

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PROFESIONALISME DAN KUALITAS PELAYANAN
BIRO HUMAS, PROTOKOL DAN PENGHUBUNG
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI
KEPULAUAN RIAU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

DEVI ANDIKA

NIM. 500703599

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

**TAPM yang berjudul Profesionalisme
Dan Kualitas Pelayanan Biro Humas, Protokol dan Penghubung
Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau**

Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tanjungpinang, 14 Februari 2018
Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL
TCL
7C6B5AFF045151062

0000
ENAM RIBURUPIAH

Devi Andika
NIM. 500703599

ABSTRAK
PROFESIONALISME PROTOKOL
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Devi Andika, S.Sos
devy.andika@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Fungsi Pemerintahan pada umumnya berupa penyediaan layanan Umum, Pengaturan dan Perlindungan Masyarakat serta Pembangunan dan Pengembangan. Begitu juga di Kepulauan Riau, tugas keprotokolan diampu oleh Biro Humas Protokol dan Penghubung. Biro tersebut mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumberdaya di bidang penyelenggaraan kehumasan, keprotokolan, dan penghubung. Dalam menjalankan tugasnya harus mengutamakan profesionalisme untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Namun kenyataannya belum semua staf dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Terdapat prosedur pelayanan yang berbelit-belit, pembatalan acara secara sepihak, kurang koordinasi dalam memprioritaskan kegiatan layanan publik, beban kerja staf yang tidak merata, staf yang kurang disiplin dan menolak tugas dengan alasan yang tidak jelas.

Tujuan penelitian untuk menganalisis profesionalisme dan kualitas pelayanan Biro Humas Protokol dan Penghubung. Desain Penelitian adalah penelitian kualitatif, dilaksanakan di Tanjungpinang Desember 2017 - Januari 2018. Informan adalah enam staf bagian protokol. Triangulasi oleh Kepala Bagian protokol dan tamu kepala daerah. Pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Pengolahan data melalui proses reduksi data, penyajian data, validasi data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian : dalam hal profesionalisme bagian protokol memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik, mandiri, berintegritas, equality baik, loyalty baik, accountability baik namun belum memiliki equity yang baik. Dalam hal kualitas sudah memiliki fasilitas yang baik, handal memberikan informasi, melancarkan prosedur, belum memudahkan teknis pelayanan, cermat melayani tamu dan sudah memiliki SOP, tanggap terhadap kritikan, melakukan pelayanan dengan tetap, namun belum merespon keluhan dengan baik. Memiliki kemampuan administrasi dan teknis yang baik, memiliki perhatian dan kepedulian terhadap lingkungan dan tidak diskriminatif dalam melakukan pelayanan. Diharapkan adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan adanya arahan pimpinan sebelum melaksanakan tugas.

Kata Kunci : Profesionalisme, Kualitas, Pelayanan, Protokol

ABSTRACT

PROTOCOL PROFESSIONALISM
IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE
IN THE GOVERNMENT OF THE PROVINCIAL GOVERNMENT OF RIAU ISLANDS

Devi Andika, S.Sos
devy.andika@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

The functions of the Government generally include the provision of Public services, Arrangements and Protection of Communities and Development. Likewise in the Riau Islands, protocol tasks are managed by the Bureau of Protocol and Liaison Public Relations. The Bureau has the task of preparing the formulation of policies, coordinating the implementation of tasks and functions of monitoring and evaluation of program activities and the implementation of technical guidance, administration and resources in the field of public relations, protocol, and liaison. In carrying out its duties must prioritize professionalism to provide quality public services. But the fact is not all staff can perform their duties properly. There are convoluted service procedures, unilateral cancellation of events, lack of coordination in prioritizing public service activities, unequal staff workloads, undisciplined staff and refusing tasks for no apparent reason.

The objective of the research is to analyze the professionalism and quality of service of Public Relations Bureau Protocol and Liaison. Research Design is a qualitative research, conducted in Tanjungpinang December 2017 - January 2018. Informants are six staff of the protocol. Triangulation by Head of Protocol Section and guest of regional head. Data collection through interview and observation. Data processing through data reduction process, data presentation, data validation and conclusion.

Results: In terms of professionalism the protocol section has good knowledge and skills, independent, integrity, good equality, good loyalty, good accountability but not yet have good equity. In terms of quality already have good facilities, reliable information, launch procedures, not yet easy to service technical, meticulously serving guests and already have SOP, responsive to criticism, doing service with fixed, but not responding complaints properly. Have good administrative and technical capability, have concern and concern for environment and not discriminative in doing service. It is expected that there will be an increase in human resource capacity and leadership guidance before performing the task.

Keywords: Professionalism, Quality, Service, Protocol

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

Judul TAPM : Profesionalisme Dan Kualitas Pelayanan Biro Humas,
Protokol dan Penghubung Di Lingkungan Pemerintah
Provinsi Kepulauan Riau

Penyusun TAPM : Devi Andika
NIM : 500703599
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing I

M. Qudrat Nugraha, Ph.D
NIP. 19550627 197903 1 002

Pembimbing II

Dr. Nur Hidayah, SE, MM
NIP.

Penguji Ahli

Prof. DR. Aries Djaenuri, MA

Mengetahui :

**Ketua Bidang Ilmu Program
Magister Administrasi Publik**

Dr. Darmanto, M. Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur Program Pascasarjana

Dr. Liestyodono Bawono, M. Si
NIP. 19581215 198601 1 009

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Penyusun TAPM : Devi Andika
 NIM : 500703599
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul Tesis : Profesionalisme Dan Kualitas Pelayanan Biro Humas,
 Protokol dan Penghubung Di Lingkungan Pemerintah
 Provinsi Kepulauan Riau

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : SABTU, 28 APRIL

Waktu : 08.30 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

Tanda Tangan

Ketua Komisi Penguji
 Nama : Eliaki Gulo MM

Penguji Ahli
 Nama : Prof. DR. Aries Djaenuri, MA

Pembimbing I
 Nama : M. Qudrat Nugraha, Ph.D

Pembimbing II
 Nama : Dr. Nur Hidayah, SE, MM

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala karunia dan ridho-NYA, sehingga tesis dengan judul “Profesionalisme Dan Kualitas Pelayanan Biro Humas, Protokol dan Penghubung Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau” ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan kupersembahkan kepada :

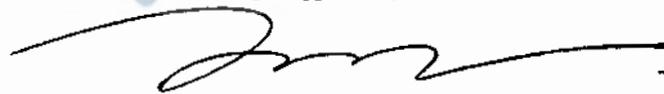
1. Alm Ibunda tercinta, Ayahanda, Kakak dan adik ku tercinta yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan do'anya untuk penyelesaian tesis ini;
2. Istri dan anak-anak tersayang Mellysa Indika Putri, Kevin Andika Putra dan Fahmi Andika Putra dan seluruh keluarga besar Hafidek. S yang telah memberikan motivasi, perhatian serta do'a nya untuk penyelesaian tesis ini.
3. Bapak Qudrat Nugraha, Ph.D atas bimbingan, arahan dan waktu yang telah diluahkan kepada penulis untuk berdiskusi selama menjadi dosen pembimbing satu.
4. Ibu Nur Hidayah, SE, MM atas saran, bimbingan, arahan dan waktu yang telah diluahkan kepada penulis untuk berdiskusi selama menjadi dosen pembimbing dua.
5. Pimpinan, Ketua Prodi Pascasarjana dan seluruh dosen pascasarjana Universitas Terbuka Batam yang selama ini telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan ilmu pengetahuan untuk mendalami ilmu administrasi publik.

6. Kepala Biro, Kabag dan seluruh staf Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau yang telah banyak memberikan masukan dan membantu proses penyelesaian tesis ini;
7. Semua teman-teman seperjuangan S-2 Reguler Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBBJ - Batam Tahun 2016;
8. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan lanjut agar benar-benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang ramah lingkungan.

Tanjungpinang, November 2017



Devi Andika

RIWAYAT HIDUP

Nama : Devi Andika
NIM : 500703599
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat / Tanggal Lahir : Tanjung Balai Karimun/ 07 Desember 1973

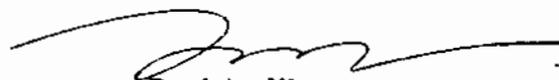
Riwayat Pendidikan :

- Lulus SD di Tanjungpinang pada tahun 1986
- Lulus SLTP di Tanjungpinang pada tahun 1989
- Lulus SMA di Tanjungpinang pada tahun 1992
- Lulus S1 Administrasi Negara di Pekanbaru pada tahun 2004

Riwayat Pekerjaan :

- Tahun 2000 s/d 2004 sebagai staf di Kantor Bapedalda Kab. Karimun
- Tahun 2004 s/d 2010 sebagai staf di Biro Umum Provinsi Kepulauan Riau
- Tahun 2010 s/d 2013 sebagai staf di Biro Humas dan Protokol Provinsi Kepulauan Riau
- Tahun 2013 s/d 2016 sebagai Kasubbag ubungan Antar Lembaga di Biro Humas dan Protokol Provinsi Kepulauan Riau
- Tahun 2016 s/d sekarang sebagai Kasubbag Penyiapan Materi dan Naskah Sambutan di Biro Humas dan Protokol Provinsi Kepulauan Riau

Batam, Februari 2017


Devi Andika
NIM. 500703599

DAFTAR ISI

	Halaman
Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Lembar Persetujuan Tapm.....	iv
Kata Pengantar	v
Riwayat Hidup	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Bagan	x
Daftar Tabel	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	45
C. Kerangka Berfikir	48
D. Operasional Konsep	52
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	56
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	57
C. Teknik dan Proses Pengumpulan Data	57
D. Teknik Analisis Data	58

BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
	A. Deskripsi Responden.....	60
	B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
	1. Profesionalisme Biro Humas, Protokol dan Penghubung di Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau	63
	2. Kualitas Pelayanan Bagian Protokokl di Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau	76
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan.....	95
	B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA		97
DAFTAR LAMPIRAN		
	- Pedoman Wawancara I	100
	- Pedoman Wawancara II	102
	- Pedoman Wawancara III	105
	- Lembar Observasi Profesionalisme.....	107
	- Lembar Observasi Kualitas Pelayanan	108
	- Profesionalisme - Interpretasi Transkrip peritem ...	111
	- Kualitas – Interpretasi Transkrip Peritem.....	123

DAFTAR BAGAN

	Halaman
2.1 Bagan Kerangka Berfikir	51
2.2 Bagan Alur Penelitian.....	56



DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	45
2.2 Operasionalisasi Konsep.....	52



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia diarahkan untuk mencapai kepentingan nasional serta untuk mewujudkan tujuan nasional yakni melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia (Zainudin, A, fungsi pemerintahan pada umumnya berupa penyediaan pelayanan umum, pengaturan dan perlindungan masyarakat serta pembangunan dan pengembangan 2015). (Zainudin, A, 2015).

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

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik). Pelayanan publik yang berkualitas tentunya harus memenuhi berbagai unsur atau aspek yang mendukungnya, sebagaimana dikemukakan Parasuraman *et al.* (1988:23) bahwa pelayanan publik yang berkualitas ditentukan oleh *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Departemen Dalam Negeri RI (2004:4) menyebutkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan pada setiap jenjang pemerintahan wajib memperhatikan aspirasi dan potensi yang tumbuh dan berkembang di masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, salah satunya adalah memperhatikan profesionalisme, yaitu meningkatkan kemampuan dan akhlak penyelenggara pemerintahan, agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya terjangkau. Penyelenggaraan keprotokolan merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik sebagaimana diungkapkan di atas.

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang keprotokolan, dimana definisi "keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan, atau masyarakat.

Di Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, tugas keprotokolan diampu oleh Biro Humas Protokol dan Penghubung. Biro tersebut mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan

fungsi pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumberdaya di bidang penyelenggaraan kehumasan, keprotokolan, penghubung dan kerjasama. Dalam menjalankan tugasnya Biro Humas Protokol dan Penghubung harus mengutamakan profesionalisme untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Namun dalam kenyataannya belum tentu staf biro tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya (Aam Pathuloh, 2017) di Garut yang menyatakan bahwa:

- a. Arahan tugas yang diemban dari pimpinan oleh staf protokoler daerah dalam setiap pelaksanaan kebijakan protokoler daerah di seluruh SKPD dan perangkat kerja, belum begitu kuat.
- b. Kinerja yang diterapkan oleh staf protokoler kepala daerah dalam setiap pelaksanaan kebijakan protokoler kepala daerah di seluruh SKPD dan perangkat kerja pemerintahan lain, tidak terlalu efisien.
- c. Jalanan komunikasi (*direct contact*) antar staf protokoler kepala daerah yang produktif, belum terlaksana sebagaimana mestinya.
- d. Pimpinan SKPD dan perangkat lembaga di bawahnya dengan staf protokoler kepala daerah tidak terlalu menyadari atas pengaruh keputusan yang diambil terhadap situasi organisasi (jalannya pemerintahan).
- e. Staf protokoler kepala daerah tidak terlalu baik dalam mempertimbangkan efek/ pengaruh atas tindakan yang diambil terhadap situasi yang akan muncul di seluruh SKPD dan perangkat lembaga di bawahnya.

- f. Kemampuan adaptasi staf protokoler terhadap perubahan lingkungan eksternal (ekonomi) di tiap SKPD/ lembaga di bawahnya belum sesuai dengan harapan.
- g. Kepuasan atas tanggung jawab staf di tiap SKPD/ lembaga di bawahnya terhadap pelaksanaan tugas-tugas protokoler kepala daerah belum optimal.

Sedangkan di Kepulauan Riau, berdasarkan wawancara dengan beberapa pihak ditemukan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan wawancara dan observasi dengan masyarakat pada tanggal 4 September 2017 didapatkan hasil bahwa :
 - a. Masyarakat menganggap prosedur keprotokolan terlalu berbelit-belit.
 - b. Acara yang sudah dikondisikan oleh petugas protokol mengenai kehadiran pejabat daerah secara sepihak dibatalkan tanpa informasi yang jelas sehingga membuat masyarakat kecewa.
 - c. Ketika menerima dan menyambut tamu atau pejabat pusat yang berkunjung mendadak, staf protokoler biro humas protokol dan penghubung terkesan kurang profesional dan kurang koordinasi dalam memprioritaskan kegiatan layanan publik. Hal ini berdampak pada terganggunya beberapa aktivitas publik, seperti sarana transportasi dan jalan propinsi dan protokol macet, setiap ada acara-acara pemerintahan tersebut.
 - d. Tersedia buku tamu namun buku tamu yang ada, tidak memfasilitasi tamu untuk memberika kesan dan pesan terhadap pelayanan yang diterima.

3. Berdasarkan wawancara dengan staf Biro Humas Protokol dan Penghubung pada tanggal 30 Agustus 2017 didapatkan hasil bahwa:
 - a. pembagian tugas keprotokolan yang tidak merata sehingga sebagian petugas protokol memiliki beban kerja lebih besar dari petugas lainnya.
 - b. Staf Biro Humas Protokol dan Penghubung belum pernah mendapatkan masukan secara tertulis dari pengguna layanan keprotokolan.
 - c. Staf Biro Humas Protokol dan Penghubung menerima surat dari masyarakat dan berkoordinasi dengan pimpinan mengenai tindak lanjut surat tersebut, kecepatan balasan surat disesuaikan dengan perintah atasan.

4. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Biro Humas Protokol dan Penghubung didapatkan hasil bahwa :
 - a. Staf Biro Humas Protokol dan Penghubung tidak disiplin dalam bekerja hal ini terlihat dari perilaku petugas yang tidak hadir pada waktu penugasan dan sebagian besar absensi petugas kurang dari 100% kehadiran.
 - b. Staf Biro Humas Protokol dan Penghubung tidak melaksanakan tugas yang diberikan dengan alasan yang tidak jelas padahal tugas telah diberikan dengan jelas dan telah diterbitkan surat tugas.
 - c. Biro Humas Protokol dan Penghubung belum memiliki kotak saran atau lembar kesan dan pesan terhadap layanan keprotokolan yang diberikan sehingga belum diketahui dengan pasti kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

- d. Surat yang masuk dari masyarakat bersifat resmi dan ditindak lanjuti sesuai dengan prioritas kepentingan namun pernah dijumpai masyarakat tidak sabar menunggu tindak lanjut surat tersebut dari Biro Humas Protokol dan Penghubung.

Berdasarkan fakta-fakta di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Profesionalisme Dan Kualitas Pelayanan Biro Humas, Protokol dan Penghubung Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas ada beberapa permasalahan yang harus diteliti. Adapun masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah profesionalisme Biro Humas, Protokol dan Penghubung kepala daerah di Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan Biro Humas, Protokol dan Penghubung kepala daerah di Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis profesionalisme Biro Humas, Protokol dan Penghubung di Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Biro Humas, Protokol dan Penghubung di Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

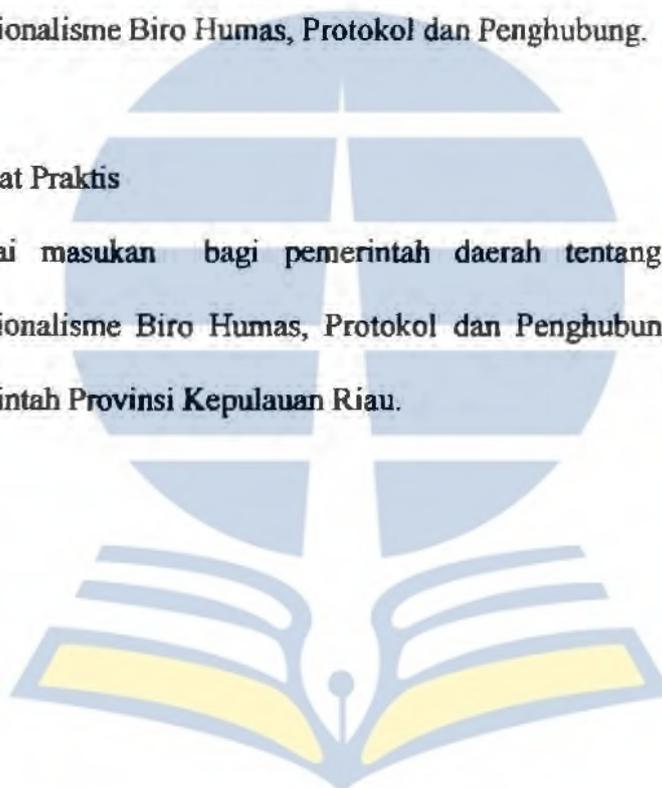
D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai referensi pengembangan ilmu pengetahuan tentang profesionalisme Biro Humas, Protokol dan Penghubung.

2. Manfaat Praktis

Sebagai masukan bagi pemerintah daerah tentang pengembangan profesionalisme Biro Humas, Protokol dan Penghubung di lingkungan pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Profesionalisme

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

Sudarwan Danim (2002:23) menyatakan bahwa, profesionalisme dapat diartikan sebagai komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya itu.

Atmosoeperto (dalam Agung Kurniawan 2005) menyatakan bahwa, profesionalisme merupakan cerminan dari kemampuan (*competence*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.

Tantri Abeng (dalam Moeljono 2003:107), menyatakan bahwa “Profesionalisme terdiri dari tiga unsur, yaitu *knowledge, skill, integrity*. Selanjutnya ketiga unsur tersebut harus dilandasi dengan iman yang teguh,

pandai bersyukur, serta kesediaan untuk belajar terus- menerus. Jadi dapat dikatakan bahwa profesionalisme kerja adalah suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan tingkatan masing-masing secara cermat dan tepat waktu. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, artinya keahlian yang dimiliki dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi.

Atik Purwandari (2008:57) menyatakan bahwa profesionalisme adalah memberi pelayanan sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki dan manusiawi secara penuh/ utuh tanpa mementingkan kepentingan pribadi melainkan mementingkan kepentingan klien serta menghargai klien sebagaimana menghargai diri sendiri. Atik Purwandari menyatakan bahwa profesional dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Selain itu Atik Purwandari (2008:57) juga berpendapat bahwa seorang yang profesional memiliki ilmu atau keterampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan, berorientasi pada kebutuhan klien, memiliki otonomi atas keputusan yang diambilnya, memiliki asosiasi dan standar dari asosiasinya, memiliki wewenang atas pekerjaannya dan tidak mereklamekan layanan yang diberikannya.

Seorang profesional yang dianggap memiliki keahlian akan melakukan kegiatan-kegiatan di antaranya pelayanan publik dengan menggunakan keahliannya itu sehingga menghasilkan pelayanan publik yang menjadi lebih baik mutunya, lebih cepat prosesnya, dan mungkin lebih bervariasi yang pada akhirnya akan mendatangkan kepuasan pada masyarakat. Adapun ukuran profesional tidaknya pekerja yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan yang diberikan baik dan sesuai, maka masyarakat dapat menyatakan bahwa pelayanan telah diberikan secara profesional. Dan sebaliknya, apabila masyarakat masih merasakan kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan berarti perlu dilakukan peningkatan profesionalitas. Masyarakatlah yang paling berhak untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

2. Ciri-Ciri Profesionalisme

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

- a) Keterampilan tinggi dalam satu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidangnya.

- b) Ilmu dan pengetahuan serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
- c) Sikap berorientasi ke hari depan, sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terentang di hadapannya.
- d) Sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi dirinya dan perkembangan pribadinya. Menyatakan bahwa karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan.

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

3. Karakteristik Profesionalisme Pegawai

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

- a. *Equality*, yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan.
- b. *Equity*, yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat secara adil dan adanya kesetaraan.
- c. *Loyalty*, yaitu kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lain.

d. *Accountability*, yaitu setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang dikerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindroma “saya sekedar melaksanakan perintah atasan”.

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

4. Pengertian Pelayanan Publik

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

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

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa yang didambakan dari pelayanan adalah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang terkadang sengaja dibuat-buat dan mendapatkan pelayanan yang sama, tertib, dan

tidak ada kesenjangan. Pelayanan adalah pemberian hak dasar pada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh sungguh pada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan (Hayat, 2017:12)

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

5. Tujuan Pelayanan Publik

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

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Perbaikan pelayanan pada sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak dan sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara.

6. Konsep Pelayanan Publik

Amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjadi acuan penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal, sebagai rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanannya yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana dia dilayani, seperti apa pelayanannya dan bagaimana pelayanan diberikan (Hayat, 2017:15).

Pasal 5 Undang-Undang No. 25/2009 menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik akuntabel dan maksimal sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan secara fisik, tapi sikap,

perilaku dan penerimaan dari aparaturnya pemberi layanan juga menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya, namun juga pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya (Hayat, 2017:15).

7. Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptono (1995:20) menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian antara keinginan konsumen akan produk, jasa, proses dan lingkungan dengan kondisi yang disediakan oleh perusahaan atau pemberi layanan. Selain itu kualitas juga bisa berarti produk yang diberikan tidak rusak, prosedur dilaksanakan dengan benar dan bisa membuat konsumen puas akan layanan ataupun produk yang diberikan. Kualitas memiliki hubungan erat dengan pelanggan. Jika suatu perusahaan memberikan pelayanan atau produk yang berkualitas maka konsumen akan datang kembali kepada perusahaan tersebut dan terciptalah suatu hubungan khusus antara perusahaan dengan konsumen.

Tjiptono, (1995:14) mengidentifikasi ciri-ciri kualitas pelayanan yaitu pelayanan berkualitas harus cepat, karena waktu tunggu yang pendek membuat pelayanan berkualitas. Pelayanan yang berkualitas bersifat akurat, hanya memiliki sedikit kesalahan. Penyedia layanan bersikap ramah dan sopan. Akses terhadap pelayanan mudah, pelayanan diberikan untuk membuat konsumen nyaman serta fasilitas lainnya yang mendukung terciptanya pelayanan berkualitas juga tersedia, misalnya ruang tunggu. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas

yang memberikan pelayanan. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme.

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

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

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

a) **Bukti Langsung (*Tangibles*)**

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

b) **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

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

c. Keandalan (*Reability*)

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

d. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

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

e. Empati (*Emphaty*)

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

Dari ke lima Dimensi tersebut dapat dijabarkan dalam beberapa indikator yaitu :

- 1). Dimensi berwujud (*tangible*) dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator :
 - a) Ruang tunggu pelayanan
 - b) Loker pelayanan
 - c) Penampilan Biro Humas, Protokol dan Penghubung
 - d) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - e) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - f) Kedisiplinan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melakukan pelayanan
 - g) Kemudahan akses tamu dalam permohonan pelayanan

- h) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2). Dimensi Keandalan (*reliability*) dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator :
- a) Keandalan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam memberikan informasi
 - b) Keandalan penerima dalam melancarkan prosedur pelayanan
 - c) Keandalan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam memudahkan teknis pelayanan
 - d) Kecermatan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melayani tamu
 - e) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - f) Kemampuan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - g) Keahlian Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3). Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator :
- a) Respon Biro Humas, Protokol dan Penghubung terhadap keluhan tamu
 - b) Respon Biro Humas, Protokol dan Penghubung terhadap saran tamu
 - c) Respon Biro Humas, Protokol dan Penghubung terhadap kritikan tamu
 - d) Biro Humas, Protokol dan Penghubung melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - e) Semua keluhan tamu direspon oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung

- 4). Dimensi jaminan (*assurance*) dijabarkan menjadi indikator-indikator :
- a) Kemampuan administrasi Biro Humas, Protokol dan Penghubung
 - b) Kemampuan teknis Biro Humas, Protokol dan Penghubung
 - c) Kemampuan sosial Biro Humas, Protokol dan Penghubung
 - d) Kemampuan Biro Humas, Protokol dan Penghubung memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - e) Kemampuan Biro Humas, Protokol dan Penghubung memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 5). Dimensi empati (*emphaty*) dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator :
- a) Perhatian Biro Humas, Protokol dan Penghubung
 - b) Kepedulian Biro Humas, Protokol dan Penghubung
 - c) Keramahan Biro Humas, Protokol dan Penghubung
 - d) Mendahulukan kepentingan tamu
 - e) Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani dengan sikap ramah
 - f) Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani dengan sikap sopan santun
 - g) Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - h) Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi pelayanan publik tersebut di atas, menurut Zeithami dkk. (1990:65) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk melakukan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, Biro Humas, Protokol dan Penghubung mau mendengarkan masukan, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus bersedia untuk menyampaikan informasi terbaru kepada masyarakat; dan
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (1997: 14) dalam bukunya “Prinsip-Prinsip *Total Quality Service*” yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
- d. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan;
- e. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

8. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan yang meliputi:

- a. Prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c. Biaya pelayanan: dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (Mulyadi, D, Gedeona. HT, Afandi.MN. 2016 :20).

Disamping komponen dan aspek tersebut, dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima dibutuhkan adanya organisasi pelayanan publik. Organisasi yang memberikan pelayanan publik secara prima memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Setiap anggota atau pegawai memahami tujuan organisasi dan mengerti peranan masing-masing dalam proses operasional organisasi.
- b. Menghargai keberadaan setiap orang dalam organisasi dan memberi kesempatan dan dorongan untuk mengembangkan potensi masing-masing.
- c. Fokus utama adalah melayani klien atau masyarakat.
- d. Kerjasama dan kerjasama tim menjadi budaya kerja sehari-hari.
- e. Para pemimpin atau pejabat sepenuhnya terlibat dalam program dan inisiatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- f. Setiap orang dan organisasi berkonsentrasi pada pencapaian kinerja dan kualitas pelayanan.

- g. Berorientasi kepada perbaikan kinerja secara berkelanjutan.
- h. Organisasi dan seluruh anggota/pegawai sangat menghargai dan mampu memahami harapan-harapan para *stakeholder* dan mengetahui bagaimana memberikan kepuasan kepada mereka. *Quality and Innovation Driven* (Mulyadi. D, Gedeona. HT, Afandi.MN. 2016:21).

9. Indikator Kinerja Pelayanan Publik

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

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

- a. Spesifik, jelas, dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi.
- b. Pengukuran dilakukan secara objektif.
- c. Relevan, indikator kinerja harus menangani aspek objektif yang relevan.
- d. Dapat dicapai, penting, dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan masukan, proses keluaran, hasil, manfaat dan dampak yang ditimbulkan.

- e. Fleksibel dan sensitif terhadap perubahan atau penyesuaian pelaksanaan kegiatan.
- f. Efektif, efektifitas menjadi keharusan yang harus diprioritaskan dalam membuat indikator kinerja.

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

10. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik

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

- a. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi.
- b. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan.
- c. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja.
- d. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu di perhatikan.
- e. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas.
- f. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya.

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

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

11. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

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

a. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (karyawan) dalam melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

b. Faktor Sarana dan Prasarana (Fisik)

Faktor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor sarana dan prasarana seperti kenyamanan ruangan yang meliputi: ruangan yang lebar, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja kursi yang rapi dan artistik, yang membuat suasana menjadi nyaman.

c. Faktor Kualitas Produk

Faktor Kualitas Produk yang dimana produk yang disajikan seperti ragam produk atau jenis produk yang dijual lengkap, mutu atau isi produk berkualitas tinggi dan disesuaikan.

Ketiga faktor tersebut diatas ini harus saling mendukung satu sama lainnya. Apabila salah satu faktor diabaikan, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi berkurang nilainya.

12. Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut: (KEMENPAN, 2004).

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

13. Dasar-dasar Pelayanan

Kasmir (2006:18), menyatakan bahwa agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, maka setiap pegawai perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seseorang *customer service*, *pramuniaga*, *publik relation* dan *kasir*.

Kasmir (2006:18) juga berpendapat bahwa pelayanan berkualitas jika:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih,
- b. Percaya diri menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal,
- c. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan,
- d. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar,
- e. Bergairah dalam melayani masyarakat dan tunjukan kemampuannya,
- f. Jangan menyela atau memotong pembicaraan,
- g. Mampu meyakinkan masyarakat serta memberikan kepuasan,
- h. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan,
- i. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Semua dasar-dasar pelayanan ini harus dilakukan oleh seluruh pegawai terutama yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dasar-dasar pelayanan ini dilaksanakan agar pelayanan publik menjadi lebih baik lagi kedepannya.

14. Definisi Biro Humas, Protokol dan Penghubung

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

15. Definisi Tamu Dinas / Tamu Kepala daerah

- a. Tamu dinas adalah perorangan atau kelompok orang, baik yang berasal dari instansi pemerintahan, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, masyarakat yang berkunjung ke pemerintah daerah untuk keperluan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di lingkungan pemerintah daerah. (Pemda Magelang, 2015:2)
- b. Tamu pemerintah daerah adalah setiap orang, lembaga, instansi, organisasi baik tingkat daerah, tingkat pusat maupun tamu dari luar negeri yang berkunjung ke Pemerintah Daerah dalam rangka kunjungan kerja, kunjungan kehormatan, kunjungan balasan, studi banding atau kunjungan lainnya (Pemda Provinsi DKI Jakarta, 2014 :3).

16. Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Biro Humas, Protokol dan Penghubung.

Biro Humas Protokol dan Penghubung mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumberdaya di bidang penyelenggaraan kehumasan, keprotokolan, penghubung dan kerjasama

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Biro Humas Protokol dan Penghubung mempunyai fungsi :

- a. pelaksanaan penyiapan perumusan kebijakan di bidang humas, protokol, penghubung dan kerjasama;

- b. Pelaksanaan koordinasi dan penyusunan program kegiatan serta petunjuk teknis pelaksanaan kerja sama, serta pemantauan, evaluasi dan pengendalian kehumasan, keprotokolan, penghubung dan kerjasama;
- c. Pelaksanaan pembinaan teknis, administrasi, serta sumber daya di bidang kehumasan, keprotokolan, penghubung dan kerjasama;
- d. Pelaksanaan penyiapan perumusan kebijakan di bidang kehumasan, keprotokolan serta penghubung dan kerjasama;
- f. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di bidang kehumasan, keprotokolan, penghubung dan kerjasama;
- g. Melakukan kerjasama dengan instansi lain di bidang kehumasan, keprotokolan, penghubung dan kerjasama;
- h. Melaksana tugas-tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan.

Biro Humas Protokol dan Penghubung membawahi:

1. Bagian Humas dan Dokumentasi terdiri dari:
 - a. Sub Bagian Peliputan dan Dokumentasi;
 - b. Sub Bagian Publikasi;
 - c. Sub Bagian Tata Usaha Biro;
2. Biro Humas, Protokol dan Penghubung terdiri dari:
 - a. Sub Bagian Acara dan Pelayanan Tamu;
 - b. Sub Biro Humas, Protokol dan Penghubung Pimpinan;
 - c. Sub Bagian Penyiapan Materi dan Naskah Sambutan;

3. Bagian Penghubung dan Kerjasama terdiri dari:

- a. Sub Bagian Penghubung;
- b. Sub Bagian Prasarana Penghubung;
- c. Sub Bagian Kerjasama.

(Peraturan Gubernur Kepulauan Riau No 60, 2016:3)

Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Biro Humas, Protokol dan Penghubung

- (1) Biro Humas, Protokol dan Penghubung mempunyai tugas menyiapkan koordinasi pembinaan dan petunjuk pelaksanaan kebijakan pelayanan keprotokolan pimpinan, pengaturan tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan pada acara resmi dan acara kenegaraan terhadap pimpinan, pejabat pemerintahan, pejabat negara, pengaturan kunjungan pimpinan, pelayanan tamu dan penyiapan materi dan naskah sambutan pimpinan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Biro Humas, Protokol dan Penghubung menyelenggarakan fungsi:
 - a. penyiapan dan penyelenggaraan upacara-upacara peringatan hari besar nasional, hari jadi provinsi dan upacara lainnya;
 - b. penyiapan dan penyelenggaraan acara-acara resmi provinsi dan acara kenegaraan di daerah;
 - c. penyiapan dan pengaturan kegiatan/acara/rapat dinas lainnya dengan bekerjasama dengan dinas terkait;

- d. penyiapan dan pengaturan penerimaan kunjungan tamu–tamu daerah dan tamu - tamu negara;
- e. penyiapan dan pengaturan pengamanan kunjungan tamu;
- f. penyiapan dan pengaturan jadwal pimpinan serta kehadiran pimpinan pada suatu acara/kegiatan;
- g. penyiapan dan penyelenggaraan rapat–rapat dan pertemuan–pertemuan pimpinan;
- h. penyiapan dan penyelenggaraan kunjungan – kunjungan pimpinan ke kabupaten/kota, ke provinsi lain serta ke luar negeri;
- i. penugasan dan pengaturan protokol yang bertugas pada setiap kegiatan/acara;
- j. penyiapan dan pengaturan manajemen tamu;
- k. penyiapan dan pelaksanaan materi dan naskah sambutan Gubernur dan Wakil Gubernur;
- l. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Biro.

(3) Biro Humas, Protokol dan Penghubung terdiri dari:

- a. Sub Bagian Acara dan Pelayanan Tamu;
- b. Sub Biro Humas, Protokol dan Penghubung Pimpinan;
- c. SubBagian Penyiapan Materi dan Naskah Sambutan.

- (1) Sub Bagian Acara dan pelayanan tamu mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan keperluan yang berkaitan dengan penyelenggaraan suata acara dan pelayanan tamu.

- (2) Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah sebagai berikut:
- a. Menyiapkan bahan penyusunan program kegiatan acara dan pelayanan tamu;
 - b. Menyiapkan dan mengkoordinasikan sarana pendukung kelengkapan acara/upacara;
 - c. Meyiapkan dan mengatur rapat – rapat atau pertemuan dengan tamu;
 - d. Menyiapkan buku panduan acara/kunjungan;
 - e. Mengkoordinasikan dan mengatur jadwal kunjungan tamu dengan pihak yang akan berkunjung dan dengan pihak – pihak terkait lainnya;
 - f. Menyiapkan dan mengkoordinasikan fasilitasi kunjungan tamu berupa penyediaan fasilitasi vip bandara, transportasi, akomodasi dan makan minum dan pengawalan tamu;
 - g. Mengatur penugasan protokol pada setiap acara dan kunjungan tamu;
 - h. Menyiapkan manajemen tamu di kantor pemerintah provinsi;
 - i. Pengaturan tata tempat pada setiap acara/kegiatan;
 - j. Menyiapkan rekapitulasi kunjungan tamu pemerintah provinsi kepulauan riau;
 - k. Menyiapkan plakat, cendramata, souvenir, tanda kenang-kenangan;
 - l. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas pada kepala bagian;
 - m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian.

- (1) Sub Biro Humas, Protokol dan Penghubung Pimpinan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan keperluan yang berkaitan dengan penyelenggaraan keprotokolan Pimpinan.
- (2) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut:
 - a. menyiapkan bahan penyusunan program kegiatan keprotokolan pimpinan;
 - b. mengatur dan mengkoordinasikan jadwal harian pimpinan;
 - c. menyiapkan dan mengatur rapat – rapat atau pertemuan pimpinan;
 - d. menyiapkan dan mengatur tamu-tamu pimpinan;
 - e. menyiapkan dan mengkoordinasikan jadwal kunjungan pimpinan ke kabupaten/kota, luar provinsi dan luar negeri;
 - f. melaksanakan pendampingan dan fasilitasi kegiatan Pimpinan dalam daerah, luar daerah dan luar negeri;
 - g. menyiapkan dan mengkoordinasikan fasilitas acara dan kunjungan pimpinan berupa penyediaan fasilitas VIP bandara, transportasi, akomodasi, dan makan minum;
 - h. menyiapkan pengamanan kunjungan pimpinan;
 - i. menyiapkan rekapitulasi kunjungan kerja pimpinan dalam daerah dan luar daerah;
 - j. melaporkan hasil pelaksanaan tugas pada Kepala Bagian;
 - k. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

- (1) Sub Bagian Penyiapan Materi dan Naskah Sambutan mempunyai tugas menyiapkan koordinasi, pembinaan dan petunjuk pelaksanaan penyiapan materi dan naskah sambutan

- (2) Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah sebagai berikut:
 - a. menyiapkan dan mengkoordinasikan bahan-bahan naskah sambutan Gubernur dan Wakil Gubernur dengan instansi terkait;
 - b. menyiapkan materi dan naskah sambutan Gubernur dan Wakil Gubernur;
 - c. mendokumentasikan naskah - naskah sambutan Gubernur dan Wakil Gubernur;
 - d. menggandakan naskah-naskah sambutan Gubernur dan Wakil Gubernur;
 - e. melaksanakan pengelolaan naskah sambutan Gubernur dan Wakil Gubernur;
 - f. mendistribusikan naskah-naskah sambutan Gubernur dan Wakil Gubernur;
 - g. melaporkan hasil pelaksanaan tugas pada Kepala Bagian;
 - h. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan Kepala Bagian.

(Peraturan Gubernur Kepulauan Riau No 60, 2016 :3)

17. SOP Tata Cara Penerimaan Kunjungan Tamu

1. Menerima surat masuk Kunjungan Resmi atau pribadi, yang diterima baik melalui *Faximili*, *E-mail*, Pos, dll Sebagai dasar dalam pelayanan

2. Mendisposisikan kepada Sekretaris Daerah, Asisten, Kepala Biro Humas dan Protokol serta SKPD terkait
3. Menugaskan Kepala Biro Humas, Protokol dan Penghubung untuk mengoordinasikan terkait rencana jadwal kunjungan kerja
4. Menugaskan Kepala Sub Bagian Acara dan Protokol dan Kepala Sub Bagian Tamu untuk melakukan koordinasi dengan pihak Tamu *VVIP* dan Instansi terkait
5. Sub Bagian Acara dan Protokol Melakukan koordinasi dengan pihak Tamu *VVIP* terkait rencana jadwal kunjungan dan Kepala Sub Bagian Tamu melakukan koordinasi dengan Instansi/SKPD terkait
6. Menugaskan staf untuk membuat jadwal kunjungan/Buku Panduan Kunjungan sesuai hasil koordinasi
7. Berkoordinasi dengan sub bagian TU untuk pembuatan undangan
8. Menugaskan staf membuat surat – surat terkait kunjungan
9. Menugaskan staf membuat dan mengajukan nota dinas permintaan fasilitas kunjungan
10. Rapat koordfinasi persiapan kunjungan
11. Melaporkan kesiapan penerimaan kunjungan kepada pimpinan
12. Penjemputan tamu
13. Pertemuan/acara
14. Peninjauan lapangan
15. Pengantaran tamu

(SOP Tata Cara Penerimaan Kunjungan Tamu, 2017: 3)

18. SOP Tata Cara Pelayanan dan Penghormatan Kunjungan Tamu

1. Menerima surat masuk terkait kunjungan resmi atau pribadi, yang diterima baik melalui Faksimili, E-mail, Pos, dll sebagai dasar dalam pelayanan
2. Menugaskan Kepala Biro Humas, Protokol dan Penghubung untuk mengoordinasikan terkait rencana jadwal kunjungan kerja
3. Menugaskan Kepala Sub Bagian Acara dan Pelayanan Tamu untuk melakukan koordinasi dengan pihak Tamu terkait rencana jadwal kunjungan kerja (*Tentative*)
4. Melakukan koordinasi dengan pihak Tamu terkait rencana jadwal kunjungan kerja (*Tentative*)
5. Menugaskan staf untuk membuat jadwal kunjungan/buku panduan kunjungan sesuai hasil koordinasi
6. Berkoordinasi dengan Sub Bagian Tata Usaha untuk pembuatan undangan
7. Menugaskan staf untuk membuat surat-surat terkait kunjungan
8. Menugaskan staf untuk membuat dan mengajukan Nota Dinas Permintaan Fasilitasi Kunjungan
9. Rapat Koordinasi Persiapan Kunjungan (bersama instansi terkait)
10. Melaporkan persiapan penerimaan kunjungan kepada Pimpinan
11. Penjemputan tamu
12. Mengantar tamu ke tempat acara
13. Mengantar tamu ke bandara/pelabuhan

(SOP Tata Cara Pelayanan dan Penghormatan Kunjungan Tamu,2017:3)

19. SOP Persiapan Pelayanan KDH menghadiri Undangan Di Lingkungan

Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau

1. Menerima surat dari pihak yang mengundang dan mendisposisikan kepada Sekretaris Daerah/Asisten
2. Memeriksa isi surat dan mendisposisikan kepada Kepala Biro Humas, Protokol dan Penghubung
3. Memeriksa isi surat dan mendisposisikan kepada Kepala Biro Humas, Protokol dan Penghubung
4. Memeriksa isi surat dan mendisposisikan Kepala Kepala Sub Bagian Acara dan Pelayanan Tamu
5. Memerintahkan staff Subbag. Acara dan Pelayanan Tamu untuk melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan nota dinas
6. Mengikuti rapat koordinasi yang dilaksanakan instansi dalam rangka persiapan acara
7. Berkoordinasi terkait penyambutan, pelayanan dan penghormatan tamu (*VIP Room Transit, Kendaraan, Pejabat Penyambutan, Pengawalan*)
8. Menyiapkan materi/ sambutan/ paparan yang akan disampaikan oleh Gubernur/ Wagub/ Sekda
9. Melaksanakan Protokol Advance (minimal 1 hari sebelum acara di mulai
10. Melaporkan persiapan kepada Pimpinan

(SOP Persiapan Pelayanan KDH menghadiri Undangan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, 2017 :3)

**20. SOP Persiapan Pelayanan KDH menghadiri Undangan dari Pihak Luar
Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau (Eksternal)**

1. Menerima surat dari pihak yang mengundang dan mendisposisikan kepada Sekretaris Daerah/Asisten
2. Memeriksa isi surat dan mendisposisikan kepada Kepala Biro Humas Protokol dan Penghubung
3. Memeriksa isi surat dan mendisposisikan kepada Kepala Biro Humas, Protokol dan Penghubung
4. Memeriksa isi surat dan mendisposisikan Kepala Kepala Sub Bagian Acara dan Pelayanan Tamu
5. Memerintahkan staff Subbag. Acara dan Pelayanan Tamu untuk melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan nota dinas
6. Berkoordinasi dengan Panitia Penyelenggara terkait Tempat Penyelenggaraan Acara, Jadwal Acara, Materi Acara, Fasilitas
7. Berkoordinasi terkait penyambutan, pelayanan dan penghormatan tamu (*VIP Room Transit*, Kendaraan, Pejabat Penyambutan, Pengawalan)
8. Menyiapkan materi/ sambutan/ paparan yang akan disampaikan oleh Gubernur/ Wagub/ Sekda
9. Melaksanakan Protokol Advance (minimal 1 hari sebelum acara di mulai
10. Melaporkan persiapan kepada Pimpinan

(SOP Persiapan Pelayanan KDH menghadiri Undangan dari Pihak Luar Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau (Eksternal), 2017 :3)

21. SOP Penyiapan Materi Paparan Gubernur

1. Menerima Disposisi Gubernur atau Informasi dari Tata Usaha Pimpinan tentang permintaan Gubernur untuk melakukan paparan
2. Memberikan arahan tentang persiapan pembuatan paparan gubernur
3. Memberikan arahan langsung kepada subbag materi dan naskah sambutan
4. Menerima arahan dan penyiapan materi paparan gubernur
5. Mengkoordinasikan materi bersama OPD terkait
6. Pengumpulan bahan materi paparan gubernur
7. Pengolahan bahan materi paparan gubernur
8. Memeriksa dan mereview bahan materi paparan gubernur
9. Penggandaan Bahan Materi di subbag Penyiapan materi dan naskah sambutan
10. Menyerahkan materi paparan kepada Tata Usaha Pimpinan untuk di teruskan kepada Gubernur

(SOP Penyiapan Materi Paparan Gubernur, 2017: 2)

22. SOP Penyiapan Materi dan Naskah Sambutan

1. Menerima dan mencatat lembar persetujuan/ disposisi Kepala Biro Humas, Protokol dan Penghubung
2. Memberikan arahan dari Kabiro Kepada Kabag Protokol
3. Memberikan Informasi dari Kabag Protokol dan Kasubbag TU Pimpinan Kepada Kasubbag Penyiapan Materi dan Naskah Sambutan

4. Menyusunan rencana pengumpulan dan penyiapan bahan berdasarkan skala prioritas oleh Kasubbag Penyiapan Materi dan Naskah Sambutan
5. Mengkoordinasikan dengan OPD Terkait
6. Melakukan Pengecekan materi dan naskah yang telah terkumpul dari pihak terkait
7. Melakukan Pembuatan dan pengolahan materi paparan dan naskah sambutan
8. Melakukan Pengecekan hasil pengolahan materi sambutan oleh Kabag Protokol, Jika iya maka akan diteruskan kepada kepala biro, jika tidak maka akan dikembalikan untuk diperbaiki
9. Mereview hasil pengolahan materi paparan dan naskah sambutan oleh Kabiros Humas Protokol dan Penghubung
10. Menggandakan materi dan Naskah sambutan
11. Menyerahkan dan menyampaikan *Hard Copy* dan *File* materi dan naskah kepada Kasubag TU Pimpinan untuk disampaikan kepada Kepala Daerah.

(SOP Penyiapan Materi Dan Naskah Sambutan, 2017:2)

23. Syarat-syarat menjadi Protokoler

Seorang protokoler perlu memiliki dan memenuhi syarat tertentu. Syarat untuk menjadi protokoler menurut Zulkarnaen Nasution dalam Hernani (2016 : 86) adalah: seorang petugas protokoler harus memiliki sikap disiplin dan memiliki loyalitas terhadap pekerjaan dan pimpinan. Seorang petugas protokoler harus mampu menjadi pengelola yang efektif, mampu

berkoordinasi dan memiliki wibawa dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, seorang petugas protokoler harus menghayati tugasnya dan menguasai segala permasalahan yang dihadapi ketika menjalankan tugas dan mampu bekerja dalam tim. Wawasan yang luas juga harus dimiliki oleh seorang petugas protokoler. Penampilan dan etiket yang baik serta tutur Bahasa yang baik juga harus dimiliki oleh seorang petugas protokoler.

24. Ruang Lingkup Protokol

Menurut Puput Islamitha Lukman (2017 : 190), ruang lingkup keprotokolan meliputi penghormatan terhadap kedudukan seseorang, penghormatan terhadap kebangsaan seseorang dan penghormatan terhadap jenazah. Selain itu kegiatan keprotokolan juga meliputi perlakuan penghormatan kepada lambang Negara, pejabat Negara, pejabat pemerintah dan tokoh masyarakat tertentu. Pengaturan terhadap kunjungan tamu Negara atau kunjungan pejabat dan tokoh masyarakat juga merupakan bagian dari ruang lingkup keprotokolan. Kegiatan pengaturan hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan kenegaraan atau upacara kenegaraan dan acara resmi lainnya merupakan kegiatan dalam ruang lingkup keprotokolan.

25. Istilah dalam Keprotokolan

a. 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.

b. Acara Kenegaraan

Acara Kenegaraan adalah acara yang diatur dan dilaksanakan oleh panitia negara secara terpusat, dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden, serta Pejabat Negara dan undangan lain.

c. Acara Resmi

Acara Resmi adalah acara yang diatur dan dilaksanakan oleh pemerintah atau lembaga negara dalam melaksanakan tugas dan fungsi tertentu dan dihadiri oleh Pejabat Negara dan/atau Pejabat Pemerintahan serta undangan lain.

d. Tata Upacara

Tata Upacara adalah aturan untuk melaksanakan upacara dalam Acara Kenegaraan atau Acara Resmi.

e. Tata Penghormatan

Tata Penghormatan adalah 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.

f. Pejabat Negara

Pejabat Negara adalah pimpinan dan anggota lembaga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Pejabat Negara yang secara tegas ditentukan dalam Undang-Undang.

g. Pejabat Pemerintahan

Pejabat Pemerintahan adalah pejabat yang menduduki jabatan tertentu dalam pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah.

h. Tamu Negara

Tamu Negara adalah pemimpin negara asing yang berkunjung secara kenegaraan, resmi, kerja, atau pribadi ke negara Indonesia.

i. Tokoh Masyarakat Tertentu

Tokoh Masyarakat Tertentu adalah tokoh masyarakat yang berdasarkan kedudukannya mendapat pengaturan Keprotokolan.

j. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

(Puput Islamitha Lukman, 2017 : 190)

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama	Tahun	Rumusan Masalah dan Tujuan	Metode	Hasil
1	Abang Zainudin	2015	<p>Rumusan masalah : Analisis tentang faktor yang mempengaruhi dalam penyelenggaraan keprotokolan oleh sub Biro Humas, Protokol dan Penghubung dan dokumentasi sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah (dprd) kabupaten sintang</p> <p>Tujuan : Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam penyelenggaraan keprotokolan oleh sub Biro Humas, Protokol dan Penghubung dan dokumentasi sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah (dprd) kabupaten sintang</p>	<p>Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif wawancara, observasi dan studi dokumentasi, dengan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif</p>	<p>Faktor yang mempengaruhi dalam penyelenggaraan keprotokolan oleh sub Biro Humas, Protokol dan Penghubung 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.</p>

2	Aam Pathuloh	2017	<p>Rumusan masalah : Bagaimana pengaruh pelaksanaan kebijakan protokoler kepala daerah terhadap koordinasi keprotokolan dalam mewujudkan efektivitas tugas-tugas protokoler kepala daerah</p> <p>Tujuan: menganalisis pengaruh pelaksanaan kebijakan protokoler kepala daerah terhadap koordinasi keprotokolan dalam mewujudkan efektivitas tugas-tugas protokoler kepala daerah</p>	Metode deskriptif dengan teknik survey	Kebijakan protokoler kepala daerah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap koordinasi dalam mewujudkan esektifitas tugas-tugas protokoler kepala daerah
3	Friesty Lea Demy	2014	<p>Rumusan masalah : Bagaimanakah profesionalisme aparatur pemerintah kecamatan malayang dalam penyelenggaraan pelayanan publik</p> <p>Tujuan : Untuk mengungkap bagaimana profesionalisme aparatur pemerintah kecamatan malayang dalam penyelenggaraan pelayanan publik</p>	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif	Profesionalisme aparatur pemerintah kecamatan malayang dalam penyelenggaraan pelayanan publik umumnya sudah cukup baik dilihat dari aspek kemampuan/kompetensi pengetahuan (tingkat pendidikan formal dan relevansinya dengan bidang tugas pelayanan publik). Profesionalisme aparatur pemerintah kecamatan malayang dalam penyelenggaraan pelayanan publik umumnya masih lemah dilihat dari kemampuan/kompetensi keahlian dan keterampilan

					(pendidikan dan pelatihan serta relevansinya dengan bidang tugas pelayanan publik). Profesionalisme aparatur pemerintah kecamatan malalayang dalam penyelenggaraan pelayanan publik umumnya sudah cukup baik dilihat dari aspek kompetensi sikap di dalam melaksanakan pelayanan publik .
4	Switika Bonde	2012	<p>Rumusan masalah : Adakah hubungan profesionalisme aparatur pemerintah dengan kualitas pelayanan publik</p> <p>Tujuan : Untuk mengetahui hubungan profesionalisme aparatur pemerintah dengan kualitas pelayanan public</p>	Penelitian ini adalah penelitian deskriptif - analitik	Profesionalisme aparatur pemerintah mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan publik serta berhubungan secara kontributif. Artinya bahwa meningkat atau menurunnya kualitas pelayanan publik turut ditentukan oleh profesionalisme yang dimiliki aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan public
5	Seridawati	2010	<p>Rumusan masalah : Bagaimana profesionalisme kerja pegawai yang ada di badan kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan kabupaten aceh selatan. Seberapa besar pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai di badan kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan kabupaten aceh selatan terhadap</p>	Penelitian ini adalah penelitian deskriptif melalui wawancara	Terdapat pengaruh positif antara profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik yang ada. Selain itu profesionalisme yang ada di bagian kepegawaian, pendidikan dan pelatihan kabupaten aceh selatan sudah dikatakan cukup baik walaupun masih harus tetap ditingkatkan

			<p>kualitas pelayanan publik yang ada di kabupaten tersebut</p> <p>Tujuan : Mengetahui bagaimana profesionalisme kerja pegawai yang ada di badan kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan kabupaten aceh selatan. Selain itu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai di badan kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan kabupaten aceh selatan terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di kabupaten tersebut</p>	
--	--	--	---	--

C. Kerangka Berpikir

Sebuah kerangka berpikir didahului dengan beberapa teori. Adapun teori yang mendasari penelitian ini adalah:

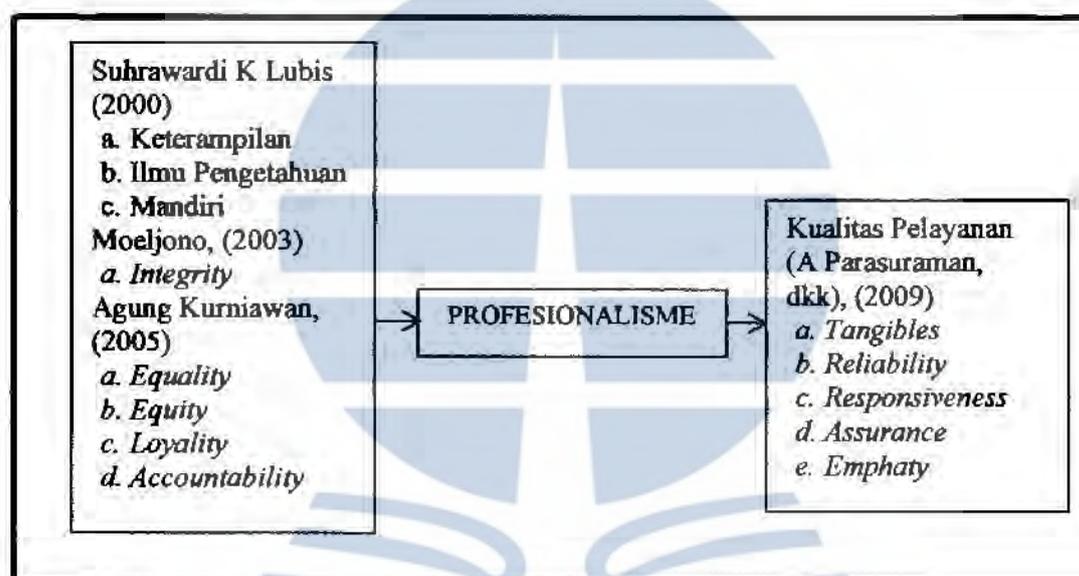
1. Tantri Abeng (dalam Moeljono 2003:107), menyatakan bahwa "Profesionalisme terdiri dari atas tiga unsur, yaitu *knowledge*, *skill*, *integrity*, dan selanjutnya ketiga unsur tersebut harus dilandasi dengan iman yang teguh, pandai bersyukur, serta kesediaan untuk belajar terus-menerus.

2. Suhrawardi K Lubis (2000:10) menyatakan bahwa, “Profesionalisme biasanya dipahami sebagai kualitas yang wajib dimiliki untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pegawai perlu memiliki ciri-ciri profesional antara lain adalah :
 - a. Punya keterampilan tinggi dalam satu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidangnya,
 - b. Punya ilmu dan pengetahuan serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka dalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan,
 - c. Punya sikap berorientasi ke hari depan, sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terentang dihadapannya, punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka, menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi dirinya dan perkembangan pribadinya.
3. Mertin Jr (dalam Agung Kurniawan 2005:74) menyatakan bahwa karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya adalah :
 - a. *Equality*, Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan.
 - b. *Equity*, Perlakuan yang sama kepada masyarakat secara adil dan adanya kesetaraan.

- c. *Loyalty*, Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan, rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lain.
 - d. *Accountability*, setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan dan harus menghindari diri dari sindroma “saya sekedar melaksanakan perintah atasan”.
4. Menurut Leonard Berry, Valerie A Zeithaml, A Parasuraman dalam *Research Journal of Marketing Volume 49 (2009)* dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yaitu:
- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
 - b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
 - c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
 - d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; dan

- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai profesionalisme dan unsur atau pun karakteristik yang membentuk profesionalisme maka dapat dilihat dalam bagan berikut ini :



Sumber : Diolah Tahun 2018

Bagan 2.1
Kerangka Berpikir

D. Operasionalisasi Konsep

Tabel 2.2
Operasionalisasi Konsep

Variabel	Dimensi	Indikator	Alat ukur	Analisis
Profesionalisme adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya	1. Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung sesuai dengan tugas dan fungsinya.	Dapat menyebutkan tugas dan fungsi Biro Humas, Protokol dan Penghubung.	Lembar Observasi dan panduan wawancara	Triangulasi
	2. Keterampilan adalah kemampuan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam menjalankan tugas dan fungsinya.	Dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai SOP.	Lembar Observasi dan panduan wawancara	Triangulasi
	3. Integritas adalah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung yang memberikan pelayanan dengan baik, jujur dan dapat dipercaya.	Dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai SOP, bersikap jujur dan dapat dipercaya.	Lembar Observasi dan panduan wawancara	Triangulasi
	4. Mandiri adalah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung yang melakukan tugas dan fungsinya tanpa bantuan orang lain.	Bekerja keras, teliti, tidak tergantung kepada orang lain, mampu berkoordinasi dengan petugas lain.	Lembar Observasi dan panduan wawancara	Triangulasi
	5. <i>Equality</i> adalah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung yang memberikan pelayanan dengan perlakuan sama kepada setiap orang.	Ramah kepada semua orang dan memberikan pelayanan kepada semua orang yang datang.	Lembar Observasi dan panduan wawancara	Triangulasi

	6. <i>Equity</i> adalah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung yang memberikan pelayanan secara adil dan setara kepada setiap orang.	Adil dalam memberikan pelayanan.	Lembar Observasi dan panduan wawancara	Triangulasi
	7. <i>Loyalty</i> adalah kesetiaan Biro Humas, Protokol dan Penghubung terhadap pimpinan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.	Melaksanakan semua perintah atasan sesuai tugas dan fungsinya.	Lembar Observasi dan panduan wawancara	Triangulasi
	8. <i>Accountability</i> adalah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung yang melaksanakan tugas dan fungsinya dengan penuh tanggungjawab.	Bekerja sesuai prosedur/ aturan yang ada, disiplin dan tepat waktu.	Lembar Observasi dan panduan wawancara	Triangulasi
Kualitas Pelayanan adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dengan SOP Biro Humas, Protokol dan Penghubung	1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>), meliputi sarana dan prasarana yang tersedia	Komputer Printer Internet Mesin Penjilid Cutter Cutting Pad ATK Telephone Undangan Disposisi Materi Acara Manual Acara VVIP Room Transit Kendaraan VIP (Camry, Alphard, Bus, dll) sesuai permintaan dari Tamu Akomodasi Konsumsi Satuan Pengamanan Rencana Jadwal Kunjungan Pengawalan (PJR/Patwal)	Lembar Observasi dan panduan wawancara	Triangulasi

		Souvenir / Cendramata Label Kursi		
	2. Keandalan (<i>reliability</i>), yakni mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam memberikan informasi 2. Keandalan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melancarkan prosedur pelayanan 3. Keandalan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam memudahkan teknis pelayanan 4. Kecermatan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melayani tamu 5. Memiliki standar pelayanan yang jelas 	Lembar Observasi dan panduan wawancara	Triangulasi
	3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>), yaitu Petugas Biro Humas, Protokol dan Penghubung Tanggap dan memahami apa yang menjadi prosedur kerja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon Biro Humas, Protokol dan Penghubung terhadap keluhan 2. Respon Biro Humas, Protokol dan Penghubung terhadap kritikan 3. Biro Humas, Protokol dan Penghubung melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat 	Lembar Observasi dan panduan wawancara	Triangulasi

	<p>4. Jaminan (<i>assurance</i>), Kemampuan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam memberikan pelayanan sesuai dengan pengetahuan, keahlian, kesopanan, dan dapat dipercaya</p>	<p>1. Kemampuan administrasi Biro Humas, Protokol dan Penghubung 2. Kemampuan teknis Biro Humas, Protokol dan Penghubung</p>	<p>Lembar Observasi dan panduan wawancara</p>	<p>Triangulasi</p>
	<p>5. Empati (<i>Emphaty</i>), Kemampuan petugas memahami kondisi pekerjaan, kemampuan berkomunikasi, menjalin hubungan dan memahami pekerjaan</p>	<p>1. Perhatian dan kepedulian Biro Humas, Protokol dan Penghubung 2. Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)</p>	<p>Lembar Observasi dan panduan wawancara</p>	<p>Triangulasi</p>



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yakni sebuah desain yang memberi kemudahan bagi peneliti untuk merekam, memantau dan mengikuti proses suatu peristiwa atau kegiatan sebuah organisasi sebagaimana adanya dalam kurun waktu tertentu dan selanjutnya di interpretasikan untuk menjawab penelitian. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang di teliti, kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka (Sulistyo, Basuki, 2006:77). Adapun alur penelitian adalah sebagai berikut :



Bagan 2.2
Alur Penelitian

B. Sumber informasi dan Pemilihan Informan

Sumber informasi berasal dari informan. Informan dalam penelitian ini adalah staf Biro Humas, Protokol dan Penghubung di kantor Gubernur Kepulauan Riau sejumlah 6 orang dan 1 orang tamu kepala daerah. Triangulasi informasi diperoleh dari Kepala Biro Humas, Protokol dan Penghubung dan tamu kepala daerah.

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Dengan demikian informan di tentukan dengan teknik *purposive sampling*. Informan yang akan bertindak sebagai informan narasumber (informan kunci) adalah staf Biro Humas, Protokol dan Penghubung yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Penelitian kualitatif tidak mempersoalkan jumlah informan tetapi bisa tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan kunci dan kompleksitas dari keragaman fenomena yang diteliti.

C. Teknik dan Proses Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan pada 1 Desember sampai dengan 15 Januari tahun 2017 di Gedung A lantai 1 Kantor Gubernur Kepulauan Riau. Alat bantu pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara, lembar observasi dan *tape recorder*. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara:

1. Observasi Partisipan yaitu pada observasi ini, peneliti mengamati peristiwa, kejadian, pose, dan sejenisnya disertai dengan daftar yang perlu di observasi (Basuki.S, 2006)
2. Wawancara Mendalam/*Indepth Interview* yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi secara lisan melalui tanya jawab yang berhadapan langsung dengan sejumlah informan yang dapat memberikan keterangan-keterangan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Wawancara tersebut dilakukan dengan wawancara terstruktur maupun yang tidak terstruktur.

D. Teknik Analisis Data

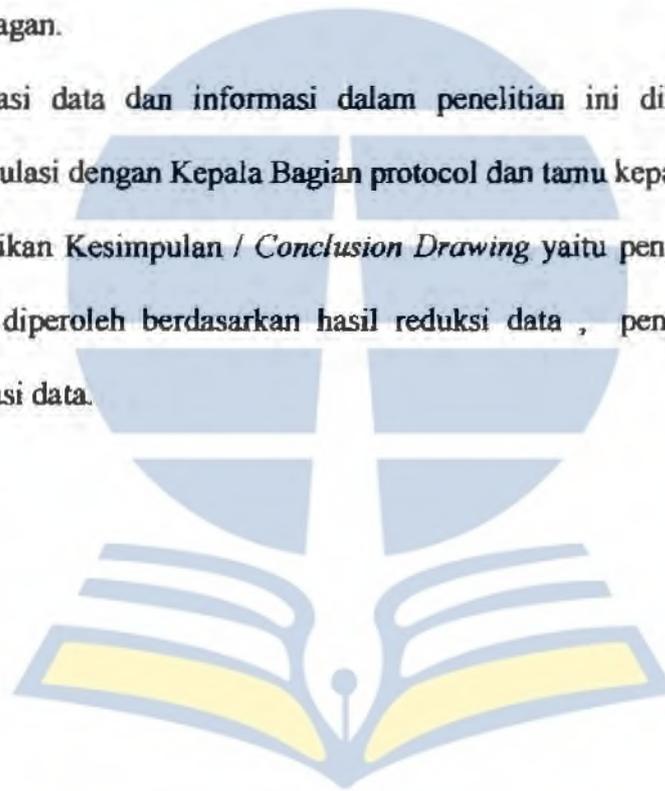
Teknik analisis data dilakukan setelah dilakukannya pengolahan data. Adapun data yang berhasil dikumpulkan lalu diklarifikasikan kemudian bergerak kearah pembentukan kesimpulan. Untuk menjamin validitas data maka dilakukan triangulasi dengan melakukan wawancara terhadap Kepala Bagian protocol dan tamu kepala daerah. Analisis data berdasarkan pada penyederhanaan dan interpretasi data yang dilaksanakan sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data. Proses ini terdiri dari tiga sub proses yang saling berkaitan yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing* (Miles dan Huberman, 1992) Maka transkrip interview dan hasil observasi yang telah terkumpul dilakukan tahap analisis.

Beberapa tahapan untuk memvalidasi data dan informasi, maka dilakukan:

1. Reduksi Data /*Data Reduction*, yaitu proses pemilihan, pengklarifikasian, pengabstraksian atau transparansi data yang diperoleh dilapangan baik

melalui observasi maupun wawancara kepada informan. Reduksi data merupakan bentuk analisis menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sehingga kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi.

2. *Penyajian Data / Data Display*, yaitu sekumpulan informasi dan data yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian tersebut bias dalam bentuk uraian, grafik dan bagan.
3. *Validasi data dan informasi dalam penelitian ini dilakukan dengan triangulasi dengan Kepala Bagian protocol dan tamu kepala daerah .*
4. *Penarikan Kesimpulan / Conclusion Drawing* yaitu penganalisaan akhir yang diperoleh berdasarkan hasil reduksi data , penyajian data dan validasi data.



BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. DESKRIPSI RESPONDEN

1. Responden 1

Responden 1 adalah Kepala Biro Humas, Protokol dan Penghubung di Biro Humas Protokol dan Penghubung Propinsi Kepulauan Riau. Selama peneliti menjalani proses penelitian dan wawancara. Responden 1 merupakan informan yang peneliti pertama kali wawancara dan berdiskusi ketika peneliti mengambil data. Beliau sangat antusias untuk memberikan informasi yang peneliti butuhkan selama tidak mengganggu kesibukan beliau selaku kabag protokol yang selalu mendampingi gubernur kepulauan Riau. Dengan penampilan yang bersahaja, ramah, berwibawa dan tegas dalam berbicara beliau bersedia menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Beliau tidak segan segan membantu peneliti mencarikan data dan masukan yang berguna bagi kesempurnaan penelitian. Tidak ada perasaan canggung dalam diri peneliti karena peneliti adalah bawahan langsung.

2. Responden 2

Responden 2 adalah salah seorang staf di sub bagian protokol pimpinan pada biro humas protokol dan penghubung provinsi kepulauan Riau. Tugas beliau adalah menjalankan perintah pimpinan sub Biro Humas, Protokol dan Penghubung pimpinan, antara lain melayani kepala daerah, sekretaris daerah, dan para asisten I, II dan III dalam hal keprotokolan, serta melakukan pekerjaan lainnya yang menyangkut masalah pelayanan pimpinan. Selama wawancara yang dilakukan oleh peneliti saudara muftibawa sangat kooperatif dan menjawab secara lugas dan jelas. Jawaban juga dijawab berdasarkan pengalaman beliau selama bekerja di Biro Humas, Protokol dan Penghubung pada biro humas protokol dan penghubung provinsi kepulauan Riau.

3. Responden 3

Responden 3 adalah salah seorang staf di sub Biro Humas, Protokol dan Penghubung acara pada biro humas protokol dan dan penghubung provinsi kepulauan riau. Tugas beliau adalah menjalankan perintah pimpinan di sub Biro Humas, Protokol dan Penghubung acara, antara lain melayani kepala daerah, berkoordinasi dengan dinas terkait, menyusun tentative acara pimpinan, menyiapkan paparan pimpinan daerah. Selama wawancara saudara ramdannur sangat kooperatif, dan menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh peneliti secara ramah, tegas, rinci dan lengkap. Jawaban juga di jawab berdasarkan pengalaman beliau selama bekerja di sub bagian acara pada biro humas protokol dan penghubung provinsi kepulauan riau

4. Responden 4

Responden 4 adalah salah seorang staff di Biro Humas, Protokol dan Penghubung acara pada biro humas protokol dan penghubung provinsi kepulauaan riau. Sehari harinya menjalankan tugas berdasarkan informasi yang di berikan oleh sub bagian acara. Beliau sangat mendukung kegiatan peneliti untuk mengambil data dalam penelitian ini. Terbukti dengan sikap beliau yang sangat terbuka, meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Beliau sangat ramah dan menyampaikan informasi dengan kalimat yang mudah di mengerti.

5. Responden 5

Responden 5 adalah salah seorang resepsionis di kantor pemerintah provinsi kepulauan riau, dan merupakan tenaga kontrak yang bernaung di bawah sub Biro Humas, Protokol dan Penghubung pimpinan pada biro humas protokol dan penghubung. Responden 5 bersedia ikut berperan serta dalam kegiatan penelitian ini tanpa paksaan. Responden 5 memberikan informasi sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya setiap

hari dan dengan pengetahuan yang dia miliki. Responden 5 bersikap ramah, terbuka dan sopan.

6. Responden 6

Responden 6 adalah salah seorang staf di sub bagian tata naskah dan sambutan pada biro humas protokol dan penghubung provinsi kepulauan riau. Dalam kesehariannya saudara hasan taufik menjalankan tugas yang diberikan oleh kepala sub bagian tata naskah dan sambutan serta melakukan pekerjaan yang di perintahkan langsung oleh kepala biro. Beliau sangat membantu peneliti dalam memberikan dan menginformasikan data yang diminta oleh peneliti. Beliau sangat bekerja sama dan sangat menghormati orang lain. Peneliti tidak mengalami kendala ketika mewawancarai saudara hasan taufik.

7. Responden 7

Responden 7 adalah salah seorang staf di sub bagian tata naskah dan sambutan pada biro humas protokol dan penghubung provinsi kepulauan riau. Sosok responden 7 dapat di gambarkan sebagai sosok yang murah senyum, pekerja keras, santai namun serius dalam bekerja. Meskipun terlihat cukup sibuk, responden 7 bersedia memberikan informasi kepada peneliti. Dan hal ini sangat membantu peneliti dalam melakukan dan mengumpulkan informasi.

8. Responden 8

Responden 8 adalah tamu yang datang ke kantor Gubernur Kepulauan Riau. Beliau adalah masyarakat yang hendak menemui Gubernur Kepulauan Riau. Beliau memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dengan sikap yang kooperatif. Beliau sangat ramah dan membantu peneliti dalam mengumpulkan data.

B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Profesionalisme Biro Humas, Protokol dan Penghubung di Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

a. Pengetahuan

Suhrawardi K Lubis (2000) menyatakan bahwa, “Profesionalisme biasanya dipahami sebagai kualitas yang wajib dimiliki untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pegawai perlu memiliki ciri-ciri profesional antara lain adalah punya ilmu dan pengetahuan serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka dalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.

Pengetahuan akan tugas dan fungsi Protokol akan mendukung terlaksananya dengan baik pekerjaan yang dilakukan oleh protokol. Biro Humas, Protokol dan Penghubung mempunyai tugas menyiapkan koordinasi pembinaan dan petunjuk pelaksanaan kebijakan pelayanan keprotokolan pimpinan, pengaturan tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan pada acara resmi dan acara kenegaraan terhadap pimpinan, pejabat pemerintahan, pejabat negara, pengaturan kunjungan pimpinan, pelayanan tamu dan penyiapan materi dan naskah sambutan pimpinan.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki pengetahuan yang baik tentang tugas dan fungsinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data yaitu Pengetahuan yang tepat tentang tupoksi .Biro

Humas, Protokol dan Penghubung memiliki pengetahuan yang baik tentang tugas dan fungsinya. Dengan pengetahuan yang baik maka profesionalisme kerja dapat tercapai. Atmosoepipto (dalam Agung Kurniawan 2005) menyatakan bahwa, profesionalisme merupakan cerminan dari kemampuan (*competence*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*). Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan sebagainya) (Notoatmodjo, 2010). Pengetahuan responden diperoleh dari pelatihan, pengalaman dan fasilitas sumber informasi yang ada di kantor Gubernur Provinsi Kepulauan Riau yang didapatkan selama bekerja di Biro Humas, Protokol dan Penghubung meskipun tingkat pendidikan yang dimiliki belum semuanya sesuai dengan bidang keahlian.

Pengalaman bisa berupa pengalaman formal yaitu pelatihan dan non formal melalui pengalaman kerja. Hal ini sesuai dengan Notoatmodjo (2003) dalam bahwa , pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pengalaman. Pengalaman dapat diperoleh dari pengalaman sendiri maupun pengalaman orang lain. Pengalaman yang diperoleh dapat memperluas pengetahuan seseorang. Pengalaman kerja dari staf Biro Humas, Protokol dan Penghubung memberikan pengetahuan tentang pekerjaan yang harus dilakukan staf protokol dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

b. Keterampilan (*skill*)

Suhrawardi K Lubis (2000) menyatakan bahwa, “Profesionalisme biasanya dipahami sebagai kualitas yang wajib dimiliki untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pegawai perlu memiliki ciri-ciri profesional antara lain adalah memiliki keterampilan tinggi dalam satu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidangnya.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki ketrampilan melakukan pekerjaannya sesuai SOP. Biro Humas, Protokol dan Penghubung mahir memberikan pelayanan terhadap pimpinan dan terhadap tamu kepala daerah. Biro Humas, Protokol dan Penghubung mahir menggunakan alat komunikasi yang digunakan untuk berkoordinasi dengan rekan kerja dan pimpinannya. Hal ini sesuai dengan informasi dari hasil pengolahan data yaitu Biro Humas , Protokol dan Penghubung mampu bekerja sesuai dengan tugas.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki ketrampilan untuk melakukan persiapan acara kenegaraan, mempersiapkan kegiatan yang berhubungan dengan upacara dan mempersiapkan naskah sambutan. Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki keterampilan berkoordinasi dan mempersiapkan kebutuhan pimpinan.

Hal ini juga didukung oleh hasil triangulasi oleh kepala bagian, beliau menyatakan bahwa protokol harus bertugas dengan profesional memiliki integritas dan loyalitas.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung harus melaksanakan tugas sesuai arahan pimpinan. Dan hal tersebut telah dilaksanakan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung. Hal ini juga didukung oleh hasil observasi bahwa semua responden melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP dan arahan pimpinan. Bagian protocol telah memiliki ketrampilan kerja sesuai dengan yang diharapkan pimpinannya.

c. Integritas

Integritas dibutuhkan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan integritas yang baik, seseorang bisa dinyatakan profesional. Tantri Abeng (dalam Moeljono 2003:107), menyatakan bahwa “Profesionalisme terdiri dari tiga unsur, yaitu *knowledge*, *skill*, *integrity*. Selanjutnya ketiga unsur tersebut harus dilandasi dengan iman yang teguh, pandai bersyukur, serta kesediaan untuk belajar terus-menerus. Integritas adalah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung yang memberikan pelayanan dengan baik, jujur dan dapat dipercaya dan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai SOP. Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah memiliki sikap loyal, disiplin, bertanggungjawab, jujur koordinasi, ramah, memberikan informasi yang baik dan profesional.

Sikap integritas Biro Humas, Protokol dan Penghubung dapat dilihat dari hasil pengolahan data yaitu Biro Humas, Protokol dan Penghubung berintegritas. Integritas merupakan suatu kunci terpenting yang harus dimiliki seseorang dalam bekerja. Integritas adalah segala

sesuatu yang berkaitan dengan konsistensi dalam bertindak dan bertanggung jawab akan tindakannya. Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah menunjukkan sikap tersebut. Hal ini juga didukung oleh hasil observasi bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

d. Mandiri

Suhrawardi K Lubis (2006:10) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi profesionalisme adalah sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi dirinya dan perkembangan pribadinya. Seorang dikatakan mandiri jika bekerja keras, teliti, tidak tergantung kepada orang lain, mampu berkoordinasi dengan petugas lain dalam melaksanakan pekerjaannya.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki kemandirian dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah mampu berkoordinasi dengan panitia, bekerja sama dengan ajudan, bekerja dengan sesama rekan kerja, ajudan dan berkoordinasi dengan atasan.

Tugas dan fungsi protokol yaitu menyiapkan koordinasi pembinaan dan petunjuk pelaksanaan pelayanan, keprotokolan pimpinan, pengaturan tata tetap tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan pada acara resmi dan acara kenegaraan. serta penyiapan materi dan

naskah sambutan pimpinan, berkoordinasi dengan sesama rekan protokol dan rekan kerja yang lainnya. Dalam penyelenggaraan kegiatan tersebut, Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.

Protokol memiliki kemampuan bekerja sama, bukan kemampuan untuk menggantungkan diri dengan orang lain dalam melaksanakan tugasnya. Kalimat berkoordinasi sering diucapkan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung, ini berarti Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah mampu bekerja tanpa menggantungkan diri dengan pihak lain. Hal ini sesuai dengan hasil pengolahan data bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung mampu melakukan koordinasi dalam bekerja sehingga dalam kategori mandiri dalam bekerja.

Hasil observasi juga mendukung pernyataan kepala bagian bahwa: sebagian besar responden melakukan pekerjaannya tanpa tergantung dengan orang lain, mampu bekerja dan mengambil keputusan sesuai dengan pekerjaannya masing-masing.

e. Equality

Equality adalah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung yang memberikan pelayanan dengan perlakuan sama kepada setiap orang. Equity adalah sikap ramah kepada semua orang dan memberikan pelayanan kepada semua orang yang datang. Mertin Jr (dalam Agung Kurniawan 2005:74) menyatakan bahwa karakteristik profesionalisme

aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya adalah equality yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah mencerminkan sikap ramah dalam melaksanakan tugasnya, tidak membedakan pelayanan dan memberikan pelayanan sesuai dengan standart. Biro Humas, Protokol dan Penghubung memberikan perlakuan yang sama terhadap pihak-pihak yang membutuhkan kehadiran Biro Humas, Protokol dan Penghubung. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data bahwa Biro Humas, Protokol dan penghubung memiliki sifat equality yang baik.

Sikap tidak membedakan perlakuan merupakan salah satu perilaku yang harus diterapkan protokol dalam menjalankan tugasnya. Protokol telah mampu melakukan perilaku tersebut.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung bersikap prima yaitu memberikan pelayanan secara baik, ramah dan tidak membedakan pelayanan ke pihak manapun. Memberikan pelayanan mulai dari awal kedatangan atau awal acara sampai selesai. Pernyataan kepala bagian sangat mendukung informasi yang telah diberikan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung. Hasil observasi juga memperlihatkan bahwa separuh dari responden mampu berkoordinasi dengan rekan kerjanya dan memiliki sikap yang ramah terhadap tamu yang datang.

f. Equity

Mertin Jr (dalam Agung Kurniawan 2005:74) menyatakan bahwa karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya adalah equity. Equity adalah perlakuan yang sama kepada masyarakat secara adil dan adanya kesetaraan.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung belum memiliki sikap equity yang baik. Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam menjalankan tugasnya masih terpusat pada pimpinan dan belum bias memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat secara adil dan adanya kesetaraan. Hal ini sesuai dengan hasil pengolahan data bahwa Bagian Humas, Protokol dan Penghubung belum memiliki equity yang baik.

Layanan yang diberikan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung seharusnya mencakup pelayanan kepada masyarakat dan kepada instansi atau pimpinan masing-masing. Karena Biro Humas, Protokol dan Penghubung tidak hanya bertugas memfasilitasi pimpinan tetapi juga memfasilitasi tamu kepala daerah dan juga masyarakat yang membutuhkan informasi atau pelayanan dari Biro Humas, Protokol dan Penghubung. Biro Humas, Protokol dan Penghubung seharusnya memberikan pelayanan juga terhadap kepala daerah, namun kenyataannya hanya memprioritaskan pimpinan.

Hal ini juga didukung oleh hasil observasi bahwa : tidak semua responden memberikan pelayanan kepada semua orang yang datang,

dan responden memilih-milih tamu atau pihak yang akan dilayani. Sehingga responden belum memiliki equity yang baik. Beberapa responden belum bisa adil dalam memberikan pelayanan.

g. Loyalty

Loyalty merupakan sikap kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lain. Mertin Jr (dalam Agung Kurniawan 2005:74) menyatakan bahwa karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya adalah loyalty. Setiap instansi menghendaki pegawainya memiliki sikap loyal.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah memiliki sikap loyal. Hal ini tercermin dari hasil pengolahan data bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki sikap loyalitas, yang siap siaga selama 24 jam dalam melaksanakan tugasnya. Biro Humas, Protokol dan Penghubung juga melaksanakan semua tugas yang diberikan oleh atasannya dengan mengesampingkan kepentingan pribadi atau kepentingan golongan.

Loyalitas dapat dinilai dari bagaimana seorang pegawai menyelesaikan pekerjaannya. Biro Humas, Protokol dan Penghubung menyelesaikan

pekerjaannya dengan sikap tanggung jawab. Loyalitas karyawan juga bias ditunjukkan dengan kepatuhan seorang pegawai terhadap pimpinan dan melaksanakan segala bentuk tugas yang diberikan. Hal tersebut telah dilaksanakan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung. Pegawai yang loyal menyukai pekerjaannya. Begitu pula yang terlihat dari hasil wawancara, bahwa pegawai Biro Humas, Protokol dan Penghubung menerima dengan senang hati apa yang ditugaskan oleh pimpinannya. Hasil validasi data dengan triangulasi menunjukkan hal yang sama, yaitu pegawai memiliki loyalitas yang cbaik dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini juga didukung oleh hasil observasi bahwa : semua responden dalam penelitian ini melaksanakan semua perintah atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

h. Accaountability

Tanggung jawab atau *Accountability* adalah kewajiban yang harus dipenuhi, tanggung jawab harus selalu dimiliki oleh setiap pegawai dalam bekerja.

Accountability, setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindroma “saya sekedar melaksanakan perintah atasan.

Mertin Jr (dalam Agung Kurniawan 2005:74) menyatakan bahwa karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan good governance, diantaranya adalah *Accountability*.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah memiliki sikap tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Biro Humas, Protokol dan Penghubung mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan pelaksanaan upacara kenegaraan, penyiapan naskah dan pelayanan tamu kepala daerah dengan sikap yang bertanggung jawab. Sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data bahwa memiliki sikap bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

Sikap tanggung jawab yang dimiliki oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung karena motivasi yang diberikan oleh pimpinan sebelum melaksanakan suatu kegiatan. Komunikasi yang baik antara pegawai dan pimpinannya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan stimulus kepada para pegawai untuk bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

Sikap tanggung jawab yang dimiliki Biro Humas, Protokol dan Penghubung dimulai dari awal kegiatan sampai dengan akhir kegiatan. Biro Humas, Protokol dan Penghubung menyiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan atau pun yang berhubungan dengan kegiatan penyambutan tamu kepala daerah. Hal ini juga didukung oleh hasil observasi bahwa responden bekerja sesuai dengan prosedur atau aturan yang berlaku.

- i. Analisis profesionalisme Biro Humas, Protokol dan Penghubung di Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Berdasarkan hasil penelitan Biro Humas, Protokol dan Penghubung Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki pengetahuan yang baik, ketrampilan yang baik, mandiri, integritas yang baik, memiliki equality yang baik, loyalty yang baik, accountability yang baik namun belum memiliki equity yang baik. Dengan hampir semua indicator tercapai ,hanya ada stau indicator yang belum tercapai, oleh karena itu dapat dinyatakan Biro Humas, Protokol dan Penghubung Biro Humas, Protokol dan Penghubung belum sepenuhnya Profesional dalam menjalankan tugasnya

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

- a) Keterampilan tinggi dalam satu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidangnya.
- b) Ilmu dan pengetahuan serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.

- c) Sikap berorientasi ke hari depan, sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terentang di hadapannya.
- d) Sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi dirinya dan perkembangan pribadinya. Menyatakan bahwa karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan.

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

Karakteristik pegawai yang professional menurut Mertin Jr (dalam Kurniawan, A 2005:74) *good governance*, di antaranya adalah :

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

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

2. Kualitas pelayanan Biro Humas, Protokol dan Penghubung di Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Kasmir (2006:15) menyatakan bahwa “Pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tjiptono (1995) mengidentifikasi ciri-ciri kualitas pelayanan yaitu pelayanan berkualitas harus cepat, karena waktu tunggu yang pendek membuat pelayanan berkualitas. Pelayanan yang berkualitas bersifat akurat, hanya memiliki sedikit kesalahan. Penyedia layanan bersikap ramah dan sopan. Akses terhadap pelayanan mudah, pelayanan diberikan untuk membuat konsumen nyaman serta fasilitas lainnya yang mendukung terciptanya pelayanan berkualitas juga tersedia, misalnya ruang tunggu.

Berry, Zeithamal, dan Parasuraman (2009) mengidentifikasi 5 (lima) dimensi yang digunakan untuk menilai pelayanan yang berkualitas, salah satunya adalah bukti langsung (*Tangibles*). Bukti fisik ini meliputi sarana dan prasarana fisik yang tersedia dan keadaan

lingkungan sekitarnya. Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki sarana dan prasarana yang mendukung tugas dan fungsinya. Peralatan yang tersedia di Biro Humas, Protokol dan Penghubung yaitu: komputer, printer, internet, mesin penjilid, *cutter*, *cutting pad*, alat tulis kantor, telephone, undangan, disposisi, materi acara, manual acara, VVIP room transit, kendaraan VIP (Camry, Alphard, Bus, dan lain-lain) sesuai permintaan dari tamu, akomodasi, konsumsi, satuan pengamanan, rencana jadwal kunjungan, pengawalan (PJR/Patwal), *souvenir*/cendramata dan label kursi. Sarana dan prasarana tersebut mendukung pelaksanaan pekerjaan protokol. Sarana dan prasarana tersebut tersedia dalam kondisi baik dan dapat dimanfaatkan setiap waktu. Kondisi tersebut didukung oleh hasil pengolahan data bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki fasilitas yang sesuai dan memadai.

Sarana dan prasarana yang tersedia merupakan bukti langsung berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung. Sarana dan prasarana yang memadai mempermudah Biro Humas, Protokol dan Penghubung untuk bekerja. Sarana dan prasarana tersebut disediakan dan dirawat secara berkelanjutan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung sehingga tersedia dalam kondisi baik. Pimpinan memberikan dukungan anggaran untuk pengadaan dan perawatan sarana dan prasarana tersebut.

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung memberikan kenyamanan dan pelayanan yang berkualitas bagi pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan dari Biro Humas, Protokol dan Penghubung.

Menurut pengguna layanan, Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah memiliki sarana dan prasarana yang *up to date* dan lengkap sehingga mempermudah pelayanan dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kondisi tersebut juga didukung oleh hasil observasi bahwa : semua fasilitas yang dibutuhkan untuk bekerja tersedia dan dalam kondisi yang baik pada masing-masing bagian. Faktor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kasmir (2006:3) menyatakan bahwa dalam pemberian pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor utama faktor-faktor pendukung antara lain: Faktor sarana dan prasarana seperti kenyamanan ruangan yang meliputi: ruangan yang lebar, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja kursi yang rapi dan artistik, yang membuat suasana menjadi nyaman.

b. Keandalan (*reliability*)

Dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (1997: 14) dalam bukunya “Prinsip-Prinsip *Total Quality Service*” yaitu

Keandalan (reliability) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan (Mulyadi, 2016).

Biro Humas, Protokol dan Penghubung, dalam melaksanakan tugasnya harus memiliki keandalan dalam bekerja. Adapun keandalan yang harus dimiliki oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung antara lain :

1. Keandalan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam memberikan informasi
2. Keandalan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melancarkan prosedur pelayanan
3. Keandalan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam memudahkan teknis pelayanan
4. Kecermatan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melayani tamu
5. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Namun, berdasarkan informasi yang diterima selama pengumpulan data, Biro Humas, Protokol dan Penghubung belum seutuhnya memiliki keandalan tersebut. Adapun simpulan yang didapatkan adalah :

1. Sudah memiliki memiliki keandalan dalam memberikan informasi.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah mampu memberikan informasi kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. Informasi yang diberikan adalah informasi mengenai keberadaan kepala daerah, agenda kepala daerah dan informasi yang berhubungan dengan pelayanan lainnya. Informasi ini sesuai dengan informasi yang didapatkan dari hasil pengolahan data yaitu Handal dalam menyampaikan informasi.

Protokol memberikan informasi dan berkoordinasi dengan cara menyampaikan fasilitas tamu dan mengarahkan tamu selama acara berlangsung. Resepsion memberikan informasi kepada tamu sesuai dengan keperluan tamu dan tujuan tamu. Informasi yang diberikan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung mempermudah pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

Dari hasil triangulasi jelas terlihat bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki kehandalan dalam memberikan informasi kepada tamu kepala daerah. Informasi tersebut diberikan sesuai dengan kebutuhan tamu kepala daerah.

2. Belum memiliki keandalan dalam melancarkan prosedur Pelayanan.

Kehandalan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melancarkan prosedur pelayanan masih dikatakan kurang, karena masih ada informasi dari tamu kepala daerah bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung masih perlu pelatihan dalam melancarkan prosedur pelayanan. Meskipun Biro Humas, Protokol dan Penghubung memberikan keterangan bahwa telah berusaha memberikan sikap melancarkan prosedur pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari

hasil pengolahan data yaitu Biro Humas, Protokol dan Penghubung Belum handal dalam melancarkan prosedur.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung masih memerlukan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan dalam melaksanakan tugas, sehingga dapat melancarkan prosedur.

3. Belum memiliki kehandalan dalam memudahkan teknis pelayanan.

Kehandalan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam memudahkan teknis pelayanan masih dikatakan kurang, karena hasil triangulasi menyebutkan bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung masih memerlukan pelatihan yang berhubungan dengan teknis pelayanan. Biro Humas, Protokol dan Penghubung belum mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat. Meskipun Biro Humas, Protokol dan Penghubung memberikan informasi bahwa telah berusaha memberikan pelayanan berupa mempermudah teknis pelayanan, dengan senantiasa berkoordinasi dengan teman sejawat dan pimpinan. Namun Biro Humas, Protokol dan Penghubung belum menggunakan sarana dan prasarana yang ada secara optimal meskipun sarana dan prasarana tersebut sudah tersedia. Sehingga Biro Humas, Protokol dan Penghubung belum handal dalam melaksanakan teknis pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil pengolahan data bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung belum handal dalam teknis pelayanan. Biro Humas, Protokol dan Penghubung masih memerlukan beberapa pelatihan untuk meningkatkan kemampuan untuk melaksanakan teknis pelayanan.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung hanya menggunakan beberapa sarana dan prasarana, padahal sarana dan prasarana lain yang bisa digunakan untuk meningkatkan kemudahan teknis pelayanan telah tersedia. Sarana yang bisa digunakan untuk mempermudah teknis pelayanan diantaranya sarana transportasi dan alat tulis kantor yang bisa digunakan sebagai alat bantu mengidentifikasi kebutuhan tamu sehingga tamu segera dapat dilayani dengan mudah. Biro Humas, Protokol dan Penghubung hendaknya mendapatkan pelatihan yang berhubungan dengan teknik pelayanan sehingga pelayanan dapat diterima dengan cepat dan tepat sasaran.

4. Sudah memiliki kecermatan dalam melayani tamu

Biro Humas, Protokol dan Penghubung sudah memiliki kecermatan dalam melayani tamu. Biro Humas, Protokol dan Penghubung mengumpulkan informasi secara detail, mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaannya. Biro Humas, Protokol dan Penghubung juga cermat dan berhati-hati memilah informasi yang akan diberikan kepada media mengenai informasi tentang instansi atau tentang atasan. Biro Humas, Protokol dan Penghubung juga sangat cermat dalam memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pihak yang dilayani oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung. Hal ini terlihat dari hasil pengolahan data yaitu cermat dalam melayani tamu. Biro Humas, protokol dan Penghubung telah mampu memberikan informasi secara detail.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah memiliki sikap kecermatan dalam bekerja. Kecermatan dalam bekerja memberikan pengaruh terhadap kualitas

pekerjaan. Jika Biro Humas, Protokol dan Penghubung cermat dalam mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugasnya maka *out put* pekerjaannya akan sesuai yang diharapkan. Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki sikap ini karena telah memiliki SOP yang jelas mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung meneliti semua berkas yang dimasukkan ke Biro Humas, Protokol dan Penghubung, baik surat menyurat atau dokumen lain. Begitu pula dokumen keluar yang akan diberikan kepada pihak-pihak yang memerlukan informasi dari Biro Humas, Protokol dan Penghubung atau kepala daerah serta instansi terkait. Kecermatan Biro Humas, Protokol dan Penghubung menggambarkan kualitas yang baik.

5. Sudah memiliki standar pelayanan yang jelas

Standart Operating Procedur (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan. Keberadaan SOP sangat penting untuk menjamin segala kegiatan berjalan sesuai dengan aturan. sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menyelesaikan tugasnya. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan

organisasi secara keseluruhan. SOP yang jelas dan dilaksanakan dengan baik memberikan kualitas yang baik bagi pelayanan yang diberikan.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah memiliki SOP yang jelas. SOP tersebut dibuat oleh tim yang dibentuk oleh kepala bagian, dengan tugas menyusun SOP dan SOP ini telah diperbaharui secara periodik. SOP ini telah dilaksanakan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung, hal ini terlihat dari hasil pengolahan data bahwa telah memiliki SOP.

SOP sudah tersedia di Biro Humas, Protokol dan Penghubung dan sudah dilaksanakan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung di setiap kegiatan. Pernyataan responden dan hasil triangulasi juga didukung oleh hasil observasi yang menyatakan bahwa responden sudah memiliki standart pelayanan yang jelas dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standart pelayanan yang ada. Dengan pelaksanaan pekerjaan sesuai SOP dapat meningkatkan kualitas pelayanan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung.

c. Daya tanggap (*responsiveness*),

1) Respon Biro Humas, Protokol dan Penghubung terhadap keluhan

Menurut Bell dan Luddington (2006:55), keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan.

Menurut Allen F. Wysocki, Karl W. Kepner, and Michelle W. Glasser (2001:23), karyawan dibagian pelayanan pelanggan sebaiknya menjalankan

langkah langkah yang tepat dalam menangani keluhan pelanggan kepada suatu instansi adalah :

1. Membuka peluang bagi pelanggan untuk mengajukan keluhan.
2. Memberikan pelanggan perhatian yang penuh dan tidak terbagi.
3. Mendengarkan dengan lengkap.
4. Ajukan pertanyaan kunci seperti “ada lagi?”
5. Karyawan harus mengakui masalah yang dialami pelanggan jangan mengelak atau mencari-cari alasan.
6. Ajukan permintaan maaf.
7. Berikan solusi atas masalah tersebut.
8. Tanyakan kembali apa ada masalah yang harus diselesaikan lagi.
9. Ucapkan terima kasih karena telah menyampaikan keluhan.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung belum menerima keluhan tetapi hanya sebatas mendengarkan keluhan tersebut dan melaporkan keluhan tersebut pada pimpinan. Belum ada tindak lanjut dari keluhan yang dikemukakan oleh pihak-pihak yang dilayani oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data yang menunjukkan bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki respon yang kurang terhadap keluhan.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung belum memiliki inisiatif untuk menindaklanjuti keluhan yang dikemukakan oleh pihak-pihak yang dilayani, salah satunya tamu kepala daerah. Sehingga tamu kepala daerah harus menunggu untuk kurun waktu yang cukup lama untuk mendapatkan tanggapan atas keluhan mereka.

Tamu kepala daerah pernah menyampaikan keluhan, namun belum ditanggapi oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung. Biro Humas, Protokol dan Penghubung hanya menyampaikan ke pimpinan tanpa bisa menanggapi dengan tepat permasalahan yang dikeluhkan oleh tamu kepala daerah. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yaitu sebagian besar responden belum merespon keluhan dengan cepat.

2) Respon Biro Humas, Protokol dan Penghubung terhadap kritikan dan saran

Kritikan dan saran dari pelanggan adalah masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan. Berry, Zeithamal, dan Parasuraman (2009) mengidentifikasi dimensi yang digunakan untuk menilai pelayanan yang berkualitas diantaranya adalah daya tanggap. Kualitas layanan yang baik harus memperhatikan daya tanggap, yaitu pelayanan yang diberikan secara tepat dan cepat sesuai dengan keinginan pelanggan. Penyedia layanan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan, kritik atau masukan atau saran dari pelanggan.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah memiliki sikap menerima kritikan dan saran dan dipergunakan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah memperhatikan masukan dari tamu kepala daerah, kemudian disampaikan kepada pimpinan untuk mendapatkan arahan berikutnya. Hal ini dapat dicermati dari hasil pengolahan data bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung memberikan respon yang baik terhadap kritikan/ masukan.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah menyadari pentingnya kritikan dan saran yang disampaikan oleh pihak-pihak yang dilayani. Protokol juga

telah menyadari bahwa masukan dari pihak-pihak yang dilayani harus dipergunakan untuk memperbaiki diri dan berpikir positif bahwa masukan atau saran tersebut bersifat membangun. Sikap ini dimiliki oleh protokol dan mendapat dukungan dari pimpinan, sehingga sangat memungkinkan untuk ditindak lanjuti untuk kebaikan protokol. Informasi ini sesuai dengan hasil triangulasi bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung menerima saran dan masukan dari pihak-pihak yang dilayani.

Hal ini juga didukung oleh hasil observasi bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung menerima saran dan masukan sebagai dasar untuk perbaikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung menerima masukan dan saran untuk perbaikan, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

- 3) Biro Humas, Protokol dan Penghubung melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan yang diantaranya prosedur pelayanan dan waktu pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dan waktu pelayanan ditetapkan sejak awal sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. (Mulyadi, D, Gedeona. HT, Afandi.MN. 20116). Waktu pelayanan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan waktu kerja menyesuaikan dengan tugas dan fungsinya. Sebagian dari protokol bahkan menyiapkan waktu 24 jam bersiaga untuk bekerja. Hal ini membuktikan bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah bekerja dan tanggap terhadap pekerjaannya. Informasi mengenai hal itu sesuai dengan hasil pengolahan data yaitu Biro Humas, Protokol dan Penghubung Bekerja dengan waktu yang tepat.

Tidak ada batasan waktu dalam bekerja. Biro Humas, Protokol dan Penghubung siap siaga selama 24 jam untuk melaksanakan tugasnya. Hasil triangulasi juga menyebutkan bahwa protokol melayani pada waktu yang tepat. Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah menyediakan waktu untuk memberikan pelayanan kepada pimpinan maupun kepada tamu kepala daerah. Waktu yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan pelayanan yang harus diberikan. Pelayanan juga diberikan di luar jam kantor sesuai dengan jenis layanan.

d. Jaminan (*assurance*)

Ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (1997: 14) salah satunya adalah jaminan. Jaminan adalah kemampuan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam memberikan pelayanan sesuai dengan pengetahuan, keahlian, kesopanan, dan dapat dipercaya. Penilaian kualitas dilakukan oleh pelanggan. Pelanggan yang mendapatkan jaminan yang jelas terhadap kualitas pelayanan akan

manyatakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berkualitas. Jaminan yang bias diberikan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam memberikan layanan adalah kemampuan administrasi Biro Humas, Protokol dan Penghubung dan kemampuan teknis Biro Humas, Protokol dan Penghubung.

1) Kemampuan administrasi Biro Humas, Protokol dan Penghubung

Kegiatan pengadministrasian identik dengan kegiatan pendokumentasian. Pendokumentasian adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Dalam membuat dokumentasi kegiatan lembaga meliputi dokumentasi foto, rekaman pidato, sambutan-sambutan serta siaran tv dalam bentuk video.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah melakukan pendokumentasian persiapan kegiatan sampai dengan kegiatan selesai. Biro Humas, Protokol dan Penghubung bekerja sama dengan bagian Humas Provinsi Kepulauan Riau untuk urusan administrasi dan pendokumentasian kegiatan. Pelayanan yang diberikan Biro Humas, Protokol dan Penghubung, misalnya saja di receptionist juga memiliki tata cara pengadministrasian sesuai dengan SOP. Protokol menyimpan berkas-berkas dalam bentuk soft copy dan hard copy, dengan begitu ketika data dibutuhkan oleh pihak-pihak tertentu, bisa segera dilayani atau di informasikan data tersebut. Informasi ini sesuai dengan hasil pengolahan data yaitu Biro Humas, Protokol dan Peghubung melakukan

pendokumentasian dengan baik. Pendokumentasian telah dilakukan melalui foto-foto dan pendokumentasian arsip dengan baik. Selain itu peralatan untuk pendokumentasian telah menggunakan alat yang terupdate. Hasil observasi menyatakan bahwa separuh dari responden mendokumentasikan kegiatannya dan menyimpan berkas atau data secara baik.

2) Kemampuan teknis Biro Humas, Protokol dan Penghubung

Pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya (Hayat, 2017 :15)

Pelayanan yang didambakan adalah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, dalam arti tanpa hambatan yang terkadang sengaja dibuat-buat dan mendapatkan pelayanan yang sama, tertib dan tidak ada kesenjangan (Hayat, 2017:15). Pelayanan teknis tanpa hambatan memerlukan keahlian penyelenggara layanan untuk melaksanakan teknis layanan.

Kemampuan teknis Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam memberikan pelayanan adalah baik. Biro Humas, Protokol dan Penghubung bekerja sesuai dengan SOP dan mampu melaksanakan tugasnya sesuai situasi dan kondisi di lapangan. Hal ini didukung oleh hasil pengolahan data bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung

telah memiliki kemampuan teknis yang baik. Protokol melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggungjawab dan sesuai SOP. Secara teknis terlihat bahwa protokol memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan teknis Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melaksanakan tugasnya sudah sesuai dengan harapan dari tamu kepala daerah. Biro Humas, Protokol dan Penghubung sudah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai SOP .

e. Empati (*Emphaty*)

Penyedia layanan harus mampu memahami perasaan konsumen yang akan dilayani. Oleh karena itu penyedia layanan harus memiliki pengetahuan tentang pelanggan dan kebutuhan pelanggan Berry, Zeithamal, dan Parasuraman (2009). Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

- 1) Perhatian dan kepedulian Biro Humas, Protokol dan Penghubung
Perhatian dan kepedulian merupakan bentuk dari empati. Memiliki empati berarti peka terhadap bahasa isyarat, baik verbal maupun non verbal yang bisa dilihat dari tingkah laku seseorang, perhatian dan kepedulian dibutuhkan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Bagian prtotokol sudah memiliki sikap perhatian dan peduli dengan pelanggan, salah satunya adalah tamu kepala daerah. Biro Humas, Protokol dan Penghubung memperhatikan kebutuhan dan memiliki kepedulian terhadap kebutuhan pimpinan daerah dan

tamu kepala daerah atau pihak-pihak terkait yang dilayani oleh bagian protokol. Biro Humas, Protokol dan Penghubung memberikan perhatian mulai dari awal acara hingga acara selesai. Perhatian dan kepedulian Biro Humas, Protokol dan Penghubung ini sesuai dengan hasil pengolahan data bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung memperhatikan dan peduli terhadap pihak yang dilayani. Kepedulian Biro Humas, Protokol dan Penghubung merupakan rutinitas yang dilakukan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung, sesuai dengan arahan pimpinan.

- 2) Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Selanjutnya Boediono (2003:60) menyatakan bahwa “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanannya yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana dia dilayani, seperti apa pelayanannya dan bagaimana pelayanan diberikan (Hayat, 2017). Begitupula dengan pelayanan yang diberikan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung, harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya tanpa membeda-bedakan pelayanan yang diberikan.

Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah memiliki kemampuan memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan tamu atau pihak yang dilayani. Pelayanan yang diberikan adalah sama tanpa membeda-bedakan status sosial dari pihak yang dilayani. Hal ini sesuai dengan hasil pengolahan data bawa Biro Humas, Protokol dan Penghubung tidak diskriminatif dalam melaksanakan tugasnya.

Informasi tersebut juga didukung oleh hasil observasi bahwa responden memiliki sikap menghargai dan tidak diskriminatif terhadap tamu. Jadi dapat disimpulkan bahwa Biro Humas, Protokol dan Penghubung tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

f. Analisis kualitas pelayanan Biro Humas, Protokol dan Penghubung di Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau

Berdasarkan hasil penelitian, maka kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung telah memenuhi dimensi *tangible*, *assurance* dan *emphaty*, sedangkan dimensi kualitas yang belum dapat dipenuhi adalah dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Berry, Zeithamal, dan Parasuraman (2009) mengidentifikasi 5(lima) dimensi yang digunakan untuk menilai pelayanan yang berkualitas, yaitu:

a) Bukti Langsung (*Tangibles*)

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

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

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

c. Keandalan (*Reability*)

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

d. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

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

e) Empati (*Emphaty*)

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

Dengan tidak tercapainya beberapa dimensi kualitas maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung belum dapat dinyatakan sebagai pelayanan yang berkualitas.

BAB V

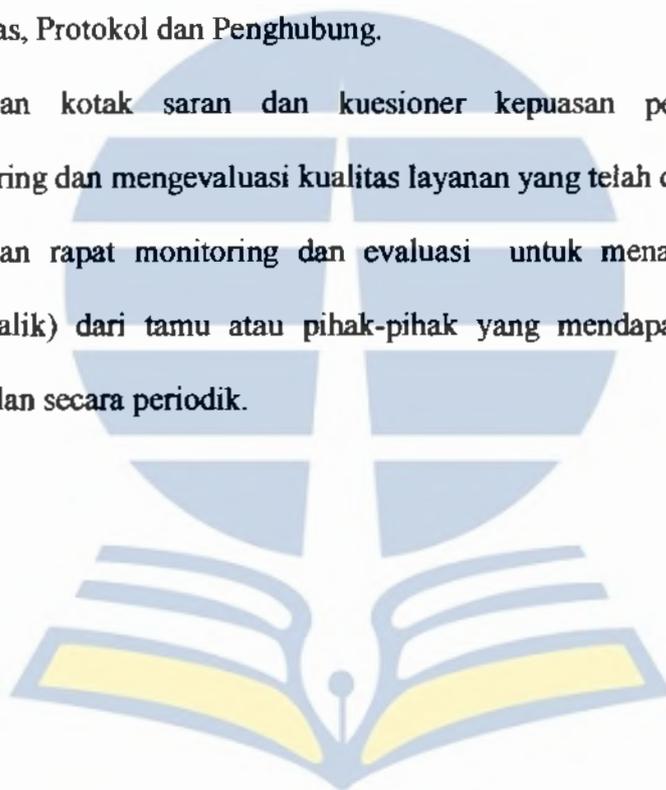
SIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Biro Humas, Protokol dan Penghubung di Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau memiliki pengetahuan yang baik, ketrampilan yang baik, mandiri, integritas yang baik, memiliki equality yang baik, loyalty yang baik, accountability yang baik namun belum memiliki equity yang baik
2. Biro Humas, Protokol dan Penghubung di Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau :
 - a. Memiliki fasilitas yang baik
 - b. Memiliki keandalan dalam memberikan informasi, keandalan melancarkan prosedur, belum memiliki keandalan memudahkan teknis pelayanan, memiliki kecermatan melayani tamu dan sudah memiliki SOP
 - c. Memiliki daya tanggap yang baik terhadap kritikan, melakukan pelayanan dengan tetap, namun belum merespon keluhan dengan baik
 - d. Memiliki kemampuan administrasi yang baik, dan memiliki kemampuan teknis yang baik
 - e. Memiliki perhatian dan kepedulian terhadap lingkungan dan tidak diskriminatif dalam melakukan pelayanan.

B. SARAN

1. Memberikan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan ke jenjang perguruan tinggi (S1 atau S2) atau pelatihan keprotokolian untuk meningkatkan profesionalisme Biro Humas, Protokol dan Penghubung di Biro Humas, Protokol dan Penghubung Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau.
2. Memberikan pelatihan soft skil atau ESQ untuk meningkatkan equity staf Biro Humas, Protokol dan Penghubung.
3. Mengadakan kotak saran dan kuesioner kepuasan pelanggan untuk memonitoring dan mengevaluasi kualitas layanan yang telah diberikan
4. Mengadakan rapat monitoring dan evaluasi untuk menanggapi keluhan (umpan balik) dari tamu atau pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan keprotokolian secara periodik.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan.(2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta :
Pembaharuan
- Boediono.B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan* .Jakarta : Rineka Cipta
- Bonde Swastika. (2012) . *Hubungan profesionalisme aparatur pemerintah dengan kualitas pelayanan publik*. Jurnal Administrasi Publik. UNSRAT.
- Biro Humas, Protokol dan Penghubung.(2017). *SOP Penerimaan Tamu di Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau*. Tanjungpinang : Biro Humas, Protokol dan Penghubung
- Danim, Sudarwan.(2002). *Inovasi Pendidikan dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Demsey.L.F.(2014). *Kajian Profesionalisme Aparatur Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado*.Jurnal Administrasi Publik.1(1).
- Hayat. (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pers
- Heriyani, Novita.(2016).*Implementasi system informasi pengelolaan surat masuk resepsionis berbasis IME untuk meningkatkan operasional di perguruan tinggi*. Tugas Akhir Sarjana Straa I. Tangerang. STIMIK Raharja.
- Hernani.(2014). *Studi Tentang Penerapan Kegiatan Keprotokolan Di Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur*. eJournal Ilmu Komunikasi. 2(3):83-93.

- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir.(2006). *Kewirausahaan*. Jakarta : Rajawali Pers
- KEMENPAN. (2004), *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta : KEMENPAN
- Lukman, Islamitha, Puput. 2017. *Analisis Pelaksanaan Kode Etik Protokol Pada Staf Protokoler Humas Universitas Mulawarman*. eJournal Ilmu Komunikasi, 5(2) : 186-199
- Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. (1992). *Analisis Data Kualitatif; Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Mishra.R, Pal.K.(2013). *Empowering Front Office Professionals with Understanding of Guests' Personality Psychology*.Global Journal USA
- Moeljono, Djokosantoso. (2003). *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Mulyadi. D, Gedeona.HT, Afandi. MN. (2016) *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman.A, Zeitham. Valery,Berry.L.Leonard.(2009) *Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *The Journal of Marketing*. 49(4).
- Pathuloh,Aam.(2017). *Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Protokoler Kepala Daerah terhadap Koordinasi Keprotokolan dalam Mewujudkan Efektivitas Tugas-tugas Protokoler Kepala Daerah*.Jurnal Publik.XI (I).
- Pemda Magelang.(2015). *Peraturan Bupati Magelang Nomor 39 Tahun 2015*

- Tentang Pengelolaan Tamu Dinas Di Kabupaten Magelang.* Magelang: Pemda Magelang.
- Pemda Provinsi DKI Jakarta.(2014). *Peraturan Gubernur Provinsi IPedoman Pelayanan Penerimaan Tamu.* Jakarta : Pemda Provinsi DKI
- Pergub Kepulauan Riau No.60 (2016). *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.* Tanjungpinang: Pemda Provinsi Kepulauan Riau.
- Purwandari, Atik.(2008).*Konsep Kebidanan.*Jakarta : EGC
- Riawan.Tjandra.W.(2005).*Peningkatan Kapasitas Pemda dalam Pelayanan Publik.*Yogyakarta : Pembaruan.
- Seridawati.(2010).*Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas pelayanan Publik.* Medan: Tugas Akhir Program Magister , Magister Administrasi Negara.
- Suhrawardi K. Lubis, 2006. *Etika Profesi Hukum.* Penerbit Sinar Grafika : Jakarta
- Sulistio Basuki. (2006). *Metode Penelitian.* Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia
- Tjokrowinoto.M.(1996). *Pembangunan : Dilema dan Tantangan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset
- Tjiptono.F, Diana.A.(1995). *Total Quality Management.* Yogyakarta : Andi Offset
- Yunus. Yusril. (2002). *Profesionalisasi birokrasi dalam pelayanan publik.**Jurnal Demokrasi.*1(1).

PEDOMAN WAWANCARA I
Staf Biro Humas, Protokol dan Penghubung Di Kantor Gubernur
Kepulauan Riau

a. **Profesionalisme**

1) **Pengetahuan**

Pertanyaan : apa sajakah tugas dan fungsi Biro Humas, Protokol dan Penghubung? Jelaskan!

2) **Ketrampilan**

Pertanyaan : Bagaimanakah cara anda melaksanakan tugas anda?

3) **Integritas**

Pertanyaan : Bagaimanakah sikap anda dalam melaksanakan tugas?

4) **Mandiri**

Pertanyaan : Siapakah yang membantu tugas anda? Dengan siapakah anda berkoordinasi dalam menjalankan tugas?

5) **Equality**

Pertanyaan : Bagaimanakah perlakuan saudara terhadap setiap tamu yang datang ? apakah ada perbedaan perlakuan?

6) **Equity**

Pertanyaan : Siapakah yang anda prioritaskan dalam melaksanakan tugas?

7) **Loyalty**

Pertanyaan : Apakah yang anda lakukan ketika mendapatkan tugas dari atasan?

8) **Accountability**

Pertanyaan : Bagaimanakah bentuk tanggung jawab anda terhadap pekerjaan / tugas?

b. **Kualitas Pelayanan**

1) **Bukti langsung**

Pertanyaan : Fasilitas apa sajakah yang ada di tempat kerja anda?

2) **Keandalan**

Pertanyaan :

a) Bagaimanakah cara anda memberikan informasi atau berkoordinasi ketika sedang bekerja?

b) Bagaimanakah cara anda mempermudah prosedur pelayanan ?

c) Bagaimanakah cara anda mempermudah teknis pelayanan ?

d) Apakah anda memperhatikan setiap detail informasi yang anda berikan ketika anda sedang menjalankan tugas?

- e) Apakah saudara melaksanakan tugas anda sesuai dengan standart yang ada?

3) Daya Tanggap

Pertanyaan :

- a) Bagaimanakah sikap anda jika ada keluhan ?
- b) Bagaimanakah sika panda jika ada kritikan?
- c) Berapa lamakah anda melaksanakan tugas?
- d) Bagaimanakah cara saudara merespon keluhan ?

4) Jaminan

Pertanyaan :

- a) Apakah anda mendokumentasikan pelayanan yang anda berikan kepada ?
- b) Bagaimana cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung mendokumentasikannya?
- c) Bagaimanakah cara anda melaksanakan pekerjaan saudara dari awal sampai selesai?
- d) Bagaimanakah cara anda berkomunikasi/ berkoordinasi dalam menjalankan tugas?

5) Empati

Pertanyaan :

- a) Apakah anda memperhatikan lingkungan sekitar anda ketika melaksanakan tugas?
- b) Apakah anda memperhatikan kebutuhan kepala daerah ketika melaksanakan tugas anda?
- c) Apakah anda memperhatikan kebutuhan tamu kepala daerah ketika melaksanakan tugas anda?
- d) Apakah anda bersikap ramah terhadap tamu kepala daerah yang datang?
- e) Apakah anda memiliki prioritas dalam melaksanakan tugas?
- f) Bagaimanakah cara anda menunjukkan sikap sopan santun dalam melaksanakan tugas anda?
- g) Siapa sajakah yang anda layani?
- h) Apakah ada perbedaan perlakuan terhadap tamu kepala daerah yang datang?

PEDOMAN WAWANCARA II

Tamu Kepala daerah

a. Profesionalisme

1) Pengetahuan

Pertanyaan : apa sajakah tugas dan fungsi Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melayani anda? Jelaskan!

2) Ketrampilan

Pertanyaan : Apa sajakah SOP Biro Humas, Protokol dan Penghubung yang telah melayani anda?

3) Integritas

Pertanyaan : Selama ini, bagaimanakah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melayani anda?

4) Mandiri

Pertanyaan : Siapakah yang membantu tugas Biro Humas, Protokol dan Penghubung ketika melayani anda?

Pertanyaan : Dengan siapakah Biro Humas, Protokol dan Penghubung berkoordinasi dalam menjalankan tugas ketika melayani anda?

5) Equality

Pertanyaan : Bagaimanakah perlakuan Biro Humas, Protokol dan Penghubung terhadap setiap tamu yang datang ?

Pertanyaan : apakah ada perbedaan perlakuan?

6) Equity

Pertanyaan : Selama ini, siapakah yang menjadi prioritas Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melaksanakan tugas?

7) Loyalty

Pertanyaan : Apakah yang dilakukan Biro Humas, Protokol dan Penghubung ketika mendapatkan tugas dari atasannya, terutama ketika melayani anda?

8) Accountability

Pertanyaan : Bagaimanakah bentuk tanggung jawab Biro Humas, Protokol dan Penghubung ketika memberikan pelayanan kepada anda?

b. Kualitas Pelayanan

1) Bukti langsung

Pertanyaan : Menurut anda, Fasilitas apa sajakah yang terdapat di tempat kerja Biro Humas, Protokol dan Penghubung yang berhubungan dengan pekerjaan Biro Humas, Protokol dan Penghubung?

2) Keandalan

Pertanyaan :

- a) Bagaimanakah cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung memberikan informasi kepada anda?
- b) Bagaimanakah cara penerima mempermudah prosedur pelayanan kepada anda?
- c) Bagaimanakah cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung mempermudah teknis pelayanan kepada anda?
- d) Apakah penerima tamu memperhatikan setiap detail informasi yang diberikan kepada anda?
- e) Apakah Biro Humas, Protokol dan Penghubung melaksanakan tugas sesuai dengan standart yang ada?

3) Daya Tanggap

Pertanyaan :

- a) Bagaimanakah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung jika anda mengajukan keluhan?
- b) Bagaimanakah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung jika anda menyampaikan kritikan?
- c) Berapa lamakah Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani anda ketika anda datang?
- d) Bagaimanakah cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung merespon keluhan anda?

4) Jaminan

Pertanyaan :

- a) Apakah Biro Humas, Protokol dan Penghubung memberikan form tamu, mencatat nama anda dan keperluan anda ?
Bagaimana cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung mendokumentasikannya?
- b) Bagaimanakah cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani anda, mulai datang sampai pulang?
- c) Bagaimanakah cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung berkomunikasi dengan anda?

- d) Bagaimanakah cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung mengenal anda?

5) Empati

Pertanyaan :

- a) Apakah Biro Humas, Protokol dan Penghubung memperhatikan lingkungan sekitar ketika melaksanakan tugas?
- b) Apakah Biro Humas, Protokol dan Penghubung memperhatikan kebutuhan anda ketika melaksanakan tugas ?
- c) Apakah Biro Humas, Protokol dan Penghubung bersikap ramah terhadap anda ? Jelaskan bagaimana Biro Humas, Protokol dan Penghubung melakukannya!
- d) Bagaimanakah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung terhadap beberapa tamu yang datang?
- e) Menurut anda, Apa prioritas Biro Humas, Protokol dan Penghubung mendahulukan tamu?
- f) Bagaimanakah cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung menunjukkan sikap sopan santun dalam melayani anda ?
- g) Siapa sajakah yang dilayani oleh Biro Humas, Protokol dan Penghubung?
- h) Apakah ada perbedaan perlakuan terhadap tamu-tamu yang datang?



PEDOMAN WAWANCARA III

Kepala Biro Humas, Protokol dan Penghubung, Kepala Sub Biro Humas, Protokol dan Penghubung Pimpinan, Kepala sub bagian penyiapan materi dan naskah sambutan serta Kepala Sub Bagian Acara dan Pelayanan Tamu

a. Profesionalisme

1) Pengetahuan

Pertanyaan : apa sajakah tugas dan fungsi Biro Humas, Protokol dan Penghubung? Jelaskan!

2) Ketrampilan

Pertanyaan : Apa sajakah SOP Biro Humas, Protokol dan Penghubung?

3) Integritas

Pertanyaan : Selama ini, bagaimanakah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melaksanakan tugas?

4) Mandiri

Pertanyaan : Siapakah yang membantu tugas Biro Humas, Protokol dan Penghubung?

Pertanyaan : Dengan siapakah Biro Humas, Protokol dan Penghubung berkoordinasi dalam menjalankan tugas?

5) Equality

Pertanyaan : bagaimanakah perlakuan Biro Humas, Protokol dan Penghubung terhadap setiap tugas yang diberikan ?

6) Equity

Pertanyaan : Selama ini, siapakah yang menjadi prioritas Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melaksanakan tugas?

7) Loyalty

Pertanyaan : apakah yang dilakukan Biro Humas, Protokol dan Penghubung ketika mendapatkan tugas dari anda?

8) Accountability

Pertanyaan : bagaimanakah bentuk tanggung jawab Biro Humas, Protokol dan Penghubung terhadap pekerjaan / tugas?

b. Kualitas Pelayanan

1) Bukti langsung

Pertanyaan : Fasilitas apa sajakah yang ada di tempat kerja yang berhubungan dengan pekerjaan Biro Humas, Protokol dan Penghubung?

2) Keandalan

Pertanyaan :

- a) Bagaimanakah cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung memberikan informasi kepada tamu yang datang/ dalam melaksanakan tugas?
- b) Bagaimanakah cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung mempermudah prosedur pelayanan?
- c) Bagaimanakah cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung mempermudah teknis pelayanan ?
- d) Apakah staf protokol memperhatikan setiap detail informasi saat menjalankan tugas? jelaskan!
- e) Apakah staf protokol melaksanakan tugas sesuai dengan standart yang ada? Jelaskan!

3) Daya Tanggap

Pertanyaan :

- a) Bagaimanakah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung jika ada keluhan terhadap pelayanan yang diberikan?
- b) Bagaimanakah sikap Biro Humas, Protokol dan Penghubung jika ada kritikan atas pelayanan yang telah diberikan?
- c) Berapa lamakah Biro Humas, Protokol dan Penghubung melaksanakan tugas?
- d) Bagaimanakah cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung merespon keluhan ?

4) Jaminan

Pertanyaan :

- a) Apakah Biro Humas, Protokol dan Penghubung mendokumentasikan pelayanan yang diberikan? Bagaimana cara mendokumentasikannya?
- b) Bagaimanakah cara Biro Humas, Protokol dan Penghubung melaksanakan tugas sehari-hari?

5) Empati

Pertanyaan :

- a) Apakah Biro Humas, Protokol dan Penghubung memperhatikan dan memperdulikan lingkungan sekitar ketika melaksanakan tugas?
- b) Apakah ada perbedaan perlakuan terhadap tamu-tamu yang datang? Jelaskan!

LEMBAR OBSERVASI PROFESIONALISME

No Responden :

Tanggal Observasi :

Isilah Tabel berikut dengan memberi tanda centang (v) pada kolom yang tersedia!

No	Indikator Profesionalisme	Dilaksanakan	
		Ya	Tidak
1	Bekerja sesuai dengan SOP		
2	Jujur		
3	Dapat dipercaya		
4	Bekerja keras		
5	Teliti		
6	Tidak tergantung kepada orang lain		
7	Mampu berkoordinasi dengan petugas lain		
8	Ramah		
9	Memberikan pelayanan kepada semua orang yang datang,		
10	Adil dalam memberikan pelayanan		
11	Melaksanakan semua perintah atasan sesuai tugas dan fungsinya.		
12	Bekerja sesuai prosedur/ aturan yang ada,		
13	Disiplin dan tepat waktu		

LEMBAR OBSERVASI KUALITAS PELAYANAN

No Responden :

Tanggal Observasi :

Isilah Tabel berikut dengan memberi tanda centang (v) pada kolom yang tersedia!

1. BUKTI LANGSUNG

No	Indikator Bukti Langsung	Tersedia	
		Ya	Tidak
A	Komputer		
B	Printer		
C	Internet		
D	Mesin Penjilid		
E	Cutter		
F	Cutting Pad		
G	ATK		
H	Telephone		
I	Undangan		
J	Disposisi		
K	Materi Acara		
L	Manual Acara		
M	VVIP Room Transit		
N	Kendaraan VIP (Camry, Alphard, Bus, dll) sesuai permintaan dari Tamu		
O	Akomodasi		
P	Konsumsi		
Q	Satuan Pengamanan		
R	Rencana Jadwal Kunjungan		
S	Pengawalan (PJR/Patwal)		
T	Souvenir / Cendramata		
U	Label Kursi		

2. KEANDALAN

No	Indikator Kualitas	Dilaksanakan	
		Ya	Tidak
A	Biro Humas, Protokol dan Penghubung mahir dalam memberikan informasi pelayanan		
b	Biro Humas, Protokol dan Penghubung mampu menjalankan prosedur pelayanan dengan baik		
C	Biro Humas, Protokol dan Penghubung melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien		
D	Biro Humas, Protokol dan Penghubung cermat dalam melayani tamu		
E	Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki standar pelayanan yang jelas		

3. DAYA TANGGAP

No	Indikator Kualitas	Dilaksanakan	
		Ya	Tidak
A	Biro Humas, Protokol dan Penghubung merespon keluhan dengan cepat		
B	Biro Humas, Protokol dan Penghubung merespon terhadap kritikan dengan cepat		
C	Biro Humas, Protokol dan Penghubung melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat		
D	Biro Humas, Protokol dan Penghubung merespon seluruh keluhan		

4. JAMINAN

No	Indikator Kualitas	Dilaksanakan	
		Ya	Tidak
A	Biro Humas, Protokol dan Penghubung mampu mendokumentasikan administrasi pelayanan setiap harinya		
B	Biro Humas, Protokol dan Penghubung mampu menguasai teknis kerja sebagai Biro Humas, Protokol dan Penghubung		
C	Penerima tamu mampu untuk mengenal tamu yang datang		

5. EMPATY

No	Indikator Kualitas	Dilaksanakan	
		Ya	Tidak
A	Biro Humas, Protokol dan Penghubung memperhatikan lingkungan sekitar ketika bertugas		
B	Biro Humas, Protokol dan Penghubung memperhatikan kebutuhan tamu/ kepala daerah ketika melaksanakan tugas		
C	Biro Humas, Protokol dan Penghubung bersikap ramah ketika melaksanakan tugas		
D	Biro Humas, Protokol dan Penghubung memprioritaskan pekerjaan yang penting		
E	Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani dengan sikap sopan santun		
F	Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)		
H	Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan		

PROFESIONALISME

INTERPRETASI TRANSKRIP PERITEM

A. Pengetahuan

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORISASI
<p>Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh saya junaidi se,mh selaku kepala bagian protocol provinsi kepulauan riau eee bersama ini mendapatkan amanah yang disampaikan pak devi selaku pemberi responden antara lain berkaitan dengan tugas dan tupoksi daripada bagian protocol provinsi kepulauan riau eee pertama tupoksi daripada Biro Humas, Protokol dan Penghubung termaktub pada pergub no 60 tahun 2016, antara lain Biro Humas, Protokol dan Penghubung mempunyai tugas yaitu menyiapkan koordinasi pembinaan dan petunjuk pelaksanaan pelayanan, keprotokolan pimpinan, pengaturan tata tetap tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan pada acara resmi dan acara kenegaraan terhadap pimpinan pejabat pemetintahan, pejabat negara dan pejabat pengaturan kunjungan pimpinan dan pelayanan tamu dan penyiapan materi dan naskah sambutan pimpinan yang dil terhadap pimpinan, pejabat pemerintahan, pejabat kenegaraan, kunjungan tamu, naskah sambutan pimpinan, yang kedua untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan pada ayat 1 Biro Humas, Protokol dan Penghubung menyediakan fungsi antara lain menyiapkan rencana program dibidang keprotokolan yang kedua menyipkan dan menyelenggarakan acara resmi upacara resmi upacara peringatan hari besar nasional dan hari jadi provinsi dan upacara lainnya penyiapan dan pengaturan kegiatan acara rapat dinas lainnya dengan bekerjasama dengan dinas terkait, d. Menyiapkan dan</p>	1	<p>Biro Humas, Protokol dan Penghubung bertugas menyiapkan, mengkoordinasi, memberi pembinaan, dan petunjuk pelaksanaan pelayanan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki fungsi</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mempersiapkan rencana program dibidang protokol b. Mempersiapkan dan menyelenggarakan acara resmi dengan dinas terkait c. Mempersiapkan dan mengatur kegiatan acara rapat dan dinas d. Mempersiapkan penerimaan dan pengaman kunjungan tamu-tamu daerah dan tamu-tamu negara. e. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat-rapat dan pertemuan pimpinan f. Mempersiapkan penyelenggaraan kunjungan-kunjungan pimpinan provinsi se-kabupaten kota dan luar negeri 	<p>Biro Humas, Protokol dan Penghubung bertugas menyiapkan , mengkoordinasi, memberi pembinaan dan petunjuk pelaksanaan pelayanan terhadap pimpinan dan tamu daerah.</p>	<p>Menyiapkan dan berkoordinasi tentang kegiatan pimpinan daerah</p>	<p>Pengetahuan yang tepat tentang tupoksi</p>

<p>pengaturan penerimaan dan pengamanan kunjungan tamu-tamu daerah dan tamu-tamu negara e. Penyiapan dan penyelenggaraan rapat-rapat dan pertemuan-pertemuan pimpinan f. Penyiapan dan penyelenggaraan kunjungan-kunjungan pimpinan ke kota ke provinsi lain serta keluar negeri g. Penugasan dan pengaturan protocol yang bertugas pada setiap kegiatan atau acara h. Penyiapan pelaksanaan materi naskah sambutan gubernur dan wakil gubernur i. Pelaksanaan tugas dan kedinasan lain yang diberikan oleh kepala biro, Biro Humas, Protokol dan Penghubung terbagi kedalam sub bagian acara dan pelayanan tamu, sub Biro Humas, Protokol dan Penghubung pimpinan dan sub bagian penyiapan materi dan naskah sambutan.</p>		<p>g. Menugaskan dan mengatur Biro Humas, Protokol dan Penghubung yang bertugas pada setiap kegiatan atau acara h. Mempersiapkan materi naskah sambutan gubernur dan wakil gubernur i. Melaksanakan tugas dan kedinasan lain yang diberikan oleh kepala biro.</p>			
<p>Protokol pimpinan biasanya kita yang dilapangan sebelum pejabat turun kelokasi kita sudah turun dulu untuk siapkan fasilitas pimpinan yang akan datang dan kita berkordinasi dengan panitia yang lainnya</p>	2	<p>Protokol pimpinan memiliki tugas turun kelokasi acara untuk menyiapkan fasilitas pimpinan dan berkoordinasi dengan panita acara</p>	<p>Protokol pimpinan memiliki tugas turun ke lokasi acara untuk menyiapkan dan berkoordinasi kegiatan pimpinan</p>	<p>Memfasilitasi kegiatan pimpinan daerah</p>	
<p>Oke eee tugas Biro Humas, Protokol dan Penghubung itu pada intinya eee melayani keprotokolan, eee memberikan pelayanan keprotokolan kepada pimpinan kepala daerah khususnya, terkait pengaturan tempat, tata acara dan tata upacara selain itu juga memberikan pelayanan keprotokolan kepada tamu-tamu baik tamu daerah maupun tamu negara yang berkunjung ke provinsi kepulauan riau.</p>	3	<p>Biro Humas, Protokol dan Penghubung intinya melayani keprotokolan, memberikan pelayanan keprotokolan kepada pimpinan kepala daerah khususnya, terkait pengaturan tempat, tata acara, dan tata upacara. Selain itu juga memberikan pelayanan keprotokolan kepada tamu-tamu baik tamu daerah maupun tamu negara yang berkunjung ke provinsi kepulauan riau.</p>	<p>Protokol bertugas memberikan pelayanan keprotokolan kepada pimpinan dan tamu daerah</p>		

Ditulis atau dii, tugas dan fungsi Biro Humas, Protokol dan Penghubung memfasilitasi kegiatan pimpinan, misalnya gubernur, wakil gubernur, sekretaris daerah.	4	Protokol memfasilitasi kegiatan pimpinan .	Protokol memfasilitasi kegiatan pimpinan		
Tugas resepsionist dalam melayani tamu adalah menerima tamu, mengangkat telfon, menerima dan memberi form tamu dan kemudian memberi visitor kepada tamu yang berkunjung ke kantor kita.	5	Resception bertugas melayani tamu yang berkunjung di kantor gubernur kepri .	Resception bertugas melayani tamu yang berkunjung di kantor gubernur kepri .		
Yang saya tahu untuk Biro Humas, Protokol dan Penghubung tepatnya di provinsi terdiri dari 3 sub bagian, yang pertama sub Biro Humas, Protokol dan Penghubung pimpinan dengan tugasnya masing-masing, protokol penerimaan tamu dan acara, dan yang ketiga protokol penyiapan naskah sambutan, yaitu dibidangi seorang kepala bagian yang tugasnya seperti mirip-mirip tetapi punya tupoksinya masing-masing, contoh sesuai tupoksinya diperda ya yaitu secara garis besar memfasilitasi kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah ataupun yang mewakilinya dalam setiap acara yang baik itu formal dan non formal sesuai perintah atasan.	6	Protokol ada 3 sub bagian (protokol pimpinan, protokol penerima tamu , protokol penyiapan naskah sambutan) .	Protokol menyiapkan naskah sambutan		
Biro Humas, Protokol dan Penghubung memiliki tugas dan fungsi yaitu yang pertama adalah mempersiapkan segala kebutuhan acara untuk kelangsungan kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah serta kepala dinas , maupun fkipd serta yang kedua mmmmmmm mendampingi kepala daerah dan wakil serta fkipd	7	Biro Humas, Protokol dan Penghubung meliki tugas dan fungsi mempersiapkan segala kebutuhan acara untuk kelangsungan kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah serta kepala dinas maupun fkipd	Protokol mempersiapkan acara pimpinan dan tamu daerah		

B. KETERAMPILAN

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORISASI
Yang pertama sikap daripada petugas protokol adalah profesional, memiliki integritas dan loyalitas yang tinggi terhadap pelayanan tamu, yaitu bersikap rapi dan berpakaian rapi. Dan melaksanakan tugas sesuai petunjuk pimpinan.	1	Protokol harus bersikap profesional, memiliki integritas dan loyalitas tinggi terhadap pelayanan tamu, serta bersikap sopan dan berpenampilan rapi dalam melaksanakan tugas.	Protokol harus bertugas dengan profesional memiliki integritas dan loyalitas	Bertugas dengan profesional	Bekerja sesuai dengan tugas
Bekerja sesuai tugas yang diberikan, juga sesuai dengan fungsi kita, porsi kita, yaa begitulah pak	2	Protokol bekerja sesuai tugas yang diberikan sesuai fungsinya	Bekerja sesuai fungsinya	Bekerja sesuai fungsinya	
Eeee pertama harus kita pahami tugas yang diberikan dari atasan mulai dari a sampai z kemudian harus kita sesuaikan dengan petunjuk atau . Dikepulauan riau sendiri telah terbit undang-undang keprotokolan, telah terbit pergub keprotokolan disamping itu kita juga harus berkoordinasi dengan panitia acara atau instansi yang membuat acara . Setelah itu kita melaporkan perkembangan kepada atasan langsung .	3	Saya memahami tugas yang diberikan dari atasan mulai dari a sampai z kemudian harus disesuaikan dengan petunjuk pimpinan. Di samping itu kita juga harus berkoordinasi dengan panitia acara atau instansi yang membuat acara dan melaporkan perkembangan kepada atasan langsung.	Memahami tugas, berkoordinasi, dan melaporkan hasil kegiatan	Memahami tugas	
Eeee misalnya tugas eeee mendampingi kegiatan gubernur, protokol pasti berkoordinasi dulu bersama ajudan. Terus sebelum acara dimulai protokol harus tiba ditempat acara dan berkordinasi dengan panitia acara.	4	Protokol melaksanakan tugas pendampingan dan berkoordinasi kepada ajudan .	Melakukan tugas pendampingan dan berkoordinasi dengan ajudan	Melakukan tugas	
Yang saya ketahui sebagai receptionist adalah, yang harus standby dicounter, tersenyum sebelum tamu sampai dicounter, memberikan ucapan selamat datang dan menawarkan bantuan kepada tamu, memberikan visitor/buku tamu/form tamu, dan mempersilahkan tamu menunggu diruang tunggu atau mempersilahkan tamu langsung ketujuan dengan diarahkan oleh receptionist tersebut.	5	Resepion harus stay di counter , dengan memberikan ucapan selamat datang , sampai mengarahkan tamu kepada tujuan tamu tersebut .	Melaksanakan tugas, mengucapkan selamat datang, mengarahkan tamu	Meaksanakan tugas	

Dalam melaksanakan tugas yang saya terima itu eeee akan dikomunikasikan dari atasan kepada saya, biasanya sebelum malam hari kita berkomunikasi bahwa keesokan harinya, akan ada acara ini ini disini dan jam segini.	6	Protokol melaksanakan tugas dengan berkomunikasi terlebih dahulu kepada atasan tentang kegiatan yang akan dilaksanakan dikesokan harinya .	Melaksanakan tugas dan koordinasi dengan atasan	Melaksanakan tugas	
Yang pertama saya persiapkan dulu untuk segala data-data yang diperlukan seperti informasi undangan, data-data tentang keperluan pembuatan naskah pidato setelah itu saya merangkum semua itu dengan meminta bantuan kepada kawan saya untuk merevisi kembali rangkuman sambutan itu setelah itu kami menjilidkannya kembali setelah menjilidnya kami memberikannya kepada sekretariat untuk diberikan kepada kepala daerah yang akan menghadiri kegiatan tersebut	7	Saya mempersiapkan, merangkum dan merevisi segala data yang diperlukan dalam pembuatan naskah pidato kemudian hasilnya diberikan kepada sekretariat untuk diberikan kepada kepala daerah	Melaksanakan tugas dengan mempersiapkan, merangkum dan merivisi data kemudian membuat pidato	Melaksanakan tugas	

C. INTEGRITAS

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Yang pertama sikap daripada petugas protokol pertama ee personil harus memiliki integritas dan loyalitas yang tinggi terhadap pelayanan tamu yaitu bersikap rapi , berpakaian rapi dan melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk yang disampaikan pimpinan .	1	Protokol harus memiliki integritas dan loyalitas tinggi terhadap pelayanan tamu serta berpenampilan rapi dalam melaksanakan tugas dari pimpinan.	Memiliki integritas dan loyalitas	Integritas dan loyalitas	
Ya kita ya sikap kita ya ikutin aturan pimpinan yakan dikasubbag protokol dan sikap kita harus ramah tamah senyum	2	Protokol mengikuti aturan pimpinan dalam menjalankan tugas bersikap ramah .	Loyal	Loyalitas	Berintegritas

Sebagai seorang protokol kita harus disiplin terutama waktu, yang kedua dalam melaksanakan tugas bertanggungjawab, jujur dan yang terpenting kita komunikatif untuk berkoordinasi dan komunikasi antara satu sama lain .	3	Protokol harus disiplin terutama waktu, yang kedua dalam melaksanakan tugas bertanggungjawab, jujur, dan yang terpenting kita komunikatif untuk berkoordinasi dan komunikasi antara satu sama lain .	Disiplin, bertanggungjawab, jujur koordinasi		
Sikap ya ramah lah , senyum	4	Sikap ramah dan senyum	Ramah	Ramah	
Sikap melayani tamu menurut saya harus baik, ramah dan memberi informasi yang baik.	5	Resepsion bersikap melayani tamu harus baik , ramah , dan memberikan informasi yang baik .	Ramah dan memberikan informasi	Ramah	
Kalau dalam sikap, melaksanakan tugas kita happy yak arena kita dilapangan maka apapun perintah atasan kita jalani dengan sebaik-baiknya dan dengan bati yang tenang dan berpositif thinking.	6	Resepsion bersikap happy dan santai dalam melaksakan tugas , namun tetap bekerja secara profesional dengan hati yang tenang dan berpositif thinking .	Santai dan profesional	Profesional	
Saya bersikap dengan bekerja profesional dengan loyalitas dan tanggung jawab serta melakukan segala sesuatunya dengan prima	7	Saya bekerja profesional , loyalitas dan bertanggungjawab melakukan tugas secara prima	Profesional, loyal dan bertanggungjawab	Profesional	

D. MANDIRI

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Yang membantu tugas bagian protocol di humas protocol itu ada beberapa bagian yaitu di humas dan dokumentasi dan kami juga memiliki staff yang kompeten terhadap pelayanan tamu khususnya dibidang protokol .	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung dibantu bagian humas dokumentasi yang saling mendukung dan berkoordinasi dalam pelayanan tamu	Berkoordinasi dengan humas dan pihak lain	Berkoordinasi	Mandiri

Ya kalau kita petugas lapangan ya kita bekerja sama dan berkoordinasi dengan panitia , pimpinan sama panitia	2	Protokol pimpinan bekerja sama dan berkoordinasi dengan panitia.	Berkoordinasi dengan panitia	Berkoordinasi	
Oke terkadang kita melaksanakan tugas sendiri dan apabila acaranya besar mungkin baru kita dibantu oleh rekan kerja sesama protokol , untuk berkoordinasi yang pertama tentu dengan rekan kerja, atasan langsung yang menugaskan kita dan pelaksana sebuah acara atau sebuah kegiatan .	3	Saya melaksanakan tugas sendiri dan apabila acaranya besar dibantu oleh rekan kerja sesama protokol. Saya berkoordinasi dgn rekan kerja, atasan langsung yang menugaskan kita dlm pelaksana sebuah acara atau sebuah kegiatan.	Berkoordinasi dengan sesama protokol dan rekan kerja yang lain	Berkoordinasi	
Yang selalu membantu melaksanakan tugas yang pasti itu ajudan, terus panitia acara yang turut membantu kegiatan gubernur.	4	Protokol bekerja sama dengan ajudan dan panitia dalam melaksanakan kegiatan gubernur	Bekerja sama dengan ajudan	Bekerja sama	
Satpol pp vip, dan rekanan resepsionist yang sama bertugas. Dengan rekan resepsionist dan satpol pp vip. Misalnya tamu untuk gubernur, kita harus berkoordinasi dengan satpol pp yang berada di lantai 4 terlebih dahulu.	5	Resception bekerja sama dengan rekan reseption yang lain dan satpol pp yang bertugas .	Bekerja sama dengan sesama resepsionis dan satpol pp	Bekerja sama	
Yang menjalankan tugas yang membantu saya pertama adalah terutama dari internal sendiri dalam hal ini informasi dari atasan langsung ya dari atasan langsung akan member tahu itu yang kedua setelah kita umpama kita di suatu acara acara kita berkoordinasi dengan panitia bagaimana bagaimana kesiapan acara disitulah nanti , intinya berkomunikasi dalam waktu itu komunikasi sangat penting .	6	Protokol dalam melaksanakan tugas selalu bekerja sama dengan berkoordinasi dengan panitia dan atasan .	Bekerja sama dengan panitia dan atasan	Bekerja sama	
Saya dibantu oleh atasan saya yaitu kasubag pembuatan naskah dan pidato serta beberapa staf dari kasubag saya	7	Saya dibantu kepala subbagian dan staf pembuatan naskah dan pidato	Bekerja sama dengan sesama teman sub bag pembuatan naskah	Bekerja sama	

D. EQUALITY

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Perlakuannya harus bersikap prima yaitu melayani tamu dari dari hadir atau datang pertama dan mudah-mudahan tidak ada apa namanya kekecewaan atau ee itulah yang harus bersifat prima pelayan prima yang harus dilakukan.	1	Protokol harus bersikap prima dalam melayani tamu dari awal kedatangan ,cermat, ramah dan melayani semua tamu.	Cermat, ramah dan tidak membedakan tamu	Cermat, ramah, tidak membedakan tamu	Equality baik
Ya kita bertugas dengan enjoy aja bang	2	Protokol bertugas dengan cermat, santai tapi pasti	Bersikap cermat, santai tapi pasti	Cermat	
Eeee tamu-tamu daerah dan negara yang berkunjung ke kepulauan riau tentunya kita berikan sesuai dengan standar pelayanan keprotokol. Tidak membedakan eee pelayanannya tetapi yang berbeda adalah standarnya, jika dia seorang menteri, kapasitas yang didapaknya ada standart tersendiri. Berbeda dengan apabila yang berkunjung gubernur atau sekda atau tamu-tamu dari daerah lainnya.	3	Saya berikan sesuai dengan standar pelayanan keprotokol. Tidak membedakan pelayanannya tetapi yang berbeda adalah standarnya.	Sesuai standart , tidak membedakan pelayanan	Tidak membedakan pelayanan	
Kalau perbedaan perlakuan tidak ada tergantung eee tujuan mereka kesini , tidak ada perbedaan perlakuan professional.	4	Protokol tidak ada melakukan perbedaan perlakuan kepada setiap tamu .	Tidak membedakan pelayanan	Tidak membedakan pelayanan	
Sebagai perilaku receptionist itukan memang harus diwajibkan untuk selalu tersenyum, bersikap ramah, dan mengucapkan selamat datang kepada tamu dan menanyakan keperluan tamu dan melayani, mengarahkan tamu pada tujuan tamu atau keperluan tamu tersebut. Perbedaan perlakuan hanya pada setiap tamu yang berkeperluan kesetiap bidang (opd) atau tamu untuk berkunjung dengan pejabat tinggi. Kalau tamu opd itu biasanya mengisi buku tamu dan langsung dipersilahkan ke opd yang dituju, kalau tamu pejabat mengisi form dengan memperlihatkan kartu identitas, kemudian dipersilahkan untuk menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan sampai tamu dipersilahkan untuk bertemu dengan pejabat yang ditunggu.	5	Resception melayani tamu yang dengan cara tersenyum, bersikap ramah , mengucapkan salam, dan menanyakan keperluan tamu, dan mengarahkan tamu kepada tujuan tamu .	Bersikap ramah kepada tamu	Bersikap ramah kepada tamu	

Dalam perlakuan itu kita sesuai topoksi ya jika itu memang arahan atasan apabila itu tamu untuk kepala daerah kita tidak membeda-bedakan	6	Protokol memperlakukan tamu dengan baimean tidak ada membeda-bedakan.			
Untuk setiap tamu yang datang saya tidak melakukan perbedaan perlakuan saya tetap ketika saya melihat ada tamu saya langsung mendatangi tamu tersebut dan menanyakan keperluan dan ingin berjumpa dengan siapa	7	Saya tidak membedakan perlakuan terhadap tamu yang datang, tamu yang datang saya langsung datang dan menanyakan keperluan tamu tersebut.	Tidak membedakan pelayanan	Tidak membedakan pelayanan	

E. EQUITY

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Siapakah yang menjadi prioritas Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam melaksanakan pertama yaitu pimpinan kepala daerah yaitu gubernur, sekretaris daerah, yang ketiga ee tamu-tamu terhormat yang berkunjung ke provinsi kepulauan riau antara lain kunjungan kerja presiden kunjungan kerja wakil presiden, anggota dpr dan tamu tamu terhormat dari kedutaan besar negara sahabat.	1	Bagian prokotel memprioritaskan gubernur, sekretaris daerah, dan tamu-tamu terhormat kepala daerah	Memprioritaskan pimpinan dan tamu	Memprioritaskan tamu dan pimpinan	Tidak equity
Gubernur	2	Gubernur	Memprioritaskan pimpinan	Memprioritaskan pimpinan	
Dalam melaksanakan tugas tentu yang paling kita prioritaskan adalah pimpinan atau kepala daerah kita sendiri.	3	Saya memprioritaskan pimpinan atau kepala daerah.	Memprioritaskan pimpinan	Memprioritaskan pimpinan	
Dalam melaksanakan tugas yagn diprioritaskan eee kepeluan dan kepentingan pimpinan yang utama , ya ya ya	4	Protokol memprioritaskan kepentingan pimpinan .	Memprioritaskan pimpinan	Memprioritaskan pimpinan	
Yang jelas, prioritas resepsionist adalah menerima tamu jadi kami lebih memprioritaskan tamu sebagai prioritas kami.	5	Resception mempioritaskan tamu dalam jam kerja .	Memprioritaskan pimpinan	Memprioritaskan pimpinan	
Dalam memprioritaskan eeee masalah tugas begini untuk di lapangan kami sudah dibagi dengan namanya tugas pokok dan fungsi jadi tugas pokok dan fungsi itulah yang kita prioritaskan nah dalam melaksanagn dari situlah teknis	6	Protokol mempioritaskan tugas dan teknis bekerja dilapangan .	Memprioritaskan teknis di lapangan	Memprioritaskan teknis	

dilapangan itu kita berkomunikasi dengan atasan langsung dari situlah tugas itu kita mendapatkannya dan bila ada keraguan dan kerancuan yang kita tidak mengerti karena diprotokol ini tidak sama .					
Disini saya memprioritaskan atasan saya, gubernu ,kepala biro, kepala bagian dan kasubag diatas saya	7	Saya memprioritaskan gubernur, kepala biro, kepala bagian dan kasubbag saya	Memprioritaskan pimpinan	Memprioritaskan pimpinan	

F. LOYALTY

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Biro Humas, Protokol dan Penghubung yaa harus bekerja denga loyal, selama ini sudah loyal sib.. Eeee murut, standby, gitu.	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung bekerja dengan loyal, menuruti perintah atasan dan siap setiap saat	Memiliki loyalitas sesuai tugas	Loyalitas	Loyal
Ya kita harus siap-siap saja 24 jam	2	Saya standy 24 jam	Bekerja dengan loyalitas	Loyalitas	
Jika kita ditugaskan, tentu kita harus melaksanakan dengan sebaik-baiknya tugas tersebut dengan penuh rasa tanggungjawab.	3	Saya melaksanakan dengan sebaik-baiknya tugas tersebut dengan penuh rasa tanggungjawab.	Bekerja dengan loyalitas	Loyalitas	
Yang saya lakukan bertanya bertanya dahulu dengan yang memberi tugas, itu kegiatan apa terus yang saya lakukan berkoordinasi.	4	Protokol akan berkoordinasi kepada atasan yang memberikan tugas , menanyakan kegiatan apa yang akan dilaksanakan .	Loyal terhadap pimpinan	Loyalitas	
Karena tugas receptionist adalah melayani tamu jadi sebagai receptionist mendapatkan tugas juga dari atasan, sedangkan sedang melayani tamu kami lebih mendahulukan melayani tamu atau mempersilahkan tamu untuk berkonsultasi dengan rekan receptionits yang lainnya.	5	Resepion bertugas melayani tamu , dan bertepatan juga dengan tugas yang diberikan atasan , maka reseption mendahulukan melayani tamu setelah selesai baru	Bekerja dengan loyalitas	Loyalitas	

		melaksanakan tugas berikiut nya yang diberikan oleh pimpinan atau atasan .			
Baik ketika mendapatkan tugas, bahwa saya akan ditugas ini akan saya menerimanya dengan senang hati berpositif thingking lalu saya akan berusaha mencari apa yang menjadi tugas saya mencari tau . Kapan ,dimana siapa saja yang hadir, dan pokoknya segala sesuatunya kita menyiapkannya. Sehingga dan apabila pimpinan hadir di suatu acara tersebut, tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan kita menekan seminimal mungkin kesalahan-kesalahan tersebut.	6	Protokol menerima dengan senang hati apa yang di tugaskan oleh atasan .	Bekerja dengan loyalitas	Loyalitas	
Saya langsung berkoordinasi dengan atasan untuk melakukan tugas itu dengan sebagai mestinya untuk melakukan pekerjaan sehingga menjalaninya hingga lancer	7	Saya langsung berkoordinasi dengan atasan untuk melakukan tugas tersebut	Loyal dengan pimpinan	Loyalitas	

G. ACCOUNTABILITY

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Tanggung jawab Biro Humas, Protokol dan Penghubung besar sekali,yaitu pertama terhadap staf kita sendiri, yang kedua terhadap tamu yang kami layani dan yang ketiga tidak ada ada komplain atau eee apa namanya komplek atau apa namanya kendala-kendala dilapangan apapun complain dan kendala dilapangan itu merupakan tanggung jawab kepada kami dan kami akan mempertanggungjawab kepada pimpinan yang lebih tinggi.	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung bertanggungjawab kepada setiap staf dan tamu yang dilayani maupun kendala-kendala atau komplain selama kegiatan dilapangan	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	Bertanggung jawab
Tanggung jawab penuh bang , eee dari acara belum dimulai sampai acara selesai	2	Protokol bertanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugas dari sebelum mulai acara sampai dengan selesai .	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	

Melaksanakan tugas harus kita laksanakan dengan teliti, cermat dan detail tanpa kesalahan agar tidak terjadi kesalahan agar acara terlaksana dengan lancar, baik dan sesuai rencana.	3	Saya melaksanakan tugas dengan teliti, cermat, dan detail tanpa kesalahan dan sesuai rencana.	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	
Bentuk tanggungjawab ya kita bertanggungjawab sampai misalkan menghandle suatu acara sampai selesai, harus, kita bertanggung jawab sampai acara berakhir.	4	Protokol membentuk tanggung jawab dengan menghandle acara sampai selesai dengan penuh tanggung jawab sampai acara berakhir.	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	
Melayani tamu dengan baik dan membeikan informasi yang cukup jelas kepada tamu	5	Resception membentuk tanggung jawab dengan cara melayani tamu dengan baik dan memberikan informasi yang jelas dan baik kepada tamu	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	
Jika kita eeee diperintah, kita diberi suatu tanggung jawab. Maka kita akan di suatu acara a maka kita bertanggungjawab sampai acara itu selesai maksudnya dalam hal ini karena protokol kita itu dipimpinin memfasilitasi kepala daerah atau wakil kepala daerah dari persiapan maaf dari dia keberangkatan kita cari infonyasampai kepala daerah tersebut meninggalkan tempat acara kita bertanggungjawab terhadap sampai acara.	6	Protokol bertanggung jawab dari sebelum acara dimulai hingga acara selesai.	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	
Saya sangat bertanggung jawab dengan pekerjaan saya, amanah, jika suatu pekerjaan itu belum selesai saya tidak bisa memberhentikan pekerjaan itu	7	Saya sangat bertanggungjawab dengan pekerjaan saya, amanah	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	Bertanggung jawab terhadap tugasnya	

KUALITAS

Interprestasi Transkrip Peritem

BUKTI LANGSUNG

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Yang pertama fasilitas yang dapat diberikan kantor kepada kami dibagian protkol eeee pertama yaitu dalam keseharian yang pokok adalah gaji yang kedua seragam resmi yang diberikan oleh kantor , yang ketiga bantuan telekomunikasi yang berupa pulsa tiap bulan kita kasih , yang ketiga eeee fasilitas kendaraan baik itu di dalam daerah maupun diluar daerah yang ketiga akomodasi dan semua yang berkaitan dengan kebidangan keprotokolan nanti ada lampiran di sop persiapan pelayanan kdh menghadiri undangan dan dilingkungan pemerintah provinsi kepulauan riau di situ sudah termasuk semua .	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung mendapatkan fasilitas dari kantor yaitu seragam resmi, bantuan telekomunikasi, dan fasilitas kendaraan dalam daerah maupun luar daerah.	Mendapatkan fasilitas sesuai dengan tupoksi masing-masing	Mendapatkan fasilitas sesuai tugas	Fasilitas sesuai
Ya kendaraanlah	2	Protokol sangat membutuhkan fasilitas dalam bekerja , fasilitas yang dibutuhkan berupa kendaraan yang berfungsi untuk turun kelokasi dalam tepat waktu .	Mendapatkan fasilitas sesuai tugas	Mendapatkan fasilitas sesuai tugas	
Eeee dikantor kita mendapatkan ruangan ber ac, meja kerja, komputer lengkap dengan keyboard dan printer dan kita dibantu dengan sinyal wifi disamping itu untuk perlengkapan alat tulis kantor juga di dukung di tempat kerja.	3	Saya mendapatkan fasilitas seperti ruangan ber-ac, meja kerja, komputer lengkap dengan keyboard , printer dan wifi	Mendapatkan fasilitas sesuai tugas	Mendapatkan fasilitas sesuai tugas	
Kalau dikantor misalkan di kantor itu menyiapkan computer atk fax atau semua segala macam, terus kalau dilapangan itu misalkan kendaraan , mix dan lain lain mobil.	4	Protokol membutuhkan fasilitas dalam melaksanakan tugas yaitu , computer atk , fax , dan yang dilapangan memerlukan fasilitas kendaran untuk turun ke lokasi acara .	Mendapatkan fasilitas sesuai tugas	Mendapatkan fasilitas sesuai tugas	

Fasilitas yang dibutuhkan untuk di receptionist adalah pena, buku kosong untuk mencatat keperluan, buku tamu, buku form tamu, visitor tanda pengenalan, papan yang tertulis tamu harap lapor, dan juga ruang tunggu.	5	Reception memerlukan fasilitas dalam bekerja yaitu pena, buku, visitor, papan tamu harap lapor, dan juga ruang tunggu.	Mendapatkan fasilitas sesuai tugas	Mendapatkan fasilitas sesuai tugas	
Untuk fasilitas kita ditunjang dari kantor satu eee komputer, atk lainnya yang mendukung dan alat kerja itu saja.	6	Protokol memerlukan fasilitas dalam bekerja yaitu komputer, atk, dan alat kerja lainnya.	Mendapatkan fasilitas sesuai tugas	Mendapatkan fasilitas sesuai tugas	
Fasilitas yang saya perlukan yaitu seperti telpon, computer, printer, pemotong kertas, dan untuk menjilid naskah pidato	7	Saya mendapatkan fasilitas seperti telepon, komputer, printer, dan pemotong kertas untuk menjilid naskah pidato.	Mendapatkan fasilitas sesuai tugas	Mendapatkan fasilitas sesuai tugas	

Keandalan

1. Keandalan Biro Humas, Protokol dan Penghubung dalam memberikan informasi

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Bagaimanakah cara, yang pertama kita mendapat informasi atas kunjungan tamu tamu baik dalam daerah tamu tamu kabupaten kota tamu tamu ke negaraan itu melalui pertama kita membuat surat kita memberikan surat kunjungan, tentatif acara, yang ketiga melalui telkomunikasi baik itu radiogram dan yang terkini melalui whatsapp yang cepat dalam berkomunikasi selanjutnya untuk kunjungan – kunjungan kenegaraan baik itu kunjungan presiden itu di dahului dengan rapat-rapat rakor terbatas baik itu instansi terkait maupun di opd kita masing-masing.	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung membuat surat, tentatif acara dan mengkomunikasikan tamu-tamu melalui whatsapp untuk menghadiri kunjungan-kunjungan kenegaraan, rapat terbatas instansi terkait.	Menginformasikan melalui surat tertulis dan sarana komunikasi secara langsung atau tidak langsung	Memberikan informasi secara langsung atau tidak langsung	Handal dalam menyampaikan informasi
Ya kita menyampaikan fasilitas tamu yang sudah ada ditempat duduknya kita mengarahkan ketempat duduknya.	2	Protokol memberikan informasi dan berkoordinasi dgn cara menyampaikan fasilitas tamu dan mengarahkan tamu selama acara berlangsung	Memberikan informasi secara langsung.	Memberikan informasi secara langsung	

Yang pertama kita berkoordinasi langsung atau face to face, kedua kita bisa melalui telepon, sms atau whatsapp dan yang ketiga by email.	3	Saya berkoordinasi langsung atau <i>face to face</i> , dan melalui telepon, sms, whatsapp, maupun <i>email</i> .	Memberikan informasi secara langsung, dan sarana komunikasi	Memberikan informasi secara langsung	
Memberikan informasinya ke siapa ini bg, by phone sih lebih tepat dan cepat sampai informasi yang disampaikan.	4	Protokol memberikan informasi menggunakan <i>handphone</i> karena lebih cepat sampai informasi yang akan disampaikan .	Memberikan informasi tidak langsung melalu sarana komunikasi	Memberikan informasi tidak langsung melalu sarana komunikasi	
Setiap tamu yang berkunjung kekantor inikan berbeda-beda, ada tamu opd dan tamu pejabat. Nah, kalau untuk tamu opd mengarahkan ke opd yang dituju sedangkan tamu pejabat melaporkan kepada satpol pp yang bertugas di bagian pejabat yang dituju setelah dapat informasi lalu menyampaikan kembali informasi tersebut kepada tamu dengan ramah dan sopan.	5	Resepion memberikan informasi kepada tamu sesuai dengan keperluan tamu dan tujuan tamu .	Memberikan informasi secara langsung	Memberikan informasi secara langsung	
Ketika saya bekerja, itu tergantung kebiasaan tanpa mengurangi nilai eee yang lainnya, bagaimana kita mencari tahu dan eeee mendapatkan informasi tersebut dan kita konfirmasi kembali terhadap atasan, kita sampaikan bahwa bla bla bla ini acaranya disini waktunya disini yang datang tamunya disini kita ya eee laporkan kepada atasan itu saja.	6	Protokol menginformasikan dan berkoordinasi dengan atasan .	Menginformasikan secara langsung	Menginformasikan secara langsung	
Berkomunikasi dengan atasan saya , menelepon , dan sosmed juga wa muntuk berkoordinasi , mengetik segala permintaan dan mengiriminya lewat email .	7	Saya berkomunikasi dan berkomunikasi dengan atasan melalui social media dan email	Menginformasikan melalui sarana komunikasi	Menginformasikan secara tidak langsung	

2. Keandalan Biro Humas, Protokol dan Penghubung Melancarkan Prosedur Pelayanan

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Yang kedua birokrasi tadi ditempat kita tentang prosedur pelayanan yaitu utamakan pelayanan prima yaitu apa namanya kemudahan kemudahan yang kita berikan kepada tamu contoh misalnya tamu tersebut membutuhkan eeee kendaraan transportasi darat kendaraan transportasi laut disiapkan oleh pemerintah provinsi kepulauan riau sesuai peraturan dan ketentuan yang .	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung mengutamakan pelayanan prima dan kemudahan terhadap tamu seperti fasilitas transportasi darat dan transportasi laut	Memberikan kemudahan terhadap tamu	Memberikan kemudahan	Belum handal dalam melancarkan prosedur
Kita ada bekerja sama aja	2	Protokol mempermudah prosedur pelayanan dengan cara bekerja sama dengan anggota yang bertugas lainnya dan juga dengan panitia .	Mempermudah dengan bekerja sama dengan panitia	Mempermudah	
Selagi itu tidak melanggar aturan, kita bisa saja melewati prosedur tersebut. Misalnya, ada beberapa tahapan. Yang tahapan-tahapan tersebut apabila dilaksanakan misalnya jika tahapan tersebut tidak dilaksanakan dan tidak mengganggu lainnya bisa kita langsung. Contohnya apabila ini segera, kita tidak melalui surat dulu tapi kita langsung menghadap ke pimpinan.	3	Saya melaksanakan beberapa tahapan contoh apabila acara dipercepat saya segera menghadap pimpinan selagi itu tidak melanggar aturan maka bisa dilaksanakan tanpa melalui surat.	Mempermudah dengan berkoordinasi langsung dengan pimpinan	Mempermudah	
Yang jelas sebelum bertemu dari pihak tamu sudah harus ada buat janji terlebih dahulu dengan gubernur. Dari situ kita bisa memberikan arahan untuk bertemu ajudan, kita berkomunikasi dengan ajudan bias gak kita ketemu , kalau ajudan bilang bisa , ya ketemu.	4	Protokol mempermudah dengan cara membuat janji kepada tamu terlebih dahulu kepada gubernur , memberi arahan bertemu ajudan ,	Mempermudah dengan berkoordinasi dengan pimpinan	Mempermudah	

Menanyakan langsung keperluan tamu dan langsung memberikan informasi yang jelas kepada tamu.	5	Resception mempermudah pelayan tamu dengan cara to the poin menanyakan keperluan dan mengarahkan ke tujuan tamu tersebut ,			
Untuk pelayanan kita ada prosedur dan kadang – kadang prosedur itu bias menghambat untuk memperingkasnya kita coba kita berjalan menjemput bola tapi dengan catatan kita tidak mengurangi nilai-nilai eeee arti dari informasi tersebut. Dan tanpa mencederai prosedur tersebut.	6	Protokol mempermudah prosedur pelayanan menginformasikan kegiatan dengan rekan protocol yang bertugas lainnya .	Mempermudah dengan berkoordinasi dengan teman sejawat	Mempermudah	
Dengan langsung berkomunikasi dan bertatap muka dengan tamu yang hadir	7	Saya langsung berkomunikasi dan bertatap muka dengan tamu yang hadir	Mempermudah dengan berkoordinasi dengan tamu	Mempermudah	
Yah...mereka harus di tot dulu	8	Protokol memerlukan pelatihan	Protokol belum memiliki kapasitas yang cukup, masih memerlukan pelatihan, belum mempermudah pelayanan	Belum mempermudah	

3. Keandalan Biro Humas, Protokol dan Penghubung Dalam Memudahkan Teknis Pelayanan

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Mempermudah teknis pelayanan ya eeee diBiro Humas, Protokol dan Penghubung itu pertama kita tidak ada jurang pemisah antara kepala bagian dan kasubbag maupun staf pada saat dilapangan karena itu semua memiliki tanggungjawab yang penting dan memiliki tugas baik itu kepala bagian kasubbag ataupun staf ,	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung tidak membedakan atasan maupun staf dilapangan, semua memiliki tanggungjawab terhadap tugas yang diberikan dan bekerja sama untuk mensukseskan kegiatan pelayanan terhadap tamu.	Tidak membedakan pelayanan, bertanggungjawab dan bekerja sama	Bekerja sama	Belum handal dalam teknis pelayanan

itupun tidak ada jenjang apa namanya jenjang jenjang jabatan dilapangan kita sama-sama bekerja untuk mesukseskan kegiatan tamu yang kita layani.					
Koordinasi	2	Protokol harus berkoordinasi .	Berkoordinasi	Berkoordinasi	
Sekarang eeee, kalau dulu mungkin orang harus mengantar surat, mengirim surat. Sekarang kita punya fasilitas teknologi dengan email, whatsapp dan sebagainya. Dengan itu kita bisa mempermudah teknis pelayanan.	3	Saya menggunakan fasilitas teknologi seperti email dan whatsapp.	Berkoordinasi melalui media telekomunikasi	Berkoordinasi	
Mempermudah teknis pelayanan, secara teknis ya , eeee menurut yang biasanya bias pakai whatsapp saja.	4	Protokol mempermudah teknis pelayanan dengan cara menggunakan medsos yang ada (whatsapp)	Berkoordinasi melalui media telekomunikasi	Berkoordinasi	
Biasanya kalau mempermudah, misalnya ada tamu yang buru-buru dan tujuannya ke opd dan buku tamu perlu diisi, jadi setelah diisi kita langsung saja mengarahkan untuk menuju ke opd yang dituju, tanpa harus ditanya ada keperluan apa dll.	5	Resception langsung memperilahkan tamu kepada tujuan yang dituju .	Berkoordinasi secara langsung dengan tamu	Berkoordinasi	
Dengan cara berkomunikasi dan ibaratnya menjemput bola.	6	Protokol selalu berkomunikasi dan ibarat menjemput bola .	Berkoordinasi	Berkoordinasi	
Dengan melalui telpon , dan media social dengan berhubungan berkomunikasi setiap fkpd	7	Protokol berkomunikasi dengan setiap skpd	Berkoordinasi melalui media telekomunikasi	Berkoordinasi	
Yah..mereka harus di tot dulu	8	Protokol memerlukan pelatihan	Protokol memerlukan pelatihan	Hmmm selama ini cukup cermat, semuanya diliat betul-betul, dipertimbangkan dulu, rapi lah kerjanya tu,	

4. Kecermatan Bagian Protocol Dalam Melayani Tamu

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Pasti, pasti, sangat pasti, sangat pasti. Karena kalau eeee ditugaskan atau mendapatkan informasi yang sepatah-sepatah atau putus-putus itu akan terkendala , itu harus pasti detail acara baik itu yang disampaikan tamu yang berkunjung pertama mereka memiliki suatu agenda kita tanyakan secara jelas apa tujuan berkunjung kekepulauan riau yang ketiga kita padukan dengan kegiatan-kegiatan yang ada dikantor kita yaitu provinsi kepulauan riau .	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung sangat memperhatikan informasi yang diberikan secara detail, demi meminimalisir kendala yang muncul.	Memperhatikan informasi secara detail	Memperhatikan informasi secara detail	Cermat dalam melayani tamu
Ya kita tetap menginformasikan sama adc , kepala daerah , sekda , apabila acara yang dihadiri oleh gubernur atau sekda	2	Protokol menginformasikan kepada adc , kepala daerah , dan sekda dalam acara yang dihadiri oleh gubernur maupun sekda	Memperhatikan informasi secara detail	Memperhatikan informasi secara detail	
Iya, itu harus.	3	Iya, harus	Memperhatikan informasi secara detail	Memperhatikan informasi secara detail	
Jelas. Itu semua harus kita perhatikan.	4	Protokol memperhatikan setiap detail informasi .	Memperhatikan informasi secara detail	Memperhatikan informasi secara detail	
Iya.	5	Iya	Memperhatikan informasi secara detail	Memperhatikan informasi secara detail	
Begini untuk informasi kami sebagai petugas jika bertugas kita akan akan mencari informasi sedetail-detailnya dan informasi tersebut akan kita berikan kepada yang berwenang dalam hal ini atasan langsung jika diperlukan, jika ada yang lain meminta umpama wartawan tidak akan memberikan tanpa seizin atasan langsung .	6	Protokol mencari informasi sedetail-detailnya dan informasi tersebut diberikan kepada atasan .	Memperhatikan informasi secara detail	Memperhatikan informasi secara detail	

Saya memperhatikan sekali detail informasi yang saya berikan , saya rangkum dan memberikan kembali kepada yang membutuhkan	7	Saya sangat memperhatikan detail informasi yang diberikan	Memperhatikan informasi secara detail	Memperhatikan informasi secara detail	
Hmmm selama ini cukup cermat lah, diteliti itu berkas apa surat, dipertimbangkan dulu mau ngasih infonya. Ya lumayan rapilah kerjanya	8	Protokol cermat , teliti dalam bekerja.	Cermat, teliti dalam bekerja	Cermat, teliti dalam bekerja	

5. Memiliki Standard Pelayanan Yang Jelas

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Sudah sesuai dengan sop.	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung sudah sesuai sop	Sesuai sop	Sesuai sop	Memiliki standart pelayanan yang jelas
Ya	2	Protokol melaksanakan tugas dengan sesuai standart dan atauran yang sudah ada	Sesuai sop	Sesuai sop	
Iya, itu sudah pasti.	3	Iya, pasti	Sesuai sop	Sesuai sop	
Iya.	4	Iya	Sesuai sop	Sesuai sop	
Iya, dengan standart yang sudah ada.	5	Resepion melaksanakan tugas dengan standart yang ada .	Sesuai sop	Sesuai sop	
Dalam melaksanakan tugas kita berusaha sesuai eee untuk melaksanakan dalam dengan standar operasional prosedur atau disingkat sop namun terkadang-kadang karena untuk memperingkas prosedur tadi , untuk memperingkas maaf terkadang kita melanggarnya, tetapi tanpa mencederai prosedur tersebut, jika saya ditanya apakah saya menjalankan sesuai sop, iya saya menjalankan sesuai sopnya eee dan sesuai tupoksi itu.	6	Protokol melaksanakan tugas sesuai dengan standart sop	Sesuai sop	Sesuai sop	

Ya , saya melakukan dengan standart yang ada	7	Ya, saya melakukan dengan standart yang ada	Sesuai sop	Sesuai sop	
Iya, harus punya sop, kalau saya lihat sih sudah ada itu sop nya, kalau kerja ikut sop seperti nya ya	8	Protokol sudah memiliki sop dan sudah melaksanakan sop tersebut.	Sudah memiliki sop dan melaksanakan sop	Sesuai sop	

DAYA TANGGAP

a. Respon Biro Humas, Protokol dan Penghubung Terhadap Keluhan

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Memang pada prinsipnya di Biro Humas, Protokol dan Penghubung itu, berkali-kali sudah disampaikan pada seluruh staf yang ada diBiro Humas, Protokol dan Penghubung pertama kita pasti mendapatkan keluhan baik itu dalam pelayanan maupun dalam pelaksanaan kegiatan. Kita harus bersikap ramah, bersikap sopan, dan bersikap melayani tamu sebaik-baiknya, walaupun itu mendapatkan kendala-kendala yang intensif namun dalam peyanan itu kita harus terapkan pelayanan prima .	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung berprinsip mendengarkan keluhan selama pelayanan dan pelaksanaan kegiatan, bersikap ramah, sopan dan melayani tamu sebaik-baiknya.	Menerima keluhan	Menerima keluhan	Memiliki respon yang kurang terhadap keluhan
Kita akan melapor keatasan .	2	Protokol menanggapi semua keluhan , dan mencoba menyampaikan keluhan tersebut kepada atasan .	Menerima keluhan	Menerima keluhan	
Kalau ada keluhan dari pimpinan atau dari yang melaksanakan acara, kita tetap bersikap tenang dan melihat keluhan itu sebagai bahan masukan untuk kedepannya menjadi lebih baik.	3	Saya bersikap tenang dan melihat keluhan itu sebagai bahan masukan untuk ke depannya menjadi lebih baik.	Menerima keluhan	Menerima keluhan	
Kita terima dulu keluhannya, lalu eee keluhannya kita sampaikan kepada pimpinan kita, nanti biar pimpinan kita	4	Protokol menerima keluhan dan memberi tahu kepada atasan atas keluhan yang ada .	Menerima keluhan	Menerima keluhan	

Menghadapi dengan cara profesional dengan mengucapkan mohon maaf dan melayani lebih baik lagi dan tetap bersikap ramah.	5	Resepion akan menanggapi setiap keluhan , mengucapkan mohon maaf dan melayani dengan baik lagi .	Menerima keluhan	Menerima keluhan	
Jika kita dalam melaksanakan pekerjaan itu biasa dalam eee keseharian kita dalam melaksanakan ada saja nanti eee baik dari tokoh apa eee undangan pimpinan atau panitia yang tidak berkenan dalam hal ini mengeluh nah bagaimana kita berusaha berkomunikasi dengan sebaik-baiknya dengan demikian maka untuk meminilisir keluhan tersebut, jadi sebelum ada keluhan kita coba komunikasi di awal itulah gunanya sop.	6	Protokol akan menerima arahan tersebut dengan sebaik-baiknya .	Belum menanggapi keluhan	Belum menanggapi keluhan	
Saya mengumpulkan segala keluhan , merangkum , serta mencari solusi dengan rekan yang lain	7	Saya mengumpulkan segala keluhan, merangkum, serta mencari solusi penyelesaiannya.	Menanggapi keluhan	Menanggapi keluhan	

b. Respon Biro Humas, Protokol dan Penghubung Terhadap Kritikan

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Kalau dalam kritikan atau keluhan terhadap tamu kita mengucapkan permohonan maaf atas apa namanya pelayanan yang kurang dari kami. Dan mudah-mudahan dikemudian hari kita akan dapat melaksanakan dan melayani tamu-tamu sebaik – baik mungkin.	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung mendengarkan kritikan dan keluhan tamu sambil mengucapkan permohonan maaf dan memperbaiki pelayanan yang kurang.	Menerima masukan dan memperbaiki pelayanan yang kurang	Menerima masukan untuk perbaikan	Memberikan respon yang baik terhadap kritikan/ masukan
Ya diterima masukannya untuk diperbaiki	2	Masukan diterima untuk diperbaiki	Menerima masukan untuk perbaikan	Menerima masukan untuk perbaikan	
Eeee intinya kalau kritikan itu membangun atau masukan itu sifatnya eee membangun, tentu kita harus menerima agar itu sebagai bahan koreksi atau kekurangan kita punya.	3	Menerima masukan dan kritikan sebagai bahan koreksi	Menerima masukan untuk perbaikan	Menerima masukan untuk perbaikan	

Jika ada kritikan kita terima kritikannya, salahnya dimana dan diperbaiki lagi.	4	Protokol akan menerima kritikan ,dan memperbaiki keritikan tersebut .	Menerima masukan untuk perbaikan	Menerima masukan untuk perbaikan	
Menerima kritikan dengan baik	5	Resception merespon setiap keritikan dengan menerima kritikan dengan baik	Menerima masukan untuk perbaikan	Menerima masukan untuk perbaikan	
Nah untuk jika saya bekerja atau eee jika ada kritik saya akan menerima dengan lapang dada, dengan senyuman dan positif thingking karena itu mungkin secara pribadi untuk kemajuan saya sendiri dan untuk ditempat tugas saya secara umumnya itu saja.	6	Protokol akan menerima kritikan dengan baik dengan memberikan senyuman yang ramah dan positif thinking .	Menerima masukan untuk perbaikan	Menerima masukan untuk perbaikan	
Jika ada keritikan saya menerima lalu mengevaluasi serta mencari solusinya	7	Saya menerima lalu mengevaluasi serta mencari solusinya.	Menerima masukan untuk perbaikan	Menerima masukan untuk perbaikan	
Ya terkadang saya kasih saran,, hmm diperhatikan juga sih, dictat, ya ada juga yang direspon, alhamdulillah lah	8	Terkadang, saya memberikan saran, dan saran tersebut diperhatikan, dicatat dan ditindaklanjuti.	Menerima masukan untuk perbaikan	Menerima masukan untuk perbaikan	

c. Biro Humas, Protokol dan Penghubung Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Kalau waktu yang dapat diberikan tugas oleh pimpinan kepada Biro Humas, Protokol dan Penghubung itu 24 jam, tidak ada istilah batasan waktu yang diberikan kepada pimpinan , pelaksanaan kegiatan yang diberikan pimpinan kepada kami dilaksanakan dari awal sampai akhir tamu itu datang kembali lagi ketempat asal yang kedua dalam kunjungan kerja pimpinan gubernur atau sekda ke daerah provinsi lainnya atau kabupaten kota kita harus ikut serta dalam pelaksanaan keprotokolan baik keberangkatan dan kembalinya pimpinan ke tempat kediaman.	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung menjalankan tugas selama 24 jam , tidak ada batasan waktu dalam pelaksanaan kegiatan.	Bekerja secara tuntas	Bekerja secara tuntas	Bekerja dengan waktu yang tepat

Dari mulai acara sampai dengan selesai	2	Bekerja mulai dari awal sampai akhir	Bekerja secara tuntas	Bekerja secara tuntas	
Kalau itu bersifat acaranya upacara itu bisa berlangsung 1 jam sampai 1 jam 30 menit, kalau acara bisa sampai 2 jam dan apabila kunjungan itu bisa sampai 1-2 hari dan saya mengikuti terus kegiatan tersebut atau kegiatan pimpinan	3	Saya melaksanakan tugas satu jam sampai satu jam tiga puluh menit, jika penting bisa sampai dua jam dan apabila bersifat kunjungan bisa sampai dua hari	Bekerja secara tuntas	Bekerja secara tuntas	
Paling setengah jam sebelum melakukan tugas prediksi sekitar 30-60 menit.	4	Protokol bertugas dalam 30 s/d 60 menit.	Bekerja secara tuntas	Bekerja secara tuntas	
2 s.d 5 menit	5	Resepion melayani tamu dalam 2 s/d 5 menit .	Bekerja secara tuntas	Bekerja secara tuntas	
Untuk melaksanakan tugas kita harus juga eee bisa memprediksi waktu umpama jika berapa lama tergantung acaranya, disitu antara waktu kedatangan dan kepulangan rata-rata itu di eeee 15menit sampai 1 jam, paling cepat 20 menit dan paling lama kurang lebih eeee 50 atau 1 jam.	6	Protokol melaksanakan tugas selama 20 menit s/d 1 jam .	Bekerja secara tuntas	Bekerja secara tuntas	
Yaana , dalam seminggu saya melaksanakan tugas hamper 7 hari , cuma dalam senin-jumat saya memulai aktifitas dari jam 8-5 sore , bisa sampai malaam , juga dihari sabtu minggu saya tetap menunggu info untuk melakukan tugas	7	Saya melaksakan tugas tujuh hari seminggu	Bekerja secara tuntas	Bekerja secara tuntas	
Kalau saya telp protokol bertanya tentang dimana pak gubernur atau keperluan lain saya selalu dilayani she, kapan pun, dimana pun, saya juga liat kalau acara-acara, protokol selalu ada sih	8	Protokol siap siaga 24 jam dan selalu melayani kapan pun	Bekerja secara tuntas	Bekerja secara tuntas	

JAMINAN

1. Kemampuan Administrasi Biro Humas, Protokol dan Penghubung

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Itu merupakan dari humas dan dokumentasi berupa foto , rekaman dan sedangkan tentative agenda kita siapkan di Biro Humas, Protokol dan Penghubung	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung bekerjasama dengan humas dan dokumentasi untuk memfoto, dan merekam video kegiatan .	Bekerja sama dengan humas dan dokumentasi	Bekerja sama dengan humas dan dokumentasi	
Protokol kerja sama dnegan humas. Untuk dokumentasi, berkas-berkas protokol juga punya,ada arsipnya di kantor, surat tugas, dll	2	Protokol bekerja sama dengan humas dan mengarsipkan / mendokumentasikan dokumen	Bekerja sama dengan humas dan dokumentasi	Bekerja sama dengan humas dan dokumentasi	Melakukan pendokumentasian dengan baik
Sampai saat ini kita mendokumentasikan dengan kamera handphone.	3	Biro Humas, Protokol dan Penghubung mendokumentasikan mengukan kamera handphone	Mendokumentasikan sendiri	Bekerja sama dengan humas dan dokumentasi	
Sekarang jaman sudah canggih bg , kita pakai handphone aja sudah bias kita kirim ke group , kita simpan ke gallery handphone.	4	Protokol mendokumentasikan dengan cara mengirimkan informasi ke group rekan kerja .	Bekerja sama dengan humas dan dokumentasi	Bekerja sama dengan humas dan dokumentasi	
Memberi ucapan salam dan senyum dan menanyakan keperluan dan mengarahkan ke tujuan tamu dan setelah selesai memberi ucapan selamat jalan.	5	Resepion memberi ucapan salam dan sen8yum menanyakan keperluan dan mengarahkan tamu ke tujuannya , setelah selesai reseption memberikan ucapan selamat jalan .	Tidak mendokumentasikan	-	
Cara saya mendokumentasikannya adalah kami punya fasilitas maaf kita punya suatu jaringan dengan bantuan aplikasi whatsaap, disitu kita bisa berbagi infromasi dengan telepon bias berbagi gambar dan kita berkolaborasi dengan bagian dan subbagian lainnya untuk menyimpan dokumentasi tersebut baik dengan humasnya , photographer eee release dan lain-lainya.	6	Protokol mendokumentasikn dengan cara menggunakan medsos (<i>whatsapp</i>)	Bekerja sama dengan humas dan dokumentasi	Bekerja sama dengan humas dan dokumentasi	

Dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dengan mengumpulkan foto, percakapan rekaman, dan dokumen file ketikan	7	Dengan cara mengumpulkan dokumen, foto, rekaman percakapan, dan <i>softcopy</i> .	Bekerja sama dengan humas dan dokumentasi	Bekerja sama dengan humas dan dokumentasi	
Ya, ada foto-foto sama ngisi catatan, ngisi format-format gitu kalau mau ketemu gubernur atau sekda, dokumentasi ini kadang ada memakai sistem digital, ada juga melalui eee.....hm...bawak catatan, ee...kemudian dokumentasi ini juga ada berbagai-bagai cara dengan zaman yang sudah menuntut dengan era digital yang luar biasa, mungkin itulah yang saya katakan tadi dari awal segala sesuatu peralatan-peralatan yang berkaitan dengan protokol itu harus terupdate”	8	Protokol mendokumentasikan pelayanan dan kegiatan dalam bentuk catatan, format-format tertentu, dan dokumentasi digital.	Bekerja sama dengan humas dan dokumentasi	Bekerja sama dengan humas dan dokumentasi	

2. Kemampuan Teknis Protokol

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Melayani tamu dari awal sampai akhir itu dari datang dan kembali. Pertama misalnya kalau tamu itu datang menggunakan fasilitas fasilitas udara. Kita sesuaikan dengan eee apa namanya kebutuhan apa yang disampaikan. Misalnya contoh kunjungan dpr. Itu kita siapkan staf protokol yang berkompeten berkaitan dengan dpr. Yang kedua, kendaraan yang sesuai dengan dititipkan, ketiga pengawalan. Baik itu	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani tamu dari awal kedatangan sampai kembali ketempat kedudukan	Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani tamu dari awal kedatangan sampai kembali ketempat kedudukan	Melayani	Memiliki kemampuan teknis yang baik

<p>patwal atau pengamanan bagi pimpinan-pimpinan yang berkunjung ke provinsi kepulauan riau. Sehingga pelayanan dari datang dan penyambutan misalnya dengan upacara adat, dengan penyambutan yang didampingi oleh pimpinan opd itu nanti disesuaikan dengan kondisi saat itu.</p>					
<p>Acara kedatangan tamu untuk mengarahkan tamu yang sudah disiapkan tempat duduk oleh panitia dari suatu pulang kita arahkan tamu kepintu yang sudah di siapkan oleh panitia</p>	2	<p>Protokol mengarahkan tamu ke tempat duduk yang sudah disiapkan dan mengarahkan tamu kepintu keluar .</p>	<p>Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani tamu dari awal kedatangan sampai kembali ketempat kedudukan</p>	Melayani tamu	
<p>Pertama kita terima tugas harus kita rincikan terlebih dahulu tugas kita apa, koordinasi dengan pihak panitia, lihat susunan acaranya, tata tempat duduk untuk pimpinan kita, lalu koordinasi dengan undangan-undangan yang di undang, informasikan kepada ajudan dan pimpinan bahwa sudah bisa hadir lanjut acara setelah itu selesai pimpinan meninggalkan tempat baru kita kembali ketempat kedudukan.</p>	3	<p>Saya merincikan tugas yang diberikan, dan berkordinasi serta berkomunikasi dengan panitia, ajudan dan para tamu undangan</p>	<p>Melaksanakan tugas dan berkoordinasi</p>	Melayani tamu	
<p>Bagaimanakah cara saya melakukan kegiatan, iya dari menerima tugas kita berkordinasi dengan ajudan dan panitia acara lalu bekerja sesuai sop</p>	4	<p>Protokol menerima tugas berkoordinasi dengan ajudan dan panitia acara .</p>	<p>Melaksanakan tugas dan berkoordinasi</p>	<p>Melaksanakan tugas, berkoordinasi</p>	

Harus ramah, berattitude dan berbicara yang sopan dan memberi arahan yang baik kepada tamu sesuai sop	5	Resepion berkomunikasi dengan tamu dengan cara yang ramah , bicara yang sopan , dan memberi arahan yang baik untuk tamu .	Bekerja sesuai sop	Bekerja	
Untuk dari awal awal memang sulit tetapi jika itu tadi berangkat eee berpositif thingking aja terima perintah dari atasan berpositif thingking , kita pelajari apa yang menjadi tugas kita, dan kita coba bertanggung jawab dan kita kerjakan apa yang menjadi tugas kita disitu akan kita tanggungjawabkan dan kita berusaha untuk menyelesaikannya pekerjaan tersebut dan kita juga bertanggungjawab jika ada complain masalah yang timbul jadi tidak jangan sampai melebar itu.trus kita kerjakan ada sop, ya sesuai aja, kecuali ada hal-hal yang situasional	6	Protokol menjalankan tugas dengan positif thinking , bertanggung jawab sepenuhnya sampai tugas selesai .	Melaksanakan tugas	Melaksanakan tugas	
Saya menerima info dari pimpinan lalu saya menghubungi setiap fkpd untuk membuat sambutan pidato untuk dikumpulak dan dievaluasi serta di refisi kembali lalu sya merangkum dan menjilidnya	7	Saya menggunakan handphone, whatapp, bbm, dan bertemu langsung dengan pimpinan yang memberikan tugas kepada saya.	Bekerja dan berkoordinasi dengan pimpinan	Bekerja	
Yang saya thu mereka itu udah ada aturan kerjanya, ya sesuai . Kita kalau mau jumpa pak gubernur ikut aturan mereka.sudah baguslah, jempol	8	Protokol bekerja sesuai dengan aturan yang ada	Bekerja sesuai sop	Bekerja sesuai sop	

EMPATY

1. Perhatian Dan Kepedulian Biro Humas, Protokol dan Penghubung

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Saya memperhatikan.	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung sangat memperhatikan	Memperhatikan		
Ya, contohnya sambutan kepala daerah	2	Protokol sangat memperhatikan kebutuhan kepala daerah dalam melaksanakan tugas contohnya sambutan kepala daerah .	Memperhatikan		
Iya.	3	Iya	Memperhatikan		
Iya, tergantung kebutuhannya apa, misalkannya makan eee, kendaraan dan akomodasi lainnya harus kita perhatikan .	4	Protokol memperhatikan kebutuhan tamu dalam tugas dan acara berlangsung .	Memperhatikan		Memperhatikan dan peduli terhadap pihak yang dilayani
Iya, bersikap ramah. Bersikap ramah kalau menurut saya karena kita menerima tamu. Saat tamu menuju kearah kita sudah beri senyuman, memberikan ucapan selamat datang dan memberikan pertanyaan ada keperluan seperti apa kepada tamu dan tujuannya kemana dengan baik, setelah kita tahu pertanyaannya apa dan tujuannya apa dan sebagai resepsionist kita harus mengarahkannya.	5	Reseptioan melakukan sifat ramah kepada tamu dengan cara pelayanan yang baik dan sopan , menanyakan keperluan tamu , dimulai dari tamu berkunjung hingga tamu selesai berkunjung .	Memperhatikan		
Saya memperhatikan.	6	Protokol memperhatikan setiap kebutuhan tamu kepala daerah .	Memperhatikan		

Pastinya karena itu sesuai dengan tanggung jawab dan tupoksi kita.	7	Saya memperhatikan kebutuhan tamu kepala daerah dengan bertanggungjawab sesuai tupoksi	Memperhatikan		
Saya dilayani dengan baik,kalau saya butuh informasi biasanya langsung dikasih, memperhatikan kebutuhan kita yang datang bahkan kalau saya duduk di kursi itu,, pasti dikasih kopi. Bagus servicenya.	8	Protokol melayani dengan baik, memerhatikan kebutuhan ta,u	Memperhatikan		

2. BIRO HUMAS, PROTOKOL DAN PENGHUBUNG MELAYANI TANPA DISKRIMINASI

TRANSKRIP DOKUMEN	KODE	PEMADATAN FAKTA	INTERPRETASI	FAKTA SEJENIS	KATEGORI
Pertama kepala daerah gubernur, sekda, para pimpinan opd itu dalam internal pemprov kepri, gubernur ya walikota, bupati se-provinsi kepulauan riau. Yang ketiga prioritas misalnya kunjungan presiden dan wakil presiden , kunjungan ketua dpr dan mpr yang ketiga delegasi duta besar negara sahabat dan tamu-tamu yang terhormat melalui gubernur baik itu eee para pengembang , para investor yang berkunjung ke kepulauan riau, yang memasukkan uang nya ke provinsi kepulauan riau kita harus melayani sebaik-baiknya sehingga beliau kembali kedaerah asal akan kembali lagi menginvestasikan uangnya di provinsi kepulauan riau .	1	Biro Humas, Protokol dan Penghubung melayani kepala daerah seperti gubernur, sekretaris daerah, pimpinan daerah se-kabupaten kota ,pimpinan opd di wilayah kepulauan riau, dan tamu-tamu terhormat kepala daerah.	melayani semua pihak	Melayani tanpa membedakan	

Tidak ada yang dibedakan, mau pejabat, mau masyarakat semua dilayani, tamu-tamu semua dilayani asal sopan dan sesuai prosedur	2	Protokol tidak membedakan perlakuan kepada tamu dan pejabat yang datang .	Tidak membedakan	Tidak membedakan	
Pimpinan daerah dan tamu daerah, semua dilayani , tidak pilih-pilih	3	Saya melayani pimpinan daerah dan tamu daerah, tidak membedakan	Tidak membedakan	Tidak membedakan	Tidak diskriminatif
Setiap tamu dan setiap individu yang berkeperluan di kantor vip provinsi kepri. Tanpa terkecuali	4	Resepsion melayani setiap tamu yang berkunjung .	Tidak membedakan	Tidak membedakan	
Pimpinan daerah dan tamu daerah.	5	Protokol melayani pimpinan daerah dan tamu daerah .	Tidak membedakan	Tidak membedakan	
Ssiapapun dilayani dengan baik, gak pilih-pilih pastinya, pelayanan tetap no satu	6	Protokol melayani tanpa membeda-bedakan	Tidak membedakan	Tidak membedakan	
Semua yang menghubungi saya , yang mau buat naskah sambutan ke pak gub, ya saya bantu, siapapun itu asal sesuai prosedur	7	Protokol melayani semua pihak	Tidak membedakan	Tidak membedakan	
Sayaaaa,, pas kesana , atau saya liat teman saya atau orang-orang yg datang tidak dibeda-bedakan, semua dilayani , kecuali antri, pasti kita ikut juga ngantri nunggu pak gub hehhehe	8	Protokol meberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan	Tidak membedakan	Tidak membedakan	