

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Biro Administrasi Pimpinan ialah salah satu instansi pemerintah yang dibentuk pada tahun 2019. Tugas utama dari Biro Administrasi Pimpinan adalah melaksanakan pembuatan kebijakan umum, pengkoordinasian aspek administratif terkait dengan tugas-tugas Perangkat Daerah dan memberikan layanan administratif untuk bidang administrasi pimpinan. Layanan tersebut mencakup pengaturan rumah tangga, materi komunikasi pimpinan, serta protokol ialah wewenang Daerah Provinsi Jawa Barat. Biro Administrasi Pimpinan juga bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas dekonsentrasi hingga terbentuknya Sekretariat Gubernur selaku perwakilan dari Pemerintah Pusat serta melakukan tugas pembantuan sesuai dengan bidang tugas yang diberikan. (website resmi: biroadpim.jabarprov.go.id)

Era pembangunan saat ini, pemerintah sudah berusaha untuk membenahi serta menambah peran setiap pegawai pada organisasi pemerintahan, sehingga bisa menjalankan tugas serta fungsi dengan efektif serta memberi hal yang bermanfaat untuk organisasi dan masyarakat secara keseluruhan. Tidak terkhusus staff protokol pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, yang mempunyai tanggung jawab antara lain menjalankan

peraturan-peraturan terkait protokol, seperti tata tempat, tata upacara, serta tata penghormatan sesuai dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2010 mengenai keprotokolan. Sub-bagian Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat telah melakukan kegiatan protokol sesuai dengan aturan Undang-undang (UU) Nomor 9 Tahun 2010 mengenai Keprotokolan, yaitu serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam kenegaraan atau secara resmi yang mencakup Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan selaku bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan atau masyarakat. UU ini berfungsi sebagai acuan, namun dalam implementasinya di lapangan, penerapan aturan protokol dapat mengalami variasi. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan untuk menyesuaikan dengan peraturan yang berlaku, mengikuti profil pimpinan, memperhatikan tradisi atau faktor eksternal lainnya, dan penyesuaian dengan keadaan.

Bagian Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat merupakan unsur administrasi Sekretariat Daerah yang dibentuk berlandaskan Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2021 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Berlandaskan Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2021 mengenai Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat memiliki tugas pokok dan fungsi melangsungkan pengkajian bahan kebijakan umum, koordinasi dan pelayanan administrasi bidang keprotokolan serta melakukan pelaksanaan fungsi lain sama dengan tugas pokok serta fungsinya.

Pelaksanaan kegiatan keprotokolan, pelayanan serta mendukung kelancaran tugas Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, serta Asisten Sekretariat Daerah. Meninjau bahwasanya tugas Bagian Protokol Provinsi Jawa Barat amat penting untuk pelaksanaan setiap rangkaian kegiatan keprotokolan, maka dari itu, dibutuhkannya kinerja, kesigapan, serta kekompakan yang solid dari semua Petugas Protokoler Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Dalam sistem pemerintahan sekarang, protokol pemerintahan harus mengubah paradigma pada masing-masing menyelenggarakan sistem dan kegiatan pemerintah. Protokol memainkan peran penting untuk mewujudkan *good governance*. *Good governance* bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan memonitor kinerja manajemen serta memastikan akuntabilitas manajemen terhadap para pemangku kepentingan lainnya, berlandaskan kerangka aturan yang berlaku.

Keterkaitan antara bagian umum dan keprotokolan mempunyai hubungan kerja yang erat, dimana surat yang diterima oleh bagian umum akan diteruskan ke bagian protokol untuk menjadwalkan pertemuan dan menyampaikan maksud serta tujuan orang yang bersangkutan. Hal tersebut menandakan terdapat peranan protokoler yang bisa membantu dan menyusun serangkaian kegiatan yang hendak dilaksanakan di kantor pemerintahan. Kegiatan yang cukup padat tidak memungkinkan bagi pemerintah untuk mengatasi sendiri jadwal kegiatan yang dilaksanakannya. Pemerintah memerlukan bantuan dari orang lain demi membantu dan mengingatkan atau memberitahu jadwal kegiatan, hal tersebut yaitu struktur organisasi pemerintahan yang didalamnya bagian keprotokolan

yang memegang peran dalam membantu kinerja pemerintah pada saat bekerja maka pemerintah bisa melakukan tugas dengan baik.

Peran Bagian Protokol dan komunikasi pimpinan dalam menyusun agenda pimpinan berdasarkan indikator *Expert Prescriber* (penasehat ahli), *Communication Fasilitator* (fasilisator komunikasi), *Problem Solving Process Fasilitator* (fasilisator proses pemecah masalah), dan Daya Tanggap *Communcitaion Technician* (Teknisi Komunikasi).

Sesuai tugas pokok dan fungsinya, bagian protokol bertugas melakukan pembinaan, pembimbing, dan pengendalian bidang penerimaan tamu pemerintahan daerah perjalanan dinas pimpinan, upacara, dan tidak hanya melaksanakan tugas penyiapan materi, kebijakan, dan koordinasi. Tanggung jawab protokol meliputi, menyusun persiapan untuk setiap acara, menyiapkan pelayanan publik, tata upacara, tata letak, akomodasi dan penghubung. Serta berperan sebagai penghubung antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat dan lembaga internasional.

Bagian protokol memainkan peran penting dalam menjaga tata cara dan etika dalam setiap acara dan hubungan diplomatik. Dalam menjalankan tugasnya, bagian protokol ini mencakup pengelolaan dan pengawasan terhadap tiga sub-bagian kunci didalamnya, yaitu Sub-Bagian Acara, Sub-Bagian Tamu, dan Sub-Bagian Hubungan Keprotokolan. Kolaborasi yang efektif antara kegiatan sub-bagian ini memungkinkan bagian protokol untuk menjalankan perannya secara

menyeluruh dalam mendukung keberhasilan protokol dan diplomasi secara keseluruhan.

Biro Administrasi Pimpinan dipilih sebagai objek penelitian didasarkan pada prestasi yang pernah diraih oleh Biro Administrasi Pimpinan, yakni Penghargaan Sinergitas dan Kolaboratif dari Kemenkum HAM Jawa Barat pada 12 September 2023 (Pra observasi melalui media instagram resmi @protokoljabar). Penghargaan ini menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan antara kinerja Sub-Bagian Protokoler dengan kemampuannya dalam berkolaborasi dan bersinergi dalam menjalankan peran sebagai penyusun agenda pimpinan. Pemahaman tentang pentingnya kinerja protokol memiliki potensi dalam meningkatkan citra sebuah organisasi atau pemerintahan menjadi signifikan untuk penelitian ini.

Berlandaskan hasil uraian latar belakang yang telah dijabarkan, dilakukan penelitian untuk mengetahui peran protokol dalam menyusun agenda pimpinan melalui studi kualitatif dan paradigma konstruktivisme, untuk melihat suatu fenomena sosial.

1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berasas latar belakang di atas, riset ini terfokus pada Peran Protokoler Dalam Menyusun Agenda Pimpinan Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan teori menurut Dozier dan Broom mengenai peranan humas yang terbagi menjadi empat kategori yaitu, *Expert Prescriber* (penasehat ahli), *Communication Fasilitator* (fasilisator komunikasi), *Problem Solving Process Fasilitator* (fasilisator proses pemecah

masalah), dan Daya Tanggap *Communcation Technician* (Teknisi Komunikasi).

Berlandaskan fokus penelitian tersebut, diajukan pertanyaan penelitian ialah:

1. Bagaimana Peran Protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli) dalam Menyusun Agenda Pimpinan Kepala Daerah ?
2. Bagaimana Peran Protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai *Communication Fasilitator* (Fasilitator Komunikasi) dalam Menyusun Agenda Pimpinan Kepala Daerah ?
3. Bagaimana Peran Protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecah Masalah) dalam Menyusun Agenda Pimpinan Kepala Daerah ?
4. Bagaimana Peran Protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai *Communication Technician* (Teknisi Komunikasi) dalam Menyusun Agenda Pimpinan Kepala Daerah ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diajukan, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Peran Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli) dalam Menyusun Agenda Pimpinan Kepala Daerah
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Peran Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai *Communication Fasilitator* (Fasilitator Komunikasi) dalam Menyusun Agenda Pimpinan Kepala Daerah

3. Untuk mengetahui dan menganalisis Peran Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecah Masalah) dalam Menyusun Agenda Pimpinan Kepala Daerah
4. Untuk mengetahui dan menganalisis Peran Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai *Communication Technician* (Teknisi Komunikasi) dalam Menyusun Agenda Pimpinan Kepala Daerah

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berkontribusi pada pengembangan pengetahuan, terutama dalam bidang ilmu kehumasan.
2. Mengembangkan pemahaman tentang Protokoler di dalam lingkungan lembaga pemerintahan.
3. Menjadi sumber acuan untuk studi lanjutan yang mengeksplorasi topik terkait Protokoler.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memperdalam pemahaman tentang teori-teori yang diperoleh selama studi di perguruan tinggi, sehingga dapat memperkaya wawasan mengenai penerapan peran protokoler dalam situasi praktis di lapangan.

2. Penelitian ini menjadi bahan masukan bagi Protokol dalam menjalankan perannya dalam menyusun agenda kegiatan pimpinan kepala daerah.
3. Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi bagi mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat di UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Landasan Teoritis merupakan langkah awal untuk memahami dan mengidentifikasi hubungan antara teori, konsep, atau model dengan konteks sosial yang akan menjadi fokus dalam penelitian yang dirancang dengan struktur yang teratur.

Peran Protokol sangat dibutuhkan dalam setiap acara penting atau formal yang akan diselenggarakan oleh setiap lembaga atau institusi bahkan pemerintahan. Peran protokol bisa dikatakan sebagai tonggak keberhasilan suatu acara yang tengah dilaksanakan. Cutlip, Center, and Broom (2007) memaparkan bahwa hubungan komunikasi (internal) bagian khusus dari humas yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan saling bermanfaat antara manajer dan karyawan tempat organisasi menggantungkan kesuksesannya.

Pada dasarnya semua kegiatan keprotokolan merupakan kegiatan yang sifatnya berkaitan dengan semua unsur fungsi manajemen yang terus-

menerus terjadi berulang. Hasil kegiatan protokol yang melaksanakan fungsi manajemen yang baik akan membentuk suatu peningkatan profesi protokol itu sendiri dan pengenalan jati diri instansi. Peran dan fungsi protokoler turut menentukan keberhasilan kegiatan yang diselenggarakan organisasi atau instansi.

Framework analytic thinking dalam konteks hubungan internal yang dilakukan protokoler mengacu pada kerangka kerja atau pendekatan berpikir yang digunakan untuk menganalisis dan memahami peran dan fungsi protokoler dalam menjalankan tugas untuk memfasilitasi hubungan internal yang efektif dan efisien antara berbagai unit dalam organisasi. Hal ini berhubungan dengan sesuatu untuk disimpulkan dan menjadi jawaban atas peranan protokoler dalam membantu organisasi untuk memahami dan mengoptimalkan peran protokoler dalam konteks komunikasi internal, koordinasi, dan kerja sama. *Framework analytic thinking* membantu dalam menjaga keefektifan organisasi dan mencapai tujuan bersama.

Kelancaran proses pekerjaan yang dilakukan protokoler ditentukan oleh kerja sama antara satu dengan yang lainnya. Kontribusi dibutuhkan dari semua pegawai sehingga dalam hal ini membutuhkan koordinasi yang tepat, dengan demikian komunikasi ialah sebagai dasar utama yang berperan dalam pekerjaan. Terjadinya komunikasi internal bermula adanya kepentingan untuk menyampaikan suatu ide, gagasan atau bahkan informasi sehingga adanya pihak yang menyampaikan dan menerima pesan tersebut.

Menurut Italiana & Rahmah (2021) menyebutkan bahwa komunikasi internal terjadi di antara individu-individu dalam lingkungan organisasional, dan definisi komunikasi mencakup pertukaran ide secara horizontal dan vertikal untuk memastikan kelangsungan pekerjaan. Komunikasi internal, baik antara anggota tim maupun dengan pemimpin, diartikan sebagai sarana yang digunakan untuk kepentingan organisasi, terutama dalam memastikan kelancaran pelaksanaan tugas.

Terkait dengan hal tersebut, langkah yang sesuai untuk organisasi dalam mengendalikan dan meningkatkan diri melalui komunikasi internal adalah dengan melibatkan kegiatan pertemuan, rapat, dan komunikasi informal lintas departemen. Penerapan praktik komunikasi internal ini, bersama dengan strategi untuk mengatasi dan mengurangi ketidakpastian, dapat efektif dalam memperkuat hubungan yang sehat antara karyawan dan organisasi.

1.5.2 Landasan Konseptual

a) Peranan Protokoler

Peran Protokoler memiliki signifikansi besar dalam hubungannya dengan kegiatan formal suatu acara. Kehadiran protokoler yang mengelola acara sesuai dengan norma keprotokolan diharapkan mampu menjalankan acara tersebut secara efisien dan efektif, sehingga pihak penyelenggara dapat meraih reputasi yang positif secara langsung.

Peran protokol tidak hanya terbatas pada tugas sebagai pembawa acara atau petugas yang menyambut tamu, tetapi juga mencakup

pemahaman tentang teknik komunikasi yang tepat dan baik, kemampuan menjadi individu yang efektif, serta aspek personal grooming yang mencakup tata cara berpenampilan dalam dunia profesional.

Petugas protokol tidak hanya perlu kecepatan dalam berkoordinasi dengan pihak internal, tetapi juga harus mahir dalam berkomunikasi dengan pihak eksternal. Seorang protokol diharapkan berperan sebagai mediator dan koordinator, serta memiliki kemampuan sebagai seorang manajer yang dapat mengatur jalannya kegiatan dengan efisien.

b) Sinergi Kerja Dalam Pencapaian Lembaga

Keberhasilan suatu organisasi tidak bergantung pada satu individu pemimpin saja, melainkan pada kerjasama tim yang saling bekerja sama secara efektif dan efisien. Organisasi terdiri dari pemimpin dan berbagai bagian atau unit di bawahnya, dan setiap bagian atau unit dianggap sebagai satu kesatuan yang tak terpisahkan. Kerja sama kolaboratif antar bagian dalam organisasi disebut sebagai sinergisitas, dan sinergisitas dianggap sebagai kunci keberhasilan suatu lembaga.

Menciptakan sinergi melibatkan penggabungan beragam tugas dan fungsi dengan program-program yang berbeda, namun memiliki tujuan yang sama, yakni kelancaran pelaksanaan program kerja secara produktif. Berbagai faktor mempengaruhi upaya mencapai sinergi lembaga yang optimal.

Mengedepankan pencapaian hasil sebagai tujuan, dengan memberikan fokus pada hal tersebut, memungkinkan setiap pemimpin untuk mengarahkan semua elemen dalam mencapai tujuan sesuai dengan fungsi masing-masing.

Solidaritas tim menjadi kunci dalam membentuk sinergi, diperlukan kebersamaan, harmoni, dan kedekatan yang mampu menyatukan anggota tim secara kokoh dan kuat. Keberadaan keharmonisan di antara anggota tim memberikan dorongan energi positif bagi kemajuan lembaga.

Memberdayakan tim dilakukan dengan memberikan kepercayaan kepada anggota tim untuk mengemban tanggung jawab dan diberikan otoritas untuk melaksanakan misi serta tujuan. Memberikan kepercayaan tersebut akan merangsang kreativitas dan inisiatif anggota tim, mendorong perkembangan mereka, dan mencapai kinerja maksimal.

Kerjasama yang serasi. Keanggotaan tim yang saling melengkapi, mendukung, dan memperkuat satu sama lain dalam menjalankan misi dan tujuan akan mempercepat pencapaian tujuan tersebut. Memberikan penghargaan kepada tim juga perlu dilakukan untuk membuat setiap anggota merasa bernilai dan meraih makna yang lebih mendalam dari partisipasinya dalam tim.

1.5.3 Landasan Operasional

Berdasarkan data prapeneliti yang telah diperoleh, penelitian ini akan menggunakan teori fungsi humas menurut Dozier and Broom (dalam Ruslan, 2006: 20) peran humas dibagi dalam empat kategori pada sebuah organisasi, yaitu :

a) *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli)

Protokoler memiliki peran penting dalam menemukan solusi untuk mengatasi masalah dalam hubungan dengan publik. Seorang ahli protokoler yang berpengalaman dan kompeten memiliki kapabilitas untuk membantu menemukan solusi dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah dalam hubungan dengan publik.

Hubungan antara praktisi *public relations* dan manajemen organisasi dianalogikan seperti hubungan antara dokter dan pasiennya. Dalam hal ini, manajemen berperan sebagai pihak yang pasif, menerima dan mempercayai saran atau rekomendasi yang diberikan oleh pakar *public relations* untuk mengatasi masalah yang terkait dengan *public relations* yang dihadapi oleh organisasi yang bersangkutan.

Praktisi *public relations* yang berpengalaman dan memiliki keterampilan yang tinggi dapat membantu dalam mencari solusi untuk mengatasi masalah yang terkait dengan hubungan publik.

b) *Communication Fasilitator* (Fasilitator Komunikasi)

Peran praktisi protokol sebagai komunikator atau mediator yang membantu manajemen dalam memahami apa yang diinginkan dan

diharapkan oleh publik terhadap organisasi, serta mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan, atau harapan organisasi kepada publik.

Praktisi protokol memiliki peran sebagai penghubung atau fasilitator komunikasi dalam membantu manajemen dalam mendengarkan dan memperhatikan harapan dan keinginan publik. Sebagian dari tugasnya, praktisi protokol juga diharapkan mampu mengklarifikasi kembali kebijakan, keinginan, dan membantu organisasi dalam mengkomunikasikan harapannya kepada publik. Melalui komunikasi timbal balik ini, diharapkan dapat terjalin saling pengertian, kepercayaan, penghargaan, dukungan, dan toleransi yang baik antara kedua pihak.

c) *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah)

Protokoler merupakan tim manajemen yang berperan dalam memberikan nasihat dan mengambil keputusan dalam menangani masalah atau krisis yang sedang dihadapi oleh organisasi. Mereka bertindak secara rasional dan profesional dalam menjalankan tugas tersebut.

Peran praktisi *Public Relations* dalam proses penyelesaian masalah sebagai bagian tim manajemen, yang bertujuan untuk memberikan bantuan kepada pimpinan organisasi dalam bentuk saran dan tindakan yang rasional dan profesional untuk mengatasi masalah atau krisis yang sedang dihadapi.

d) *Communications Technician* (Teknisi Komunikasi)

Protokoler berperan sebagai *journalist in resident* yang menyediakan layanan teknis komunikasi, yang dikenal juga sebagai metode komunikasi dalam organisasi. Melalui peran ini, diharapkan protokoler dapat menjadi pengamat dan pendengar, menjadi penghubung, serta menjadi mitra terdekat bagi manajemen puncak organisasi. Pengamat mengacu pada kemampuan untuk mendeteksi masalah yang memerlukan penanganan segera dan mencari solusi untuk penyelesaiannya.

Peran sebagai teknisi komunikasi ini membuat praktisi *public relations* menjadi *journalist in resident* yang menyediakan layanan teknis komunikasi atau lebih dikenal metode komunikasi dalam organisasi.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

Pada bagian ini, akan dijelaskan tentang prosedur atau metode penelitian.

Dibawah ini terdapat urutan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian :

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat Pemerintahan Provinsi Jawa Barat, yang terletak di Gedung Sate, Jalan Diponegoro Nomor 22, Citarum, Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat, dengan kode pos 40115.

Penelitian ini dilaksanakan di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, khususnya pada Sub-Bagian

Protokoler, untuk melihat sejauh mana peran bagian Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat dalam menyusun agenda pimpinan.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada prestasi yang pernah diraih oleh Biro Administrasi Pimpinan, yakni penghargaan Sinergitas dan Kolaboratif dari Kemenkum HAM Jawa Barat pada 12 September 2023. Penghargaan ini menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan antara kinerja Sub-Bagian Protokoler dengan kemampuannya dalam berkolaborasi dan bersinergi dalam menjalankan peran sebagai penyusun agenda pimpinan. Pemahaman tentang pentingnya kinerja protokol memiliki potensi dalam meningkatkan citra sebuah organisasi atau pemerintahan menjadi signifikan untuk penelitian ini.

1.6.2 Paradigma

Paradigma merupakan perspektif dalam memandang sesuatu dengan menggunakan suatu dasar. Menurut Moeleong (2004: 9), paradigma secara terperinci didefinisikan sebagai pendekatan dasar untuk mempersepsi, berpikir, menilai, dan bertindak terkait dengan suatu hal, khususnya tentang realitas.

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang, penelitian ini mengadopsi paradigma konstruktivisme, suatu sistem sosial yang memberikan penekanan pada pemaknaan perilaku melalui observasi langsung secara terperinci. Paradigma konstruktivisme menganggap bahwa fakta-fakta merupakan entitas unik yang memiliki konteks dan makna khusus sebagai inti dalam pemahaman sosial.

Dalam konteks pemerintahan dan peran protokoler, paradigma konstruktivisme adalah pendekatan yang menekankan bahwa pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang realitas dibangun melalui interaksi mereka dengan lingkungan, serta melalui proses sosial, budaya, dan kognitif. Paradigma ini memiliki kaitan yang penting dengan peran protokoler.

Peran protokoler secara khusus mencerminkan pemahaman subjektif tentang protokol. Dalam paradigma konstruktivisme, pemahaman individu tentang protokol dan perannya dapat berbeda-beda karena konstruksi pribadi mereka. Protokoler memiliki peran utama untuk memahami preferensi dan tuntutan pimpinan serta berinteraksi dengan berbagai pemangku kepentingan. Pemahaman mereka tentang protokol bisa dipengaruhi oleh pengalaman, norma sosial, dan budaya, sesuai dengan pandangan konstruktivisme.

1.6.3 Pendekatan

Pendekatan merujuk pada metode yang digunakan untuk merespons perumusan masalah penelitian yang telah ditentukan. Pendekatan ini disesuaikan dengan kebutuhan dalam mencari jawaban atas pertanyaan penelitian (perumusan masalah). Menurut Vanderstoep dan Johnston (2009: 24), pendekatan penelitian dapat dibagi menjadi dua kelompok utama, yaitu pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif.

Berdasarkan paradigma dan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, dalam penelitian ini, digunakan pendekatan yang bersifat

kualitatif. Penelitian ini, mengikuti langkah-langkah standar penelitian kualitatif yang melibatkan proses pengumpulan data, pemilihan data dan penarikan kesimpulan yang dilakukan secara berulang dan berkesinambungan. Menurut Miles dan Huberman (2017: 58), metode kualitatif memiliki tujuan untuk mengungkap keunikan yang ada dalam individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari dengan cara yang holistik, terperinci, mendalam, dan berdasarkan prinsip-prinsip ilmiah.

Pendekatan kualitatif dalam penelitian memiliki kaitan yang erat dengan peran protokoler dalam pemerintahan. Kaitan ini terlihat dalam kemampuan pendekatan kualitatif untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang peran protokoler dalam berbagai konteks pemerintahan, termasuk pemahaman tentang bagaimana protokoler bekerja, cara interaksi mereka dengan pimpinan dan pemangku kepentingan lainnya, serta bagaimana mereka memahami dan menerapkan protokol dalam tugas mereka.

1.6.4 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus Creswell. Metode studi kasus sebagai metode pengumpulan data yang melibatkan analisis menyeluruh terhadap aspek fisik dan psikologis individu dengan maksud untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam.

Metode penelitian studi kasus memiliki relevansi yang signifikan dengan peran protokoler dalam konteks pemerintahan. Dalam hal analisis peran dan tanggung jawab, penggunaan metode studi kasus memungkinkan untuk melakukan analisis mendalam terhadap peran dan tanggung jawab protokoler dalam situasi tertentu. Proses ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana protokoler berkontribusi pada kelancaran pelaksanaan acara resmi dan pertemuan penting. Studi kasus juga memberikan kesempatan untuk memahami lebih mendalam tentang bagaimana protokoler beroperasi dalam praktik sehari-hari mereka. Hal ini tidak hanya mencakup aspek teknis dari pekerjaan mereka, tetapi juga memperhatikan aspek interpersonal dan budaya yang memengaruhi kinerja mereka dalam menjalankan tugas-tugas protokol.

1.6.5 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif untuk menggambarkan, memperkuat, dan menafsirkan, kondisi peristiwa dan proses yang sedang terjadi dalam konteks permasalahan yang diteliti. Fokus penelitian ini adalah memahami Peranan Protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat dalam Menyusun Agenda Pimpinan. Penelitian ini melibatkan pengumpulan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan guna memberikan gambaran yang jelas tentang Peranan Protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat dalam Menyusun Agenda Pimpinan.

1.6.6 Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, faktor yang menjadi pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah subjek penelitian (informan). Informan penelitian adalah individu yang memberikan informasi terkait dengan permasalahan yang terkait dengan judul penelitian.

Dalam hal ini, pemilihan informan yang tepat dan sesuai menjadi hal yang sangat penting dan harus dilakukan secara teliti. Penelitian ini berfokus pada Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat dalam Menyusun Agenda Pimpinan, maka penelitian ini akan memilih informan yang paling cocok dan relevan.

Tabel 1 Profil Informan

Keterangan	Nama	Jabatan	Lama Bekerja
Informan I	Riza Marisa Hermawati	Kepala Sub Bagian Hubungan Keprotokolan	14 Tahun
Informan II	Ikhwan Romdoni	Pranata Humas Ahli Muda	3 Tahun
Informan III	Abdul Aziz	Staf Protokol	3,5 Tahun

1.6.7 Jenis Data dan Sumber Data

a) Jenis Data

Berdasarkan karakteristiknya, data yang telah dikumpulkan dan diproses dalam penelitian ini termasuk dalam jenis data kualitatif. Data kualitatif digunakan untuk mendapatkan informasi yang bersifat deskriptif melalui uraian, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif ini memberikan penjelasan yang menggambarkan keadaan dan proses dari peristiwa tertentu. Dalam penelitian ini, jenis data yang akan dideskripsikan dan diperlukan meliputi:

- i. Data dari Protokol Pemerintah Provinsi Jawa Barat mengenai *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli)
- ii. Data dari Protokol Pemerintah Provinsi Jawa Barat mengenai *Communication Fasilitator* (Fasilitator Komunikasi)
- iii. Data dari Protokol Pemerintah Jawa Barat mengenai *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah)
- iv. Data dari Protokol Pemerintah Provinsi Jawa Barat mengenai *Communications Technician* (Teknisi Komunikasi)

b) Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori sebagai berikut:

- i. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari Kabiro dan staf Protokol Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Sumber data primer digunakan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan peran mereka sebagai *expert prescriber*,

communication fasilitator, problem solving process fasilitator, dan communication technician, sehingga dapat menjawab pertanyaan penelitian.

- ii. Sumber data sekunder sebagai referensi atau informasi tambahan yang dikumpulkan untuk melengkapi informasi yang telah diperoleh dari sumber data primer, dengan tujuan untuk memperkuat kualitas jawaban. Data sekunder yang digunakan berasal dari akun Instagram Protokol Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan arsip Protokol Provinsi Jawa Barat yang tersedia dalam format digital.

1.6.8 Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan kebutuhan data dalam penelitian ini, diperlukan penerapan beberapa teknik pengumpulan data yang tepat, antara lain :

a) Wawancara Mendalam

Teknik ini diterapkan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada informan dalam konteks interaksi langsung atau wawancara tatap muka. Jika diperlukan, sesuai dengan preferensi informan, wawancara juga dapat dilakukan melalui media atau saluran komunikasi yang sesuai. Proses wawancara mendalam ini tidak terbatas pada satu kali pertemuan saja, melainkan dapat dilakukan beberapa kali untuk memastikan data yang diperoleh bersifat komprehensif dan mendalam.

Topik wawancara akan berfokus pada aspek yang menjadi fokus penelitian, khususnya terkait dengan Peranan Protokoler dalam Menyusun Agenda Pimpinan. Terdapat empat inti pertanyaan penelitian

yang akan disajikan, sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan fokus penelitian ini. Setiap inti pertanyaan akan berisi beberapa pertanyaan turunan.

Narasumber yang akan diwawancarai yaitu terdiri dari Kassubag Protokol Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan staf ahli Protokoler.

Teknik wawancara terhadap informan akan dilaksanakan secara terstruktur, dengan menjalankan prosedur wawancara yang benar serta mengacu pada panduan wawancara yang telah dipersiapkan. Panduan tersebut berisi berbagai pertanyaan yang relevan dan akan memastikan bahwa percakapan tetap berfokus pada topik penelitian yang membahas Peranan Protokoler dalam Menyusun Agenda Pimpinan di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Tujuan dari penerapan teknik ini adalah untuk memungkinkan informan memberikan data yang bersifat rinci dan mendalam dalam konteks yang relevan.

b) Observasi

Observasi yang dilakukan melibatkan pengumpulan dan eksplorasi data yang terkait dengan aktivitas Protokoler Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Pengamatan ini akan mencakup pengamatan langsung dan pencatatan setiap tindakan yang berhubungan dengan peran protokoler. Tujuan dari observasi ini adalah untuk memperoleh data yang lebih akurat dan relevan sehubungan dengan peran protokoler dalam proses penyusunan agenda pimpinan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, salah satu metode pengumpulan data yang dipilih adalah teknik observasi pasif. Hal ini dikarenakan kebutuhan untuk melakukan pengamatan yang teliti mengenai peran protokoler dalam menyusun agenda pimpinan di Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

c) Dokumentasi

Penelitian ini akan memanfaatkan teknik dokumentasi sebagai sarana untuk mengumpulkan data yang telah dicatat mengenai fakta-fakta yang menjadi fokus penelitian dan dianggap memiliki keabsahan serta kredibilitas yang tinggi. Dokumentasi yang relevan dengan penelitian ini dapat ditemukan dalam sumber-sumber seperti publikasi resmi di media sosial, berbagai jenis dokumen seperti laporan-laporan tentang aktivitas Protokoler, agenda resmi, kliping berita, serta artikel-artikel yang terkait yang dapat ditemukan dalam Biro Administrasi Pimpinan.

Teknik ini diterapkan untuk memperkuat serta melengkapi data yang telah terkumpul sebelumnya, sehingga data yang terhimpun sesuai dengan kebutuhan penelitian ini.

1.6.9 Analisis Data

Analisis data adalah proses yang dilakukan untuk merangkai pembahasan berdasarkan hasil temuan guna memudahkan pemahaman. Menurut Creswell (2010: 37), analisis data memiliki peran penting dalam mengubah hasil temuan menjadi pembahasan yang lebih mendalam dan

komprehensif. Pendekatan ini membawa manfaat yang besar dalam mencari solusi terhadap masalah-masalah yang timbul.

Dalam penelitian ini, data dianalisis berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam yang telah dilakukan secara langsung dengan Kasubag Protokoler dan staf ahli Protokoler. Hasil dari penelitian ini, sesuai dengan data yang ada, tidak akan mengalami penambahan atau pengurangan. Creswell (2013: 276-284) memberikan penjelasan rinci mengenai tahapan-tahapan analisis data sebagai berikut:

- a) Menyusun dan menyiapkan data untuk proses analisis. Pada langkah ini, data yang dikumpulkan dari narasumber diatur ke dalam berbagai jenis berdasarkan sumber informasinya.
- b) Mengamati keseluruhan data. Data yang telah diperoleh kemudian digunakan untuk membentuk pemahaman umum terhadap pesan informasi yang terkandung dan melakukan interpretasi makna secara menyeluruh.
- c) Melakukan analisis data dengan proses pengodean. Ini berarti data yang telah diperoleh akan dikelompokkan ke dalam berbagai kategori sesuai dengan kode-kode yang mencakup beragam topik, seperti konteks, sudut pandang narasumber, hubungan, dan lain sebagainya.
- d) Melakukan tahapan deskripsi terhadap seluruh kode-kode yang telah dikumpulkan, setelah itu terlibat dalam proses analisis yang akan

mengemukakan sebuah tema yang akan berfungsi sebagai judul dalam bagian pembahasan penelitian.

- e) Menguraikan deskripsi mengenai tema-tema tersebut dalam format laporan yang memiliki karakteristik kualitatif.
- f) Melakukan interpretasi terhadap data untuk mengungkapkan inti dari informasi atau signifikansi yang ditemukan dari hasil penelitian.
- g) Penarikan kesimpulan mencakup semua informasi penting yang ditemukan dalam penelitian.

1.7 Rencana Penelitian

Tabel 2 Rencana Penelitian

No	Daftar Kegiatan	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1	Tahap ke-1 : Penyusunan Proposal Penelitian										
	Pengumpulan Data Prapenelitian	√									
	Penyusunan Proposal Penelitian		√								
	Bimbingan Proposal Penelitian		√	√							
	Revisi Proposal Penelitian			√							
2	Tahap ke-2: Seminar Usul Proposal Penelitian										
	SUPS			√							

	Revisi SUPS				√						
3	Tahap ke-3 Penyusunan Skripsi dan Pelaksanaan Penelitian										
	Bimbingan Skripsi				√	√	√				
	Pelaksanaan Penelitian							√	√		
	Olah Data dan Analisis							√	√		
	Penyusunan Skripsi							√	√		
	Bimbingan skripsi							√	√		
4	Tahap ke-4: Sidang Skripsi										
	Bimbingan Akhir Skripsi									√	
	Sidang Skripsi										√