

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN SOSIALISASI KEPROTOKOLAN DALAM PELAKSANAAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI PEGAWAI

Reza Indarsa Halim¹, Abbas Abbas²

Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Universitas Bandar Lampung^{1,2}
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No.26, Labuhan Ratu, Kedaton, 35142, Bandar Lampung,
Indonesia

Email:

rezaindarsa@gmail.com

abbas123@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the Socialization of Protocol in the Implementation of Duties, Principles and Functions of Employees in the Protocol section of Lampung Province. The method used in this research is descriptive qualitative research. This research is a study whose main purpose is to describe or explain a situation and conditions that actually occur. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The sources and types of data used in this research are primary data, which are obtained directly from the field, and secondary data obtained from books, journal articles, and the internet. The results of the research Socialisation in the Implementation of Main Duties and Functions in the Protocol Section of Lampung Province are still not going well, the socialitator has not projected itself to the recipient of socialisation, the message conveyed has been conveyed well, the media used is quite adequate, as the recipient of socialization is sometimes not optimal, the effect or impact of this socialization flow is less clear. What aspects hinder Socialisation in the Implementation of Main Duties and Functions in the Lampung Province Protocol Section, namely between superiors and subordinates, can cause obstacles at any time. This is because leaders and staff are still unable to absorb what is each's responsibility.

Keywords: *Socialisation, Main Duties and Functions of Employees.*

Latar Belakang Masalah

Pegawai pemerintah merupakan sumber daya manusia yang merupakan aset berharga bagi aparatur negara dan berperan dalam menentukan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Fathurrochman, 2017). Tujuan utama pemerintah adalah "pelayanan publik", maka tugas pegawai di suatu unit kerja adalah fungsi pelayanan, oleh karena itu orientasi kerja seorang pegawai harus berpusat pada pelanggan (Irawan, 2013). Pegawai dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi, termasuk layanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, mudah beradaptasi dan lain-lain. Dengan kata lain, pemerintah perlu "berkinerja" dengan baik melalui pegawainya untuk memberikan layanan yang terbaik dan memenuhi kebutuhan pelanggan internal maupun eksternal (Rinaldi, 2012).

Masalah yang dihadapi adalah munculnya perdebatan tentang kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik, hal ini menimbulkan permasalahan yang kompleks. Gejala yang menunjukkan rendahnya kinerja pegawai Bagian Protokol di Provinsi Lampung

adalah masih rendahnya tingkat disiplin kerja, terutama dalam hal ketepatan waktu. Hal ini ditandai dengan rendahnya kinerja pegawai birokrasi dalam penyediaan layanan. Kinerja dipengaruhi oleh unsur-unsur lingkungan kerja, salah satunya adalah komunikasi antara atasan, bawahan dan rekan kerja, serta dengan pihak-pihak lain yang menjadi bagian dari suatu aktivitas kerja (Purnomo, 2018). Seperti halnya di Bagian Protokol Provinsi Lampung, pentingnya "sosialisasi dan komunikasi" dalam meningkatkan kinerja staf tidak dapat diabaikan. Namun, terdapat kesenjangan atau hubungan komunikasi yang kurang hamonis di bagian protokol Provinsi Lampung, atau dengan kata lain komunikasi tidak berjalan dengan baik, menurut pengamatan penulis di lapangan.

Pada tahun 2022 tingkat absensi pegawai pada Bagian Protokol Provinsi Lampung sebesar 81%. Kegagalan dalam menyelesaikan program kerja atau kegiatan merupakan salah satu tanda tidak maksimalnya kinerja staf Bagian Protokol Provinsi Lampung. Berdasarkan data Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) program kegiatan Bagian Protokol Provinsi Lampung belum tercapai 100%. Berikut data realisasi program kegiatan Bagian Protokol Provinsi Lampung yang belum tercapai sesuai target selama 2022

Tabel 1. Pengukuran Kinerja Kegiatan

No	Program	Uraian Kegiatan	Target (%)	Pencapaian (%)
1.	Kegiatan pengadaan alat-alat kantor dalam rangka peningkatan sarana dan prasarana aparatur	Pengadaan buku kumpulan klipring, buku pidato Gubernur dan Siaran Pers, serta buku perkembangan daerah dalam rangka peningkatan kelengkapan.	100%	85%
2.	Kegiatan sosialisasi keprotokolan bagi Badan, Dinas, Kantor dan Kecamatan	Tata cara pelayanan administrasi surat-menyurat, penyusunan sambutan.	100%	75%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan capaian program kegiatan Bagian Protokol Provinsi Lampung tidak sesuai dengan target. Berdasarkan observasi sementara kurangnya sosialisasi di Bagian Protokol Provinsi Lampung menjadi salah satu tanda yang mengindikasikan kurangnya kinerja para pegawainya. Karena organisasi terdiri dari berbagai orang yang berkolaborasi, bertindak, berhubungan, berinteraksi, dan berkomunikasi dalam berbagai tugas organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, maka sosialisasi dan komunikasi menjadi salah satu strategi atau cara yang tidak dapat diabaikan untuk meningkatkan kinerja karyawan (Sitompul *et al.*, 2018). Sama halnya dengan Bagian Protokol Provinsi Lampung, yang tidak lepas dari pentingnya peran "sosialisasi dan komunikasi" yang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai. Namun fakta yang terjadi di lapangan berdasarkan pengamatan penulis, terdapat kesenjangan atau hubungan komunikasi yang kurang baik di Bagian Protokol Provinsi Lampung, dengan kata lain komunikasi yang terjalin tidak efektif.

Dengan kurangnya komunikasi dan kerja sama yang baik antara atasan dan bawahan, serta kurangnya komunikasi dengan organisasi lain merupakan salah satu gambaran gejala yang

menunjukkan kurangnya sosialisasi dan komunikasi yang efektif di Bagian Protokol Provinsi Lampung. Melalui wawancara terbatas dengan karyawan mengungkapkan bahwa para pemimpin kurang kooperatif dan kurang berempati kepada bawahannya, para pemimpin tidak memberikan arahan, instruksi, atau petunjuk lain ketika pekerja menyelesaikan pekerjaan, dan para atasan cenderung tidak melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan. Hal yang sama berlaku untuk komunikasi karyawan, yang dianggap kurang efektif. Gejalanya antara lain seringnya melewatkan kesempatan untuk berkomunikasi dan kurangnya kerja sama yang baik antar karyawan. Berdasarkan fenomena yang terjadi, penelitian ini mengangkat judul “Analisis Sosialisasi Keprotokolan Dalam Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Pada Bagian Protokol Pegawai Provinsi Lampung”.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Pada umumnya efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana tujuan operatif dan operasional tercapai, serta sejauh mana tugas-tugas target organisasi yang ditentukan dapat terselesaikan (Puteri & Betha, 2023). Apabila sebuah tugas dapat diselesaikan tepat seperti yang diharapkan, maka tugas tersebut dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan berapa banyak waktu, tenaga kerja, atau sumber daya lain yang digunakan (Ali & Firman, 2021). Tingginya inisiatif pemerintah daerah dalam mengimplementasikan, merealisasikan, dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, akan menentukan seberapa baik kebijakan otonomi daerah diterapkan (Priambodo *et al.*, 2019). Menurut pendapat (Lubis *et al.*, 2019) Efisiensi adalah penggunaan sumber daya, infrastruktur dan fasilitas dalam jumlah yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya untuk menghasilkan produk yang berbeda untuk layanan kegiatan yang dilakukan. Menurut pendapat (Hidayatullah *et al.*, 2021) yang menjadi perhatian pada efektivitas sebagai orientasi kerja adalah tercapai berbagai tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumber daya yang telah ditetapkan dan memanfaatkan sumber daya tersebut maka hasil-hasil tertentu harus tercapai dalam waktu yang telah ditentukan.

Efektivitas organisasi menurut teori sistem, harus dapat mengkarakterisasi siklus proses input dan output secara penuh serta interaksi timbal balik yang seimbang antara organisasi dan lingkungan yang lebih besar. Menurut teori dimensi waktu, sebuah organisasi digambarkan sebagai bagian dari sistem lingkungan yang lebih luas ketika organisasi tersebut melewati berbagai tahap pengumpulan sumber daya, memprosesnya lebih lanjut, dan pada akhirnya menjadi barang jadi yang dikembalikan ke lingkungannya (Darmawan & Putra, 2022).

Pada dasarnya efektivitas mencakup aspek internal dan eksternal dalam sebuah organisasi. Efektivitas merupakan hal yang penting dalam teori organisasi karena memberikan gambaran yang luas mengenai seberapa baik sebuah organisasi mencapai tujuannya. Namun, menilai efektivitas organisasi bukanlah tugas yang mudah. Menurut Martini & Lubis (1987) berbagai pendekatan dalam pengukuran efektivitas dapat dilihat dari:

1. Pendekatan sasaran (*goal approach*), pendekatan ini diukur dengan cara mengidentifikasi tujuan dan mengukur tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan,

oleh karena itu metode ini mengukur sejauh mana organisasi telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan..

2. Pendekatan sumber (*system resource approach*) pendekatan ini diukur dari keberhasilan organisasi mendapatkan sumber daya yang dibutuhkan..
3. Pendekatan proses (*internal process approach*) pendekatan proses memandang efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan internal organisasi. Metode ini mengesampingkan lingkungan tempat organisasi beroperasi dan lebih berkonsentrasi pada tindakan yang dilakukan terhadap sumber daya yang dimiliki, yang menunjukkan tingkat produktivitas dan kesehatan organisasi secara keseluruhan.

Sosialisasi

Sosialisasi adalah kegiatan mempelajari norma, nilai, peran, dan semua peraturan yang diperlukan untuk dapat berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat dengan cara yang bermakna. (Rumangkit, 2016). Sosialisasi dalam lingkungan kerja merupakan suatu proses dalam membangun hubungan yang baik antar rekan kerja (Ariany & Putera, 2013). Tujuan utama sosialisasi di tempat kerja adalah untuk memfasilitasi karyawan baru agar cepat beradaptasi dengan budaya, konvensi, dan aturan tim atau organisasi, serta mengembangkan hubungan kerja yang positif dengan rekan kerja dan atasan (Ichsan *et al.*, 2022). Menurut pendapat Judeh (2011), sosialisasi di tempat kerja adalah proses yang berkelanjutan, perusahaan harus mendukung karyawan baru sekaligus memastikan bahwa suasana kerja yang ramah dan baik dipertahankan sehingga semua anggota tim merasa dihargai dan didukung. Secara umum sosialisasi merupakan proses yang tidak berwujud namun dapat dirasakan dan terus berubah (Sulaeman, 2020).

Bagi individu, peran sosialisasi adalah sebagai panduan belajar dalam memperoleh pengetahuan dan beradaptasi dengan lingkungannya, baik dari segi nilai, norma, dan struktur sosial. Sedangkan bagi masyarakat, sosialisasi berperan sebagai alat untuk menegakkan, menyebarkan, dan mentransmisikan standar, konvensi, serta pengenalan dalam lingkungan baik lingkungan fisik maupun sosial (*Boediono et al.*, 2018). Sosialisasi secara umum adalah proses berinteraksi dan belajar yang dilakukan seseorang sejak lahir hingga akhir hayatnya dalam suatu budaya masyarakat (Anggraeni, 2020). Bersosialisasi memungkinkan orang untuk memahami dan memenuhi hak serta kewajiban masing-masing sesuai dengan status dan peran budaya mereka. Dengan kata lain, seiring berjalannya waktu, seseorang akan mengambil pola perilaku sosial dan mengembangkannya. Oleh karena itu, setiap anggota masyarakat dapat menjunjung tinggi nilai-nilai, norma, dan kepercayaan (Nababan & Dwimulyani, 2019). Menurut Lawang (2013), terdapat 2 jenis tahapan dalam sosialisasi dalam masyarakat yaitu:

- a. Sosialisasi primer adalah proses yang dijalani oleh seseorang sejak kecil, yang berawal dari keluarga, di mana individu mulai belajar untuk membedakan dirinya dengan orang lain di lingkungannya. Pada tahap inilah seseorang belajar tentang budaya keluarga, agama, budaya, dan lain-lain.
- b. Sosialisasi sekunder merupakan pembelajaran yang akan dilakukan oleh individu pada tahap selanjutnya. Pada tahap ini seseorang belajar mengenali lingkungannya seperti norma-norma dalam lingkungan masyarakat. Tujuan dari proses sosialisasi sekunder

ini adalah untuk membantu orang menerima standar dan nilai yang ada. Dengan beradaptasi pada situasi sosial yang berbeda, maka perilaku seseorang pada umumnya ditentukan oleh sosialisasi sekundernya.

Menurut Lindsley & Beach (2004) terdapat 4 unsur, yaitu sosialitator, pesan (*massage*), media, dan efek. Berikut penjelasan dari masing-masing unsur:

1. Sosialitator

Apabila seorang sosialitator ingin berkomunikasi secara efektif terdapat kriteria yang sangat penting, yaitu daya tarik narasumber dan kredibilitas narasumber.

2. Pesan (*massage*)

Pesan sosialisasi yang disampaikan dapat dilakukan secara langsung (*direct*) dan secara tidak langsung (*indirect*)

3. Media

Media sering digunakan sebagai alat untuk sosialisasi. Misalnya, dalam pertemuan tatap muka, selain berbicara dan mendengarkan, dapat juga memberikan isyarat tubuh dan menerima petunjuk visual (saluran bicara).

4. Efek

Sosialisasi selalu memberikan dampak atau pengaruh terhadap satu atau beberapa individu, terlihat dari perubahan yang diciptakan. Dalam setiap tindakan sosialisasi selalu ada konsekuensi untuk memperoleh pengetahuan atau belajar bagaimana menganalisis, mensintesis, atau mengevaluasi sesuatu. Ini adalah efek intelektual atau kognitif.

Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai

Secara umum, tugas pokok dan fungsi adalah hal-hal yang harus dilakukan oleh seorang pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program yang telah dibuat berdasarkan tujuan, visi, dan misi organisasi (Palyama *et al.*, 2023). Menurut Soeharjoto *et al.*, (2021), tugas pokok adalah tujuan atau sasaran utama entitas, tugas pokok menguraikan tujuan entitas dan memberikan arahan untuk semua tindakan selanjutnya. Sedangkan fungsi adalah tindakan spesifik yang diambil atau tugas yang diemban untuk menyelesaikan tugas utama. Berdasarkan definisi tugas pokok dan fungsi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa definisi tugas pokok dan fungsi adalah suatu rangkaian pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh pegawai yang memiliki karakteristik yang berbeda dan berkaitan dengan sifat atau pelaksanaannya untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi. Peraturan perundang-undangan menetapkan bahwa suatu organisasi melaksanakan tugas-tugas untuk menyelesaikan tugas utama. Meskipun pekerjaan memberikan aspek positif, seperti menghasilkan uang, memperkaya pengalaman, harga diri, rasa hormat dari orang lain, eksistensi yang terorganisir, dan hubungan dengan orang lain, pekerjaan juga dapat menjadi sumber tekanan psikologis dan bahkan gangguan fisik dan mental (Haris, 2018).

Tugas pokok dan fungsi pegawai yang telah ditetapkan untuk suatu jabatan dapat mempengaruhi efektivitas pegawai. Pelaksanaan tanggung jawab karyawan yang tepat dan konsisten dapat digunakan untuk mengukur efektivitas mereka. Tugas utama dan fungsi

pegawai adalah bentuk penjabaran langsung dari tanggung jawab organisasi ke dalam pekerjaan yang menjadi subjek analisis. Oleh karena itu, langkah pertama yang harus dilakukan adalah menganalisis jabatan, yaitu proses pengumpulan data organisasi yang berkaitan dengan pekerjaan, sehingga menghasilkan tugas pokok dan fungsi yang tepat dan jelas untuk meningkatkan efektivitas karyawan dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Suharjo *et al.*, 2021).

Metode Penelitian

Dalam jenis penelitian ini, digunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian atau analisis terhadap suatu subjek dengan tujuan utama untuk menggambarkan atau meringkas suatu situasi atau peristiwa. Pembahasan dan penjabaran data hasil penelitian dengan menggunakan teori-teori yang diikuti dengan pencarian solusi dilakukan dengan menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif (Arikunto, 2006). Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Fokus pada penelitian ini adalah untuk menganalisa Sosialisasi Keprotokolan dalam Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Pada Bagian Protokol Provinsi Lampung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung kepada objek penelitian yaitu Bagian Protokol Provinsi Lampung, agar memperoleh data-data yang akurat mengenai data lokasi penelitian, kondisi sarana dan prasarana, serta data mengenai profil Bagian Protokol Provinsi Lampung. Informan yang akan diwawancarai berjumlah 5 orang yaitu kabag 1 orang, kasubag 2 orang, dan staf PNS 2 orang. Seleksi data, klasifikasi data, interpretasi data, dan analisis data adalah tahapan-tahapan dalam pemrosesan data.

Hasil dan Pembahasan

Sosialitator

Terdapat faktor yang penting dalam diri seorang sosialitator apabila ingin komunikasi berjalan lancar dan baik, yaitu daya tarik sumber (*source attractiveness*) dan kredibilitas sumber (*source credibility*) Berdasarkan penelitian melalui wawancara yang disampaikan oleh Kepala Bagian Protokol, beliau mengatakan bahwa: sebagai pemimpin harus bisa memberikan arahan, memberikan contoh kinerja yang baik agar staf sungkan apabila tidak bekerja dengan baik. Dan apabila diberi tugas artinya atasan memberikan kesempatan untuk pegawai menunjukkan kinerjanya. Terdapat beberapa faktor penting dalam proses komunikasi untuk menentukan apakah proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan berhasil atau gagal, yang merupakan tujuan utama dari komunikasi. Jika proses ini berjalan dengan baik, maka hasilnya akan sesuai dengan harapan komunikator.

Berdasarkan hasil wawancara mendapatkan hasil bahwa atasan memberikan sosialisasi bersifat motivasi agar para pegawai semangat dalam melaksanakan tugasnya, dan staf menjalankan apa yang diperintahkan oleh atasan. Dan yang bersangkutan tidak merasa terbebani, sehingga mampu mengutarakan apa yang ada dalam pikirannya sehubungan dengan tugas dan tanggung jawab yang diterima. Dapat disimpulkan bahwa seorang sosialitator harus berempati ketika menghadapi audiens, yaitu kemampuan seseorang untuk memproyeksikan

diri ke dalam peran orang lain. Dengan kata lain, seorang sosialitator harus merasakan apa yang dirasakan oleh audiens.

Pesan

Pesan merupakan informasi yang ingin disampaikan oleh pembicara kepada khalayak. Pesan disampaikan secara lisan, tertulis, melalui penggunaan gambar atau simbol-simbol lain yang bermakna bagi penyuluh dan audiens. Pesan sosialisasi yang akan disampaikan dengan lisan dapat dilakukan secara langsung (*direct*) dan secara tidak langsung (*indirect*). Secara rasional atasan harus benar-benar dengan mengkomunikasikan sosialisasi yang disampaikan kepada pegawai agar tujuan dari sosialisasi keprotokolan tersebut benar benar tercapai dengan tujuan meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Pegawai akan bersemangat bekerja untuk mencapai tujuan jika arah dari sebuah tugas dijelaskan. Hal ini penting karena menjelaskan pekerjaan dan hubungannya dengan perspektif organisasi merupakan fokus dari pesan rasional yang disampaikan oleh atasan..

Di Bagian Protokol Provinsi Lampung, memberikan wewenang kepada bawahan dengan memberikan tugas memungkinkan pegawai untuk berkembang dan dapat digunakan untuk belajar dari kesalahan. Pendelegasian diperlukan karena atasan tidak selalu memiliki semua informasi yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan dan tidak selalu memahami hal-hal yang bersifat kompleks. Apabila karyawan melakukan kesalahan maka sebagai atasan memiliki wewenang untuk menegur. Teguran tidak menjadikan hal yang buruk, tetapi dapat meningkatkan kinerja pegawai dan kepribadian. Sebagai bawahan, Anda harus menerimanya sebagai motivasi untuk berkembang menjadi lebih baik. Dari sini, terlihat bahwa peran atasan lebih dari sekadar memberikan teguran, tetapi juga memberikan motivasi pegawai agar lebih baik dengan menunjukkan kemampuan dan menumbuhkan rasa positif terhadap diri mereka sendiri.

Media

Media sering dianggap sebagai alat sosialisasi, seperti selama interaksi tatap muka, selain berbicara dan mendengarkan, dapat juga berkomunikasi melalui bahasa tubuh dan isyarat visual. Berdasarkan hasil wawancara, media telah digunakan dengan baik pada saat acara dan apabila yang disampaikan tidak dapat dimengerti dengan baik, maka pimpinan membuka ruang untuk para pegawai menyampaikan saran maupun hal yang mungkin belum dimengerti. Namun, tidak semua pegawai dapat menyampaikan pendapatnya kepada atasan dengan berani. Harus tersedia sarana lain agar ide, kritik dan saran dari para karyawan dapat tersampaikan. Selain itu, tidak ada kotak saran, dan karyawan yang tidak setuju dengan pendapat yang disampaikan oleh pimpinan hanya bisa memberi tanggapan, namun tidak dikomunikasikan langsung kepada pihak yang bertanggung jawab.

Efek

Sosialisasi selalu memiliki dampak bagi setiap individu, seperti efek intelektual atau kognitif, efek afektif, dan efek psikomotorik. Berdasarkan hasil wawancara bahwa antara pimpinan dan pegawai berbeda pendapat, atasan yang merasa sudah menjalankan arahan dengan baik dan staf merasa kurang maksimal melakukan pekerjaannya. Terdapat suatu

penghargaan atas pekerjaan yang telah dilakukan dengan baik. Sebaliknya, apabila tidak ada dukungan dalam bekerja, akan mengakibatkan stress dalam bekerja, timbul rasa tidak betah dan ketidakpuasan.

Aspek-Aspek yang Menghambat Dalam Sosialisasi

Terdapat beberapa faktor dalam sosialisasi yang menyebabkan audiens tidak menerima pesan yang disampaikan; contohnya adalah: Kegagalan sosial yang diakibatkan oleh ketidaksesuaian antara apa yang dimaksudkan oleh pemberi sosialisasi dengan apa yang sebenarnya dimaksudkan oleh audiens. Pada bagian Protokol terdapat aspek-aspek yang menghambat dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Protokol yaitu:

- a. Dalam hal ini, atasan adalah seorang sosialisator. Permasalahannya ini terjadi apabila atasan kurang mampu menyampaikan inti tugas yang akan diberikan atau informasi yang disampaikan kurang tepat sehingga proses kurang efektif.
- b. Sebagai penerima sosialisasi dalam hal sebagai bawahan. Tujuan sosialisasi terhambat oleh ketidakmampuan penerima untuk menerjemahkan informasi yang disampaikan oleh atasan. Hal ini terjadi karena adanya kesalahan pemahaman sehingga menyebabkan komunikasi tidak efektif dan pada akhirnya tujuan organisasi sulit tercapai.
- c. Adat atau kebiasaan setiap pegawai. Hal ini menjadi faktor penghambat karena pegawai bagian protokol memiliki latar belakang suku dan usia yang berbeda. Oleh karena itu perbedaan ini harus diatasi dengan menyamaratakan setiap pegawai secara aturan yang berlaku.

Belum adanya pengelolaan dan perencanaan SDM yang baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi bagian protokol. Belum adanya sistem rekrutmen pegawai melalui klasifikasi Pendidikan dan usia, belum seimbang jumlah PNS dan honorer, belum adanya sistem penilaian kinerja pegawai baik secara lisan maupun tertulis, serta belum adanya rolling pegawai pada tiap sub-sub bagian agar para pegawai mengerti tugas pokok dan fungsi setiap sub bagian.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan serta pengamatan di lapangan mengenai Analisis Sosialisasi Dalam Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Pada Bagian Protokol Provinsi Lampung maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Masih terdapat pegawai yang masih kurang mampu menyampaikan pesan tidak menjelaskan apa informasi yang akan disampaikan dengan tepat
2. Masih terdapat kesalahan interpretasi yang diakibatkan ketidakmampuan menerima pesan dalam memahami isi dan kurangnya komunikasi sehingga kurang fokus terhadap pesan yang disampaikan.
3. Terdapat perbedaan adat atau kebiasaan pegawai sehingga menjadi penghambat, seperti kurangnya disiplin dalam bekerja, terdapat pegawai berusia muda yang masih produktif bekerja, terdapat pegawai yang sudah berumur sehingga kurang produktif dalam bekerja, serta terdapat pegawai yang bertutur bicara sedikit keras dan lembut.

4. Belum adanya pengelolaan dan perencanaan SDM yang baik sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Protokol.

Saran

Beberapa hal yang menjadi saran berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas dalam sosialisasi keprotokolan pada Bagian Protokol Provinsi Lampung agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan hasil kinerja pegawai yang melakukan pelayanan dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan visi dan misi Bagian Protokol Provinsi Lampung.
2. Diharapkan agar mampu melihat Aspek-Aspek lain yang mempengaruhi terciptanya sosialisasi keprotokolan secara maksimal demi menunjang Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Pada Bagian Protokol Provinsi Lampung.

Daftar Pustaka

- Ali, R., & Firman, A. (2021). Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(2), 113–126.
- Anggraeni, T. (2020). The Effect of Organizational Culture Socialization and Reward on Improving Employee Performance. *Jurnal Manajemen Kantor*, 2020(1), 1–12.
- Ariany, R., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 29(1), 33.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Boediono, G. T., Sitawati, R., & Harjanto, S. (2018). ANALISIS PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KESADARAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 22–38.
- Darmawan, D., & Putra, A. R. (2022). PENCAPAIAN EFEKTIVITAS KERJA MELALUI OPTIMALISASI KECERDASAN EMOSIONAL DAN PEMBERIAN BEBAN KERJA SECARA TEPAT KEPADA KARYAWAN. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 8–16.
- Fathurrochman, I. (2017). Pengembangan Kompetensi Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup Melalui Metode Pendidikan Dan Pelatihan. *Manajer Pendidikan: Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana*, 11(2).
- Haris, A. (2018). Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan Tugas Pokok Dan Fungsi Pada Kantor Kecamatan Sarudu Kabupaten Mamuju Utara. *Katalogis*, 6(3), 1–19.
- Hidayatullah, A., Widyani, A. A. D., & Utami, N. M. S. (2021). PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA, SEMANGAT KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PT. NUSANTARA SURYA SAKTI KLUNGKUNG. *Value*, 2(3).
- Ichsan, R. N., Nasution, L., & Setiadi, D. (2022). THE INFLUENCE OF WORK ETHICS AND WORK PROFESSIONALISM ON PERFORMANCE AT PT. BRI BRANCH SINGAMANGARAJA MEDAN. *Jurna Darma Agung*, 30(1), 118–125.

- Irawan, B. (2013). STUDI ANALISIS KONSEP E-GOVERNMENT: SEBUAH PARADIGMA BARU DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174–201.
- Judeh, M. (2011). Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of the Relationship between Orientation and Organizational Commitment. *International Business Research*, 4(3), 171–181.
- Lawang, R. M. . (2013). *Kapital Sosial, dalam Perspektif Sosiologi Suatu Pengantar*. FISIP UI Press.
- Lindsley, & Beach. (2004). *Socialization and Social Interaction Throughout Life Course*. Essentials of Sociology Journal.
- Lubis, F. R. A., Junaidi, J., Lubis, Y., & Lubis, S. (2019). PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) TERHADAP EFEKTIFITAS KERJA DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PELAKSANA DI PT. PERKEBUNAN NUSANTARA II (Persero). *JURNAL AGRICA*, 12(2), 103.
- Martini, & Lubis. (1987). *Teori Organisasi*. Ghalia Indonesia.
- Nababan, P., & Dwimulyani, S. (2019). PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KINERJA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) DENGAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*.
- Palyama, F. E., Andriyan, Y., & Kusmiadi, M. E. (2023). Evaluasi Pelayanan ASN terhadap Tugas Pokok Pegawai di Kelurahan Klademak Distrik Sorong Kota Sorong. *JURNAL PEMERINTAHAN, POLITIK ANGGARAN DAN ADIMISTRASI PUBLIK*, 3(1), 27–35.
- Priambodo, A., Purbalingga, U. P., & Kunci, K. (2019). Pengaruh Kinerja Pemerintah Desa. *Jurnal Manajemen, Keuangan Dan Komputer*, 2(4), 32–42.
- Purnomo, A. (2018). Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terpadu (SIMPEDU) Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung. *E-JKPP Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, 4(1), 1–22.
- Puteri, G., & Betha, Y. (2023). *Mimbar Administrasi Mandiri Volume 19 Nomor 1*. 19, 53–61.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22–34.
- Rumangkit, S. (2016). Pengaruh Sosialisasi Organisasi Pada Komitmen Afektif Yang Dimediasi Oleh Kesesuaian Nilai. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 34–56.
- Sitompul, J. H., Zahra, D., Pulungan, A., & Harahap, I. (2018). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Cross-Border*, 1(1), 9–17.
- Soeharjoto, Rahayu, F., Octaviani, D., Santosa, W., Sofie, & Wiyono, S. (2021). Indikator Kinerja Tugas Pokok Dan Fungsi Ketua Dan Sekretaris Program Studi Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trisakti. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(7), 343–354.
- Suharjo, S., Hattab, S., & Anna, H. (2021). Gaya Kepemimpinan Camat Kinovaro Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 9(2), 189–194.

Sulaeman, M. M. (2020). Sosialisasi Kewirausahaan dalam Upaya Peningkatan UMKM Desa Palangan Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan. *Jurnal Abdimas Berdaya : Jurnal Pembelajaran, Pemberdayaan Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(01), 16.