

Peran Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Palembang dalam Menunjang Kinerja Sekretariat Daerah Kota Palembang

Yugo Panji Alam ¹, Ignasius Hendrasmo ², Muhammad Abduh ³

^{1,2,3} Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Indonesia

Email: yugopa44@gmail.com, ignasius@unitaspalembang.ac.id

***Abstract** The Role of the Protocol Section of the Palembang City Regional Secretariat in Supporting the Performance of the Palembang City Regional Secretariat. The research method used is to use qualitative research methods with observational data collection techniques, interviews and documentation. The results showed that the Role of the Protocol Section of the Palembang City Regional Secretariat in Supporting the Performance of the Palembang City Regional Secretariat. The role of this protocol is very decisive in assisting the Palembang city regional office in completing its work, but the protocol in carrying out its duties and functions is based on existing policies. The Palembang City Setda Protocol must be able to do its job well, one of its strategies is to coordinate and communicate optimally with various related parties, then carry out innovations and changes in accordance with the actual conditions of the times, the goal is that every activity that exists of the Palembang City Setda can run optimally and better. The Palembang City Setda Protocol must have good communication skills, because the role of the Protocol itself is as a liaison between agencies, private institutions or the community with the Palembang City Setda, both meeting issues and activities or events to be carried out. Mistakes and misconduct in work and in the implementation of activities in the Palembang City Setda occur, but with the experience and words of Setda employees, of course, the problems can be overcome and corrected properly.*

Keywords: Role, Performance, Secretariat Protocol

Abstrak Peran Seksi Protokol Sekretariat Daerah Kota Palembang dalam Mendukung Kinerja Sekretariat Daerah Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasional, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Seksi Protokol Sekretariat Daerah Kota Palembang dalam Mendukung Kinerja Sekretariat Daerah Kota Palembang. Peran protokol ini sangat menentukan dalam membantu kantor daerah Kota Palembang dalam menyelesaikan pekerjaannya, namun protokol dalam menjalankan tugas dan fungsinya didasarkan pada kebijakan yang ada. Protokol Setda Kota Palembang harus mampu melakukan tugasnya dengan baik, salah satu strateginya adalah berkoordinasi dan berkomunikasi secara optimal dengan berbagai pihak terkait, kemudian melakukan inovasi dan perubahan sesuai dengan kondisi aktual zaman, tujuannya agar setiap kegiatan yang ada dari Setda Kota Palembang dapat berjalan secara optimal dan lebih baik. Protokol Setda Kota Palembang harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, karena peran Protokol sendiri adalah sebagai penghubung antar instansi, lembaga swasta atau masyarakat dengan Setda Kota Palembang, baik isu pertemuan maupun kegiatan atau acara yang akan dilakukan. Kesalahan dan pelanggaran dalam pekerjaan dan dalam pelaksanaan kegiatan di Setda Kota Palembang terjadi, namun dengan pengalaman dan kata-kata karyawan Setda tentunya permasalahan tersebut dapat diatasi dan diperbaiki dengan baik.

Kata kunci: Peran, Kinerja, Protokol Sekretariat

1. PENDAHULUAN

Organisasi yang bertugas melakukan koordinasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat dan instansi vertikal pemerintah daerah memegang peranan penting dalam penilaian kinerja aparatur. Penilaian ini tidak hanya berfungsi untuk menilai kuantitas dan kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga untuk mengevaluasi efisiensi, motivasi, dan penyesuaian anggaran organisasi. Dengan demikian, penilaian kinerja menjadi alat strategis untuk merumuskan perbaikan di masa depan.

Analisis terhadap kinerja birokrasi publik menjadi sangat krusial, karena informasi mengenai kinerja aparatur dapat mengungkap faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas

dan efisiensi pelayanan publik. Memahami kinerja aparatur membantu dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian dan intervensi. Selain itu, pengukuran kinerja dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan yang lebih baik, baik dalam hal perencanaan maupun implementasi kebijakan.

Sebagai kegiatan evaluasi, pengukuran kinerja tidak hanya menilai keberhasilan, tetapi juga mengidentifikasi kegagalan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi. Dengan demikian, kegiatan ini berfungsi sebagai feedback yang berharga bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja aparatur di masa yang akan datang. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menerapkan sistem penilaian yang komprehensif dan transparan agar dapat meningkatkan akuntabilitas dan pelayanan publik secara keseluruhan.

Di dalam sistem kerja Aparatur Sipil Negara (ASN), kepala daerah, seperti Walikota, Gubernur, dan Presiden, berada di posisi tertinggi dalam pemerintahan yang dipimpinnya. Mereka memiliki tanggung jawab besar dalam pengambilan keputusan strategis dan pengelolaan sumber daya daerah. Sebagai badan eksekutif, kepala daerah dipilih langsung oleh rakyat melalui pemilihan umum kepala daerah (Pilkada), yang memberikan legitimasi dan mandat kepada mereka untuk menjalankan pemerintahan.

Kepala daerah tidak termasuk dalam golongan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) karena perannya yang berbeda. SKPD terdiri dari instansi atau unit yang melaksanakan tugas operasional di bawah kepala daerah. Sementara itu, kepala daerah berfungsi sebagai pengambil keputusan tertinggi dan pemimpin strategis, dengan masa jabatan paling lambat 5 tahun untuk satu periode dan maksimal 10 tahun dalam dua periode. Hal ini menandakan pentingnya akuntabilitas dan kinerja kepala daerah dalam menjawab kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dengan struktur ini, terdapat perbedaan jelas antara kepala daerah dan SKPD dalam hal tanggung jawab dan fungsi. Kepala daerah bertanggung jawab secara langsung kepada rakyat dan harus memastikan bahwa kebijakan yang diambil selaras dengan kebutuhan masyarakat. Di sisi lain, SKPD berperan dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh kepala daerah, sehingga sinergi antara keduanya sangat penting untuk mencapai tujuan pembangunan dan meningkatkan pelayanan publik.

Sekretariat Daerah Provinsi (SETDA) berfungsi sebagai unsur pembantu pimpinan dalam pemerintahan daerah, yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah. Tugas utama Sekretaris Daerah adalah membantu kepala daerah dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan dinas serta lembaga teknis daerah. Dalam menjalankan tugasnya, Sekretaris Daerah

bertanggung jawab langsung kepada kepala daerah, memastikan bahwa semua kebijakan yang diambil selaras dengan visi dan misi pemerintah daerah.

Setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah bertujuan untuk mendukung gubernur dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik dalam aspek administratif, organisasi, maupun tata laksana. Selain itu, SETDA juga bertanggung jawab memberikan pelayanan administratif kepada seluruh perangkat daerah, sehingga operasional pemerintahan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini menciptakan kerangka kerja yang terstruktur untuk memastikan bahwa semua unit dalam pemerintahan daerah dapat berfungsi secara harmonis.

Untuk menjalankan fungsinya dengan optimal, Sekretariat Daerah dibantu oleh beberapa asisten yang menangani urusan spesifik. Asisten Administrasi, Asisten Pemerintahan dan Hukum, Asisten Kesejahteraan Sosial, serta Asisten Perekonomian dan Pembangunan masing-masing mengawasi biro-biro terkait di bawahnya. Struktur ini memungkinkan SETDA untuk mengelola berbagai bidang secara lebih terfokus, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah.

Di Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Palembang, terdapat tiga sub bagian yang masing-masing memiliki fokus tugas yang berbeda, yaitu Sub Bagian Protokol dan Acara, Sub Bagian Perjalanan Dinas Pimpinan, dan Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan. Meskipun setiap sub bagian dipimpin oleh kepala sub bagian yang memiliki tanggung jawab khusus, banyak pegawai di bagian ini ternyata menjalankan tugas yang tidak sesuai dengan tingkat pendidikan yang mereka miliki. Hal ini menunjukkan adanya ketidakcocokan antara kualifikasi dan tugas yang diemban, yang dapat berdampak negatif pada kinerja mereka.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh staf di Bagian Protokol adalah kurangnya pengalaman dalam bidang protokol. Banyak pegawai yang tidak memiliki latar belakang atau pelatihan khusus dalam protokol, sehingga mereka kesulitan untuk memahami secara mendalam tugas dan tanggung jawab yang seharusnya mereka jalankan. Situasi ini bisa menyebabkan ketidakpastian dalam pelaksanaan acara resmi dan pengelolaan perjalanan dinas, yang penting bagi kelancaran operasional pemerintahan.

Selain itu, kurangnya etiket kerja dan kepatuhan terhadap prosedur yang ditetapkan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja. Hal ini tidak hanya mencerminkan profesionalisme pegawai, tetapi juga dapat merugikan reputasi institusi di mata masyarakat. Dengan meningkatkan pelatihan, pemahaman etiket, dan kepatuhan terhadap prosedur, diharapkan staf di Bagian Protokol dapat lebih siap dalam menjalankan tugas mereka, sehingga pelayanan kepada pimpinan dan masyarakat dapat berjalan dengan lebih baik.

Adapun beban kerja di bagian protokol cukup tinggi karena disesuaikan dengan situasi dan kondisi jadwal acara Walikota, Wakil Walikota maupun Sekretaris Daerah di luar jam dinas maupun di luar daerah. Hal itu memerlukan ketangkasan dan kecerdasan sebagai tuntutan dan tingkat pendidikan adalah sesuatu yang sangat penting didalam perkerjaan protokol. Namun fakta dilapangan seringkali kadang terjadi tumpang tindih beban pekerjaan yang diberikan pada pegawai sehingga membuat para pegawai merasa beratnya pekerjaan yang harus dipikul dan tidak merata pada semua pegawai. Kemudian kurangnya pengetahuan pegawai mengenai tugas dan fungsinya, di mana sebagian besar pegawai masih minim pengalaman kerja dan terjadi rotasi pegawai di dalam ruang lingkup Sub Bagian protokol. Sehingga membuat kinerja protokol menjadi kurang optimal dalam menjalankan tugasnya. Atas dasar permasalahan tersebutlah peneliti ingin melakukan penelitian berjudul “**Peran Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Palembang Dalam Menunjang Kinerja Sekretariat Daerah Kota Palembang**”

2. LANDASAN TEORI

Pengertian Peran

Teori peran adalah konsep yang banyak digunakan dalam berbagai disiplin ilmu, seperti sosiologi, psikologi, dan antropologi. Teori ini berfokus pada istilah "peran," yang awalnya diambil dari dunia teater, di mana para aktor harus memainkan peran tertentu dan berperilaku sesuai dengan karakter yang diwakilinya. Dalam konteks ini, kedudukan seorang aktor dalam teater dapat dibandingkan dengan posisi individu dalam masyarakat, di mana keduanya memiliki harapan dan batasan yang diatur oleh norma sosial.

Dalam lingkungan sosial, peran diartikan sebagai fungsi yang dijalankan oleh individu dalam struktur sosial tertentu. Setiap individu memiliki peran yang berbeda-beda, tergantung pada konteks sosial dan posisi mereka dalam masyarakat. Misalnya, peran seorang guru berbeda dari peran seorang murid, meskipun keduanya berada dalam lingkungan pendidikan yang sama. Fungsi ini bukan hanya berkaitan dengan tindakan, tetapi juga dengan harapan dan tanggung jawab yang melekat pada setiap posisi.

Batasan yang ditetapkan oleh peran dalam masyarakat menciptakan struktur yang memungkinkan interaksi sosial berlangsung dengan cara yang teratur. Setiap individu diharapkan untuk memenuhi ekspektasi yang terkait dengan perannya, dan hal ini membentuk perilaku dan identitas sosial mereka. Dengan demikian, teori peran memberikan pemahaman tentang bagaimana individu berfungsi dalam masyarakat dan bagaimana interaksi sosial dibangun melalui peran yang mereka mainkan.

Teori-Teori Peran

Menurut Soekanto, peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status seseorang. Ketika individu menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, mereka sedang melaksanakan peran mereka. Pandangan ini menekankan bahwa peran terkait erat dengan apa yang diharapkan dari individu dalam konteks sosial tertentu, menciptakan hubungan antara status dan tindakan.

R. Linton juga mengungkapkan pandangan serupa, mengartikan peran sebagai aspek dinamis dari status. Dengan kata lain, seseorang menjalankan perannya dengan memenuhi hak dan kewajiban yang melekat pada posisi sosialnya. Dalam konteks ini, peran menjadi jembatan antara status dan perilaku, mengarahkan individu dalam berinteraksi dengan orang lain.

Merton menambahkan bahwa peran berfungsi sebagai pelengkap dalam hubungan sosial yang dimiliki individu karena status tertentu. Sementara itu, King mendefinisikan peran sebagai seperangkat perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam sistem sosial. Palan mengemukakan bahwa peran berkaitan dengan apa yang harus dijalankan seseorang dalam konteks tim. Dengan demikian, berbagai definisi ini menunjukkan bahwa peran memiliki dampak signifikan pada interaksi sosial dan pelaksanaan tugas dalam struktur masyarakat.

Alo Liliweri berpendapat bahwa peran adalah harapan budaya terhadap suatu posisi atau kedudukan. Dalam pandangannya, peran tidak hanya ditentukan oleh individu, tetapi juga oleh norma-norma budaya yang berlaku di masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa harapan sosial dan nilai-nilai budaya sangat mempengaruhi bagaimana seseorang berperilaku sesuai dengan status yang dimilikinya.

Peran faktual adalah peranan yang dilakukan seseorang atau lembaga yang didasarkan pada kenyataan secara kongkrit dilapangan atau kehidupan sosial yang terjadi secara nyata

Adapun beberapa dimensi peran sebagai berikut:

Peran dapat dipahami dalam berbagai konteks yang mencerminkan fungsinya dalam masyarakat dan organisasi. Pertama, sebagai suatu kebijakan, peran dipandang sebagai kebijaksanaan yang tepat dan baik untuk dilaksanakan. Paham ini menekankan pentingnya peran dalam menciptakan keputusan yang adil dan bijaksana, serta berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat.

Kedua, dalam konteks strategi, peran berfungsi sebagai alat untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat. Penganut paham ini percaya bahwa dengan mengidentifikasi dan melaksanakan peran yang tepat, pemimpin dapat membangun kepercayaan dan partisipasi publik, yang pada gilirannya mendukung keberhasilan kebijakan yang diambil.

Ketiga, peran sebagai alat komunikasi menunjukkan bagaimana peran digunakan untuk mendapatkan masukan informasi dalam proses pengambilan keputusan. Konsep ini berlandaskan pada pemikiran bahwa pemerintah dirancang untuk melayani masyarakat, sehingga pandangan dan preferensi masyarakat menjadi masukan berharga untuk menciptakan keputusan yang responsif dan bertanggung jawab.

Keempat, peran sebagai alat penyelesaian sengketa berfokus pada upaya mengurangi atau meredam konflik melalui pencapaian konsensus. Dalam hal ini, bertukar pikiran dan pandangan dianggap dapat meningkatkan pengertian dan toleransi, serta mengurangi ketidakpercayaan. Dengan cara ini, peran menjadi sarana penting dalam menciptakan harmoni sosial dan memperkuat hubungan antarindividu dan kelompok dalam masyarakat (Horoepoetri, Arimbi, Achmad Santosa, 2003).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami fenomena yang terjadi di lingkungan penelitian. Penelitian kualitatif berfokus pada kemampuan untuk memahami perspektif dan pengalaman individu dalam konteks sosial mereka. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan keadaan secara komprehensif, termasuk situasi lingkungan, personel yang terlibat, serta alur kerja yang ada.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini mencakup berbagai sumber, seperti wawancara, catatan lapangan, foto, video, file pribadi, dan dokumen lainnya. Dengan beragam sumber data ini, peneliti berusaha untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai situasi yang diteliti. Penjelasan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan menjadi kunci dalam memahami konteks dan dinamika yang ada.

Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis peran Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Palembang dalam menunjang kinerja keseluruhan sekretariat daerah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggali aspek-aspek statis, tetapi juga menyoroti proses dan interaksi yang membentuk kinerja protokol dalam mendukung tugas dan fungsi pemerintahan.

4. HASIL PENELITIAN

Peran Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Palembang Dalam Menunjang Kinerja Sekretariat Daerah Kota Palembang

Peran Sebagai Suatu Kebijakan

Peran Sebagai Strategi

Dari hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, terungkap bahwa peran sebagai strategi dalam Bagian Protokol Setda Kota Palembang sangat krusial. Salah satu strategi utama yang harus diterapkan adalah kemampuan untuk melakukan koordinasi dan komunikasi yang maksimal dengan berbagai pihak terkait. Dengan komunikasi yang efektif, informasi dapat disampaikan dengan jelas dan tepat waktu, yang akan meningkatkan sinergi antar semua pihak dalam melaksanakan kegiatan.

Selain itu, pentingnya inovasi dan perubahan sesuai dengan perkembangan zaman menjadi fokus utama. Protokol Setda perlu beradaptasi dengan kebutuhan dan tantangan terkini, agar setiap kegiatan dapat berjalan dengan lebih optimal. Penggunaan teknologi baru dan metode kerja yang lebih efisien diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas operasional.

Tujuan dari semua strategi ini adalah untuk memastikan bahwa setiap kegiatan di Setda Kota Palembang dapat dilaksanakan dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal. Dengan implementasi strategi yang tepat, diharapkan kinerja Bagian Protokol dapat meningkat, mendukung tujuan pemerintah daerah, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Alat Komunikasi

Protokol Setda Kota Palembang harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik karena perannya sebagai penghubung antara instansi, lembaga swasta, dan masyarakat dengan Setda Kota Palembang sangat penting. Sebagai mediator, Protokol bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua informasi terkait pertemuan, kegiatan, atau acara yang akan dilaksanakan dapat disampaikan dengan jelas dan tepat.

Kemampuan komunikasi yang efektif akan membantu Protokol dalam merencanakan dan mengorganisir acara dengan lebih lancar, serta mengatasi berbagai kendala yang mungkin muncul. Selain itu, komunikasi yang baik juga memungkinkan Protokol untuk memahami kebutuhan dan harapan semua pihak yang terlibat, sehingga setiap acara dapat berlangsung sesuai dengan ekspektasi dan tujuan yang diinginkan.

Dengan demikian, penguasaan keterampilan komunikasi yang baik tidak hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga memperkuat hubungan antara Setda Kota

Palembang dan berbagai stakeholder. Hal ini penting untuk menciptakan kolaborasi yang harmonis dan mendukung pencapaian tujuan bersama dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Peran Sebagai Penyelesaian Sangketa

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara, dapat disimpulkan bahwa kesalahan dan kelalaian dalam bekerja serta dalam penyelenggaraan kegiatan di Setda Kota Palembang memang terjadi. Namun, berkat pengalaman dan kecekatan pegawai Setda, masalah-masalah tersebut dapat diatasi dan diperbaiki dengan baik.

Pengalaman pegawai memainkan peran penting dalam mengenali potensi kendala dan mencari solusi yang tepat. Dengan kemampuan mereka untuk beradaptasi dan belajar dari kesalahan, pegawai Setda dapat memperbaiki proses kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, meskipun kesalahan mungkin tak terhindarkan, pendekatan proaktif dan responsif yang diambil oleh pegawai akan membantu memastikan bahwa penyelenggaraan kegiatan tetap berjalan dengan efisien dan efektif, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat dan instansi terkait.

Faktor Pendukung Dan Penghambat

Faktor Pendukung

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung dalam memaksimalkan peran humas dalam menyokong kinerja Setda Kota Palembang adalah adanya koordinasi yang efektif dalam setiap penyelesaian masalah yang dihadapi. Koordinasi ini sangat penting karena dapat memastikan bahwa semua pihak terkait terlibat dalam proses pengambilan keputusan, sehingga solusi yang dihasilkan lebih komprehensif dan tepat sasaran.

Dengan adanya koordinasi, setiap masalah yang muncul dapat ditangani secara kolaboratif, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan efisiensi. Selain itu, komunikasi yang baik antar tim juga memperkuat kerja sama, sehingga informasi dapat mengalir dengan lancar dan respons terhadap masalah dapat dilakukan dengan cepat.

Keberadaan dukungan koordinasi ini tidak hanya membantu menyelesaikan masalah, tetapi juga meningkatkan kinerja keseluruhan Setda Kota Palembang, menjadikan lembaga ini lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan perubahan yang terjadi.

Faktor Penghambat

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor penghambat peran protokol di Setda Kota Palembang adalah adanya rotasi pegawai yang terlalu sering. Proses rotasi ini memerlukan waktu untuk adaptasi bagi pegawai baru, yang berdampak pada efisiensi dan efektivitas kerja. Ketidakstabilan ini terjadi secara berulang, sehingga menghambat

kemampuan pegawai untuk bekerja secara maksimal.

Oleh karena itu, disarankan untuk mengurangi frekuensi rotasi pegawai di bagian humas. Dengan memberikan waktu yang cukup bagi pegawai untuk beradaptasi dan menguasai tugas serta tanggung jawab mereka, diharapkan kinerja protokol dapat meningkat, dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih optimal. Stabilitas dalam tim juga dapat memperkuat komunikasi dan koordinasi, sehingga lebih baik dalam menghadapi berbagai tantangan yang ada.

5. KESIMPULAN

Peran Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kota Palembang Dalam Menunjang Kinerja Sekretariat Daerah Kota Palembang

Peran Sebagai Suatu Kebijakan

Peran protokol ini sangat menentukan dalam membantu setda Kota Palembang dalam menyelesaikan pekerjaannya, namun protokol dalam menjalankan tugas dan fungsinya di dasarkan pada kebijakan yang sudah ada.

Peran Sebagai Strategi

Protokol Setda Kota Palembang harus mampu melakukan tugasnya dengan baik salah satu strateginya yaitu melakukan koordinasi dan komunikasi secara maksimal dengan berbagai pihak yang terkait, kemudian melakukan inovasi dan perubahan sesuai dengan kondisi zaman yang teraktual, tujuannya agar setiap kegiatan yang ada di Setda Kota Palembang bisa berjalan dengan maksimal dan lebih baik lagi.

Alat Komunikasi

Protokol Setda Kota Palembang Harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, karena peran Protokol sendiri sebagai penghubung antara instansi, Lembaga swasta atau masyarakat dengan Setda Kota Palembang, baik masalah pertemuan maupun kegiatan atau acara yang akan dilaksanakan.

Peran Sebagai Penyelesaian Sengketa

Kesalahan dan kelainan dalam bekerja dan dalam penyelenggaraan kegiatan yang ada di Setda Kota Palembang ada terjadi, akan tetapi dengan pengalaman dan kecekatan pegawai Setda tentu masalah tersebut bisa di atasi dan diperbaiki dengan baik.

Faktor Pendukung Dan Penghambat

Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam memaksimalkan peran humas dalam menyokong kinerja Setda Kota Palembang adalah adanya koordinasi dalam setiap penyelesaian problem dan masalah yang dihadapi sehingga bisa ditemukan solusi dalam penyelesaiannya.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat peran protokol ini yaitu adanya rotasi pegawai yang tentu memerlukan banyak waktu untuk adaptasi dan hal ini terus terjadi tidak hanya sekali, namun terus berulang-ulang. Ada baiknya kedepan tidak terlalu sering rotasi pegawai, agar pegawai yang ada di humas bisa bekerja secara maksimal.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, M., Mujiati, S., & Sriathi. (2008). *Perilaku organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- B. Uno, H. (2008). *Teori motivasi dan pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Budiman, F., & Irianto, A. (n.d.). Pengaruh motivasi mengajar guru dan keterampilan mengajar guru terhadap hasil belajar siswa SMA Negeri di Kota Bukittinggi.
- Bungin, B. (2013). *Metodologi penelitian sosial: Format-format kuantitatif dan kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Danim, S. (2011). *Pengantar pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Daradjat, Z. (2012). *Ilmu pendidikan Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Daulay, H. P. (2012). *Pendidikan Islam dalam mencerdaskan bangsa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dessler, G. (1997). *Manajemen sumber daya manusia* (B. Molan, Trans.). Jakarta: PT Prenhallind.
- Engkoswara. (1986). Kecenderungan kehidupan di Indonesia menjelang tahun 2000 dan implikasinya terhadap sistem pendidikan. Jakarta: Intermedia.
- Hakim, L., & Armia, C. (2009). *Reformasi manajemen pendidikan tinggi*. Jakarta: Media Ekonomi Publishing.
- Hamalik, O. (2011). *Kurikulum dan pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2003). *Organisasi dan motivasi dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husaini Usman. (2009). *Motivasi dalam bekerja karyawan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Kusmianto. (1997). *Panduan penilaian kinerja guru oleh pengawas*. Jakarta: Erlangga.
- Mathis, L. R., & Jackson, H. J. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Buku Kedua.
- Miles, M., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Morgan, C. T., & King, R. A. (1986). *Introduction to psychology*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Mulyana, D. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif: Paradigma baru ilmu komunikasi dan ilmu sosial lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasana, D. (2012). *Pendidikan bermutu dan berdaya saing*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prawirosentono, S. (n.d.). *Kebijakan kinerja karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Rusmaini. (2011). *Ilmu pendidikan*. Palembang: Grafika Telindo Press.
- Sabirin. (2012). Perencanaan kepala sekolah tentang pembelajaran. *Jurnal Tabularasa PPS Unimed*, 9(1).
- Sanjaya, W. (2006). *Strategi pembelajaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Septiana, R., Ngadiman, & Ivada, E. (2013). Pengaruh kepemimpinan kepala sekolah dan motivasi kerja terhadap kinerja guru SMP Negeri Wonosari.
- Slamet, P. H. (2000). Karakteristik kepala sekolah tangguh. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 6(025).
- Sulistiyono. (2009). *Manajemen pendidikan Islam: Konsep, strategi dan aplikasi*. Jogjakarta: Teras.
- Sunarto, & Purwoatmodjo, D. (2011). Pengaruh gaya kepemimpinan kepala sekolah, manajemen berbasis sekolah (MBS), dan iklim.
- Supriyatno Triyo, M. (2008). *Manajemen dan kepemimpinan pendidikan Islam*. Bandung: PT Refika Aditama.
- UU No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 1 ayat 1.
- Whitmore, J. (1997). *Coaching performance*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.