandeglang yang mengawasi kinerja protokol menyatakan bahwa:

“Dengan sampai ini kami melihat kinerja protokol sudah sangat baik dalam mengatur agenda kepala daerah, pihak protokol bertanggung jawab penuh dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi. Sehingga setiap kegiatan Bupati, Wakil Bupati, Sekda, Asda 1, 2, 3 dapat berjalan dengan baik.”

Berdasarkan tanggapan atau respon diatas diketahui pegawai protokol sudah menjalankan tugas dalam mengatur kegiatan kepala daerah dengan baik. Dalam melaksanakan kegiatan protokol senantiasa melakukan koordinasi dengan pihak terlibat dalam sebuah kegiatan karena terkadang *rundown* kegiatan tidak sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Sehingga harus disusun menyesuaikan kegiatan. Secara keseluruhan peran dalam mengatur agenda Kepala Daerah cukup baik, masih ada kegiatan kepala daerah yang berbenturan karena kurang dimanage oleh bagian

protokol.

Ketepatan

Protokol 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. Dengan indikator :

Struktur Birokrasi

Birokrasi pemerintahan merupakan lembaga yang dimiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi, karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi. Struktur birokrasi mempunyai dampak terhadap penerapan sebuah kebijakan, dalam arti bahwa penerapan kebijakan tidak akan berhasil jika terdapat kelemahan dalam struktur birokrasi tersebut.

Dengan demikian bahwa melalui Peraturan Bupati Kabupaten Pandeglang tersebut, maka dibuat struktur sederhana dimana sebuah struktur yang dicirikan dengan departementalisasi yang rendah, rentang kendali yang luas, wewenang yang terpusat pada seseorang saja dan sedikit formalisasi. Struktur sederhana paling banyak digunakan oleh organisasi pemerintah yang ada di daerah yang merupakan organisasi menengah di mana pimpinan organisasi mempunyai kekuasaan yang dibatasi.

Menurut hasil wawancara pada Hari Rabu 10 juli 2024 dengan Staf Bagian Protokol Kabupaten Pandeglang mengatakan bahwa :

“Tugas pokok dan fungsi pada bagian protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang, pegawai sering melaksanakan tugas tidak sesuai bidangnya, dikarenakan ada beberapa pegawai yang ditugaskan menjadi pembantu bidang lain. Sedangkan mengingat kegiatan pimpinan relatif banyak dibanding pegawai, namun sebagai staf selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.”

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dengan struktur birokrasi tersebut maka merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tugas pokok dan fungsi pada bagian protokol sekretariat daerah kabupaten pandeglang.

Fasilitator Proses Pemecah Masalah

Peranan praktisi protokoler dalam fasilitator proses pemecahan persoalan merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan keputusan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional.

Untuk lebih jelas dalam indikator ketepatan mengenai proses pemecahan masalah yang ditetapkan dalam evaluasi kebijakan tugas pokok dan fungsi pada bagian protokol sekretariat daerah kabupaten pandeglang. tanggapan pegawai staf yang lain nya menyatakan bahwa :

“Kami sudah berupaya maksimal dalam mengatur kegiatan serta membagi tugas pokok dan fungsi di pegawai protokol, namun ada saja beberapa kendala dikarenakan

kejadian tak terduga. Hal ini lah yang menyebabkan kegiatan kepala daerah serat pembagian jadwal banyak yang tidak terlaksana dan tidak sesuai. Apabila permasalahan tersebut masih terjadi kami akan mengatur ulang kegiatan serta pembagian tupoksi pegawai dapat terlaksana dengan baik dan optimal.”

Dari hasil observasi menunjukan bahwa beberapa masalah yang muncul bukan praktisi merupakan kelalaian protokol saja, tetapi diantaranya karena perubahan jadwal pimpinan, ketidaksiapan aparatur protokol di lapangan, keinginan pimpinan, kompetensi protokol yang kurang, kondisi di tempat acara dan faktor lainnya. Hal ini dapat menjadikan tugas pokok dan fungsi pegawai protokol Kabupaten Pandelang menjadi kurang efektif. Namun karena adanya kesigapan dan koordinasi yang baik dan tidak menimbulkan masalah yang begitu besar.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai Evaluasi Kebijakan Tugas Pokok dan Fungsi pada Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang dapat disimpulkan bahwa belum optimal dan sangat perlu diperbaiki terutama pada indikator pemerataan dan ketepatan. Adapun beberapa masalah yang terjadi dikarenakan pegawai masih belum mengetahui tugas pokok dan fungsinya sehingga masih terdapat kegiatan yang tumpang tindih dalam pelaksanaan kegiatan pimpinan. Bagian protokol belum bisa berinovasi dalam mengatur kegiatan pimpinan seperti halnya jadwal bupati ataupun pimpinan lainnya, melaksanakan kunjungan dinas mendadak atau menerima tamu dan menyambut tamu yang berkunjung mendadak. Yang menyebabkan pegawai protokol terkesan belum profesional dan kurang koordinasi dalam memprioritaskan kegiatan layanan publik.

Penggunaan anggaran dan fasilitasi yang terbatas salah satunya kendaraan dinas juga menjadi salah satu indikator penghambat kinerja protokol dalam menjalankan tugasnya, untuk itu diperlukannya penambahan anggaran dan kendaraan dinas untuk memperkuat kinerja dan mendukung tugas pokok dan fungsi sehingga SDM yang dikerahkan tidak memenuhi kebutuhan dilapangan dan membatasi ruang gerak protokol kegiatan.

Pegawai protokol juga belum pernah melakukan pendidikan atau pelatihan mengenai tentang ke protokoler artinya masih kurang dalam segi pengetahuan yang dimiliki hal ini dapat mengakibatkan pegawai kurang memahami tugas pokok dan fungsi protokol tersebut. Dalam dimensi Responsivitas terlihat dari kepuasan pimpinan terhadap protokol sangat baik dikarenakan adanya protokol dapat menjembatani kegiatan baik antar daerah ataupun internal. Sehingga dapat membantu dan memudahkan kegiatan pimpinan. Mimimnya SDM yang ada di bagian protokol menjadikan kegiatan protokol menjadi tidak efektif dan banyak kegiatan menjadi tumpang tindih seharusnya kegiatan satu dengan yang lain tidak menjadi bentrok dikarenakan minimnya pegawai di bagian protokol Kabupaten Pandeglang.

Referensi

- Bowman, M., & Hampton, W. (1983). *Local Democracies: A Study in Comparative Local Government. (No Title)*.
- Himawan, M. (2004). *Pokok-Pokok Organisasi Modern. Jakarta: Bina Ilmu.*
- Indonesia, R. (2010). *Undang-undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan. Lembaran Negara Tahun.*
- ISLAMI, I. S., & LAPANGAN, H. P. K. (2021). *Aktivitas Keprotokolan Pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan (Prokp) Di Pemerintahan Kabupaten Agam Pada Masa Pandemi Covid-19. Politeknik Negeri Jakarta.*
- Lubis, E. (2015). *Peran Protokoler dalam Menunjang Keberhasilan Kinerja Keplaa Bagian Umum Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang.*
- Miles, Mathew B, Huberman, A. M., Rohidi, T. R., & Mulyarto. (1992). *Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode metode baru.* Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Miles, Matthew B, & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook.* sage.
- Miles, Matthew B, Huberman, A. M., Saldana, J., & Rohidi, T. R. (1996). *F. Analisis Data. IMPLEMENTASI KURIKULUM MERDEKA DI SEKOLAH, 61.*
- Moleong, L. J., & Surjaman, T. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif.*
- O'Donnell, K. L. (1998). *Leadership and organizational redesign in healthcare organizations.* The Union Institute.
- Subana, M. (2019). *Dasar-dasar penelitian ilmiah.*
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. (2014).*
- Yusmahendra, A. (2021). *Peran Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu.* Universitas Islam Riau.