

**T E S I S**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KEPROTOKOLAN DALAM  
MENUNJANG KEGIATAN SEREMONIAL BUPATI ENREKANG**

Implementation of Protocol Service Policy in Supporting Ceremonial  
Activities of the Regent of Enrekang

**SLAMET BRIUTLI**

**NIM. P022201013**



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN WILAYAH  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KEPROTOKOLAN DALAM  
MENUNJANG KEGIATAN SEREMONIAL BUPATI ENREKANG**

Implementation of Protocol Service Policy in Supporting Ceremonial  
Activities of the Regent of Enrekang

**Tesis**

**Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Magister**

**Program Studi**

**Perencanaan Pengembangan Wilayah/ Otonomi Daerah**

**Disusun dan Diajukan Oleh**

**SLAMET BRIUTLI**

**NIM. P022201013**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN WILAYAH**

**SEKOLAH PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**  
**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KEPROTOKOLAN DALAM**  
**MENUNJANG KEGIATAN SEREMONIAL BUPATI ENREKANG**

Disusun dan diajukan oleh

**SLAMET BRIUTLI**

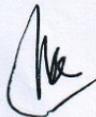
**P022201013**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Studi Perencanaan dan Pengembangan Wilayah Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin

Pada tanggal 19 Mei 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi Syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama



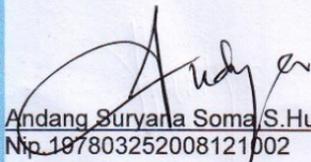
Prof. Dr. Nurlinah., M.Si  
Nip.19630921 198702 2 001

Pembimbing Pendamping



Dr. Kurniaty, SE., M.Si  
Nip. 19800501 201904 4 001

Ketua Program Studi.  
Perencanaan dan Pengembangan Wilayah



Andang Suryana Soma, S.Hut., M.P., Ph.D  
Nip.197803252008121002

Dekan Sekolah Pascasarjana  
Universitas Hasanuddin



Prof. dr. Budu, Ph.D., SP.MKK., M.Med.Ed  
Nip.196612311995031009

**PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Slamet Briutli  
Nomor Mahasiswa : P022201013  
Program Studi : Perencanaan dan Pengembangan Wilayah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis/ disertasi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 10 Juli 2023

Yang menyatakan



Slamet Briutli

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat segala limpahan rahmat, petunjuk, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Keprotokolan dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Bupati Enrekang”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan 'jazakumullah *khairan katsiran*' kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin, Prof. dr. Budu Ph.D., Sp.M(K), Med.Ed, selaku Dekan Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin dan Andang Suryana Soma, S.Hut. M.P.,Ph.D, selaku Ketua Program Studi Perencanaan dan Pengembangan Wilayah yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Dr. Nurlinah, M.Si dan Dr. Kurniaty, SE, M.Si, selaku komisi pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan tesis ini. Prof Dr. Armin, SE, M.Si., Dr. Sanusi Fattah, SE, M.Si, dan Dr. Maat Pono, SE., M.Si. selaku komisi penguji dan penilai kualifikasi ujian tertutup, dan seluruh staf pengajar yang telah mencurahkan ilmunya selama menempuh Pendidikan di universitas Hasanuddin.
3. Ayahanda Malik dan Ibunda Almh. Siti Komariah, Bapak mertua Rizal H. Amboada dan ibu mertua Rustin, Adikku Klara Yuliana, Hannazema Febrisa dan Brilla Meisyasmi tersayang dan seluruh keluarga besar terima kasih atas segala doa dan dukungan, kebersamaan, cinta dan kasih sayang yang telah diberikan.
4. Kepada Bapak Mitra Fachruddin MB Anggota Komisi X DPR-RI,

terimakasih atas bantuan Moril dan Materil sehingga Penulis bisa menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Magister.

5. Kepada Bupati Enrekang, Sekretaris Daerah, Kepala Bagian Umum beserta seluruh staff Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang atas bantuan dan kerja samanya selama ini.
6. Kepada Saudara/saudariku seperjuangan pada Pasca Sarjana Program Perencanaan dan Pengembangan Wilayah UNHAS Angkatan 2021, terima kasih atas bantuan, motivasi, persaudaraan, kebersamaannya selama ini.
7. Kepada Istriku Iman Safitri, serta anakku Andhyra Maliha Lubna, terimakasih atas dukungan dan pengertiannya sehingga Ayah tetap semangat menyelesaikan tesis ini.
8. Kepada semua pihak yang turut membantu dalam penelitian dan penyusunan tesis ini namun tidak disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya
9. Penulis berharap semoga hasil penelitian yang tertuang dalam tesis ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Makassar, 10 Juli 2023

Slamet Briutli

## ABSTRAK

**SLAMET BRIUTLI.** Implementasi Kebijakan Pelayanan Keprotokoleran Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Bupati Enrekang (dibimbing oleh **Nurlinah** dan **Kurniaty**).

Terdapat permasalahan terkait kebijakan pelayanan keprotokoleran sebagai penunjang kegiatan seremonial Bupati. Tujuan penelitian menganalisis pelaksanaan kebijakan keprotokoleran, dan menganalisis pelayanan keprotokoleran kegiatan seremonial bupati Enrekang. Penelitian dilakukan di Kabupaten Enrekang, jenis penelitian bersifat deskriptif kuantitatif, sumber data digunakan yaitu data primer dan sekunder pengumpulan data melalui wawancara menggunakan kuesioner sampel yang digunakan sebanyak 78 orang dengan teknik *Probability Sampling*, analisis data melalui pendekatan statistik deskriptif dan statistik inferensial menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan implementasi kebijakan keprotokoleran dari aspek sikap komunikasi dengan penilaian responden 60% tidak setuju, kondisi sumber daya sebanyak 60% tidak setuju, keadaan disposisi/sikap keprotokoleran sebanyak 60% tidak setuju, dan pengaruh birokrasi 62% tidak setuju, sedangkan pelayanan keprotokoleran Bupati Enrekang yang dilihat dari Pelayanan tata tempat, Pelayanan tata upacara, dan Pelayanan tata penghormatan umumnya responden menilai kurang baik.

**Kata Kunci:** Kebijakan Publik, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Keprotokoleran

## **ABSTRACT**

**SLAMET BRIUTLI.***Implementation of Protocol Service Policy in Supporting Ceremonial Activities of the Regent of Enrekang (supervised by Nurlinah and Kurniaty).*

*There are problems related to protocol service policies as a support for ceremonial activities of the Regent. The aim of the research is to analyze the implementation of protocol policies, and to analyze the maintenance of the ceremonial activities of the regent of Enrekang. The research was conducted in Enrekang Regency, the type of research is descriptive quantitative, the data sources used are primary and secondary data, data collection through interviews using a sample questionnaire used by 78 people with the Probability Sampling technique, data analysis through descriptive statistical approaches and inferential statistics using SPSS software. The results showed that the implementation of protocol policies from the aspect of communication attitudes with the assessment of respondents 60% disagreed, 60% disagreed on resource conditions, 60% disagreed on protocol disposition/attitude, and the influence of bureaucracy 62% disagreed, while the Regent's protocol service Enrekang, seen from the layout services, ceremonial services, and respect services, generally respondents rated it as not good.*

**Keywords:** *Public Policy, Policy Implementation, Protocol Services*

## DAFTAR IS

	<b>I</b>	
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....		iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....		iv
KATA PENGANTAR.....		v
DAFTAR ISI.....		ix
DAFTAR TABEL.....		xi
DAFTAR GAMBAR.....		xii
DAFTAR GRAFIK.....		xiii
DAFTAR ISTILAH.....		xiv
BAB I PENDAHULUAN.....		1
1.1 Latar Belakang.....		1
1.2 Rumusan Masalah.....		7
1.3 Tujuan Penelitian.....		8
1.4 Manfaat Penelitian.....		8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		10
2.1 Implementasi Kebijakan.....		10
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....		14
2.3 Pelaksanaan Pelayanan Keprotokolan.....		20
2.4 Penelitian Terdahulu.....		29
2.5 Kerangka Pemikiran.....		33
2.6 Hipotesis.....		34
BAB III METODE PENELITIAN.....		36
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....		36
3.2 Jenis Penelitian.....		36
3.3 Sumber Data Penelitian.....		37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....		38
3.5 Populasi Dan Sampel Penelitian.....		38
3.6 Defenisi Operasional Penelitian.....		39
3.7 Teknik Pengolahan Data.....		42
3.8 Analisis Data Penelitian.....		42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	45
4.1.1 Struktur Organisasi dan Kepegawaian.....	45
4.1.2 Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas.....	47
4.1.3 Standar Operasional Prosedur.....	54
4.1.4 Layanan Kegiatan.....	57
4.2 Keadaan Umum Informan.....	61
4.3 Implementasi Kebijakan Keprotokoleran Bupati Enrekang.....	64
4.3.1 Komunikasi.....	65
4.3.2 Sumber Daya.....	68
4.3.3 Disposisi/Sikap.....	72
4.3.4 Struktur Birokrasi.....	76
4.4 Pelayanan Keprotokoleran Bupati Enrekang.....	80
4.4.1 Pelayanan Tata Tempat.....	80
4.4.2 Pelayanan Tata Upacara.....	83
4.4.3 Pelayanan Tata Penghormatan.....	86
BAB V PENUTUP.....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Wildan Taufik tahun 2015 dan Penelitian Sekarang.....	26
Tabel 2.	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Abang Zainuddin tahun 2014 dan Penelitian Sekarang.....	27
Tabel 3.	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Ratna Suminar dan KatrinaTobing tahun 2017 dan Penelitian Sekarang.....	28
Tabel 4.	Variabel Operasional Penelitian.....	35
Tabel 5.	Daftar Pegawai Bagian Protokol Kabupaten Enrekang.....	39
Tabel 6.	Daftar Layanan Kegiatan Keprotokoleran Kabupaten Enrekang Tahun 2021-2022.....	49
Tabel 7.	Sikap <i>Komunikasi</i> Dalam Implementasi Kebijakan Keprotokoleran Bupati Enrekang.....	58
Tabel 8.	Kondisi <i>Sumber Daya</i> Dalam Implementasi Kebijakan Keprotokoleran Bupati Enrekang.....	61
Tabel 9.	Kondisi <i>Disposisi/Sikap</i> Dalam Implementasi Kebijakan Keprotokoleran Bupati Enrekang.....	64
Tabel 10.	Pengaruh <i>Struktur Birokrasi</i> Dalam Implementasi Kebijakan Keprotokoleran Bupati Enrekang.....	67
Tabel 11.	Pelayanan <i>Tata Tempat</i> Terhadap Pelaksanaan Layanan Keprotokoleran Bupati Enrekang.....	71
Tabel 12.	Pelayanan <i>Tata Upacara</i> Terhadap Pelaksanaan Layanan Keprotokoleran Bupati Enrekang.....	73
Tabel 13.	Pelayanan <i>Tata Penghormatan</i> Terhadap Pelaksanaan Layanan Keprotokoleran Bupati Enrekang.....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar2.	Struktur Organisasi dan Kepegawaian.....	38

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Jenis Kelamin.....	53
Grafik 2. Usia.....	54
Grafik 3. Pendidikan Terakhir.....	54
Grafik 4. Kategori Responden.....	55
Grafik 5. Sikap Komunikasi.....	57
Grafik 6. Kondisi Sumber Daya.....	61
Grafik 7. Keadaan Disposisi/Sikap Keprotokoleran.....	64
Grafik 8. Pengaruh Struktur Birokrasi.....	67
Grafik 9. Pelayanan Tata Tempat.....	70
Grafik 10. Pelayanan Tata Upacara.....	73
Grafik 11. Pelayanan Tata Penghormatan.....	75

## DAFTAR ISTILAH

DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
Forkopimda	: Forum Komunikasi Pimpinan Daerah
MC	: Master of Ceremony
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
UUK	: Undang Undang Keprotokoleran
Koramil	: Komando Rayon Militer
Kapolsek	: Kepolisian Sektor

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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.

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.

Kegiatan utama pemerintah daerah adalah melaksanakan pelayanan sebaik mungkin terhadap kepentingan pimpinan dan juga masyarakat setempat, dan melaksanakan pembangunan sebagai usaha untuk memajukan daerah otonom. Pada dasarnya Pemerintah Daerah ada untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai kemajuan bersama, bukan ada untuk melayani diri sendiri (Lubis, 2014). Salah satu unsur yang ada dalam organisasi pemerintah, khususnya di pemerintahan Kabupaten Enrekang adalah bagian protokol dan komunikasi pimpinan, yang memiliki fungsi sebagai pengatur serangkaian kegiatan pemerintahan dan juga acara resmi. Pengaturan yang baik pada kegiatan pemerintahan dapat menunjang pemerintahan dalam melakukan pembangunan daerah yang kemudian akan terakumulasikan pada suatu pembangunan nasional. Keberhasilan pembangunan nasional, tidak terlepas dari berhasil tidaknya pembangunan daerah, karena pembangunan daerah merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. (Soares, Nurpariwi, & Abdusammad, 2016).

Mengingat banyaknya tugas-tugas Bupati Kabupaten Enrekang dalam menjalankan roda pemerintahan, terutama berkenaan dengan kegiatan seremonial seperti acara-acara/ upacara, perjalanan pimpinan atau kunjungan kerja, dan penerimaan tamu-tamu pemerintah daerah, maka dibutuhkan peran protokoler Sekretariat Daerah dalam menunjang

tugas-tugas tersebut yang hasilnya akan memberikan kemudahan dan kelancaran kegiatan Bupati selaku kepala daerah. Sedangkan jika ditinjau dari tugas pokok dan fungsinya, bagian protokol bukan hanya melaksanakan penyiapan bahan, kebijakan, koordinasi, tetapi juga pembinaan, bimbingan, pengendalian bidang penerimaan tamu pemerintahan daerah, upacara dan perjalanan dinas pimpinan serta tata usaha biro.

Menjalankan operasional dan kegiatan keseharian Bupati dan pejabat pemerintahan Kabupaten Enrekang memiliki tata kelola kehumasan dan keprotokolan yang dijadikan pedoman agar tidak terjadi ketersinggungan, ketimpangan, kesalahpahaman dan saling menjaga martabat para pimpinan yang satu dengan yang lain. Layanan kehumasan dan keprotokolan ini perlu di kelola dengan baik karena menyangkut layanan kepada pimpinan tertinggi baik selama kegiatan di dalam negeri maupun kegiatan di luar negeri. Apalagi jika dalam suatu acara yang dihadiri oleh banyak pejabat tinggi daerah maka SOP tentang keprotokolan harus di terapkan tanpa ada kesalahan. Seperti sekarang ini layanan kehumasan dan keprotokolan bersandingan ketat dengan aturan protokol kesehatan yang telah di susun oleh pemerintah. Pengaturan layanan kehumasan dan protokol dengan strategi manajemen organisasi yang baik akan meminimalisasi dampak komplain dari pimpinan.

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. Dilingkungan pemerintahan Kabupaten Enrekang yang mengatur kegiatan protokol adalah Bagian Keprotokolan dan Komunikasi Pimpinan yang berfungsi melaksanakan protokol yang berkompeten dalam menyelenggarakan keprotokolan dan seseorang yang memiliki tugas dan fungsi yang berkaitan dengan keprotokolan. 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. Protokoler berpengaruh positif dan secara signifikan meningkatkan koordinasi acara antara pimpinan, panitia, dan masyarakat, untuk mewujudkan pengaturan acara menurut Undang-Undang No. 9 tahun 2010 tentang keprotokolan, sehingga acara tersebut dapat berjalan dengan hikmat dan lancar. Di lingkungan pemerintah Kabupaten Enrekang.

Secara empirik, berdasarkan hasil pengamatan, perolehan data dan informasi yang peneliti dapatkan tentang belum optimalnya pelaksanaan protokoler berdasarkan SOP pada Bagian Humas dan Protokoler Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang yang diindikasikan oleh beberapa hal, yaitu dalam kurun waktu enam bulan: (1) dua kali terjadi kesalahan jadwal kunjungan kerja Bupati dan Wakil Bupati; (2) satu kali terjadi kesalahan informasi terkait dengan jadwal dan tempat kunjungan kerja; (3) satu kali terjadi kesalahan koordinasi dengan beberapa SKD terkait

dengan acara keprotokolan lintas instansi yang terkait (Muhammad Adi Wardy Dkk. 2018).

Fenomena yang terjadi dalam pelaksanaan keprotokoleran Bupati Kabupaten Enrekang meliputi *Pertama* saat pembicara atau pejabat sudah berdiri tepat di depan *microphone*, keadaan menjadi terganggu karena pengeras suara tersebut tidak berfungsi maksimal sebagaimana mestinya sehingga mempengaruhi kondisi sambutan. Seandainya pemeriksaan *battery* dilakukan dengan lebih baik dengan menyiapkan *battery* baru atau *battery* yang di *charge* secara full sebelum acara dimulai, atau lebih mempersiapkan bila mengetahui akan adanya acara maka hal tersebut tidak akan terjadi. *Kedua* kelalaian menyiapkan palu untuk peresmian/pembukaan acara yang semestinya diletakan di meja atau podium. Kejadian serupa ini seringkali berulang manakala salah seorang pejabat akan meresmikan sebuah acara, kemudian ia hanya mengetuk *microphone* saja dikarenakan palu peresmian tidak tersedia. *Ketiga* kesalahan yang dianggap sepele adalah file lagu yang akan diputar melalui laptop mengalami gangguan. Kasus yang satu ini memang sangat rentan terjadi mengingat komputer/laptop bias saja mengalami gangguan sewaktu-waktu yang disebabkan oleh virus atau kondisi *error* sehingga acara tidak berjalan dengan lancar. Kemungkinan lainnya adalah *flash disk* yang digunakan bervirus sehingga mengganggu komputer/laptop yang akan mengakses file lagu/tayangan tersebut. *Keempat* keterlambatan memasang spanduk atau atribut keprotokolan lainnya. Mencermati

beberapa kali pemasangan spanduk dilakukan setelah peserta tiba di lokasi dan acara sebentar lagi akan dimulai salah satunya disaat kegiatan perteman forkopimda. *Kelima* menyiapkan *name desk*. *Name desk* diperlukan untuk menginformasikan kepada khalayak tentang para pelaku upacara. *Name desk* yang dipasang pada meja para pembicara untuk memudahkan para pembicara menempati tempat duduk mana yang harus ia tempati. Untuk khalayak, *name desk* yang dipasang pada meja pembicara memudahkan mereka mengenali siapa saja pembicara yang ada di depan mereka. *Keenam* kelalaian menyediakan nampan yang diperlukan untuk membawa cinderamata, piagam, ijazah, *trophy* dan lainnya yang secara keprotokolan lebih terlihat sopan dan menarik penggunaannya. Ketersediaan nampan seringkali terabaikan sehingga saat diperlukan nampan untuk mewartakan barang tertentu, akhirnya dilakukan dengan memegang begitu saja.

Gap riset terdahulu dengan penelitian tentang kebijakan pelayanan keprotokoloren dalam menunjang kegiatan Bupati Kabupaten Enrekang pada penelitian (Wildan taufik, 2015; Zainuddin, 2014; Kartina Tobing, 2017) ditemukan sering terjadi kesalahan penanganan kegiatan seremonial pimpinan daerah seperti kegiatan acara, kunjungan kerja dan penerimaan tamu pemerintah daerah yang kerap mengalami keterlambatan, dengan mengacu pada tata upacara, tata tempat dan tata penghormatan yang kurang pas dengan ketentuan yang ditetapkan, kurangnya kesadaran protokoler sebagai teamwork sehingga tidak saling

bekerjasama dan tidak saling menutupi kekurangan yang ada, dan kurangnya komitmen dan dukungan pimpinan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas bagian protokoler. Sedangkan penelitian ini memiliki fenomena pejabat berdiri tidak didepan *microphone*, kelalaian menyiapkan palu sidang dalam rapat tahunan, lagu nasional yang dijadikan instrumen pembukaan acara mengalami gangguan, dan berbagai masalah yang memicu kurangnya kerja layanan keprotokoleran.

Berdasarkan fenomena-fenomena masalah diatas dan Gap riset lain melihat pentingnya penerapan protokoleran dalam menunjang kegiatan seremonial pemerintah daerah Kabupaten Enrekang. Maka penulis dengan sengaja mengambil judul penelitian “Implementasi Kebijakan Pelayanan Keprotokolan Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Bupati Enrekang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka permasalahan yang akan diteliti terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan Keprotokolan Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Bupati Enrekang adalah.

1. Bagaimana Pelaksanaan Kebijakan Keprotokolan Komunikasi, sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi pada Kegiatan Seremonial Bupati Enrekang?
2. Bagaimana Pelayanan Tata Tempat, Upacara, dan Penghormatan pada Kegiatan Seremonial Bupati Enrekang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Keprotokolan Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Bupati Enrekang adalah.

1. Untuk menganalisis pelaksanaan kebijakan keprotokolan komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi pada kegiatan seremonial Bupati Enrekang.
2. Untuk menganalisis pelayanan tata tempat, upacara, dan penghormatan pada kegiatan seremonial Bupati Enrekang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian ini terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan Keprotokolan Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Bupati Enrekang adalah.

1. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk Bagian Keprotokolan dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang dalam usahanya untuk mengoptimalkan pelayanan keprotokolan dalam menunjang kegiatan seremonial Bupati Enrekang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan serta menjadi salah satu syarat untuk penyelesaian akademik program studi pascasarjana Perencanaan dan Pengembangan Wilayah.

3. Penelitian ini diharapkan pula menjadi sebuah referensi peneliti lain dan menjadi pembanding referensi bagi peneliti yang melakukan kajian mengenai implementasi kebijakan pelayanan keprotokolan dalam menunjang kegiatan seremonial Bupati Enrekang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Implementasi Kebijakan**

Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan Menurut Van Meter dan Van Horn (Irsandi, I. 2021). Sedangkan menurut Rian Nugroho Implementasi merupakan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan, tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta(Irsandi, I. 2021). Secara sederhana dapat dipahami implementasi yakni pelaksanaan sebuah program, kebijakan dalam sebuah tindakan yang terkontrol dan sistematis dilakukan oleh pemerintah dan/atau pejabat prihal kebaikan secara bersama.

Kebijakan dipahami sebagai :(1) Kepandaian; kemahiran; kebijaksanaan; (2) Rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi dan sebagainya); pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip atau maksud sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran; garis haluan (Irsandi, I. 2021).Implementasi kebjakan suatu proses interaksi antara tujuan yang ditetapkan dengan tindakan-tindakan yang dimaksudkan mewujudkan tujuan tersebut (Bagia, D. 2018). Pandangan lain mengungkap

implementasi kebijakan pada prinsipnya cara atau langkah yang dilakukan agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, Mazmanian dan Sabatier (Sirajuddin, I. A. 2016). Mengimplementasikan suatu kebijakan publik dapat dilakukan dua pilihan, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program dan diimplementasikan melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari suatu kebijakan publik.

Mengimplementasikan sebuah kebijakan publik bukan hal yang mudah, karena kebijakan diterapkan tentu akan melahirkan sebuah reaksi dari masyarakat, terlebih lagi ketika kebijakan tersebut tidak pro terhadap kehidupan masyarakat, maka dari itu implementasi perlu dipahami berdasarkan syarat dan ketentuannya. Menurut Lewis A. Gun (Aneta, A. 2012) menjelaskan untuk melakukan implementasi kebijakan diperlukan beberapa syarat, Yaitu: (1) Syarat pertama berkenaan dengan jaminan bahwa kondisi eksternal yang dihadapi oleh lembaga/badan pelaksana tidak akan menimbulkan masalah yang besar. (2) Syarat kedua, apakah untuk melaksanakannya tersedia sumber daya yang memadai termasuk sumber daya waktu. (3) Syarat ketiga, apakah perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar ada. d. Syarat keempat, apakah kebijakan yang akan diimplementasikan didasari hubungan kausal yang andal. (4) Syarat kelima adalah seberapa banyak hubungan kausalitas yang terjadi. Asumsinya semakin sedikit hubungan sebab akibat semakin tinggi pula hasil yang dikehendaki oleh kebijakan tersebut dapat dicapai. (5) Syarat keenam adalah apakah hubungan saling ketergantungan kecil. Asumsinya

adalah jika hubungan saling ketergantungan tinggi, implementasi tidak akan dapat berjalan secara efektif. (6) Syarat ketujuh, pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan. (8) Syarat kedelapan, tugas-tugas telah dirinci dan ditempatkan dalam urutan yang benar. (9) Syarat kesembilan, komunikasi dan koordinasi yang sempurna. Dan (10) Syarat kesepuluh adalah pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Pelaksanaan implementasi kebijakan publik, sesuatu hal yang wajib dilakukan oleh penyelenggara pemerintah, sebagai sebuah institusi pelayanan publik tentu melakukan program secara terukur dan universal kepada masyarakat menjadi output dari pelaksanaan kebijakan. Dalam melaksanakan kebijakan perlu dipandang fakto-faktor yang kerap muncul. Menurut Edwards (Bagia, D. 2018), mengatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan publik, yaitu: (1) Komunikasi, (2) Sumberdaya, (3) Disposisi, dan (4) Struktur Birokrasi. Keempat faktor tersebut merupakan sebuah rangkaian untuk mengidentifikasi jalanya sebuah kebijakan secara keseluruhan. Implementasi kebijakan mengenai faktor dijelaskan lebih rinci yakni, (Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. 2018):

#### 1. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan

kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkannya. Disamping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personil dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan.

## 2. Sumberdaya

Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksana program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan prasarana

## 3. Disposisi

Berbicara Disposisi berarti berbicara sikap/respon implementor terhadap kebijakan yaitu berupa kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada di dalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

#### 4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi adalah karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

### **2.2 Konsep Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan (Tarigan & Agave, 2020)

Layanan publik (*Public Service*) merupakan segala kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2013). Pelayanan publik adalah sebagai Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, Sinambela (Pasolong, 2010).

Dalam pelayanan publik, kualitas layanan merupakan hal prioritas untuk diperhatikan sebab ini menyangkut nilai tanggungjawab penyelenggara layanan terhadap penerima layanan, dalam pelayanan publik berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengelompokkan 3 jenis layanan yaitu:

1. Pelayanan barang publik, meliputi.
  - a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya

bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

## 2. Pelayanan jasa publik, meliputi.

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran

pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

3. Pelayanan administratif, meliputi.

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Dwimawanti, 2004), kualitas terdapat beberapa contoh pengertian sebagai berikut: 1. Ketepatan waktu pelayanan, 2. Akurasi pelayanan, 3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, 4. Tanggung jawab, 5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana, 6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, 7. Variasi model pelayanan, 8. Pelayanan pribadi., 9. Kenyamanan, dan 10. Atribut pendukung lainnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Peningatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat, mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, penting untuk memperhatikan berbagai persyaratan berikut agar pelayanan publik semakin baik, yaitu:

- a. Komitmen pemimpin adalah keinginan yang kuat dan konsisten untuk melakukan perbaikan.
- b. Perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan adalah awal dari seluruh usaha perbaikan dan mempunyai pengaruh yang sangat besar untuk keseluruhan proses peningkatan pelayanan publik.
- c. Partisipasi masyarakat pengguna pelayanan adalah aspirasi masyarakat atas ragam, kualitas, dan biaya penyelenggara pelayanan.
- d. Kepercayaan adalah adanya rasa saling percaya antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat penggunanya.
- e. Keasadaran penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik adalah tumbuhnya rasa responsifitas dan akuntabilitas antara penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik.
- f. Keterbukaan adalah sifat keterbukaan yang belum dimiliki baik oleh penyedia layanan maupun penerima layanan.
- g. Ketersediaan anggaran adalah proses integrasi dari keseluruhan anggaran satuan kerja yang bertanggungjawab.

- h. Tumbuhnya rasa memiliki adalah menumbuhkan rasa motivasi dan sifat saling memperhatikan.
- i. Survei atau apapun yang meminta partisipasi masyarakat pengguna pelayanan harus diikuti dengan tindakan nyata perbaikan.
- j. Kejujuran atas masalah yang ada akan membimbing ke arah solusi yang tepat.
- k. Realistis dan cepat adalah harus dipercayai bahwa masyarakat selalu memiliki kesadaran dan toleransi yang cukup.
- l. Umpan balik dan hubungan masyarakat atas setiap hal yang diterima apalagi diminta masyarakat.
- m. Tingkatkan keberanian dan kebiasaan menerima pengaduan (Keluhan) sikap senang dengan rasa pengaduan terhadap dirinya.
- n. Pengalaman keberhasilan dalam menggunakan metode adalah keberhasilan motivasi dari pada kegagalan.

Menurut (Lovelock dan Wright,2005) ada 4 (empat) fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan.
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud.

4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi.

### **2.3 Pelaksanaan Pelayanan Keprotokolan**

Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan. 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.

Keprotokolan sering kali disalah artikan, yaitu dianggap sama sebagai "MC" (*Master Of Ceremony*). Untuk memahami dan mengetahui pengertian yang sebenarnya dari protokol dapat dilihat dari penjelasan berikut. Istilah protokol berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata *protokolum*, dimana *protos* yang berarti pertama; dan *kolum* atau *kolla* berarti perekat atau lem (Nizam, 2006). Kita perhatikan batasan pengertian mengenai protokol adalah suatu dokumen pendahulu dari perundingan diplomatik (Ariestrianto, 2010). Istilah protokol pada awalnya digunakan pertama kali pada pada waktu itu, bagi lembar pertama suatu gulungan papyrus atau kertas tebal yang diletakkan. Protokol memiliki peran yang sangat vital yaitu bagaimana memainkan figur sentral pada suatu organisasi pemerintahan yaitu terhadap pimpinan atau kepala daerah itu sendiri (Paksi, Dkk. 2021).

Negara Yunani yang pertama menggunakan istilah tersebut. Selanjutnya pengertian protokol dipergunakan untuk seluruh gulungan tersebut yang merupakan tempat dicatatnya semua dokumen penting Negara yang menyangkut nasional maupun internasional. Protokol dipergunakan untuk seluruh gulungan tersebut yang merupakan tempat dicatatnya semua dokumen penting Negara yang menyangkut nasional maupun internasional (Ariestrianto, B. 2010). Tahap berikutnya istilah protokol dipakai bagi isi persetujuan-persetujuan itu sendiri dalam arti luas, tidak terbatas perundingan Negara. Selanjutnya kata Protokol (Abidin, 2006) berkembang artinya menjadi:

1. Dokumen persetujuan yang mencakup keseluruhan dari dokumen persetujuan (bukan hanya lembar pertama saja).
2. Dokumen yang melengkapi persetujuan pokok.
3. Catatan resmi yang di buat pada akhir setiap sidang dan ditanda tangani oleh segenap Peserta sidang.
4. Protokol adalah Perjanjian Internasional.
5. Protokol adalah dokumen yang berisi hak-hak dan kewajiban, kelonggaran-kelonggaran dan kekebalan yang di miliki oleh seorang Diplomat.
6. Kata Protokol berarti Naskah Persetujuan Permulaan (antar Negara) sebagai persiapan suatu Perjanjian Politik.

Tahap berikutnya dipakai pula untuk dokumen-dokumen penting yang merupakan data tambahan dari sebuah persetujuan atau perjanjian

utama, selanjutnya mengalami perkembangan sesuai dengan perkembangan jaman. Sekarang ini protokol diartikan (Zainudin, 2014) sebagai:

1. Suatu pedoman yang berisi tata cara internasional.
2. Pemberian pelayanan kepada pimpinan, tamu, massa public, peserta rapat dan lain-lain yang terkait di dalam kegiatan resmi.
3. Tolak ukur bagi suatu Pemerintah Daerah beserta unit-unit kerjanya

Seperti di Negara lain, maka di Negara Kesatuan Republik Indonesia keprotokolan pada dasarnya mempunyai kedudukan dua segi (Ariestrianto, 2010), yaitu:

- a. Keprotokolan yang berkisar hubungan dengan luar negeri, disebut juga keprotokolan diplomatik.
- b. Keprotokolan yang menyangkut dalam negeri, disebut juga Keprotokolan Resmi.

Instansi tertinggi yang merupakan pengelola utama kegiatan keprotokolan di Indonesia adalah Direktorat Jendral Protokol dan Konsuler-Departemen Luar Negeri, jabatan Direktur Jendral Protokol dan Konsuler tersebut berkedudukan sebagai "Protokol Negara". Jika kita lihat dari fungsi dan tugasnya maka, tampak bahwa petugas protokol akan sangat berpengaruh atas berhasil atau tidaknya penyelenggaraan suatu acara, untuk itu seorang yang ditugasi dalam keprotokolan akan selalu meletakkan perhatian dan kemampuannya secara maksimal dengan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai kebudayaan, norma adat istiadat yang

relevan, sehingga fungsi dan tugas keprotokolan dapat dilaksanakan dengan sempurna dan suatu acara tersebut dapat dikatakan berjalan dengan sukses dan sempurna.

Umumnya petugas protokol hanya dianggap sebagai orang yang berpakaian lengkap dan menyibukkan diri untuk mengatur acara yang sedang berlangsung. Anggapan tersebut memang benar tetapi belum menggambarkan artisebenarnya tentang protokol. Untuk menjalankan tugas dan fungsinya, protokol mempunyai pedoman (Ariestrianto, 2010) sebagai berikut:

1. Memiliki sikap ramah tamah (Courtesy)
2. Perlu ketelitian dalam segala hal (Correct)
3. Tanamkan rasa percaya diri (Self confident)

Protokol harus juga memahami akan: Tata Cara Tata Krama, dan Aturan umum, rumus, dalil dan prinsip umum. Tugas dan fungsi protokol tidak hanya bertanggung jawab atas keberhasilan suatu acara, namun perlu diperhatikan lebih lanjut bahwa seorang protokol juga dituntut untuk menyadari keberadaannya sebagai penyelenggara dan pendukung keberhasilan untuk mencapai sasaran yang dikehendaki seperti tujuan semula. Protokol pada pokoknya mencakup enam fungsi, yaitu:

a. Fungsi Perencanaan

Kegiatan ini mencakup memilih dan mengaitkan fakta guna menciptakan dan menformulasikan serangkaian kegiatan yang diusulkan bersama untuk mencapai tujuan semula. Manfaat dari

fungsi perencanaan ini adalah seluruh kegiatan dapat diarahkan pada tujuan tertentu, menurut tata urutan yang tepat sehingga akan dicapai keberhasilan. Fungsi ini juga dapat menghindari terjadinya kerugian antara lain; pemborosan waktu, tenaga dan biaya. Sehingga kita hanya akan menyelenggarakan kegiatan yang penting dan yang diperlukan saja.

#### b. Fungsi Pengorganisasian

Perencanaan adalah pemilahan atau penetapan tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijaksanaan, proyek, program prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan menurut Hani Handoko (Septian, D. 2012). Kegiatan yang termasuk fungsi ini adalah pembagian tugas menurut sub bagian masing-masing. Kegiatan ini dianggap penting untuk melimpahkan wewenang dan tanggung jawab kepada orang yang tepat, sehingga dapat terlaksana dengan baik. Manfaat dari fungsi ini adalah:

1. Setiap petugas protokol mengetahui tugas apa yang harus dilakukan.
2. Hubungan kerja antara petugas dapat ditentukan secara jelas.
3. Kegiatan apa, petugas terkoordinasikan, terarah dan menghasilkan kesatuan tindak.
4. Para petugas beserta peralatan yang tersedia dapat didayagunakan dan mencapai hasil-guna yang optimal.

### c. Fungsi Pergerakan

Pergerakan adalah merupakan fungsi untuk meningkatkan efektifitas dan efesiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan dinamis (Gunawan, Dkk 2020). Kegiatan ini dimaksudkan untuk dapat mencapai tujuan yang tepat sesuai dengan fungsi perencanaan, pengorganisasian sebagaimana telah dilakukan oleh pimpinan. Manfaat dari kegiatan ini sangat penting, karena berprinsip meletakkan perhatian hanya pada orang-orang yang terkait disekeliling. Sebab orang dapat memiliki kepribadian, dapat berpikir, percaya diri, berpengawasan atas pekerjaannya sendiri.

### d. Fungsi Pengawasan

Kegiatan pengawasan adalah penentuan sesuatu hal yang telah dilaksanakan, menilai dan bila perlu mengambil langkah – langkah perbaikan agar pelaksanaan suatu tugas/pekerjaan dapat berjalan sesuai rencana semula, setelah fungsi perencanaan, pengorganisasian dan pergerakan berjalan dengan baik, maka fungsi ini akan dirasa kurang berperan, namun dalam pelaksanaannya akan ditemukan kekurangan dalam menjalankan fungsi-fungsi sebelumnya, sehingga diperlukan beberapa perbaikan.

### e. Fungsi Pengkoordinasian

Kegiatan dalam fungsi ini merupakan upaya petugas dalam penyerasian kualitas, kuantitas, waktu, personil maupun

pengarahannya sehingga menghasilkan tindakan yang serasi dan tepat pada sasaran dan sesuai dengan tujuan. Manfaat dari fungsi ini adalah dapat menghindari pemborosan dalam bentuk apapun. Wewenang dan tanggung jawab yang diberikan juga dapat terlaksana dengan baik tanpa adanya tumpang tindih (*Over Lapping*).

f. Fungsi Pengambilan Keputusan

Kegiatan pokok dalam fungsi ini adalah, memilih satu tindakan diantara beberapa kemungkinan untuk bertindak (*alternative*) dalam berbagai keadaan dalam melaksanakan kegiatan tertentu.

Ruang lingkup pengaturan pasal 4, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010. Tentang Keprotokolan. Mengenai kegiatan seremonial kepala daerah/Bupati dalam kegiatan seremonial diatur dari tiga aspek yaitu. Tata Tempat adalah pengaturan tempat bagi pejabat negara, pejabat pemerintahan, perwakilan negara asing dan/atau organisasi internasional, serta tokoh masyarakat tertentu dalam acara kenegaraan atau acara resmi, Tata Upacara aturan untuk melaksanakan upacara dalam acara kenegaraan atau acara resmi, dan Tata Penghormatan adalah tata aturan untuk melaksanakan pemberian hormat bagi pejabat negara, pejabat pemerintahan, perwakilan negara asing dan/atau organisasi internasional, dan tokoh masyarakat tertentu dalam acara kenegaraan atau acara resmi. Bentuk keprotokolan meliputi:

1. Tata Tempat

Tata tempa acara resmi di kabupaten/kota ditentukan berdasarkan pasal 11 undang-undang nomor 9 tahun 2010. Tentang Keprotokolan, dengan urutan:

- a. Bupati/walikota.
- b. Wakil bupati/wakil walikota.
- c. Mantan bupati/walikota dan mantan wakil bupati/wakil walikota.
- d. Ketua-ketua dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/kota atau nama lainnya.
- e. Wakil ketua dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/kota atau nama lainnya.
- f. Sekretaris daerah, komandan tertinggi tentara nasional indonesia semua angkatan, kepala kepolisian, ketua pengadilan semua badan peradilan, dan kepala kejaksaan negeri di kabupaten/kota.
- g. Pemimpin partai politik di kabupaten/kota yang memiliki wakil di dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/kota.
- h. Anggota dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/kota atau nama lainnya.
- i. Pemuka agama, pemuka adat, dan tokoh masyarakat tertentu tingkat kabupaten/kota.
- j. Asisten sekretaris daerah kabupaten/kota, kepala badan tingkat kabupaten/kota, kepala dinas tingkat kabupaten/kota, dan pejabat eselon ii, kepala kantor perwakilan bank indonesia di tingkat kabupaten, ketua komisi pemilihan umum kabupaten/kota.

- k. Kepala instansi vertikal tingkat kabupaten/kota, kepala unit pelaksana teknis instansi vertikal, komandan tertinggi tentara nasional indonesia semua angkatan di kecamatan, dan kepala kepolisian di kecamatan.
- l. Kepala bagian pemerintah daerah kabupaten/kota, camat, dan pejabat eselon iii;
- m. Lurah/kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dan pejabat eselon iv.

## 2. Tata Upacara

Upacara bendera hanya dapat dilaksanakan untuk Acara Kenegaraan atau Acara Resmi, berdasarkan pasal 16 undang-undang nomor 9 tahun 2010, meliputi:

- a. Hari ulang tahun proklamasi kemerdekaan republik indonesia.
- b. Hari besar nasional.
- c. Hari ulang tahun lahirnya lembaga negara.
- d. Hari ulang tahun lahirnya instansi pemerintah.
- e. Hari ulang tahun lahirnya provinsi dan kabupaten/kota.

## 3. Tata Penghormatan

Tata penghormatan hanya dapat dilakukan dalam acara resmi setingkat acara kabupaten/kota, berdasarkan pasal 31, undang-undang nomor 9 tahun 2010, meliputi:

- a. Pejabat negara, pejabat pemerintahan, perwakilan negara asing dan/atau organisasi internasional, serta tokoh masyarakat tertentu dalam acara kenegaraan atau acara resmi mendapat penghormatan.
- b. Penghormatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  1. Penghormatan dengan bendera negara.
  2. Penghormatan dengan lagu kebangsaan.
  3. Bentuk penghormatan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Tata penghormatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **2.4 Penelitian Terdahulu**

Penelitian tentang implementasi kebijakan pelayanan keprotokolan dalam menunjang kegiatan seremonial bupati telah banyak dilakukan diantaranya adalah:

Penelitian yang dilakukan oleh Wildan Taufik tahun 2015 Universitas Mulawarman Samarinda dengan judul tesis "Peran Protokoler Sekretariat Daerah Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Gubernur Kalimantan Timur" dengan memakai variabel dalam penelitian yaitu: Peran protokoler sebagai pengatur acara, Peran protokoler sebagai pengatur kunjungan kerja, dan Peran protokoler sebagai penerima tamu. Jumlah informan/responden sebanyak 8 Orang. Adapun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa.

“1. Peran Protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, baik ditinjau sebagai pengatur acara, sebagai pengatur kunjungan kerja maupun sebagai penerima tamu pemerintah daerah secara implementatif dapat menunjang kegiatan seremonial Gubernur Kalimantan Timur. Meskipun perannya telah mampu memberikan kontribusi terhadap kegiatan seremonial gubernur, tetapi belum semuanya dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Secara aplikatif peran tersebut secara rutinitas dapat dilaksanakan, meski demikian secara akumulatif peran tersebut kurang optimal. 2. Faktor yang mendukung peran protokoler Sekretariat Daerah dalam menunjang kegiatan seremonial Gubernur Kalimantan Timur adalah : adanya Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan sebagai acuan untuk melaksanakan tugas-tugas keprotokolan untuk meningkatkan perannya dalam kegiatan acara, kunjungan kerja dan penerimaan tamu pemerintah daerah, dengan mengacu pada tata upacara, tata tempat dan tata penghormatan, adanya kesadaran protokoler sebagai teamwork sehingga saling bekerjasama dan saling menutupi kekurangan yang ada, dan kuatnya komitmen dan dukungan pimpinan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas bagian protokoler. 3. Faktor penghambat peran protokoler diantaranya kurangnya aparatur protokoler yang memiliki kompetensi sebagai pembawa acara, terbatasnya jumlah personil protokoler dibandingkan padatnya acara-acara, terbatasnya kesempatan mengikuti pelatihan-pelatihan keprotokolan, kurangnya saranakendaraan dinas untuk tamu-tamu VIP Pemerintah Daerah, dan kurangnya kedisiplinan protokoler dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.”

Tabel 1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Wildan Taufik tahun 2015 dan Penelitian Sekarang.

Persamaan	Perbedaan
1. Menggunakan variabel bebas yaitu keprotokolan tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan. 2. Berorientasi pada variabel bebas peran keprotokolan dalam menunjang kegiatan seremonial kepala daerah.	1. Penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kuantitatif. 2. Penelitian terdahulu menggunakan informan/responden sebanyak 8 orang. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan sampel 20% dari jumlah populasi yang ada. 3. Objek pada penelitian terdahulu yaitu Gubernur Kalimantan Timur. Sedangkan penelitian sekarang yaitu Bupati Kabupaten Enrekang, Provinsi Sulawesi Selatan.

Sumber: Wildan Taufik, 2015.

Penelitian yang dilakukan oleh Abang Zainuddintahun 2014 Universitas Kapuas Sintang dengan judul jurnal “Pelaksanaan Kegiatan Keprotokolan Oleh Sub Bagian Keprotokolan Dan Dokumentasi” dengan memakai variabel dalam penelitian yaitu: Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan. Jumlah informan/responden sebanyak 10 Orang. Adapun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa.

“Pelaksanaan tata tempat sudah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku, namun belum seluruh pengaturan tata tempat maupun *Lay Out* dapat dilaksanakan secara optimal pada setiap kegiatan di lingkungan pemerintah Kabupaten Sintang. Faktor yang mempengaruhi dalam penyelenggaraan keprotokolan oleh Sub Bagian Protokol dan Dokumentasi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sintang meliputi faktor yang bersifat administratif dan faktor yang bersifat teknis. Faktor yang bersifat administratif berkaitan dengan tidak tersedianya anggaran yang memadai, tidak tersedianya juklak/ juknis yang dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan Penyelenggaraan Keprotokolan, kurangnya koordinasi antar instansi yang terkait, serta jadwal kerja yang belum tersusun secara sistematis. Sedangkan faktor yang bersifat teknis berhubungan dengan belum tersedianya sarana dan prasarana sebagaimana yang dibutuhkan, sehingga pelaksanaan kegiatan keprotokolan di Sekretariat DPRD Kabupaten Sintang belum dapat dilaksanakan secara optimal”

Tabel 2. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Abang Zainuddin tahun 2014 dan Penelitian Sekarang.

Persamaan	Perbedaan
1. Menggunakan variabel bebas yaitu keprotokolan tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan. 2. Berorientasi pada variabel bebas peran keprotokolan dalam menunjang kegiatan seremonial kepala daerah.	1. Penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan, dan studilapangan. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kuantitatif. 2. Penelitian terdahulu menggunakan informan/responden sebanyak 10 orang. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan sampel 20% dari jumlah populasi yang ada. 3. Objek pada penelitian terdahulu yaitu Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten

	Sintang. Sedangkan penelitian sekarang yaitu Bupati Kabupaten Enrekang, Provinsi Sulawesi Selatan.
--	--

Sumber: Abang Zainuddin, 2014.

Penelitian yang dilakukan oleh Ratna Suminar dan Katrina Tobing tahun 2017 Universitas Pamulang dengan judul jurnal “Peran Keprotokolan Dalam Menerima Kunjungan Kerja Dari Instansi Di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Tangerang Selatan” dengan memakai variabel dalam penelitian yaitu: Keprotokolan penerimaan tamu. Jumlah informan/responden sebanyak 12 Orang. Adapun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa.

“Hasil penelitian dari keprotokolan penerimaan tamu di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Tangerang Selatan masih ditemukan berbagai kendala yaitu; 1. Antara keprotokolan dengan pers harus mempunyai hubungan yang baik, karena Keprotokolan yang mempersiapkan pertemuan antara pimpinan untuk mengadakan konferensi pers. 2. Keprotokolan harus mendokumentasikan setiap acara yang diadakan oleh Instansi baik di dalam atau di luar kota. 3. Keprotokolan di Sekretariat DPRD Kota Tangerang Selatan kurang efektif, karna kurangnya ruangan yang disediakan”

Tabel 3. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Ratna Suminar dan Katrina Tobing tahun 2017 dan Penelitian Sekarang.

Persamaan	Perbedaan
1. Menggunakan variabel bebas yaitu keprotokolan penerimaan tamu kunjungan. 2. Berorientasi pada variabel bebas peran keprotokolan dalam menunjang kegiatan seremonial kepala daerah.	1. Penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penguraian data secara deskriptif. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kuantitatif. 2. Penelitian terdahulu menggunakan informan/responden sebanyak 12 orang. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan sampel 20% dari jumlah populasi yang ada. 3. Objek pada penelitian terdahulu yaitu Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Tangerang

	Selatan. Sedangkan penelitian sekarang yaitu Bupati Kabupaten Enrekang, Provinsi Sulawesi Selatan.
--	--

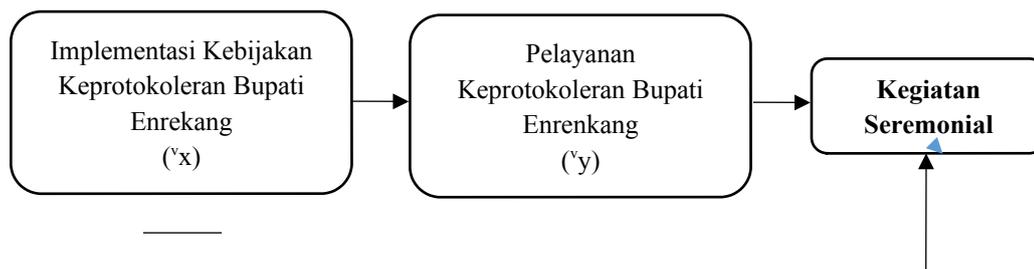
Sumber: Ratna Suminar& Katrina Tobing, 2017

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting dalam penelitian. Pada penelitian tentang implementasi kebijakan pelayanan keprotokolatan dalam menunjang kegiatan seremonial Bupati Enrekang menggunakan beberapa variabel diantaranya:

1. Implementasi kebijakan keprotokolatan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan tentang keprotokolatan.
2. Pelayanan keprotokolatan adalah segala kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan 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.
3. Kegiatan seremonial merupakan kegiatan kenegaraan atau kegiatan-kegiatan hari-hari besar daerah yang umumnya dilakukan dengan

upacara dalam konteks organisasi, institusi, sosial kemasyarakatan, dan kerajaan atau kenegaraan didalamnya terdapat unsur keprotokoleran.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## 2.6 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir pada penelitian implementasi kebijakan pelayanan keprotokoleran dalam menunjang kegiatan seremonial Bupati Enrekang, hipotesis dirumuskan dibawah.

Hipotesis I:

- $X_1$  : Komunikasi kebijakan memiliki pengaruh pada kondisi tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan.
- $Y_2$  : Kebijakan komunikasi dengan tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan pada pelaksanaan kegiatan upacara seremonial memiliki penilaian negatif rata-rata dia ngaka 60 %.

Hipotesis II:

- $X_1$  : Kondisi sumber daya mempengaruhi tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan.
- $Y_2$  : Kondisi sumber daya pada pengaturan tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan pada pelaksanaan kegiatan seremonial memiliki penilaian negatif rata-rata dia ngaka 60 %.

Hipotesis III:

X<sub>1</sub> : Kondisidisposisi/sikap pada tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan.

Y<sub>2</sub> : Disposisi/sikap pada tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan pada pelaksanaan kegiatan seremonial memiliki penilaian negatif rata-rata di angka 63 %.

Hipotesis IV:

X<sub>1</sub> : Struktur birokrasi dengan tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan.

Y<sub>2</sub> : Struktur birokrasi dengan tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan pada pelaksanaan kegiatan seremonial memiliki penilaian negatif rata-rata di angka 62 %.