



---

## EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT KOTA AMBON

Nurul Hazanah Rusli Husen, Wahab Tuanay, Normawati, Hendri Selanno

<sup>1</sup>Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Pattimura, Indonesia

<sup>234</sup>Dosen S2 Ilmu Administrasi Publik, Universitas Pattimura, Indonesia

---

### History Article

---

#### Article history:

Received Feb 8, 2023

Approved Feb 25, 2023

---

#### Keywords:

*Employee  
Performance,  
Regulations, Human  
Resources*

#### ABSTRACT

*Employee work effectiveness is needed to produce good employee performance in the form of achievement and success in completing tasks. This research is a descriptive research type with a qualitative approach. The research method used by the author is to analyze data regarding the influence of regulations and human resources on employee effectiveness and to analyze the inhibiting factors of employee effectiveness from the two research focuses. The results of the study show that regulation and human resources have an effect on employee effectiveness, where based on these measurements it is known that the effectiveness of employee work in the Protocol and Leadership Communications Section is quite good, although there are several inhibiting factors that need to be addressed. Some of the factors that impede the effectiveness of the work of employees in the Protocol and Leadership Communications Section are the lack of consistency in implementing SOPs in one of the sub-sections, the lack of incentives given to employees, the lack of staff, the lack of operational vehicles, the leaders who are not assertive and some employees who are not disciplined.*

#### ABSTRAK

Efektivitas kerja pegawai dibutuhkan untuk menghasilkan kinerja pegawai yang baik dalam bentuk pencapaian serta keberhasilan dalam penyelesaian tugas-tugas. Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode Penelitian yang digunakan penulis adalah dengan melakukan analisis data mengenai pengaruh regulasi dan sumber daya manusia terhadap efektivitas kerja pegawai serta menganalisis faktor-faktor penghambat efektivitas kerja pegawai dari kedua fokus penelitian tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi dan sumber daya manusia berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai, dimana berdasarkan ukuran tersebut diketahui bahwa efektivitas kerja pegawai pada Bagian Protokol

---

dan Komunikasi Pimpinan sudah cukup baik, walaupun ada beberapa faktor penghambat yang perlu dibenahi. Beberapa faktor yang menghambat efektivitas kerja pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan adalah kurang konsisten dalam menerapkan SOP pada salah satu sub bagian, Kurangnya insentif yang diberikan kepada pegawai, kekurangan pegawai, kurangnya kendaraan operasional, pimpinan kurang tegas dan sebagian pegawai yang tidak disiplin.

© 2023 Jurnal Ilmiah Global Education

\*Corresponding author email: nurul.hasanah@s2apunpatti@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kota Ambon dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah selalu difokuskan pada pelaksanaan percepatan guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat ini dapat terwujud melalui peningkatan pelayanan kepada masyarakat, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta meningkatkan daya saing daerah. Semua aspek tersebut dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Kota Ambon dalam melaksanakan pembangunan di segala aspek bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan serta harmonisasi sosial. Dalam melaksanakan pembangunan tersebut Pemerintah dihadapkan dengan berbagai persoalan di bidang pelayanan pendidikan, kesehatan, infrastruktur wilayah, daya dukung lingkungan dan sumber daya alam, ketahanan sosial dan budaya, kapasitas dan kualitas pemerintahan, kerjasama regional dan daya saing ekonomi daerah. Untuk itu, dibutuhkan sumber daya pegawai yang dapat membantu pimpinan dalam hal ini kepala daerah serta pimpinan OPD lainnya dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan demi kesejahteraan masyarakat tersebut.

Dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan tersebut dibutuhkan pegawai pemerintah kota Ambon yang handal serta berkompeten, baik itu pegawai negeri sipil maupun pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja. Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 menyatakan Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Undang-undang tersebut juga menyatakan tentang Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yaitu warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

Dalam menjalankan roda pemerintahan, sumber daya pegawai merupakan salah satu komponen utama dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah. Kualitas pegawai harus selalu diutamakan sehingga pegawai selalu dituntut untuk memiliki kemampuan, profesionalisme serta komitmen yang tinggi untuk meningkatkan kinerja operasional dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Peningkatan kualitas kerja pegawai merupakan fokus utama guna meningkatkan kinerja para pegawai. Dengan efektivitas kerja pegawai yang baik maka dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat.

Peningkatan efektivitas kerja pegawai harus dilakukan melalui pengelolaan di bidang sumber daya manusia. Daerah dalam hal ini pemerintah kota Ambon sebagaimana daerah-daerah lainnya diberi kewenangan yang cukup luas dalam pengelolaan di bidang sumber daya manusia. Pemerintah daerah dapat membuat perencanaan terhadap kebutuhan pegawai di lingkup pemerintahannya sendiri, melaksanakan pembinaan karir pegawai, peningkatan kesejahteraan pegawai hingga memperhatikan pensiun pegawai. Pengelolaan serta penataan pada bidang sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting guna tercapainya tujuan serta terciptanya efektivitas kerja pegawai. Hal tersebut akan berdampak langsung pada

keberhasilan pemerintah daerah dalam pelaksanaan tugas-tugas serta program-program pemerintah.

Salah satu OPD di lingkup pemerintah kota Ambon yang bertugas dalam keprotokolan, koordinasi, komunikasi, dan fasilitasi adalah Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan terbentuk berdasarkan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Ambon No 37 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kota Ambon dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Ambon. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mempunyai tugas membantu Asisten Pemerintahan dalam mengkomunikasikan pimpinan secara internal dan eksternal, menyiapkan materi pimpinan, melaksanakan dan menyiapkan rencana acara, pengaturan dan pelaksanaan urusan keprotokolan serta mengkoordinasikan urusan keprotokolan, fasilitasi dan koordinasi penghubung antara Pemerintah dengan Pemerintah Kota Ambon. Undang-undang nomor 9 tahun 2010 menyatakan tentang keprotokolan yaitu 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.

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon selalu dituntut untuk mendampingi dan memfasilitasi pimpinan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan serta tugas pemerintahan dengan memastikan keprotokolan agar dapat berjalan sesuai aturan dengan tujuan untuk menjaga wibawa pimpinan serta citra organisasi. Dengan adanya aturan keprotokolan tersebut maka wibawa pimpinan serta citra organisasi dapat terlihat baik di mata yang lain dan hal ini penting untuk menjaga relasi. Oleh karena itu, pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon harus memiliki kemampuan serta dedikasi yang tinggi terhadap tugas-tugas yang diemban.

Dengan jumlah pegawai, yaitu pegawai perempuan berjumlah 8 orang dan pegawai laki-laki berjumlah 10 orang, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon diharapkan memiliki efektivitas kerja yang baik. Tingkat Efektivitas kerja pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah kedisiplinan, etos kerja, wawasan, keterampilan, sikap serta faktor lainnya. Efektivitas kerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam bentuk pencapaian serta keberhasilan dalam penyelesaian tugas-tugas pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Untuk itu, tingkat efektivitas kerja pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon perlu menjadi perhatian dengan cara menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas kerja pegawai tersebut serta mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat efektivitas kerja pegawai. Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penulis melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Kerja Pegawai di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon".

## **METODE**

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (Tersiana, 2018:10) penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu yang dikaji dari sudut pandang utuh, komprehensif, dan holistik. Menurut Zacharias, dkk (2019) penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian deskriptif juga berarti penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena atau karakteristik individual, situasi atau kelompok tertentu secara akurat.

Pada penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, serta meninjau pada literatur terkait. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing teknik pengumpulan data tersebut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan dengan cara melihat, mencermati dan memahami tentang kondisi atau perilaku suatu individu atau kelompok dengan tujuan tertentu. Adapun dalam teknik observasi ini, peneliti akan melakukan pengamatan secara langsung pada kantor Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon serta lokasi tugas.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik dimana peneliti melakukan tanya jawab dengan subjek yang diteliti. Menurut Zacharias, dkk (2019) wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Artinya, dalam membuat pertanyaan, peneliti harus memiliki informasi dasar perihal masalah yang akan ditanyakan. Tujuan dari wawancara adalah mendapatkan informasi dan data yang akurat terkait permasalahan yang diteliti. Adapun informannya adalah Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Kepala Sub Bagian serta Staf Pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melihat atau menganalisis fakta dan data yang terdapat dalam dokumen-dokumen. Teknik dokumentasi adalah proses untuk melengkapi data yang tidak didapatkan dari proses wawancara, dokumen-dokumen tersebut bisa berupa peraturan perundang-undangan, surat-surat, catatan harian, laporan kegiatan, panduan pelaksanaan kegiatan, foto-foto, arsip-arsip, serta dokumen-dokumen lain yang terkait dengan penelitian dalam bentuk fisik maupun yang tersimpan dalam bentuk media penyimpanan komputer maupun website.

4. Tinjauan Literatur

Tinjauan literatur adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti meninjau atau mendapatkan pengetahuan dan informasi dari literatur yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Proses ini bertujuan untuk mendapatkan lebih banyak referensi dan membantu peneliti untuk mendapatkan lebih banyak pemahaman.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian pada studi kasus ini diperoleh menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dimana Penulis memperoleh informasi dan data dari informan di lapangan secara langsung, serta melalui pengamatan dan triangulasi yang dilakukan oleh Penulis berdasarkan rumusan masalah yang ada dan telah melalui analisis data penelitian berdasarkan wawancara terhadap informan, pengumpulan dokumentasi dan observasi di lapangan.

### Efektivitas Kerja

Secara umum, efektivitas kerja dapat dicapai oleh suatu organisasi atau instansi ketika sumber daya, dana, serta sarana dan prasarana yang ada dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk mencapai kualitas dan kuantitas pekerjaan yang baik dan efektif serta sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan dengan menggunakan metode yang tepat. Dengan efektivitas kerja yang baik dan sesuai dengan target capaian yang telah ditetapkan, maka kinerja yang dihasilkan juga akan baik dan maksimal. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu organisasi, apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi, misi dan tujuan untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia, jadi manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi (Larasati, 2018), proses memberdayakan atau memaksimalkan organisasi (Ajabar, 2020), organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi (Sutrisno, 2017), memanfaatkan sumber daya yang ada, dana, sarana dan prasarana serta jumlah tertentu (Wijaya, 2020),

karakteristik budaya organisasi (Hutapea & Thoha,2008), kualitas yang lebih tinggi dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawab (Revida, dkk, 2022).

Menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon sangat bergantung pada sumber daya manusia yang ada, dalam hal ini aparatur yang terdiri dari ASN serta pegawai kontrak. Pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan merupakan pegawai-pegawai yang berkecimpung di bidang keprotokolan dan komunikasi. Berbiacara tentang keprotokolan dan komunikasi, tentu ada aturan-aturan atau regulasi yang mengikat dan mengatur tentang perihal tersebut. Oleh sebab itu, dalam mengukur efektivitas kerja pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon, dapat dilihat dari bagaimana sumber daya manusia yang ada serta bagaimana sumber daya manusia tersebut bekerja berdasarkan regulasi yang ada.

### **Regulasi**

Regulasi merupakan aturan-aturan yang berlaku bagi pegawai dalam melaksanakan tugas. Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon terdapat regulasi yang berlaku, baik itu berupa Standard Operating Procedure (SOP) maupun berdasarkan Peraturan Pemerintah yang berlaku.

### **Ketersediaan Standard Operating Procedure (SOP)**

Standard Operating Procedure atau disingkat SOP merupakan acuan atau pedoman yang berlaku dan digunakan oleh pegawai dalam suatu instansi atau organisasi dalam melaksanakan proses atau prosedur kerja. Oleh sebab itu, ketersediaan SOP di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan merupakan suatu hal yang sangat penting dan krusial dalam pelaksanaan prosedur kerja di bidang keprotokolan dan komunikasi yang sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan informan pertama selaku Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon mengatakan bahwa:

*“Iya, jadi kan hampir setiap hari ada kegiatan pimpinan, nah tugas kita itu untuk memfasilitasi dan melayani pimpinan serta menjadi perantara antara Pemkot Ambon dengan pihak-pihak terkait lainnya dalam melaksanakan giat-giat yang ada, jadi tentu kita di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan punya standar pelayanan dalam bentuk SOP, SOP yang ada itu mulai dari SOP pengaturan acara, aturan dalam pembuatan sambutan pimpinan, SOP pengaduan, lalu ada juga aturan mengenai kewajiban dan larangan bagi pegawai di lingkup Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan”.* (Wawancara Oktober 2022)

Kemudian, berdasarkan wawancara dengan informan kedua selaku Kepala Sub Bagian Protokol dan Umum mengatakan bahwa:

*“Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan tentu punya SOP, dan harusnya semua SOP itu sudah diketahui oleh seluruh pegawai, kalau dilihat di ruangan ini (Ruangan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan) di dinding-dinding nya sudah dipasang semua SOP dan standar pelayanan yang berlaku supaya bisa dilihat, dibaca dan dihafal semua pegawai yang ada, dengan harapan semua pegawai dapat mengaplikasikannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan”* (Wawancara Oktober 2022)

Selanjutnya wawancara dengan informan lainnya selaku Kepala Sub Bagian Komunikasi Pimpinan mengatakan bahwa:

*“Kita di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memang selalu dituntut untuk bekerja sesuai dengan SOP yang ada, ini sangat penting karena kita tidak ingin ada kesalahan yang timbul dalam pelaksanaan tugas, dengan begitu kita bisa meminimalisir koreksi dari pimpinan”* (Wawancara Oktober 2022)

Berdasarkan ketiga wawancara diatas dapat diketahui bahwa Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki ketersediaan SOP yang berlaku untuk semua pegawai mulai dari kepala bagian hingga staf. SOP ini menjadi standar pelayanan bagi pegawai di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya dituntut untuk selalu bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku untuk menghindari atau meminimalisir kesalahan-kesalahan yang bisa terjadi.

Dari dokumen panduan pelaksanaan kegiatan yang didapatkan oleh penulis pada Bagaian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Standar Pelayanan yang berlaku di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon adalah sebagai berikut:

- a. SOP Pengaturan Acara
  - 1) Undangan/surat masuk tentang mohon kesediaan Bapak Walikota Ambon untuk menghadiri kegiatan melalui Bagian Tata Usaha Pimpinan
  - 2) Penyelenggara kegiatan setelah menyampaikan undangan/surat, wajib berkoordinasi langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
  - 3) Petugas dan susunan acara dikoordinasikan secara bersama sesuai aturan yang berlaku
  - 4) Petugas dari Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan bersama penyelenggara kegiatan bersama-sama ke lokasi kegiatan 1 hari sebelum kegiatan dimulai (paling terlambat 1 jam sebelum)
  - 5) Petugas dari Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mengecek kembali seluruh persiapan sebelum acara dimulai
  - 6) Pelaksanaan acara

**Tabel 1. Standar Pelayanan Pengaturan Acara**

JENIS LAYANAN	STANDAR PELAYANAN				SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR
	PERSYARATAN	PRODUK LAYANAN	JANGKA WAKTU	BIAYA	
Pengaturan Acara	a. Surat masuk tentang mohon kesediaan Bapak Walikota Ambon untuk menghadiri kegiatan; b. Susunan acara, kalau ada; c. Nomor kontak penyelenggara kegiatan yang aktif dan dapat dihubungi.	Pengaturan acara	1 hari	Gratis	1. Undangan/surat masuk tentang mohon kesediaan Bapak Walikota Ambon untuk menghadiri kegiatan melalui Bagian Tata Usaha Pimpinan 2. Penyelenggara kegiatan setelah menyampaikan undangan/surat, WAJIB berkoordinasi langsung ke Bagian Komunikasi Pimpinan dan Protokol 3. Petugas dan susunan acara dikoordinasikan secara bersama sesuai aturan yang berlaku 4. Petugas dari Bagian KPP bersama penyelenggara kegiatan bersama-sama ke lokasi kegiatan 1 hari sebelum kegiatan dimulai (paling terlambat 1 jam sebelum kegiatan dimulai) 5. Petugas dari Bagian Komunikasi Pimpinan dan Keprotokolan mengecek kembali seluruh persiapan sebelum acara dimulai 6. Pelaksanaan acara

(Sumber: Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon)

### **Konsistensi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP)**

Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelaksanaan tugas di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dapat dikatakan berhasil atau baik jika dilaksanakan secara konsisten.

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam melaksanakan standar pelayanan yang baik dan konsisten memiliki suatu maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban dan janji penyelenggara layanan, kepada pengguna layanan, untuk melaksanakan standar pelayanan yang telah ditetapkan penyelenggara layanan. Maklumat pelayanan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan adalah sebagai berikut:

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Untuk konsistensi penerapan SOP pada Sub Bagian Protokol dan Umum, berdasarkan wawancara dengan salah satu informan selaku staf pada Sub Bagian Protokol dan Umum pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon mengatakan bahwa:

*“Penerapan SOP di Sub Bagian Protokol dan Umum menurut saya sudah berjalan dengan baik, dan dari pandangan saya sudah cukup konsisten. Yang menjadi kendala dalam penerapan SOP itu kekurangan pegawai, sehingga ketika semua pegawai sedang tugas di lapangan, pegawai yang tugasnya terima undangan atau surat tidak ada dan tugas tersebut menjadi terbengkalai dan mempengaruhi alur SOP”. (Wawancara Oktober 2022)*

Selanjutnya Berdasarkan wawancara dengan informan lainnya yang juga merupakan staf pada Sub Bagian Protokol dan Umum mengatakan bahwa:

*“Iya ada sedikit masalah dalam penerapan SOP, contohnya dalam penerimaan surat atau undangan, pegawai di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan itu sedikit, jadi kalau misalkan semua sedang tugas di lapangan apalagi intensitas kegiatan Bapak Walikota dan Bapak Sekkot begitu banyak, jadi misalkan kita turun lapangan tugas diluar dan karena kekurangan pegawai tersebut akhirnya staf yang tugasnya terima surat atau undangan harus ikut turun ke lapangan sehingga ruangan menjadi kosong dan surat yang harusnya diterima pada hari itu jadinya terlambat diterima”. (Wawancara Oktober 2022)*

Staf pada Sub Bagian Protokol dan Umum pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon menilai bahwa konsistensi penerapan SOP pengaturan acara di lapangan atau tempat kegiatan sebenarnya telah berjalan dengan baik. Namun dalam penerimaan surat atau undangan hasil disposisi dapat dikatakan kurang terlaksana dengan baik karena kurangnya tenaga staf pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan.

Dari wawancara di atas, diketahui bahwa Kepala Sub Bagian Protokol dan Umum menilai bahwa SOP sudah cukup baik diterapkan dalam tugas yang dilaksanakan namun dalam penerapannya masih ada kekurangan karena beberapa faktor yang mempengaruhi, seperti kendala teknis di lapangan maupun di kantor. Terkait itu Sub Bagian Protokol dan Umum selalu melakukan evaluasi guna memperbaiki serta mempertahankan standar pelayanan yang baik.

### **Kompensasi Terkait Waktu Kerja**

Kompensasi adalah segala bentuk penghasilan yang didapatkan oleh pegawai sebagai imbalan atas hasil kerja yang dilakukan. Di Pemerintah Kota Ambon, kompensasi kepada pegawai diberikan dalam bentuk gaji, insentif dan tunjangan.

Berdasarkan wawancara dengan informan selaku Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mengatakan bahwa:

*“Kalau terkait dengan regulasi dalam pemberian kompensasi itu sudah diatur oleh pemerintah pusat dan disesuaikan dengan peraturan di daerah melalui Perwali dan Perda Kota Ambon. Untuk itu di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan itu kompensasi yang diterima pegawai juga disesuaikan dengan aturan yang ada. Jadi setiap bulannya itu tentu ada gaji pokok, terus juga ada TPP tapi hanya untuk ASN saja, dan juga ada insentif untuk tugas-tugas dan lembur pegawai” . (Wawancara Oktober 2022)*

Dalam pemberian kompensasi, terdapat regulasi yang mengatur diantaranya Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 6 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 dan Peraturan Walikota Ambon Nomor 67 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022.

Lebih lanjut berdasarkan wawancara dengan informan selaku bendahara Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, mengatakan bahwa:

*“Di Bagian protokol pemberian kompensasi disesuaikan dengan aturan yang berlaku. Misalnya, seperti yang kita ketahui bahwa pemberian gaji ASN diberikan sesuai dengan UMR serta pangkat dan golongan masing-masing pegawai sedangkan pegawai kontrak disesuaikan dengan UMR yang berlaku di Kota Ambon. Terus ada juga pemberian insentif kepada pegawai, jadi setiap triwulan seluruh staf di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan baik itu ASN maupun pegawai kontrak*

*mendapatkan insentif untuk tugas dan beban kerja yang mereka lakukan. Kemudian untuk ASN juga ada tunjangan tambahan berupa TPP yang diterima setiap bulannya". (Wawancara Oktober 2022)*

Di lingkup Pemerintah Kota Ambon khususnya di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, kompensasi yang diberikan dalam bentuk upah adalah gaji, insentif, dan tambahan penghasilan pegawai (TPP). Sesuai dengan peraturan yang berlaku, dalam pemberian kompensasi tersebut terdapat perbedaan antara aparatur sipil negara (ASN) dan pegawai kontrak. Kompensasi yang diberikan kepada ASN adalah gaji, insentif dan ditambah dengan TPP, sementara kompensasi yang diberikan kepada pegawai kontrak adalah gaji dan insentif.

Berdasarkan wawancara dengan informan lainnya selaku staf Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mengatakan bahwa:

*"Menurut saya kalau dilihat dari intensitas kerja yang kita lakukan itu cukup banyak, apalagi kalau tugas lapangan. Jadi kita kerja dari jam 8 sampai jam setengah 5 itu memang sudah termasuk kewajiban kita sebagai staf di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, tetapi di atas jam setengah 5 itu kan sudah termasuk lembur. Kadang kalau kegiatan atau acara pimpinan sampai malam, otomatis kita di protokol ini intensitas kerjanya itu tinggi, dan kalau dibandingkan dengan lembur atau insentif yang kita dapat itu saya rasa masih kurang, apalagi kita ini kan lebih sering tugas di lapangan dengan lokasi yang berbeda jadi paling tidak harusnya diberi uang bensin. Jadi memang saya rasa tidak sesuai dengan beban kerja atau jumlah kegiatan yang di lakukan. (Wawancara November 2022)*

Berdasarkan wawancara diatas, dapat diketahui bahwa walaupun ada keluhan pegawai yang merasa insentif yang didapatkan masih kurang, namun pembagian insentif sebagaimana gaji pokok dan TPP yang diberikan kepada pegawai sudah sesuai dengan apa yang telah dianggarkan dan berdasarkan regulasi yang berlaku yakni Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). Insentif pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan diberikan sebagai kompensasi atas lembur yang dilakukan pegawai. Insentif lembur terbagi atas lembur umum dan lembur khusus, lembur umum diberikan setiap bulan sesuai waktu kerja pegawai diluar jam kerja, sementara lembur khusus diberikan pada akhir tahun berdasarkan lembur pegawai yang bekerja pada hari libur.

### **Kesesuaian Beban Tugas Dengan Kompetensi**

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki tugas pokok dan fungsi yang menjadi aspek paling dasar dalam pelaksanaan tugas pegawai. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut, dibutuhkan pegawai yang memiliki kompetensi yang sesuai guna pelaksanaan tugas yang lancar, baik dan efektif. Pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan diwajibkan untuk memiliki kompetensi saat bekerja agar dapat menampilkan diri dan memberikan hasil kerja yang optimal sesuai tugas pokok dan fungsi yang ada. Perubahan paradigma dalam melakukan pelayanan (Herizal, Mukhrijal, Wance, 2020), efektivitas pelayanan (Selanno, Wance, 2021), teknologi infomasi untuk melakukan layanan public (Ekram, Tuanaya, Wance, 2022), kualitas pelayanan (Wance, 2022), evaluasi pelayanan oleh pemerintah (Wance, 2019).

Berdasarkan wawancara dengan informan selaku Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mengatakan bahwa:

*"Pegawai di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yang kompeten adalah pegawai yang punya kemampuan kerja serta pengetahuan yang baik di bidang keprotokolan, pegawai juga harus terampil dan tahu cara bersikap sebagai seorang protokoler yang baik. (Wawancara November 2022)*

Menurut Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan pegawai yang memiliki kompetensi untuk bekerja pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan adalah pegawai yang



memiliki kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang diharapkan.

Lebih lanjut, berdasarkan wawancara dengan informan yang sama selaku Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, pegawai itu bisa mendapatkan suatu kompetensi tentu melalui pendidikan atau pelatihan, selain itu pengalaman juga berperan besar dalam kompetensi yang dimiliki pegawai, karena waktu kerja dan jam terbang di lapangan itu akan membuat pegawai semakin paham tentang bagaimana menjadi seorang protokoler”.* (Wawancara November 2022)

Berdasarkan wawancara dengan informan selaku Kepala Sub Bagian Protokol dan Umum mengatakan bahwa:

*“Dari data yang saya punya, untuk diklat keprotokolan secara menyeluruh kalau dipresentasikan sekitar 30% yang sudah mengikuti diklat sedangkan 70% lainnya belum mengikuti diklat keprotokolan. Kami di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan sebenarnya sudah mengirimkan surat yang ditujukan ke kemendagri agar kami dapat mengikuti pendidikan dan pelatihan serta dapat difasilitasi oleh kementerian namun belum mendapat balasan. Ini penting karena sekitar hampir setengah dari jumlah pegawai pada Bagian protokol dan Komunikasi Pimpinan ini masih cukup baru dan perlu banyak pelatihan agar lebih kompeten lagi”.* (Wawancara November 2022)

Dari wawancara di atas dapat diketahui bahwa Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan berpendapat bahwa kompetensi dapat diperoleh pegawai melalui pendidikan dan pelatihan serta faktor lain seperti pengalaman. Berdasarkan wawancara di atas, diketahui bahwa pegawai pada Bagian protokol dan Komunikasi Pimpinan yang pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan keprotokolan adalah 30% dari jumlah pegawai yang ada.

Dari beberapa wawancara di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian beban tugas yang diberikan pada sebagian besar pegawai sudah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, namun terdapat juga sebagian pegawai yang mendapatkan beban tugas yang tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Faktor utama yang mempengaruhi kompetensi pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan diantaranya adalah pendidikan dan pelatihan serta pengalaman di bidang keprotokolan. Pendidikan dan pelatihan pada Bagian protokol dan Komunikasi Pimpinan yang kurang atau tidak dilaksanakan mempengaruhi kompetensi pegawai yang ada. Namun kompetensi pegawai cukup terbantu dengan pengalaman pegawai serta keinginan belajar pegawai secara otodidak yang tinggi.

### **Disiplin Pegawai Dalam Pelaksanaan Tugas**

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki Standard Operating Procedure (SOP) yang merupakan standar operasional maupun standar prosedural bagi pegawai dalam melaksanakan tugas serta juga terdapat kewajiban dan larangan bagi pegawai yang dapat menjadi standar dalam pelayanan. Bagaimana kepatuhan pegawai serta perilaku terhadap SOP serta kewajiban dan larangan pegawai dapat menjadi ukuran disiplin seorang pegawai.

Berdasarkan wawancara dengan informan selaku Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mengatakan bahwa:

*“Menurut saya kedisiplinan pegawai itu merupakan suatu bentuk tanggung jawab akan tugas-tugas yang diberikan dan juga sebagai bentuk kepatuhan terhadap aturan-aturan yang ada di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Ketika kita memiliki pegawai yang disiplin tentu kinerja yang dihasilkan akan lebih baik dan maksimal”.* (Wawancara November 2022)

Menurut Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Disiplin pegawai adalah suatu bentuk tanggung jawab dan kepatuhan seorang pegawai terhadap tugas-tugas serta aturan

yang berlaku pada suatu instansi. Secara langsung disiplin pegawai berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai sehingga kinerja yang dihasilkan menjadi lebih baik dan maksimal.

Berdasarkan wawancara dengan informan selaku staf pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mengatakan bahwa:

*“Kalau di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, menurut saya memang masih ada beberapa pegawai yang harus meningkatkan disiplin dalam melaksanakan tugas. Contohnya ada pegawai yang terlambat hadir saat tugas di lapangan, padahal jadwal acara sudah tercantum di undangan dan sudah diinformasikan kepada masing-masing tim tapi tetap saja masih ada yang terlambat, kita sudah kekurangan pegawai ditambah dengan pegawai yang ada terlambat maka kita jadi kewalahan dalam mengatur acara. (Wawancara November 2022)*

Berdasarkan wawancara dengan para informan di atas dapat diketahui bahwa masih terdapat pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugas serta aturan-aturan yang berlaku. Hal tersebut sebenarnya sudah menjadi perhatian pimpinan, tetapi pegawai yang tidak disiplin tersebut hanya menerima teguran tanpa ada sanksi yang diberikan, sehingga hal tersebut dianggap membuat pegawai kurang memiliki kesadaran terhadap kesalahan yang dibuat. Peran pimpinan terkait kedisiplinan pegawai dinilai sangat penting untuk membina dan memberikan sanksi terhadap pegawai yang tidak disiplin sesuai dengan aturan yang berlaku. Pembahasan pada penelitian ini dibuat berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh serta telah melalui analisis data penelitian dan dibuat dalam bentuk deskripsi dan pembahasan terkait efektivitas kerja pegawai pada Bagian protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data terkait efektivitas kerja pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut.

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki ketersediaan Standard Operating Procedure (SOP) yang baik dan mengatur tentang standar pelayanan pada seluruh sub bagian dalam hal keprotokolan. Dengan adanya SOP tersebut maka pegawai pada Bagian protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki pedoman dalam melaksanakan prosedur kerja serta bagaimana pegawai dapat berperilaku yang benar sehingga pegawai dapat lebih efektif dalam bekerja.

Dari ketiga sub bagian pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dapat diketahui bahwa pada Sub Bagian Protokol dan Umum serta Sub Bagian Dokumentasi sudah mampu menerapkan SOP secara konsisten, walaupun terdapat beberapa kendala teknis namun para pegawai tetap berusaha mengatasi secara baik sehingga tidak mengganggu pelaksanaan tugas di lapangan. Untuk Sub Bagian Komunikasi Pimpinan dapat dinilai bahwa penerapan SOP terkait dengan SOP sambutan Walikota masih belum konsisten yang disebabkan oleh faktor-faktor eksternal. Namun dengan adanya kendala-kendala tersebut, pegawai pada Sub Bagian Komunikasi Pimpinan tetap selalu berhasil menyelesaikan tugas, walaupun dalam proses pembuatannya pegawai mengalami cukup kesulitan.

Kompensasi yang diberikan kepada pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan secara regulasi memang sudah sesuai dengan yang dianggarkan namun khusus untuk insentif pegawai dianggap kurang sesuai dengan beban kerja yang dilakukan, sehingga pegawai merasa kurang puas dan hal tersebut bisa saja mempengaruhi motivasi pegawai dalam bekerja yang akan mengganggu proses terbentuknya efektivitas kerja yang diharapkan.

Pengaruh status kepegawaian terhadap efektivitas kerja pegawai tergantung dari pribadi masing-masing pegawai, ketika seorang pegawai diberi tanggung jawab apapun status

pegawainya maka harus bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Dalam pelaksanaan tugas Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki pegawai yang cukup tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan sehingga dapat disimpulkan bahwa status kepegawaian tidak terlalu mempengaruhi pegawai pada Bagian protokol dan Komunikasi Pimpinan untuk bekerja secara efektif. Namun jika seluruh pegawai honorer dapat mengikuti seleksi penerimaan dan diterima sebagai PPPK ataupun PNS, maka tentu saja mereka akan memiliki status yang lebih baik serta mendapatkan hak-hak yang juga lebih baik sehingga dapat menunjang motivasi serta rasa tanggung jawab terhadap status yang dimiliki.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajabar, (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia, Deepublish, Yogyakarta
- Budiharjo M., (2014). Panduan Praktis Menyusun SOP: Standard Operating Procedure, Raih Asa Sukses, Jakarta.
- Ekram, I., Tuanaya, W., & Wance, M. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku. *Journal of Governance and Social Policy*, 3(1), 1-13.
- Hutapea Parulian dan Nuriana Thoha, (2008). Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus, dan Penerapan Untuk HR dan Organisasi, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24-34.
- Larasati Sri, (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia, Deepublish, Yogyakarta
- Revida Erika, dkk, (2022). Manajemen Kinerja SDM, Yayasan Kita Menulis, Medan
- Siyoto Sandu dan M. Ali Sodik, (2015). Dasar Metodologi Penelitian, Literasi Media Publishing, Yogyakarta.
- Selanno, H., & Wance, M. (2021). Performance Of Inspectorate In Supervision Of Government Administration In Buru Selatan Regency. *Sosiohumaniora*, 23(2), 189-157.
- Sutrisno Edy, (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan IX, Kencana, Jakarta
- Tersiana Andre, (2018). Metode Penelitian, Anak Hebat Indonesia, Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014, tentang Aparatur Sipil Negara
- Wijaya Candra, (2020). Keefektifan Kerja: Analisis Perspektif Perilaku Individu dalam Organisasi Pendidikan, Kencana, Jakarta
- Wijayanto Dian, (2012). Pengantar Manajemen, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wance, M. (2022). Kualitas Pelayanan Pengelolaan Sampah Masyarakat Di Kota Ambon. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(2), 587-598.
- Wance, M. (2019). Evaluasi Pelayanan Kinerja pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Ternate Tahun 2017. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 46-62.
- Zacharias Tehubijuluw, dkk, (2019). Metode Penelitian Sosial: Teori dan Aplikasi, Uwais Inspirasi Indonesia, Ponorogo