

Model Pelayanan Keprotokolan Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di Provinsi Jawa Barat

Protocol Service Model During the Adaptation Period to New Habits in West Java Province

¹Mas Adi Komar, ²Joni Dawud, ³Hendrikus T Gedeona

¹Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat

^{2,3}Politeknik STIA Lembaga Administrasi Negara, Bandung

¹komaradi1980@yahoo.com, ²jonidawud@yahoo.com, ³hendrikusgedeona@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article history :

Dikirim :

30-03-2023

Revisi Pertama :

30-04-2023

Diterima :

31-05-2023

Kata Kunci :

*pelayanan keprotokolan,
adaptasi kebiasaan baru,
model, teknologi informasi.*

Keywords :

*protocol services,
adaptation to new habits,
models, information
technology*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis pelayanan keprotokolan pada masa adaptasi kebiasaan baru, yang selanjutnya merancang model pelayanan keprotokolan berbasis teknologi informasi di pemerintah daerah provinsi Jawa Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data primer dan data sekunder yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan system dengan soft system methodology (SSM), dengan analisis CATWOE dan peran. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan konsep/teori kualitas pelayanan dengan 5 aspeknya, aspek yang telah dilaksanakan dengan baik adalah aspek Keandalan, Empati dan Jaminan dan yang perlu dilakukan penguatan pada aspek Ketanggapan, Berwujud. Terdapat kendala-kendala dalam pelayanan keprotokolan pada masa adaptasi kebiasaan baru di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, yaitu belum maksimalnya pelayanan pada respon atau sikap aparatur, keterbatasan SDM, penggunaan data fasilitasi ruangan yang masih manual. Pengembangan model pelayanan keprotokolan pada masa adaptasi kebiasaan baru sebagai solusi dan inovasi bagi Pemerintah Daerah dalam rangka peningkatan pelayanan di Bagian Protokol di Provinsi Jawa Barat. Adapun rekomendasi dalam rangka peningkatan pelayanan keprotokolan diantaranya: meningkatkan penggunaan teknologi dalam proses pelayanan keprotokolan, penguatan SDM melalui pelatihan keprotokolan secara terjadwal, dukungan fasilitasi sarana dan prasarana mengingat pelayanan keprotokolan.

Abstract

The purpose of this study was to conduct an analysis of protocol services during the adaptation period to new habits, which then designed an information technology-based protocol service model in

the local government of West Java province. The method used in this study uses a qualitative descriptive approach. Data collection techniques are carried out to obtain primary data and secondary data that interviews, observation, and documentation studies. Data analysis in this study uses a systems approach with a soft system methodology (SSM), with CATWOE analysis and role analysis. Based on the results of research using the concept/theory of service quality with its 5 aspects, the aspects that have been implemented well are the Reliability, Empathy, and Assurance aspects, what needs to be strengthened is the Responsiveness, Tangible aspects. There are obstacles in protocol services during the adaptation period to new habits in the Regional Government of West Java Province, namely the need to improve services in the response or attitude of the apparatus, limited human resources, the use of room facilitation data that is still manual. Development of a protocol service model during the adaptation period to new habits as a solution and innovation for the Regional Government in order to improve services in the Protocol Section in West Java Province. The recommendations for improving protocol services include: increasing the use of technology in the protocol service process, strengthening human resources through scheduled protocol training, supporting facility and infrastructure facilitation considering protocol services.

A. PENDAHULUAN / INTRODUCTION

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, selain itu konsep *good governance*, Reformasi Birokrasi muncul sebagai upaya menyeluruh dan komprehensif atas perbaikan kualitas pelayanan publik, dalam hal ini peningkatan pelayanan publik yang mendukung visi misi Pemprov Jawa Barat di antaranya adalah peningkatan pelayanan penyelenggaraan kegiatan pelayanan keprotokolan di lingkungan Pemprov Jabar. Perkembangan revolusi industri 4.0 serta perubahan paradigma birokrasi 3.0 menuju *dynamic governance* menuntut pengelolaan pemerintahan segera berubah dari yang tadinya lambat menjadi cepat serta mengikuti perkembangan tuntutan jaman dan masyarakat, segala hambatan tidak efektif dan efisiennya penyelenggaraan pemerintahan perlu di atasi demi percepatan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam

rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela (2016) pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Trilestari (Hardiyansyah, 2018:48) mengemukakan “terdapat 3 orientasi kualitas yang harus konsisten antar satu dengan lainnya, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses”. Pada dasarnya kata “Kualitas” itu sendiri mempunyai banyak makna, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas dapat dikatakan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf dari suatu hal, atau disebut juga sebagai mutu. Dalam hal ini yaitu terkait mutu pelayanan, maka hal penting yang selalu dijunjung dalam perbaikan kualitas pelayanan ialah kepuasan pelanggan.

Pendapat lain menyatakan kualitas sebagai usaha yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (dalam Hardiyansyah, 2018:49). Pendapat tersebut didukung dengan pengertian kualitas pelayanan dari Goetsch & Davis dalam (Tjiptono dkk, 2005), kualitas pelayanan “ialah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan”. Dengan demikian suatu pelayanan yang berkualitas harus dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan yang memuaskan pelanggan sesuai dengan kebutuhan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan, maka perlu ada kriteria atau indikator yang dapat menunjukkan baik buruknya suatu pelayanan publik tersebut.

Berhubungan dengan hal tersebut, Zeithaml et. Al. (1988) mengemukakan bahwa :

“SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is “excellent”. The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement” (Hardiyansyah, 2018:55).

Zeithaml et al (1988) dalam mengukur kualitas pelayanan publik memberikan 5 dimensi yang dapat dijadikan acuan yaitu :

- a. Dimensi tangible (berwujud), dalam artian penilaian pelayanan dapat dinilai dari hal-hal yang terlihat secara fisik dari sarana dan prasarana, personil hingga komunikasi.
- b. Dimensi reliability (kehandalan), yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
- c. Dimensi responsiveness (respon/ketanggapan) yaitu kesediaan/kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- d. Dimensi assurance (jaminan), berarti menyangkut pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
- e. Dimensi empathy (empati), petugas mempunyai kepedulian dan memberikan perhatian individual kepada pelanggan.

Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2011).

Penggunaan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan pun sudah menjadi hal yang tidak dapat dihindari dalam rangka peningkatan pelayanan publik, khususnya dalam pasca masa pandemi

yaitu masa adaptasi kebiasaan baru di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Situasi pandemi ditetapkan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai Keadaan Darurat Kesehatan Publik Tingkat Internasional pada tanggal 31 Januari 2020, adanya Pneumonia corona virus (COVID-19) di dunia saat ini mencapai 27,2 Juta kasus dengan tingkat kematian sebanyak 891 Ribu jiwa dan 18,2 Juta tingkat kesembuhan dengan Negara yang paling banyak menyumbang angka kasus adalah Amerika Serikat.

Kondisi di Indonesia sendiri sampai dengan tahun 2021 terdapat 197 Ribu kasus dengan angka kematian sebanyak 8.130 jiwa dan tingkat kesembuhan sebanyak 141 Ribu Orang (Kemenkes:2021). Sejak ditetapkannya sebagai pandemi, penambahan kasus positif di Indonesia maupun Jawa Barat menunjukkan perkembangan yang signifikan, fakta-fakta ini cukup untuk menggambarkan tingkat kewaspadaan yang tinggi dari wabah ini. Sehubungan dengan potensi dan isu sebagaimana tersebut sudah menjadi kewajiban Pemerintah Daerah khususnya Jawa Barat untuk bisa mengatasi seluruh kendala dan tantangan sehingga pembangunan tetap terlaksana demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat, khususnya pada Sekretariat Daerah yang dapat menguatkan kinerja perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas dan peran Sekretariat Daerah. Faktor-faktor tersebut yaitu keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM), organisasi, manajemen, sarana dan prasarana, yang merupakan penentu keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas dan peran Sekretariat Daerah dalam menghadapi dinamika perubahan lingkungan strategis, dengan SDM yang berpendidikan tinggi Sekretariat Daerah diharapkan dapat melaksanakan tugas-tugas lembaga dan unit kerja secara lebih baik.

Fungsi Sekretariat Daerah berdasarkan PP 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Sekretariat Daerah sebagai koordinator dan pengendalian perangkat daerah, kebanyakan aktifitasnya tidak terlepas dari penyelenggaraan rapat. Ketersediaan ruang rapat di lingkungan Sekretariat Daerah, Rumah Dinas Wakil Gubernur dan Ruang Rapat Gubernur dengan kapasitas yang terbatas menjadi perhatian penting dalam penanganannya. Sementara permintaan penggunaan ruang rapat oleh unit kerja internal Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat maupun Perangkat Daerah lainnya bahkan Instansi di luar Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, pada masa pandemi Covid 19 atau masa adaptasi kebiasaan baru terdapat pengurangan kapasitas ruang rapat atau pertemuan, untuk mengurangi resiko penularan Covid 19 yang menuntut kesiapan protokol kesehatan di setiap ruangan fasilitas yang ada tersebut.

Biro Administrasi Pimpinan Daerah Provinsi Jawa Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 96 tentang 2020 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 82 tahun 2020 tentang Kedudukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat. Biro Administrasi Pimpinan membawahi Bagian Rumah Tangga, Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan dan Bagian Protokol. Adapun Bagian Protokol memiliki tugas pokok menyelenggarakan pengkajian bahan kebijakan umum, koordinasi dan pelayanan administratif Bagian Protokol.

Penyelenggaraan keprotokolan adalah memberikan pelayanan utama kepada Kepala Daerah Provinsi Jawa Barat, oleh karena itu diperlukan pelayanan yang prima dalam menjalankan (a). Fasilitasi dan Koordinasi Pelaksanaan Acara, (b). Fasilitasi Kunjungan Tamu Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, serta (c). Hubungan Keprotokolan. Karena pelayanan keprotokolan sangat mendukung berbagai kegiatan di Sekretariat Daerah, maka perlu dijalankan dengan optimal sesuai dengan aturan yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah. Pada penelitian ini difokuskan pada salah satu tugas pokok Bagian Keprotokolan yaitu fasilitasi tamu dan undangan, karena terdapat beberapa persoalan yang perlu dilakukan pengkajian dan transformasi pelayanan dengan melihat berbagai

persoalan dalam pelayanan fasilitasi dan koordinasi pelaksanaan acara dan fasilitasi kunjungan tamu Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah selama masa pandemi Covid-19.

Dalam hal fasilitasi dan koordinasi pelaksanaan acara dan fasilitasi kunjungan tamu Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah diperlukan fasilitas pendukung yang nyaman seperti pelayanan ruang tamu, rapat dan fasilitas pendukung lainnya, berkenaan dengan hal tersebut sarana dan prasarana ruang rapat ada di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat yang digunakan dalam pelayanan keprotokolan

Terdapat beberapa persoalan dalam menghadapi berbagai kegiatan pada masa adaptasi kebiasaan baru sebagaimana Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 4, Level 3, dan Level 2 Corona Virus Disease 2019 di Wilayah Jawa dan Bali, untuk mendukung kegiatan keprotokolan di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat yaitu: (1). Keterbatasannya kualitas SDM yaitu berkenaan dengan sikap aparatur dalam pelayanan fasilitasi dan koordinasi pelaksanaan acara dan fasilitasi kunjungan tamu Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah seperti sopan santun, dan ramah dalam melakukan pelayanan Acara dan Tamu di Provinsi Jawa Barat. Adapun contoh masalahnya diantaranya masih banyak SDM yang bertindak kurang sesuai dalam hal pelayanan dibagian keprotokolan. (2). Respon petugas dalam melakukan pelayanan dan keandalan SDM dalam melaksanakan SOP pelayanan keprotokolan masih kurang. Hal ini terlihat pada saat menjalankan tindakan dalam pelayanan penerimaan tamu undangan pimpinan. (3). Dalam pelayanan fasilitasi sarana dan prasarana pendukung seperti ruang rapat masih kurang optimal, dan perlu dilakukan transformasi pelayanan sesuai kebutuhan dalam pelayanan fasilitasi dan koordinasi pelaksanaan acara dan fasilitasi kunjungan tamu Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah untuk mendukung pelayanan keprotokolan. Adapun contoh masalahnya pada penggunaan fasilitasi sarana prasarana adanya tumpang tindih penjadwalan mengakibatkan adanya bentrok penggunaan fasilitas yang tersedia. (4). Peran organisasi dalam penyelenggaraan keprotokolan masih menggunakan metode lama atau manual yang mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan keprotokolan maka diperlukan sistem dalam pelayanan keprotokolan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Adapun contoh masalahnya terjadi kesulitan dalam pengaturan jadwal penggunaan fasilitas pelayanan yang ada karena menggunakan catatan manual seperti buku agenda yang hanya diketahui oleh sebagian petugas saja.

Berdasarkan data kegiatan selama masa pandemi tahun 2021 untuk kegiatan tugas Bagian Keprotokolan diantaranya adalah penata acara keprotokolan. Selama periode tahun 2021 terdapat kunjungan Gubernur sebanyak 1011 kunjungan dan Wakil Gubernur sebanyak 778 kunjungan. Dalam masa adaptasi kebiasaan baru memerlukan penanganan yang lebih baik dan perlu adaptif dalam pelayanan keprotokolan untuk itu diperlukan suatu dukungan kualitas SDM dan manajemen yang unggul untuk penanganan dalam pelayanan protokol di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Melihat adanya berbagai permasalahan yang terjadi dalam pelayanan keprotokolan di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, diantaranya berkenaan dengan kualitas SDM, fasilitasi sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan keprotokolan serta peran organisasi dalam pelayanan keprotokolan memerlukan adaptasi dalam pelayanan keprotokolan. Fenomena berkenaan dengan pelayanan keprotokolan menarik untuk dilakukan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis kualitas pelayanan keprotokolan pada masa adaptasi kebiasaan baru, yang selanjutnya merancang model pelayanan keprotokolan berbasis teknologi informasi di pemerintah daerah provinsi Jawa Barat.

B. METODE / METHOD

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk menganalisis berkenaan dengan pelayanan keprotokol pada masa adaptasi kebiasaan baru di provinsi Jawa Barat. Teknik pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data primer dan data skunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi dalam pelayanan keprotokol pada masa adaptasi kebiasaan baru. Sedangkan data sekunder diperoleh dari mengkaji dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan pelayanan keprotokol di provinsi Jawa Barat. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan system dengan soft system methodology (Checkland:1990), dengan analisis CATWOE dan analisis peran. CATWOE merupakan singkatan dari customer, actor, tranformasi, wordview, owner & environmental constraints. Adapun tujuan analisis peran adalah untuk mengidentifikasi pihak-pihak yang menjadi clien, problem owner & problem solver, dalam pelayanan keprotokol di Provinsi Jawa Barat.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN / RESEARCH FINDING AND DISCUSSION

Pada pembahasan pelayanan Keprotokol di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat pada masa pandemi, maka dalam penelitian ini menggunakan kajian konsep pelayanan publik dimana terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk, (1988), berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan ini menggunakan konsep/teori kualitas pelayanan dengan 5 aspek yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*), dan *assurance* (jaminan). Berdasarkan hasil penelitian dari 5 aspek tersebut yang telah dilaksanakan dengan baik adalah aspek Keandalan (*reliability*), Empati (*emphaty*) dan *Assurance* (Jaminan). Sementara yang perlu dilakukan penguatan pada aspek Ketanggapan (*responsiveness*), Berwujud (*tangible*).

Selanjutnya hasil data kualitas pelayanan publik tersebut digunakan sebagai pemahaman dalam penyusunan model pelayanan public keprotokol pada masa adaptasi kebiasaan baru di Provinsi Jawa Barat. Untuk membangun model pelayanan Keprotokol di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat pada masa adaptasi kebiasaan baru menggunakan metode SSM, dalam pelaksanaan metode *soft system methodology* (SSM) penggunaannya dilakukan dengan 7 langkah kegiatan (Checkland, 1999) yaitu:

- 1) *The problem situation unstructured* yaitu mengungkapkan bahwa permasalahan yang diteliti memang problematik dan tidak berstruktur.
- 2) *The problem situasional expressed* yaitu penyusunan *rich picture* untuk mengungkapkan struktur permasalahan dalam pelayanan Keprotokol di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat pada masa adaptasi kebiasaan baru.
- 3) *Root definition of relevant system* yaitu penyusunan *root definition* terhadap sistem yang ada.
- 4) *Conceptual model* yaitu perumusan model terhadap model yang ada
- 5) *Comparison of 4 with 2* yaitu perbandingan langkah 4 terhadap hasil langkah 2 untuk menguji sistem dan mengidentifikasi aspek yang dapat diperbaiki pada model.
- 6) *Feasible, desirable changes* yaitu identifikasi dan intervensi model yang ingin dan layak diubah atau diinginkan.
- 7) *Action to improve the problem situation* yaitu aksi nyata yang dilakukan untuk memperbaiki model pada *real world*.

Tujuan penggunaan SSM dalam penelitian ini bertujuan untuk membangun model pelayanan Keprotokol di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat pada masa adaptasi kebiasaan baru dalam meningkatkan pelayanan Bagian Protokol di Provinsi Jawa Barat. Untuk memenuhi tujuan penelitian

ini maka analisis SSM terdiri atas (1). Analisis CATWOE. Adapun uraian dalam membangun model tersebut sebagai berikut:

1) *The problem situation unstructured*

Dalam pembahasan langkah dalam analisis SSM adalah mengungkap permasalahan yang diteliti yaitu berkenaan dengan pelayanan Keprotokolan di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat pada masa adaptasi kebiasaan baru. Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya bahwa terdapat permasalahan dalam pelayanan keprotokolan yang mengakibatkan pelaksanaan pelayanan belum berjalan dengan maksimal. Adapun problematika dalam pelayanan tersebut ditemukan persoalan mendasar dalam pembelajaran tersebut yaitu diantaranya:

- a. Proses fasilitasi pelayanan dalam penjadwalan masih dilakukan secara manual dan belum mendukung pelayanan berbasis digital atau sistem informasi.
- b. Perlunya peningkatan kapasitas dan kapabilitas SDM dalam melakukan pelayanan meskipun secara umum telah berjalan dengan baik.
- c. Dalam pemanfaatan sarana dan prasarana perlu ditingkatkan dan pendataan sarpras lebih optimal agar tata kelola sarpras dapat terjaga dengan baik
- d. Adanya tumpang tindih penjadwalan dalam pemanfaatan sarana dan prasarana ruangan yang dikelola oleh Bagian Protokol.

Dengan diketahuinya situasi problematika ini diharapkan dapat menjadi titik temu untuk merumuskan bentuk pelayanan kedepan agar lebih baik dan dapat meningkatkan sistem pelayanan Bagian Protokol. Selanjutnya dilakukan analisis terkait problematika yang ada dengan analisis CATWOE sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis CATWOE

No.	Komponen CATWOE	Hasil Definisi
1	<i>Customer</i>	SKPD di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dan <i>stakeholders</i> lainnya
2	<i>Aktor</i>	Bagian Protokol Setda Provinsi Jawa Barat
3	<i>Transformasi</i>	Proses pelayanan fasilitasi saat ini masih menggunakan cara manual, dan selanjutnya dapat di atasi melalui pengembangan model pelayanan berbasis <i>system</i> informasi untuk meningkatkan pelayanan fasilitasi sarpras yang dikelola oleh Bagian Protokol.
4	<i>Worldview</i>	Model pelayanan penyelenggaraan

		keprotokolan di Provinsi Jawa Barat sangat penting dirumuskan untuk menyelesaikan persoalan berkaitan dengan pelayanan keprotokolan agar penyelenggaraan keprotokolan berjalan sesuai yang direncanakan.
5	<i>Owner</i>	Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi Jabar
6	<i>Environmental constraints</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proses pengelolaan pelayanan masih manual 2) Adanya tumpang tindih penjadwalan fasilitasi ruangan 3) Perlu peningkatan kualitas SDM 4) peningkatan sikap dalam pelayanan keprotokolan

Berdasarkan tabel 4.3 menjelaskan bahwa *Customer* adalah seluruh unit kerja yang ada di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan dan pihak stakholders, Aktor dalam hal ini adalah biro administrasi pimpinan fokus pada Bagian Protokol, *Transformasi* memberikan makna bahwa diperlukan upaya tindakan pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan keprotokolan, *Worldview* memberikan makna bahwa perlunya sebuah model dalam pelayanan keprotokolan agar memberikan kejelasan dalam menjalankan tugas keprotokolan, *Owner* dalam hal ini adalah Biro Administrasi Pimpinan dan *Environmental constraints* merupakan fenomena yang terjadi pada saat ini dalam pelaksanaan keprotokolan di pemeritnah darah Provinsi Jawa Barat.

Melalui analisis CATWOE ini didapatkan gambaran bahwa dalam aspek fasilitasi sarpras dan penguatan SDM menjadi peranan penting dalam mengubah proses pelayanan dimasa yang akan datang. Untuk itu pengembangan model yang akan dibangun harus memperhatikan analisis CATWOE sebagai landasan dalam penyusunan model pelayanan penyelenggaraan keprotokolan di Provinsi Jawa Barat.

2) *The problem situasional expressed*

Pada tahapan kedua dalam merumuskan model ini adalah dengan menyusun *rich picture* yaitu memberikan gambaran terkait pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan keprotokolan. Berdasarkan hasil temuan di lapangan selama penelitian yaitu dengan observasi dan studi dokumen serta

wawancara maka gambaran struktur pelaksanaan pelayanan fasilitas ruang yang selama ini dijalankan terbagi menjadi 2 bagian yaitu pelayanan internal dan pelayanan eksternal. Gambaran nyata terkait pelaksanaan pemanfaatan fasilitas oleh Bagian Protokol. Model pelayanan saat ini yang dijalankan terdapat permasalahan yang harus diselesaikan agar kegiatan penggunaan fasilitas sarana prasarana Bagian Protokol dapat berjalan dengan baik maka diperlukan pengembangan model berbasis teknologi informasi agar lebih baik.

3) *Root definition of relevant system.*

Pada tahap ketiga ini adalah merumuskan *root definition* yaitu merumuskan definisi yang baik berkenaan dengan permasalahan yang ada berkenaan dengan pelayanan penyelenggaraan tugas dan fungsi keprotokolan. Adapun *root definition* dalam hal ini adalah:

“Kegiatan pelayanan keprotokolan, merupakan sebuah sistem yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, namun pada saat proses pelaksanaan terdapat dinamika yaitu adanya tumpang tindih penjadwalan dan pelayanan pelaksanaan kurang optimal, maka perlu adanya intervensi untuk menyelesaikan persoalan yang ada, melalui pengembangan model pelayanan keprotokolan berbasis digital atau teknologi informasi untuk meningkatkan tingkat capaian pelayanan keprotokolan di Provinsi Jawa Barat.”. Pemahaman *root definition* sebagaimana di atas digunakan untuk melakukan pembatasan tujuan dimana peneliti fokus pada membangun model pelayanan keprotokolan pada masa adaptasi kebiasaan baru saat ini.

4) *Conceptual model*

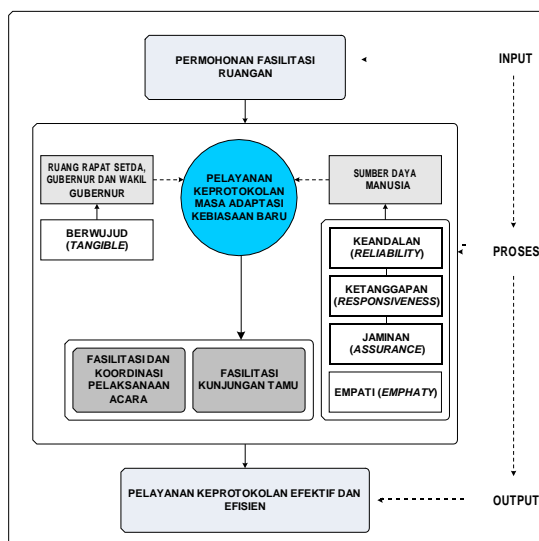
Adapun perumusan model pada tahap ini adalah membangun model konseptual yang didasarkan atas kondisi nyata di lapangan saat ini dengan memperhatikan berbagai persoalan yang ada di lapangan dalam pelaksanaan pelayanan keprotokolan di Provinsi Jawa Barat. Selain memperhatikan kondisi real di lapangan juga memperhatikan perkembangan teknologi yang saat ini semakin pesat dalam berbagai kegiatan termasuk yang digunakan dalam berbagai kegiatan dalam proses pemanfaatan teknologi informasi.

Untuk itu peran teknologi tidak bisa dipisahkan dalam pemanfaatan teknologi dalam pelayanan keprotokolan dimasa yang akan datang. Untuk itu model yang ditawarkan dalam proses pelayanan keprotokolan pada masa adaptasi kebiasaan baru di Provinsi Jawa Barat yaitu menggunakan model pelayanan keprotokolan berbasis teknologi informasi atau digital.

Metode pelayanan keprotokolan ini dapat menjadi solusi atau alternatif dalam menghadapi era digital dan meningkatkan inovasi sebagai pelayanan keprotokolan pada masa adaptasi kebiasaan baru di Provinsi Jawa Barat.

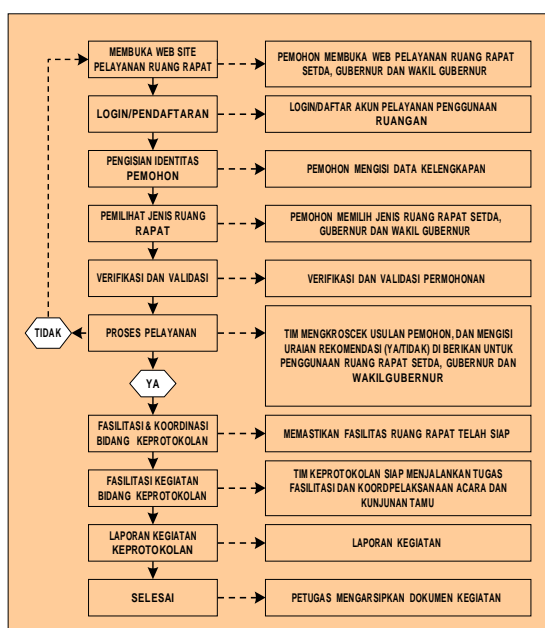
Adapun manfaat dari pelayanan berbasis teknologi informasi ini adalah:

1. Dapat meningkatkan pelayanan keprotokolan dan fasilitas Ruang Gubernur dan Wakil Gubernur di Provinsi Jawa Barat.
 2. Lebih efektif dan efisien dalam proses database dan menghindari tumpang tindih pemesanan sarana dana prasarana
 3. Sebagai inovasi daerah dalam sistem pelayanan di Provinsi Jawa Barat
- Adapun model pelayanan keprotokolan dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di Provinsi Jawa Barat secara konseptual yang didasarkan atas teori adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model Pelayanan Keprotokolanan Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Didasarkan Teori

Berdasarkan gambar 1 menunjukkan bahwa model pelayanan keprotokolanan pada masa adaptasi kebiasaan baru yang didasarkan oleh teori memberikan gambaran yang konkrit terhadap kondisi ideal dalam pelayanan keprotokolanan di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. Adapun secara implementatif model pelayanan keprotokolanan berbasis teknologi informasi sebagai implementasi model nyata sebagai berikut:



Gambar 2. Implementasi Model Pelayanan Keprotokolanan Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Berbasis Teknologi Informasi

Berdasarkan gambar 2 maka pelayanan keprotokolanan di Provinsi Jawa Barat dapat menggunakan hasil pengembangan model secara teoritis di kembangkan menjadi model berbasis teknologi informasi

dengan model tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan meningkatkan kepuasan pelayanan di Bagian Protokol di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

5) *Comparison of 4 with 2*

Pada tahapan ini peneliti melakukan perbandingan dari model yang telah dibuat dengan kondisi eksisting yang ada dalam pelayanan keprotokolan pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di Provinsi Jawa Barat. Pada tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang dapat diperbaiki dari hasil model yang telah dibangun menghasilkan model implementatif.

Pada proses kondisi eksisting yang telah dijalankan selama ini pola pelayanan bersifat parsial-parsial antara Bagian yang satu dengan Bagian Protokol maka melalui penelitian yang telah didapatkan ternyata dalam pelaksanaannya terdapat permasalahan yang harus diselesaikan maka perlu mengembangkan model pelayanan keprotokolan yang efektif agar lebih baik dimasa yang akan datang dalam proses pelayanan keprotokolan pada masa adaptasi kebiasaan baru di Provinsi Jawa Barat.

6) *Feasible, desirable changes*

Pada tahapan ini ialah peneliti melakukan identifikasi dan intervensi model yang dapat diubah dari model yang telah dibuat sebagaimana langkah ke 4. Berdasarkan hasil model pelayanan keprotokolan yang telah di buat terdapat beberapa aspek yang perlu dilakukan peningkatan agar model lebih baik. Adapun identifikasi yang dapat diberikan sebagai upaya intervensi ialah sebagai berikut:

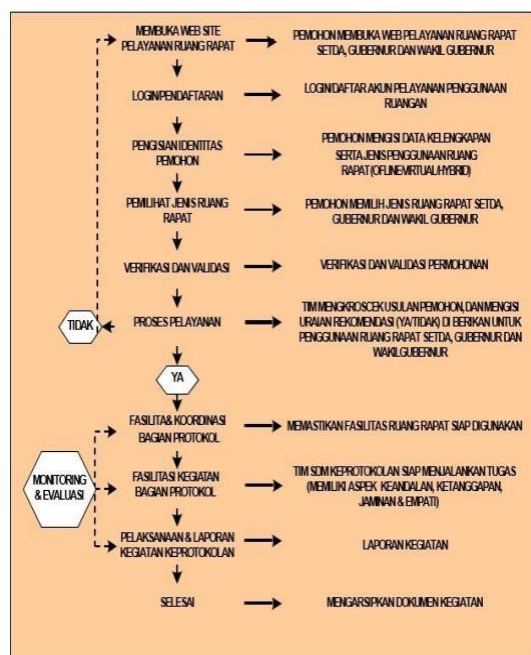
1. Pada tahap proses fasilitasi kegiatan keprotokolan perlu ada kesiapan SDM dalam menjalankan tugas agar memiliki motivasi dan pelayanan yang baik.
2. Perlu adanya pedoman monitoring dan evaluasi pada saat proses pelayanan keprotokolan berlangsung baik pada tahapan fasilitasi pelaksanaan acara dan kunjungan tamu.
Demikian berkenaan dengan identifikasi dan intervensi yang dapat dilakukan untuk penyempurnaan model yang implementatif dalam proses pelayanan keprotokolan pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di Provinsi Jawa Barat

7) *Action to improve the problem situation*

Adapun pada tahap terakhir adalah melakukan aksi nyata yang dilakukan untuk memperbaiki model pada *real word* apabila ada hal penting yang perlu dilakukan sebagai bentuk kongkrit untuk penyempurnaan model yang implementatif berbasis teknologi informasi pada pelayanan keprotokolan. Perbaikan terhadap model yang ada sebagaimana pada tahapan ke 4 dan sesuai dengan hasil identifikasi pada tahapan ke 6 maka model dapat dilakukan penyempurnaan sebagai wujud perbaikan nyata agar dapat diimplementasikan dengan baik di lapangan.

Adapun bentuk perubahan dari kondisi eksisting dan kondisi setelah dilakukan perubahan terletak pada perlunya monitoring dan evaluasi dalam pelayanan keprotokolan agar ada pengendalian dari setiap kegiatan yang dijalankan. Berkenaan dengan kegiatan monitoring dan evaluasi mengapa dilakukan sebagai proses *control* dalam pelayanan keprotokolan, dan bagaimana pelaksanaannya dilakukan dalam setiap agenda kegiatan pelayanan keprotokolan dan dilakukan oleh Kepala Bagian Protokol yang bertanggungjawab langsung pada setiap kegiatan keprotokolan.

Adapun bentuk perubahan sebagai penyempurnaan model dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. Penyempurnaan Model Pelayanan Keprotokolan Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Berbasis Teknologi Informasi di Provinsi Jawa Barat

Adapun model yang dihasilkan dari penelitian ini adalah pada pengembangan dari fakta empiris di lapangan berkenaan dengan pelayanan keprotokolan. melalui model pelayanan keprotokolan pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di Provinsi Jawa Barat menjadi solusi dan inovasi bagi Pemerintah Daerah dalam rangka peningkatan pelayanan di Bagian Protokol.

Dalam model ini terlihat adanya perubahan pengelolaan pelayanan pengguna ruang rapat yang semula tidak teridentifikasinya dan tervalidasinya ruangan yang akan dipakai agar sesuai dengan kebutuhan dan kaidah protokol kesehatan, penyempurnaan model dilakukan dengan adanya kesigapan SDM keprotokolan dalam melaksanakan tugas dengan handal dan tanggap karena model pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi lebih banyak dan cepat dari permohonan yang masuk karena kemudahan akses dari pemohon, selain itu mekanisme monitoring dan evaluasi yang ditujukan pada semua personil protokol secara berkala dengan rentang waktu 2 minggu satu kali dan berjenjang evaluasi 1 bulan satu kali untuk evaluasi yang lebih luas melibatkan unsur Biro Umum berkaitan dengan pemeliharaan aset.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia keprotokolan yang akan mendukung aspek keandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati akan dilakukan melalui pelatihan secara berkala dengan mengundang narasumber profesional pada bidangnya, sehingga pelayanan keprotokolan yang baik tidak hanya pada saat penerimaan tamu atau rapat pimpinan namun pelayanan keprotokolan yang lebih luas lagi diantaranya penyelenggaraan upacara, kunjungan kerja ke daerah, kegiatan keagamaan dan budaya yang dihadiri oleh pimpinan dapat terlaksana dengan optimal. Oleh karena itu model yang dihasilkan dari penelitian ini menjadi urgensi karena dapat diterapkan sesuai dengan situasi kondisi yang sangat dinamis.

D. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI / CONCLUSION AND RECOMMENDATION

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan keprotokolkan pada masa adaptasi kebiasaan baru di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, dalam penelitian yang dilaksanakan ini menggunakan konsep/teori kualitas pelayanan dengan 5 aspek yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*), dan *assurance* (jaminan). Berdasarkan hasil penelitian 5 aspek tersebut yang telah dilaksanakan dengan baik adalah aspek Keandalan (*reliability*), Empati (*emphaty*) dan *Assurance* (Jaminan). sementara yang perlu dilakukan penguatan pada aspek Ketanggapan (*responsiveness*), Berwujud (*tangible*).
2. Terdapat kendala pelayanan keprotokolkan pada masa adaptasi kebiasaan baru di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. Adapun kendala tersebut adalah perlu meningkatkan pelayanan pada respon atau sikap aparatur, keterbatasan SDM, penggunaan data fasilitasi ruangan yang masih manual, perlunya pelatihan SDM dan perlu pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan keprotokolkan.
3. Adapun upaya yang telah dilakukan dalam mendukung pelayanan keprotokolkan di Provinsi Jawa Barat adalah Perhatian pimpinan terhadap pegawai melalui pembagian waktu tugas sesuai dengan kebutuhan pelayanan, penguatas dalam aspek kesehatan dan memastikan petugas pelayanan dalam keadaan sehat, memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan untuk selalu bersemangat dan tidak mengeluh, sarana penunjang kebutuhan dalam tugas difasilitasi dengan baik.
4. Model pelayanan keprotokolkan pada masa adaptasi kebiasaan baru di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat merupakan pengembangan dari fakta empiris dalam pelayanan keprotokolkan saat ini, sehingga pengembangan model pelayanan keprotokolkan pada masa adaptasi kebiasaan baru sebagai solusi dan inovasi bagi Pemerintah Daerah dalam rangka peningkatan pelayanan di Bagian Protokol di Provinsi Jawa Barat.

Rekomendasi

meningkatkan penggunaan teknologi dalam proses pelayanan keprotokolkan di masa yang akan datang, penguatan SDM melalui pelatihan keprotokolkan secara terjadwal, dukungan fasilitasi sarana dan prasarana mengingat pelayanan keprotokolkan adalah pelayanan utama dalam pelayanan administrasi pimpinan di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

REFERENSI / REFERENCE

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Checkland, Peter dan Scholes, Jim, (1990). *Soft Systems Methodology In Action*, John Willey and Son Ltd., England
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Secara Proporsional Sesuai Level Kewaspadaan Daerah Kabupaten/Kota Sebagai Persiapan Pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru Untuk Pencegahan dan Pengendalian *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*

Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 96 tentang 2020 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 82 tahun 2020 tentang Kedudukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat.
Peraturan Pemerintah 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
Sinambela, Lijan Poltak. 2016. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
Tjiptono, Fandy. 2005. Strategi Pemasaran I. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.