

# Analisis Peran Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta atas Kebutuhan Pengguna Gedung pada Pemeliharaan dan Perawatan Mekanikal Elektrikal Gedung Kantor Balai Kota Provinsi DKI Jakarta

Baskoro Setiyo <sup>1</sup>, Tuswoyo <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Institut STIAM, Jakarta Indonesia

E-mail : baskorosetiyo@gmail.com <sup>1</sup>, tuswoyoadmojo@yahoo.co.id <sup>2</sup>

\* corresponding author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords

Role,  
Maintenance,  
Service

*The purpose of this research is to identify the role of the general bureau of Jakarta Provincial Secretariat to the needs of building users on mechanical electrical maintenance of Jakarta City Hall Office.*

*This research uses qualitative descriptive method to describe and explain the existing phenomena in detail by using interview as its supporting instrument. This research shows that the general bureau is doing well. It not only performs building maintenance, but also communicates properly, shows effective personality and well personal grooming for professional appearance. Another role of a general bureau officer in carrying out an official event is as a coordinator not only for herself/himself, but also for all related parties. A general bureau officer must be able to establish communication with related parties and act as a mediator, a coordinator, and a manager who organizes the events well. Service is a dynamic state associated with products, services, people, processes, and the environment where its quality assessment is determined at the time it is provided. Assessing service quality considers the role of the community as the service recipient and the officers as the service provider.*

## PENDAHULUAN

Di masa globalisasi ini, perkembangan pembangunan konstruksi semakin meningkat. Terdapat banyak bangunan yang ada di sekitar kita. Suatu bangunan berfungsi untuk mendukung kegiatan atau sebagai prasarana bagi pemilik bangunan atau pengguna bangunan dalam melaksanakan kegiatannya sehari-hari secara optimal. Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 24/PRT/M/2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung, bangunan gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas dan/atau di dalam tanah dan/atau air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus.

Biro Umum merupakan instansi yang memiliki tugas sebagai pusat administrasi dan pelayanan khususnya dalam pemeliharaan dan perawatan gedung perkantoran di Komplek Balai Kota Provinsi DKI Jakarta berada dibawah koordinasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta dan dipimpin oleh seorang Kepala Biro diatur dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 250 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah. Tugas pokok dan fungsi pemeliharaan dan perawatan Gedung yang dilaksanakan Biro Umum menjadi tanggung jawab Bagian Rumah Tangga Biro Umum sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 250 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah pasal 103 ayat (1) yang berbunyi :

“Bagian Rumah Tangga merupakan unit kerja Biro Umum dalam pengelolaan kerumahtanggaan Kompleks Balai kota dan rumah dinas Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah”

Kemudian terkait dengan pemeliharaan dan perawatan mekanikal elektrikal gedung tertuang pada Peraturan Gubernur nomor 250 tahun 2016 bahwa tugas tersebut dilaksanakan oleh Sub Bagian dibawah koordinasi Bagian Rumah Tangga yaitu Subbagian Jaringan Listrik (pasal 106 ayat (1)) berbunyi sebagai berikut:

“Subbagian Jaringan Listrik merupakan Satuan Kerja Bagian Rumah Tangga dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan jaringan listrik di kompleks Balai kota, rumah dinas Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah”

Adapun peralatan/utilitas yang di lakukan pemeliharaan secara rutin sebagai berikut :

**Tabel I.**  
**Peralatan Mekanikal Elektrikal Yang Dipelihara**

No.	Nama	Jumlah
1.	AC Sentral	6 unit
2.	AC Split	184 unit
3.	AC Split Duct	12 unit
4.	AC Floor Standing	16 unit
5.	AC Casette	48 unit
6.	Panel AC	109 unit
7.	Lift	18 unit
8.	Genset	9 unit
9.	Trafo 20 kV	9 unit
10.	Panel TM 20 kV	10 unit
11.	Panel TR	58 unit
12.	Panel SDP	387 unit
13.	Titik lampu	23.177 titik
14.	Titik stop kontak	2.387 titik

Dengan banyaknya utilitas yang harus dilakukan pemeliharaan oleh Biro Umum, maka perlu ada dukungan dan komitmen dari pimpinan serta tersedianya anggaran demi kelancaran pelaksanaan tugas, namun terdapat kelemahan yang ditinjau dari beberapa aspek sehingga dapat menghambat pelaksanaan tugas, sebagai berikut :

1. Perencanaan yang kurang baik / tidak sesuai kebutuhan;
2. Inventarisasi pemeliharaan belum berjalan maksimal;
3. Banyaknya utilitas mekanikal elektrikal yang harus dilakukan pemeliharaan;
4. Beberapa utilitas mekanikal elektrikal sudah melebihi usia pakai;
5. Respon time pekerjaan atau perbaikan utilitas mekanikal elektrikal yang bersifat insidental dan segera;
6. Ketergantungan suplay energy listrik dan air;
7. Kurangnya kompetensi pegawai dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin modern;
8. Adanya pegawai senior yang menguasai keahlian dibidangnya yang pensiun;
9. Tuntutan standar pelayanan yang semakin tinggi; dan
10. Seringnya perubahan kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan.

Oleh karena itu, perlu ditinjau bagaimana pelaksanaan pemeliharaan dan perawatan mekanikal elektrikal gedung kantor di Komplek Balai Kota DKI Jakarta.

---

## KAJIAN PUSTAKA

### Konsep Administrasi

#### Administrasi

Menurut Herbert A. Simon sebagaimana dikutip oleh Suganda (2009:9) mengatakan bahwa:

*“Administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok-kelompok yang bekerjasama mencapai tujuan-tujuan bersama.”*

Menurut Haryadi (2010: 4) menjelaskan bahwa:

*“Administrasi dapat diartikan sebagai sebuah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Sementara itu dalam arti yang lebih luas administrasi adalah seluruh proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.”*

#### Teori Administrasi Publik

Menurut Atmosudirdjo (2008:26) mendefinisikan bahwa:

*“Administrasi daripada negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.”*

Menurut Chandler & Plano Keban sebagaimana dikutip Pasolong (2008:7), mengatakan bahwa: *“Administrasi Publik adalah proses di mana sumber daya dan personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Dapat dijelaskan pula bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur “public affairs” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan.”*

Menurut John M. Pfiffner dan V. Presthus dalam Pasolong (2008:7) memberikan definisi administrasi publik sebagai berikut:

- 1) Administrasi publik adalah meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- 2) Administrasi publik adalah koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah, hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- 3) Administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

### Konsep Peran

Menurut Soekanto (2012: 243), peran Merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status) yang dimiliki oleh seseorang, sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi.”

Menurut Mintzberg dalam Siswanto dan Thoha (2012: 21 dan 12), ada tiga peran yang dilakukan pemimpin dalam organisasi yaitu:

1. Peran Antar Pribadi (Interpersonal Role), dalam peranan antar pribadi, atasan harus bertindak sebagai tokoh, sebagai pemimpin dan sebagai penghubung agar organisasi yang dikelolanya berjalan dengan lancar.
2. Peranan Yang Berhubungan Dengan Informasi (Informational Role), peranan interpersonal diatas meletakkan atasan pada posisi yang unik dalam hal mendapatkan informasi. Peranan interpersonal diatas Mintzberg merancang peranan kedua yakni yang berhubungan dengan informasi ini.
3. Peranan Pengambil Keputusan (Decisional Role), dalam peranan ini atasan harus terlibat dalam suatu proses pembuatan strategi di dalam organisasi yang di pimpinnya. Mintzberg

berkesimpulan bahwa pembagian besar tugas atasan pada hakikatnya digunakan secara penuh untuk memikirkan sistem pembuatan strategi organisasinya.

Menurut Thoha (2012:12) ada empat peranan atasan/manajer yang di kelompokkan kedalam pembuatan keputusan:

1. Peranan sebagai entrepreneur, dalam peranan ini Mintzberg mengemukakan peranan entrepreneur dimulai dari aktifitas melihat atau memahami secara teliti persoalan-persoalan organisasi yang mungkin bisa digarap.
2. Peranan sebagai penghalau gangguan (disturbance handler), peranan ini membawa atasan untuk bertanggung jawab terhadap organisasi ketika organisasinya terancam bahaya, misalnya: akan bubar, terkena gosip, isu-isu kurang baik, dan sebagainya.
3. Peranan sebagai pembagi sumber (resource allocator), membagi sumber dana adalah suatu proses pembuatan keputusan. Di sini seorang atasan mengambil peranan dalam mengambil keputusan kemana sumber dana yang akan didistribusikan ke bagian-bagian dari organisasinya. Sumber dana ini meliputi sumber yang berupa uang, waktu, perbekalan tenaga kerja dan reputasi.
4. Peranan sebagai negosiator, peranan ini meminta kepada atasan untuk aktif berpartisipasi dalam arena negosiasi.

Lain halnya dengan Santosa dkk (2013:137), menjelaskan bahwa terdapat beberapa dimensi peran sebagai berikut :

1. Peran sebagai suatu kebijakan. Penganut paham ini berpendapat bahwa peran merupakan suatu kebijaksanaan yang tepat dan baik untuk dilaksanakan;
2. Peran sebagai strategi. Penganut paham ini mendalilkan bahwa peran merupakan strategi untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat (public supports);
3. Peran sebagai alat komunikasi. Peran didayagunakan sebagai instrumen atau alat untuk mendapatkan masukan berupa informasi dalam proses pengambilan keputusan. Persepsi ini dilandaskan oleh suatu pemikiran bahwa pemerintahan dirancang untuk melayani masyarakat, sehingga pandangan dan preferensi dari masyarakat tersebut adalah masukan yang bernilai guna mewujudkan keputusan yang responsif dan bertanggung;
4. Peran sebagai alat penyelesaian sengketa, peran didayagunakan sebagai suatu cara untuk mengurangi atau meredakan konflik melalui usaha pencapaian konsensus dari pendapat-pendapat yang ada. Asumsi yang melandasi persepsi ini adalah bertukar pikiran dan pandangan dapat meningkatkan pengertian dan toleransi serta mengurangi rasa ketidakpercayaan dan kerancuan;
5. Peran sebagai terapi. Menurut persepsi ini, peran diakukan sebagai upaya masalah-masalah psikologis masyarakat seperti halnya perasaan ketidakberdayaan, tidak percaya diri dan perasaan bahwa diri mereka bukan komponen penting dalam masyarakat.

Sebagaimana yang telah dipaparan oleh Sarwono di atas, dimana seseorang/organisasi yang mempunyai peran tertentu diharapkan agar seseorang/organisasi tadi berperilaku sesuai dengan peran tersebut.

### **Bangunan Gedung**

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 24/PRT/M/2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung, bangunan gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas dan/atau di dalam tanah dan/atau air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus.

Komponen Pemeliharaan Bangunan Gedung

#### **a. Arsitektural**

- a) Memelihara secara baik dan teratur jalan keluar sebagai sarana penyelamat (egress) bagi pemilik dan pengguna bangunan
- b) Memelihara secara baik dan teratur unsur-unsur tampak luar bangunan sehingga tetap rapi dan bersih.
- c) Memelihara secara baik dan teratur unsur-unsur dalam ruang serta perlengkapannya

- d) Menyediakan sistem dan sarana pemeliharaan yang memadai dan berfungsi baik, berupa perlengkapan atau peralatan tetap dan atau alat bantu kerja (tools).
  - e) Melakukan pemeliharaan ornamen arsitektural dan dekorasi yang benar oleh petugas dengan keahlian dan atau kompetensi di bidangnya.
- b. Struktural
- a) Memelihara secara baik dan teratur unsur-unsur struktur bangunan gedung dari pengaruh korosi, cuaca, kelembaban, dan pembebanan di luar batas kemampuan struktur, serta pencemaran lainnya.
  - b) Memelihara secara baik dan teratur unsur-unsur pelindung struktur.
  - c) Melakukan pemeriksaan berkala sebagai bagian perawatan preventif (preventive maintenance).
  - d) Mencegah perubahan dan atau penambahan fungsi kegiatan yang menyebabkan peningkatan beban yang bekerja pada bangunan gedung di luar batas beban yang direncanakan.
  - e) Melakukan pemeliharaan dan perbaikan struktur yang benar oleh petugas dengan keahlian dan atau kompetensi di bidangnya.
  - f) Memelihara bangunan agar difungsikan sesuai dengan penggunaan yang telah direncanakan.
- c. Mekanikal
- a) Memelihara dan melakukan pemeriksaan berkala sistem tata udara agar mutu udara dalam ruangan tetap memenuhi persyaratan teknis dan kesehatan yang disyaratkan meliputi pemeliharaan peralatan utama dan saluran udara.
  - b) Memelihara dan melakukan pemeriksaan berkala sistem distribusi air yang meliputi penyediaan air bersih, sistem instalasi air kotor, sistem hidran, sprinkler (alat penyemprot air), septik tank, serta unit pengolah limbah.
- Memelihara dan melakukan pemeriksaan berkala sistem transportasi dalam gedung, baik berupa lift, eskalator, travelator' tangga' dan peralatan transportasi vertikal lainnya.
- d. Elektrikal
- a) Melakukan pemeriksaan periodik dan memelihara perlengkapan pembangkit daya listrik cadangan.
  - b) Melakukan pemeriksaan periodik dan memelihara perlengkapan penangkal petir.
  - c) Melakukan pemeriksaan periodik dan memelihara sistem instalasi listrik, baik untuk pasokan daya listrik maupun penerangan ruangan.
  - d) Melakukan pemeriksaan periodik dan memelihara jaringan instalasi tata suara dan komunikasi (telepon) serta data.
  - e) Melakukan pemeriksaan periodik serta memelihara jaringan sistem tanda bahaya dan alarm.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai fenomena yang ada dengan menggunakan teknik wawancara sebagai instrument pendukung. Teknik Penentuan Informan dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* dengan jumlah Informan sebanyak 5 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis peran biro umum sekretariat daerah provinsi DKI Jakarta atas kebutuhan pengguna gedung pada pemeliharaan dan perawatan mekanikal elektrikal gedung kantor balai kota provinsi DKI Jakarta

Secara keseluruhan Peran Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan". Adapun wawancara penulis dengan informan dapat penulis sajikan dalam analisis verbatim sebagai berikut:

## 1. Analisis Peran Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta Atas Kebutuhan Pengguna Gedung Pada Pemeliharaan dan Perawatan Mekanikal Elektrikal Gedung Kantor Balai Kota Provinsi DKI Jakarta

Dalam Mendukung Peran Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta Atas Kebutuhan Pengguna Gedung Pada Pemeliharaan dan Perawatan Mekanikal Elektrikal Gedung Kantor Balai Kota Provinsi DKI Jakarta, membutuhkan kesigapan dan keseriusan jajaran pemerintah daerah dalam mengikuti dan mendukung serta mensukseskannya. Tak terkecuali Bagian Biro umum Daerah Provinsi DKI Jakarta yang paling bersentuhan langsung dengan gerak gerik dan sepak terjang gubernur. Sikap dan karakter Gubernur dikenal memang ulet dan teguh pada pendirian serta melakukan kinerja dengan cepat, untuk itu Biro Umum harus dapat mengimbangi figur pimpinannya tersebut. Setiap kegiatan atau acara merupakan tanggung jawab dari pihak Biro Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta. Oleh karena itu jika ada kegiatan atau acara yang terkesan asal-asalan dan banyak kekurangan, pihak Biro Umum yang selalu mendapat perhatian paling pertama oleh Gubernur.

Kemudian peranan Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta tidak hanya sebatas berperan pada kebutuhan kegiatan Gubernur sebagai pimpinan daerah, tetapi diluar itu sinergitas peran dan fungsi humas dalam mempersiapkan, mengkoordinasikan hingga mengevaluasi berbagai kegiatan yang digelar pemerintah daerah, baik itu Sekretaris Daerah hingga dinas dan kelembagaan pemerintah daerah. Semuanya membutuhkan peran dan fungsi humas. Citra baik pemerintah DKI Jakarta , baik dimata masyarakat maupun daerah lain tergantung dari kinerja Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Sementara itu, pihak Biro Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta harus selalu siap menjalankan tugas, meski itu di hari libur karena setiap kegiatan atau acara dari Pemerintah DKI Jakarta merupakan tugas dan tanggung jawab, dan mengawal kegiatan itu agar berjalan lancar.

Peranan Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta ini sangat strategis karena tidak hanya memberikan pelayanan yang prima terhadap pegawai saja, tapi juga tamu. Jika Biro Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta benar-benar memberikan pelayanan prima terhadap tamu/ pihak dari luar, maka persepsi positif pun akan diberikan pada organisasi (Pemerintah DKI Jakarta) ini secara keseluruhan. Ini tentu akan menunjang kesuksesan Pemerintah DKI Jakarta dalam menjalankan visi misinya. Berdasar pada peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Permen PAN-RB nomor 36 tahun 2012) tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan bahwa pihak-pihak yang wajib menyelenggarakan pelayanan publik ialah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan (Permen PAN-RB No. 36 tahun 2012).

Disamping itu, Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Tapi pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Berdasar pada peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan di dapati pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Swastika, 2005: 3). Intinya, pelayanan prima itu adalah pelayanan yang diberikan secara maksimal. Dalam hal ini pihak Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta memiliki

peran yang cukup strategis. Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta ini tidak hanya melayani para masyarakat, tetapi juga melayani tamu dari pihak luar. Dalam memberikan pelayanan yang prima, Biro Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta haruslah mengenal siapa yang akan dilayaninya. Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta merupakan suatu kebutuhan yang tak terelakkan di dunia modern. Banyak kegagalan acara atau kegiatan disebabkan karena buruknya Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta suatu acara atau kegiatan. Itulah sebabnya banyak lembaga pemerintah maupun swasta menyusun perawatan dan pemeliharaan gedung secara rapi dengan menempatkan seseorang atau beberapa orang (staf) yang diberi tugas khusus untuk mengerjakan kegiatan-kegiatan perawatan dan pemeliharaan gedung.

Bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan good governance, dimana pengertian dasarnya adalah pemerintahan yang baik. Kondisi ini berupaya untuk menciptakan suatu penyelenggaraan pembangunan yang solid dan bertanggungjawab sejalan dengan prinsip demokrasi, efisiensi, pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administrasi.

Dalam konteks ini berarti Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta seyogyanya mengkomunikasikan berbagai berita, pelatihan, dan topik penting lainnya kepada masyarakat. Mereka bekerja sama dengan departemen legal dalam mengkomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan yang berhubungan dengan Pemerintah DKI Jakarta. Kemudian para staf hubungan internal juga bekerja sama dengan staf hubungan eksternal untuk mengoordinasikan pesan-pesan sehingga organisasi bisa mengemukakan pernyataannya dalam “satu suara”.

Jadi, perlunya menjalin hubungan yang baik dengan Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta agar mengetahui semua kegiatan yang berhubungan dengan Pemerintah DKI Jakarta sehingga kegiatan dapat berjalan dengan lancar.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada penyajian data dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan antara lain :

1. Peran Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta, yang dilakukan sudah berjalan dengan baik
2. Hambatan – hambatan yang dihadapi Biro Umum dalam peranannya belum semua media dapat mempublish informasi yang disediakan melalui pres rilis/website, Koordinasi yang masih kurang berjalan dengan baik, Intensitas kunjungan tamu VVIP sulit diprediksi, masih belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara dan jumlah personil yang memenuhi kualifikasi yang masih terbatas dan kompetensi pegawai rendah.
3. Solusi dari hambatan – hambatan yang dihadapi Biro Umum dalam mengoptimalkan koordinasi dengan pihak - pihak yang bersangkutan, memaksimalkan personil yang ada dan merekrut tenaga baru sesuai kebutuhan dan meningkatkan koordinasi dengan instansi lain, merestrukturisasi staf dan pejabat struktural dengan personel yang mempunyai kompetensi dan berkomitmen terhadap tugas dan kewajibannya

## Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka masukan atau saran yang dapat peneliti berikan adalah Kepala Bagian pada unit kerja atau instansi Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta pada pegawai dilakukan secara roling dalam menyusun kepanitian kegiatan perawatan dan pemeliharaan gedung secara berkala dan terstruktur sehingga setiap acara yang diselenggarakan dapat berjalan baik sesuai keinginan dari pengguna gedung, Bagi Pimpinan di Instansi Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta agar selalu memberikan teguran lisan maupun secara tertulis kepada pegawai yang tidak menjalankan tugas dengan sungguh-sungguh dan Biro Umum agar selalu melakukan evaluasi dan koordinasi pada suatu kegiatan dan bagi Kepala Bagian kegiatan kunjungan kerja.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aan Komariah dan Djam'an Satori, 2010, *Metodologi Penelitian. Kualitatif*. Bandung :Alfabeta.
- Anggara,Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*, Bandung :Pustakasetia
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipata.
- Abdulhak, Ishak dan Ugi Suprayogi. 2011. *Penelitian Tindakan dalam Pendidikan.Nonformal*. Jakarta: Rajawali Pers .
- Creswell, J., W., 2012,*Research design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan. Mixed*; Cetakan ke-2, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*, PT Prestasi. Pustakaraya. Jakarta.
- Dwiyanto.2009.*Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy.Analisy*s.Gava Media: Yogyakarta.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Cetakan Ke-1, Gava Media, Yogyakarta.
- Hellriegeldan Slocum.2011. *Organizational Behavior* 13.th edition. South-Western Cengage.
- Irawan, Prasetya , 2010 , *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA-LAN Press, Jakarta.
- JudgeTimothy A, Robbins Stephen P. 2014, *Robbins&Judge.2013. Organizational Behavior, Fifteenth Edition. Pearson*.
- Keban, Yeremias T., 2008,*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu.*, Gavamedia, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller,2016.:*Marketing Management*, 15thEdition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kolter, Philip 2014. *Principle Of Marketing*. 15 th Editions New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki.2014. *Organizational behavioral*-Ed. 5.Jakarta Salemba Empat.
- Laksana, Wijaya, Muhibudin., Mukarom, Zaenal., 2015, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*,Pengantar Abdullah, Budi., Cetakan Ke-1, Pustaka Setia, Bandung.
- Lupiyoadi Rambat, 2013. *Manajemen Pemasaran jasa* Edisi kedua.Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV PustakaSetia.
- Pasolong, Harbani.,2010.*Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Setyosari, Punaji. 2010. *Metode Penelitian Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.
- S.F. *Marbundan Moh.Mahfud MD*,2016.*Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara*,.Liberty, Yogyakarta
- Sondang P. *Siagian*. 2011.*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Sukmadinata, N.S. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: RemajaRosadakarya
- Sugiyono.2011.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studitentang Administrasi Publik*. Jatinangor :Erlangga
-

---

Tjiptono, Fandy., 2012, *PemasaranJasa, Prinsip, Penerapandan Penelitian*, Andi Yogyakarta.

Wahyuni, Yuyun. 2011. *Metode Penelitian* . Yogyakarta: Fitramaya.

Zeitmhal, Valarie A, Pasuraman, Leonard L Berry, 1990, *Delivering Quallity Service*, New York, Oxford Sydney, The Free Press.

### **Jurnal**

Peran Protokoler dalam menunjang efektivitas kinerja Kepala Bagian Umum Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang.” Jurnal Perspektif Vo. 7 No 2 Oktober, 2014 ISSN 2085-0320

Strategi Humas dan Protokol terhadap Publikasi Kegiatan DPRD DIY”, Jurnal Vol.10/No.01/April 2017-Profetik Jurnal Komunikasi

Peran Keprotokolan dalam menerima kunjungan kerja dari Instansi di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Tangerang Selatan, Jurnal Ilmiah Efektivitas, Volume 7 No. 3 Tahun 2014

Peran Humas dan Protokoler Sekretariat DPRD dalam menjalin Hubungan Sinergis antara Media dengan DPRD Kabupaten Bulungan Tahun 2015

Peran Protokoler Sekretariat Daerah dalam menunjang kegiatan seremonial Gubernur Kalimantan Timur, Jurnal Paradigma Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda, Vol. 4 No.2, Agustus 2015 ISSN

*International Journal [Vol 1 No 2 \(2018\): Volume 1, Issue 2, Februari 2018](#). This study aims to find out and obtain a picture of PPID Performance Effectiveness which is in the Padang City DPRD Secretariat in providing information disclosure to the public.*