

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROTOKOLER DI BAGIAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH KOTA CILEGON

Elma Zani^{1(a)}, Ipah Ema Jumiati^{2(b)}, Titi Stiawati^{3(c)}

^{1,2,3}Magister Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
^{a)}elmazani95@gmail.com, ^{b)}ipah.ema@untirta.ac.id, ^{c)}titi.stiawati@untirta.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

13-06-2024

Diterbitkan Online:

30-06-2024

Kata Kunci:

SDM, Protokoler, Pelatihan,
Sekretariat, Cilegon

Keywords:

HR, Protocol, Training,
Secretariat, Cilegon

Corresponding Author:

elmazani95@gmail.com

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang paling menentukan sukses tidaknya suatu organisasi. Berbeda dengan sumber daya organisasi lainnya, sumber daya manusia merupakan faktor produksi yang mempunyai pengaruh dominan terhadap faktor produksi yang lain. Setiap perusahaan maupun organisasi selalu ingin pegawainya memiliki kinerja yang baik. Metode yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Dalam penelitian ini Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Cilegon belum berjalan secara maksimal. Pengembangan SDM masih perlu ditingkatkan karena berdasarkan data dan hasil wawancara menyatakan bahwa perencanaan, pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan pegawai masih belum efektif, pegawai jarang diikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan, seminar-seminar yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi keprotokolan. Faktor pendukung pengembangan Sumber Daya Manusia yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai seperti kendaraan operasional serta barang elektronik penunjang kegiatan Bagian Protokol, adanya kerjasama tim yang baik serta kemajuan teknologi yang memberikan kemudahan bagi protokol untuk menjalankan tugasnya baik di kantor maupun di lapangan. Sedangkan faktor penghambat pengembangan Sumber Daya Manusia yaitu minimnya jumlah pengikutsertaan pegawai dalam pendidikan dan pelatihan berupa diklat dan seminar secara berkesinambungan bagi pegawai protokol, adat atau kebiasaan dari setiap orang yang berbeda-beda serta belum adanya pengelolaan dan perencanaan SDM yang baik sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Protokol.

ABSTRACT

Human resources are one of the resources that most determine the success or failure of an organisation. Unlike other organisational resources, human resources are a factor of production that has a dominant influence on other factors of production. Every company or organisation always wants its employees to have good performance. The method used is to use a qualitative approach that aims to explore and understand a central symptom. In this study, Human Resource Development in the Protocol Section of the Cilegon City Regional Secretariat has not run optimally. HR development still needs to be improved because based on data and interview results, it states that planning, education and training and employee management are still not effective, employees are rarely included in education and training, seminars related to the main duties and functions of protocol. Supporting factors for the development of Human Resources are the availability of adequate facilities and infrastructure such as operational vehicles and electronic goods supporting the activities of the Protocol Section, good teamwork and technological advances that make it easier for protocols to carry out their duties both in the office and in the field. While the inhibiting factors for the

development of Human Resources are the minimum number of employees participating in education and training in the form of training and seminars on an ongoing basis for protocol employees, customs or habits of different people and the absence of good HR management and planning in accordance with the Main Duties and Functions of the Protocol Section.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i2.1020>

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang paling menentukan sukses tidaknya suatu organisasi. Berbeda dengan sumber daya organisasi lainnya, sumber daya manusia merupakan faktor produksi yang mempunyai pengaruh dominan terhadap faktor produksi yang lain. Setiap perusahaan maupun organisasi selalu ingin pegawainya memiliki kinerja yang baik. Menurut Mangkuprawira (2004:166) Sumber daya manusia yang dimiliki organisasi memiliki berbagai karakteristik, termasuk kemampuan kerja.

Sumber daya manusia sangat penting artinya di dalam menentukan kelangsungan hidup suatu organisasi. Pegawai selalu diperhatikan agar organisasi dapat berjalan lancar, tetap terpelihara dan semakin meningkat. pegawai merupakan bagian yang integral dari suatu perkumpulan faktor-faktor produksi dan memegang peranan penting dibanding faktor-faktor lainnya. Kontribusi pegawai bagi organisasi pemerintahan sangat dominan, karena pegawai adalah penghasil kerja bagi organisasi. Hal ini berarti adalah setiap pekerjaan dalam organisasi selalu dilaksanakan oleh pegawai. Berhasil tidaknya suatu organisasi ditentukan oleh unsur manusia yang melakukan pekerjaan sehingga kemampuan pegawai adalah salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan tugas pegawai. Mengingat sedemikian pentingnya faktor tenaga kerja, maka organisasi harus merekrut pegawai yang berkompeten yaitu mempunyai kemampuan bekerja.

Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang berada didalamnya. Apabila sumberdaya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik. Oleh karena itu diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dilakukan melalui pelatihan dan pembinaan atau disebut pula sebagai pengembangan sumber daya manusia.

Pengembangan sumber daya manusia dapat dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pegawai. Melalui pengembangan sumber daya manusia kemampuan yang dimiliki pegawai akan dilatih dan ditingkatkan, sehingga pegawai dapat optimal dalam menyelesaikan tugasnya. Dengan semakin optimalnya pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pegawai yang nantinya akan membuat suatu meningkatkan kinerja organisasi. Program pengembangan yang dijalankan dengan baik dan ditujukan bagi tenaga kerja akan meningkatkan kemampuan dan kualifikasi tenaga kerja yang dimiliki Organisasi.

Peningkatan kemampuan dan kualifikasi tenaga kerja tersebut dengan sendirinya dapat meningkatkan kinerja pegawai dan dengan peningkatan kinerja pegawai akan berdampak pada peningkatan produktivitas Organisasi. Apabila pegawai dapat memberikan kinerja yang terbaik bagi Organisasi proses selanjutnya adalah pemeliharaan tenaga kerja.

Fungsi ideal dari pelaksanaan tugas pegawai khususnya bidang pemerintahan dalam unit kerja adalah fungsi pelayanan, maka orientasi organisasi harus berfokus pada pelanggan. Dalam rangka memberikan pelayanan prima dan untuk mencapai keberhasilan organisasi pemerintah sangat ditentukan oleh kualitas SDM atau pegawai yang bekerja di dalamnya. Pegawai merupakan aparatur negara serta merupakan ujung tombak yang memegang peranan penting sebagai alat untuk mewujudkan tercapainya tujuan instansi.

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang paling menentukan sukses tidaknya suatu organisasi. Berbeda dengan sumber daya organisasi lainnya, sumber daya manusia merupakan faktor produksi yang mempunyai pengaruh dominan terhadap faktor produksi yang lain. Setiap perusahaan maupun organisasi selalu ingin pegawainya memiliki kinerja yang baik. Menurut Mangkuprawira (2004:166) Sumber daya manusia yang dimiliki

organisasi memiliki berbagai karakteristik, termasuk kemampuan kerja.

Sumber daya manusia sangat penting artinya di dalam menentukan kelangsungan hidup suatu organisasi. Pegawai selalu diperhatikan agar organisasi dapat berjalan lancar, tetap terpelihara dan semakin meningkat. pegawai merupakan bagian yang integral dari suatu perkumpulan faktor-faktor produksi dan memegang peranan penting dibanding faktor-faktor lainnya. Kontribusi pegawai bagi organisasi pemerintahan sangat dominan, karena pegawai adalah penghasil kerja bagi organisasi. Hal ini berarti adalah setiap pekerjaan dalam organisasi selalu dilaksanakan oleh pegawai. Berhasil tidaknya suatu organisasi ditentukan oleh unsur manusia yang melakukan pekerjaan sehingga kemampuan pegawai adalah salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan tugas pegawai. Mengingat sedemikian pentingnya faktor tenaga kerja, maka organisasi harus merekrut pegawai yang berkompeten yaitu mempunyai kemampuan bekerja.

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

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. Pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota Kota Cilegon selaku pejabat atau penyelenggara Pemerintahan Daerah saat ini belum maksimal sehingga diperlukan upaya yang lebih baik dalam mengimplementasikan pelayanan keprotokolan berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan dan lebih spesifik telah dikaji pada Peraturan Pemerintah (PP) No. 62 Tahun 1990 tentang ketentuan tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan.

Bagian Protokol Kota Cilegon merupakan perangkat kerja daerah, yang tugas Pokok dan

Fungsinya adalah melaksanakan pemberitaan, mengumpulkan dan menganalisa informasi untuk bahan kebijakan pimpinan, melakukan perekaman, penyajian data, dan mengatur keprotokoleran kegiatan pimpinan serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretariat daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Agar tugas pokok dan fungsi di bagian protokol terlaksana secara optimal, maka sangat diperlukan aparatur atau pegawai yang produktif. Dengan aparatur atau pegawai yang produktif serta diharapkan lebih menjamin seluruh pekerjaan pada bagian protokol agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan tugas yang begitu kompleks yang diberikan kepada Bagian Protokol maka para pegawai dituntut untuk bekerja secara produktif. Seorang protokoler memiliki aspek yang penting dalam hal tata pengaturan tempat, tata upacara, dan tata penghormatan. Peran protokol bukan sekadar pembawa acara atau petugas yang mempersilakan tamu, melainkan wajib menguasai teknik berkomunikasi yang baik dan benar, bagaimana menjadi pribadi yang efektif dan tentang personal grooming, yaitu tata cara berpenampilan di dunia profesional. Kinerja protokol dapat meningkatkan pembentukan citra dari sebuah organisasi. Petugas protokol selain harus cekatan dalam berkoordinasi dengan pihak internal, juga harus cakap dalam menjalin komunikasi dengan pihak luar.

Tabel 1. Jumlah pegawai Bagian Protokol Setda Kota Cilegon

NO.	JABATAN	Jumlah Pegawai	Pegawai Yang mengikuti Pengembangan SDM
1.	STAF PENGELOLA KEUANGAN	1 orang	1 orang
2.	PROGRAM KEUANGAN SIPD	1 orang	1 orang
3.	PROGRAM KEUANGAN SIMDA	1 orang	1 orang
4.	STAF PENGELOLA BARANG	1 orang	1 orang
6.	VIDEOGRAPER	2 orang	- orang
7.	PHOTOGRAPER	3 orang	- orang
9.	PETUGAS RILIS	1 orang	- orang
11.	ADMIN MEDIA SOSIAL	2 orang	1 orang
13.	PROTOKOL	13 orang	2 orang
Jumlah		29 orang	7 orang

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai yang mengikuti pengembangan SDM dalam melakukan pelatihan dan pendidikan maupun pembinaan masih jumlah yang sedikit hal ini diperlukan peran pimpinan agar dapat menjalin komunikasi dengan pegawai sehingga mampu menciptakan kinerja roda pemerintahan yang baik di Kota Cilegon.

Pada Bagian Protokol Kota Cilegon ditemukan beberapa gejala-gejala yang akan menghambat Peran Bagian Protokol Kota Cilegon dalam Pelaksanaan kinerja pegawai. Adapun gejala-gejala yang ditemukan yaitu masih rendahnya tingkat disiplin pegawai, kerjasama tim belum optimal serta kurangnya koordinasi, dan masih kurang cakupannya pegawai dalam melaksanakan tugas karena kematangan atau pemahaman yang kurang terkait teknis kegiatan keprotokolan.

Berdasarkan permasalahan diatas, hal tersebut diindikasikan karena terbatasnya pengetahuan, keterampilan dan sikap pegawai terhadap pekerjaannya sehingga berdampak pada menurunnya kinerja SDM atau pegawai dalam menjalankan kinerja yang baik. Dalam rangka peningkatan kualitas SDM maka dibutuhkan upaya meningkatkan kinerja pegawai melalui pengembangan SDM. Salah satu upaya untuk meningkatkan kompetensi SDM yaitu dengan mengikuti pelatihan, training dan kegiatan lainnya yang bersifat pengembangan untuk meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan keprotokolan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi yaitu pengembangan SDM Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Cilegon masih belum optimal mengadakan pelatihan, diklat dan seminar bagi pegawai serta kebijakan kepesertaan pegawai juga dilakukan seadanya dan pengembangan tidak dilaksanakan secara berjenjang dan berkesinambungan padahal kebutuhan tersebut harus segera terpenuhi. Dengan tidak terpenuhinya kuota dalam pengembangan sumber daya manusia sehingga menyebabkan kinerja pegawai Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Cilegon mengalami banyak kendala seperti sering nya terjadi kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan keprotokolan dan kurangnya rasa tanggungjawab dalam pelaksanaan tugas. Pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja pegawai di Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Cilegon sudah dilakukan dengan training dalam bentuk rapat dan study kasus, under study atau praktek langsung dari pegawai yang telah disiapkan, job rotation and planned progression atau praktek langsung dengan cara memindahkan pegawai, coaching and counselling coaching atau ngajarkan keahlian dan keterampilan kerja kepada bawahan. Kendala dalam pengembangan SDM diantaranya masih ada pegawai yang menunda pekerjaan, tidak ada semangat berkembang,

kurangnya tingkat pendidikan dan wawasan pegawai, kemampuan komunikasi yang masih rendah, dan kurangnya rasa tanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan Keprotokolan.

Upaya yang dapat dilakukan dengan melakukan pendekatan informal ke masing-masing individu, bimbingan yang lebih spesifik dari pimpinan, memberikan pemahaman terkait tugas dan fungsi, memberi motivasi, perhatian khusus, reward dan memperhatikan kebutuhan pegawai. Seharusnya sebagai protokoler harus bisa memiliki kemampuan yang sama, tidak terbatas faktor pendidikan maupun usia. Setiap protokoler harus bersikap profesional, tanggap, cepat, sigap dan mempunyai loyalitas yang tinggi.

Kegiatan operasional sebagian besar dilaksanakan oleh pegawai. Untuk dapat menjalankan kegiatan operasional dengan baik, dibutuhkan pegawai yang terampil dan memiliki kinerja yang baik. Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Cilegon melaksanakan pengembangan sumber daya manusia pada pegawai dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai sehingga dapat mendukung kegiatan operasional Organisasi secara maksimal. Pemilihan metode pengembangan yang tepat akan membantu dalam kelancaran pelaksanaan tugas Keprotokolan. Untuk mengetahui apakah hasil yang didapat telah sesuai dengan tujuan, diperlukan evaluasi terhadap pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia. Dengan melaksanakan pengembangan sumber daya manusia, Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Cilegon mengharapkan kinerja pegawainya dapat ditingkatkan sehingga dapat terus memberikan hasil kerja yang terbaik dalam mewujudkan tujuan organisasi.

METODE PENELITIAN

Pengertian metode penelitian adalah kegiatan ilmiah yang dilaksanakan secara terencana, terstruktur, sistematis, memiliki tujuan teoritis dan praktis (Raco, 2010). Melalui metode, proses penelitian akan terencana dengan optimal serta menghasilkan temuan penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral (Creswell, 2013). Pendekatan kualitatif berupaya mendapatkan hasil yang dapat memahami gejala yang sedemikian rupa takmemerlukan kuantifikasi atau tidak memungkinkan diukur

secara tepat (Garna, 2009). Selain itu, penelitian kualitatif biasanya akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (R. Bogdan & Biklen, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Gouzali, seperti yang dikutip oleh M. Kadarisman, mendefinisikan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi agar pengetahuan (knowledge), kemampuan (ability) dan keterampilan (skill) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan kegiatan pengembangan ini maka diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik, sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia menurut Soekidjo Notoadmodjo terdiri dari dua, yaitu makro dan mikro. Yang dimaksud pengembangan SDM makro adalah suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai suatu tujuan pembangunan bangsa. Sedangkan pengembangan SDM mikro adalah proses pengembangan SDM itu terdiri dari perencanaan (planning), Pendidikan dan Pelatihan (education and training) dan pengelolaan (management).

Menurut Soekidjo Notoadmodjo konsep pengembangan sumber daya manusia terdiri dari 3 (tiga) komponen, yaitu:

Perencanaan

Perencanaan adalah inti manajemen karena semua kegiatan organisasi yang bersangkutan didasarkan kepada rencana tersebut. Demikian pula perencanaan SDM adalah inti dari pengembangan SDM.

Perencanaan SDM disuatu organisasi adalah sangat penting bukan hanya bagi organisasi tetapi juga bagi tenaga kerja yang bersangkutan dan bagi masyarakat. Keuntungan perencanaan SDM yaitu:

- Mengefektifkan penggunaan SDM;
- Menyesuaikan kegiatan tenaga kerja dengan tujuan organisasi;
- Membantu program penarikan tenaga dari bursa atau pasar tenaga kerja secara baik;
- Pengadaan tenaga kerja baru secara ekonomis;
- Dapat mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan SDM;

f. Mengembangkan sistem manajemen SDM. Kegiatan perencanaan SDM terdiri dari 4 kegiatan yang saling berkaitan yaitu:

- Inventarisasi persediaan SDM. Yaitu menelaah dan menilai SDM yang tersedia saat ini (jumlah, kemampuan, keterampilan dan potensi pengembangannya) serta menganalisis penggunaan SDM sekarang ini.
- Perkiraan SDM. Melakukan prediksi atau taksiran kebutuhan (permintaan) dan penawaran (suplai) SDM di waktu yang akan datang. Baik kuantitas (jumlah) maupun kualitas.
- Penyusunan rencana SDM. Memadukan kebutuhan (permintaan) dan penawaran (suplai) SDM, melalui rekrutmen (penarikan), seleksi, pelatihan, penempatan, pemindahan, promosi dan pengembangan.
- Monitoring dan evaluasi. Untuk memberikan umpan balik terhadap pencapaian tujuan sasaran perencanaan SDM, perlu disusun rencana monitoring dan evaluasi serta indikator monitoring dan evaluasi tersebut.

Tabel 2. Jenis Kelamin Pegawai Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Cilegon

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	18 Orang
2.	Perempuan	11 Orang
Total		29 Orang

Sumber : Absensi Bagian Protokol Tahun 2019

Data diatas menunjukkan bahwa jumlah pegawai laki-laki lebih dominan dibandingkan dengan pegawai perempuan.

Tabel 3. Jumlah Pegawai Bagian Protokol Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah
1.	20 – 25 Tahun	5 Orang
2.	25 – 30 Tahun	7 Orang
3.	30 – 35 Tahun	9 Orang
4.	35 – 40 Tahun	4 Orang
5.	>40 Tahun	4 Orang

Dari data diatas, dapat dijelaskan bahwa rata-rata pegawai termasuk dalam kategori usia yang produktif untuk bekerja dalam rangka mewujudkan program-program kerja di Bagian Protokol.

Penyebab terhambatnya pengembangan sumber daya manusia juga dikarenakan tidak seimbang rasio perbandingan jumlah pegawai lulusan sarjana dengan tamatan SMA dan rasio perbandingan antara Jumlah Pegawai Negeri Sipil dengan Tenaga Kerja Sukarela (TKS).

Tabel 4. Jumlah PNS dan Honorer di Bagian Protokol Kota Cilegon

No.	Status Kepegawaian	Jumlah
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	8 Orang
2	Tenaga Kerja Sukarela/Honorer	21 Orang

Berdasarkan tabel diatas, di Bagian Protokol Kota Cilegon lebih banyak jumlah Tenaga Kerja Sukarela dibandingkan dengan PNS. PNS hanya berjumlah 8 orang sedangkan TKS berjumlah 21 orang. Hal ini juga yang mengakibatkan kurang optimalnya kinerja pegawai Bagian Protokol. Peneliti melihat bahwa rasa tanggung jawab PNS terhadap pekerjaannya lebih besar dibandingkan pegawai honorer/TKS. Hal ini bisa diatasi dengan menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuannya masing-masing serta pemberian motivasi untuk mendorong gairah dan semangat kerja pegawai. Memberikan pelatihan dan seminar kepada pegawai TKS agar lebih memahami tupoksinya yang diharapkan nantinya akan terwujud kemampuan kerja dan rasa tanggung jawab yang sama antara pegawai yang PNS dan TKS.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa Perencanaan untuk pengembangan Sumber Daya Manusia pegawai Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Cilegon perlu ditingkatkan. Perencanaan seperti inventarisir pegawai, klasifikasi usia, pendidikan dan status harus lebih diperhatikan. Seperti pegawai tamatan SMA/ sederajat yang harus lebih banyak diberikan pelatihan keprotokolan agar bisa bekerja lebih maksimal dan mengurangi resiko-resiko terjadinya kesalahan serta menambah jumlah PNS di Bagian Protokol untuk membantu tugas-tugas keprotokolan baik itu administrasi maupun

tugas lapangan pada saat acara atau kegiatan. Karena pengembangan pegawai merupakan kegiatan yang diselenggarakan suatu organisasi guna meningkatkan kinerja pegawai baik dalam hal kompetensi kerja, produktivitas maupun keterampilan yang dibutuhkan dalam suatu pekerjaan tertentu di organisasi tersebut. Dapat ditarik pula asumsi mengenai kebutuhan fisiologis yang perlu ditingkatkan lagi, misalnya tunjangan, insentif atau bonus yang diberikan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada pegawai yang bisa diberikan secara adil sesuai dengan beban kerja atau jam kerja yang dihasilkan pegawai maka diharapkan dapat pula membangun kinerja pegawai agar lebih meningkat yang pada akhirnya mendongkrak semangat kerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

Perencanaan Bagian Protokol Kota Cilegon di Tahun 2023 meliputi:

1. Tata administrasi keprotokolan.
Keluaran: Pelaksanaan kegiatan penatausahaan keprotokolan.
Hasil: Terpenuhinya standarisasi penatausahaan administrasi bagi Walikota, Wakil Walikota, Sekda dan Para Assisten.
Persentase realisasi kinerja keuangan 2023: 95,74%
Persentase realisasi kinerja fisik/kegiatan 2023: 100%
2. Penataan acara resmi daerah.
Keluaran: Terlaksananya tata acara resmi daerah.
Hasil: Terpenuhinya standarisasi prosedur acara resmi daerah.
Persentase realisasi kinerja keuangan 2023: 99,30%
Persentase realisasi kinerja fisik/kegiatan 2023: 100%
3. Penempatan dan penghormatan bagi Pejabat Negara, Pejabat Pemerintah, Tamu-tamu daerah dan tokoh-tokoh masyarakat tertentu.
Keluaran: Terlaksananya tata penempatan dan penghormatan bagi pejabat Negara, pejabat pemerintah, tamu daerah dan tokoh-tokoh masyarakat tertentu dalam acara resmi dan kunjungan.
Hasil: terpenuhinya standarisasi prosedur penempatan dan penghormatan bagi pejabat Negara, pejabat pemerintah, tamu daerah dan tokoh-tokoh masyarakat tertentu dalam acara resmi dan kunjungan.
Persentase realisasi kinerja keuangan

2023: 99,17% Persentase realisasi kinerja fisik/kegiatan 2023: 83,33%

4. Penerimaan kunjungan kerja Pejabat Daerah, Kementerian, Lembaga Pemerintah non Kementerian dan Lembaga Resmi Lainnya.

Keluaran: Tersedianya penerimaan tamu Pemerintah Daerah Kota sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

Hasil: Tertatanya Penerimaan tamu Pejabat Daerah, Lembaga Pemerintah non Departemen dan Lembaga resmi lainnya.

Persentase realisasi kinerja keuangan 2023: 96,34%

Persentase realisasi kinerja fisik/kegiatan 2023: 83,33%

5. Kunjungan kerja/inspeksi Kepala Daerah.

Keluaran: Terlaksananya kunjungan kerja/Inspeksi Kepala Daerah.

Hasil: Terpenuhinya kunjungan kerja Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah.

Persentase realisasi kinerja keuangan 2023: 61,69%

Persentase realisasi kinerja fisik/kegiatan 2023: 62,50%

Dari laporan pencapaian kinerja Tahun 2023 di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak semua perencanaan tercapai 100%, ada beberapa yang masih belum sesuai dengan target karena antara pagu dengan realisasi yang tidak sama besaran nilainya. Begitu juga dengan perencanaan jumlah pengikutsertaan pegawai dalam diklat dan seminar yang belum tercapai secara maksimal.

Hal ini berdampak pada kurang maksimalnya pengetahuan dan keterampilan para pegawai. Ini terlihat dari pengetahuan para pegawai yang hanya itu-itu saja dan belum ada inovasi tentang tata keprotokolan baik itu tata tempat, tata acara maupun tata penghormatan. Hal lain yang peneliti lihat yaitu masih ada miss komunikasi antara protokol dengan penyelenggara acara sehingga mengakibatkan kesalahan-kesalahan kecil pada saat acara berlangsung.

Dengan demikian, peningkatan frekuensi program pelatihan, diklat dan seminar untuk ditingkatkan. Penugasan diklat bisa dilakukan secara bergantian dan merata bagi seluruh pegawai. Menugaskan pegawai untuk mengikuti diklat dan seminar yang diadakan oleh instansi-instansi maupun badan-badan lainnya atau dengan mendatangkan narasumber khusus yang berkompeten. Sehingga

diharapkan pengetahuan pegawai terhadap bidang pekerjaannya dapat lebih meningkat yang pada akhirnya mampu meningkatkan pelayanan yang diberikan pegawai dalam bekerja.

Pegawai yang telah mengikuti diklat dan seminar keprotokolan mampu membentuk mental, sikap dan semangat pengabdian, peningkatan kompetensi teknis, manajerial dan kepemimpinan serta efisiensi, efektivitas dan kualitas dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan dengan semangat kerjasama dan tanggung jawab. Perbedaan antara pegawai yang telah mengikuti diklat dan seminar dengan yang belum mengikuti adalah perbedaan mental, sikap dan semangat pegawai serta kompetensi dalam mengerjakan tugas keprotokolan. Pegawai yang telah mengikuti diklat dan seminar keprotokolan cenderung lebih aktif, disiplin, dan semangat dalam melaksanakan tugas karena telah diberi masukan dan motivasi dalam melakukan pekerjaan secara maksimal selama mengikuti diklat. Sementara pegawai yang belum mengikuti diklat dan seminar keprotokolan cenderung lebih santai dan kurang disiplin karena belum diberikan motivasi.

Minimnya frekuensi pengikutsertaan pegawai Bagian Protokol dalam diklat dan seminar keprotokolan adalah karena terbatasnya anggaran di Bagian Protokol. Setiap Tahun Bagian Protokol hanya menganggarkan 1-2 orang pegawai untuk mengikuti diklat keprotokolan, namun setiap tahunnya yang mampu terealisasi hanya 1 orang. Hal ini yang menjadi penghambat Bagian Protokol untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia.

Seseorang yang mengalami skill problems, tidak bisa berperilaku sebagaimana yang diharapkan. Mungkin karena ia memang belum tahu sehingga perlu di didik. Seorang yang mengalami motivation problems, mungkin bukan karena ia tidak mau melakukan sebagaimana diharapkan, melainkan karena ia tidak tahu mengapa harus melakukannya sehingga ia perlu diberitahu. Seseorang yang mengalami knowledge problems bisa saja bukan karena ia tidak tahu tetapi karena ia tidak mau tahu sehingga perlu dimotivasi. Dengan demikian para pegawai akan mampu melaksanakan tugas-tugas dan pekerjaan yang dipertanggungjawabkan kepada mereka sebagaimana yang diharapkan dengan mengikuti program pendidikan dan pelatihan. Jadi, baik pendidikan maupun pelatihan

sebenarnya sama-sama mengupayakan dicapainya suatu kompetensi tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa pada Bagian Protokol Kota Cilegon. Sumber Daya Manusia pegawainya masih belum maksimal. Bagian protokol juga setiap tahunnya hanya mengikutsertakan 1 pegawainya dalam pendidikan dan pelatihan. Dampaknya belum terbentuknya mental, sikap dan kemampuan serta pengetahuan yang hanya segitu-segitu saja dan tidak upgrade. Seharusnya Bagian Protokol Kota Cilegon harus lebih sering mengadakan atau mengikutsertakan pegawainya dalam pendidikan dan pelatihan untuk mengupgrade potensi-potensi mereka.

Pengelolaan

Manajemen SDM sangat berperan penting untuk mengatur pengelolaan SDM dan sumberdaya pegawai agar memberikan hasil maksimal dan memiliki loyalitas yang tinggi. Selain itu pegawai akan memiliki profesionalitas terbaik dan dapat diandalkan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

Pengelolaan SDM merupakan suatu proses mengenai perencanaan, pengorganisasian, pengendalian kegiatan yang berkaitan dengan analisis dan evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Setiap organisasi harus menciptakan SDM yang handal dan melakukan training, coaching dan motivation pada setiap pegawai agar mampu menjalankan tugas sebagaimana mestinya. Kemampuan inilah yang akan menjadi kunci kemajuan dan keberhasilan suatu organisasi. Bahkan akan membuat pegawai siap dengan tantangan arus globalisasi.

Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa pengembangan Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap peningkatan kinerja di Bagian Protokol Kota Cilegon. Kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan kerja di Bagian Protokol tidak terlepas dari adanya perencanaan, pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan SDM secara baik.

Keberhasilan pencapaian kinerja pelaksanaan tugas keprotokolan tidak terlepas dari kemampuan SDM, fasilitas kerja serta tingkat pengetahuan, dedikasi, semangat yang baik dari masing-masing pegawai. Begitu juga pengembangan SDM akan berpengaruh terhadap kinerja para pegawainya. Kinerja pegawai dalam bekerja merupakan salah satu

dasar bagi tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisiensi. Maka dari itu diperlukan sumber daya manusia yang handal, berkompeten, mengikuti arus perkembangan dan memiliki skill dalam pekerjaannya. Jika hal tersebut sudah terwujud dengan perencanaan, pendidikan dan pelatihan secara pengelolaan secara maksimal dari Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Cilegon maka hal inilah yang akan meningkatkan kinerja para pegawai Bagian Protokol.

Bagian Protokol Kota Cilegon juga harus lebih memperhatikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengembangan SDM itu sendiri. Mulai dari faktor internal dari dalam organisasi seperti visi, misi dan tujuan organisasi yang terarah, strategi apa saja yang dipakai untuk mencapai tujuan, sifat dan jenis kegiatan apa saja yang akan dilaksanakan serta teknologi yang akan digunakan. Tak lupa juga harus memperhatikan faktor-faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah, sosio budaya masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mengikuti perkembangan zaman. Apabila faktor-faktor tersebut sudah dilaksanakan secara semestinya maka faktor-faktor tersebut akan menghasilkan SDM yang berkualitas pada Bagian Protokol.

Berhasil tidaknya pengelolan Sumber Daya Manusia di Bagian Protokol yaitu terlihat dari bagaimana pegawai protokol mampu dalam proses administrasi berupa berkas masuk dan keluar, proposal-proposal yang akan masuk ke pimpinan, surat undangan untuk pimpinan, SK, Perwal, dll. Sistem penerimaan tamu pimpinan yaitu Walikota, Wakil Walikota dan Sekda, Pengatur jalannya suatu kegiatan atau acara yang menghadirkan pimpinan. Pegawai Protokol PNS biasanya yang memegang kendali pengaturan administrasi, penerimaan tamu dan pengatur suatu kegiatan atau acara. Jadi pegawai PNS cenderung lebih memahami setiap tugas pokok dan fungsi setiap sub-sub bagian, sedangkan pegawai TKS cenderung hanya memahami tugas pokok dan fungsi sub bagiannya saja. Di sub bagian administrasi yang mengerjakan hanya pegawai TKS di sub bagian itu sementara pegawai TKS di sub bagian yang lain tidak mengerti proses administrasi. Hal ini diperlukan rolling pegawai di setiap sub-sub Bagian agar mereka memahami dan mengerti semua tugas pokok dan fungsi setiap sub bagian.

Pengembangan dapat diartikan sebagai suatu proses peningkatan kemampuan atau

pendidikan jangka panjang untuk meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dalam mengambil keputusan dan memperluas hubungan manusia untuk mencapai tujuan yang dilakukan secara sistematis dan terorganisasi dan dilakukan oleh pegawai. Jadi, dalam hal ini pengembangan ditujukan kepada pegawai Bagian Protokol agar bisa memperoleh hasil kinerja secara maksimal.

Dari hasil penelitian, diantara ketiga konsep pengembangan Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh Soekidjo Notoatmodjo yang menjadi faktor penghambat pengembangan Sumber Daya Manusia di Bagian Protokol adalah Pendidikan dan Pelatihan. Minimnya frekuensi pengikutsertaan pegawai dalam diklat dan seminar membuat pengetahuan dan keterampilan pegawai tidak berkembang. Hal ini dikarenakan terbatasnya anggaran Bagian Protokol untuk pengikutsertaan pegawai dalam diklat dan seminar. Karena Pendidikan dan Pelatihan merupakan dasar bagi kemajuan wawasan, pengetahuan dan keterampilan para pegawai. Jika pegawai tidak diberi edukasi maka keterampilan dan pengetahuan pegawai pun hanya itu-itu saja. Hal ini nantinya akan berdampak pada kinerja pegawai yang tidak maksimal. Maka dari itu, perlu adanya diklat dan seminar secara berkesinambungan untuk seluruh pegawai bagian Protokol secara bergantian agar bisa meng-upgrade ilmu-ilmu yang bisa diterapkan di lapangan nantinya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan: Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Cilegon belum berjalan secara maksimal. Pengembangan SDM masih perlu ditingkatkan karena berdasarkan data dan hasil wawancara menyatakan bahwa perencanaan, pendidikan dan pelatihan serta pengelolaan pegawai masih belum efektif, pegawai jarang diikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan, seminar-seminar yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi keprotokolan.

Faktor pendukung pengembangan Sumber Daya Manusia yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai seperti kendaraan operasional serta barang elektronik penunjang kegiatan Bagian Protokol, adanya kerjasama tim yang baik serta kemajuan teknologi yang memberikan kemudahan bagi protokol untuk menjalankan tugasnya baik di

kantor maupun di lapangan. Sedangkan faktor penghambat pengembangan Sumber Daya Manusia yaitu minimnya jumlah pengikutsertaan pegawai dalam pendidikan dan pelatihan berupa diklat dan seminar secara berkesinambungan bagi pegawai protokol, adat atau kebiasaan dari setiap orang yang berbeda-beda serta belum adanya pengelolaan dan perencanaan SDM yang baik sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Protokol. Apabila faktor-faktor penghambat tersebut bisa diatasi maka akan menghasilkan kinerja yang maksimal dari para pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Meilia, Y., & Safrida, S. (2022). Strategi Pengembangan Sumber Daya Aparatur pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Nagan Raya. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2191-2200. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1029>.
- Moleong, J.L. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakary.
- Mora, Z., Suharyanto, A., Yahya, M., (2020). Effect of Work Safety and Work Healthy Towards Employee's. Productivity in PT. Sisirau Aceh Tamiang, Budapest International Research and Critics Institute, 3(2): 753-760.
- Purnomo, M. E., Wibowo, N. M., & Hartati, C. S. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(4), 290-300.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028-1034. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>.
- Saputra, T., & Wijaya, C. (2022). Peran Pimpinan Sumber Daya Manusia Menjadi

Leader Dalam Penegakan Etika Anti Diskriminatif. *PERSPEKTIF*, 11(2), 735-744.

doi:<https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6233>.

Sativa, O., Mardiana, S., & Lubis, M. (2022). Peranan Analisis Jabatan terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. *PERSPEKTIF*, 11(2), 596-606.
doi:<https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6010>.