

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ADMINISTRASI  
DALAM PROGRAM  
ISTANA UNTUK RAKYAT  
DI ISTANA KEPRESIDENAN REPUBLIK  
INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Konsentrasi Manajemen Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:  
ANNISA AULIANI  
NIM. 6661100623

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
SERANG, Juni 2017**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Annisa Auliani  
NIM : 6661100623  
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 22 Juni 1992  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ADMINISTRASI DALAM PROGRAM ISTANA UNTUK RAKYAT DI ISTANA KEPRESIDENAN REPUBLIK INDONESIA adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, 15 Juni 2017

  
Annisa Auliani

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : ANNISA AULIANI  
NIM : 6661100623  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ADMINISTRASI DALAM  
PROGRAM ISTANA UNTUK RAKYAT DI ISTANA  
KEPRESIDENAN REPUBLIK INDONESIA

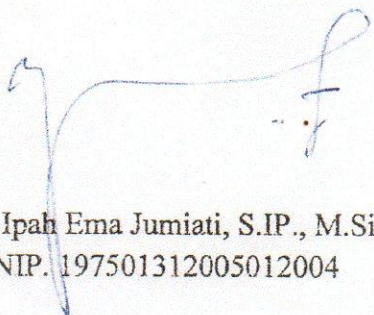
Serang, 2 Juni 2017

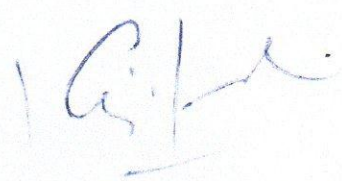
Skripsi ini Telah Disetujui untuk Diujikan

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Ipah Ema Jumiati, S.IP., M.Si  
NIP. 197501312005012004

  
Anis Fuad, S.Sos., M.Si  
NIP. 198009082006041002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa



Dr. Agus Sjaafari, S.Sos., M.Si  
NIP. 197108242005011002



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

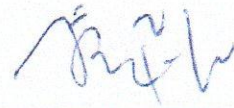
**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : ANNISA AULIANI  
NIM : 6661100623  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ADMINISTRASI DALAM  
PROGRAM ISTANA UNTUK RAKYAT DI ISTANA  
KEPRESIDENAN REPUBLIK INDONESIA

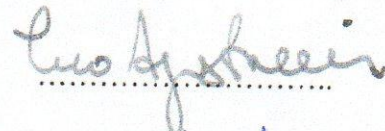
Telah Diuji di Hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, pada tanggal 15  
Juni 2017 dan dinyatakan LULUS.

Serang, 15 Juni 2017

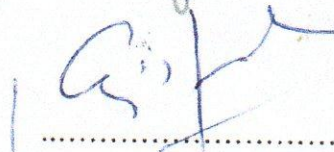
Ketua Penguji :  
Arenawati, S.Sos., M.Si  
NIP. 197004102006042001



Anggota :  
Leo Agustino, Ph.D  
NIP. 197408032003121001



Anggota :  
Anis Fuad, S.Sos., M.Si  
NIP. 198009082006041002



Mengetahui,

Dekan Fisip Untirta



Dr. Agus Sjaafari, S.Sos., M.Si  
NIP. 197108242005011002

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara



Listyaningsih, S.Sos., M.Si  
NIP. 197603292003122001

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*In the Name of ALLAH SWT, the Most Gracious, the Most Merciful*

*Robbi hab lîi hukmaw wa al-hiqnii bish-shoolihiin  
“Ya ALLAH Tuhanku, berikanlah kepadaku ilmu dan  
masukkanlah aku ke dalam golongan orang-orang yang  
shaleh”*

*{ Al Qur'an surat Asy-Syu'ara' (26) ayat 83 }*

*Skripsi ini kupersembahkan untuk  
Sang Maha Pencipta dan Maha Pemilik Ilmu Pengetahuan  
Tuhanku ALLAH Subhanahu Wa Ta'ala  
Kedua orangtua yang sangat saya Cintai  
Bapak Akhmad Sanusi & Ibu Amnah  
serta  
Almamater Kebanggaanku  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*

## **ABSTRAK**

**Annisa Auliani. NIM: 6661100623. Skripsi. Efektivitas Komunikasi Administrasi Dalam Program Istana Untuk Rakyat Di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Pembimbing I: Dr. Ipah Ema Jumiati, S.IP., M.Si dan Pembimbing II: Anis Fuad, S.Sos., M.Si**

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Komunikasi Administrasi Dalam Program Istana Untuk Rakyat Di Istana Kepresidenan Republik Indonesia”. Secara aplikatif pemecahan terhadap berbagai permasalahan komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia sangat penting dilakukan, hal tersebut guna menunjang lancarnya operasionalisasi kebijakan yang telah diprogramkan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Penelitian ini menggunakan teori Efektivitas Komunikasi Administrasi oleh Yuwono. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Jenis analisis data yang digunakan adalah analisis induktif. Sedangkan model analisis data yang digunakan adalah model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas empat tahapan, yaitu tahap pengumpulan data, tahap reduksi data, tahap penyajian data, dan tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi. Uji keabsahan data yang digunakan ialah triangulasi data, triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member check*. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia didasarkan dari segi kualitas komunikator, informasi yang disampaikan, komunikan, serta suasana komunikasi antara komunikator dan komunikan sudah efektif. Sementara, jika dilihat dari aspek media dan saluran komunikasi belum efektif. Hal tersebut dikarenakan kurangnya media dan saluran komunikasi yang digunakan oleh pihak Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dalam mempublikasikan dan mensosialisasikan program Istana Untuk Rakyat kepada masyarakat luas.

**Kata Kunci: efektivitas, komunikasi, administrasi, komunikasi administrasi, efektivitas komunikasi administrasi, program istana untuk rakyat, istana kepresidenan republik indonesia**

## **ABSTRACT**

***Annisa Auliani. NIM: 6661100623. Undergraduate Thesis. The Effectiveness of Administrative Communication in the State Palace for the Public Program at Presidential Palaces of the Republic of Indonesia. 1<sup>st</sup> Preceptor Lecturer: Dr. Ipah Ema Jumiati, S.IP., M.Si and 2<sup>nd</sup> Preceptor Lecturer: Anis Fuad, S.Sos., M.Si***

*This research titled “The Effectiveness of Administrative Communication in the State Palace for the Public Program at Presidential Palaces of the Republic of Indonesia”. Applicative solution to the various administrative communication problems in the State Palace for the Public program at the Presidential Palaces of the Republic of Indonesia is very important to do, in order to support the success operation of the programmed policies. The purpose of this research was to determine the effectiveness of administrative communication in the state palace for the public program at presidential palaces of the Republic of Indonesia. This research used Effectiveness Theory of Administrative Communication by Yuwono. The research method used is a qualitative research methods with descriptive approach. The data collection techniques used in this research are interviews, observations, and documentation studies. The type of data analysis used is inductive analysis. While the data analysis model used is interactive model by Miles and Huberman which consists of four phases are data collection phase, data reduction phase, data presentation phase, and conclusion phase or verification. The test of data validity used are data triangulation, source triangulation, technique triangulation, and member check. Based on the research results revealed that the application of administrative communication in the palace for the public program at presidential palaces of the Republic of Indonesia in terms of quality of communicator, information submitted, communicant, and the atmosphere of communication between communicator and communicant already effective. While when seen from the aspect of media and communication channels have not been effective. It is because of media and communication channels used by the presidential secretariats of the presidential palaces of the Republic of Indonesia in publicizing and disseminating the state palace for the public program to society is still not enough.*

***Keywords: effectiveness, communication, administration, administrative communication, the effectiveness of administrative communication, state palace for the public program, the presidential palaces of the republic of indonesia***

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalaamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

Rasa cinta, puji, dan syukur, serta terimakasih yang tak terhingga penulis panjatkan kehadiran ALLAH *Subhanahu Wa Ta'ala* atas limpahan kasih sayang, berkah, rahmat, keridhoan, serta izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian karya ilmiah skripsi ini berjudul “Efektivitas Komunikasi Administrasi Dalam Program Istana Untuk Rakyat Di Istana Kepresidenan Republik Indonesia” hingga akhir.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada para Nabi dan Rasul ALLAH *Subhanahu Wa Ta'ala* yang dengan penuh ketakwaan, kesabaran, dan keikhlasan, serta ketaatan dalam melaksanakan tugas dan amanah yang ALLAH *Ta'ala* berikan. Penulis juga mengucapkan rasa cinta dan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua, yaitu Bapak Akhmad Sanusi dan Ibu Amnah untuk setiap do'a tulus ikhlas, cinta suci, dan pengorbanan yang tiada henti selalu diberikan kepada penulis dalam mengiringi langkah hidup.

Penulis juga menyadari bahwa selama proses pelaksanaan penelitian dan penulisan karya ilmiah skripsi ini, tidak terlepas dari peran berbagai pihak yang turut andil serta memberikan kontribusi, bantuan, dan dukungan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:



1. Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd., Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
2. Dr. Agus Sjafari, S.Sos., M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
3. Rahmawati, S.Sos., M.Si., Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
4. Iman Mukhroman, S.Sos., M.Si., Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
5. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si., Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
6. Listyaningsih, S.Sos., M.Si., Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
7. Riswanda, Ph.D., Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
8. Dr. Ipah Ema Jumiati, S.IP., M.Si., Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan saran, arahan, serta bimbingan kepada penulis, sehingga skripsi ini menjadi karya ilmiah yang utuh dan kredibel.
9. Anis Fuad, S.Sos., M.Si., Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan saran, arahan, serta bimbingan kepada penulis, sehingga skripsi ini menjadi karya ilmiah yang utuh dan kredibel.

10. Dr. Arenawati, S.Sos., M.Si., Ketua Penguji Skripsi yang telah memberikan saran, arahan, serta bimbingan kepada penulis, sehingga skripsi ini menjadi karya ilmiah yang utuh dan kredibel.
11. Leo Agustino, Ph.D., Penguji Skripsi yang telah memberikan saran, arahan, serta bimbingan kepada penulis, sehingga skripsi ini menjadi karya ilmiah yang utuh dan kredibel.
12. Deden M. Haris, S.Sos., M.Si., Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran, arahan, dan bimbingan kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
13. Seluruh Dosen Akademik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah berjasa begitu besar dalam memberikan khazanah ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis.
14. Seluruh staff sekretariat dan *civitas* akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah berperan penting dalam proses perkuliahan.
15. Pihak Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian mengenai program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.
16. Pihak Istana Kepresidenan Jakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian mengenai program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta.

17. Pihak Istana Kepresidenan Bogor yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian mengenai program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Bogor.
18. Seluruh Anggota Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta dan Istana Kepresidenan Bogor yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis di dalam mengumpulkan data-data penelitian.
19. Keluarga Besar, Bapak, Mama, Adik, Kakek, Nenek, Paman, Tante, Sepupu, Keponakan, dan semuanya untuk kebersamaan sebagai satu keluarga besar yang utuh dan harmonis menjadikan hidup ini lebih berarti dan bermakna untuk dilalui.
20. Adik-adikku yang sangat Saya sayangi dan banggakan Nurul Fitri, Fitriyani, Kesya Az-Zahra, dan Nadhira untuk cinta dan kasih sayang yang diberikan.
21. Letda. Inf. Dwiyanto Teguh Purnomo, S.SiT.Han., yang telah menjadi inspirasi penentuan tema penelitian ini.
22. Keluarga Chan, sahabatku Amala Nur Syamsi S.Sos., Atiah S.Sos., Dian Prihandini S.Sos., Lina Nuryanti Sari S.Sos, Ririn Nur Hidayah S.Sos, dan Sri Wahananing Dyah S.Sos., untuk kebersamaannya dalam menjalani hari-hari yang sangat indah, berkesan, dan penuh makna.
23. Sahabat-sahabat Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Angkatan Tahun 2010 yang telah mencerahkan hari-hari di kelas.

24. Serta semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, motivasi kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan karya ilmiah skripsi ini.

Semoga ALLAH *Subhanahu Wa Ta'ala* membalas setiap kebaikan yang telah diberikan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari dengan sebaik-baiknya, dan semoga ALLAH *Subhanahu Wa Ta'ala* senantiasa menjaga tali silaturahmi yang terjalin dengan baik selama ini kepada kita semua.

Penulis menyadari segala kekurangan dan ketidak sempurnaan di dalam penulisan hasil karya ilmiah ini. Untuk itu, saran dan kritik dari para pembaca sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini lebih baik. Akhir kata, besar harapan penulis semoga hasil karya ilmiah skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

*Aamiin ya ALLAH ya Rabbal 'aalamiin*

*Wassalaamu 'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

Serang, 22 Juni 2017

Penulis

Annisa Auliani



## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	9
1.3. Batasan Masalah .....	9
1.4. Rumusan Masalah .....	10
1.5. Tujuan Penelitian .....	10
1.6. Manfaat Penelitian .....	10
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	10
1.6.2. Manfaat Praktis .....	11
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN ASUMSI DASAR	
PENELITIAN	
2.1. Landasan Teori	
2.1.1. Definisi Efektivitas .....	12

2.1.2. Definisi Komunikasi .....	13
2.1.3. Definisi Administrasi .....	14
2.1.4. Komunikasi Administrasi .....	16
2.1.4.1. Definisi Komunikasi Administrasi .....	16
2.1.4.2. Peran Komunikasi Administrasi .....	19
2.1.4.3. Efektivitas Komunikasi Administrasi .....	20
2.1.5. Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi .....	37
2.1.6. Konsep Tim Kerja .....	39
2.1.7. Sistem Informasi Manajemen .....	41
2.1.8. Konsep Pelayanan Publik .....	43
2.1.9. Definisi Program .....	47
2.1.10. Definisi Istana Kepresidenan .....	48
2.1.11. Konsep Program Istana Untuk Rakyat .....	49
2.2. Penelitian Terdahulu .....	50
2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	53
2.4. Asumsi Dasar Penelitian .....	55

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian .....	57
3.2. Ruang Lingkup dan Fokus Penelitian .....	58
3.3. Lokasi Penelitian .....	58
3.4. Variabel Penelitian dan Fenomena Yang Diamati .....	59
3.4.1 Definisi Konsep .....	59
3.4.2 Definisi Operasional .....	59

3.5. Instrumen Penelitian .....	62
3.6. Informan Penelitian .....	63
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	64
3.8. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	66
3.9. Uji Keabsahan Data .....	68
3.10. Jadwal Penelitian .....	69

#### BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	71
4.2. Deskripsi Data Penelitian .....	72
4.3. Pembahasan .....	75

#### BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan .....	237
5.2 Saran .....	238

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

#### RIWAYAT HIDUP PENELITI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah negara besar yang memiliki perjalanan sejarah bangsa yang panjang. Dari perjalanan panjang sejarah bangsa ini, Indonesia memiliki beragam peninggalan sejarah yang menjadi saksi bisu gejolak perjuangan bangsa dari masa ke masa, salah satunya adalah Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Di Istana Kepresidenan inilah, Presiden Republik Indonesia menjalankan amanat rakyat untuk memimpin bangsa dan negara Indonesia. Indonesia memiliki enam Istana Kepresidenan yang tersebar di beberapa wilayah di Nusantara, diantaranya Istana Negara dan Istana Merdeka yang berlokasi di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Istana Kepresidenan merupakan salah satu bangunan bersejarah sebagai simbol kedaulatan dan kepemimpinan negara yang menjadi kebanggaan bangsa Indonesia. Dalam rangka menumbuhkan kecintaan dan rasa memiliki masyarakat terhadap kantor dan kediaman resmi Presiden, maka Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dibuka untuk masyarakat umum. Program kunjungan ini pun mulai dikenal oleh masyarakat luas pada tahun 2008 masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono melalui program Istana Untuk Rakyat (ISTURA).

Program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) adalah program yang dibuat oleh pemerintah dalam upaya menumbuhkan kecintaan dan rasa memiliki masyarakat



terhadap kediaman resmi Presiden Republik Indonesia. Masyarakat umum melalui program Istana Untuk Rakyat ini diberikan kesempatan melihat secara langsung bagaimana keindahan Istana Presiden secara lebih dekat. Tidak hanya diberikan kesempatan untuk berkeliling Istana, namun masyarakat melalui program Istana Untuk Rakyat ini juga bisa memperoleh berbagai informasi menarik seputar Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Program Istana Untuk Rakyat merupakan bagian dari pendidikan kepada masyarakat (*civic education*) mengenai Istana-istana Kepresidenan dan Lembaga Kepresidenan Republik Indonesia, sekaligus bertujuan untuk meningkatkan rasa nasionalisme dalam diri masyarakat. Program Wisata Istana Kepresidenan ini juga merupakan bagian dalam rangka merayakan 100 Tahun Kebangkitan Nasional dan bagian dari *Visit Indonesia* atau Program Pariwisata Indonesia.

Program Istana Untuk Rakyat ini memiliki beragam acara dan kegiatan menarik seputar Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Sejauh ini telah banyak acara atau *event* yang diselenggarakan dalam program Istana Untuk Rakyat pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, khususnya di Istana Kepresidenan Jakarta seperti acara tur Istura, Parade Senja, *Open House Istana*, Sehari Bersama Presiden, Jelajah Museum, *Independence Day Run*, Kopdar (Kopi Darat) Istura, serta Pawai Seni dan Budaya Kreatif.

Antusias masyarakat dalam mengikuti program Istana Untuk Rakyat ini sangat besar. Hal tersebut dapat dilihat dari tingginya minat masyarakat untuk mengikuti program Istana Untuk Rakyat agar dapat mengenal lebih dekat dengan Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Pengunjung program tur Istana

Untuk Rakyat sendiri berasal dari berbagai kalangan, usia, maupun latar belakang baik pria, wanita, anak-anak, dewasa, pelajar, mahasiswa, peneliti, pejabat tinggi negara, Menteri, Duta Besar, Petinggi Militer, PNS, swasta, dan juga masyarakat umum lainnya yang datang baik dari dalam negeri dan luar negeri.

Berikut rekapitulasi data jumlah pengunjung program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia periode tahun 2012, yang berhasil dihimpun oleh peneliti:

TABEL 1.1 Rekapitulasi Data Jumlah Pengunjung Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia Tahun 2012

Istana Bulan	Jakarta	Bogor	Cipanas	Yogyakarta	Tampaksiring Bali
Januari	13.248	4.773	1.592	2.065	3.998
Februari	11.364	11.577	4.473	555	2.090
Maret	14.914	9.051	5.114	2.251	5.069
April	11.995	8.300	3.115	1.326	5.334
Mei	9.207	43.482	8.909	234	4.078
Juni	12.873	13.013	7.945	1.363	11.317
Juli	3.160	3.335	2.499	1.810	4.940
Agustus	0	0	0	0	0
September	5.332	4.442	2.886	543	2.601
Oktober	5.245	7.365	2.235	515	5.114
November	8.374	9.253	3.038	1.054	1.576
Desember	15.834	17.466	7.337	1.810	9.456
JUMLAH	111.546	132.057	49.143	13.526	55.573

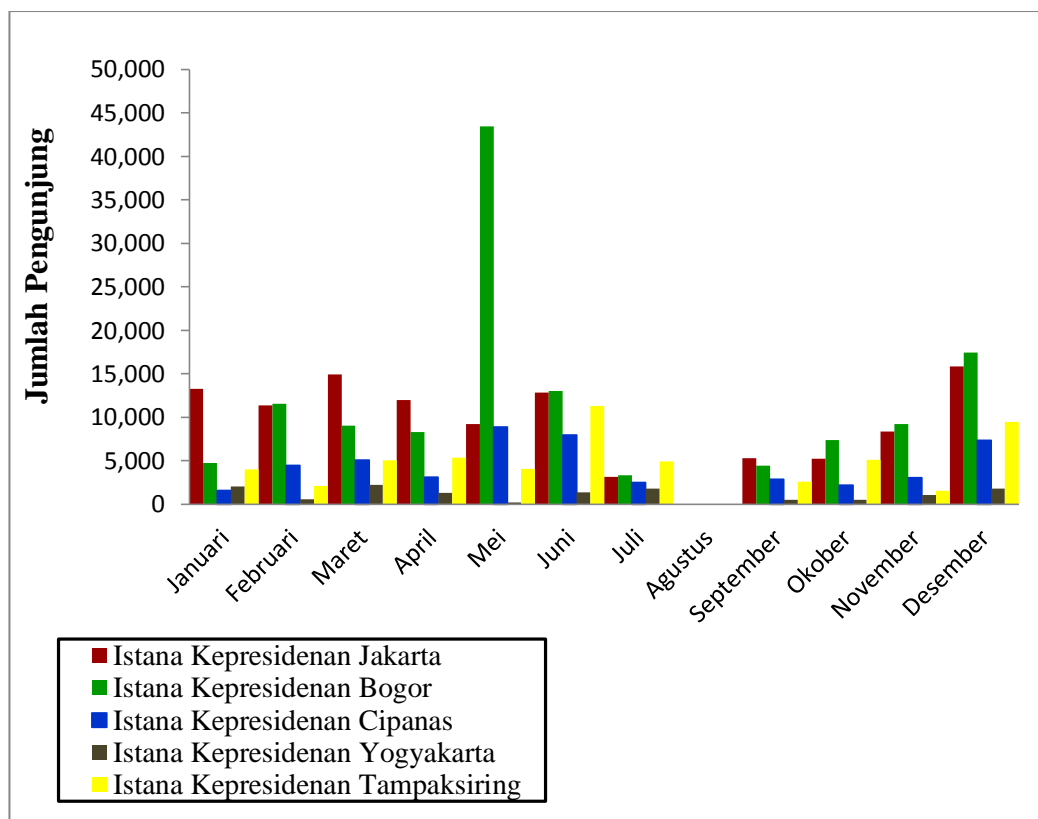
Sumber: Laporan Pelaksanaan Program “Istana Untuk Rakyat” Tahun 2012

Dari data tersebut diketahui bahwa program Istana Untuk Rakyat selalu diminati oleh masyarakat, seperti yang tertera pada tabel rekapitulasi data jumlah pengunjung di atas, bahwa pengunjung dalam program Istana Untuk Rakyat di masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia rata-rata mencapai lebih dari seribu orang pengunjung setiap bulannya. Hal ini tentu menuntut pelaksanaan

komunikasi administrasi yang efektif antar anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di berbagai bidang, agar pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat ini dapat berjalan dengan aman, tertib, dan lancar sehingga masyarakat sebagai pengunjung yang juga merupakan tamu Presiden merasa aman, nyaman, puas, dan senang menikmati pelayanan yang diberikan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dengan maksimal.

Berikut dipaparkan pula hal diagram rekapitulasi data jumlah pengunjung program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia periode tahun 2012, yang merupakan pengolahan dari data Tabel 1.1 di atas:

DIAGRAM 1.1 Rekapitulasi Data Jumlah Pengunjung Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia Tahun 2012



Sumber: Laporan Pelaksanaan Program “Istana Untuk Rakyat” tahun 2012

Dari diagram tersebut diketahui bahwa peminat program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia tahun 2012 tertinggi adalah Istana Kepresidenan Bogor di posisi pertama, kemudian Istana Kepresidenan Jakarta di posisi kedua, Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali pada posisi ketiga, Istana Kepresidenan Cipanas di posisi keempat, dan Istana Kepresidenan Yogyakarta di posisi kelima.

Komunikasi merupakan unsur terpenting yang harus ada dan terpenuhi di dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Komunikasi yang efektif perlu diterapkan pada masing-masing anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di dalam menjalankan tugas, fungsi, dan kewenangan sesuai dengan pembagian tugas dan kedudukan dalam tim. Oleh karena itu, komunikasi menjadi hal yang mutlak penting untuk diterapkan dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, tidak hanya komunikasi antar anggota tim saja, namun juga mencakup komunikasi antara anggota tim pelaksana dengan masyarakat selaku pengunjung dan juga sasaran utama yang ingin dicapai dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Tidak hanya komunikasi saja, penerapan administrasi sebagai suatu sistem yang berstruktur serta memiliki fungsi yang dibuat untuk mencapai tujuan adalah hal yang juga mutlak perlu dikaji dan diterapkan guna mendukung kelancaran pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Untuk itu, secara aplikatif pemecahan terhadap berbagai permasalahan komunikasi administrasi pada pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana



Kepresidenan Republik Indonesia ini sangat penting dilakukan, guna menunjang lancarnya operasionalisasi kebijakan yang telah diprogramkan.

Keberhasilan proses komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dapat berlangsung dengan efektif, ketika semua unsur atau elemen komunikasi berproses berdasarkan fungsi dari masing-masing kedudukan anggota personel tim pelaksana program Istana di dalam menjalankan proses dan tahapan yang telah ditetapkan. Masukan (*input*), proses (*process*), hasil (*output*), dan umpan balik (*feedback*) merupakan tolak ukur dalam menentukan keberhasilan program Istana Untuk Rakyat. Dengan kata lain, masukan (*input*) kinerja anggota tim pelaksana program mempengaruhi proses (*process*) pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat, dan umpan balik (*feedback*) yang diberikan memberi identitas terhadap proses komunikasi yang berlangsung. Sehingga hal tersebut berdampak pada pencapaian tujuan dan hasil (*output*) dari pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Menurut hasil pengamatan (observasi) awal peneliti terhadap pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, terdapat beberapa permasalahan terkait efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Berikut beberapa uraian permasalahan tersebut, yaitu:

*Pertama*, terdapat perbedaan pola komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat pada setiap pemerintahan yang berbeda. di mana pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, kunjungan masyarakat yang

dikenal melalui program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dilakukan dengan konsep yang lebih jelas dan media yang lebih variatif, inovatif, dan terbuka. Sehingga masyarakat bisa mendapatkan akses yang lebih mudah untuk berkunjung ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Hal ini berbeda dengan konsep kunjungan masyarakat pada masa pemerintahan sebelum dan sesudah Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, yang mana program kunjungan masyarakat ini hanya dilaksanakan terbatas pada saat-saat dan di lokasi Istana Kepresidenan Republik Indonesia tertentu saja.

*Kedua*, masih banyaknya pengunjung program Istana Untuk Rakyat dalam satu grup yang tidak melakukan konfirmasi perihal penambahan jumlah peserta kunjungan kepada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Hal tersebut dikhawatirkan bisa berdampak pada validitas rekapitulasi data jumlah pengunjung dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dilaporkan ke Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta sebagai Sekretariat Presiden pusat.

*Ketiga*, kuesioner digunakan sebagai indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan pada pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Namun, dalam hal ini pengunjung warga negara asing tidak selalu diberikan kuesioner dikarenakan keterbatasan kuesioner yang dibuat oleh Sekretariat Presiden masih menggunakan bahasa Indonesia dan belum dibuat ke dalam versi bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional.

*Keempat*, kurang luasnya media publikasi yang digunakan oleh anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di dalam mensosialisasikan program

Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini kepada masyarakat luas. Sehingga program Istana Untuk Rakyat menjadi program yang semi tertutup, karena anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat dalam hal ini tidak mempublikasikannya secara terbuka.

*Kelima*, salah satu hal yang menjadi kendala bagi tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat terkait bidang *Information Technology (IT)* adalah kurang luasnya sistem komunikasi yang diterapkan dalam pengembangan media publikasi elektronik (*e-publication*) terhadap berbagai pengelolaan informasi tentang Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini masih bersifat terpusat dengan sistem aliran penyampaian informasi satu pintu di pusat. Hal ini dapat dilihat dari belum terdapatnya *website* khusus Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, dalam hal ini masyarakat hanya dapat mengakses informasi tentang Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini melalui *website* Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia di *www.setneg.go.id* atau *www.presidenri.go.id*. Keseluruhan informasi Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia pada kedua *website* tersebut masih sangat minim dan terbatas.

Didasarkan pada pemaparan mengenai program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, serta pengkajian terhadap permasalahan efektivitas komunikasi administrasi yang menyertainya, maka peneliti dalam hal ini melakukan penelitian mengenai efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yang direalisasikan dalam sebuah penelitian ilmiah skripsi berjudul **“EFEKTIVITAS**

## **KOMUNIKASI ADMINISTRASI DALAM PROGRAM ISTANA UNTUK RAKYAT DI ISTANA KEPRESIDENAN REPUBLIK INDONESIA”.**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan atas pemaparan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Terdapat perbedaan pola komunikasi administrasi dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat pada setiap pemerintahan yang berbeda.
2. Masih banyaknya pengunjung program tur Istana Untuk Rakyat yang tidak melakukan konfirmasi perihal penambahan jumlah peserta dalam satu grup kepada Sekretariat Presiden terkait.
3. Pengunjung warga negara asing yang tidak diberikan kuesioner karena keterbatasan kuesioner yang ada, belum dibuat ke dalam versi bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional.
4. Kurang luasnya media publikasi yang digunakan oleh tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat dalam mensosialisasikan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia.
5. Kurangnya pemahaman masyarakat di dalam mengajukan surat izin kunjungan kepada Sekretariat Presiden terkait.

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini difokuskan hanya pada permasalahan yang terkait dengan efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana



Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yang dilaksanakan di 2 (dua) Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu Istana Kepresidenan Jakarta sebagai Istana Kepresidenan Republik Indonesia di pusat dan Istana Kepresidenan Bogor sebagai Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia?”

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis penelitian ini, yaitu:

- a. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran terhadap pengembangan konsep dan teori komunikasi administrasi, serta menambah khazanah pengetahuan, khususnya bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara.

- b. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan referensi ilmiah bagi mahasiswa dan peneliti lainnya di dalam melakukan penelitian sejenis secara lebih spesifik dan mendalam mengenai kajian penelitian komunikasi administrasi.

#### **1.6.2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis penelitian ini, yaitu:

- a. Bagi instansi terkait, yaitu Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia dan Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran dan kontribusi yang positif untuk dapat lebih meningkatkan lagi pelayanan dan juga eksistensi program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.
- b. Bagi masyarakat luas, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap program Istana Untuk Rakyat, dan meningkatkan rasa kecintaan masyarakat terhadap Istana Kepresidenan Republik Indonesia sebagai warisan sejarah bangsa, serta penelitian ini diharapkan juga dapat meningkatkan semangat nasionalisme, rasa cinta tanah air, dan wawasan kebangsaan.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan pemahaman peneliti terhadap kajian komunikasi administrasi, serta dimaksudkan pula sebagai bahan pembelajaran dan pengimplementasian terhadap kajian Ilmu Administrasi Negara yang telah didapat selama perkuliahan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN ASUMSI DASAR PENELITIAN**

#### **2.1. Kajian Pustaka**

##### **2.1.1. Definisi Efektivitas**

Suatu program dapat dikatakan berhasil jika mencapai tujuan organisasi dengan efektif. Berikut beberapa uraian definisi efektivitas yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya Daft (2007) dalam Priansa dan Garnida (2013:11) menyatakan bahwa efektivitas berkaitan dengan sejauh mana organisasi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sementara itu, Akmal (2006) dalam Priansa dan Garnida (2013:11) menyatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya (*doing the right things*) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil.

Sementara definisi efektivitas menurut Mahmudi (2013:86) terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Berdasarkan berbagai penjelasan di atas, maka peneliti berpendapat bahwa efektivitas adalah suatu keadaan dimana hasil yang diperoleh dari usaha anggota

organisasi, sesuai dengan tujuan organisasi yang diharapkan. Suatu program atau kebijakan dapat dikatakan efektif apabila *output* (keluaran) yang dihasilkan dari kegiatan organisasi tersebut sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

### **2.1.2. Definisi Komunikasi**

Komunikasi berperan penting dalam aspek kehidupan manusia. Dengan komunikasi, manusia dapat saling berinteraksi satu sama lain. Wiryanto (2006:5) menyatakan bahwa komunikasi mengandung makna bersama-sama (*common*). Secara etimologis atau menurut asal katanya, istilah komunikasi ini berasal dari bahasa Latin *communicatio*, yang berarti pemberitahuan atau pertukaran. Kata sifatnya *communis*, bermakna umum atau bersama-sama.

Secara terminologis menurut Rogers dan Kincaid (1981) dalam Fajar (2009:32), komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam.

Sementara menurut *Webster New Collogiate Dictionary* dalam Riswandi (2009:1) komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi di antara individu melalui sistem lambang-lambang, tanda-tanda atau tingkah laku.

Sementara itu definisi komunikasi klasik menurut Laswell (1948) dalam Morissan dan Wardhani (2009:17) menyatakan bahwa komunikasi adalah *who says what, in what channel, to whom, with what effect* – siapa mengatakan apa, pada saluran apa, kepada siapa, dengan efek seperti apa.

Sementara menurut Berelson dan Steiner (1964) dalam Fajar (2009:32) komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan

lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka, dan lainnya.

Sedangkan menurut pendapat Colquitt, LePine, dan Wesson (2011:422) dalam Wibowo (2015:165) komunikasi adalah proses dengan mana informasi dan arti atau makna ditransfer dari *sender* kepada *receiver*.

Dari berbagai definisi di atas, maka komunikasi menurut peneliti adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh pemberi pesan (*communicator*) kepada penerima pesan (*communicatee*) dengan menggunakan teknik, media dan saluran tertentu agar diperoleh pengertian bersama mengenai sesuatu hal.

### **2.1.3. Definisi Administrasi**

Administrasi merupakan salah satu unsur terpenting di dalam organisasi. Administrasi secara etimologi dalam Pasolong (2011:1-2) berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” dalam bahasa Indonesia berarti melayani dan atau memenuhi. Sedangkan, menurut Dimock dan Dimock (1978:15) dalam Pasolong (2011:2), kata administrasi berasal dari kata “*ad*” dan “*minister*” yang berarti juga “*to serve*”. Sementara itu, Sukidin dan Darmadi (2011:4) mengemukakan istilah administrasi secara etimologis atau menurut asal katanya, berasal dari kata *to administer* yang berarti *to manage* (mengelola).

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2011:11), administrasi adalah (1) usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; (2) usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai

tujuan; (3) kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan; (4) kegiatan kantor dan tata usaha.

Haryadi (2009:1), membedakan pengertian administrasi ke dalam dua jenis, yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas:

1. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha.
2. Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Jadi, pengertian administrasi dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan berbagai sumber.

Dari berbagai definisi di atas, maka administrasi menurut peneliti adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lebih untuk mendukung aktivitas penyelenggaraan organisasi di dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Administrasi menurut Gie dalam Westra, dkk (1989:12-13) terdiri atas beberapa unsur, yaitu:

1. Pengorganisasian: rangkaian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan usaha kerjasama itu dengan jalan:
  - a. membagi dan mengelompokkan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilaksanakan
  - b. menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja di antara para petugas atau unit-unit tugas.
2. Manajemen: rangkaian aktivitas menggerakkan sekelompok orang dan mengarahkan segenap fasilitas untuk mencapai tujuan tertentu.
3. Komunikasi: rangkaian aktivitas menyampaikan warta dan memindahkan secara cermat buah pikiran dari seseorang kepada pihak lain dalam usaha kerjasama yang bersangkutan.

4. Kepegawaian: rangkaian aktivitas mengatur dan mengurus penggunaan tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerja sama yang bersangkutan.
5. Keuangan: rangkaian aktivitas mengelola segi-segi pembiayaan sampai pertanggungjawaban keuangan dalam usaha kerjasama yang bersangkutan.
6. Perbekalan: rangkaian aktivitas merencanakan, mengadakan, mengatur pemakaian, menyimpan, mengendalikan, merawat dan menyingkirkan barang-barang keperluan kerja dalam usaha kerja sama yang bersangkutan.
7. Tatausaha: rangkaian aktivitas, menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan pelbagai keterangan yang diperlukan dalam usaha kerjasama.
8. Hubungan masyarakat: rangkaian aktivitas menciptakan hubungan baik dan dukungan dari masyarakat sekeliling terhadap usaha kerjasama yang bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti berpendapat bahwa komunikasi merupakan salah satu unsur penting dalam pelaksanaan fungsi administrasi suatu organisasi. Oleh karena itu, komunikasi administrasi yang efektif harus diterapkan dengan sebaik mungkin agar hal ini dapat menunjang aktivitas organisasi di dalam mencapai tujuan.

#### **2.1.4. Komunikasi Administrasi**

##### **2.1.4.1. Definisi Komunikasi Administrasi**

Komunikasi administrasi merupakan unsur penting yang menjadi roda penggerak dalam pelaksanaan fungsi administrasi suatu organisasi. Komunikasi administrasi sendiri merupakan salah satu cabang dari disiplin ilmu komunikasi organisasi. Hal yang membedakan komunikasi administrasi dengan komunikasi lain pada umumnya menurut Thoha (1990:117) adalah dilihat dari sandaran substansinya, yaitu administrasi. Selain perbedaan substansi, hal lain yang

membedakan komunikasi administrasi dengan komunikasi lain ialah dilihat dari pelaku komunikasi, ruang lingkup, dan tujuan penggunaannya.

Berikut uraian definisi komunikasi administrasi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya Thayer (1961) dalam Garnett (1997:3) menyatakan bahwa:

*“Administrative communication is any communication intended to facilitate the management of an organized group. Thus administrative communication is any nonmass-media communication intended to perpetuate directly or indirectly, the goals of an organized group. An administrative communication may be originated to tell somebody something, to ask somebody something, to recommend something to somebody, or to predispose someone toward a certain action or attitude”.*

Dari definisi tersebut diketahui bahwa komunikasi administrasi adalah jenis komunikasi yang dimaksudkan untuk mendukung pelaksanaan manajemen suatu organisasi di dalam mencapai tujuan.

Komunikasi administrasi adalah suatu proses, seperti yang dikemukakan oleh Redfield (1958) dalam Yuwono (1985:2-3), yang menyatakan bahwa:

*“Communication is the process of transferring a selected bit of information ( a message ) from an information source to a destination. Administrative communication can best regarded as a form of social or human communication in which there are these five elements : A COMMUNICATOR (a speaker, sender, issuer) who TRANSMITS (says, sends, issues) MESSAGES (orders, reports, suggestions) to a COMMUNICATEE (addresser, respondent, audience) to influence the behavior of the communicatee as seen in his RESPONSE (reply, reaction)”.*

Sementara Scott (1962) dalam Yuwono (1985:3), menyatakan bahwa:

*“Administrative communication is a process which involves the transmission and accurate replication of ideas for the purpose of eliciting actions which will accomplish company goals effectively. Since administrative communication largely concerns people, the necessity for a high degree of understanding is implicit in the phrase “accurate replication of ideas”.*



Sementara itu Yuwono (1985:2) mendefinisikan komunikasi administrasi adalah proses penyampaian atau pemindahan informasi dan ide dari para anggota organisasi dan sumber lain yang dilakukan dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

Selain itu Westra dkk (1989:14) mendefinisikan komunikasi administrasi adalah suatu proses penyampaian berita dan ide yang terjadi dalam setiap usaha kerjasama manusia untuk mencapai suatu tujuan.

Sedangkan pengertian definisi komunikasi administrasi menurut pendapat Thoha (1990:117) adalah proses penyampaian berita yang terjadi dalam usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan perkataan lain komunikasi administrasi adalah suatu proses penyampaian berita yang terjadi dalam suatu organisasi tertentu.

Selain itu Komaruddin (1994:21) mendefinisikan komunikasi administrasi adalah proses penyampaian informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain yang terjadi dalam aktivitas administrasi.

Dari berbagai definisi di atas, diketahui bahwa komunikasi administrasi adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh anggota organisasi dalam rangka usaha kerjasama untuk mencapai tujuan.

Selain merupakan suatu proses, komunikasi administrasi juga merupakan suatu kegiatan, seperti yang dikemukakan oleh Wiriadihardja (1987:34) bahwa komunikasi administrasi adalah segala kegiatan yang bersifat penyampaian informasi antara dua atau lebih pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi

(komunikator dan komunikan) dengan tujuan agar mekanisme administrasi berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Sementara Gie (1988:81) mendefinisikan komunikasi administrasi dengan istilah tata hubungan adalah suatu rangkaian kegiatan yang menyampaikan warta dari seseorang kepada orang lain dalam rangka usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Sementara itu Sutarto (1991:23) mendefinisikan komunikasi administrasi adalah rangkaian kegiatan penataan saling menyampaikan warta antar para pejabat dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari berbagai definisi di atas, diketahui bahwa komunikasi administrasi adalah rangkaian kegiatan menyampaikan pesan antara dua orang atau lebih dalam usaha kerjasama untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan berbagai definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, maka komunikasi administrasi menurut peneliti adalah proses kegiatan menyampaikan pesan (*message*) dalam berbagai bentuk dari pengirim pesan (*communicator*) kepada penerima pesan (*communicatee*), dengan melibatkan unsur-unsur komunikasi dan terjadi dalam ruang lingkup kerja organisasi baik dalam hubungan internal maupun eksternal, yang bertujuan untuk menunjang aktivitas administrasi dalam rangka usaha kerjasama untuk mencapai tujuan dan memperlancar pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

#### **2.1.4.2. Peran Komunikasi Administrasi**

Komunikasi administrasi berperan penting dalam keberlangsungan hidup organisasi. Keberhasilan suatu organisasi di dalam mencapai tujuan tidak terlepas

pula dari penerapan dan pelaksanaan komunikasi administrasi yang efektif. Hal ini dikarenakan komunikasi administrasi merupakan salah satu unsur terpenting yang harus ada dan terpenuhi di dalam pelaksanaan kerja organisasi.

Oleh karena itu, penerapan komunikasi administrasi yang efektif akan memberikan dampak yang positif terhadap pelaksanaan kerja organisasi di dalam mencapai tujuan. Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Yuwono (1985:6-7) bahwa komunikasi administrasi dikatakan efektif jika:

1. Timbulnya kemahiran kerja diantara para pejabat dan personil dalam organisasi aparatur pemerintah.
2. Timbulnya kemauan kerja personil organisasi.
3. Timbulnya kerjasama antar personil organisasi.

Ketiga hal tersebut merupakan ukuran untuk menilai keberhasilan dan kegagalan komunikasi administrasi. Adapun efektivitas komunikasi administrasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kualitas komunikator, informasi yang disampaikan, media dan saluran komunikasi, komunikan, serta suasana komunikasi antara komunikator dan komunikan.

#### **2.1.4.3. Efektivitas Komunikasi Administrasi**

Menyadari kemungkinan terhadap munculnya berbagai permasalahan dan hambatan yang dapat terjadi pada penerapan teknik komunikasi administrasi di dalam pelaksanaan kerja anggota organisasi untuk mencapai tujuan, sebagaimana telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, maka agar dapat memperoleh hasil komunikasi administrasi yang efektif dalam pelaksanaan kerja anggota organisasi perlu dilakukan beberapa cara atau teknik berkomunikasi yang tepat.

Oleh karena itu, penerapan komunikasi administrasi yang efektif akan memberikan dampak yang positif terhadap pelaksanaan kerja organisasi di dalam mencapai tujuan. Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Yuwono (1985:6-7) bahwa komunikasi administrasi dikatakan efektif jika:

1. Timbulnya kemahiran kerja diantara para pejabat dan personil dalam organisasi aparatur pemerintah.
2. Timbulnya kemauan kerja personil organisasi.
3. Timbulnya kerjasama antar personil organisasi.

Ketiga hal tersebut merupakan ukuran untuk menilai keberhasilan dan kegagalan komunikasi administrasi. Adapun efektivitas komunikasi administrasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kualitas komunikator, informasi yang disampaikan, media dan saluran komunikasi, komunikan, serta suasana komunikasi antara komunikator dan komunikan.

Sementara itu, Wiriadihardja (1987:34) dalam bukunya mengemukakan agar komunikasi administrasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil baik, maka perlu ada keseragaman bahasa (*code*), pengertian (*meaning, contents*), penafsiran (*interpretation*), dan penindakan atau perlakuan (*treatment*) diantara para pihak yang berkomunikasi. Di samping itu, Wiriadihardja (1987:37) juga menyampaikan bahwa untuk menciptakan ketertiban pelaksanaan tugas secara cepat, tepat, cermat, aman dan teratur, maka perlu dijelaskan kedudukan dan peranan masing-masing anggota serta fungsi, tugas dan tata cara kerja menurut jenjang komunikasi administrasi.

Sementara itu, Yuwono (1985:9-10) berpendapat bahwa teknik komunikasi sangat berpengaruh bagi keberhasilan komunikasi administrasi. Teknik komunikasi administrasi pada hakekatnya menyangkut 2 hal, yaitu:

#### 1. Data komunikasi

Data menurut Amsyah (2005:83) adalah fakta yang terjadi karena adanya kegiatan organisasi yang terjadi pada lini transaksi, manajemen lini bawah, lini tengah, dan lini atas.

Yuwono (1985:9-10) berpendapat bahwa efektifitas suatu komunikasi bergantung pada kebermanfaatan data yang dikomunikasikan. Kegagalan komunikasi administrasi terjadi, jika anggota organisasi menyampaikan suatu hal yang tidak sesuai dengan data sebenarnya. Sehingga dapat menimbulkan makna yang berbeda. Oleh karena itu, data yang disampaikan dalam komunikasi administrasi harus memenuhi syarat:

- a. Data yang disampaikan harus benar.
- b. Data yang disampaikan harus *up to date*.
- c. Data yang disampaikan harus ada kaitannya (*relevant*) dengan bidang pekerjaan dan tempat kedudukan masing-masing anggota organisasi.

#### 2. Penyampaian informasi

Informasi menurut Amsyah (2005:289) adalah bahan yang dihasilkan dari pengolahan data. Sementara menurut Wursanto (2005:156), informasi atau keterangan ialah segenap rangkaian perkataan, kalimat, gambar, kode atau tanda tertulis lainnya yang mengandung pengertian, buah pikiran atau pengetahuan apapun yang dapat dipergunakan oleh setiap orang yang

mempergunakannya untuk melakukan tindakan-tindakan yang benar, baik dan tepat.

Untuk mengetahui apakah informasi yang disampaikan itu berguna atau tidak, menurut Moekijat (1989:66-67) bergantung kepada tujuan penerima informasi, ketelitian pemindahan dan pemrosesan data, waktu, bentuk, ruangan atau tempat, serta semantik (ilmu arti kata).

Mengenai hal ini, Wursanto (2005:156) mengemukakan bahwa:

“Bagi pemimpin organisasi, informasi sangat berguna dalam rangka pengambilan keputusan (*decision making*) yang cepat dan tepat. Agar pimpinan dapat mengambil keputusan yang cepat dan tepat, selain membutuhkan informasi atau keterangan-keterangan yang objektif, pengiriman informasi harus dilakukan dengan cepat dan tepat dengan mempergunakan media komunikasi yang tepat pula”.

Herbert Simon dalam Liliweri (2014:366-367) mengemukakan suatu konsep komunikasi organisasi dalam teori *bounded rationality* mengajukan asumsi tentang bagaimana seharusnya anggota organisasi berpartisipasi dalam komunikasi yang rasional. Herbert Simon menyatakan bahwa seseorang dapat membuat suatu keputusan dalam organisasi, jika dia memiliki informasi yang lengkap mengenai apa yang akan dia putuskan.

Mengenai pentingnya komunikasi yang efektif ini Wibowo (2015:165) juga berpendapat bahwa:

“Kebanyakan pekerjaan yang dilakukan dalam suatu tim diselesaikan secara *interdependent*, saling bergantung dan menyangkut komunikasi di antara anggota. Karena itu efektivitas komunikasi memainkan peran penting dalam menentukan apakah terdapat keuntungan atau kerugian dalam proses komunikasi.”

Dalam melakukan komunikasi administrasi, ada beberapa asas yang perlu diperhatikan. Asas-asas tersebut menurut Sutarto (1991:42), yaitu: jelas (*clear*),

lengkap (*complete*), ringkas (*concise*), benar (*correct*), sopan (*courteous*), nyata (*concrete*), pertimbangan (*consideration*), dan terus terang (*candid*).

Mengenai hal ini, Yuwono (1985:10-13) juga berpendapat agar penyampaian informasi dapat berjalan dengan efektif, ada beberapa pedoman yang bisa digunakan, yaitu:

a. Kejelasan (*clarity*)

informasi yang disampaikan harus jelas dan tidak menggunakan bahasa yang berbelit-belit dalam penyampaian.

b. Konsekuen (*consistency*)

adanya kesesuaian antara isi komunikasi dengan tujuan organisasi.

c. Kecukupan (*adequacy*)

penyampaian informasi hendaknya berpedoman pada asas memadai kebutuhan atau dapat menyampaikan maksud penyampaian dengan cukup. Pelaksanaan asas kecukupan ini mencakup dua hal, yaitu mengenai kuantitas dan persoalan detail. Pemberi informasi harus mempertimbangkan seberapa banyak informasi itu harus diberikan dan seberapa jauh mendetailnya suatu informasi itu harus disampaikan.

d. Pertimbangan waktu (*timing and timeliness*)

1) Penggunaan waktu yang tepat (*timing*).

komunikator harus mempertimbangkan waktu yang tepat untuk menyampaikan informasi, karena penangkapan informasi dipengaruhi pula oleh keadaan komunikasi pada saat komunikasi itu berlangsung. Maka, harus dipertimbangkan saat-saat dimana suatu informasi dapat

masuk kedalam pikiran dan dapat diingat dengan baik oleh komunikan.

Bahkan dalam keadaan darurat sekalipun, komunikator tidak dapat mengesampingkan begitu saja asas pertimbangan waktu (*timing*) ini.

2) Dapat digunakan pada waktunya (*timeliness*).

penyampaian informasi juga harus berpedoman pada asas *timeliness*, bahwa informasi yang disampaikan dapat digunakan pada waktunya oleh pejabat yang menerima, atau dengan kata lain informasi harus disampaikan pada saat yang tepat.

e. Pengedaran (*distribution*)

informasi-informasi di dalam organisasi harus didistribusikan secara tepat kepada pihak-pihak yang dituju.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan komunikasi administrasi yang efektif dipengaruhi oleh teknik pemilihan data dan teknik penyampaian informasi yang tepat digunakan oleh komunikator. Komunikator harus dapat memilih data yang akan disampaikan dengan benar, *up to date* (terkini), dan juga memiliki keterkaitan (*relevant*) dengan tugas-tugas anggota organisasi. Selain itu, teknik penyampaian informasi juga harus dilakukan dengan memperhatikan beberapa asas, diantaranya asas kejelasan (*clarity*), asas konsekuen (*consistency*), asas kecukupan (*adequacy*), asas pertimbangan waktu (*timing and timeliness*), dan asas pengedaran (*distribution*).

Wilbur Schramm dalam Mufid (2012:128-129) menyebut sebagai “*the conditions of success in communication*”, yakni kondisi yang harus dipenuhi jika



kita ingin agar pesan yang kita sampaikan menghasilkan tanggapan yang kita inginkan. *The Conditions of Success in Communication* tersebut meliputi:

1. Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian komunikan.
2. Pesan harus menggunakan lambang yang memiliki pengertian yang sama antara komunikator dan komunikan, sehingga sama-sama mengerti.
3. Pesan harus dapat menumbuhkan kebutuhan pribadi komunikan sekaligus menyediakan alternatif mencapai kebutuhan tersebut.
4. Pesan harus berkaitan dengan kebutuhan kelompok dimana komunikan berada.

Dengan pelaksanaan komunikasi administrasi yang tepat dan efektif ini, maka dapat membantu mempermudah pekerjaan anggota organisasi di dalam melaksanakan tugas-tugas dan pekerjaan, menimbulkan semangat kerja, dan menciptakan kerjasama antar anggota organisasi. Tanpa adanya komunikasi administrasi ini, organisasi tidak akan dapat berjalan dengan baik, anggota organisasi juga tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan maksimal. Hal ini karena komunikasi administrasi adalah penghubung pemikiran dan ide-ide antar pegawai atau anggota organisasi, baik dalam hubungannya dengan lingkungan dalam (*internal*) maupun lingkungan luar (*eksternal*) organisasi.

Dalam berkomunikasi menurut Hasan (2005:90) ada beberapa faktor atau unsur yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Siapa yang dihadapi.

Penerima pesan atau dengan siapa kita berbicara sangat berperan dalam berkomunikasi, hal itu bisa berhubungan dengan faktor usia, jenis kelamin, posisi atau jabatan, pendidikan, latar belakang budaya, dan sebagainya.

2. Situasi dan kondisi.

Dalam situasi tertentu (formal, informal, situasi pekerjaan, santai, dan lain sebagainya) akan berpengaruh dalam cara kita berkomunikasi, sehingga sedini mungkin kita dapat mengetahuinya dan menerapkan semua bentuk dan cara berkomunikasi pada segala situasi dan kondisi, tanpa membuang banyak waktu untuk penyesuaian.

3. Tempat.

Dimana kita berkomunikasi dengan seseorang juga berpengaruh terhadap cara kita berkomunikasi.

4. Media yang digunakan.

Jenis media atau saluran komunikasi yang digunakan, apakah komunikasi tulisan, lisan, non verbal ataupun dengan menggunakan peralatan lainnya (misalnya telepon, *faximile*, *internet*, dan sebagainya) ikut berperan dalam tercapainya komunikasi yang efektif.

5. Pesan yang disampaikan.

Jenis pesan atau berita yang akan disampaikan (berita penting, sedih, gembira, teguran, formal, informal, dan sebagainya).

Berbagai penelitian menurut Liliweri (2014:393) menunjukkan pendapat para ahli komunikasi tentang efektivitas komunikasi, diantaranya yaitu:

1. Komunikasi yang efektif apabila setiap orang yang terlibat dalam proses komunikasi mampu meletakkan dan memfungsikan komunikasi di dalam suatu konteks tertentu.
2. Efektivitas komunikasi ditentukan oleh sejauh mana manusia meminimalkan kesalahpahaman atas pesan-pesan yang dipertukarkan oleh komunikator dan komunikan.
3. Salah satu studi yang pernah dilakukan M. Hammer dan J. Champy (1993) menetapkan tiga tema sentral efektivitas komunikasi, yaitu keterampilan berkomunikasi, kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tekanan, dan kemampuan untuk membangun relasi-relasi.
4. F. Hawes dan D. J. Kealey (1981) menyebutkan tiga aspek yang dapat dijadikan sebagai faktor penentu efektivitas komunikasi yakni interaksi antar pribadi, efektivitas yang diciptakan oleh profesionalisme, dan kemampuan menyesuaikan diri sehingga dua pihak merasa puas dalam relasi antar pribadi.

Berikut cara-cara berkomunikasi yang efektif menurut Liliweri (2014:393-394), yaitu:

1. Kredibilitas komunikator.
2. Penuhi sedapat mungkin kebutuhan komunikan.
3. Bangun pesan yang bersifat strategis.
4. Susun pesan yang jelas.
5. Tekan sekecil mungkin gangguan komunikasi.
6. Manfaatkan umpan balik.

Di samping itu, strategi komunikasi juga ikut berperan penting bagi proses berlangsungnya komunikasi, sehingga komunikasi dapat berkelanjutan dan dapat mencapai tujuan seperti yang diharapkan. Strategi komunikasi menurut Santoso (2010:150-153) membahas hal-hal yang berkaitan dengan proses komunikasi yang meliputi:

a. Alasan-alasan pengambilan strategi komunikasi

Beberapa alasan pengambilan strategi komunikasi menurut Santoso (2010:150), yaitu:

1. Komunikasi berkaitan dengan suatu proses yang melibatkan faktor-faktor psikologis dan sosial dari masing-masing individu yang terlibat di dalamnya. Oleh karena itu, strategi untuk memperoleh proses komunikasi perlu diambil, khususnya oleh komunikator.
2. Biasanya dalam proses komunikasi, pesan yang disampaikan lebih dari satu buah, sehingga komunikator harus menyusun pesan secara sistematis agar pesan-pesan dapat diterima komunikan secara jelas.
3. Proses komunikasi diharapkan dapat diterima dan diberi efek pada komunikan, sehingga komunikator perlu memiliki strategi.
4. Komunikator harus dapat menjadikan pesan yang disampaikan adalah pesan yang paling utama di dalam memberi efek dalam proses komunikasi.

b. Definisi strategi komunikasi

Pada umumnya strategi komunikasi berarti keseluruhan keputusan konstitusional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan.

Dalam pengertian di atas, ada beberapa hal yang penting dalam pengertian strategi komunikasi menurut Santoso (2010:150-151), yaitu:

1. Suatu keputusan

Komunikator di dalam proses komunikasi perlu secara tegas mengambil keputusan saat akan melaksanakan komunikasi. Keputusan yang diambil dapat berupa: (a) perencanaan komunikasi, (b) pengelolaan komunikasi.

2. Konstitusional

Proses komunikasi berlangsung pada saat tertentu saja. Artinya ada waktu terbatas untuk berlangsungnya proses komunikasi. Oleh karena itu, setiap proses komunikasi perlu strategi sendiri-sendiri.

3. Tindakan yang dilaksanakan

Tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang bertindak sebagai komunikator yang berupa tindakan untuk: (a) memahami khalayak sasaran/komunikan, (b) menyusun pesan dan menggunakan media.

4. Tujuan

Yang dimaksud tujuan adalah efek positif dari proses komunikasi pada komunikan, artinya ada satu pengertian antara komunikator dan komunikan.

- c. Strategi komunikasi

Menurut Santoso (2010:151-153), strategi komunikasi dapat dilakukan dua langkah penting, yaitu:

- 1) Langkah persiapan strategi komunikasi

Langkah persiapan startegi komunikasi, meliputi:

a) Persiapan komunikator

Dalam persiapan komunikator, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah:

- (1) Komunikator memenuhi syarat-syarat pokok dan syarat-syarat penunjang.
- (2) Komunikator harus dapat:
  - (a) Berfikir secara deduktif, yakni berfikir yang bersifat umum terhadap sasaran.
  - (b) Berfikir secara khusus, yakni berfikir untuk konsentrasi pada proses yang dihadapi.
  - (c) Berfikir memecahkan masalah, yakni berfikir dalam mengatur masalah yang timbul dalam proses komunikasi.
  - (d) Berfikir konseptif, yakni berfikir yang dapat menggambarkan situasi dan langkah-langkah yang diambil sehingga proses komunikasi terhindar dari hambatan.
  - (e) Berfikir kreatif, artinya berfikir yang dapat menemukan hal-hal yang bermanfaat bagi proses komunikasi.

b) Persiapan pesan

Pesan-pesan perlu dipersiapkan yang berupa:

- (1) Pesan-pesan memenuhi syarat-syarat yang dibutuhkan, yaitu:
  - (a) Pesan harus direncanakan dan disampaikan dengan cara-cara yang menarik perhatian komunikan. Misalnya, pesan disusun secara sistematis.

- (b) Pesan harus menggunakan tanda-tanda atau lambang yang didasarkan pada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan sehingga mereka memiliki pengertian yang sama. Misalnya, bahasa yang digunakan dimengerti bersama.
  - (c) Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi dan komunikan serta memberi saran-saran untuk memenuhi kebutuhan tersebut.
  - (d) Pesan harus membangkitkan respons dari komunikan saat komunikasi berlangsung.
- (2) Pesan-pesan harus disusun secara sistematis seperti melalui:
- (a) *AA Procedure (from Attention to Action Procedure)*, artinya pesan harus membangkitkan perhatian (*attention*) guna menggerakkan seseorang melakukan tindakan (*action*) sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
  - (b) *AIDDA (Attention Interest, Desire, Decision, and Action)*, yakni pesan membangkitkan perhatian (*attention*), menumbuhkan minat (*interest*), sehingga komunikan tumbuh keinginannya (*desire*) dan mengambil keputusan (*decision*) serta akhirnya melakukan suatu tindakan (*action*).
- c) Persiapan metode
- Metode yang digunakan untuk menyampaikan pesan juga perlu dipersiapkan, seperti:

- (1) Metode harus bersifat repetisi mengingat komunikasi berlangsung berulang-ulang.
- (2) Metode bersifat penyaluran, artinya metode dapat digunakan sebagai alat menyampaikan pesan sehingga pesan mudah diterima komunikan.
- (3) Metode bersifat persuasif, artinya metode yang dapat mempengaruhi atau mengajak sasaran untuk melakukan tindakan.
- (4) Metode bersifat edukatif, yakni metode yang dapat memberikan petunjuk atau arah tentang isi pesan dan tindakan yang perlu diambil sasaran.
- (5) Metode yang bersifat kursif, yaitu metode yang dapat memberi tekanan pada sasaran guna segera mengambil tindakan.

d) Persiapan pemahaman komunikan

Komunikan dalam proses komunikasi merupakan faktor penting karena komunikan ini diharapkan dapat dipengaruhi untuk selanjutnya komunikan mengambil tindakan yang sesuai dengan tujuan komunikasi. Komunikan yang merupakan sasaran dari proses komunikasi dapat berupa individu, kelompok individu atau massa.

Oleh karena itu, perlu memahami komunikan sebelum proses komunikasi berlangsung di mana pemahaman ini diarahkan pada sifat-sifat komunikan. Sifat-sifat komunikan dapat dibedakan menjadi:

- (1) *Innovator* atau penemu ide, yakni orang atau mereka yang sering menemukan suatu pikiran yang baru tentang suatu hal. Para



*innovator* ini sering sukar menerima pesan atau mudah menerima pesan.

- (2) *Early adopters* atau pengambilalihan awal, yaitu orang atau mereka yang cepat untuk segera menerima pesan yang disampaikan.
- (3) *Early majority* atau mayoritas awal, yakni orang atau mereka yang mudah menerima pesan dibanding orang lain.
- (4) *Majority* atau mayoritas, yakni orang atau mereka dapat menerima atau menolak pesan yang merupakan terbesar dari kelompok.
- (5) *Non-adopters* atau peroleh pengambilalihan, yakni orang atau mereka yang terang-terangan menolak pesan yang disampaikan.

## 2) Langkah strategi komunikasi

Dengan langkah persiapan yang akurat dari komunikator, pesan, metode, dan pemahaman komunikan maka langkah strategi komunikasi dapat segera ditentukan dalam proses komunikasi.

Adapun langkah strategi komunikasi yang dipilih menurut Santoso (2010:153) dapat berupa:

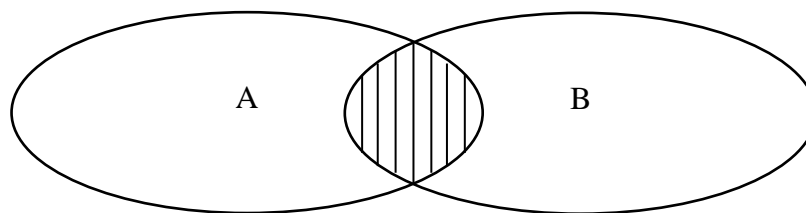
- a) *Both side issue* atau isu samping kedua belah pihak.

Strategi komunikasi ini diambil bila komunikator menjalin komunikasi dengan komunikan yang sejak semula terdapat perbedaan pendapat antara keduanya atau komunikan yang terdiri dari orang-orang yang pandai atau berpendidikan tinggi. *Both side issue* dapat mencapai hasil yang optimal tetapi membutuhkan waktu yang lama

b) *One side issue* atau isu samping sepihak.

Strategi komunikasi ini dapat diterapkan apabila komunikator menjalin komunikasi dengan komunikan yang sebelumnya telah ada persesuaian pendapat atau komunikan adalah orang-orang yang kurang tinggi pendidikannya. Pada *one side issue* ini, komunikasi memang diharapkan dapat segera mencapai tujuan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Schramm dalam Cangara (2004) dalam Sihabudin dan Winangsih (2012:85) mengatakan bahwa kesamaan dalam berkomunikasi dapat diibaratkan dua lingkaran yang bertindihan satu sama lain. Daerah yang bertindihan itu disebut kerangka pengalaman (*field of experience*) dan kerangka acuan berfikir (*frame of reference*) yang menunjukkan adanya persamaan antara A dan B dalam hal tertentu, misalnya pendidikan, bahasa atau simbol, seperti dapat digambarkan berikut ini:



Gambar di atas dapat menarik tiga prinsip-prinsip komunikasi, sebagai berikut:

- (1) Komunikasi hanya dapat terjadi bila terdapat pertukaran pengalaman yang sama antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi (*sharing similar experience*).

- (2) Jika daerah tumpang tindih (*field of experience* dan *fram of reference*) menyebar menutupi lingkaran A dan B, menuju terbentuknya satu lingkaran yang sama, maka semakin besar kemungkinannya tercipta suatu proses komunikasi yang efektif.
- (3) Tetapi mankala daerah tumpang tindih tersebut semakin mengecil dan menjauhi sentuhan kedua lingkaran, atau kecenderungan mengisolasi lingkaran masing-masing, maka komunikasi yang dapat terjadi sangat terbatas. Bahkan besar kemungkinan gagal dalam menciptakan suatu proses komunikasi efektif.

Mengenai efektivitas komunikasi ini, Liliweri (2014:394) mengemukakan bahwa efektivitas komunikasi meliputi beberapa hal sebagai berikut:

1. Kemampuan orang untuk menyampaikan semua maksud atau isi hati secara profesional sesuai dengan kemampuan dan kompetensi yang dia tampilkan secara prima.
2. Kemampuan orang untuk berinteraksi secara baik, misalnya mampu mengalih-bahasakan semua maksud dan isi hatinya secara tepat, jelas dalam suasana yang bersahabat.
3. Kemampuan orang untuk menyesuaikan budaya pribadinya dengan budaya yang sedang dihadapinya.
4. Kemampuan orang untuk memberikan fasilitas atau jaminan bahwa dia bisa menyesuaikan diri atau bisa mengelola berbagai tekanan orang atau lingkungan lain terhadap dirinya.

Keempat aspek itu, menurut Liliweri (2014:394) menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak ditentukan hanya karena setiap orang sudah melakukan interaksi, relasi, dan komunikasi sesuai dengan peranan (profesi). Kata kunci efektivitas komunikasi, yaitu kemampuan seorang komunikator untuk menjaga keseimbangan antara kegiatan interaksi, relasi, dan komunikasi di antara dua budaya organisasi.

### 2.1.5. Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi

Sebagai pemimpin, seseorang berusaha melakukan segala sesuatu melalui orang lain. Hal ini berarti untuk mewujudkan suatu tugas, seorang pemimpin harus mengelola para pegawai dan sumber daya lain yang dibutuhkan organisasi.

Definisi kepemimpinan menurut Ralph Stogdill dalam Santoso (2010:232) ialah *leadership is the process of influencing group activities toward goal setting and goal achievement* – kepemimpinan adalah proses mempengaruhi kegiatan kelompok terhadap perumusan dan pencapaian tujuan.

Sementara menurut Kenneth Blanchard dalam Santoso (2010:232) definisi kepemimpinan ialah ... *that leadership is the process of influencing the activities of an individual or a group in efforts toward goal achievement in a given situation* – ... bahwa kepemimpinan adalah proses mempengaruhi kegiatan individu atau kelompok dalam usaha terhadap pencapaian tujuan yang diberikan oleh situasi.

Sedangkan, definisi pemimpin menurut David Krech, et-al dalam Santoso (2010:242) adalah : ... *as the individual who has a significant amount of influence and the official head of a group* – pemimpin sebagai individu yang mempunyai sejumlah pengaruh penting dan kepala resmi dari kelompok.

Sementara, definisi kepemimpinan menurut Fahmi (2013:68) merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan.

Di dalam pelaksanaannya, komunikator dapat menggunakan kekuasaan (*power*) yang dimiliki untuk mempengaruhi orang lain. Dalam hal ini, Yuwono (1985:8-9) mengemukakan bahwa:

“Dihubungkan dengan aspek *power* (kekuasaan) yaitu kemampuan untuk mengubah tingkah laku orang lain sesuai yang diinginkan, maka komunikator dapat mempergunakan *power* untuk mendapatkan kualifikasi yang lebih mempunyai pengaruh terhadap komunikan.”

Mengenai hal ini peneliti berpendapat bahwa dalam pelaksanaan komunikasi administrasi seorang pemimpin dapat menggunakan kekuasaan (*power*) yang dimiliki untuk mempengaruhi orang lain. Untuk itu hendaknya pemimpin dapat menggunakan kekuasaan (*power*) yang dimilikinya dengan bijaksana dan tidak berlebihan, karena penggunaan kekuasaan (*power*) yang berlebihan dan tidak sesuai kebutuhan itu justru akan menimbulkan hambatan bagi pelaksanaan kerja anggota organisasi dikarenakan adanya beban komunikasi yang berlebih.

Setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinannya masing-masing, yaitu gaya kepemimpinan yang akan mempengaruhi cara berkomunikasi dengan orang lain, khususnya kepada para pegawai atau anggota organisasi. Mengenai hal ini, Ludlow dan Panton (2000:18) berpendapat bahwa tidak ada gaya kepemimpinan tetap yang dapat membuat seseorang menjadi pemimpin yang efektif. Oleh karena itu, pemimpin harus bisa berusaha mengembangkan berbagai gaya kepemimpinan yang paling tepat untuk ketiga unsur tersebut dalam setiap situasi, yaitu pimpinan, staf pegawai, dan tugas yang harus dikerjakan. Hal ini dikarenakan hanya dengan memahami dan menganalisis ketiga unsur ini, seorang pemimpin dapat memilih gaya kepemimpinan yang tepat untuk situasi tertentu.

Perilaku kepemimpinan dalam penyelenggaraan pelayanan publik suatu organisasi berkaitan erat dengan efektivitas komunikasi administrasi, baik yang dilakukan oleh pimpinan di tingkat atas, menengah, maupun bawah organisasi. Dari hasil penelitian para ahli seperti Fleishmen, Holpin, Winer, Hemphill dan Coous dalam Wahjosumidjo (1992) dalam Sinambela, dkk (2011:100), dijelaskan melalui konsep kepemimpinan yang mempelajari tingkah laku pemimpin. Hasil perilaku itu diperoleh gambaran mengenai kelakuan pemimpin, yaitu ada dua macam dimensi utama pemimpin yang dikenal dengan nama konsiderasi (*consideration*) dan struktur inisiasi (*initiation structure*).

Menurut pendapat peneliti penggunaan teknik komunikasi sangat ditentukan oleh gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan organisasi kepada pegawai. Di mana gaya kepemimpinan tersebut tidak selamanya dapat digunakan pada setiap kondisi dan situasi, untuk itu seorang pemimpin hendaknya dapat menyesuaikan gaya kepemimpinan yang diterapkannya sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada agar penyampaian komunikasi antara pimpinan dan pegawai dapat terbentuk secara efektif sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan hasil yang baik dan optimal.

#### **2.1.6. Konsep Tim Kerja**

Dalam konsep organisasi modern, kemampuan bekerja anggota organisasi dalam suatu tim merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki oleh pegawai atau anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Tim kerja menurut Colquitt, LePine, Wesson (2011:375) dalam Wibowo (2015:219) merupakan sebuah tim terdiri dari dua orang atau lebih yang bekerja

saling bergantung (*interdependently*) selama beberapa waktu untuk menyelesaikan tujuan bersama (*common goal*) yang berkaitan dengan beberapa tujuan yang berorientasi pada tugas (*task oriented purpose*).

Mengenai konsep tim kerja ini, Fahmi (2013: 291) juga mengemukakan bahwa dalam membangun suatu organisasi yang bernilai kompetitif dan mampu memberikan hasil kerja yang berkualitas maka kebutuhan pembentukan tim kerja dirasa sebagai sesuatu yang mutlak untuk diciptakan. Artinya, suatu pekerjaan dilaksanakan oleh mereka yang memiliki kompetensi yang berbeda-beda. Setiap perbedaan itu diukur berdasarkan keilmuan dan pengalaman (*experience*). Dimana pengukuran tersebut diukur berdasarkan hasil tes dan juga pemantauan selama yang bersangkutan bekerja di sana. Konsep *the right man and the right place* dianggap sebagai konsep yang paling representatif untuk bisa mewujudkan pembentukan tim kerja yang kompetensi.

Selanjutnya, mengenai tim kerja ini Fahmi (2013:292) juga menerangkan bahwa pada kasus yang memiliki tingkat kerumitan tinggi maka suatu organisasi perlu membentuk tim kerja yang dianggap memiliki kompetensi tinggi. Termasuk bisa saja melakukan perekrutan dari luar organisasi jika itu diperlukan. Atas dasar pemikiran yang seperti itu maka tidak heran jika setiap perusahaan atau organisasi sangat mengedepankan konsep pegawai yang berkompetensi. Kualitas kompetensi dipengaruhi oleh banyak faktor, secara umum ada 2 (dua) faktor yang membentuk kompetensi seseorang, yaitu:

- a. *Reference*. Ini bersumber dari jenjang pendidikan termasuk latar belakang di mana yang bersangkutan memperoleh pendidikannya.

- b. *Experience*. Ini menyangkut dengan seberapa banyak pengalaman yang dimiliki.

Lebih lanjut, mengenai kiat membangun konstruksi tim kerja ini Fahmi (2013:294) mengemukakan bahwa:

“Konstruksi tim kerja dibangun oleh pemimpin dan pemimpin yang baik adalah pemimpin yang memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Rasa percaya diri yang tinggi akan menumbuhkan semangat kepemimpinan pada seluruh karyawannya. Dengan begitu diharapkan budaya kepemimpinan lahir dari proses semua ini.”

Sementara, definisi *time schedule* menurut Fahmi (2013:308) adalah jangka waktu yang dibuat untuk melaksanakan suatu rencana pekerjaan secara sistematis dan terjadwal.

#### **2.1.7. Sistem Informasi Manajemen**

Perkembangan teknologi informasi pada level institusi atau organisasi menurut Kumorotomo dan Margono (2004) tidak hanya berpengaruh pada bidang komunikasi namun juga berpengaruh pada segi pembuatan keputusan melalui otomatisasi dan kecepatan dalam pengolahan data yang pada tahap selanjutnya akan berpengaruh pada pelayanan. Definisi Sistem Informasi Manajemen ini menurut Kumorotomo dan Margono (2004:13-14) merupakan suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi, berupa data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

Sementara itu mengenai definisi Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut James A. O'Brien (1999:9) dalam Gaol (2008:17) menyatakan bahwa:

*“Information systems is an organized combination of people, hardware, software, communication networks, and data resources that collects, transforms, and disseminates information in an organizations – Sistem*



informasi adalah sebuah perpaduan atau gabungan orang-orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya-sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi pada sebuah organisasi.”

Mengenai definisi Sistem Informasi Manajemen (SIM) ini Sutanta (2003:19) menyatakan bahwa:

“Sistem Informasi Manajemen dapat didefinisikan sebagai sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun di masa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategis organisasi, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan.”

Tujuan dari dibentuknya Sistem Informasi Manajemen (SIM) ini menurut pendapat Kumorotomo dan Margono (2004:13) adalah supaya organisasi memiliki suatu sistem yang dapat diandalkan dalam mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan manajemen, baik yang menyangkut keputusan-keputusan rutin maupun keputusan-keputusan strategis.

Secara teknis pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang berbasis komputer (*computer-based management information system*) menurut Kumorotomo dan Margono (2004:19) meliputi empat bagian, diantaranya yaitu *input*, pengolahan, penyimpanan (di dalam *storage devices* maupun di dalam *memory*), dan *output*.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang berbasis komputer (*computer-based management information system*) menurut Parker (1989) dalam

Kumorotomo dan Margono (2004:16) terdiri dari beberapa unsur-unsur, yaitu manusia, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), data dan prosedur-prosedur organisasi yang saling berinteraksi dalam menyediakan data dan informasi yang tepat pada waktunya kepada pihak-pihak di dalam maupun di luar organisasi yang berkompeten.

Sutanta (2003:33-34) berpendapat bahwa agar pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam suatu organisasi dapat beroperasi secara efektif, maka perlu diperhatikan tentang beberapa unsur penting berikut:

1. Data yang dibutuhkan
2. Kapan data dibutuhkan
3. Siapa yang membutuhkan
4. Di mana data dibutuhkan
5. Dalam bentuk apa data dibutuhkan
6. Prioritas yang diberikan dari bermacam data
7. Prosedur atau mekanisme yang digunakan untuk memproses data
8. Bagaimana pengaturan umpan balik
9. Mekanisme evaluasi yang digunakan

Kesembilan unsur-unsur tersebut harus diperhatikan sebagai bagian penting pada saat pengembangan Sistem Informasi Manajemen untuk organisasi.

#### **2.1.8. Konsep Pelayanan Publik**

Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1), yaitu “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Sedangkan menurut Kurniawan dalam Sinambela, dkk (2011:5), pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4, yaitu:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 21, juga menerangkan bahwa:

“Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;

- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.”

Kualitas pelayanan menurut Sinambela, dkk (2011:8) berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik oleh Sekolah Staf Pimpinan Administrasi Nasional – Lembaga Administrasi Negara (SESPANAS LAN). Variabel dimaksud adalah:

- 1. Pemerintahan yang bertugas melayani;
- 2. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- 3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- 4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- 5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- 6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- 7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- 8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik menurut Sinambela, dkk (2011:6) pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam buku mereka *Delivering Quality Service*. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Ratminto dan Winarsih (2010:182), ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

- a. Ketampakan fisik (*Tangible*)
- b. Reliabilitas (*Reliability*)
- c. Responsivitas (*Responsiveness*)
- d. Kompetensi (*Competence*)
- e. Kesopanan (*Courtesy*)
- f. Kredibilitas (*Credibility*)
- g. Keamanan (*Security*)
- h. Akses (*Access*)
- i. Komunikasi (*Communication*)
- j. Pengertian (*Understanding the customer*)

Perilaku kepemimpinan dalam penyelenggaraan pelayanan publik suatu organisasi berkaitan erat dengan efektivitas komunikasi administrasi, baik yang dilakukan oleh pimpinan di tingkat atas, menengah, maupun bawah organisasi. Dari hasil penelitian para ahli seperti Fleishman, Holpin, Winer, Hemphill dan Coous dalam Wahjosumidjo (1992) dalam Sinambela, dkk (2011:100), dijelaskan melalui konsep kepemimpinan yang mempelajari tingkah laku pemimpin. Hasil

perilaku itu diperoleh gambaran mengenai kelakuan pemimpin, yaitu ada dua macam dimensi utama pemimpin yang dikenal dengan nama konsiderasi (*consideration*) dan struktur inisiasi (*initiation structure*).

Berdasarkan penjelasan di atas ini, peneliti berpendapat bahwa hendaknya setiap anggota organisasi dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik dengan memperhatikan unsur-unsur pelayanan publik dari berbagai aspek, yaitu baik aspek asas pelayanan publik, indikator pelayanan publik, variabel pelayanan publik, komponen standar pelayanan publik, kualitas pelayanan prima, dan aspek-aspek lain terkait tata cara pelayanan publik sesuai dengan aturan yang berlaku. Di mana keseluruhan penerapan aspek pelayanan publik tersebut, tidak terlepas dari teknik komunikasi administrasi yang digunakan oleh anggota organisasi di dalam mengkoordinasikan tugas-tugas dan pekerjaannya. Komunikasi administrasi yang dilakukan secara tepat, dapat membantu pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien di dalam mencapai tujuan organisasi.

#### **2.1.9. Definisi Program**

Definisi program menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah pada Pasal 1 ayat (6), yaitu “Program adalah penjabaran kebijakan kementerian negara/lembaga atau SKPD dalam bentuk upaya yang berisi satu atau beberapa Kegiatan dengan menggunakan sumber daya yang disediakan untuk mencapai hasil yang terukur sesuai dengan misi kementerian negara/lembaga atau SKPD.”

Definisi program menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional pada Pasal 1

ayat (16), yaitu “Program adalah instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran, atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan oleh instansi pemerintah.”

Sedangkan menurut Moekijat (1989:113), program adalah rencana yang telah diolah dengan memperhitungkan faktor-faktor kemampuan, ruang, waktu, dan urutan penyelenggaraannya secara tegas dan teratur, sehingga menjawab pertanyaan apa, siapa, di mana, bilamana, dan sebagainya.

Dari berbagai definisi di atas, maka program menurut peneliti adalah suatu kegiatan atau sistem kerja yang penyelenggaraannya dibuat dan dilaksanakan oleh organisasi secara terstruktur melalui sistematika yang jelas dengan menggunakan sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan.

#### **2.1.10. Definisi Istana Kepresidenan**

Definisi Istana menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011:551) adalah rumah kediaman resmi raja (kepala negara, presiden) dan keluarganya. Definisi Presiden menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011:1101) adalah kepala negara (bagi negara yang berbentuk republik). Sementara, Kepresidenan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011:1101) adalah (1) hal-hal yang berkenaan dengan presiden (kepala negara); (2) tempat kediaman (istana) presiden.

Berdasarkan uraian di atas, maka Istana Kepresidenan menurut peneliti adalah bangunan atau tempat yang digunakan sebagai tempat tinggal (kediaman resmi) Presiden dan tempat Presiden bekerja atau berkantor yang digunakan selama masa jabatan Presiden tersebut berlangsung. Istana Kepresidenan juga

merupakan tempat bagi berlangsungnya kegiatan pemerintahan negara, sehingga menjadi simbol bagi kedaulatan dan kepemimpinan suatu negara.

#### **2.1.11. Konsep Program Istana Untuk Rakyat**

Program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) dikutip dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-Istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) adalah pelaksanaan pelayanan kunjungan masyarakat ke Istana-istana Presiden baik Istana Presiden di Jakarta maupun Istana Presiden di daerah.

Dasar diselenggarakannya Program Istana Untuk Rakyat dikutip dalam Keputusan Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2013 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat adalah bahwa Istana Kepresidenan merupakan salah satu bangunan bersejarah, simbol negara dan kepemimpinan negara serta kebanggaan bangsa sehingga perlu lebih dikenalkan kepada masyarakat melalui Program Istana Untuk Rakyat.

Maksud dan tujuan diadakannya program Istana Untuk Rakyat dikutip dalam Lembaran Sejarah Program “Istana Untuk Rakyat” (ISTURA) diantaranya, yaitu:

1. Merupakan bagian dari pendidikan kepada masyarakat luas tentang Istana Kepresidenan dan Lembaga Kepresidenan.
2. Mendekatkan Istana dan Lembaga Kepresidenan kepada rakyat. Ini pertama kali dalam sejarah Istana dibuka kepada rakyat secara terjadwal dan terprogram.



3. Menjadi bagian dari *civic education* sekaligus meningkatkan rasa nasionalisme masyarakat.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Berikut uraian penelitian terdahulu yang ada relevansinya dengan kajian penelitian komunikasi administrasi ini, yaitu:

Penelitian pertama adalah Tesis berjudul “*Strategi Komunikasi Dalam Program Pengembangan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) – Studi Pelaksanaan Sosialisasi Penyusunan LAKIP pada Lembaga Administrasi Negara*” oleh Caca Syahroni (2004). Penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi dalam program pengembangan AKIP yang dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada instansi birokrasi pemerintahan, baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Propinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Kerangka penelitian ini mengacu pada Inpres Nomor 7 Tahun 1999 tentang AKIP dan UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas KKN. Konsep teori yang digunakan adalah konsep dasar komunikasi dan strategi komunikasi, konsep komunikasi organisasi, dan konsep difusi inovasi dalam organisasi. Teori yang digunakan adalah teori Strategi Komunikasi oleh Laurence Brennan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Satuan analisis yang digunakan adalah *single case-multi level analysis* dan level analisis yang digunakan adalah *multi level analysis*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa strategi komunikasi yang digunakan oleh LAN lebih

menitikberatkan pada penggunaan saluran komunikasi interpersonal bila dibandingkan dengan pemanfaatan saluran massa.

Persamaan penelitian Syahroni dengan penelitian ini adalah terletak pada konsep dasar teori yang digunakan, yaitu keduanya menggunakan konsep dasar teori komunikasi. Selain itu, persamaan kedua penelitian tersebut juga terletak pada metode yang digunakan, yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan, perbedaan kedua penelitian tersebut terletak pada fokus penelitian, di mana fokus penelitian Syahroni adalah strategi komunikasi, sementara fokus penelitian peneliti adalah efektivitas komunikasi administrasi.

Penelitian kedua adalah Skripsi berjudul *“Hubungan Komunikasi Administrasi Dengan Produktivitas Kerja Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kota Bengkulu”* oleh Susan Novalin (2010). Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah hubungan komunikasi administrasi dengan produktivitas kerja pegawai pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kota Bengkulu (DPPKA Kota Bengkulu). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh data tentang komunikasi administrasi, produktivitas kerja, dan hubungan komunikasi administrasi dengan produktivitas kerja. Teknik sampel yang digunakan ialah *proporsional random sampling*, yaitu pegawai DPPKA Kota Bengkulu yang berjumlah 55 orang dari 68 orang pegawai yang dipilih secara seimbang sesuai dengan pembagian jabatan, dengan tingkat kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05\%$ ). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah koesioner, dokumentasi, wawancara dan observasi. Sedangkan, pengolahan data menggunakan uji statistik rumus

*Korelasi Product Moment* dengan pengukuran item pertanyaan melalui skala Likert.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ternyata tanggapan responden mengenai komunikasi administrasi di DPPKA Kota Bengkulu masuk dalam kategori sedang sebesar 60% dan tanggapan responden mengenai produktivitas kerja juga masuk dalam kategori sedang sebesar 58,18%. Komunikasi administrasi dengan produktivitas kerja memiliki hubungan yang sangat kuat. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan data dengan menggunakan *Korelasi Product Moment*, dimana nilai korelasi X dan Y = 0,863 lebih besar dari harga *r table*, yaitu sebesar 0,266 dengan tingkat kesalahan 5%. Sehingga didapat  $r_{xy} = 0,863 > 0,266$  ini membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, ternyata komunikasi administrasi memiliki hubungan terhadap produktivitas kerja pegawai.

Persamaan penelitian Novalin dengan penelitian ini adalah keduanya menganalisis tentang kajian komunikasi administrasi. Sedangkan perbedaan kedua penelitian tersebut, terletak pada metode yang digunakan, yaitu penelitian Novalin menggunakan metode kuantitatif, sementara penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan metode kualitatif. Kemudian perbedaan lainnya adalah penelitian Novalin menggunakan dua variabel, yaitu variabel komunikasi administrasi dan produktivitas kerja, sementara peneliti hanya menggunakan satu variabel, yaitu efektivitas komunikasi administrasi. Selain itu, perbedaan juga terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian Novalin memfokuskan penelitiannya pada hubungan komunikasi administrasi dengan produktivitas kerja di DPPKA Kota Bengkulu,

sedangkan peneliti memfokuskan penelitiannya ini pada efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

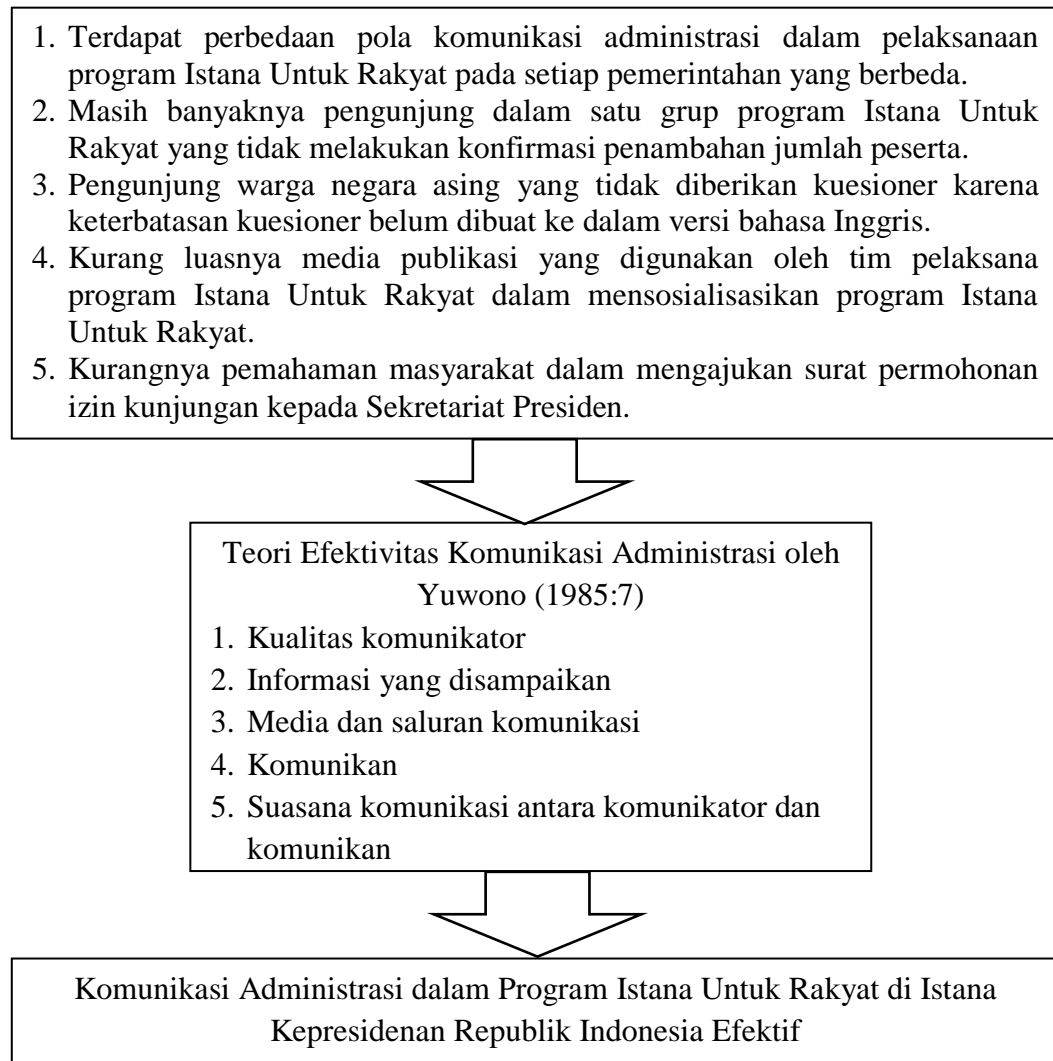
### **2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian**

Kerangka berfikir pada penelitian ini didasarkan atas berbagai identifikasi masalah yang terkait dengan efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu: terdapat perbedaan pola komunikasi administrasi dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia pada setiap pemerintahan yang berbeda; masih terdapat banyak pengunjung program Istana Untuk Rakyat yang tidak melakukan konfirmasi penambahan jumlah peserta dalam satu grup kepada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait; pengunjung warga negara asing yang tidak diberikan kuesioner karena keterbatasan kuesioner yang ada belum dibuat ke dalam versi bahasa Inggris, sementara dalam hal ini kuesioner digunakan sebagai salah satu parameter untuk mengetahui penilaian dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia; kurang luasnya media publikasi yang digunakan oleh tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat dalam mensosialisasikan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia kepada masyarakat; serta kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengajukan surat permohonan izin kunjungan kepada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Oleh karena itu, untuk mencari jawaban atas berbagai rumusan masalah tersebut, maka peneliti menggunakan Teori Efektivitas Komunikasi Administrasi oleh Yuwono (1985) sebagai indikator untuk menganalisis efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Efektivitas komunikasi administrasi menurut Yuwono (1985:7) dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas komunikator, informasi yang disampaikan, media dan saluran komunikasi, komunikan, serta suasana komunikasi antara komunikator dan komunikan.

Teori Efektivitas Komunikasi Administrasi oleh Yuwono dipilih karena pada teori tersebut terkandung unsur-unsur pokok komunikasi, yaitu komunikator, informasi atau pesan, media dan saluran komunikasi, komunikan, serta suasana komunikasi antara komunikator dan komunikan. Dengan mengetahui keseluruhan unsur komunikasi administrasi tersebut, maka dapat diperoleh analisis mengenai jenis, bentuk, dimensi, jaringan, pola serta alur proses komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Sehingga keluaran (*output*) yang dihasilkan dari penelitian ini adalah komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia efektif.

### SKEMA 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber: Peneliti (2014)

#### 2.4. Asumsi Dasar Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka asumsi dasar peneliti adalah bahwa penerapan komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia belum sepenuhnya efektif. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat permasalahan

terkait dengan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia sehingga perlu dilakukan analisis lebih lanjut dan mendalam, diantaranya terdapat perbedaan pola komunikasi administrasi dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia pada setiap pemerintahan yang berbeda; masih banyaknya pengunjung dalam satu grup kunjungan program Istana Untuk Rakyat yang tidak melakukan konfirmasi mengenai hal penambahan jumlah peserta kunjungan kepada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait; pengunjung warga negara asing yang tidak diberikan kuesioner karena keterbatasan kuesioner yang ada belum dibuat dalam versi bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional umum, sementara kuesioner digunakan sebagai salah satu parameter untuk mengetahui penilaian dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia; kurang luasnya media publikasi yang digunakan oleh tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat dalam mensosialisasikan program Istana Untuk Rakyat kepada masyarakat; serta masih kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengajukan surat izin kunjungan kepada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Creswell dalam Silalahi (2010:77) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah. Sementara Locke, Spirduso, dan Silverman (1987) dalam Creswell (2010:292) mengemukakan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah memahami situasi, peristiwa, kelompok, atau interaksi sosial tertentu.

Metode deskriptif menurut Nazir (2009:54) adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

Tujuan dari deskripsi ini menurut Patton (2009:255) adalah membiarkan pembaca mengetahui apa yang terjadi dalam program, seperti apa menurut sudut pandang peserta yang ada dalam program, dan kejadian tertentu seperti apa atau kegiatan yang ada dalam program.



### 3.2. Ruang Lingkup dan Fokus Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Adapun fokus penelitian ini adalah efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat selaku pihak yang menyelenggarakan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, serta masyarakat selaku pengunjung atau sasaran yang ingin dicapai dalam program Istana Untuk Rakyat.

### 3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ilmiah ini dilakukan di dua lokasi Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu:

1. Istana Kepresidenan Jakarta

Alamat : Jalan Merdeka Utara, Jakarta Pusat.

2. Istana Kepresidenan Bogor

Alamat : Jalan Ir. H. Juanda Nomor 1, Bogor, Jawa Barat.

Istana Kepresidenan Jakarta dan Istana Kepresidenan Bogor dipilih sebagai lokasi penelitian karena Istana Kepresidenan Jakarta merupakan Istana Kepresidenan Republik Indonesia pusat, di mana secara *Standard Operating Procedures* (S.O.P) memiliki konsep pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat yang berbeda dengan Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana

Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Selanjutnya, Istana Kepresidenan Bogor juga dipilih sebagai lokasi penelitian karena Istana Kepresidenan Bogor merupakan salah satu Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah yang secara grafik kunjungan dalam laporan program Istana Untuk Rakyat dari tahun ke tahun paling banyak diminati oleh masyarakat.

### **3.4. Variabel Penelitian dan Fenomena Yang Diamati**

Variabel menurut Fathoni (2006:24) diartikan sebagai segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian.

Variabel dalam penelitian ini adalah efektivitas komunikasi administrasi.

#### **3.4.1. Definisi Konsep**

Penelitian ini menggunakan teori Efektivitas Komunikasi Administrasi oleh Yuwono (1985:7) sebagai dasar teori yang digunakan untuk menganalisis efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Penelitian ini menggunakan beberapa aspek indikator dalam efektivitas komunikasi administrasi, yaitu kualitas komunikator, informasi yang disampaikan, media dan saluran komunikasi, komunikan, serta suasana komunikasi antara komunikator dan komunikan.

#### **3.4.2. Definisi Operasional**

Penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas Komunikasi Administrasi oleh Yuwono (1985). Pada teori tersebut dijelaskan bahwa efektivitas komunikasi administrasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berikut penjabaran faktor-faktor

efektivitas komunikasi administrasi tersebut beserta fenomena yang diamati dalam penelitian ini:

1. Kualitas komunikator.

Fenomena yang diamati adalah pelaku komunikator, latar belakang pendidikan, kemampuan bahasa, teknik komunikasi, dan metode komunikasi yang digunakan oleh komunikator.

2. Informasi yang disampaikan.

Fenomena yang diamati adalah jenis, isi, sifat, waktu, tujuan, dan manfaat dari informasi yang disampaikan.

3. Media dan saluran komunikasi.

Fenomena yang diamati adalah alat komunikasi yang digunakan, jenis media komunikasi, jenis saluran komunikasi, bentuk, fungsi, tujuan, manfaat, alasan penggunaan, serta waktu penggunaan alat komunikasi.

4. Komunikan.

Fenomena yang diamati adalah pelaku komunikan, jumlah komunikan, tipe komunikan, karakter komunikan, dan kemampuan komunikan dalam menafsirkan informasi.

5. Suasana komunikasi antara komunikator dan komunikan.

Fenomena yang diamati adalah pola komunikasi, sistem komunikasi, aliran komunikasi, tempat, waktu, tujuan, iklim komunikasi, kondisi lingkungan, serta hambatan dan gangguan yang timbul dalam proses komunikasi administrasi.

Untuk menganalisis lebih jauh kelima indikator tersebut, maka peneliti menetapkan beberapa sub indikator untuk mengidentifikasi efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yang didasarkan pada teori Efektivitas Komunikasi Administrasi oleh Yuwono (1985:7). Berikut Indikator dan Sub Indikator yang ditetapkan pada penelitian ini:

Tabel 3.1 Indikator dan Sub Indikator Penelitian

NO.	INDIKATOR	SUB INDIKATOR
1.	Kualitas Komunikator	a. Pelaku komunikator b. Latar belakang pendidikan c. Kemampuan bahasa d. Teknik komunikasi e. Metode komunikasi
2.	Informasi yang Disampaikan	a. Jenis b. Isi c. Sifat d. Waktu e. Tujuan f. Manfaat
3.	Media dan Saluran Komunikasi	a. Alat komunikasi b. Jenis media c. Jenis saluran d. Bentuk e. Fungsi f. Tujuan g. Manfaat h. Waktu i. Alasan penggunaan
4.	Komunikan	a. Pelaku komunikan b. Jumlah komunikan c. Tipe komunikan

		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Karakter komunikan</li> <li>e. Kemampuan menafsirkan informasi</li> </ul>
5.	Suasana komunikasi antara komunikator dan komunikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pola komunikasi</li> <li>b. Sistem komunikasi</li> <li>c. Aliran komunikasi</li> <li>d. Tempat</li> <li>e. Waktu</li> <li>f. Tujuan</li> <li>g. Iklim komunikasi</li> <li>h. Kondisi lingkungan</li> <li>i. Hambatan dan gangguan</li> </ul>

Sumber : Peneliti (2015) berdasarkan studi terhadap Teori Efektivitas Komunikasi Administrasi oleh Yuwono (1985:7)

### 3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Fuad dan Nugroho (2012:17) bahwa posisi peneliti di lapangan adalah sebagai instrumen penelitian utama. Hal yang sama dikemukakan oleh Creswell (2010:261) bahwa peneliti sebagai instrumen kunci (*researcher as key instrument*), di mana para peneliti kualitatif mengumpulkan sendiri data melalui dokumentasi, observasi perilaku, atau wawancara dengan para partisipan. Selain itu, mengenai hal ini Satori dan Komariah (2010:61-62) juga berpendapat bahwa konsep *human instrument* dipahami sebagai alat yang dapat mengungkap fakta-fakta lapangan dan tidak ada alat yang paling elastis dan tepat untuk mengungkap data kualitatif kecuali peneliti itu sendiri.

### 3.6. Informan Penelitian

Jenis informan pada penelitian ini adalah *key informan* (informan kunci) dengan teknik penentuan informan yang digunakan adalah *key person*. Hal ini dilakukan karena peneliti telah mengetahui pihak-pihak yang dapat memberikan informasi sesuai dengan bidang tugas dan pekerjaannya dalam struktur organisasi tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Selain penetapan informan kunci (*key informan*), peneliti dalam hal ini juga menetapkan informan pendukung (*secondary informan*) untuk mempertajam kajian analisis penelitian. Berikut informan beserta kode informan yang ada dalam penelitian ini, yaitu:

TABEL 3.2 Informan dan Kode Informan Penelitian

No.	Informan	Kode Informan	Keterangan
1.	Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia	I <sub>1</sub>	<i>Key Informan</i>
2.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden, Istana Kepresidenan Republik Indonesia	I <sub>2</sub>	<i>Key Informan</i>
3.	Kepala Sub Bagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden, Istana Kepresidenan Republik Indonesia	I <sub>3</sub>	<i>Key Informan</i>
4.	Koordinator Acara Program Istana Untuk Rakyat	I <sub>4</sub>	<i>Key Informan</i>
5.	Kepala Pengelola Bagian Kepegawaian	I <sub>5</sub>	<i>Key Informan</i>
6.	Kepala Pengelola Bagian Publikasi	I <sub>6</sub>	<i>Key Informan</i>
7.	Kepala Pengelola Bagian Pelaporan Kegiatan	I <sub>7</sub>	<i>Key Informan</i>
8.	Kepala Pengelola Bagian Administrasi	I <sub>8</sub>	<i>Key Informan</i>

9.	Kepala Bidang Pengamanan Istana	I <sub>9</sub>	<i>Key Informan</i>
10.	Pemandu ( <i>guide</i> )	I <sub>10.1</sub>	<i>Key Informan</i>
11.	Pemandu ( <i>guide</i> )	I <sub>10.2</sub>	<i>Key Informan</i>
12.	Pemandu ( <i>guide</i> )	I <sub>10.3</sub>	<i>Key Informan</i>
13.	Masyarakat	Is <sub>11.1</sub>	<i>Secondary Informan</i>
14.	Masyarakat	Is <sub>11.2</sub>	<i>Secondary Informan</i>
15.	Masyarakat	Is <sub>11.3</sub>	<i>Secondary Informan</i>
16.	Masyarakat	Is <sub>11.4</sub>	<i>Secondary Informan</i>
17.	Masyarakat	Is <sub>11.5</sub>	<i>Secondary Informan</i>

Sumber: Peneliti (2015)

### 3.7. Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, berupa data primer (data utama) dan data sekunder (data pendukung) yang mana diperoleh melalui teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Jenis teknik wawancara yang digunakan di dalam penelitian ini adalah wawancara langsung dan semistruktur. Sementara pedoman wawancara dalam penelitian ini dibuat berdasarkan studi terhadap teori Efektivitas Komunikasi Administrasi oleh Yuwono (1985:7) yang terbagi ke dalam lima indikator dan beberapa sub indikator, serta disesuaikan dengan pembagian tugas dan fungsi dalam struktur anggota Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat. Alat-alat yang digunakan untuk wawancara dalam penelitian ini adalah daftar informan penelitian, *draft* pedoman wawancara per-kategori informan, buku catatan, *form member check*, dan alat perekam (*tape recorder*).

## 2. Observasi

Jenis metode observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah *Overt Observation*. *Overt Observation* menurut Fuad dan Nugroho (2012:20) adalah observasi yang dilakukan peneliti dengan menyatakan keterusterangan kepada sumber data (*informan*) bahwa peneliti sedang melakukan proses pengumpulan data, di mana para *informan* yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir, bahwa ia sedang diamati oleh peneliti.

Teknik pengumpulan data melalui observasi di penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati proses komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dilakukan oleh tim pelaksana program Istura, baik dalam hubungan *internal* antar anggota tim, maupun dalam hubungan *eksternal* antara tim pelaksana dengan masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Alat-alat yang digunakan untuk observasi penelitian ini adalah buku catatan, *camera digital*, dan *video camera*.

## 3. Studi Dokumentasi

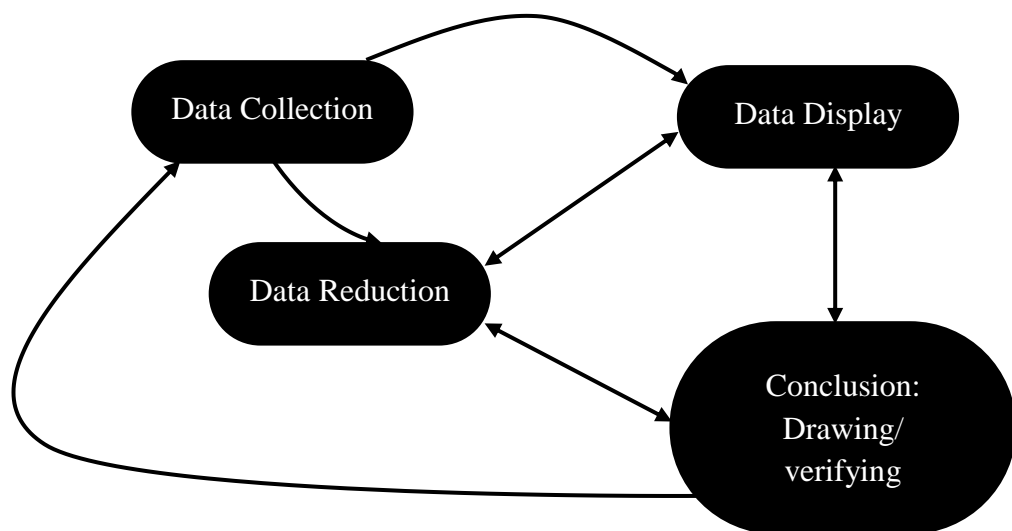
Dokumentasi yang diperlukan pada penelitian ini berupa dokumentasi tertulis (*visual*) seperti transkrip wawancara, *Standard Operating Procedures* (S.O.P) kegiatan, laporan kerja, surat, foto dan lain sebagainya; dokumentasi lisan (*audio*) seperti rekaman wawancara dengan informan; serta dokumentasi *audio visual* seperti video rekaman pelaksanaan kegiatan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Adapun alat yang



digunakan untuk mendokumentasikan data-data tersebut adalah buku catatan, *camera digital*, *video camera*, dan alat perekam suara (*voice recorder*).

### 3.8. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Jenis analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data secara induktif seperti yang dikemukakan oleh Fuad dan Nugroho (2012:1) bahwa penelitian kualitatif selalu akan menggunakan logika induktif. Model analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah model interaktif Miles dan Huberman, dapat dilihat pada GAMBAR 3.1 berikut:



GAMBAR 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman

Sumber: Fuad dan Nugroho (2012:28)

Proses analisis data menurut Model Interaktif Miles dan Huberman terdiri dari empat tahap, yaitu tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

### 1. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mencari data-data penelitian yang ada kaitannya dengan efektivitas komunikasi administrasi dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Selanjutnya, data-data hasil temuan tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dengan menggunakan teori yang sesuai.

### 2. Reduksi Data

Reduksi data (*data reduction*) ini perlu dilakukan karena semakin lama peneliti berada di kancan penelitian, maka akan semakin banyak data-data yang terkumpul. Tahap reduksi data pada penelitian ini dilakukan dengan cara memilih data-data temuan yang ada kaitannya dengan efektivitas komunikasi administrasi dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, fokus pada hal-hal penting, mengelompokkan data sesuai dengan indikator dan sub indikator penelitian, membuat ringkasan, memberi kode, membagi data dalam beberapa bagian, serta menganalisis data tersebut hingga terlihat pola-pola tertentu.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data dapat membantu peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan juga merencanakan analisis selanjutnya berdasarkan pada apa yang sudah dipahami sebelumnya. Penyajian data pada penelitian ini dibuat dalam bentuk teks naratif dengan menjelaskan efektivitas komunikasi administrasi yang terbentuk dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan

Republik Indonesia, beberapa data tertentu dibuat dalam bentuk tabel, skema, grafik, diagram, dan gambar untuk mempermudah pemahaman.

#### 4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Verifikasi data di dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menarik kesimpulan dari data-data temuan efektifitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang telah dianalisis.

### 3.9. Uji Keabsahan Data

Untuk menguji apakah data yang diperoleh dalam penelitian akurat dan kredibel, maka perlu dilakukannya uji keabsahan data. Uji keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

#### 1. Triangulasi data

Jenis triangulasi data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

##### a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber di dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengecek data dari berbagai sumber, menyampaikan dalam bentuk tabel matriks serta mendeskripsikan dan mengkategorisasikan data-data temuan.

##### b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik di dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengecek serta membandingkan data-data yang diperoleh dari berbagai macam teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi untuk mengetahui konsistensi data.

## 2. *Member check*

Uji keabsahan data melalui *member check* pada penelitian ini adalah dengan melakukan konfirmasi kepada informan untuk mengetahui tingkat kredibilitas dan kesesuaian data yang diperoleh peneliti dengan data yang diberikan oleh informan. Dan untuk kelengkapan bukti kepercayaan atas *member check* tersebut, maka peneliti membuat *formal administrative* sebagai kelengkapan administrasi penelitian, yang dibuat dalam bentuk *form member check*.

### 3.10. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam waktu 46 bulan (3 tahun 10 bulan), dimulai dari bulan September 2013 sampai dengan bulan Juni 2017. Pelaksanaan kegiatan penelitian ini dapat dilihat pada TABEL 3.4 berikut:

**TABEL 3.4 Jadwal Penelitian**

Kegiatan	2013				2014									
	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt
Penentuan Tema														
Observasi Awal														
Penyusunan Bab I Pendahuluan														
Penyusunan Bab II Kajian Pustaka														
Penyusunan Bab III Metodologi Penelitian														
Seminar Proposal														
Proses Pengajuan Izin Penelitian														
	2014		2015			2016			2017					
	Nov	Des	Jan - Des			Jan - Des			Jan - Apr			Mei	Jun	
Pengumpulan Data														
Pengolahan Data														
Analisis Data														
Pengujian Keabsahan Data														
Penyusunan Bab IV Pembahasan														
Penyusunan Bab V Kesimpulan														
Sidang Skripsi														

Sumber: Peneliti (2017)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Deskripsi Obyek Penelitian**

Negara Indonesia memiliki enam Istana Kepresidenan yang tersebar di beberapa wilayah di Nusantara yaitu Istana Kepresidenan Jakarta (Istana Merdeka dan Istana Negara), Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Keseluruhan Istana Kepresidenan Republik Indonesia tersebut adalah bangunan peninggalan kolonial Belanda, kecuali Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dibangun setelah Kemerdekaan Indonesia pada masa pemerintahan Presiden Ir. Soekarno. Istana Kepresidenan Republik Indonesia merupakan kediaman dinas dan kantor resmi bagi Presiden Republik Indonesia. Sementara itu, khusus untuk Istana Kepresidenan Jakarta selain digunakan sebagai kediaman dinas dan kantor Presiden juga difungsikan sebagai pusat pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Program Istana Untuk Rakyat adalah suatu program yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia dalam upaya edukasi serta menumbuhkan kecintaan masyarakat terhadap kantor dan kediaman resmi Presiden Republik Indonesia. Program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) dikutip dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-Istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) adalah pelaksanaan pelayanan kunjungan

masyarakat ke Istana-istana Presiden baik Istana Presiden di Jakarta maupun Istana Presiden di daerah.

Dasar diselenggarakannya Program Istana Untuk Rakyat dikutip dalam Keputusan Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2013 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat (Istura) adalah bahwa Istana Kepresidenan merupakan salah satu bangunan bersejarah, simbol negara dan kepemimpinan negara serta kebanggaan bangsa sehingga perlu lebih dikenalkan kepada masyarakat melalui Program Istana Untuk Rakyat.

Maksud dan tujuan diadakannya Program Istana Untuk Rakyat dikutip dalam Lembaran Sejarah Program “Istana Untuk Rakyat” (ISTURA), diantaranya yaitu:

1. Merupakan bagian dari pendidikan kepada masyarakat luas tentang Istana Kepresidenan dan Lembaga Kepresidenan.
2. Mendekatkan Istana dan Lembaga Kepresidenan kepada rakyat. Ini pertama kali dalam sejarah Istana dibuka kepada rakyat secara terjadwal dan terprogram.
3. Menjadi bagian dari *civic education* sekaligus meningkatkan rasa nasionalisme masyarakat.

#### **4.2. Deskripsi Data Penelitian**

Penelitian “Efektifitas Komunikasi Administrasi dalam Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia” ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini terdiri

atas satu unit variabel, yaitu efektivitas komunikasi administrasi. Ruang lingkup penelitian ini adalah program Istana Untuk Rakyat (Istura) di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Adapun fokus penelitian ini adalah efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Sementara, instrumen penelitian ini adalah peneliti.

Unit analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat dan masyarakat selaku pengunjung atau sasaran yang ingin dicapai dalam program Istana Untuk Rakyat. Penelitian ini dilakukan di dua lokasi Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu:

1. Istana Kepresidenan Jakarta

Alamat : Jalan Merdeka Utara, Jakarta Pusat.

2. Istana Kepresidenan Bogor

Alamat : Jalan Ir. H. Juanda Nomor 1, Bogor, Jawa Barat.

Istana Kepresidenan Jakarta dan Istana Kepresidenan Bogor dipilih sebagai lokasi penelitian karena Istana Kepresidenan Jakarta merupakan Istana Kepresidenan Republik Indonesia pusat, di mana secara *Standard Operating Procedures* (S.O.P) memiliki konsep pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat yang berbeda dengan Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Selanjutnya, Istana Kepresidenan Bogor juga dipilih sebagai lokasi penelitian karena Istana Kepresidenan Bogor merupakan salah satu Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah yang secara grafik



kunjungan dalam laporan program Istana Untuk Rakyat dari tahun ke tahun paling banyak diminati oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori Efektivitas Komunikasi Administrasi oleh Yuwono (1985:7) sebagai dasar teori yang digunakan untuk menganalisis efektivitas komunikasi administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Penelitian ini menggunakan beberapa aspek indikator dalam efektivitas komunikasi administrasi, yaitu kualitas komunikator, informasi yang disampaikan, media dan saluran komunikasi, komunikan, serta suasana komunikasi antara komunikator dan komunikan.

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data kualitatif, berupa data primer (data utama) dan data sekunder (data pendukung). Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Jenis teknik wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara langsung dan semistruktur. Sedangkan, jenis metode observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah *Overt Observation*.

Jenis informan penelitian ini adalah *key informan* (informan kunci) dengan teknik penentuan informan yang digunakan adalah *key person*. Selain penetapan informan kunci (*key informan*), peneliti juga menetapkan beberapa informan pendukung (*secondary informan*) untuk mempertajam kajian analisis penelitian.

### **4.3. Pembahasan**

#### **4.3.1. Kualitas Komunikator**

Program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) merupakan suatu program yang diselenggarakan oleh pemerintah Republik Indonesia dalam upaya edukasi kepada masyarakat untuk dapat mengenal lebih dekat dan mengetahui berbagai informasi menarik tentang Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali sebagai warisan sejarah bangsa yang tersebar di berbagai wilayah di Nusantara.

Program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini tidak akan mungkin berjalan dengan baik dan maksimal tanpa adanya pelaksanaan komunikasi administrasi yang efektif. Untuk itu kualitas komunikator dalam menyampaikan pesan dan informasi secara efektif sangat diperlukan, guna mendukung pelaksanaan kerja terhadap seluruh anggota Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, yaitu secara administratif memiliki perbedaan dengan masa

pemerintahan Presiden-Presiden Republik Indonesia sebelumnya. Di mana dalam kegiatan kunjungan masyarakat yang lebih dikenal melalui program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono ini mengalami perbaikan-perbaikan yang positif baik secara administratif maupun birokrasi. Di mana kunjungan masyarakat melalui program Istana Untuk Rakyat pada masa Presiden Susilo Bambang Yudhoyono ini dilakukan dgn konsep yang jelas, terjadwal, dan birokrasi yang lebih mudah yang diatur dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat).

Ketua Pelaksana Program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini dijabat oleh masing-masing Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait. Dalam hal ini Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia sebagai Ketua Tim Pelaksana Program tur Istana Untuk Rakyat adalah pihak yang memiliki kekuasaan tertinggi dalam struktur Tim Pelaksana Program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Ketua Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta adalah Deputy Kepala Sekretariat Presiden Bidang Administrasi dan Pengelolaan Istana. Sementara Ketua Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan

Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dijabat oleh masing-masing Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait.

Secara administratif dan aturan birokrasi mengenai tata cara pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali, maka masing-masing Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia selaku Ketua Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat berwenang untuk menyetujui permohonan izin kunjungan masyarakat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah tujuan. Hal tersebut didasarkan pada Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat).

Ketua Pelaksana Program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini, yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali memiliki kekuasaan tertinggi di dalam pengambilan keputusan. Hal tersebut karena di dalam penerapan komunikasi administrasi, Ketua Pelaksana dapat menggunakan kekuasaan (*power*) yang dimilikinya untuk mempengaruhi kinerja para pegawai. Dengan kekuasaan legal (*legitimate power*) yang dimilikinya ini lah, maka Ketua Pelaksana memiliki wewenang untuk mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Selanjutnya untuk bisa menyamakan persepsi dan tingkat pelayanan dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini maka secara rutin dilakukan rapat antar Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Hal ini disampaikan oleh Kepala Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 15 Januari 2015 bahwa:

“Iya, itu dari tahun-tahun lalu selalu dilakukan. Jadi, antar Kepala Istana Kepresidenan terkadang kami mengadakan koordinasi, konsultasi dan juga sinkronisasi. Tentunya, kalau sudah menyangkut pertemuan antar Kepala Istana Kepresidenan ini memang ada beberapa hal dari semua Bidang yang kami bicarakan, seperti bagaimana perawatan Istana, sarana prasarannya, termasuk bagaimana pelayanan terhadap tamu-tamu kunjungan. Hal trsbut perlu dilakukan agar semua Istana-istana Kepresidenan ini minimal semua nya memiliki tingkat pelayanan yang sama.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa untuk dapat menyelaraskan pelayanan terhadap pelaksanaan kegiatan Program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini maka perlu dlaksanakannya pertemuan rapat antar Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Pertemuan rapat antar Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dilakukan dngan tujuan agar antar seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dapat mngadakan koordinasi, konsultasi dan juga sinkronisasi mengenai berbagai hal-hal penting yang berkaitan dngan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dari berbagai aspek, diantaranya yaitu aspek perawatan, aspek pemeliharaan dan juga aspek pemberian pelayanan prima kpada masyarakat. Hal tersebut ini, dilakukan agar antar Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta,

di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali agar dapat memiliki persamaan dalam memberikan pelayanan yang optimal dan prima kepada masyarakat sebagai tamu-tamu kunjungan yang pada hakikatnya ini adalah tamu-tamu Presiden Republik Indonesia.

Selanjutnya mengenai pelaksanaan rapat antar Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 15 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Ada. Tetap ada, karena walau bagaimana pun juga kami masih dalam satu kesatuan Kementerian Sekretariat Negara. Rapat ini dilakukan agar antar Istana Kepresidenan bisa *sharing* kalau kami melayani tamu tingkatan ini bagaimana, tingkatan Presiden apa yang harus dilakukan, seperti itu.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menganalisis bahwa pertemuan rapat antar Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia sangat penting untuk dilakukan karena pengelolaan seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali merupakan satu kesatuan instansi Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Sekretariat Presiden baik di pusat maupun di daerah, memiliki tugas pokok dan fungsi yang sama, yaitu menyelenggarakan pemberian dukungan teknis serta dukungan administrasi kepada Presiden Republik Indonesia termasuk penyelenggaraan kegiatan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana

Kepresidenan Republik Indonesia. Oleh karena itu, koordinasi antar Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini perlu dilakukan tentunya hal ini agar dapat menyamakan persepsi serta menyamakan tingkat pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia kepada masyarakat sebagai tamu-tamu kunjungan yang pada hakikatnya adalah tamu-tamu Presiden Republik Indonesia.

Mengenai tujuan dan manfaat pelaksanaan rapat dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Penata Acara Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 12 Desember 2014 juga menjelaskan bahwa:

“Manfaat dan tujuan diadakannya rapat ini tentu yang paling utama kami rasakan adalah tertib administrasi dan juga tertib acara. Kemudian dengan seperti itu, maka semua rekan-rekan kami di lapangan jadi terkondisikan, artinya jalur informasi dan koordinasi kalau sudah tercipta dengan baik, *InsyaaALLAH* hasil yang didapat adalah pengunjung datang ke sini merasa aman, nyaman, puas, dan program kami *service excellent*, yaitu pemberian pelayanan prima kepada masyarakat juga akan tercapai dengan hasil yang sangat gemilang.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menganalisis bahwa tujuan dan manfaat dilaksanakannya rapat koordinasi ini adlah agar pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dapat berjalan dengan tertib, baik tertib administrasi dan tertib acara, sehingga seluruh anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat dapat terkondisikan dengan baik. Jika jalur informasi dan koordinasi antar anggota tim ini sudah tercipta dengan efektif,

maka hasil yang didapatkan adalah masyarakat yang datang berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia merasa aman, nyaman, dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini tentu berdampak pula pada pencapaian *service excellent*, yaitu pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai tamu-tamu kunjungan yang hakikatnya adalah tamu-tamu Presiden Republik Indonesia.

Perihal pembentukan Surat Keputusan (SK) Program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Pengelola Kepegawaian, Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 07 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Untuk pembentukan SK ISTURA sendiri dasar hukumnya dari Menteri Sekretaris Negara melalui Sekretariat Presiden, kemudian diteruskan ke masing-masing Istana daerah untuk diberikan kewenangan membuat SK Program Istana Untuk Rakyat. Jadi, berpedomannya pada Surat Keputusan Menteri.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa pembentukan Surat Keputusan Program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia mengacu pada Keputusan Menteri Sekretaris Negara, di mana Keputusan Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia tersebut menjadi acuan bagi pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia diantaranya, Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dalam pembentukan Tim Pelaksana Program



tur Istana Untuk Rakyat dan dasar bagi penetapan *Standard Operating Procedures* (S.O.P) pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Mengenai Surat Keputusan (SK) Program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 16 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Pada prinsipnya bahwa peraturan itu tentu diturunkan dari instansi yang teratas untuk disosialisasikan, diimplementasikan ke bawah. Dalam hal ini, Istana-istana Kepresidenan yang ada di beberapa daerah di Indonesia tentu mengacu kepada peraturan yang dikeluarkan oleh satuan kerja di atasnya, yaitu Sekretariat Presiden. Ada aturan-aturan yang memang berlaku sama, jadi tidak ada perbedaan karena pada dasarnya aturan itu kan sama, tidak membedakan waktu, tidak membedakan tempat, lokasi Istana dimana pun itu, aturan itu tetap sama, mengacunya program Istura ke peraturan itu.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali mengacu pada ketentuan yang terdapat pada Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) dikeluarkan oleh Rumah Tangga Kepresidenan Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Sementara itu, mengenai pembentukan anggota Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia mengacu pada Keputusan Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia di tahun terkait tentang Pembentukan Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat.

Secara administratif, terdapat perbedaan mengenai Surat Keputusan (SK) Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat Istana Kepresidenan Jakarta dengan Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Pembentukan tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta ini mengacu pada Keputusan Deputy Kepala Sekretariat Presiden Bidang Administrasi dan Pengelolaan Istana. Sementara itu pembentukan tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah mengacu pada Keputusan Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait.

Perihal tugas pokok dan fungsi Bagian Kepegawaian dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Pengelola Kepegawaian pada Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Tugas pokok dan fungsi Bagian Kepegawaian yang pertama adalah mempersiapkan Surat Keputusan Kepala Istana Kepresidenan untuk nanti dijadikan sebagai dasar hukum bagi pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas ini peneliti dapat menganalisis bahwa Bagian Kepegawaian Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan

Tampaksiring di Bali memiliki tugas pokok dan fungsi di dalam mempersiapkan Surat Keputusan (SK) Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait ini untuk dijadikan sebagai dasar dan juga acuan terhadap pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Lebih lanjut mengenai Surat Keputusan (SK) Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia dalam pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini Kepala Pengelola Kepegawaian, Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Yang membuat SK adalah Bagian Kepegawaian, kemudian SK tersebut ditanda tangani oleh Kepala Istana Kepresidenan. Setelah ditanda tangani Kepala Istana, lalu selanjutnya SK tersebut dibagikan ke semua unsur yang terkait dengan pelaksanaan Istura.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa pihak yang bertugas membuat Surat Keputusan (SK) Kepala Istana Kepresidenan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini adalah Bagian Kepegawaian Sekretariat Presiden pada masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait. Sementara, pihak yang berwenang mengesahkan SK (Surat Keputusan) Program tur Istana Untuk Rakyat tersebut adalah Kepala Istana Kepresidenan terkait. Surat Keputusan yang telah ditandatangani oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia tersebut kemudian dibagikan ke semua unsur yang dilibatkan dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Mengenai Surat Keputusan (SK) Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Jadi, yang menyusun kerangka Istura ini misalnya pemandu siapa, terus keuangan orangnya siapa, informasi siapa itu tugasnya TU yang membuat. Semuanya ada di dalam SK – Surat Perintah tersebut yang ditandatangani oleh Kepala Istana yang berlaku selama setahun dalam tahun tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa Surat Keputusan (SK) Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, khususnya yang ada di daerah yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dibuat oleh Subbagian Tata Usaha sebagai dasar pembagian tugas pokok dan fungsi, serta wewenang pekerjaan (*job desk*) tim dalam struktur keanggotaan Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Surat Keputusan (SK) Program Istana Untuk Rakyat tersebut disahkan dan ditandatangani oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia di Istana Kepresidenan terkait yang berlaku selama 1 tahun dalam tahun tersebut.

Aturan tata cara kunjungan masyarakat di dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali tersebut diatur dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan

Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat). Dalam Prosedur Tetap tersebut diatur bahwa masyarakat yang ingin berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya yang ada di daerah, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali diharuskan mengajukan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan u.p. Kepala Istana Kepresidenan setempat. Surat permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah ini juga dapat ditujukan kepada Kepala Istana Kepresidenan Jakarta dengan mengirimkan surat ke alamat kantor Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta. Walaupun, khusus *Standard Operating Procedures* (S.O.P) mengenai tata aturan kunjungan ke Istana Kepresidenan Jakarta, masyarakat baik perorangan maupun rombongan ini bisa datang langsung tanpa harus mengajukan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu.

Secara administratif dan aturan birokrasi mengenai tata cara pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali, maka masing-masing Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia selaku Ketua Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat berwenang untuk menyetujui permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah tujuan. Hal tersebut didasarkan pada Prosedur Tetap

Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat).

Di samping itu Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) bahwa Kepala Istana Kepresidenan masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali juga diharuskan membuat laporan hasil pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang wajib disampaikan secara rutin dan berkala setiap periode waktu 1 (satu) bulan sekali. Selanjutnya laporan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini diserahkan kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan, dengan tembusan kepada Deputy Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana dan Kepala Biro Istana-istana.

Secara keseluruhan, laporan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dibuat dalam periode waktu 1 bulan, 3 bulan (triwulan), 6 bulan (semester), dan juga 1 tahun. Kemudian laporan-laporan tersebut diserahkan kepada berbagai pihak, yaitu Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait, Kepala Rumah Tangga Kepresidenan dengan tembusan kepada Deputy Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana dan Kepala Biro Istana-istana, untuk

selanjutnya diserahkan kepada Menteri Sekretaris Negara dan Presiden Republik Indonesia.

Khusus untuk laporan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta ini dibuat oleh Ketua Sub Bidang Evaluasi dan Pelaporan Kegiatan yang dijabat oleh Kepala Subbagian Pemantauan dan Penilaian Kinerja, Biro Administrasi, Sekretariat Presiden. Sementara laporan program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali laporannya dibuat oleh dua subbagian, yaitu Subbagian Rumah Tangga dan Protokol dan Subbagian Tata Usaha Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait.

#### **4.3.2. Informasi Yang Disampaikan**

Dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ada banyak informasi yang disampaikan oleh antar anggota tim pelaksana untuk mengkoordinasikan kerja. Salah satu informasi yang sangat penting tersebut adalah informasi yang disampaikan oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia kepada anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Mengenai hal ini Kepala Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 15 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Informasi yang saya sampaikan tentunya berkaitan dengan apa yang kami lihat untuk perbaikan-perbaikan ke depan. Tentu apa yang disampaikan itu sebetulnya dasarnya dari evaluasi dan dengan adanya evaluasi tersebut, maka kami mengadakan koordinasi, rapat koordinasi, dan lain sebagainya. Contoh, yang saya sampaikan tadi di awal bahwa ada saran dan lain-lain sebagainya. Kita lihat kalau memang disana sarannya lebih banyak negatif, tentu akan segera kami lakukan rapat koordinasi, rapat evaluasi. Sementara kalau semua responnya positif atau rata-rata umumnya positif, maka kami hanya tinggal meningkatkannya saja.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa informasi yang disampaikan oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini kepada anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat adalah informasi-informasi yang berkaitan dengan persepsi masyarakat ini terhadap pelayanan yang diberikan baik berupa saran maupun kritik yang disampaikan oleh pengunjung. Saran-saran maupun kritik tersebut perlu disampaikan kepada seluruh anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat agar masing-masing tim dapat memperbaiki dan juga membenahi berbagai aspek pelayanan yang dianggap kurang maksimal. Tentunya saran dan kritik ini juga dapat menjadi masukan dan dasar evaluasi tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai tamu kunjungan yang pada hakikatnya adalah tamu-tamu Presiden Republik Indonesia ini agar masyarakat yang datang ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dapat merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Mengenai berbagai informasi yang dibahas dalam rapat koordinasi program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan



Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 6 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Iya, informasi merupakan bagian dari koordinasi untuk melaksanakan tugas. Dalam hal kunjungan masyarakat ke Istana Kepresidenan ini maka informasi yang pertama kali disampaikan adalah sifat acara. Kunjungan sendiri kami bedakan berdasarkan jenis tingkatan acara; ada kunjungan resmi, kunjungan kenegaraan, termasuk juga di dalamnya itu adalah kunjungan masyarakat. Kemudian hal penting yang kedua adalah mengantisipasi pelaksanaan acara, yaitu masing-masing bidang melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Selanjutnya hal yang ketiga adalah pembagian tugas, dan yang keempat yaitu *controlling* buat saya adalah bagian dari pengawasan harian dalam pelaksanaan tugas.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa informasi adalah bagian terpenting dari koordinasi untuk melaksanakan tugas kerja bagi tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Ada banyak hal yang perlu disampaikan oleh Kepala Subbagian pada masing-masing bidang dalam struktur Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Berbagai informasi penting yang perlu disampaikan tersebut, diantaranya adalah informasi mengenai sifat acara, yaitu apakah kegiatan tersebut termasuk ke dalam kegiatan kunjungan resmi Presiden, Wakil Presiden, atau Pejabat Tinggi Negara lainnya; kunjungan kenegaraan baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri; atau kunjungan masyarakat umum yang dikenal dengan program tur Istana Untuk Rakyat (ISTURA). Masing-masing kegiatan kunjungan tersebut dibedakan berdasarkan jenis tingkatan acara

dan hierarki fasilitas pelayanan yang diberikan, serta disesuaikan dengan kriteria tamu kunjungan. Sehingga memerlukan penanganan yang berbeda sesuai dengan jenis, sifat, dan kepentingan acara.

Berdasarkan Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) dijelaskan bahwa masyarakat yang ingin berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini diharuskan mengajukan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan u.p. Kepala Istana Kepresidenan setempat dengan mengirimkan surat ke alamat kantor Sekretariat Presiden ini sesuai dengan lokasi tujuan Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Surat permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di daerah juga dapat ditujukan kepada Kepala Istana Kepresidenan Jakarta dengan mengirimkan surat permohonan kunjungan tersebut ke alamat Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta. Walaupun, khusus untuk *Standard Operating Procedures* (S.O.P) kunjungan ke Istana Kepresidenan Jakarta ini masyarakat baik perorangan maupun rombongan bisa datang langsung tanpa harus mengajukan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu.

Terdapat beberapa hal yang harus dicantumkan dalam surat permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan

Tampaksiring di Bali tersebut berdasarkan Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat), diantaranya yaitu:

- 1) Istana yang akan dikunjungi;
- 2) Hari, jam, dan tanggal kunjungan;
- 3) Jumlah dan daftar nama peserta kunjungan;
- 4) Alamat lengkap;
- 5) Nama dan nomor telepon/*handphone*, serta faksimile.

Surat permohonan izin kunjungan masyarakat tersebut menurut Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) harus sudah diterima selambat-lambatnya 5 hari kerja sebelum waktu kunjungan. Namun, masyarakat sebaiknya mengirimkan surat izin kunjungan tersebut 3 minggu sebelum waktu pelaksanaan kunjungan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh staf Administrasi Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 bahwa:

“Syaratnya setiap pengunjung harus mengajukan surat izin terlebih dahulu minimal 3 minggu, maksimal boleh 1 atau 2 bulan sebelumnya. Surat izin kunjungan tersebut diajukan kepada Kepala Istana Kepresidenan dengan mencantumkan tanggal kunjungan, jumlah peserta, *contact person* yang dapat dihubungi, dan juga mencantumkan daftar nama-nama rombongan pesertanya pada lembar kedua.”

Mengenai jumlah peserta kunjungan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali

yang dapat diajukan dalam satu surat permohonan izin kunjungan masyarakat ini staf Administrasi Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Kalau batas maksimal selama ini kami tidak ada batasan maksimal, 1.000 orang pun waktu itu kami pernah menerima tamu satu sekolah kalau tidak salah jumlahnya itu lebih dari 1.000 orang, itu tidak kami tolak tetap kami terima, kalau batasan minimal 1 orang. Dan itu pun rombongan kami tidak batasi boleh dari pihak sekolah, rombongan keluarga, pengajian, atau dari kantor, dari mana saja semuanya boleh.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa tidak ada batasan maksimal jumlah peserta kunjungan yang dapat diajukan dalam satu surat permohonan izin kunjungan masyarakat ini untuk ikut serta dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Hal yang sama mengenai tidak adanya batasan maksimal jumlah peserta kunjungan yang dapat diajukan dalam 1 (satu) surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini juga disampaikan oleh staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 yang menjelaskan bahwa: “Tidak ada batasan. Bahkan yang 1.000 orang untuk 1 rombongan pun tetap kami terima.”

Jika permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini disetujui oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait, maka surat balasan izin kunjungan masyarakat dapat diambil oleh pengunjung 3 hari sebelum waktu pelaksanaan kunjungannya. Surat balasan izin kunjungan masyarakat tersebut berisi tentang aturan-aturan mengenai tata tertib berkunjung dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait. Hal ini sebagaimana telah diatur dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat).

Untuk mendukung pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, maka masing-masing pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini membuat kuesioner yang dibagikan kepada para pengunjung setelah acara kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia berakhir.

Mengenai isi dari kuesioner program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali, staf Pengadministrasi

Umum I Bidang Peliputan (Dokumentasi) pada Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Iya betul, kuesioner itu saya yang membuat. Acuannya mungkin memang acuan yang sudah ada. Jadi, saya lebih memperbaikinya saja melihat bahwa poin-poin dari kuesioner itu juga kan tidak selalu cocok untuk diterapkan di semua Istana dan semua wilayah. Jadi, beberapa materi kami hilangkan, beberapa materi justru kami tambah. Intinya kuesioner ini berfungsi agar masyarakat bisa memberikan masukan dan penilaian yang obyektif terhadap kami mengenai kualitas pelayanan *item per item* dari kuesioner yang kami buat.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa poin-poin penilaian yang ada di dalam kuesioner program Istana Untuk Rakyat dibuat dengan menyesuaikan kondisi spesifik dari masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia karena tidak semua poin penilaian cocok untuk diterapkan di seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Penyesuaian isi dari kuesioner ini dilakukan agar masyarakat dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Sehingga, hasil dari kuesioner ini dapat menjadi masukan yang efektif bagi tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat untuk dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai tamu kunjungan yang mana pada hakikatnya ini adalah tamu-tamu Presiden Republik Indonesia ini dari berbagai aspek pelayanan.

Lebih lanjut mengenai isi poin penilaian dalam lembar kuesioner tersebut, staf Pengadministrasi Umum I Bidang Peliputan (Dokumentasi), Subbagian Tata

Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Secara garis besarnya sama, hanya yang pertama pembahasannya, jadi menurutkannya mungkin dengan cara yang berbeda. Dan yang kedua, mungkin ada hal-hal spesifik yang disebutkan di satu Istana tetapi tidak disebutkan di tempat lain. Contoh, misalkan ketika di Istana Bogor tidak ditanyakan tentang koleksi tanaman, mungkin itu hanya di Istana Cipanas. Kami tidak akan menanyakan hal itu karena kami tidak punya, seperti itu.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini peneliti dapat menganalisis bahwa isi dari poin-poin penilaian dari pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia secara garis besar berisi pertanyaan yang sama, namun yang membedakan adalah pembahasan dari isi materi pertanyaan yang mana disesuaikan dengan kondisi spesifik dari masing-masing Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, maka Sekretariat Presiden pada masing-masing Istana Kepresidenan, diantaranya yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali diwajibkan membuat laporan program Istana Untuk Rakyat dalam periode waktu 1 bulan, 3 bulan (triwulan), 6 bulan (semester), dan 1 tahun. Khusus untuk laporan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta ini dibuat oleh Ketua Sub Bidang Evaluasi dan Pelaporan Kegiatan yang dijabat oleh Kepala Subbagian

Pemantauan dan Penilaian Kinerja, Biro Administrasi, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta. Sementara laporan program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di daerah dibuat oleh dua Sub Bagian, yaitu Subbagian Rumah Tangga dan Protokol serta Subbagian Tata Usaha Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait.

Masing-masing Sub Bagian tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda dalam menyampaikan laporan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Mengenai hal ini, staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menerangkan bahwa: “Di Protokol kami lebih ke laporan jumlah peserta.”. Beliau juga menjelaskan bahwa: “Laporannya itu laporan rekapitulasi, laporan secara keseluruhan jumlah peserta atau pengunjung yang datang ke Istana.”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa Subbagian Rumah Tangga dan Protokol pada masing-masing Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di daerah, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini adalah pihak yang bertugas menyampaikan laporan rekapitulasi jumlah pengunjung program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait kepada pihak Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta sebagai pihak Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di pusat.



Lebih lanjut, mengenai laporan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya yang ada di daerah, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini yang dibuat oleh Subbagian Rumah Tangga dan Protokol pada masing-masing Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Jumlah yang dikirimkan ke pusat setiap 3 bulan sekali itu adalah jumlah keseluruhan. Kalau misalnya ada yang mengajukan kunjungan untuk 300 orang, kemudian ketika datang tiba-tiba ada penambahan 100 orang, itu kan sebelumnya pengunjung harus konfirmasi terlebih dahulu ke kita, kalau mereka sudah konfirmasi berarti saya nanti mendatanya jadi 400 orang. Jadi memang data yang sudah valid tersebut yang kami kirimkan ke pusat.”

Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa rekapitulasi data jumlah pengunjung dalam program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya di daerah, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dilaporkan ke pihak Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta sebagai pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia di pusat adalah rekapitulasi data jumlah pengunjung program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang setelah dikonfirmasi. Hal ini karena ditemukan adanya beberapa kelompok tamu-tamu kunjungan masyarakat yang datang ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia pada saat hari pelaksanaan kunjungan melebihi jumlah peserta yang tercantum dalam surat permohonan izin kunjungan tersebut.

Penambahan jumlah peserta tamu kunjungan masyarakat dalam satu grup pada pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya di daerah, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini hendaknya dikonfirmasi terlebih dahulu kepada pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait. Hal ini penting dilakukan agar pelaksanaan kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dapat dikoordinasikan lebih lanjut oleh anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat, terutama untuk masalah pengaturan pemandu yang nanti akan mendampingi para tamu-tamu kunjungan. Penambahan jumlah peserta kunjungan pada saat datang ini yang tidak dikonfirmasi terlebih dahulu kepada pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait, dikhawatirkan hal tersebut bisa berdampak pada validitas rekapitulasi data jumlah pengunjung dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dilaporkan ke Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta sebagai pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di pusat.

Sementara mengenai laporan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dibuat oleh Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden, Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini staf Perencana Program dan Penyusunan Laporan di Subbagian Tata

Usaha pada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 14 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Laporan itu seluruhnya dari mulai perencanaan, evaluasi, sampai dengan laporan analisa kemudian kami di Subbagian Tata Usaha ini juga membuat tabel fluktuasi kunjungan, terus juga bagaimana respon dari pengunjung, apakah pengunjung merasa puas atau tidak berkunjung ke Istana, keluhan, dan segala macam itu ada semua laporannya.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa Sub Bagian Tata Usaha Sekretariat Presiden di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali melalui Bidang Perencana Program dan Penyusunan Laporan bertugas menyampaikan laporan program Istana Untuk Rakyat secara keseluruhan mulai dari laporan perencanaan, laporan pelaksanaan, laporan evaluasi, termasuk laporan analisa pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait, diantaranya yaitu mencakup tabel fluktuasi kunjungan, perkembangan (*progress*) kunjungan dari waktu ke waktu, tanggapan, dan respon pengunjung mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, serta saran, dan kritik dari tamu-tamu kunjungan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang disampaikan melalui lembaran kuesioner, dan lain-lain.

Lebih lanjut mengenai laporan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dibuat oleh Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden, Istana-istana Kepresidenan Republik

Indonesia ini staf Perencana Program dan Penyusunan Laporan di Subbagian Tata Usaha pada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 14 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Tupoksinya klau untk pembuat laporan yang pertama adlah menghimpun data-data Istana. Terkait dngan kunjungan masyarakat itu diantaranya yaitu mengumpulkan data terlebih dulu berapa surat yang masuk, berapa jumlah kunjungan, lalu data kuesioner kunjungan juga. Baru nnti setelah itu diolah dibuatkan *draft* laporan berapa jumlah pengunjungnya, berapa surat yang masuk, apakah pengunjung yang datang kesini merasa puas atau tidak, trus pelayanannya bagaimana dan kemudian kalau misalny ada komplain, dsitu juga ada keterangannya di lembar kuesioner.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa informasi yang disampaikan dalam laporan pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dibuat oleh Subbagian Tata Usaha lebih kompleks jika dibandingkan dengan laporan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dibuat oleh Subbagian Rumah Tangga dan Protokol yang mana terbatas hanya pada informasi mengenai rekapitulasi jumlah pengunjung saja. Sementara itu, laporan yang dibuat oleh Subbagian Tata Usaha melalui Bidang Perencana Program dan Penyusunan Laporan Sekretariat Presiden di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini lebih kearah menganalisa program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia secara keseluruhan, diantaranya meliputi laporan jumlah surat permohonan izin kunjungan masyarakat dan jumlah total keseluruhan pengunjung, tanggapan dan juga respon pengunjung tentang program tur Istana Untuk Rakyat, saran dan kritik dari para pengunjung yng disampaikan melalui lembar kuesioner,

data-data pengolahan hasil kuesioner tersebut berdasarkan penilaian dan juga tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang telah diberikan, serta dokumentasi video dan foto-foto pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

#### **4.3.3. Media dan Saluran Komunikasi**

Berdasarkan Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) dijelaskan bahwa masyarakat yang ingin berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini diharuskan mengajukan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan u.p. Kepala Istana Kepresidenan setempat dengan mengirimkan surat ke alamat kantor Sekretariat Presiden ini sesuai dengan lokasi tujuan Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Surat permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di daerah juga dapat ditujukan kepada Kepala Istana Kepresidenan Jakarta dengan mengirimkan surat permohonan kunjungan tersebut ke alamat Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta. Walaupun, khusus untuk *Standard Operating Procedures* (S.O.P) kunjungan ke Istana Kepresidenan Jakarta ini masyarakat baik perorangan maupun rombongan bisa datang langsung tanpa harus mengajukan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu.

Surat permohonan izin kunjungan ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah dalam program Istana Untuk Rakyat menurut Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) harus sudah diterima selambat-lambatnya 5 hari kerja sebelum waktu kunjungan. Media penyampaian surat dapat dilakukan dengan berbagai cara, sebagaimana disampaikan oleh staf Administrasi Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 bahwa: “Surat yang diajukan boleh dikirim melalui *e-mail*, juga bisa melalui *fax*, atau dikirim melalui pos, atau bisa datang langsung ke sini membawa suratnya, boleh melalui apa saja.”. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menganalisis bahwa surat permohonan izin kunjungan masyarakat dapat dikirimkan melalui berbagai cara, baik melalui *e-mail*, *faximile*, jasa pengiriman pos, atau dengan datang langsung ke kantor Sekretariat Presiden di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Bagi masyarakat yng tlah mengirimkan surat permohonan izin kunjungan prgram Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini disarankan untuk melakukan konfirmasi kepada pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia tujuan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh staf Administrasi Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Konfirmasi ini memang harus dilakukan terutama setelah masyarakat itu mengajukan surat diharapkan mereka mngkonfirmasi surat apakah suratnya

sudah diterima atau belum. Takutnya *e-mail* tersebut tidak sampai di kami, sementara pengunjung merasa bahwa surat sudah terkirim padahal di sini kami belum menerimanya. Jadi itu, pertama harus konfirmasi dulu apakah suratnya sudah diterima atau belum. Setelah itu kalau memang suratnya ini sudah dinyatakan diterima, baru pengunjung bisa konfirmasi lagi ke kami untuk pengambilan surat balasan.”

Berdasarkan wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa masyarakat yang telah mengirimkan surat permohonan izin kunjungan, disarankan melakukan konfirmasi ulang kepada pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait untuk mengecek keberadaan surat serta mengetahui perihal izin kunjungan yang diberikan. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi kemungkinan munculnya permasalahan di dalam pengiriman surat, seperti tidak sampainya surat yang dikirimkan melalui media pengiriman surat elektronik, seperti *e-mail* atau *fax* dikarenakan sistem jaringan *internet* yang bermasalah, dan jg lain-lain sebagainya. Konfirmasi surat permohonan izin kunjungan ini dapat dilakukan melalui media telepon dengan menghubungi kantor Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Republik Indonesia tujuan yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Jika permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta serta Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini disetujui oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait, maka surat balasan izin kunjungan masyarakat dapat diambil oleh pengunjung 3 hari sebelum waktu pelaksanaan kunjungannya. Surat balasan izin kunjungan masyarakat tersebut berisi tentang aturan-aturan mengenai

tata tertib berkunjung dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait. Hal ini sebagaimana telah diatur dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat).

Surat balasan izin kunjungan masyarakat dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini dapat diambil oleh pengunjung 3 hari sebelum waktu pelaksanaan kunjungan dan dibuat ke dalam 4 rangkap surat izin kunjungan yang mana berfungsi untuk arsip masing-masing Subbagian. Hal ini sebagaimana telah diatur dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat), yaitu:

- a. Satu rangkap asli yang dilampiri dengan tata tertib kunjungan dan daftar nama rombongan untuk pihak pemohon;
- b. Satu rangkap tembusan yang dilampiri dengan tata tertib kunjungan dan daftar nama rombongan untuk Komandan Posko Istana;
- c. Satu tembusan untuk Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol; dan
- d. Satu tembusan untuk Penanggung Jawab Bidang Keamanan Dalam (Kamdal).

Konsep pembuatan agenda mingguan *schedule tim guide* pada pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta tidaklah sama seperti



konsep agenda mingguan *schedule tim guide* Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di daerah diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta serta Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Hal ini dikarenakan masyarakat yang ingin berkunjung ke Istana Kepresidenan Jakarta berdasarkan Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tntng Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat), pengunjung baik perorangan dan rombongan bisa datang langsung ke Istana Kepresidenan Jakarta tanpa diharuskan mengirimkan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu. Oleh karena itu pembagian *schedule tim guide* di Istana Kepresidenan Jakarta ini bersifat spontanitas karena menyesuaikan dengan jumlah peserta kunjungan yang hadir pada saat hari pelaksanaan kunjungan.

Berbeda dengan agenda mingguan *schedule tim guide* dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah yaitu di Istana Kepresidenan Bogor di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, serta di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Hal tersebut karena dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) bahwa masyarakat yang ingin berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di daerah ini diharuskan mengirimkan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu kepada Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia melalui Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia tjuan. Oleh karena itu, satu minggu sebelum waktu pelaksanaan kunjungan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, maka Subbagian

Rumah Tangga dan Protokol pada Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah akan membuat agenda *schedule tim guide*.

Mengenai pembuatan agenda *schedule tim guide* dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya yang ada di daerah, yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 bahwa:

“*Schedule tim guide* ini biasanya dibuat 1 minggu sblum waktu pelaksanaan kunjungan, dan jadwalnya itu diatur untuk setiap 1 minggu 1 minggu. Jadi, kami buat agenda mingguan di setiap minggunya.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa setiap 1 (satu) minggu sekali Subbagian Rumah Tangga dan Protokol Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya yang berada di daerah, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali membuat agenda mingguan *schedule tim guide* untuk pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah terkait, yang akan bertugas selama 1 (satu) minggu ke depan.

Di dalam agenda mingguan *schedule tim guide* program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, yaitu baik di Istana Kepresidenan Bogor, di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ditentukan mengenai jumlah peserta kunjungan dalam satu grup, tanggal pelaksanaan kunjungan, asal

grup yang akan melaksanakan kunjungan, serta nama-nama pemandu yang akan bertugas mendampingi masing-masing grup tamu kunjungan masyarakat di dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Mengenai ketentuan pembagian jumlah pemandu dalam agenda mingguan *schedule tim guide* dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini anggota staf Administrasi pada Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Tergantung dari jumlah pengunjungnya kalau misalkan pengunjungnya itu sekitar 60 orang, biasanya dibawa oleh 1 *guide* tapi kalau pengunjungnya itu jumlahnya sampai ratusan, 1 *guide* minimal membawa 100 orang. Jadi, kalau misalkan ada 400 orang pengunjung, dibagi dalam 4 *guide*.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa jumlah peserta kunjungan yang dipandu dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali untuk masing-masing grup kunjungan adalah 1 pemandu maksimal mendampingi 100 orang pengunjung

Mengenai ketentuan pembagian tugas *schedule tim guide* dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali untuk masing-masing grup kunjungannya disesuaikan dgn tipe pengunjung yang

akan didampingi. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 yang menjelaskan bahwa:

“Sebenarnya hal ini tidak dibeda-bedakan, hanya memang terkadang kalau misalkan pengunjungnya itu seperti dari instansi-instansi biasanya lebih ke *guide* senior yang mendampingi. Kemudian kalau misalnya dari Ibu-ibu pengajian, kadang yang biasa membawa itu adalah *guide* yang perempuan. Kalau warga negara asing, biasanya *guide* yang mendampingi juga *guide* yang bisa berbahasa asing karena memang tidak semua *guide* bisa.”

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menganalisis bahwa pola pembagian *schedule tim guide* dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini disesuaikan dengan tipe pengunjung yang akan didampingi. Hal ini dilakukan agar penyampaian informasi mengenai materi-materi tentang Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang diberikan oleh anggota tim pemandu dapat diterima oleh masyarakat dengan lebih efektif karena menyesuaikan karakteristik pengunjung.

Untuk mendukung pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini maka masing-masing pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini membuat kuesioner yang dibagikan kepada para pengunjung setelah acara kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia berakhir.

Mengenai kuesioner dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Penata Acara, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 12 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Bahkan untuk melengkapi data dukung kami juga, kami meminta kepada masyarakat untuk mengisi kuesioner yang telah disiapkan. Dari situlah kami bisa membenahi semua aspek, semua unsur yang memang dirasa atau dipandang kurang tepat, kurang baik, maka akan kami perbaiki karena parameter kami adalah langsung dari masyarakat. Baik tidaknya lokasi di Istana, baik tidaknya pemandu dalam menyampaikan informasi, berhasil atau tidaknya pemandu berbicara dua arah dengan pengunjung. Itulah dasar utama atau parameternya adalah tadi, dengan kuesioner yang kami bagikan kepada pengunjung.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa tim pemandu program Istana Untuk Rakyat membagikan kuesioner kepada para pengunjung di akhir kegiatan tur Istana Untuk Rakyat. Hal tersebut dilakukan agar tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dapat membenahi berbagai aspek pelayanan menjadi lebih baik. Hal ini karena kuesioner diberikan penilaian langsung oleh masyarakat sebagai tamu kunjungan dan digunakan sebagai parameter untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Sementara, mengenai fungsi dari kuesioner program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menerangkan bahwa: “Kuesioner fungsinya adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung, dan juga untuk menerima saran dan kritik dari pengunjung.”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa kuesioner berfungsi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung, serta menerima saran dan kritik dari para pengunjung mengenai pelayanan yang telah diberikan pada pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Sedangkan tujuan kuesioner ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Hal ini disampaikan oleh staf Perencana Program dan Penyusunan Laporan, Subbagian Tata Usaha di Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 14 Januari 2015 ini yang menyampaikan bahwa: “Untuk mengetahui tingkat kepuasan

pengunjung, apakah mereka puas atau tidak berkunjung ke Istana.”. Lebih lanjut mengenai tujuan kuesioner dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Tujuan kuesioner ini adalah untuk mengevaluasi Istana dan memperbaiki Istana ke depannya seperti apa, karena kami juga butuh pendapat dari para pengunjung, pengunjung lebih senang yang bagaimana pelayanannya yang baik seperti apa, dan lain sebagainya. Jadi, kami menerima saran dan kritik dari pengunjung untuk evaluasi pihak Istana juga supaya bisa lebih baik lagi ke depannya di mata masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa tujuan kuesioner dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia adalah untuk mengevaluasi kinerja tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali agar dapat meningkatkan kinerja tim dalam memaksimalkan pemberian pelayanan prima dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia menjadi lebih baik kepada masyarakat sebagai tamu-tamu kunjungan yang pada hakikatnya adalah tamu-tamu Presiden Republik Indonesia.

Di dalam kuesioner program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia juga terdapat *barcode*. Mengenai fungsi *barcode* yang tertera dalam lembar kuesioner program Istana Untuk Rakyat ini Perencana Program dan Penyusunan Laporan, Subbagian Tata Usaha, pada Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 14 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Tadinya *barcode* itu untuk menunjukkan tahun pembuatan saja, misalnya nanti setiap tahun diganti. *Barcode*-nya itu misalkan tahun ini *barcode*-nya seperti ini untuk nomor sekian, nanti tahun depan diganti lagi. Nah, itu di setiap kuesioner kan ada nomor-nomornya, jadi itu untuk *memory* kita saja supaya memudahkan dalam mengumpulkan data. Jadi, kalau kuesioner itu nanti kita menganalisisnya dibuat data statistik, segala macam.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa *barcode* yang tertera pada lembar kuesioner program Istana Untuk Rakyat berfungsi untuk menunjukkan nomor dan tahun pembuatan kuesioner. Hal tersebut dilakukan agar dapat memudahkan dalam mengumpulkan data-data untuk bahan laporan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Mengenai kuesioner dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini, maka staf Pengadministrasi Umum I Bidang Peliputan (Dokumentasi) pada Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Iya betul, kuesioner itu saya yang membuat. Acuannya mungkin memang acuan yang sudah ada. Jadi, saya lebih memperbaikinya saja melihat bahwa poin-poin dari kuesioner itu juga kan tidak selalu cocok untuk diterapkan di semua Istana dan semua wilayah. Jadi, beberapa materi kami hilangkan, beberapa materi justru kami tambah. Intinya kuesioner ini berfungsi agar masyarakat bisa memberikan masukan dan penilaian yang obyektif terhadap kami mengenai kualitas pelayanan *item per item* dari kuesioner yang kami buat.”



Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa poin-poin penilaian yang ada di dalam kuesioner program Istana Untuk Rakyat dibuat dengan menyesuaikan kondisi spesifik dari masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia karena tidak semua poin penilaian cocok untuk diterapkan di seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Penyesuaian isi dari kuesioner ini dilakukan agar masyarakat dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Sehingga, hasil dari kuesioner ini dapat menjadi masukan yang efektif bagi tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat untuk dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai tamu kunjungan yang mana pada hakikatnya ini adalah tamu-tamu Presiden Republik Indonesia ini dari berbagai aspek pelayanan.

Lebih lanjut mengenai isi poin penilaian dalam lembar kuesioner tersebut staf Pengadministrasi Umum I Bidang Peliputan (Dokumentasi), Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Secara garis besarnya sama, hanya yang pertama pembahasaannya, jadi menurutkannya mungkin dengan cara yang berbeda. Dan yang kedua, mungkin ada hal-hal spesifik yang disebutkan di satu Istana tetapi tidak disebutkan di tempat lain. Contoh, misalkan ketika di Istana Bogor tidak ditanyakan tentang koleksi tanaman, mungkin itu hanya di Istana Cipanas. Kami tidak akan menanyakan hal itu karena kami tidak punya, seperti itu.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini peneliti dapat menganalisis bahwa isi dari poin-poin penilaian dari pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner program Istana

Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia secara garis besar berisi pertanyaan yang sama, namun yang membedakan adalah pembahasan dari isi materi pertanyaan yang mana disesuaikan dengan kondisi spesifik dari masing-masing Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Konsep kuesioner ini dibuat oleh Subbagian Tata Usaha, untuk barangnya disimpan di Subbagian Perlengkapan. Kemudian distribusinya diserahkan kepada Subbagian Rumah Tangga dan Protokol untuk selanjutnya dibagikan tim pemandu kepada para pengunjung ini sebagai indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Di mana dalam hal ini, tamu-tamu kunjungan Warga Negara Asing tidak selalu diberikan kuesioner karena keterbatasan kuesioner yang dibuat oleh pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang masih menggunakan bahasa Indonesia dan belum dibuat ke dalam versi bahasa Inggris sebagai Bahasa Internasional umum. Sehingga, kuesioner ini umumnya hanya diberikan kepada pengunjung yang mana merupakan tamu-tamu dari dalam negeri.

Hasil penilaian kuesioner digunakan sebagai parameter untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dan juga tingkat keberhasilan pelaksanaan program

Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Oleh karena itu, akan lebih baik jika kuesioner ini dibuat dalam 2 bahasa (*bilingual*), yaitu versi bahasa Indonesia dan versi bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional yang umum. Hal ini dimaksudkan agar tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dapat mengetahui tingkat kepuasan pengunjung serta penilaian dari tamu-tamu kunjungan terhadap pelayanan yang telah diberikan pada pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, baik dari sudut pandang tamu warga negara Indonesia maupun tamu-tamu warga negara asing. Sehingga, hasil dari analisis kuesioner ini tentunya dapat menjadi masukan yang efektif bagi anggota tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini untuk dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai tamu-tamu kunjungan yang pada hakikatnya adalah tamu-tamu Presiden Republik Indonesia ini dari berbagai aspek pelayanan.

Seluruh lembar kuesioner yang telah diisi oleh para pengunjung kemudian dikumpulkan untuk dijadikan sebagai bahan analisis dalam pembuatan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dibuat oleh Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan

Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dalam periode waktu 1 (satu) tahun, untuk kemudian selanjutnya diserahkan kepada Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia.

Mengenai laporan kuesioner dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Perencana Program dan Penyusunan Laporan di Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 14 Januari 2015 menjelaskan bahwa: “Jadi, kami buat rekapitulasi tahunan untuk kuesioner dan lain-lain, nanti hasil rekapannya itu yang akan kami serahkan ke pusat, kalau untuk kuesionernya dipegang pribadi.”. Berdasarkan hasil wawancara ini, peneliti dapat menganalisis Subbagian Tata Usaha Sekretariat Presiden di masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia melalui Bidang Perencana Program dan Penyusunan Laporan bertugas membuat rekapitulasi tahunan kuesioner program Istana Untuk Rakyat diserahkan kepada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta sebagai pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia di pusat. Sementara, lembar kuesioner disimpan di Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia untuk dijadikan sebagai arsip.

Selain laporan rekapitulasi kuesioner yang dibuat Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden pada masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan

Tampaksiring di Bali melalui Subbagian Rumah Tangga dan Protokol dalam hal ini juga bertugas menyampaikan laporan rekapitulasi jumlah pengunjung program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait secara periodik setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk diserahkan kepada Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta sebagai Sekretariat Presiden di pusat. Mengenai hal ini staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa: “Laporannya itu ada di *file* komputer. Untuk laporan yang di *print*, *print out*-nya kami serahkan ke Kepala Istana tetapi kalau untuk laporan *file* dokumennya kami kirimkan melalui *e-mail* ke Jakarta.” Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa laporan rekapitulasi jumlah pengunjung program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dibuat oleh Subbagian Rumah Tangga dan Protokol ini terdiri atas 2 jenis, yaitu laporan dalam bentuk *hard copy* berupa data dalam file komputer yang di *print out* untuk kemudian hasil *print out* laporan tersebut selanjutnya diserahkan kepada Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Sementara laporan dalam bentuk *soft copy* yang mana berupa data dalam file komputer dikirimkan melalui *e-mail* ke Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta sebagai Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di pusat.

Pihak Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini juga menyiapkan kotak saran yang dapat digunakan untuk

menampung aspirasi, saran, maupun kritik dari pengunjung kepada pihak Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Mengenai hal ini, Kepala Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 15 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Saran-saran itu selalu kami lihat. Kalau seumpama ada yang menyarankan baik, jelek, atau kira-kira apa, maka kami akan langsung adakan evaluasi dan juga koordinasi untuk membahas pelaksanaan apa yang masih kurang, apakah toiletnya itu yang dianggap kurang memenuhi syarat atau mungkin lingkungannya yang kotor *guide*-nya yang terlalu judes dan lain sebagainya. Nah, semua akan kelihatan di situ, kalau ada yang jelek kami terima, justru itu untuk perbaikan kami ke depan. Maka dari itu, saya minta jangan sampai ada kuesioner yang jelek malah tidak dilaporkan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa saran dan kritik yang disampaikan oleh pengunjung program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, serta di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali melalui kuesioner yang ditaruh di dalam kotak saran selalu dilakukan re-evaluasi oleh tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat agar dikoordinasikan lebih lanjut kepada masing-masing bidang yang terkait dengan program tur Istana Untuk Rakyat ini di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Hal ini penting dilakukan untuk memperbaiki pelayanan dari berbagai aspek agar masyarakat yang datang berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dapat merasa puas, nyaman, dan merasa senang dengan pelayanan yang telah diberikan.

Mengenai keterbatasan media publikasi yang digunakan oleh anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat dalam mensosialisasikan program Istana

Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Pengadministrasi Umum I Bidang Peliputan (Dokumentasi) pada Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Ya, justru itu. Istana itu kan akhirnya, ini yang saya tahu ya, ini yang saya alami sendiri, jadinya Istana itu memang terkesan gaungnya hanya dari mulut ke mulut. Saya yakin sebenarnya kebijakan ini juga dibuat bukan tanpa perhitungan, maksudnya kan bisa saja kita buat di pagar pintu depan Istana tulisan – Hadirilah Program Istana Hari Sabtu dan Minggu Masuk Istana Gratis – ya kan, seperti itu. Nah, mungkin situasinya akan berbeda ketika itu kami taruh di depan Istana, kebayang mungkin nanti akan seperti *Istana Bogor Open* situasinya yang semua orang membludak ingin masuk ke dalam Istana. Itu mungkin yang saya melihat kenapa program Istana ini memang menjadi satu program yang jadi agak semi tertutup dengan tidak mempublikasikannya secara masif –Ayo Kunjungi Istana– gitu kan karena pasti yang terjadi ya tadi, di depan sana pasti akan membludak masyarakat yang ingin berkunjung ke Istana Presiden ini. Mungkin itu yang saya lebih melihat kebijakan-kebijakan pimpinan di sini seperti itu.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa publikasi program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali menjadi program yang semi tertutup. Hal ini dikarenakan pihak Sekretariat Presiden di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia tidak mempublikasikan program kunjungan masyarakat Istana Untuk Rakyat ini secara terang-terangan. Kebijakan ini sebetulnya dibuat bukan tanpa perhitungan karena jika promosi atau publikasi program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dilakukan secara besar-besaran, maka yang terjadi adalah

semakin membludaknya masyarakat yang ingin berkunjung ke setiap Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Hal ini dikarenakan tanpa dipublikasikan pun antusias masyarakat untuk bisa datang berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali sudah sangat tinggi dan rata-rata setiap harinya mencapai lebih dari 1.000 orang pengunjung yang datang berkunjung ke masing-masing Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Selain itu kebijakan ini juga dilakukan, karena pada hakikatnya Istana Kepresidenan adalah objek vital negara yang merupakan kediaman dinas dan juga kantor resmi bagi Presiden Republik Indonesia, sehingga fungsi dari Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini lebih diutamakan untuk kepentingan yang bersifat kenegaraan dan pemerintahan.

Di samping itu, publikasi terhadap program Istana Untuk Rakyat dengan pemasangan spanduk, *banner*, atau media publikasi cetak lain yang sejenis juga tidak dilakukan, karena pemasangan media-media publikasi cetak dalam ukuran yang sangat besar juga tidak diperkenankan untuk dipasang di lingkungan dalam maupun lingkungan luar Istana Kepresidenan, sebab hal ini dikhawatirkan dapat mengurangi nilai estetika atau nilai keindahan dari Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Untuk mendukung pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, maka secara teknis penyampaian media Bagian *Information Technology (IT)* Sekretariat Presiden di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta,



di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini juga memiliki tugas pokok dan fungsi. Mengenai tugas pokok dan fungsi di Bagian *Information Technology (IT)* dalam susunan tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini staf Pengadministrasi Umum I Bidang Peliputan (Dokumentasi) pada Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor ini pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Tupoksi kami di Bagian IT yang pertama adalah memberikan dukungan dalam bidang pelayanan informasi dan telematika. Secara gamblang mungkin penjelasan mengenai tupoksi kami di Bagian IT ini, diantaranya yaitu pertama memberikan dukungan untuk pelayanan kebutuhan *internet* kemudian juga hubungan komunikasi menggunakan *wirecable* atau *wireless* tanpa kabel, dan segala hal masalah-masalah atau pekerjaan atau kemungkinan yang bisa muncul dari adanya pekerjaan dukungan pelayanan tersebut. Artinya, kami ini sebetulnya hanya menyediakan koneksi internet saja tetapi implikasinya ternyata kami juga harus menyiapkan sistem jaringan baru baik *permanent* maupun *semi permanent*. Kemudian tupoksi yang kedua, lebih merupakan dukungan-dukungan non teknis termasuk juga informasi mengenai hal-hal yang dibutuhkan oleh pengunjung. Selanjutnya, tupoksi yang ketiga adalah kami juga menciptakan atau membuat hasil dokumentasi kegiatan tersebut ke dalam bentuk laporan maupun media-media publikasi lainnya mengenai kegiatan Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa tugas pokok dan fungsi Bagian *Information Technology (IT)* Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dalam susunan anggota tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini diantaranya yaitu:

1. Memberikan dukungan dalam bidang pelayanan informasi dan juga telematika, seperti menyediakan dukungan untuk pelayanan kebutuhan koneksi *internet*, hubungan komunikasi menggunakan *wirecable* atau *wireless* tanpa kabel, menyiapkan sistem jaringan baru baik *permanent* maupun *semi permanent*, dan lain-lain.
2. Lebih merupakan dukungan-dukungan non teknis mengenai hal-hal yang dibutuhkan oleh para pengunjung terkait dengan pelayanan informasi, dan publikasi seperti penyediaan *leaflet*, kuesioner, dan lain-lain.
3. Membuat hasil dokumentasi sebagai bagian dari laporan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ke dalam berbagai bentuk media publikasi, baik media cetak berupa foto maupun media elektronik berupa *video*.

Salah satu hal yang masih menjadi kendala bagi tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini yang terkait dengan bidang *Information Technology (IT)* ini adalah masih dirasa kurang luasnya sistem komunikasi *online* yang diterapkan dalam pengembangan media publikasi elektronik terhadap pengelolaan informasi mengenai Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang masih bersifat terpusat dengan aliran penyampaian informasi satu pintu

di pusat, yaitu pihak Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta. Dengan kebijakan di pusat ini bahwa publikasi terhadap berbagai informasi yang berkaitan dengan Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia kepada masyarakat luas ini harus datang dari satu tempat, maka masyarakat hanya dapat mengakses berbagai informasi seputar Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini melalui saluran resmi *website* Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia melalui alamat *website* di [www.setneg.go.id](http://www.setneg.go.id) yang khusus dikelola oleh Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Alangkah lebih baik jika masing-masing pihak Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali diberikan kewenangan secara khusus untuk membuat dan mengelola *website* sendiri seperti dibuatkannya *website* Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dengan alamat khusus *website* [www.istanajakarta.go.id](http://www.istanajakarta.go.id), [www.istanabogor.go.id](http://www.istanabogor.go.id), [www.istanacipanas.go.id](http://www.istanacipanas.go.id), [www.istanayogyakarta.go.id](http://www.istanayogyakarta.go.id), dan [www.istanatampaksiring.go.id](http://www.istanatampaksiring.go.id). Jika, dalam hal ini tidak memungkinkan bagi masing-masing Sekretariat Presiden di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia untuk membuat *website* sendiri, maka setidaknya Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia di pusat, yaitu pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta membuat jaringan sistem portal yang bersinergi juga dengan *official website* Kementerian Sekretariat Negara yaitu [www.setneg.go.id](http://www.setneg.go.id) dengan cara menghubungkan *website* antar Istana Kepresidenan Republik Indonesia secara keseluruhan, tentunya dengan tetap memberikan wadah

dan juga memfasilitasi Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali untuk menjadi administrator dan kontributor sendiri dalam mengelola masing-masing alamat portal Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Dengan dibuatkannya sistem portal khusus Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dikelola langsung oleh Bagian *Information Technology (IT)* dari masing-masing Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali, maka hal ini diharapkan dapat meringankan beban komunikasi Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di pusat, yaitu Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta di dalam mengelola keseluruhan informasi yang berkaitan dengan Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, karena dalam hal ini tentunya pihak Sekretariat Presiden masing-masing Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di daerah, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali juga lebih mengetahui seluk-beluk maupun kondisi dan situasi yang terdapat pada masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait, sehingga dengan adanya keputusan atas kebijakan terhadap pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang *Information Technology (IT)* tersebut diharapkan pengelolaan *website* Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta,

di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dapat dikelola dengan baik, optimal, dan efektif.

Menurut hasil observasi peneliti terhadap *website* Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia di alamat *www.setneg.go.id*, di mana dalam *website* trsbt diberikan berbagai informasi mengenai Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali namun informasi yang diberikan masih sangat minim dan terbatas karena informasi tersebut hanya berkisar tentang sejarah pada masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia saja, dan hal itu juga pun tidak diberikan secara detail dan rinci. Di samping itu, berbagai media jejaring sosial (*social media*) seperti *twitter*, *facebook*, dan *youtube* Istura ini yang dibuat secara khusus oleh pihak Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, agar masyarakat luas dapat mengakses beragam informasi menarik seputar Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dengan cepat dan mudah, sekarang ini sudah tidak aktif lagi semenjak pergantian periode pemerintahan Presiden Republik Indonesia.

Mengenai publikasi program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dilakukan pada saat masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono ini staf Penata Acara di Subbagian Rumah

Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 27 November 2014 menjelaskan bahwa: “*facebook* atau *twitter* itu juga bukan kami yang mengelola tetapi ada tim khusus yang mengelola di luar dari pada tim Istana. Jadi sekali lagi, itu di luar dari pada konteks kami di sini.”. Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti menganalisis bahwa pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dibentuk tim khusus yg secara khusus menangani media sosialisasi dan publikasi program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) di seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia kepada masyarakat luas melalui akun media jejaring sosial yaitu *twitter*, *facebook*, dan *youtube* Istura.

Dengan dibuatkannya sistem portal khusus Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali maka diharapkan informasi yang disampaikan menjadi lebih terfokus tidak hanya terbatas pada informasi mengenai sejarah Istana Kepresidenan Republik Indonesia saja, namun juga berbagai informasi lain seperti informasi mengenai fungsi Istana, perkembangan Istana dari waktu ke waktu sejak masa pembangunan hingga saat ini, keindahan bangunan Istana dari segi desain interior dan eksterior, koleksi benda-benda seni, informasi mengenai konservasi tanaman (botani) dan juga konservasi hewan yang ada di halaman Istana, serta informasi menarik lainnya seputar Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang diberikan dalam upaya edukasi kepada masyarakat luas. Termasuk informasi penting tentang program tur Istana Untuk Rakyat mencakup *Standard Operating Procedures* (S.O.P) program, grafik kunjungan, testimoni pengunjung, saran dan

kritik, dokumentasi foto dan video, serta informasi-informasi lain terkait program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Hal-hal demikian ini tentu akan membuat informasi yang disampaikan menjadi lebih kreatif, variatif, tidak monoton, sehingga mengundang masyarakat luas untuk mengunjunginya.

Pengembangan media penyampaian informasi Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini di dalam bidang teknologi informasi atau *information technology (IT)* ini diharapkan dapat menjadi masukan setidaknya bagi pihak Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada dipusat yaitu Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta bahwa seringkali ketika pengelolaan informasi itu dipusatkan, maka hasil yang didapatkannya adalah kurang optimal karena masyarakat luas menuntut adanya variasi dukungan media penyampaian informasi yang lebih inovatif dan menarik, di mana masyarakat luas dapat menggunakan akses untuk bisa mendapatkan informasi tentang Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali secara lebih luas, mudah, dan cepat.

Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan dengan dibuatkannya sistem portal khusus Istana yang dikelola langsung oleh Bagian *Information Technology (IT)* pada masing-masing Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini, maka diharapkan dapat memudahkan akses bagi masyarakat luas untuk bisa mengetahui berbagai informasi menarik seputar Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dengan lebih cepat dan mudah. Di samping itu, tentunya pencapaian tujuan pemerintah dalam upaya edukasi tentang Istana-Istana Kepresidenan Republik Indonesia kepada masyarakat luas juga dapat tercapai dengan hasil yang lebih baik dan efektif.

Kemajuan dalam bidang teknologi informasi (*information technology (IT)*) di era sekarang ini menuntut Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi dan juga mengimbangi perkembangan zaman yang serba canggih. Oleh karena itu, seringkali masyarakat menuntut adanya pengayaan sebuah dukungan media variatif, di mana masyarakat dapat menggunakan akses media informasi tentang Istana Kepresidenan Republik Indonesia melalui media penyampaian informasi yang lebih kreatif, inovatif, serta mudah dan cepat diakses oleh masyarakat dikarenakan zaman saat ini semakin jauh berkembang, maka diharapkan Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia dapat berinovasi membuat dan memanfaatkan perkembangan teknologi



tersebut karena jika dibandingkan dengan globalisasi dan modernisasi, sebenarnya media pada zaman yang serba canggih dan modern saat ini dituntut untuk dapat menunjang itu semua, seperti yang diterapkan oleh negara-negara maju yang juga mengadakan program edukasi kunjungan masyarakat ke Istana-istana ini, di mana negara-negara maju sudah mampu mengembangkan berbagai media, khususnya di dalam bidang teknologi informasi *information technology (IT)* secara lebih kreatif dan inovatif, salah satunya ialah dengan menerapkan sistem persuratan *online* atau *electronic letters* yang telah terintegrasi dengan *database* data pengunjung melalui sistem informasi manajemen (SIM), jadi untuk sistem persuratan di negara-negara maju sebagian besar sudah tidak menggunakan surat di kertas lagi.

Sistem persuratan *online* atau *electronic letters* ini menurut hasil analisa peneliti dinilai lebih efektif karena bisa menghemat anggaran pengeluaran Istana, salah satunya adalah biaya pembelian kertas, di samping itu aksesnya pun menjadi lebih cepat dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas baik dari dalam negeri dan luar negeri. Selain itu, juga dengan adanya *database* sistem persuratan *online* atau *electronic letters*, maka jumlah permintaan kunjungan masyarakat dalam program tur Istana Untuk Rakyat ini dapat terpantau secara lebih cepat dan efektif sehingga Sekretariat Presiden di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini, dapat lebih mudah membatasi jumlah tamu kunjungan yang datang setiap hari jika telah melewati batas maksimal kuota jumlah peserta tamu kunjungan masyarakat yang telah ditentukan. Tidak hanya itu, dengan adanya *database* sistem persuratan *online* atau *electronic letters* inipun, maka pihak Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di pusat, yaitu Sekretariat Presiden

di Istana Kepresidenan Jakarta ini dapat lebih mudah memantau grafik kunjungan masyarakat yang datang ke seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu adalah baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Tidak hanya itu penggunaan sistem surat elektronik atau *electronic letters* bagi pengelola Istana atau kantor Kepresidenan di negara-negara maju juga sudah mampu mengembangkan situs *website* resmi Istana secara lebih kreatif dan juga inovatif dengan menerapkan sistem *virtual tour* istana seperti yang diterapkan oleh Kantor Kepresidenan *White House* di Washington DC, Amerika Serikat (*United States of America (USA)*). Jika, *website* ini diterapkan juga di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang juga dilengkapi dengan sistem *virtual tour* Istana, maka menurut hasil analisa peneliti maka hal ini akan menjadi lebih efektif karena dengan adanya *website* ini, maka masyarakat baik dari dalam negeri dan luar negeri yang mana tidak bisa datang berkunjung secara langsung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dikarenakan terbatasnya jarak dan waktu, maka tidak perlu lagi mengkhawatirkan hal tersebut. Hal ini, dikarenakan situs *website* Istana tidak terbatas ruang dan waktu sehingga penggunaannya ini dapat diakses dengan mudah dan cepat, kapan saja dan dimana saja. Sehingga masyarakat dari berbagai belahan negara mana pun tetap bisa melihat keindahan dan mengetahui berbagai informasi menarik tentang Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring

di Bali dengan akses yang lebih cepat dan mudah, tentunya dengan memanfaatkan teknologi *internet* secara *online* melalui *website* resmi Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang juga telah dilengkapi dengan sistem *virtual tour* Istana. Di samping itu *website* resmi Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dirancang untuk mendukung pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang juga telah dilengkapi dengan sistem *virtual tour* istana ini juga dapat digunakan untuk mempromosikan keindahan dari Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini kepada masyarakat luas baik dari dalam negeri dan luar negeri sebagai ajang mempromosikan Pariwisata Indonesia atau *Visit Heritage of Indonesia*.

Secara lebih rinci, mengenai aplikasi *virtual tour* ini staf Pengadministrasi Umum I Bidang Peliputan (Dokumentasi) pada Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Setahu saya berarti karena *virtual* itu sebetulnya menggunakan aplikasi *software*, artinya memakai bahasa pemrograman. Nah, saya menggunakan VRML – *Virtual Reality Markup Language*. Kalau anda pernah mendengar bahasa-bahasa pemrograman seperti itu, nah VRML itu yang saya *develop*. Hanya tadi, saya berfikir tadinya ini akan menjadi sesuatu yang hebat ketika Istana punya *virtual tour*, terus kemudian saya *develop*. Tapi ya tadi, sepertinya tidak ada dukungan karena juga tidak mudah ya, karena VRML itu sendiri sebenarnya aplikasinya itu kan sederhana, hanya yang paling besar mendukung itu adalah gambar dan foto. Teknik *virtual tour* itu ada dua cara, cara yang pertama dengan solusi yang sangat mahal harganya, yaitu dengan menggunakan yang kita sebut kamera 360 derajat, itu teknologi dan alat memang yang lebih diutamakan. Lalu yang kedua, kita juga bisa menggunakan alat yang ada dengan hanya memakai kamera.

Jadi, objek kamera itu kita foto seluruh bagian, kemudian kita sambung, baru setelah itu kita berikan perintah pemrograman, sebetulnya hanya itu.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa teknik pembuatan sistem *virtual tour* ini dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu dengan menggunakan kecanggihan alat teknologi dari kamera 360 derajat atau dapat juga dilakukan dengan hanya menggunakan kamera biasa, di mana objek pada kamera itu difoto seluruh bagian dan disambung, kemudian setelah itu diberikan perintah pemrograman dengan menggunakan aplikasi *software* atau bahasa pemrograman, yaitu VRML (*Virtual Reality Markup Language*).

#### **4.3.4. Komunikan**

Program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali adalah suatu program yang diselenggarakan oleh pemerintah Republik Indonesia di dalam upaya edukasi kepada masyarakat, untuk dapat mengenal lebih dekat, serta mengetahui berbagai informasi menarik tentang Istana Kepresidenan Republik Indonesia sebagai warisan sejarah bangsa. Program Istana Untuk Rakyat ini diminati oleh masyarakat luas dari berbagai usia, latar belakang sosial, latar belakang pendidikan yang datang dari berbagai daerah baik dari dalam negeri dan luar negeri.

Antusias masyarakat yang datang baik dari dalam negeri dan luar negeri untuk mengikuti program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan

Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini pun minatnya sangat tinggi. Hal tersebut disampaikan oleh staf Penata Acara, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol di Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 27 November 2014 bahwa:

“Apalagi kalau maaf, kami tidak batasi untuk jumlah grup dalam hal ini yang datang berkunjung ke Istana Presiden anda bisa lihat data kami disini menunjukkan bahwa sedikitnya sehari itu minimal ada 4 sampai 5 grup yang datang ke Istana Bogor. Kalau kita hitung rata-rata 1 grup saja 100 orang, kalau ada 5 grup sudah 500 orang. Sekarang coba anda lihat, hari ini ada grup yang 1 hari 600 orang, ada yang sekian puluh orang, bahkan ada yang sampai 1.000 orang, rata-rata seperti itu. Dan grup yang paling kecil hari ini adalah 5 orang itu pun dari Samarinda, jauh dari luar daerah.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini peneliti dapat menganalisis bahwa jumlah pengunjung dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali rata-rata mencapai lebih dari 1.000 orang pengunjung dalam satu hari.

Perihal antusias dan tingginya minat masyarakat mengikuti program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Penata Jamuan, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor yang juga bertugas sebagai *guide*, pada saat wawancara tanggal 26 Desember 2014 bahwa: “Kami maksimumnya dalam 1 hari itu 1.500 orang pengunjung tetapi biasanya saat liburan sekolah bisa sampai 2.700

orang.”. Lebih lanjut mengenai hal ini staf Penata Jamuan pada Subbagian Rumah Tangga dan Protokol di Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor yang juga bertugas sebagai *guide* pada saat wawancara tanggal 6 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Dengan rekan-rekan *guide* lainnya untuk pengaturan biasanya kami kalau pengunjungnya itu misalkan ada lebih dari 1.500 orang, kita kan maksimal 1.500 orang dalam 1 hari. Kalau misalkan melebihi dari itu, terutama pada saat hari libur Sekolah atau juga berbarengan dengan *event* besar lainnya, biasanya kami menggunakan sistem estafet.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menganalisis bahwa walaupun perharinya jumlah kuota tamu kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia terutama yang ada di daerah, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali telah dibatasi yaitu sebanyak 1.500 orang dalam 1 hari, namun jumlah tersebut biasanya meningkat terutama pada saat liburan Sekolah atau hari-hari besar Nasional yaitu Hari Kemerdekaan Republik Indonesia, Hari Anak Nasional, dan lain-lain.

Tingginya angka jumlah pengunjung dalam program Istana Untuk Rakyat ini dikarenakan tidak ada batasan maksimal jumlah peserta kunjungan yang dapat diajukan dalam satu surat permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Mengenai hal ini staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan

bahwa: “Tidak ada batasan. Bahkan yang 1.000 orang untuk 1 rombongan pun tetap kami terima.”. Pernyataan tersebut ini juga didukung oleh staf Administrasi Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 yang menjelaskan bahwa:

“Kalau batas maksimal selama ini kami tidak ada batasan maksimal, 1.000 orang pun waktu itu kami pernah menerima tamu satu sekolah kalau tidak salah jumlahnya itu lebih dari 1.000 orang, itu tidak kami tolak tetap kami terima, kalau batasan minimal 1 orang. Dan itu pun rombongan kami tidak batasi boleh dari pihak sekolah, rombongan keluarga, pengajian, atau dari kantor, dari mana saja semuanya boleh.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa pihak Sekretariat Presiden masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali tidak membatasi jumlah peserta kunjungan yang dapat diajukan dalam satu surat permohonan izin kunjungan masyarakat untuk ikut serta dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Salah satu hal yang menarik dalam pelaksanaan tur program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini adalah beberapa dari pengunjung bahkan ada yang telah berkunjung ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini lebih dari satu kali. Hal ini disampaikan oleh Penata Acara, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 27 November 2014 bahwa: “Dan dari pengakuan 4 kali ini, yang sering kami tanyakan adalah apakah mereka tidak

merasa bosan? Justru mereka dengan semakin sering datang ke sini, maka semakin luar biasa keingintahuan mereka terhadap Istana-istana Kepresidenan.”. Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa masyarakat yang telah berkunjung beberapa kali ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia tidak pernah merasa bosan mengikuti program Istana Untuk Rakyat ini karena semakin sering masyarakat berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, maka semakin tinggi juga tingkat keingintahuan masyarakat terhadap Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Berdasarkan Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) ditetapkan bahwa usia pengunjung ke Istana Kepresidenan Jakarta tidak dibatasi. Sementara untuk usia pengunjung ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dibatasi dengan minimum berusia 10 tahun atau siswa kelas 4 Sekolah Dasar (SD).

Mengenai ketentuan usia pengunjung dalam program Istana Untuk Rakyat yang diterapkan di seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Penata Acara Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden



Istana Kepresidenan Bogor pada saat saat wawancara tanggal 27 November 2014 menjelaskan bahwa:

“Sampai saat ini seringkali sekarang sudah mulai terbuka juga untuk anak-anak usia TK, PAUD maupun SD kelas 1,2 & 3, bahkan sampai usia lansia juga dipersilahkan. Memang konsep awalnya untuk anak-anak PAUD, TK, atau pun SD kelas 1 dan 2 belum diizinkan masuk ke dalam gedung Istana. Tetapi kalau hanya di luar ruangan, di luar area, di taman, atau di halaman Istana itu dipersilahkan. Namun sekarang hal tersebut sudah mulai bergeser, selama anak-anak masih bisa dipantau diarahkan dan juga didampingi oleh petugas dan Bapak Ibu Guru nya, maka kami akan mencoba untuk supaya anak-anak bisa masuk ke beberapa bagian didalam Istana karna sebetulnya dasarnya itu adalah dari masyarakat sendiri. Kadangkala permasalahannya itu adalah kalau anak-anak tidak biasa melihat lahan luas, begitu datang ke sini melihat lahan luas mereka lari sana lari sini. Kami khawatir menubruk atau menenggol koleksi benda-benda seni terutama piring *porcelain*, guci atau benda-benda seni antik lainnya yang ada di Istana.”

Berdasarkan wawancara di atas ini peneliti dapat menganalisis bahwa pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali saat ini, seringkali sudah mulai terbuka untuk anak-anak usia di bawah 10 tahun untuk dapat masuk ke beberapa bagian ruangan dalam dan luar Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia selama masih bisa dipantau dan diarahkan baik oleh pemandu dan tim keamanan dalam Istana, Orangtua, dan guru-guru Sekolah.

Mengenai tipe-tipe pengunjung dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Penata Acara Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden

Istana Kepresidenan Bogor pada saat saat wawancara tanggal 27 November 2014 menjelaskan bahwa:

“Dari Bali, dari Papua, dari Makassar, dari Maluku Utara, dan tidak jarang teman-teman kami dari luar daerah pun, mengajak serta keluarganya untuk berkunjung ke Istana Bogor. Bahkan tidak jarang juga komunitas-komunitas dan kawan-kawan kami dari daerah lainnya, seperti Ikatan Keluarga Besar Minang dari Padang, Ikatan Keluarga Besar dari Papua, dan daerah-daerah lainnya juga di mana mereka mengadakan tur khusus dari satu daerah bersama komunitas atau keluarga mereka sendiri untuk berkunjung ke Istana Bogor.”

Berdasarkan wawancara di atas ini peneliti dapat menganalisis bahwa pengunjung dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali berasal dari berbagai wilayah di Nusantara.

Peminat program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia tidak hanya berasal dari Warga Negara Indonesia saja, namun program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini juga diminati oleh Warga Negara Asing (WNA) yang mana berasal dari berbagai negara. Mengenai hal ini staf Penata Acara, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol pada Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Bogor pada saat saat wawancara tanggal 14 Januari 2015 menjelaskan bahwa: “Pernah ada siswa-siswa pertukaran pelajar dari Australia, terus juga ada dari Canada.”. Lebih lanjut mengenai tamu-tamu kunjungan warga negara asing dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini Pengawas Prasarana

dan Sarana Bangunan pada Subbagian Bangunan pada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor yang juga bertugas sebagai *guide*, pada saat wawancara tanggal 6 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Pernah jga datang tamu-tamu kunjungan dari Menteri-Menteri, Menristek se-ASEAN, termasuk juga Presiden Uni Eropa pernah datang ke Istana ini, mereka kunjungan ke Presiden Joko Widodo lalu datang ke Istana Bogor. Ttapi yang lebih banyak intensitas kunjungannya itu datang dari Kedubes, seperti dari negara Lebanon, terus juga dari Australia, dari Amerika, dari Belanda, terutama dari Belanda itu banyak.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menganalisis bahwa tamu-tamu kunjungan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali tidak hanya berasal dari warga negara Indonesia saja, namun juga diminati oleh warga negara asing dari berbagai negara. Sebagian besar tamu-tamu warga negara asing, yang datang berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia merupakan tamu-tamu penting setingkat Menteri, Duta Besar, Petinggi Militer, Ketua Perhimpunan Organisasi Internasional, dan lain-lain.

Pengunjung dlam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali terbagi ke dalam 2 kriteria, yaitu pengunjung tamu umum dan tamu khusus. Mengenai kriteria pengunjung tamu-tamu khusus, dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden

di Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 6 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Tamunya khusus adalah tamu-tamu yang mempunyai kapasitas memperoleh pelayanan secara khusus. Mereka adlh orang-orang yng menurut Peraturan Perundang-Undangan berhak memperoleh pelayanan dlm hal keprotokolan. Untuk itu, kalau kita berbicara mengenai hal ini harus jelas. Jadi, siapa saja kriteria orang-orang yng harus dilayani dngan khusus, hal ini bukan berarti masyarakat umum yang berkunjung ke Istana tidak dilayani secara khusus. Sebenarnya khusus juga, hanya saja skala prioritasnya tidak seperti mereka yng menurut Peraturan Undang-Undang, dlm hal ini ialah Undang-Undang Keprotokolan berhak untuk memperoleh perlakuan pelayanan secara khusus diantaranya kalau Presiden dan Wakil Presiden itu sudah pasti. Contoh lain, pejabat negara itu kan ada banyak kriterianya, termasuk anggota DPR. Di masyarakat juga ada orang-orang di tengah-tengah masyarakat yang tidak mempunyai kedudukan formal di negara tetapi mereka memiliki hak untuk memperoleh penghormatan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, cnth seperti tokoh masyarakat yang oleh masyarakat luas didudukkan sebagai tokoh sentral yang sangat dihormati.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa yang termasuk pengunjung tamu-tamu khusus adalah pihak yang menurut Peraturan Perundang-Undangan memiliki kapasitas untuk memperoleh pelayanan secara khusus dalam hal keprotokolan. Kategori pengunjung dalam program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang termasuk ke dalam kriteria tamu-tamu khusus ini adlah setingkat tamu-tamu penting kenegaraan, diantaranya yaitu baik tamu-tamu *VVIP (Very Very Important Person)* dan *VIP (Very Important Person)*, yaitu adalah Presiden, Wakil Presiden, Raja, Sultan, Anggota Keluarga Kerajaan, Perdana Menteri, Menteri, Duta Besar, Ketua Perhimpunan Organisasi Internasional, dan lain-lain.

Tidak saja pejabat negara, pihak yang berada di tengah-tengah masyarakat yang tidak memiliki kedudukan formal di Negara, tetapi ia memiliki hak untuk memperoleh penghormatan sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan karena didudukkan sebagai tokoh sentral yng sangat dihormati oleh masyarakat luas maka berhak memperoleh pelayanan khusus dalam hal keprotokolan, yaitu seperti tokoh pemuka agama, tokoh kebudayaan, tokoh perdamaian, tokoh masyarakat, dan juga lain-lain. Sehingga jenis pelayanan yang diberikan ini pun berbeda dengan tingkat pelayanan yang akan diberikan kepada tamu-tamu umum atau masyarakat umum, dalam hal ini seperti adanya jamuan makan siang atau pengunjung dari tamu-tamu khusus ini biasanya dipersilahkan masuk ke dalam lingkungan dalam Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia melalui pintu gerbang yg khusus diperuntukkan bagi tamu-tamu *VIP (Very Important Person)*.

Mengenai pelayanan yang diberikan kepada pengunjung tamu-tamu umum dan pengunjung tamu-tamu khusus dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini, yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 6 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Pada hakikatnya, semua pelayanan ini tidak kami bedakan. Dalam hal ini, tentu kami akan melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya kpd seluruh masyarakat. Mungkin yang membedakannya itu adlh tingkat atau hierarkhi fasilitas karena dilihat dari pertimbangan levelnya tadi. Jadi, ada prosedur-prosedur yang memang diatur dari aspek pelayanan. Yang sifatnya khusus ini hanya diperuntukkan khusus untk tamu-tamu yng memang memerlukan perhatian khusus karna level atau kapasitasny sebagai tamu resmi sehingga ada jamuan dan lain sebagainya. Tetapi hal ini bukan berarti kami bedakan

karena akan ada banyak aspek yang nantinya berpengaruh kepada anggaran, pelayanan dan lain-lain sebagainya. Pastilah ada beberapa perbedaan tetapi kami sebetulnya tidak bermaksud membedakan. Pelayanan ini semata-mata adalah ketentuan regulasi itu sendiri.”

Berdasarkan wawancara ini, peneliti dapat menganalisis bahwa adanya perbedaan penanganan dalam pemberian pelayanan kepada pengunjung tamu khusus dengan tamu umum dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali tersebut dilakukan atas dasar ketentuan dari regulasi yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Keprotokolan. Hal ini diatur karena ada banyak aspek yang berpengaruh terhadap pelaksanaan kegiatan kunjungan yang diadakan di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, baik kunjungan resmi, kunjungan kenegaraan, atau kunjungan masyarakat. Salah satu aspek yang berpengaruh dalam hal ini adalah anggaran yang nanti akan berkaitan juga dengan jenis pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemberian fasilitas dan pelayanan yang istimewa ini hanya diberikan kepada tamu-tamu yang secara hukum Perundang-Undangan berhak memperoleh perlakuan ke-Protokolan secara khusus karena level atau kapasitasnya sebagai tamu-tamu resmi kenegaraan, yaitu Presiden, Wakil Presiden, Raja, Sultan, Duta Besar, Menteri, Petinggi Militer, dan Pejabat Tinggi Negara lainnya, Ketua Perhimpunan Organisasi Internasional, baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Hal ini dikarenakan penanganan terhadap kegiatan kunjungan resmi dan kunjungan kenegaraan tamu-tamu khusus, serta prosedur-prosedur pemberian pelayanan *VIP (Very Important Person)*, dan

*VVIP (Very Very Important Person)* terhadap tamu-tamu penting kenegaraan ini telah diatur secara khusus di dalam Undang-Undang Keprotokolan.

Dalam pembahasan sebelumnya telah dijelaskan bahwa pengunjung dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali diminati oleh banyak pengunjung yang berasal dari berbagai usia, latar belakang sosial, latar belakang pendidikan, baik yang datang dari dalam negeri maupun luar negeri. Oleh karena itu, untuk memperdalam kajian analisis peneliti terhadap pembahasan komunikasi ini, maka peneliti membagi karakteristik pengunjung ke dalam beberapa kategori yang didasarkan atas perbedaan:

1. Usia : a. Anak-anak  
b. Dewasa
2. Jenis Kelamin : a. Wanita  
b. Pria
3. Latar belakang sosial dan pendidikan : a. Pelajar  
b. PNS/Swasta  
c. Militer (TNI/POLRI)  
d. Umum
4. Kewarganegaraan : a. Warga Negara Indonesia (WNI)  
b. Warga Negara Asing (WNA)

Mengenai perbedaan antara pengunjung wanita dan pria di dalam program Istana Untuk Rakyat ini staf Bidang Keamanan Dalam, Subbagian Rumah Tangga

dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor yang juga bertugas sebagai *guide*, saat wawancara tanggal 24 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Sebenarnya untuk pengunjung pria dan wanita itu secara khusus tidak ada perbedaan tetapi mungkin di lapangan terkadang kami juga suka membagi bbrapa kelompok, misalnya dalam satu kelompok itu untuk terpisah dalam perjalanannya, yang mana ada kelompok putra untuk siswa putra dan juga kelompok putri untuk siswa putri, hanya seperti itu saja tetapi kalau dalam koridor umumnya tidak ada pemisahan secara pasti bagaimana pengunjung pria dan wanita itu terpisah.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini tidak ada perbedaan secara khusus yang memisahkan antara pengunjung wanita dan pengunjung pria, yaitu baik dari segi penyampaian informasi maupun jenis pelayanan yang diberikan. Didalam konteks ini, tim pemandu ketika melaksanakan tugas pemanduan mendampingi tamu-tamu kunjungan, khususnya tamu-tamu dari tingkatan pelajar atau murid Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), atau Sekolah Menengah Atas (SMA) seringkali dalam hal ini tim pemandu membagi kelompok siswa (murid pria) dan siswi (murid wanita) secara terpisah selama program tur Istana Untuk Rakyat ini berlangsung. Hal tersebut ini dilakukan hanya untuk pengaturan sistem di lapangan saja, namun penyampaian informasi serta pelayanan yang diberikan, baik kepada kelompok siswa (murid pria) dengan kelompok siswi (murid wanita) tetap sama.

Mngenai perbedaan karakteristik tamu-tamu kunjungan dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya



di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yaitu dilihat dari latar belakang sosial dan pendidikan ini staf Penata Acara Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor yang juga bertugas sebagai *guide*, pada saat wawancara tanggal 14 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Kalau dri segi perbedaan tidak ada, mungkin dri sisi keilmuan barangkali. Klau militer apalagi ada tamu-tamu militer dari luar negeri atau tamu-tamu militer kita, biasanya mereka kebanyakan datang ke Istana Presiden dalam konteks diklat bahasa atau diklat-diklat tertentu. Jadi tamu-tamu militer itu lebih ditekankannya kpada pemahaman kembali tentang nilai-nilai sejarah, nilai-nilai merah putih, nilai-nilai garuda pancasila dan tentunya juga nilai-nilai kebangsaan lainnya.”

Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa tim pemandu menggunakan teknik komunikasi secara khusus didalam menyampaikan informasi kepada para tamu-tamu kunjungan terutama kepada tamu kunjungan militer, baik militer Indonesia maupun militer asing yang datang ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dalam konteks diklat bahasa atau diklat-diklat tertentu. Dalam hal ini, informasi-informasi yang disampaikan oleh tim pemandu lebih ditekankan kepada pemahaman tentang nilai-nilai sejarah, nilai-nilai merah putih, nilai-nilai garuda pancasila, dan nilai-nilai kebangsaan.

Mngenai tamu-tamu kunjungan dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan

Yogyakarta, dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Bidang Keamanan Dalam, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol di Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor yang juga bertugas sebagai *guide*, pada saat wawancara tanggal 24 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Saya kira dalam hal pelayanan ini tidak ada perbedaan antara pengunjung Militer, PNS atau Umum, semua sama saja karena memang semua adalah bagian dari tamu-tamu kunjungan yang juga merupakan bagian dari tamu-tamu Presiden. Jadi, semuanya akan kami layani dengan sebaik mungkin, tdk ada perbedaan antara pihak Militer, Sipil, maupun masyarakat umum.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa secara teknik penyampaian informasi dan jenis pelayanan yang diberikan kepada para tamu-tamu kunjungan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali, yaitu baik dari segi usia, jenis kelamin, latar belakang sosial, latar belakang pendidikan, atau pun juga kewarganegaraan tidak ada perbedaan karena pada hakikatnya semua pengunjung ini adalah tamu Presiden Republik Indonesia sehingga semua pengunjung memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan terbaik di dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

#### **4.3.5. Suasana Komunikasi antara Komunikator dan Komunikan**

Program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) merupakan suatu program yang diselenggarakan oleh pemerintah Republik Indonesia dalam upaya edukasi kepada masyarakat untuk dapat mengenal lebih dekat dan mengetahui berbagai informasi

menarik tentang Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali sebagai warisan sejarah bangsa yang tersebar di berbagai wilayah di Nusantara.

Program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini tidak akan mungkin berjalan dengan baik dan maksimal tanpa adanya pelaksanaan komunikasi administrasi yang efektif. Untuk itu kualitas komunikator dalam menyampaikan pesan dan informasi secara efektif sangat diperlukan, guna mendukung pelaksanaan kerja terhadap seluruh anggota Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, yaitu secara administratif memiliki perbedaan dengan masa pemerintahan Presiden-Presiden Republik Indonesia sebelumnya. Di mana dalam kegiatan kunjungan masyarakat yang lebih dikenal melalui program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono ini mengalami perbaikan-perbaikan yang positif baik secara administratif maupun birokrasi. Di mana kunjungan masyarakat melalui program Istana Untuk Rakyat

pada masa Presiden Susilo Bambang Yudhoyono ini dilakukan dgn konsep yang jelas, terjadwal, dan birokrasi yang lebih mudah yang diatur dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat).

Dalam aturan Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) mengatur tentang ketentuan *Standard Operating Procedures (S.O.P)* pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta serta Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Ketua Pelaksana Program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini dijabat oleh masing-masing Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait. Dalam hal ini Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia sebagai Ketua Tim Pelaksana Program tur Istana Untuk Rakyat adalah pihak yang memiliki kekuasaan tertinggi dalam struktur Tim Pelaksana Program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Ketua Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta adalah Deputi Kepala Sekretariat Presiden Bidang Administrasi dan Pengelolaan Istana. Sementara Ketua Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, yaitu

di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dijabat oleh masing-masing Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait.

Ketua Pelaksana Program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini, yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali memiliki kekuasaan tertinggi di dalam pengambilan keputusan. Hal tersebut karena di dalam penerapan komunikasi administrasi, Ketua Pelaksana dapat menggunakan kekuasaan (*power*) yang dimilikinya untuk mempengaruhi kinerja para pegawai. Dengan kekuasaan legal (*legitimate power*) yang dimilikinya ini lah, maka Ketua Pelaksana memiliki wewenang untuk mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Selanjutnya untuk bisa menyamakan persepsi dan tingkat pelayanan dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini maka secara rutin dilakukan rapat antar Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Hal ini disampaikan oleh Kepala Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 15 Januari 2015 bahwa:

“Iya, itu dari tahun-tahun lalu selalu dilakukan. Jadi, antar Kepala Istana Kepresidenan terkadang kami mengadakan koordinasi, konsultasi dan juga sinkronisasi. Tentunya, kalau sudah menyangkut pertemuan antar Kepala Istana Kepresidenan ini memang ada beberapa hal dari semua Bidang yang kami bicarakan, seperti bagaimana perawatan Istana, sarana prasarannya, termasuk bagaimana pelayanan terhadap tamu-tamu kunjungan. Hal tersebut

perlu dilakukan agar semua Istana-istana Kepresidenan ini minimal semuanya memiliki tingkat pelayanan yang sama.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa untuk dapat menyelaraskan pelayanan terhadap pelaksanaan kegiatan Program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini maka perlu dilaksanakannya pertemuan rapat antar Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Pertemuan rapat antar Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dilakukan dengan tujuan agar antar seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dapat mengadakan koordinasi, konsultasi dan juga sinkronisasi mengenai berbagai hal-hal penting yang berkaitan dengan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dari berbagai aspek, diantaranya yaitu aspek perawatan, aspek pemeliharaan dan juga aspek pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Hal tersebut ini, dilakukan agar antar Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali agar dapat memiliki persamaan dalam memberikan pelayanan yang optimal dan prima kepada masyarakat sebagai tamu-tamu kunjungan yang pada hakikatnya ini adalah tamu-tamu Presiden Republik Indonesia.

Selanjutnya mengenai pelaksanaan rapat antar Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali

ini Kepala Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 15 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Ada. Tetap ada, karena walau bagaimana pun juga kami masih dalam satu kesatuan Kementerian Sekretariat Negara. Rapat ini dilakukan agar antar Istana Kepresidenan bisa *sharring* kalau kami melayani tamu tingkatan ini bagaimana, tingkatan Presiden apa yang harus dilakukan, seperti itu.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menganalisis bahwa pertemuan rapat antar Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia sangat penting untuk dilakukan karena pengelolaan seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali merupakan satu kesatuan instansi Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Sekretariat Presiden baik di pusat maupun di daerah, memiliki tugas pokok dan fungsi yang sama, yaitu menyelenggarakan pemberian dukungan teknis serta dukungan administrasi kepada Presiden Republik Indonesia termasuk penyelenggaraan kegiatan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Oleh karena itu, koordinasi antar Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini perlu dilakukan tentunya hal ini agar dapat menyamakan persepsi serta menyamakan tingkat pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia kepada masyarakat sebagai tamu-tamu kunjungan yang pada hakikatnya adalah tamu-tamu Presiden Republik Indonesia.

Tidak hanya pelaksanaan rapat antar Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia di dalam mengoptimalkan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini diantaranya yaitu baik di Istana

Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali maka anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia secara rutin melaksanakan rapat. Mengenai pelaksanaan rapat dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini Penata Acara, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 12 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Semua dilakukan. Ini juga akan menjadi suatu ukuran berhasil atau tidak nya kegiatan kami di acara program kunjungan masyarakat ini. Kalau dari sisi rapatnya saja tidak ada komunikasi dan koordinasi, mungkin rangkaian kunjungannya juga tidak akan tercipta dengan baik.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa rapat dijadikan sebagai acuan dan ukuran untuk mencapai tingkat keberhasilan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali karena tanpa dilakukannya rapat maka pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia tersebut tidak akan dapat berjalan dengan lancar. Berbagai rapat yang dilakukan oleh anggota tim pelaksana prgram tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini diantrany, yaitu rapat perencanaan, rapat pembahasan, rapat pelaksanaan, rapat evaluasi, dan lain-lain.

Mengenai tujuan dan manfaat pelaksanaan rapat dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana



Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Penata Acara Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat saat wawancara tanggal 12 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Manfaat dan tujuan diadakannya rapat ini tentu yang paling utama kami rasakan adalah tertib administrasi dan juga tertib acara. Kemudian dengan seperti itu, maka semua rekan-rekan kami di lapangan jadi terkondisikan, artinya jalur informasi dan koordinasi kalau sudah tercipta dengan baik, *InsyaaALLAH* hasil yang didapat adalah pengunjung datang ke sini merasa aman, nyaman, puas, dan program kami *service excellent*, yaitu pemberian pelayanan prima kepada masyarakat juga akan tercapai dengan hasil yang sangat gemilang.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menganalisis bahwa tujuan dan manfaat dilaksanakannya rapat koordinasi ini adlah agar pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini dapat berjalan dengan tertib, baik tertib administrasi dan tertib acara, sehingga seluruh anggota tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dapat terkondisikan dengan baik. Jika jalur informasi dan koordinasi antar anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini sudah tercipta dengan baik dan efektif, maka hasil yang bisa didapatkan adalah masyarakat yang datang berkunjung ke seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia bisa merasa aman, nyaman, dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut ini tentu berdampak pula kepada pencapaian *service excellent*, yaitu pemberian pelayanan

prima kepada masyarakat sebagai tamu-tamu kunjungan yang hakikatnya ini adalah tamu-tamu Presiden Republik Indonesia.

Lebih lanjut mengenai sifat rapat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Penata Acara, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 12 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Iya krna meskipun kami akan mengadakan acara formal tetapi kalau tidak mencapai sasaran, percuma. Lebih baik kami laksanakan rapat informal ini dimana pun kami berada kumpul semua, di sana pimpinan akan langsung memberikan arahan dan petunjuk. Hal tersebut jga bisa menjadi acuan bagi keberhasilan tugas dan pelaksanaan kegiatan kami di sini.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dalam hal ini dapat menganalisis bahwa sifat rapat dalam program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini terbagi atas 2 jenis, yaitu rapat formal dan rapat informal. Rapat formal ini dilakukan pada tempat dan waktu tertentu yang telah ditentukan dan disepakati sebelumnya. Sementara, rapat informal ini bersifat spontanitas atau mendadak karena pelaksanaan rapat informal dilakukan pada tempat dan waktu yang tidak terduga, dalam hal ini pimpinan akan langsung memberikan arahan serta petunjuk kepada anggota tim pelaksana prgram Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia di mana pun dan kapan pun mereka berada selama pelaksanaan rapat informal itu dibutuhkan.

Mengenai pelaksanaan rapat informal dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Penata Acara, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol di Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 12 Desember 2014 juga menjelaskan bahwa: “Untuk kegiatan rutin sampai saat ini kami masih berjalan dengan normal, seperti yang saya singgung tadi bahwa itu terjadi apabila kondisi dan situasi tertentu saja, artinya situasional.”. Berdasarkan wawancara tersebut ini, peneliti dapat menganalisis bahwa pelaksanaan rapat informal dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini hanya dilakukan pada situasi dan kondisi tertentu.

Lebih lanjut mengenai pelaksanaan rapat informal dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas Istana Kepresidenan Yogyakarta serta Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Penata Acara, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada wawancara tanggal 12 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Kami langsung saja, bahkan tidak jarang kadang-kadang kami juga *on the spot* begitu kumpul dimana pun dan kapan pun itu kalau ada yang memang sifatnya *emergency* atau krusial maka pimpinan bisa langsung memberikan arahan, petunjuk, dan menyampaikan banyak informasi kepada kami.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa rapat informal dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik

Indonesia diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta serta Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini biasanya dilakukan jika ada hal yang harus dievaluasi dengan segera atau terdapat permasalahan yang bersifat darurat dan juga krusial, sehingga hal tersebut harus ditangani dan dicarikan solusinya dengan cepat. Pada pelaksanaan rapat informal dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini, pimpinan akan langsung memberikan arahan, petunjuk, serta menyampaikan informasi secara langsung kepada anggota tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat pada saat itu juga dimana pun dan kapan pun mereka berada, jika memang dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini terdapat permasalahan yang harus segera dicarikan solusinya dalam keadaan mendesak dan darurat.

Mengenai tujuan pelaksanaan rapat informal dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Penata Acara, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol di Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 12 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Rapat-rapat dadakan itu yang situasinya, misalkan terjadi hal-hal yang harus dievaluasi pada saat itu juga, pasti akan langsung dievaluasi karena kami tidak ingin membiarkan masalah yang muncul pada waktu itu dibiarkan berlarut-larut, jadi harus sesegera mungkin ditangani.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti menganalisis bahwa tujuan pelaksanaan rapat informal dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan

Republik Indonesia, yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali adalah agar setiap permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dapat ditangani dngan segera, mengingat bahwa Istana Kepresidenan adalah objek vital negara, yang merupakan kediaman dinas serta kantor resmi bagi Presiden Republik Indonesia.

Dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta serta Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ada banyak informasi yang disampaikan oleh antar anggota tim pelaksana untuk mengkoordinasikan kerja. Salah satu informasi yang sangat penting trsbut adalah informasi yang disampaikan oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia kepada anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Mengenai hal ini Kepala Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 15 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Informasi yang saya sampaikan tentunya berkaitan dengan apa yang kami lihat untuk perbaikan-perbaikan ke depan. Tentu apa yang disampaikannya itu sebetulnya dasarnya dari evaluasi dan dengan adanya evaluasi tersebut, maka kami mengadakan koordinasi, rapat koordinasi, dan lain sebagainya. Contoh, yang saya sampaikan tadi di awal bahwa ada saran dan lain-lain sebagainya. Kita lihat kalau memang disana sarannya lebih banyak negatif, tentu akan segera kami lakukan rapat koordinasi, rapat evaluasi. Sementara kalau semua responnya positif atau rata-rata umumnya positif, maka kami hanya tinggal meningkatkannya saja.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa informasi yang disampaikan oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini kepada anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat adalah informasi-informasi yang berkaitan dengan persepsi masyarakat ini terhadap pelayanan yang diberikan baik berupa saran maupun kritik yang disampaikan oleh pengunjung. Saran-saran maupun kritik tersebut perlu disampaikan kepada seluruh anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat agar masing-masing tim dapat memperbaiki dan juga membenahi berbagai aspek pelayanan yang dianggap kurang maksimal. Tentunya saran dan kritik ini juga dapat menjadi masukan dan dasar evaluasi tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai tamu kunjungan yang pada hakikatnya adalah tamu-tamu Presiden Republik Indonesia ini agar masyarakat yang datang berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dapat merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Mengenai berbagai informasi yang dibahas dalam rapat koordinasi program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 6 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Iya, informasi merupakan bagian dari koordinasi untuk melaksanakan tugas. Dalam hal kunjungan masyarakat ke Istana Kepresidenan ini maka informasi

yang pertama kali disampaikan adalah sifat acara. Kunjungan sendiri kami bedakan berdasarkan jenis tingkatan acara; ada kunjungan resmi, kunjungan kenegaraan, termasuk juga di dalamnya itu adalah kunjungan masyarakat. Kemudian hal penting yang kedua adalah mengantisipasi pelaksanaan acara, yaitu masing-masing bidang melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Selanjutnya hal yang ketiga adalah pembagian tugas, dan yang keempat yaitu *controlling* buat saya adalah bagian dari pengawasan harian dalam pelaksanaan tugas.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa informasi adalah bagian terpenting dari koordinasi untuk melaksanakan tugas kerja bagi tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Ada banyak hal yang perlu disampaikan oleh Kepala Subbagian pada masing-masing bidang dalam struktur Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Berbagai informasi penting yang perlu disampaikan tersebut, diantaranya adalah informasi mengenai sifat acara, yaitu apakah kegiatan tersebut termasuk ke dalam kegiatan kunjungan resmi Presiden, Wakil Presiden, atau Pejabat Tinggi Negara lainnya; kunjungan kenegaraan baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri; atau kunjungan masyarakat umum yang dikenal dengan program tur Istana Untuk Rakyat (ISTURA). Masing-masing kegiatan kunjungan tersebut dibedakan berdasarkan jenis tingkatan acara dan hierarki fasilitas pelayanan yang diberikan, serta disesuaikan dengan kriteria tamu kunjungan. Sehingga memerlukan penanganan yang berbeda sesuai dengan jenis, sifat, dan kepentingan acara.

Dalam upaya mensukseskan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini, maka perlu dilakukannya koordinasi antar

anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Koordinasi ini merupakan salah satu bentuk komunikasi yang penting dilakukan agar pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dapat berjalan dengan aman, tertib, dan lancar. Sehingga, masyarakat yang datang berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia pun dapat merasa aman, nyaman, senang, dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Mengenai pelaksanaan rapat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol pada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 6 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Koordinasinya ada beberapa cara dan tahapan. Secara umum tentunya saya melakukan koordinasi setiap 1 minggu itu 2 kali dengan semua pegawai, yaitu hari Senin pagi dan Jum’at sore. Dengan maksud, kalau Senin pagi itu koordinasi untuk satu minggu ke depan, jadi satu minggu ke depan di Istana ini mau ada apa termasuk kunjungan masyarakat juga akan kami bahas di sana, supaya nanti hal tersebut bisa diantisipasi oleh semua lini dan oleh semua elemen yang ada di Istana dengan lintas subbidang atau subbagian. Kemudian kalau hari Jum’at sore adalah koordinasi untuk mengevaluasi 1 minggu yang lalu kami di Istana sudah mengerjakan apa, sudah melakukan tugas apa dan bagaimana hasilnya lalu respon masyarakat juga seperti apa. Nah, itu semua menjadi evaluasi bagi kami dan tentunya hal ini akan kami jadikan perbaikan-perbaikan juga ke depannya, kalau memang hal tersebut perlu untuk diperbaiki. Kemudian yang kedua, koordinasi yang dilakukan adalah perihal penjadwalan. Penjadwalan ini adalah salah satu bagian dari koordinasi. Kemudian hal yg terpenting selanjutnya adalah mensinkronkan rencana kegiatan acara atau menyamakan persepsi untuk menghadapi kegiatan



kunjungan masyarakat di Istana termasuk diantaranya adlh dngan *briefing*. Kami melakukan *briefing* disini semata-mata untk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa secara umum rapat koordinasi dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dilaksanakan melalui *briefing* yang dilakukan setiap 1 minggu 2 kali, yaitu hari Senin pagi dan Jum’at sore dengan melibatkan semua unsur anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Pelaksanaan rapat koordinasi yang dilakukan pada hari Senin pagi ini membahas mengenai rencana pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia selama 1 satu minggu ke depan. Sementara, rapat koordinasi yang dilaksanakan pada hari Jum’at sore membahas mengenai evaluasi pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia selama satu minggu yang telah lalu termasuk rencana pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat pada hari Sabtu dan Minggu yang akan datang. Berbagai macam hal dibahas di dalam pelaksanaan rapat koordinasi (*briefing*) program kunjungan tur Istana Untuk Rakyat tersebut terutama perihal informasi-informasi yang berkaitan dengan aspek pelayanan. Hal tersebut dilakukan oleh pihak Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia untk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai tamu kunjungan, yang mana pada hakikatnya adalah tamu-tamu Presiden dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Koordinasi yang dilakukan oleh anggota tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali salah satunya adlh dengan mengadakan *briefing*. *Briefing* ini dilaksanakan setiap apel yang dilakukan 2 kali dalam seminggu, yaitu pada hari Senin dan hari Jum'at. Setelah dilakukan koordinasi, maka masing-masing anggota tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia akan melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan *job desk* yang diberikan.

Informasi-informasi seputar pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali disampaikan oleh masing-masing Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia kepada anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat pada masing-masing Bidang pada saat *briefing*. *Briefing* dilaksanakan setiap apel yang dilakukan 2 kali dalam seminggu, yaitu pada Senin pagi dan Jum'at sore. Dalam pelaksanaan apel tersebut, tidak hanya membahas mengenai pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia saja, namun juga dalam rapat ini membahas mengenai keseluruhan ruang lingkup acara serta kegiatan di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini, termasuk pembahasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan Presiden dan acara resmi kenegaraan.

Mengenai pelaksanaan rapat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Apel itu ada 2, ada apel Senin pagi dan apel Jum’at sore. Kalau apel hari Senin lebih banyak membahas mengenai kegiatan yang akan dilaksanakan selama 5 hari ke depan dari mulai hari Senin sampai dengan hari Jum’at, dan untuk mengevaluasi kegiatan pada hari Sabtu dan Minggu. Kalau nnti memang ada keluhan atau apa mka bisa langsung dibicarakan di sana. Jadi, istilahnya kami saling berbagi informasi karna kami jga kan tidak tahu ada kejadian apa-apa saja, yang tahu itu adlh bidangnya masing-masing. Kalau memang ada informasi dari staf nnti bisa disampaikan pada saat apel trsbut supaya bisa ditindaklanjuti lebih dalam.”

Berdasarkan wawancara di atas ini peneliti dapat menganalisis bahwa pelaksanaan rapat atau apel dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta serta Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dilaksanakan pada hari Senin membahas pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat selama 5 (lima) hari mendatang, yaitu dari hari Senin sampai hari Jum’at dan untuk mengevaluasi pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat pada hari Sabtu dan Minggu yang telah dilaksanakan. Dalam rapat tersebut masing-masing Bagian dalam tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia menyampaikan berbagai informasi penting terkait pelaksanaan prgram Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia baik yang akan maupun telah dilaksanakan.

Lebih lanjut mengenai pelaksanaan rapat dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Biasanya begini, sebenarnya rapat itu kan dilaksanakan pada Jum’at sore. Jadi, sewaktu ada tur Istura hari Jum’at sorenya diberikan pengumuman itu sama dengan rapat gabungan, mungkin lebih tepat disebut apel. Kalau apel yang hari Jum’at sore itu, kami membahas pertama masalah kegiatan yang telah dilakukan selama 5 hari ke belakang bahwa kami telah melaksanakan kunjungan masyarakat. Kemudian yg kedua, tahap ke depannya kami akan melaksanakan kegiatan untk kunjungan masyarakat hari Sabtu dan Minggu itu seperti apa. Nah dalam pelaksanaan apel trsbut nanti diumumkan nama-nama petugasny semua dri mulai penanggung jawab koordinator lapangan, pemandu, petugas keamanan, kesehatan, keuangan, informasi smpai dngan petugas kebersihan akan kami informasikan kepada para pegawai.”

Berdasarkan wawancara di atas ini peneliti dapat menganalisis bahwa pelaksanaan rapat gabungan atau apel dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, serta Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dilakukan pada hari Jum’at membahas mengenai pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang telah dilakukan selama 5 hari sebelumnya, yaitu pada hari Senin sampai hari Jum’at serta membahas mengenai pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia pada hari Sabtu dan Minggu yang akan datang. Dalam pelaksanaan apel tersebut diumumkan nama-nama anggota tim pelaksana program tur Istana Untuk

Rakyat yang akan bertugas lembur pada hari Sabtu dan Minggu serta keseluruhan di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Anggota tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali juga secara rutin tim melaksanakan rapat evaluasi program Istana Untuk Rakyat. Rapat evaluasi adalah rapat untuk mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan, termasuk membahas pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Mengenai hal ini Kepala Subbagian Perlengkapan, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 8 Januari 2015 menerangkan bahwa: “Iya, dilakukan rapat. Rapat evaluasi.”. Lebih lanjut mengenai rapat ini, beliau juga menjelaskan bahwa: “Rapat evaluasi dilakukan minimal 1 bulan sekali yang dihadiri oleh Kepala Istana Kepresidenan Bogor beserta para pegawai.”. Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa pelaksanaan rapat evaluasi ini dilakukan minimal 1 bulan sekali yang dipimpin langsung oleh masing-masing Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia kepada pegawai di antar Bagian dan Subbagian secara keseluruhan di lingkungan kerja Sekretariat Presiden di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Mengenai pelaksanaan rapat program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Perencana Program dan Laporan pada Subbagian Tata Usaha di Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 8 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Kalau rapat itu biasanya lebih ke evaluasi sifatnya, baik itu bulanan atau triwulanan dan juga berkala. Kalau sedang rapat misalnya katakanlah kami akan membahas tentang penyusunan LAKIP, di sana nanti dirapatkan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa rapat yang dilakukan oleh tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali sifat laporan lebih ke evaluasi baik bulanan, triwulan, dan berkala seperti rapat untuk membahas tentang penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yang mana salah satunya membahas mengenai pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta tidak hanya melibatkan Sekretariat Presiden, namun juga melibatkan Sekretariat Negara dan Sekretariat Militer sebagai satu kesatuan organisasi di bawah naungan Kementerian Sekretariat Negara. Hal ini berbeda dengan pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada

di daerah, yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dikelola oleh Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Berdasarkan Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) terdapat perbedaan *Standard Operating Procedures (S.O.P)* pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta dgnn Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di daerah yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Dimana pelaksanaan kunjungan masyarakat dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta dalam hal ini melibatkan Sekretariat Presiden, Sekretariat Negara dan juga Sekretariat Militer sebagai satu kesatuan unit Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Hal ini berbeda dgnn pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, di mana pelaksanaan kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini dikelola oleh masing-masing Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah tujuan.

Perbedaan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) di Istana Kepresidenan Jakarta dengan Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di daerah sebagaimana telah dibahas di atas, maka peneliti dapat menganalisis

bahwa terdapat perbedaan pola komunikasi terhadap pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta dengan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di daerah diantaranya baik Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Pola komunikasi yang terbentuk dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta ini menurut peneliti lebih kompleks karena pelaksanaannya melibatkan lintas instansi, yaitu Sekretariat Presiden, Sekretariat Negara, dan Sekretariat Militer sebagai satu kesatuan organisasi dalam lingkungan di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia sementara itu pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini hanya melibatkan lintas Sub Bagian dalam ruang lingkup kerja instansi Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu Sub Bagian Tata Usaha, Sub Bagian Rumah Tangga dan Protokol, Sub Bagian Perlengkapan, serta Sub Bagian Bangunan dengan melibatkan juga pihak pengamanan wilayah setempat, yaitu satuan Polisi Militer (PM) untuk bertugas mengamankan wilayah di lingkungan Istana Kepresidenan Republik Indonesia secara keseluruhan.

Dalam hal mengenai pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada berada di daerah, diantaranya di di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian



Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 bahwa: “Pasti, karena yang bertugas di dalam tim Istura ini kan menyangkut 4 Subbagian, yaitu Subbagian Tata Usaha, Subbagian Bangunan, Subbagian Perlengkapan, dan Subbagian Rumah Tangga dan Protokol”. Dari hasil wawancara, peneliti dapat menganalisis bahwa pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, diantaranya di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat melibatkan seluruh Sub Bagian yang terdapat dalam struktur instansi Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Subbagian Tata Usaha, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Subbagian Perlengkapan, dan Subbagian Bangunan.

Mengenai pola perekrutan anggota Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Pengelola Kepegawaian, Subbagian Tata Usaha di Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 bahwa:

“Diambil dari bagian-bagian yang ada pada masing-masing sub, misalnya di Subbagian Tata Usaha ada yang namanya bagian persuratan, nah nanti bagian informasinya diambil dari bagian persuratan. Lalu untuk pengelolaan absensinya diambil dari bagian kepegawaian. Dan untuk tekniknya sendiri ada bagian teknik air, teknik listrik, dan teknik-teknik lainnya, kalau untuk teknik diambil dari Subbagian Bangunan. Jadi, bagian-bagiannya itu sudah ditentukan.”

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menganalisis bahwa pola perekrutan anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya di daerah ini diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali pembagian tugas pokok dan fungsi anggota tim disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing Subbagian, yaitu ialah Subbagian Tata Usaha, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Subbagian Perlengkapan, dan Subbagian Bangunan. Untuk itu di dalam upaya mensukseskan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini maka perlu dilakukan koordinasi antar anggota tim. Koordinasi merupakan bentuk komunikasi yang sangat penting dilakukan agar pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dapat berjalan dengan aman, tertib, dan lancar. Sehingga masyarakat yang datang berkunjung ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia dapat merasa aman, nyaman, senang, dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Mengenai pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat ini di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di daerah, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, serta Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Pengelola Kepegawaian, Subbagian Tata Usaha di Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Semua bidang dilibatkan dalam pelaksanaan tugas Istura yang dibagi per kelompok. Di Istana Bogor sendiri ada 4 Sub Bagian yaitu Subbagian Tata Usaha, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Subbagian Bangunan, dan Subbagian Perlengkapan.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa semua Bidang yang terdapat pada masing-masing Subbagian dalam struktur Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, yaitu Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Subbagian Tata Usaha, Subbagian Perlengkapan, Subbagian Bangunan ikut dilibatkan dalam pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Mengenai persamaan struktur tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Sama. Karena kami masih satu induk, SOP-nya juga sama semua. Payung hukum kami selaku pengelola Istana-istana di daerah ini juga sama karena dalam nomenklatur terakhir penyempurnaan organisasi di lingkungan kerja Kementerian Sekretariat Negara semuanya sama, dengan landasan hukum yang dipakai juga sama. Jadi, tidak ada perbedaan antara Istana Presiden yang satu dengan Istana-istana Presiden yang lain.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa secara administratif terdapat persamaan struktur anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, yaitu dikelola oleh Subbagian Tata Usaha, Subbagian Perlengkapan, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, serta Subbagian Bangunan. Hal tersebut dikarenakan landasan

hukum mengenai pengelola Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di daerah, yaitu baik di Istana Kepresidenan Bogor, di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali secara keseluruhan sama, dengan *Standard Operating Procedures* (S.O.P) pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat diseluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang digunakan ini juga sama, sebagai satu kesatuan instansi di bawah pengelolaan Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Pelaksanaan prgram tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di daerah, yaitu baik di Istana Kepresidenan Bogor, di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian Prlengkapan Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 8 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Berbeda halnya pada saat tur Istura yng dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu yang mna pelaksanaannya itu melibatkan seluruh Subbagian yang bertugas secara bergantian, jadi tidak ada 4 atau 5 koordinator bertugas di hari yang sama. Dan posisi nya Istura atau Istana Untuk Rakyat ini hanya pada hari Sabtu dan Minggu saja kalau untuk hari Senin sampai dngan hari Kamis itu adalah kunjungan masyarakat biasa, dan acara tersebut ditangani langsung olh Kasubbag Rumah Tangga dan Protokol bsrta stafnya yg trdiri dari unsur *guide* atau pemandu, unsur keamanan, dan pengelola gedung.”

Berdasarkan wawancara di atas ini peneliti dapat menganalisis bahwa pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di di daerah, diantaranya yaitu baik Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali pada hari Senin sampai dengan Jum’at ditangani langsung oleh Subbagian Rumah Tangga dan Protokol. Sementara itu pelaksanaan program tur Istana Untuk

Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di daerah, pada hari Sabtu dan Minggu ini melibatkan seluruh Kepala Sub Bagian yang mana bertugas sebagai koordinator pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah terkait ini yang bertugas secara bergantian pada setiap minggunya diantaranya Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Kepala Subbagian Tata Usaha, Kepala Subbagian Perlengkapan dan Kepala Subbagian Bangunan.

Mengenai pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat ini di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah yaitu baik Istana Kepresidenan Bogor di Istana Kepresidenan Cipanas, di Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“*Rolling*. Di Istana kan ada 4 Kasubbag yaitu dibagi Kasubbag Tata Usaha Kasubbag Rumah Tangga dan Protokol Kasubbag Bangunan dan Kasubbag Perlengkapan. Jadi, koordinator pelaksana untuk minggu ini siapa, minggu besok siapa, minggu besoknya lagi siapa, dan seterusnya kecuali kalau ada Kasubbag yang memang beliau berhalangan, maka Kasubbag tersebut bisa digantikan oleh Kasubbag lain yang bisa menggantikan. Tetapi tetap tugas koordinator ini tetap di-*rolling* jadi semua Kasubbag mendapat kesempatan.”

Berdasarkan wawancara di atas ini peneliti dapat menganalisis bahwa pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali pada hari Sabtu dan Minggu untuk koordinator pelaksanaannya menerapkan sistem *rolling*, yang di mana di dalam hal ini setiap Kepala Subbagian, yaitu baik

Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Kepala Subbagian Tata Usaha, Kepala Subbagian Perlengkapan, serta Kepala Subbagian Bangunan mendapatkan tugas untuk memimpin jalannya pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah secara bergantian.

Mengenai beberapa bidang dalam Subbagian Rumah Tangga dan Protokol yang dilibatkan dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, diantaranya baik Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta serta Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali tersebut ini Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 6 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Pemandu itu hanya bagian dari unsur yang ada di Protokol. Kalau dalam nomenklatur dulu itu ada istilah Penanggung Jawab Bidang Protokol. Nah, sekarang di nomenklatur yang baru ini sebagai Pengadministrasi Umum. Tugas pokok dan fungsi Pengadministrasi Umum Bidang Protokol sendiri, salah satunya adalah mengurus perihal kunjungan masyarakat. Kemudian ada bagian lainnya juga dari selain Pengadministrasi Umum tersebut, yaitu Bidang Keamanan Dalam, Perencana Jamuan, Tata Laksana Jamuan, Tata Graha, dan Dekorasi. Sebenarnya masih ada satu lagi, yaitu pengelolaan Museum tetapi SDM-nya sampai saat ini kan belum ada. Jadi, pengelolaan Museum masih dirangkap oleh petugas lain yang masih ada kaitannya juga dengan pemeliharaan koleksi benda-benda seni. Jadi, bidang-bidang yang sudah disebutkan itu semua adlh beberapa unsur yang harus saya tangani.”

Berdasarkan wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa Subbagian Rumah Tangga dan Protokol adalah pelaksana harian program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, diantaranya di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Dalam hal ini, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol membawahi beberapa bidang diantaranya

yaitu Bidang Pengadministrasi Umum, Bidang Tata Graha, Tata Laksana Jamuan Bidang Perencana Jamuan, Bidang Pengelolaan Museum, Bidang Dekorasi, serta Bidang Keamanan Dalam.

Perihal pembentukan Surat Keputusan (SK) Program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Pengelola Kepegawaian, Subbagian Tata Usaha di Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 07 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Untuk pembentukan SK ISTURA sendiri dasar hukumnya dari Menteri Sekretaris Negara melalui Sekretariat Presiden, kemudian diteruskan ke masing-masing Istana di daerah untuk diberikan kewenangan membuat SK Program Istana Untuk Rakyat. Jadi, berpedomannya pada Surat Keputusan Menteri.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa pembentukan Surat Keputusan (SK) Prgram Istana Untuk Rakyat di sluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia mengacu pada Keputusan Menteri Sekretaris Negara, di mana Keputusan Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia tersebut menjadi acuan bagi pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia diantaranya, Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dalam pembentukan Tim Pelaksana Program tur Istana Untuk Rakyat dan dasar bagi penetapan *Standard Operating Procedures*

(S.O.P) pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat pada seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Mengenai Surat Keputusan (SK) Program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, serta Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 16 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Pada prinsipnya bahwa peraturan itu tentu diturunkan dari instansi yang teratas untuk disosialisasikan, diimplementasikan ke bawah. Dalam hal ini, Istana-istana Kepresidenan yang ada di beberapa daerah di Indonesia tentu mengacu kepada peraturan yang dikeluarkan oleh satuan kerja di atasnya, yaitu Sekretariat Presiden. Ada aturan-aturan yang memang berlaku sama, jadi tidak ada perbedaan karena pada dasarnya aturan itu kan sama, tidak membedakan waktu, tidak membedakan tempat, lokasi Istana dimana pun itu, aturan itu tetap sama, mengacunya program Istura ke peraturan itu.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali mengacu pada ketentuan yang terdapat pada Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) dikeluarkan oleh Rumah Tangga Kepresidenan Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Sementara itu, mengenai pembentukan anggota Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia mengacu pada Keputusan Menteri



Sekretaris Negara Republik Indonesia di tahun terkait tentang Pembentukan Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat.

Secara administratif, terdapat perbedaan mengenai Surat Keputusan (SK) Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat Istana Kepresidenan Jakarta dengan Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Pembentukan tim pelaksana program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta ini mengacu pada Keputusan Deputy Kepala Sekretariat Presiden Bidang Administrasi dan Pengelolaan Istana. Sementara itu pembentukan tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah mengacu pada Keputusan Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait.

Perihal tugas pokok dan fungsi Bagian Kepegawaian dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Pengelola Kepegawaian pada Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Tugas pokok dan fungsi Bagian Kepegawaian yang pertama adalah mempersiapkan Surat Keputusan Kepala Istana Kepresidenan untuk nanti dijadikan sebagai dasar hukum bagi pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas ini peneliti dapat menganalisis bahwa Bagian Kepegawaian Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia,

diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali memiliki tugas pokok dan fungsi di dalam mempersiapkan Surat Keputusan (SK) Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait ini untuk dijadikan sebagai dasar dan jga acuan terhadap pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Lebih lanjut mengenai Surat Keputusan (SK) Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia dalam pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini Kepala Pengelola Kepegawaian, Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Yang membuat SK adalah Bagian Kepegawaian, kemudian SK tersebut ditanda tangani oleh Kepala Istana Kepresidenan. Setelah ditanda tangani Kepala Istana, lalu selanjutnya SK tersebut dibagikan ke semua unsur yang terkait dengan pelaksanaan Istura.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa pihak yang bertugas membuat Surat Keputusan (SK) Kepala Istana Kepresidenan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini adalah Bagian Kepegawaian Sekretariat Presiden pada masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait. Sementara, pihak yang berwenang mengesahkan SK (Surat Keputusan) Program tur Istana Untuk Rakyat tersebut adalah Kepala Istana Kepresidenan terkait. Surat Keputusan yang telah ditandatangani oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia tersebut

kemudian dibagikan ke semua unsur yang dilibatkan dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Mengenai Surat Keputusan (SK) Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Jadi, yang menyusun kerangka Istura ini misalnya pemandu siapa, terus keuangan orangnya siapa, informasi siapa itu tugasnya TU yang membuat. Semuanya ada di dalam SK – Surat Perintah tersebut yang ditandatangani oleh Kepala Istana yang berlaku selama setahun dalam tahun tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa Surat Keputusan (SK) Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, khususnya yang ada di daerah yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dibuat oleh Subbagian Tata Usaha sebagai dasar pembagian tugas pokok dan fungsi, serta wewenang pekerjaan (*job desk*) tim dalam struktur keanggotaan Tim Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Surat Keputusan (SK) Program Istana Untuk Rakyat tersebut disahkan dan ditandatangani oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia di Istana Kepresidenan terkait yang berlaku selama 1 tahun dalam tahun tersebut.

Berdasarkan Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) dijelaskan bahwa masyarakat yang ingin berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan

Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini diharuskan mengajukan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan u.p. Kepala Istana Kepresidenan setempat dengan mengirimkan surat ke alamat kantor Sekretariat Presiden ini sesuai dengan lokasi tujuan Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Surat permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di daerah juga dapat ditujukan kepada Kepala Istana Kepresidenan Jakarta dengan mengirimkan surat permohonan kunjungan tersebut ke alamat Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta. Walaupun, khusus untuk *Standard Operating Procedures* (S.O.P) kunjungan ke Istana Kepresidenan Jakarta ini masyarakat baik perorangan maupun rombongan bisa datang langsung tanpa harus mengajukan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu.

Prosedur mengenai hal aturan tata cara kunjungan ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini bahwa masyarakat yang ingin berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali diharuskan untuk mengirimkan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu kepada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait sudah diberlakukan sejak lama bahkan sebelum kegiatan kunjungan masyarakat ini dikenal dengan program tur Istana Untuk Rakyat (ISTURA) yang diselenggarakan pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono.

Perihal mengenai alasan ditetapkan aturan pengajuan surat permohonan izin kunjungan kepada masyarakat yang akan berkunjung ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini Kepala Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 15 Januari 2015 menerangkan bahwa: “Iya, tetap pakai surat karena surat itu dasarnya pertama untuk dokumen.”. Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa surat permohonan izin kunjungan masyarakat pada saat melakukan kegiatan kunjungan ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali tersebut digunakan sebagai dokumen dan kelengkapan arsip Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Lebih lanjut mengenai tujuan ditetapkan aturan mengenai pengajuan surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini Kepala Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 15 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Prinsipnya tidak ada perbedaan yang mencolok. Dulu juga sama, izin-izinnya juga sama bahwa prinsipnya masuk ke Istana itu harus ada pemberitahuan atau mengajukan surat izin kunjungan terlebih dahulu. Itu sifatnya untuk data kita, untuk data supaya kita juga punya data kunjungan itu asalnya darimana saja.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa tujuan ditetapkan aturan-aturan mengenai prosedur pengajuan surat permohonan izin kunjungan kepada masyarakat sebelum melaksanakan kunjungan ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan

Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini diberlakukan sebagai data agar masing-masing pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini dapat mengetahui asal kunjungan dan jumlah masyarakat yang datang berkunjung ke Istana Kepresidenan setiap hari atau setiap bulannya. Sehingga data tersebut dapat digunakan sebagai dasar pengkoordinasian kerja bagi anggota tim pelaksana kunjungan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Selain itu surat permohonan izin kunjungan ini juga digunakan sebagai data bagi pihak Sekretariat Presiden di dalam pembuatan laporan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali di masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono mengalami perubahan dan perbaikan yang positif baik secara administratif dan juga birokrasi. Dimana kunjungan masyarakat melalui program tur Istana Untuk Rakyat (ISTURA) di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dilakukan dengan konsep yang jelas, terjadwal, serta birokrasi yang lebih mudah dan telah diatur dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat).

Dalam aturan Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) dijelaskan mengenai aturan tata cara kunjungan ke Istana Kepresidenan Republik

Indonesia bahwa masyarakat umum yang ingin berkunjung ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali diharuskan mengirimkan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu kepada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini sudah diberlakukan sejak lama bahkan sebelum kegiatan kunjungan masyarakat yang lebih dikenal dengan program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) yang diselenggarakan di masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono.

Hanya perbedaan mendasar adalah jika sebelum diadakan program Istana Untuk Rakyat pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono ini semua surat yang berkaitan dengan surat izin kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali sifatnya terpusat karena wewenang pemberian izin kunjungan masyarakat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia tersebut hanya dapat dilakukan oleh pihak Istana Kepresidenan Jakarta sebagai Sekretariat Presiden Republik Indonesia di pusat. Dalam hal ini Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait akan menghubungi pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta untuk menanyakan perihal persetujuan izin kunjungan masyarakat yang telah diberikan. Jika, Kepala Istana Kepresidenan Jakarta sebagai pimpinan Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia di pusat menyetujui permohonan izin kunjungan masyarakat,

maka Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta akan mengeluarkan surat izin kunjungan masyarakat ini sesuai dengan lokasi Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dituju dan selanjutnya pihak Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah tujuan kemudian akan menyelenggarakan kegiatan kunjungan masyarakat dalam program tur Istana Untuk Rakyat ini sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Namun hal tersebut, pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono melalui program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) mengalami banyak perubahan dan perbaikan-perbaikan yang positif baik secara administrasi maupun birokrasi, dimana kunjungan masyarakat melalui program Istana Untuk Rakyat ini dilakukan dengan konsep yang jelas, terjadwal, dan birokrasi yang lebih mudah yang diatur di dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat). Dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 ini diatur bahwa masing-masing Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah memiliki wewenang di dalam menyetujui permohonan izin kunjungan masyarakat tanpa harus menunggu persetujuan dari Kepala Istana Kepresidenan Jakarta terlebih dahulu. Selain itu, pemrosesan pemberian izin kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali tidak lagi dilakukan oleh pihak Istana Kepresidenan Jakarta, namun dikelola dan menjadi tanggung jawab pada masing-masing pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah.



Mengenai alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini Sekretaris Kepala Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 13 Januari 2015 menyampaikan bahwa: "...kemarin-kemarin sebelum pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono juga sudah banyak, hanya surat izinnya itu kepada Kepala Istana Kepresidenan Jakarta.". Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa terdapat perbedaan pada alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dengan masa pemerintahan Presiden-presiden sebelumnya. Pelaksanaan kunjungan masyarakat yang dilakukan sebelum masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono adalah semua surat yang berkaitan dengan permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yaitu sifatnya terpusat karena wewenang pemberian izin kunjungan masyarakat di seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia hanya dapat diberikan oleh Kepala Istana Kepresidenan Jakarta dan proses pengajuan surat permohonan izin kunjungan masyarakat ini pun hanya dapat dilakukan oleh Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta sbagai pihak Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di pusat.

Mengenai alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini Sekretaris Kepala Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 13 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Tetap dari dulu memang Protapnya harus pakai surat. Semenjak ada kunjungan dibuka, dari dulu protapnya memang sudah pakai surat. Setahu saya dari awal saya masuk ke sini juga sudah ada, hanya beda konsepnya saja, beda formatnya. Izinnya kalau dulu dari Jakarta, kami menghubungi pihak Istana Jakarta melalui telepon, bagaimana ini diizinkan apa tidak, dari sanalah suratnya turun. Semenjak kapan dimulainya itu, kami yang mengelola. Jadi, kami diberikan wewenang untuk mengeluarkan surat izin.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali pada sebelum masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pelaksanaannya adalah pihak Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait dalam hal ini akan menghubungi pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta untuk menanyakan perihal mengenai tentang persetujuan izin kunjungan yang diberikan. Jika, Kepala Istana Kepresidenan Jakarta sebagai pimpinan Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di pusat menyetujui permohonan izin kunjungan masyarakat tersebut, maka pihak Istana Kepresidenan Jakarta akan mengeluarkan surat izin kunjungan masyarakat sesuai dengan lokasi Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia tujuan dan dalam hal ini pihak Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait pun selanjutnya akan menyelenggarakan kunjungan masyarakat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Di dalam tata Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat)

tersebut diatur bahwa Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah memiliki wewenang untuk menyetujui permohonan izin kunjungan masyarakat ini tanpa harus menunggu persetujuan Kepala Istana Kepresidenan Jakarta terlebih dahulu. Selain itu juga masing-masing Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah yang bersangkutan pun kini diberikan kewenangan secara langsung untuk memproses dan mengeluarkan surat izin kunjungan kepada masyarakat yang akan berkunjung ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Di samping itu Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) ini juga mengatur perihal aturan tata cara kunjungan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Di mana dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tersebut dijelaskan bahwa bagi masyarakat yang ingin berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia diharuskan mengirimkan surat izin kunjungan terlebih dahulu kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan u.p. Kepala Istana Kepresidenan setempat dengan mengirimkan surat ini ke alamat Sekretariat Presiden sesuai dengan lokasi tujuan Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Surat permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah ini juga dapat ditujukan kepada Kepala Istana Kepresidenan Jakarta dengan mengirimkan surat permohonan kunjungan ke alamat kantor Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta. Walaupun khusus *Standard Operating Procedures* (S.O.P) kunjungan ke

Istana Kepresidenan Jakarta ini, masyarakat baik perorangan maupun rombongan dapat datang langsung tanpa harus mengajukan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu.

Mengenai alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah melalui kantor Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta ini staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada wawancara tanggal 18 Desember 2014 bahwa: “Izinnya kalau mereka mau izinnya langsung ke Jakarta sama pihak Jakarta dibuatkan izin, nanti kami dapat tembusan dari Jakarta. Kalau kami sudah dapat tembusan dari Setpres Jakarta, maka kami tidak perlu membuat surat balasan lagi.”. Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa surat permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang mana dikirimkan melalui Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta, maka pengelolaan surat izin kunjungan akan diproses oleh pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta dan dalam hal ini pihak Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah yang dituju akan mendapat surat tembusan dari Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta untuk melaksanakan kegiatan kunjungan masyarakat sesuai dengan jadwal yang telah diajukan. Oleh karena itu, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah tujuan tidak perlu lagi membuat surat

balasan izin kunjungan untuk masyarakat karena surat balasan izin kunjungan ini sudah diproses oleh Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta.

Surat permohonan izin kunjungan ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah dalam program Istana Untuk Rakyat menurut Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) harus sudah diterima selambat-lambatnya 5 hari kerja sebelum waktu kunjungan. Media penyampaian surat dapat dilakukan dengan berbagai cara, sebagaimana disampaikan oleh staf Administrasi Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 bahwa: “Surat yang diajukan boleh dikirim melalui *e-mail*, juga bisa melalui *fax*, atau dikirim melalui pos, atau bisa datang langsung ke sini membawa suratnya, boleh melalui apa saja.”. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menganalisis bahwa surat permohonan izin kunjungan masyarakat dapat dikirimkan melalui berbagai cara, baik melalui *e-mail*, *faximile*, jasa pengiriman pos, atau dengan datang langsung ke kantor Sekretariat Presiden di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Terdapat beberapa hal yang harus dicantumkan dalam surat permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali tersebut berdasarkan Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009

tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat), diantaranya yaitu:

- 1) Istana yang akan dikunjungi;
- 2) Hari, jam, dan tanggal kunjungan;
- 3) Jumlah dan daftar nama peserta kunjungan;
- 4) Alamat lengkap;
- 5) Nama dan nomor telepon/*handphone*, serta faksimile.

Surat permohonan izin kunjungan masyarakat tersebut menurut Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) harus sudah diterima selambat-lambatnya 5 hari kerja sebelum waktu kunjungan. Namun, masyarakat sebaiknya mengirimkan surat izin kunjungan tersebut 3 minggu sebelum waktu pelaksanaan kunjungan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh staf Administrasi Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 bahwa:

“Syaratnya setiap pengunjung harus mengajukan surat izin terlebih dahulu minimal 3 minggu, maksimal boleh 1 atau 2 bulan sebelumnya. Surat izin kunjungan tersebut diajukan kepada Kepala Istana Kepresidenan dengan mencantumkan tanggal kunjungan, jumlah peserta, *contact person* yang dapat dihubungi, dan juga mencantumkan daftar nama-nama rombongan pesertanya pada lembar kedua.”

Mengenai jumlah peserta kunjungan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dapat diajukan dalam satu surat permohonan izin kunjungan masyarakat ini

staf Administrasi Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Kalau batas maksimal selama ini kami tidak ada batasan maksimal, 1.000 orang pun waktu itu kami pernah menerima tamu satu sekolah kalau tidak salah jumlahnya itu lebih dari 1.000 orang, itu tidak kami tolak tetap kami terima, kalau batasan minimal 1 orang. Dan itu pun rombongan kami tidak batasi boleh dari pihak sekolah, rombongan keluarga, pengajian, atau dari kantor, dari mana saja semuanya boleh.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa tidak ada batasan maksimal jumlah peserta kunjungan yang dapat diajukan dalam satu surat permohonan izin kunjungan masyarakat ini untuk ikut serta dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Hal yang sama mengenai tidak adanya batasan maksimal jumlah peserta kunjungan yang dapat diajukan dalam 1 (satu) surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini juga disampaikan oleh staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 yang menjelaskan bahwa: “Tidak ada batasan. Bahkan yang 1.000 orang untuk 1 rombongan pun tetap kami terima.”

Proses penanganan administrasi permohonan izin kunjungan ke Istana-istana Presiden di daerah berdasarkan Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009

tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat), yaitu:

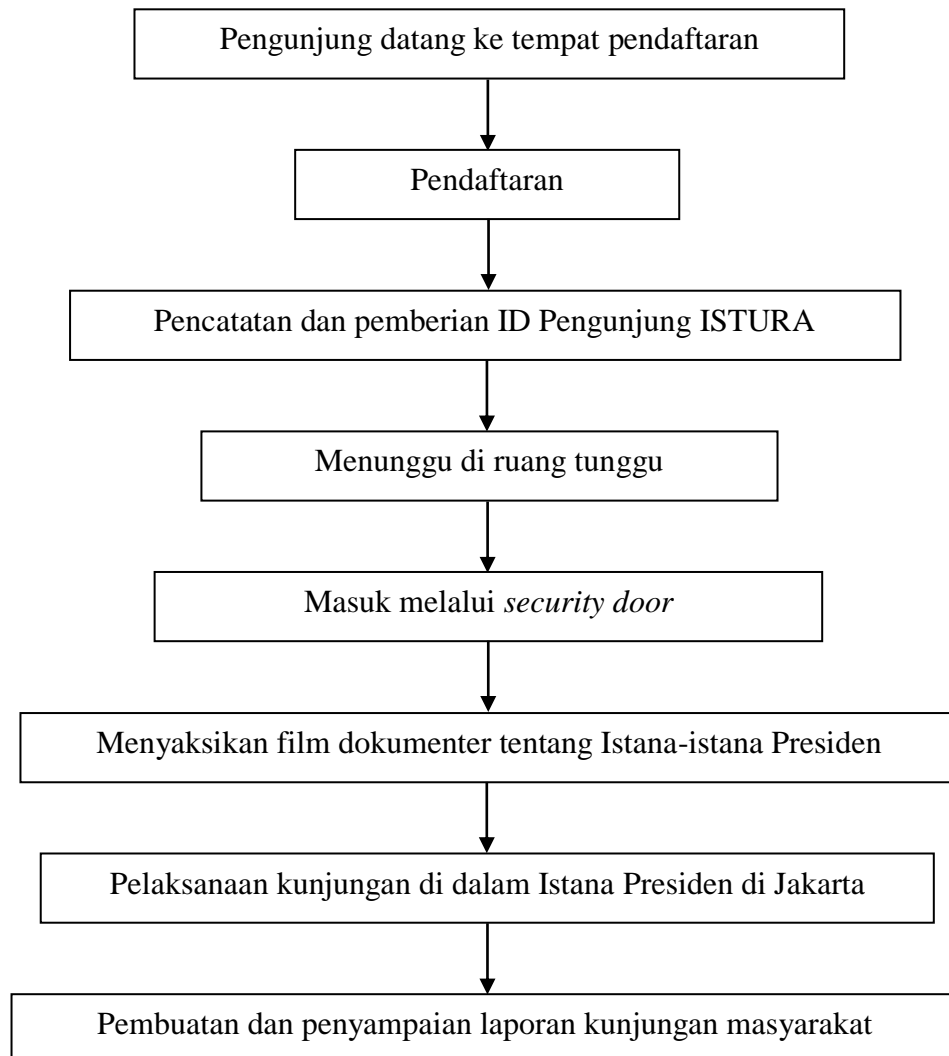
1. Penerimaan surat permohonan kunjungan ke Istana Presiden.
    - a. Staf Subbagian Tata Usaha memeriksa kelengkapan surat serta mencatat dan memberi nomor agenda.
    - b. Surat/berkas permohonan kunjungan disampaikan kepada Kepala Istana.
  2. Kepala Istana memberikan arahan kepada Kasubbag Tata Usaha untuk melakukan koordinasi dengan Subbidang Rumah Tangga dan Protokol.
  3. Kepala Subbagian Tata Usaha/staf melakukan koordinasi dengan Subbidang Rumah Tangga dan Protokol mengenai jadwal waktu kunjungan.
  4. Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol/staf melakukan koordinasi dengan staf Biro Protokol Rumah Tangga Kepresidenan untuk mengetahui jadwal acara Presiden di daerah.
  5. Staf Subbagian Tata Usaha menyiapkan konsep surat izin kunjungan ke Istana Presiden.
    - a. Menyiapkan konsep surat izin kunjungan.
    - b. Mengajukan konsep surat kepada Kepala Istana.
  6. Kepala Istana menandatangani surat izin kunjungan ke Istana Presiden.
- Surat izin kunjungan ke Istana Presiden terdiri dari 4 (empat) rangkap, yaitu:
- a. satu rangkap asli yang dilampiri dengan tata tertib kunjungan dan daftar nama rombongan untuk pihak pemohon;
  - b. satu rangkap tembusan yang dilampiri dengan tata tertib kunjungan dan daftar nama rombongan untuk Komandan Posko Istana;



- c. satu tembusan untuk Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol; dan
  - d. satu tembusan untuk Penanggung Jawab Bidang Keamanan Dalam (Kamdal).
7. Staf Subbagian Tata Usaha memberikan penomoran dan stempel pada surat izin kunjungan.
  8. Staf Subbagian Tata Usaha mendistribusikan surat izin kunjungan kepada pemohon.
    - a. Surat izin kunjungan untuk pemohon yang berada di dalam kota diambil sendiri oleh pemohon.
    - b. Surat izin kunjungan untuk pemohon yang berada di luar kota disampaikan melalui faksimile/pos.
  9. Kepala Istana membuat laporan hasil pelaksanaan kunjungan masyarakat yang disampaikan setiap sebulan sekali kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan, dengan tembusan kepada Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana dan Kepala Biro Istana-istana.

Berikut bagan alur penanganan permohonan izin kunjungan ke Istana-istana Presiden di Jakarta dan daerah berdasarkan Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat):

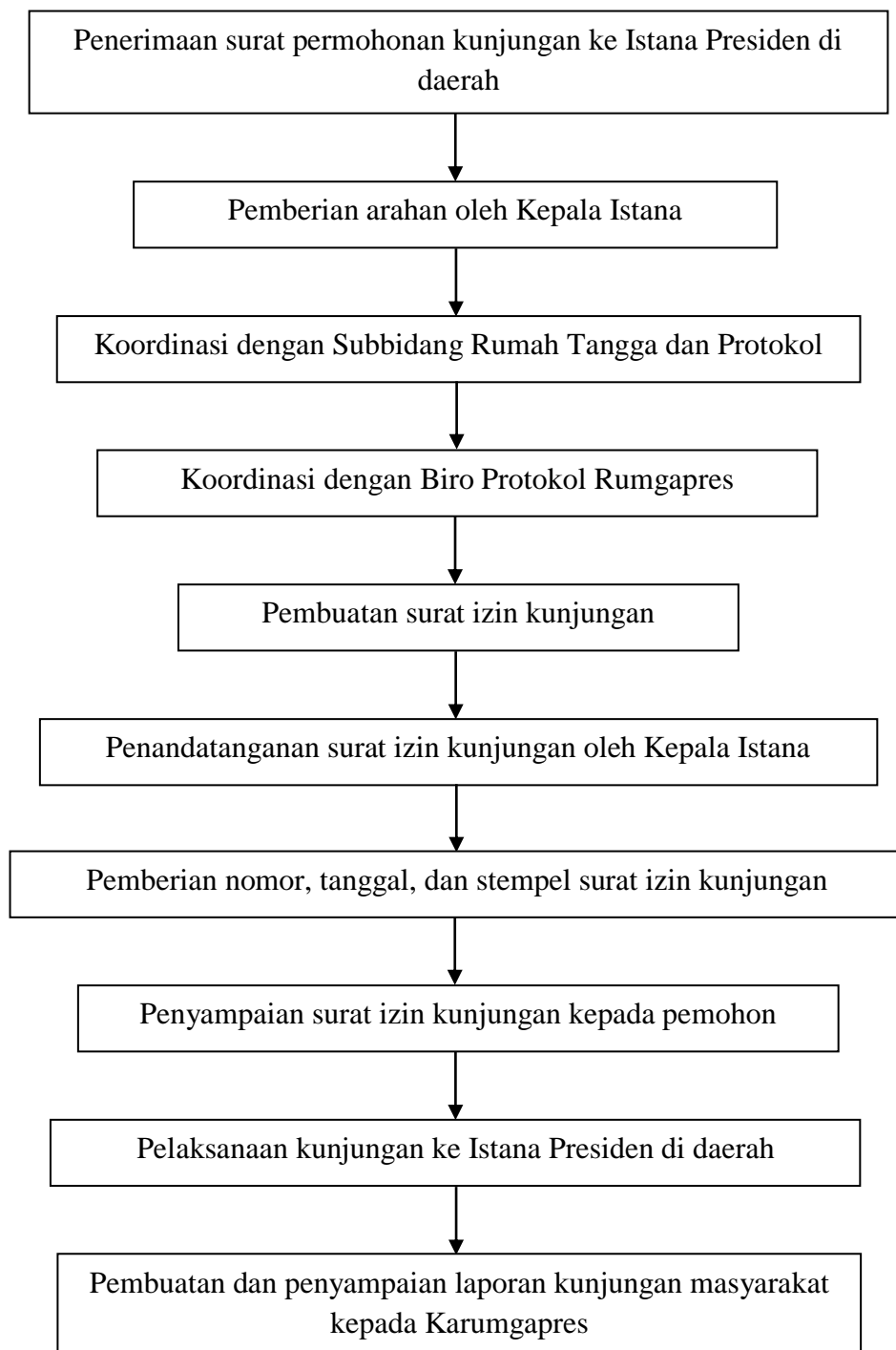
SKEMA 4.2 Bagan Alur Kunjungan ke Istana Presiden di Jakarta



Sumber: Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat)

Masyarakat yang akan berkunjung ke Istana Kepresidenan Jakarta, baik perorangan maupun rombongan bisa datang langsung ke tempat *stand* pendaftaran pada hari Sabtu dan Minggu mulai pukul 08.30 WIB sampai 15.00 WIB.

SKEMA 4.3 Bagan Alur Penanganan Permohonan Izin Kunjungan ke Istana-  
Istana Presiden di Daerah



Sumber: Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat)

Mengenai tugas pokok dan fungsi Bagian Persuratan ini staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa: “Tugas pokok Bagian Persuratan adalah menerima surat yang masuk dan mengontrol surat keluar.”. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menganalisis bahwa tugas pokok dan fungsi Bagian Persuratan dalam struktur organisasi Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia adalah menerima surat masuk mengontrol surat keluar, baik surat *intern* yang berasal dari dalam ruang lingkup kerja instansi Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, yaitu meliputi Sekretariat Negara, Sekretariat Presiden, Sekretariat Militer, dan juga Sekretariat Kabinet maupun surat *ekstern* yang berasal dari luar lingkup instansi Kementerian Sekretariat Negara. Sedangkan, termasuk surat *ekstern* adalah surat permohonan izin kunjungan masyarakat sebagai syarat administratif untuk mengikuti program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Mengenai alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 6 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Iya, dengan berkoordinasi sebelumnya dengan pihak Subbagian Tata Usaha karena prosedur menentukan bahwa *one gate solution* untuk tertib administrasi adalah semua surat yang berkaitan dengan permohonan kunjungan masyarakat harus melalui Tata Usaha terlebih dahulu, yang setelah didisposisi oleh Kepala Istana maka selanjutnya akan turun satu arahan untuk merealisasikan permohonan izin kunjungan tersebut ke kami Subbagian Rumah Tangga dan Protokol.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya yang ada di daerah, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dilakukan melalui berbagai tahapan dengan melibatkan beberapa bagian, diantaranya yaitu Subbagian Tata Usaha, Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia, serta Subbagian Rumah Tangga dan Protokol. Hal ini dikarenakan tata kelola persuratan mengenai prosedur penerimaan surat masuk, baik surat masuk *intern* dan surat masuk *ekstern* harus melalui Bagian Persuratan pada Subbagian Tata Usaha terlebih dahulu sebagai pintu masuk bagi jalur persuratan untuk tertib administrasi. Kemudian surat permohonan izin kunjungan masyarakat yang telah diterima di Bagian Persuratan akan langsung didisposisikan kepada Kepala Istana Kepresidenan. Selanjutnya jika permohonan izin kunjungan masyarakat disetujui, maka Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait akan memberikan arahan kepada Subbagian Rumah Tangga dan Protokol sebagai pelaksana harian program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini agar seluruh anggota tim pelaksana dapat merealisasikan kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat tersebut sesuai dengan jadwal yang telah diajukan.

Secara administratif dan aturan birokrasi mengenai tata cara pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan

Tampaksiring di Bali, maka masing-masing Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia selaku Ketua Pelaksana Program Istana Untuk Rakyat berwenang untuk menyetujui permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah tujuan. Hal tersebut didasarkan pada Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat).

Sebagaimana pembahasan diatas bahwa pihak yang berwenang menyetujui permohonan izin kunjungan masyarakat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia adalah Kepala Istana Kepresidenan terkait sesuai dengan lokasi Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia. Mengenai hal tersebut staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa: “Iya, tetap Kepala Istana. Jadi, bisa atau tidaknya surat permohonan izin kunjungan itu diterima tergantung keputusan dari Kepala Istana.” Hal yang sama disampaikan juga olh staf Administrasi pada Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 menyampaikan bahwa: “Iya, tetap Kepala Istana yang menyetujui dan memberikan izin disetujui ataupun tidak.”.

Hal ini sebagaimana diatur dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) djelaskan bahwa masyarakat yang ingin berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas,

Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali diharuskan mengajukan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan u.p. Kepala Istana Kepresidenan setempat dengan mengirimkan surat ke alamat kantor Sekretariat Presiden ini sesuai dengan lokasi tujuan Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Peerihal surat permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di daerah juga dapat ditujukan kepada Kepala Istana Kepresidenan Jakarta dengan mengirimkan surat permohonan kunjungan tersebut ke alamat Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta. Walaupun khusus penerapan *Standard Operating Procedures* (S.O.P) kunjungan ke Istana Kepresidenan Jakarta ini masyarakat baik perorangan ataupun rombongan dapat datang langsung, tanpa harus mengajukan surat permohonan izin kunjungan terlebih dahulu.

Lebih rinci mengenai hal wewenang Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia untuk menyetujui surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Sekretaris Kepala Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 13 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Iya, yang utama adalah Kepala Istana. Kalau seumpama di disposisinya ada tulisan proses setuju, maka dilanjut tanda tangan Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol. Tapi terkadang kalau seumpama bantol hari libur, Bapak Kepala Istana kan mintanya dialihkan ke hari kerja. Nah, kalau untuk itu konfirmasinya Bagian Protokol ke pihak pengunjung yang bersangkutan.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa pihak yang berwenang untuk menyetujui permohonan izin kunjungan masyarakat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dalam program Istana Untuk Rakyat adalah Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait. Jika Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia tersebut menyetujui permohonan izin kunjungan masyarakat, maka surat akan diproses lebih lanjut pada Subbagian Rumah Tangga dan Protokol untuk dibuatkan surat balasan izin kunjungan kepada pengirim surat yang telah ditandatangani oleh Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol. Namun, jika Kepala Istana Kepresidenan menolak permohonan izin kunjungan masyarakat tersebut dikarenakan jadwal yang telah diajukan bertepatan dengan jadwal kedatangan Presiden, acara kenegaraan, atau hari libur Nasional, maka Subbagian Rumah Tangga dan Protokol akan langsung menghubungi pihak pengirim surat untuk mengkonfirmasi perihal pengalihan waktu kunjungan.

Sementara itu, mengenai pelimpahan wewenang pemberian izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini Sekretaris Kepala Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 13 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Dilimpahkan ke Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol biasanya untuk Plt. Itu kalau seumpama cuti lama, kalau hanya sehari dua hari mungkin disimpan dulu, menunggu sampai beliau datang. Tapi kalau untuk cuti lama, dilimpahkan untuk sementara ke Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol.”



Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa dalam kondisi jika Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait berhalangan untuk memberikan persetujuan izin kunjungan masyarakat, misalnya sedang dinas ke luar kota atau sedang cuti, maka wewenang pemberian surat izin kunjungan masyarakat ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia selanjutnya dilimpahkan kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol sebagai pelaksana tugas (Plt).

Hal yang sama perihal pelimpahan wewenang pemberian izin kunjungan masyarakat dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah ini staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 juga menjelaskan bahwa:

“Bisa ditanyakan kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol. Jadi, kalau misalnya ternyata Bapak Kepala Istana sedang berhalangan, kita tanyakan dulu ke Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol. Kalau beliau juga sedang tidak ada, maka ke Kepala Subbagian Tata Usaha.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas ini peneliti dapat menganalisis bahwa apabila Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait berhalangan memberikan persetujuan terhadap izin kunjungan masyarakat ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia, maka wewenang pemberian izin kunjungan akan dilimpahkan kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol. Namun, jika Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol juga berhalangan, maka wewenang pemberian izin kunjungan tersebut dilimpahkan kepada Kepala Subbagian Tata Usaha.

Mengenai alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini anggota staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Alur persuratannya itu pertama surat masuk melalui Subbagian Tata Usaha, kemudian didisposisi oleh Kasubbag TU, setelah dari Kasubbag TU lalu diserahkan ke Kepala Istana. Kalau Kepala Istana menyetujui untuk diproses, maka selanjutnya surat diserahkan ke Bagian Protokol untuk dibuatkan surat balasannya.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali adalah surat masuk melalui Bagian Persuratan di Subbagian Tata Usaha. Kemudian surat tersebut didisposisi kepada Kepala Subbagian Tata Usaha untuk selanjutnya diserahkan kepada Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini melalui Sekretaris Kepala Istana. Surat permohonan izin kunjungan masyarakat yang telah disetujui oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini akan diteruskan kepada Subbagian Rumah Tangga dan Protokol untuk dibuatkan surat izin kunjungan kepada pihak atau instansi pengirim surat yang telah ditandatangani oleh Kepala Sub Bagian Rumah Tangga dan Protokol.

Perihal pembagian tugas persuratan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali antara tugas dan fungsi dari persuratan yang dikelola oleh Subbagian Tata Usaha, Sekretaris Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia, dan Subbagian Rumah Tangga dan Protokol ini Sekretaris Kepala Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 13 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Semua hal yang berkaitan dengan kunjungan masyarakat itu jatuhnya ke Subbagian Rumah Tangga dan Protokol. Protokol yang mengeluarkan surat untuk izin kunjungan karena mereka yang nanti mempersiapkan untuk *guide*-nya siapa dan lain sebagainya terkait pelaksanaan kunjungan masyarakat. Kalau tugas saya di sini sebagai sekretaris pimpinan hanya menerima dan mendistribusikannya saja. Sedangkan tugas Subbagian Tata Usaha adalah membuat surat, misalnya surat izin lembur atau ada khusus memang surat untuk kunjungan tetapi tamunya juga harus khusus, jadi dibuatkan suratnya di Tata Usaha seperti dari Kementerian. Nah, itu bentuknya memo bukan surat kunjungan biasa yang untuk masyarakat umum, dan itu tanda tangannya juga Kepala Istana langsung. Kalau kunjungan biasa kan tanda tangannya Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol tetapi kalau untuk yang setingkat tamu-tamu khusus, maka Kepala Istana langsung yang tanda tangan. Semua arsip surat juga adanya di Subbagian Tata Usaha, jadi kalau mau lihat arsip mencarinya di sana, di Tata Usaha.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa Subbagian Rumah Tangga dan Protokol sebagai pelaksana harian program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali bertugas mengeluarkan surat izin kunjungan dan melaksanakan kegiatan kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat sesuai dengan jadwal

yang diajukan oleh pengunjung. Sementara Sekretaris Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia bertugas mendistribusikan surat permohonan izin kunjungan masyarakat yang dari Subbagian Tata Usaha kepada Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia untuk kemudian diserahkan kepada Subbagian Rumah Tangga dan Protokol dibuatkan surat balasan izin kunjungan kepada pihak pengirim surat. Sementara surat permohonan izin kunjungan yang berasal dari tamu-tamu khusus, seperti Kementerian atau Kedutaan Besar negara asing, maka dalam hal ini yang bertugas membuat surat balasan izin kunjungan ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia adalah Subbagian Tata Usaha dalam bentuk memo yang ditandatangani langsung oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Mengenai alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Sekretaris Kepala Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 13 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Surat kunjungan ke Istana Kepresidenan pertama masuknya ke Subbagian Tata Usaha dulu, semua surat segala macam itu masuknya ke Tata Usaha. Termasuk surat kunjungan itu kan pasti ditujukannya ke pimpinan, saya yang menerima untuk pimpinan, dari pimpinan nanti didistribusikan, yang mendistribusikannya adalah bagian persuratan. Jadi, dari saya kembali lagi ke Bagian Persuratan di TU, nanti di Bagian Tata Usaha di *fotocopy* baru disebarluaskan ke masing-masing yang ditandai oleh pimpinan. Khusus untuk kunjungan pasti masuknya ke Bagian Protokol, nanti akan langsung dibuatkan surat izinnya di sana.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana

Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini adalah semua surat permohonan izin kunjungan akan masuk ke Bagian Persuratan di Subbagian Tata Usaha. Selanjutnya, surat permohonan izin kunjungan masyarakat tersebut akan langsung didisposisi kepada Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia melalui pencatatan terlebih dahulu oleh Sekretaris Kepala Istana. Surat yang telah disetujui Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia tersebut akan langsung diteruskan kepada Subbagian Rumah Tangga dan Protokol untuk dibuatkan surat balasan izin kunjungan masyarakat kepada pihak atau instansi pengirim surat yang dapat diambil oleh pengunjung 3 hari sebelum waktu pelaksanaan kunjungan.

Penjelasan mengenai alur permosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia di atas, didukung oleh pernyataan staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 yang juga menjelaskan bahwa: “Jadi, kalau untuk yang persuratan kunjungan itu semuanya ada di Protokol. Kami memang menerima surat dari Tata Usaha tetapi proses untuk pembuatan surat balasan izin kunjungannya sendiri di Protokol.”. Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa Subbagian Rumah Tangga dan Protokol bertanggung jawab membuat surat balasan izin kunjungan untuk masyarakat.

Secara lebih rinci, mengenai tugas pokok dan fungsi Bagian Persuratan dalam tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini serta kaitannya dengan alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat staf Administrasi Subbagian Tata Usaha, Sekretariat

Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Persuratan itu berada dibawah Subbagian Tata Usaha. Jadi, fungsi bagian persuratan adalah mendisposisi semua surat yang masuk, membuat surat keluar, dan membuat memo dari Kepala Istana untuk Instansi Pemerintah lainnya maupun ke umum. Adapun fungsi dan kaitannya dengan Istana adalah mendisposisi surat-surat yang masuk karena semua surat dari pengunjung itu akan masuk ke Bagian Persuratan. Setelah itu kami disposisi dan agendakan darimana asal surat tersebut, tanggal surat tersebut, dan permohonan kunjungan untuk tanggal tersebut tanggal berapa. Setelah itu, kami disposisikan ke Kepala Subbagian Tata Usaha untuk kemudian didisposisikan lagi kepada Kepala Istana Kepresidenan. Setelah dari Kepala Subbagian Tata Usaha dilanjut ke Kepala Istana. Nanti jawaban, arahan dari Kepala Istana sendiri bagaimana mengenai surat tersebut, apakah disetujui untuk surat kunjungannya atau ditolak. Disetujui di sini berarti pengunjung bisa melakukan kunjungan sesuai dengan tanggal yang mereka tentukan. Setelah disposisi dari Kepala Istana turun, surat tersebut dialihkan lagi ke Bagian Persuratan ke saya, dari saya nanti saya tulis jawabannya, apakah disetujui atau kah ditolak. Kalau disetujui saya alihkan lagi surat tersebut ke Bagian Protokol untuk dibuatkan surat izin. Kalau tidak disetujui, dalam arti kemungkinan tanggal tersebut akan digunakan untuk acara Kepresidenan, maka saya akan menghubungi pihak pengunjung apa mau diganti ke tanggal lain atau mau dibatalkan. Jadi, kalau memang sudah disetujui, maka saya alihkan suratnya ke Bagian Protokol, nanti Bagian Protokol membuat surat jawaban untuk pengunjung yang dapat diambil 3 hari sebelum waktu kunjungan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini peneliti dapat menganalisis bahwa dalam tata aturan Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia mengenai aturan prosedur pengelolaan persuratan, secara administratif dikelola oleh Bagian Persuratan pada Subbagian Tata Usaha. Dalam hal ini, tugas pokok dan fungsi Bagian Persuratan pada Subbagian Tata Usaha adalah mendisposisi surat masuk, membuat surat keluar, dan membuat memo Kepala Istana Kepresidenan untuk instansi pemerintah lainnya maupun ke umum. Selanjutnya staf Bagian Persuratan akan mengagendakan keterangan isi surat permohonan izin kunjungan masyarakat yang meliputi nomor surat; asal surat (nama pengirim surat atau nama instansi);

tanggal pengiriman surat; tanggal penerimaan surat; dan tanggal pengajuan jadwal pelaksanaan kunjungan ini sesuai permintaan pengunjung ke dalam Buku Agenda Surat Masuk Ekstern dan form disposisi surat khusus Subbagian Tata Usaha.

Kemudian form disposisi akan diteruskan kepada Kepala Subbagian Tata Usaha untuk diserahkan kepada Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia melalui Sekretaris Kepala Istana. Selanjutnya, Kepala Istana Kepresidenan terkait akan memberikan jawaban dan arahan terhadap surat permohonan izin kunjungan masyarakat tersebut. Setelah Kepala Istana Kepresidenan memberikan jawaban, maka surat akan dialihkan kembali ke Bagian Persuratan, Subbagian Tata Usaha untuk dituliskan mengenai izin kunjungan yang diberikan ke dalam Buku Agenda Surat Masuk Ekstern. Kemudian surat permohonan izin kunjungan yang telah disetujui oleh Kepala Istana Kepresidenan akan diteruskan ke Subbagian Rumah Tangga dan Protokol dibuatkan surat balasan kepada pihak atau instansi pengirim surat yang dapat diambil 3 hari sebelum waktu pelaksanaan kunjungan.

Jika Kepala Istana Kepresidenan menyetujui permohonan izin kunjungan tersebut, maka masyarakat dapat melakukan kunjungan ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia di lokasi tujuan sesuai dengan tanggal yang diajukan. Namun, jika surat permohonan izin kunjungan masyarakat ditolak, misalnya karena pada tanggal yang ditentukan tersebut akan digunakan untuk acara Kepresidenan, maka Subbagian Tata Usaha akan menghubungi pihak pengunjung atau pengirim surat untuk mengganti jadwal pelaksanaan kunjungan ke hari atau tanggal yang lain.

Lebih lanjut mengenai alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan

Republik Indonesia diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini anggota staf Administrasi dari Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Iya, melibatkan Bagian Persuratan di Tata Usaha, kemudian dengan Kepala Istana Kepresidenan, baru ke Subbagian Rumah Tangga dan Protokol. Jadi, untuk 1 disposisi ada 2 nomor, yang pertama nomor dari persuratan di Tata Usaha, kemudian diserahkan ke Sekretaris Kepala Istana. Sebelum diserahkan ke Kepala Istana, suratnya diberikan nomor terlebih dahulu, nomor yang khusus untuk Kepala Istana. Jadi, ada 2 nomor dan di Bagian Protokol pun ada nomor khususnya juga, nomor untuk pembuatan surat balasan izin kunjungan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa secara administratif pengelolaan surat-surat permohonan izin kunjungan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya yang ada di daerah ini melibatkan beberapa pihak dan bidang yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan persuratan yaitu Bagian Persuratan di Subbagian Tata Usaha, Sekretaris Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia, dan Subbagian Rumah Tangga dan Protokol. Ketiga Bidang tersebut ini memiliki buku inventaris surat masing-masing yang digunakan untuk menuliskan agenda perihal keterangan isi surat dan nomor surat izin kunjungan masyarakat.

Dari berbagai penjelasan mengenai alur pemrosesan surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali, maka peneliti dapat



menganalisis bahwa di antara Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretaris Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia, dan juga Subbagian Tata Usaha memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda di dalam mengelola persuratan. Secara garis besar, tugas persuratan Subbagian Tata Usaha adalah menerima dan mendisposisi surat permohonan izin kunjungan masyarakat. Sementara itu, tugas Sekretaris Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia adalah menerima dan menyerahkan surat permohonan izin kunjungan masyarakat yang telah didisposisi oleh Kepala Subbagian Tata Usaha kepada Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Sedangkan tugas persuratan Subbagian Rumah Tangga dan Protokol ini dalam struktur anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat tersebut adalah membuat surat balasan izin kunjungan dan menyerahkannya kepada masyarakat.

Surat permohonan izin kunjungan masyarakat ini menurut Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) harus sudah diterima selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja sebelum waktu pelaksanaan kunjungan. Mengenai pengajuan surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini anggota staf Administrasi pada Subbagian Tata Usaha Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 menyarankan bahwa:

“Kalau bisa lebih amannya itu 3 minggu sebelum waktu kunjungan surat sudah dikirim karena tidak terlalu mepet. Takutnya kalau misalnya untuk beberapa hari sebelumnya itu sudah penuh, maka kami akan membatasi jumlah pengunjungnya.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa masyarakat yang ingin mengikuti program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan

Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali sebaiknya mengirimkan surat izin kunjungan dari jauh-jauh hari sebelum waktu pelaksanaan. Hal ini dikarenakan pihak Istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya yang ada di daerah akan membatasi permintaan kunjungan masyarakat pada hari yang diajukan tersebut, jika sudah memenuhi batas kuota maksimal jumlah pengunjung yang telah ditentukan.

Penjelasan di atas juga didukung oleh pernyataan staf Administrasi pada Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 yang menjelaskan bahwa: “Iya, karena dalam 1 hari kita ada batasan kuota pengunjung.”. Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa pihak Istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya yang ada di daerah akan membatasi permintaan kunjungan masyarakat pada hari yang diajukan, jika sudah memenuhi batas kuota maksimal jumlah pengunjung yang telah ditentukan. Penetapan terhadap pembatasan jumlah kuota tamu kunjungan dalam program Istana Untuk Rakyat ini dibuat karena pada hari-hari kerja, Istana Kepresidenan Republik Indonesia lebih diutamakan sebagai pusat kegiatan kenegaraan dan pemerintahan.

Bagi masyarakat yang telah mengirimkan surat permohonan izin kunjungan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini disarankan untuk melakukan konfirmasi kepada pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia tujuan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh

staf Administrasi Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan

Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Konfirmasi ini memang harus dilakukan terutama setelah masyarakat itu mengajukan surat diharapkan mereka mengkonfirmasi surat apakah suratnya sudah diterima atau belum. Takutnya *e-mail* tersebut tidak sampai di kami, sementara pengunjung merasa bahwa surat sudah terkirim padahal di sini kami belum menerimanya. Jadi itu, pertama harus konfirmasi dulu apakah suratnya sudah diterima atau belum. Setelah itu kalau memang suratnya ini sudah dinyatakan diterima, baru pengunjung bisa konfirmasi lagi ke kami untuk pengambilan surat balasan.”

Berdasarkan wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa masyarakat yang telah mengirimkan surat permohonan izin kunjungan, disarankan melakukan konfirmasi ulang kepada pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait untuk mengecek keberadaan surat serta mengetahui perihal izin kunjungan yang diberikan. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi kemungkinan munculnya permasalahan di dalam pengiriman surat, seperti tidak sampainya surat yang dikirimkan melalui media pengiriman surat elektronik, seperti *e-mail* atau *fax* dikarenakan sistem jaringan *internet* yang bermasalah, dan jg lain-lain sebagainya. Konfirmasi surat permohonan izin kunjungan ini dapat dilakukan melalui media telepon dengan menghubungi kantor Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Republik Indonesia tujuan yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali.

Perihal mengenai konfirmasi surat permohonan izin kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan

Tampaksiring di Bali ini juga dijelaskan oleh staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 bahwa:

“Syarat mengajukan surat izin kunjungan, yang pertama surat ditujukan ke Kepala Istana Kepresidenan. Lalu mencantumkan tanggal, jumlah peserta, dan juga *contact person*. Kemudian yang pasti kalau pengunjung itu sudah mengirimkan surat, pengunjung disarankan untuk mengecek surat, apakah suratnya sudah sampai di kami atau belum karena dari pihak kami tidak akan memberikan konfirmasi jika memang tidak ada kegiatan Presiden.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa konfirmasi surat perlu dilakukan oleh masyarakat selaku pengunjung program Istana Untuk Rakyat karena pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait tidak akan memberikan konfirmasi kepada pengunjung, jika pada hari yang diajukan tersebut tidak bertepatan dengan jadwal kegiatan Presiden atau pun acara resmi kenegaraan.

Mengenai pengalihan waktu kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali jika bertepatan dengan jadwal kedatangan Presiden ini staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Kalau misalnya ada kunjungan Presiden, kami selalu mengkonfirmasi kepada pengunjung. Jadi, begitu kami mendapat informasi bahwa Presiden akan datang, kami akan langsung menghubungi pihak pengunjung supaya kunjungannya diganti ke hari atau tanggal yang lain.”

Pernyataan yang sama mengenai pengalihan waktu pelaksanaan kunjungan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini staf Administrasi pada Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Tergantung, kadang ada dari pihak pengunjung yang mau membatalkan, ada juga yang mau dialihkan ke tanggal yang lain. Biasanya begini, kalau kami dapat info bahwa tanggal tersebut tidak bisa untuk kunjungan karena akan ada kegiatan Presiden, maka secepatnya kami akan menghubungi pihak pengunjung. Jadi, nanti pengunjung bebas mau dialihkan atau mau dibatalkan yang penting kami harus menginformasikan terlebih dahulu ke pengunjung kalau memang tanggal tersebut tidak bisa untuk kunjungan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa pihak Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali melalui pihak Subbagian Tata Usaha atau Subbagian Rumah Tangga dan Protokol akan langsung menghubungi pengunjung jika pada hari yang diajukan bertepatan dengan jadwal kedatangan Presiden, Wakil Presiden, atau acara resmi kenegaraan. Dalam hal ini, masyarakat diberikan pilihan untuk mengganti jadwal pelaksanaan kunjungan pada hari lain atau membatalkan kunjungan.

Pengalihan waktu kunjungan dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini perlu dilakukan ketika bertepatan dengan jadwal kegiatan Presiden atau acara resmi kenegaraan karena pada hakikatnya Istana Kepresidenan adalah objek vital

negara yang merupakan kediaman dinas dan kantor resmi bagi Presiden Republik Indonesia. Sehingga, fungsi dari Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini lebih diutamakan untuk kepentingan yang bersifat kenegaraan dan pemerintahan.

Dalam hal ini masyarakat juga dapat merubah jadwal kunjungan yang telah diajukan sebelumnya, selama pada pergantian hari atau tanggal yang ditentukan tidak bersamaan dengan jadwal kedatangan Presiden atau acara resmi kenegaraan, dan tentunya jumlah kuota tamu kunjungan pada tanggal yang digantikan masih memadai, maka permohonan penggantian jadwal kunjungan masyarakat tersebut kemungkinan masih bisa diproses dan disetujui oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Mengenai hal ini staf Administrasi pd Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Masyarakat yang ingin merubah tanggal kunjungan boleh, selama itu memang masih jauh-jauh hari, minimal H-3 yang penting ada konfirmasi-nya. Kalau bisa dibuatkan surat lagi, surat perbaikan tanggalnya, revisi tanggalnya mohon di *fax* atau di *e-mail* kembali.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa masyarakat yang ingin merubah waktu pelaksanaan kunjungan, diharuskan untuk melakukan konfirmasi ulang kepada pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah tujuan dengan mengirimkan surat permohonan izin kunjungan masyarakat yang baru lengkap disertai dengan pengajuan revisi hari serta tanggal kunjungan. Revisi surat tersebut dapat dikirim melalui pos, *e-mail*, atau *faximile* dengan batas waktu pengiriman surat minimal 3 hari sebelum waktu pelaksanaan kunjungan. Konfirmasi ini perlu dilakukan agar pelaksanaan kunjungan masyarakat ini dapat dikoordinasikan lebih lanjut oleh tim pelaksana program Istana Untuk

Rakyat sehingga tidak terjadi kesalahpahaman (*miss communication*) antara pihak pengunjung dengan pihak Istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Jika permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta serta Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini disetujui oleh Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait, maka surat balasan izin kunjungan masyarakat dapat diambil oleh pengunjung 3 hari sebelum waktu pelaksanaan kunjungannya. Surat balasan izin kunjungan masyarakat tersebut berisi tentang aturan-aturan mengenai tata tertib berkunjung dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait. Hal ini sebagaimana telah diatur dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat).

Surat balasan izin kunjungan masyarakat dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini dapat diambil oleh pengunjung 3 hari sebelum waktu pelaksanaan kunjungan dan dibuat ke dalam 4 rangkap surat izin kunjungan yang mana berfungsi untuk arsip masing-masing Subbagian. Hal ini sebagaimana telah diatur dalam Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat), yaitu:

- a. Satu rangkap asli yang dilampiri dengan tata tertib kunjungan dan daftar nama rombongan untuk pihak pemohon;
- b. Satu rangkap tembusan yang dilampiri dengan tata tertib kunjungan dan daftar nama rombongan untuk Komandan Posko Istana;
- c. Satu tembusan untuk Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol; dan
- d. Satu tembusan untuk Penanggung Jawab Bidang Keamanan Dalam (Kamdal).

Antusias masyarakat yang datang baik dari dalam negeri dan luar negeri untuk mengikuti program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini pun minatnya sangat tinggi. Hal tersebut disampaikan oleh staf Penata Acara, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol di Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 27 November 2014 bahwa:

“Apalagi kalau maaf, kami tidak batasi untuk jumlah grup dalam hal ini yang datang berkunjung ke Istana Presiden anda bisa lihat data kami disini menunjukkan bahwa sedikitnya sehari itu minimal ada 4 sampai 5 grup yang datang ke Istana Bogor. Kalau kita hitung rata-rata 1 grup saja 100 orang, kalau ada 5 grup sudah 500 orang. Sekarang coba anda lihat, hari ini ada grup yang 1 hari 600 orang, ada yang sekian puluh orang, bahkan ada yang sampai 1.000 orang, rata-rata seperti itu. Dan grup yang paling kecil hari ini adalah 5 orang itu pun dari Samarinda, jauh dari luar daerah.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini peneliti dapat menganalisis bahwa jumlah pengunjung dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana



Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali rata-rata mencapai lebih dari 1.000 orang pengunjung dalam satu hari.

Tingginya angka jumlah pengunjung dalam program Istana Untuk Rakyat ini dikarenakan tidak ada batasan maksimal jumlah peserta kunjungan yang dapat diajukan dalam satu surat permohonan izin kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Mengenai hal ini staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa: “Tidak ada batasan. Bahkan yang 1.000 orang untuk 1 rombongan pun tetap kami terima.”. Pernyataan tersebut ini juga didukung oleh staf Administrasi Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 16 Desember 2014 yang menjelaskan bahwa:

“Kalau batas maksimal selama ini kami tidak ada batasan maksimal, 1.000 orang pun waktu itu kami pernah menerima tamu satu sekolah kalau tidak salah jumlahnya itu lebih dari 1.000 orang, itu tidak kami tolak tetap kami terima, kalau batasan minimal 1 orang. Dan itu pun rombongan kami tidak batasi boleh dari pihak sekolah, rombongan keluarga, pengajian, atau dari kantor, dari mana saja semuanya boleh.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa pihak Sekretariat Presiden masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali tidak membatasi jumlah peserta kunjungan yang dapat diajukan dalam satu

surat permohonan izin kunjungan masyarakat untuk ikut serta dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Perihal antusias dan tingginya minat masyarakat mengikuti program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Penata Jamuan, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor yang juga bertugas sebagai *guide*, pada saat wawancara tanggal 26 Desember 2014 bahwa: “Kami maksimumnya dalam 1 hari itu 1.500 orang pengunjung tetapi biasanya saat liburan sekolah bisa sampai 2.700 orang.”. Lebih lanjut mengenai hal ini staf Penata Jamuan pada Subbagian Rumah Tangga dan Protokol di Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor yang juga bertugas sebagai *guide* pada saat wawancara tanggal 6 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Dengan rekan-rekan *guide* lainnya untuk pengaturan biasanya kami kalau pengunjungnya itu misalkan ada lebih dari 1.500 orang, kita kan maksimal 1.500 orang dalam 1 hari. Kalau misalkan melebihi dari itu, terutama pada saat hari libur Sekolah atau juga berbarengan dengan *event* besar lainnya, biasanya kami menggunakan sistem estafet.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menganalisis bahwa walaupun perharinya jumlah kuota tamu kunjungan masyarakat dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia terutama yang ada di daerah, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali telah dibatasi yaitu sebanyak 1.500 orang dalam 1 hari, namun jumlah tersebut biasanya

meningkat terutama pada saat liburan Sekolah atau hari-hari besar Nasional yaitu Hari Kemerdekaan Republik Indonesia, Hari Anak Nasional, dan lain-lain.

Dikarenakan tingginya minat dan antusias masyarakat luas untuk ikut serta dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali, maka tim pemandu program Istana Untuk Rakyat memiliki 2 sistem penyampaian informasi yang berbeda yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi dari jumlah peserta kunjungan program Istana Untuk Rakyat pada saat pelaksanaan. Mengenai tata sistem penyampaian informasi ini Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 6 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Sebenarnya sama saja, kalau yang sifatnya membludak itu diluar dari normal, kami di sini sudah punya Protap sudah punya cara untuk mengatasinya, tentu ini kaitannya dengan sistem. Jadi kalau sistem normal kami pakai sistem A, artinya normal 1 *guide* bisa mengantarkan 1 kelompok, atau 2 sampai 3 orang *guide* bisa mengantarkan 1 kelompok dibagi ke dalam beberapa kelompok. Tetapi jika dalam waktu yang bersamaan mereka datang semua sampai hitungan ribu, itu kami tidak mungkin membagi mereka tugas sendiri-sendiri dengan kelompoknya masing-masing, sementara SDM kami di sini terbatas. Untuk itu, penyampaian informasinya dilakukan dengan sistem estafet, jadi *guide* tidak mengantarkan langsung sampai akhir tetapi statis berada di tempat-tempat tertentu di mana mereka bisa menyampaikan informasi dengan baik, dengan tidak mengurangi volume informasi itu sendiri tetapi secara taktis tetap bisa menyampaikan informasi.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana

Kepresidenan Tampaksiring di Bali, tim pemandu program Istana Untuk Rakyat memiliki 2 (dua) sistem penyampaian informasi berbeda yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi jumlah peserta kunjungan program Istana Untuk Rakyat pada saat pelaksanaan tur. Untuk sistem normal dalam situasi dan kondisi pengunjung tidak terlalu banyak, maka 1 pemandu bertugas mendampingi 1 kelompok tamu kunjungan. Namun pada situasi dan kondisi pengunjung yang membludak, maka sistem penyampaian informasi yang digunakan oleh tim pemandu adalah sistem estafet, di mana para pemandu ditempatkan di beberapa area Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang akan dilalui oleh para tamu kunjungan.

Mengenai hal sistem penyampaian informasi yang diterapkan oleh anggota tim pemandu pada saat pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini staf Bidang Keamanan Dalam, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 24 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Kami melakukan langkah-langkah seperti menyiapkan pemandu yang ditempatkan di beberapa pos atau titik-titik tertentu, yang mana setiap titik tersebut sudah ada pemandu yang bertanggung jawab dan bisa langsung menjelaskan di sana, berbeda dengan skema normal jika pada skema normal itu adalah 1 pemandu membawa 1 rombongan. Jadi, dalam konsep kunjungan yang banyak atau membludak biasanya kami menyiapkan pemandu yang cukup di setiap ruangan, lalu setiap pengunjung yang sudah cukup banyak tersebut dialirkan sesuai dengan ketentuan Istana.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, anggota tim pemandu memiliki 2 sistem penyampaian informasi yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi pada saat pelaksanaan. Pada situasi dan kondisi pengunjung yang membludak, maka tim pelaksana program Istana Untuk

Rakyat menerapkan sistem di mana para pemandu ditempatkan di beberapa area di Istana Kepresidenan Republik Indonesia dan bertanggung jawab terhadap area penugasan masing-masing dalam menyampaikan informasi kepada pengunjung. Kemudian para pengunjung akan diarahkan ke beberapa area Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang termasuk ke dalam rute program Istana Untuk Rakyat. Sehingga para pengunjung akan mendapatkan informasi dari pemandu yang telah ditempatkan di beberapa area Istana Kepresidenan ini. Sementara pada situasi dan kondisi normal, sistem penyampaian informasi yang digunakan dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini yaitu 1 orang pemandu bertugas mendampingi 1 kelompok tamu kunjungan.

Mengenai sistem penyampaian informasi yang dilakukan oleh anggota tim pemandu program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia pada saat kunjungan membludak ini staf Penata Jamuan, Subbagian Rumah Tangga dan Protokol pada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor yang juga bertugas sebagai *guide*, pada saat wawancara tanggal 6 Januari 2015 ini juga menerangkan bahwa: “Iya, biasanya kami menggunakan sistem estafet. Jadi pengunjung kami arahkan ke satu ruangan, lalu ke ruangan lain ada *guide*-nya di sana, dan setelah itu ke ruangan lain lagi, ada *guide* lainnya juga.”. Berdasarkan wawancara di tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa untuk mengatasi situasi dan kondisi pada saat pengunjung membludak dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan, maka tim pemandu memiliki teknik penyampaian informasi khusus untuk mengatasi situasi dan kondisi tersebut, yaitu dengan menerapkan sistem estafet, di mana para pengunjung akan diarahkan ke

beberapa lokasi Istana Kepresidenan yang telah dijaga oleh anggota tim pemandu yang akan menjelaskan informasi sesuai dengan area penugasan masing-masing.

Berdasarkan Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) bahwa Kepala Istana Kepresidenan masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali diharuskan membuat laporan hasil pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat yang disampaikan secara rutin dan berkala setiap periode waktu 1 bulan sekali yang diserahkan kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan dengan tembusan kepada Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana dan Kepala Biro Istana-istana.

Secara keseluruhan, laporan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dibuat dalam periode waktu 1 bulan, 3 bulan (triwulan), 6 bulan (semester), dan juga 1 tahun. Kemudian laporan-laporan tersebut diserahkan kepada berbagai pihak, yaitu Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait, Kepala Rumah Tangga Kepresidenan dengan tembusan kepada Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana dan Kepala Biro Istana-istana, untuk selanjutnya diserahkan kepada Menteri Sekretaris Negara dan Presiden Republik Indonesia.

Khusus untuk laporan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Jakarta dibuat oleh Ketua Sub Bidang Evaluasi dan Pelaporan Kegiatan yang dijabat oleh Kepala Subbagian Pemantauan dan Penilaian Kinerja, Biro Administrasi, Sekretariat Presiden. Sementara laporan program Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini laporannya dibuat oleh dua subbagian, yaitu Subbagian Rumah Tangga dan Protokol dan Subbagian Tata Usaha Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait.

Masing-masing Sub Bagian tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda dalam menyampaikan laporan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Mengenai hal ini, staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menerangkan bahwa: “Di Protokol kami lebih ke laporan jumlah peserta.”. Beliau juga menjelaskan bahwa: “Laporannya itu laporan rekapitulasi, laporan secara keseluruhan jumlah peserta atau pengunjung yang datang ke Istana.”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa Subbagian Rumah Tangga dan Protokol pada masing-masing Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di daerah, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini adalah pihak yang bertugas menyampaikan laporan rekapitulasi jumlah pengunjung program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik

Indonesia terkait kepada pihak Sekretariat Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta sebagai pihak Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di pusat.

Lebih lanjut, mengenai laporan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya yang ada di daerah, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini yang dibuat oleh Subbagian Rumah Tangga dan Protokol pada masing-masing Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia ini staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Jumlah yang dikirimkan ke pusat setiap 3 bulan sekali itu adalah jumlah keseluruhan. Kalau misalnya ada yang mengajukan kunjungan untuk 300 orang, kemudian ketika datang tiba-tiba ada penambahan 100 orang, itu kan sebelumnya pengunjung harus konfirmasi terlebih dahulu ke kita, kalau mereka sudah konfirmasi berarti saya nanti mendatanya jadi 400 orang. Jadi memang data yang sudah valid tersebut yang kami kirimkan ke pusat.”

Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa rekapitulasi data jumlah pengunjung dalam program tur Istana Untuk Rakyat di seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya di daerah, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dilaporkan ke pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta sebagai pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia di pusat adalah rekapitulasi data jumlah pengunjung program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang setelah dikonfirmasi. Hal ini karena ditemukan adanya



bberapa kelompok tamu-tamu kunjungan masyarakat yang datang ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia pada saat hari pelaksanaan kunjungan melebihi jumlah peserta yang tercantum dalam surat permohonan izin kunjungan tersebut.

Penambahan jumlah peserta tamu kunjungan masyarakat dalam satu grup pada pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia khususnya di daerah, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini hendaknya dikonfirmasi terlebih dahulu kepada pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait. Hal ini penting dilakukan agar pelaksanaan kunjungan masyarakat ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dapat dikoordinasikan lebih lanjut oleh anggota tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat, terutama untuk masalah pengaturan pemandu yang nanti akan mendampingi para tamu-tamu kunjungan. Penambahan jumlah peserta kunjungan pada saat datang ini yang tidak dikonfirmasi terlebih dahulu kepada pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait, dikhawatirkan hal tersebut bisa berdampak pada validitas rekapitulasi data jumlah pengunjung dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dilaporkan ke Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta sebagai pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di pusat.

Perihal tujuan dan manfaat dibuatkannya laporan rekapitulasi data jumlah pengunjung dalam program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan

Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Administrasi pada Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Tujuannya supaya kami bisa mengetahui bahwa dalam 1 tahun atau dalam setiap 3 bulan sekali itu berapa jumlah peserta yang berkunjung ke Istana. Manfaatnya mungkin kalau misalkan jumlah pengunjungnya itu semakin banyak setiap tahun atau setiap bulannya, maka kami bisa memperbaiki fasilitas yang ada di Istana Kepresidenan ini. Untuk masukan juga karena kami biasa memberikan kuesioner untuk kritik dan saran, dengan begitu kami mendapat berbagai masukan juga dari pengunjung.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa tujuan dibuatkannya laporan rekapitulasi data jumlah pengunjung tersebut adalah untuk mengetahui perkembangan program Istana Untuk Rakyat dari waktu ke waktu di masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor di Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali. Sehingga manfaat yang dapat diperoleh dari laporan tersebut adalah tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat ini dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat umum yang datang berkunjung ke Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dapat merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sementara mengenai laporan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dibuat oleh

Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden, Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini staf Perencana Program dan Penyusunan Laporan, Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat saat wawancara tanggal 14 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Laporan itu seluruhnya dari mulai perencanaan, evaluasi, sampai dengan laporan analisa kemudian kami di Subbagian Tata Usaha ini juga membuat tabel fluktuasi kunjungan, terus juga bagaimana respon dari pengunjung, apakah pengunjung merasa puas atau tidak berkunjung ke Istana, keluhan, dan segala macam itu ada semua laporannya.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa Sub Bagian Tata Usaha Sekretariat Presiden di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali melalui Bidang Perencana Program dan Penyusunan Laporan bertugas menyampaikan laporan program Istana Untuk Rakyat secara keseluruhan mulai dari laporan perencanaan, laporan pelaksanaan, laporan evaluasi, termasuk laporan analisa pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait, diantaranya yaitu mencakup tabel fluktuasi kunjungan, perkembangan (*progress*) kunjungan dari waktu ke waktu, tanggapan, dan respon pengunjung mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, serta saran, dan kritik dari tamu-tamu kunjungan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang disampaikan melalui lembaran kuesioner, dan lain-lain.

Lebih lanjut mengenai laporan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan

Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dibuat oleh Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden, Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini staf Perencana Program dan Penyusunan Laporan di Subbagian Tata Usaha pada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 14 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Tupoksinya klau untk pembuat laporan yang pertama adlah menghimpun data-data Istana. Terkait dngan kunjungan masyarakat itu diantaranya yaitu mengumpulkan data terlebih dulu berapa surat yang masuk, berapa jumlah kunjungan, lalu data kuesioner kunjungan juga. Baru nnti setelah itu diolah dibuatkan *draft* laporan berapa jumlah pengunjungnya, berapa surat yang masuk, apakah pengunjung yang datang kesini merasa puas atau tidak, trus pelayanannya bagaimana dan kemudian kalau misalny ada komplain, dsitu juga ada keterangannya di lembar kuesioner.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa informasi yang disampaikan dalam laporan pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dibuat oleh Subbagian Tata Usaha lebih kompleks jika dibandingkan dengan laporan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dibuat oleh Subbagian Rumah Tangga dan Protokol yang mana terbatas hanya pada informasi mengenai rekapitulasi jumlah pengunjung saja. Sementara itu, laporan yang dibuat oleh Subbagian Tata Usaha melalui Bidang Perencana Program dan Penyusunan Laporan Sekretariat Presiden di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini lebih kearah menganalisa program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia secara keseluruhan, diantaranya meliputi laporan jumlah surat permohonan izin kunjungan masyarakat dan jumlah total keseluruhan pengunjung,

tanggapan dan juga respon pengunjung tentang program tur Istana Untuk Rakyat, saran dan kritik dari para pengunjung yang disampaikan melalui lembar kuesioner, data-data pengolahan hasil kuesioner tersebut berdasarkan penilaian dan juga tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang telah diberikan, serta dokumentasi video dan foto-foto pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia.

Mengenai laporan kuesioner dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Perencana Program dan Penyusunan Laporan di Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor saat wawancara tanggal 14 Januari 2015 menjelaskan bahwa: “Jadi, kami buat rekapitulasi tahunan untuk kuesioner dan lain-lain, nanti hasil rekapannya itu yang akan kami serahkan ke pusat, kalau untuk kuesionernya dipegang pribadi.”. Berdasarkan hasil wawancara ini, peneliti dapat menganalisis Subbagian Tata Usaha Sekretariat Presiden di masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia melalui Bidang Perencana Program dan Penyusunan Laporan bertugas membuat rekapitulasi tahunan kuesioner program Istana Untuk Rakyat diserahkan kepada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta sebagai pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia di pusat. Sementara, lembar kuesioner disimpan di Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia untuk dijadikan sebagai arsip.

Selain laporan rekapitulasi kuesioner yang dibuat Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden pada masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali melalui Subbagian Rumah Tangga dan Protokol dalam hal ini juga bertugas menyampaikan laporan rekapitulasi jumlah pengunjung program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait secara periodik setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk diserahkan kepada Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta sebagai Sekretariat Presiden di pusat. Mengenai hal ini staf Administrasi Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa: “Laporannya itu ada di *file* komputer. Untuk laporan yang di *print*, *print out*-nya kami serahkan ke Kepala Istana tetapi kalau untuk laporan *file* dokumennya kami kirimkan melalui *e-mail* ke Jakarta.” Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa laporan rekapitulasi jumlah pengunjung program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dibuat oleh Subbagian Rumah Tangga dan Protokol ini terdiri atas 2 jenis, yaitu laporan dalam bentuk *hard copy* berupa data dalam file komputer yang di *print out* untuk kemudian hasil *print out* laporan tersebut selanjutnya diserahkan kepada Kepala Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Sementara laporan dalam bentuk *soft copy* yang mana berupa data dalam file komputer dikirimkan melalui *e-mail* ke Sekretariat Presiden, Istana Kepresidenan Jakarta sebagai Sekretariat Presiden Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di pusat.

Lebih lanjut mengenai laporan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas Istana Kepresidenan Yogyakarta dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dibuat oleh Subbagian Tata Usaha ini, Perencana Program dan Penyusunan Laporan, Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 14 Januari 2015 menjelaskan bahwa:

“Kalau laporan yang dibuat oleh Subbagian Rumah Tangga dan Protokol itu hanya jumlah pengunjungnya saja kalau kami di Subbagian Tata Usaha ini lebih ke arah menganalisa kunjungan. Terus kalau Bagian Protokol itu bukan yang melaksanakan promosi *website*, sementara kami di sini itu kan melakukan promosi eksternal, lalu pengembangan di segala macam media juga. Dalam arti, kami yang membuat program-programnya itu seperti apa, *progress* kunjungannya seperti apa, nanti laporannya sama Pak Menteri.”

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa Subbagian Tata Usaha melalui Bidang Perencana Program dan Penyusunan Laporan bertugas menyampaikan laporan program kunjungan Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali secara keseluruhan, tidak hanya terbatas pada laporan rekapitulasi jumlah kunjungan saja, namun juga menganalisis program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia mulai dari laporan perencanaan, pelaksanaan, hingga laporan evaluasi. Selanjutnya, menyerahkan laporan program Istana Untuk Rakyat tersebut kepada Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia.

Mengenai laporan pelaksanaan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di daerah, yaitu baik Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali yang dibuat oleh Subbagian Rumah Tangga dan Protokol ini staf Administrasi pada Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 18 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“Dengan Subbagian Tata Usaha kami bekerjasama juga, karena pihak mereka terkadang suka meminta data-data pengunjung yang masuk perbulannya. Kami memang suka memberikan laporan berapa jumlah kunjungan setiap bulan. Biasanya 3 bulan sekali atau mungkin di akhir tahun, baru mereka menanyakan jumlah total keseluruhan kunjungan. Jadi, memang ada hubungannya juga. Sementara, kalau untuk laporan keseharian itu Subbagian Rumah Tangga dan Protokol yang membuat. Lalu Protokol Istana Bogor melaporkan lagi ke Protokol Istana Jakarta, atau bisa juga melalui Subbagian Tata Usaha.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas ini, peneliti dapat menganalisis bahwa dalam pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia yang ada di daerah, diantaranya yaitu di Istana Kepresidenan Bogor, di Istana Kepresidenan Cipanas, di Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali maka dalam hal ini Subbagian Rumah Tangga dan Protokol bertugas menyampaikan laporan rekapitulasi jumlah pengunjung per bulan yang datang ke Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Laporan tersebut kemudian dilaporkan kembali secara berkala kepada Subbagian Tata Usaha serta dilaporkan secara periodik setiap 3 bulan sekali ke Protokol Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Jakarta sbgai pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang berada di pusat.



Seluruh lembar kuesioner yang telah diisi oleh para pengunjung kemudian dikumpulkan untuk dijadikan sebagai bahan analisis dalam pembuatan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dibuat oleh Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, yaitu baik Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali dalam periode waktu 1 (satu) tahun, untuk kemudian selanjutnya diserahkan kepada Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia.

Lebih lanjut mengenai Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia yaitu baik di Istana Kepresidenan Jakarta, Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini staf Perencana Program dan Penyusunan Laporan pada Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara 14 Januari 2015 bahwa: “Bentuk laporannya itu *draft* yang ada di LAKIP. Jadi, kalau laporan kunjungan di LAKIP itu kan ada 2, kami membandingkan tahun sekarang dngan tahun kemarin perbandingannya seperti apa.” Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa laporan program Istana Untuk Rakyat ini adlh selain berfungsi sebagai parameter untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dan juga tingkat kepuasan pengunjung terhadap program Istana Untuk Rakyat tersebut. LAKIP juga digunakan untuk membandingkan hasil pelaksanaan

program Istana Untuk Rakyat tahun ini dengan tahun-tahun sebelumnya. Sehingga dengan adanya laporan program Istana Untuk Rakyat, maka masing-masing pihak Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia ini bisa mengetahui perkembangan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia dari tahun ke tahun.

Mengenai laporan program kunjungan tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini Kepala Subbagian Tata Usaha, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor pada saat wawancara tanggal 7 Januari 2015 menyampaikan bahwa: “Laporannya dibuat dalam bentuk LAKIP dan dilaporkan kepada Menteri Sekretaris Negara, nanti Menteri sendiri yang akan tanda tangan.”. Berdasarkan wawancara, peneliti dapat menganalisis bahwa laporan program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dibuat oleh Subbagian Tata Usaha ini diserahkan dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait selama periode waktu 1 tahun dan diserahkan kepada Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, diantaranya yaitu Istana Kepresidenan Jakarta, di Istana Kepresidenan Bogor, Istana Kepresidenan Cipanas, Istana Kepresidenan Yogyakarta, dan juga di Istana Kepresidenan Tampaksiring di Bali ini selanjutnya akan diberikan penilaian secara langsung oleh Menteri Sekretaris Negara sebagai

parameter keberhasilan kinerja bagi masing-masing Istana Kepresidenan Republik Indonesia. Kemudian seluruh Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia akan diberikan penilaian mutu huruf yang berbeda sesuai dengan pencapaian kinerja yg dihasilkan selama periode waktu 1 tahun.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap Efektivitas Komunikasi Administrasi dalam Program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia, peneliti menyimpulkan bahwa sejak ditetapkannya Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat) pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, maka pelaksanaan kunjungan masyarakat di seluruh Istana Kepresidenan Republik Indonesia mengalami perbaikan yang positif baik secara birokrasi maupun administratif, di mana kunjungan masyarakat melalui program Istana Untuk Rakyat (ISTURA) ini dilakukan dengan konsep yang sangat jelas, terjadwal, dan birokrasi yang lebih mudah.

Berkaitan dengan aspek indikator informasi yang disampaikan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa beberapa pengunjung yang melakukan penambahan jumlah peserta kunjungan pada saat datang yang tidak dikonfirmasi terlebih dahulu kepada pihak Istana Kepresidenan Republik Indonesia terkait, maka hal tersebut dikhawatirkan bisa berdampak pada validitas rekapitulasi data jumlah pengunjung dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia yang dilaporkan ke Sekretariat Presiden di pusat. Konfirmasi jumlah peserta kunjungan dalam satu grup ini sangat penting, agar pelaksanaannya dapat

dikoordinasikan lebih lanjut oleh tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat terutama masalah pengaturan pemandu yang akan mendampingi pengunjung.

Sedangkan berkaitan dengan indikator media komunikasi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hasil dari penilaian kuesioner digunakan sebagai parameter untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dan tingkat keberhasilan program Istana Untuk Rakyat. Oleh karena itu, akan lebih baik jika kuesioner dibuat dalam 2 bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional. Hal ini dibuat agar tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia dapat mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dan penilaian pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan pada program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia baik dari sudut pandang tamu warga negara Indonesia maupun tamu warga negara asing.

Sementara itu, berkaitan dengan aspek media dan saluran komunikasi yang digunakan dalam program Istana Untuk Rakyat ini diketahui bahwa pelaksanaan program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia belum efektif karena media publikasi yang digunakan oleh tim pelaksana program Istana Untuk Rakyat masih sangat minim dan jika dibandingkan dengan publikasi yang dilakukan oleh negara-negara lain juga belum maksimal terutama dalam bidang *Information Technology (IT)*, di mana untuk kunjungan masyarakat khususnya di negara-negara maju telah menciptakan media *website* Istana yang dilengkapi dengan sistem *virtual tour* istana dan persuratan elektronik (*electronic letters*) yang terintegrasi dengan sistem *database* pengunjung.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan terhadap hasil penelitian Efektivitas Komunikasi Administrasi dalam program Istana Untuk Rakyat di Istana-istana Kepresidenan Republik Indonesia di atas, maka saran yang penulis berikan yaitu:

1. Pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan dalam program Istana Untuk Rakyat, khususnya dalam bidang administrasi permohonan izin kunjungan masyarakat.
2. Pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia diharapkan dapat memberikan ketegasan dan pemahaman lebih kepada masyarakat agar mengikuti aturan yang telah ditetapkan dengan baik.
3. Akan lebih baik jika kuesioner dibuat ke dalam 2 bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional.
4. Pihak Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Republik Indonesia hendaknya dapat meningkatkan dan memperluas media penyampaian informasi dan publikasi program Istana Untuk Rakyat (Istura) kepada masyarakat luas.

## DAFTAR PUSTAKA

### BIBLIOGRAFI

- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Creswell, John .W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Terjemahan Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fahmi, Irham. 2013. *Perilaku Organisasi: Teori, Aplikasi, dan Kasus*. Bandung: Alfabeta
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Fuad, Anis & Kandung Sapto Nugroho. 2012. *Panduan Praktis Penelitian Skripsi*. Serang: FISIP Untirta Press
- Gaol, Jimmy .L. 2008. *Sistem Informasi Manajemen: Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo - Gramedia Widiasarana Indonesia
- Garnett, James. L. & Alexander Kouzmin. 1997. *Handbook of Administrative Communication*. New York: Marcel Dekker
- Gie, The Liang. 1988. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Supersukses & Nur Cahaya.
- Haryadi, Hendi. 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajer & Staf*. Jakarta: Visimedia
- Hasan, Erliana. 2005. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama
- Joewono, Soehardiman. 1969. *Beberapa Faktor Jang Mempengaruhi Pelaksanaan Komunikasi Administrasi*. Yogyakarta: BPA-UGM
- Kleinstauber, Asti. 2009. *Istana-Istana Kepresidenan di Indonesia: Peninggalan Sejarah dan Budaya – State Palaces in Indonesia: Historical and Cultural Heritage*. Jakarta: Genta Kreasi Nusantara
- Komaruddin. 1994. *Ensiklopedia Menejemen edisi kedua*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kumorotomo, Wahyudi & Subando Agus Margono. 2004. *Sistem Informasi Manajemen: Dalam Organisasi-Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ludlow, Ron & Fergus Panton. 2000. *The Essence of Effective Communication – Komunikasi Efektif*. Terjemahan Deddy Jacobus. Yogyakarta: Andi
- Lumintintang, Yayah .B. 2004. *Istana Kepresidenan Republik Indonesia*. Jakarta: Sekretariat Presiden RI
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, ed. 2*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moekijat. 1989. *Kamus Administrasi Kepegawaian Indonesia*. Bandung: Mandar Maju
- \_\_\_\_\_. 1989. *Tata Laksana Kantor: Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju
- Morissan & Andy Corry Wardhani. 2009. *Teori Komunikasi: Tentang Komunikator, Pesan, Percakapan, dan Hubungan*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Mufid, Muhamad. 2009. *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Patton, Michael Quinn. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Terjemahan Budi Puspito Priyadi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Priansa, Donni Juni & Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa edisi keempat*. Jakarta: Gramedia
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riswandi. 2009. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Santoso, Slamet. 2010. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Satori, Djam'an & Aan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sihabudin, Ahmad & Rahmi Winangsih. 2012. *Komunikasi Antar Manusia*. Serang: Pustaka Getok Tular



- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sukidin & Damai Darmadi. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo
- Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutarto. 1991. *Dasar-Dasar Komunikasi Administrasi*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press
- Thoha, Miftah. 1990. *Aspek-Aspek Pokok Ilmu Administrasi: Suatu Bunga Rampai Bacaan*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Tim Penyusun Fisip Untirta. 2013. *Buku Panduan dan Pedoman Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*. Serang: FISIP Untirta Press
- Westra, Pariata, dkk. 1989. *Ensiklopedi Administrasi*. Jakarta: Haji Masagung
- Wibowo. 2009. *Manajemen Kinerja edisi kedua*. Jakarta: Rajawali Pers
- Wiriadihardja, Moefit. 1987. *Pedoman Administrasi Umum*. Jakarta: Balai Pustaka
- Wiryanto. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo
- Wursanto, Ignasius. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi
- Yuwono, S. 1985. *Ikhtisar Komunikasi Administrasi*. Yogyakarta: Liberty

## **BUKU INSTANSI**

- Anonim. 2008. *Profil Sekretariat Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Biro Orhumas Sekretariat Negara
- Anonim. 2011. *Organisasi Kementerian Sekretariat Negara*. Jakarta: Biro Tata Usaha dan Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara RI

## **PROSEDUR TETAP**

- Prosedur Tetap Nomor 01/RTK/06/2009 tentang Pelayanan Kunjungan Masyarakat ke Istana-Istana Presiden (Program Istana Untuk Rakyat)

## **KARYA ILMIAH**

- Novalin, Susan. 2010. *Hubungan Komunikasi Administrasi Dengan Produktivitas Kerja Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kota Bengkulu*. Bengkulu: Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu
- Syahroni, Caca. 2004. *Strategi Komunikasi Dalam Program Pengembangan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) – (Studi Pelaksanaan Sosialisasi Penyusunan LAKIP pada Lembaga Administrasi Negara)*. Jakarta: Tesis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia

**LAMPIRAN**



**SEKRETARIAT NEGARA RI  
RUMAH TANGGA KEPRESIDENAN**

**PROSEDUR TETAP  
NOMOR 01/RTK/06/2009**

**TENTANG**

**PELAYANAN KUNJUNGAN MASYARAKAT KE ISTANA-ISTANA PRESIDEN  
(PROGRAM ISTANA UNTUK RAKYAT)**

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Dalam rangka meningkatkan kelancaran pelaksanaan pelayanan kunjungan masyarakat ke Istana-istana Presiden baik Istana Presiden di Jakarta maupun Istana Presiden di daerah, yang dikenal dengan Program Istana Untuk Rakyat (ISTURA), dipandang perlu untuk menetapkan Prosedur Tetap dalam memberikan pelayanan kunjungan masyarakat ke Istana-istana Presiden tersebut. Dengan Prosedur Tetap ini diharapkan agar para pejabat/pegawai terkait di lingkungan Sekretariat Negara, khususnya pada satuan organisasi Rumah Tangga Kepresidenan, dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh lapisan masyarakat yang akan melaksanakan kunjungan ke Istana-istana Presiden, sehingga dapat memberikan rasa nyaman, aman, dan tertib dalam pelaksanaannya.

**B. Maksud dan Tujuan**

Prosedur Tetap ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi para pejabat/pegawai yang terkait di lingkungan Sekretariat Negara, khususnya pada satuan organisasi Rumah Tangga Kepresidenan, dalam memberikan pelayanan kunjungan ke Istana-istana Presiden kepada masyarakat luas.

Tujuan penetapan Prosedur Tetap ini adalah untuk lebih meningkatkan kelancaran pelaksanaan pelayanan kunjungan ke Istana-istana Presiden, sehingga dapat berjalan dengan tertib, aman, dan terkendali.

### **C. Ruang Lingkup**

Prosedur Tetap ini memuat berbagai hal yang berkaitan dengan prosedur pengajuan permohonan izin kunjungan ke Istana-istana Presiden, proses penanganan administrasi permohonan izin kunjungan ke Istana-istana Presiden di daerah, pelaksanaan kunjungan ke Istana-istana Presiden, dan persyaratan teknis kunjungan, serta informasi alamat.

### **D. Dasar**

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1987 tentang Protokol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1987 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3363)
2. Peraturan Presiden Nomor 31 Tahun 2005 tentang Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2007
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 10 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Negara Republik Indonesia

## **BAB II**

### **PROSEDUR KUNJUNGAN KE ISTANA-ISTANA PRESIDEN**

#### **A. Prosedur Pengajuan Permohonan Izin Kunjungan ke Istana-istana Presiden**

##### **1. Istana Presiden di Jakarta**

Pihak yang akan berkunjung ke Istana Presiden di Jakarta, baik perorangan maupun rombongan, dapat datang langsung pada hari Sabtu dan Minggu tanpa harus mengajukan surat permohonan izin kunjungan.

##### **2. Istana Presiden di Daerah**

- a. Pihak yang akan berkunjung ke Istana Presiden di daerah menyampaikan permohonan izin kunjungan kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan u.p. Kepala Istana setempat.
- b. Surat permohonan izin kunjungan harus mencantumkan:
  - 1) istana yang akan dikunjungi;
  - 2) hari, jam, dan tanggal kunjungan;
  - 3) jumlah dan daftar nama peserta kunjungan;
  - 4) alamat lengkap;
  - 5) nama dan nomor telepon/handphone, serta faksimile.
- c. Surat permohonan izin kunjungan dapat diantar langsung atau dikirim melalui pos/faksimile ke:
  - 1) Biro Istana-istana, Rumah Tangga Kepresidenan, Tlp. (021) 23545001, ext. 7171, 7276, Faks. (021) 3442224; atau
  - 2) Istana Presiden di daerah yang dituju.
- d. Batas waktu pendaftaran/penerimaan surat permohonan izin kunjungan:
  - 1) untuk Istana Presiden di Jakarta, pengunjung datang langsung ke tempat pendaftaran pada hari Sabtu dan Minggu mulai pukul 08.30 s.d. 15.00 WIB;
  - 2) untuk Istana Presiden di daerah, surat permohonan harus sudah diterima selambat-lambatnya 5 hari kerja sebelum waktu kunjungan.

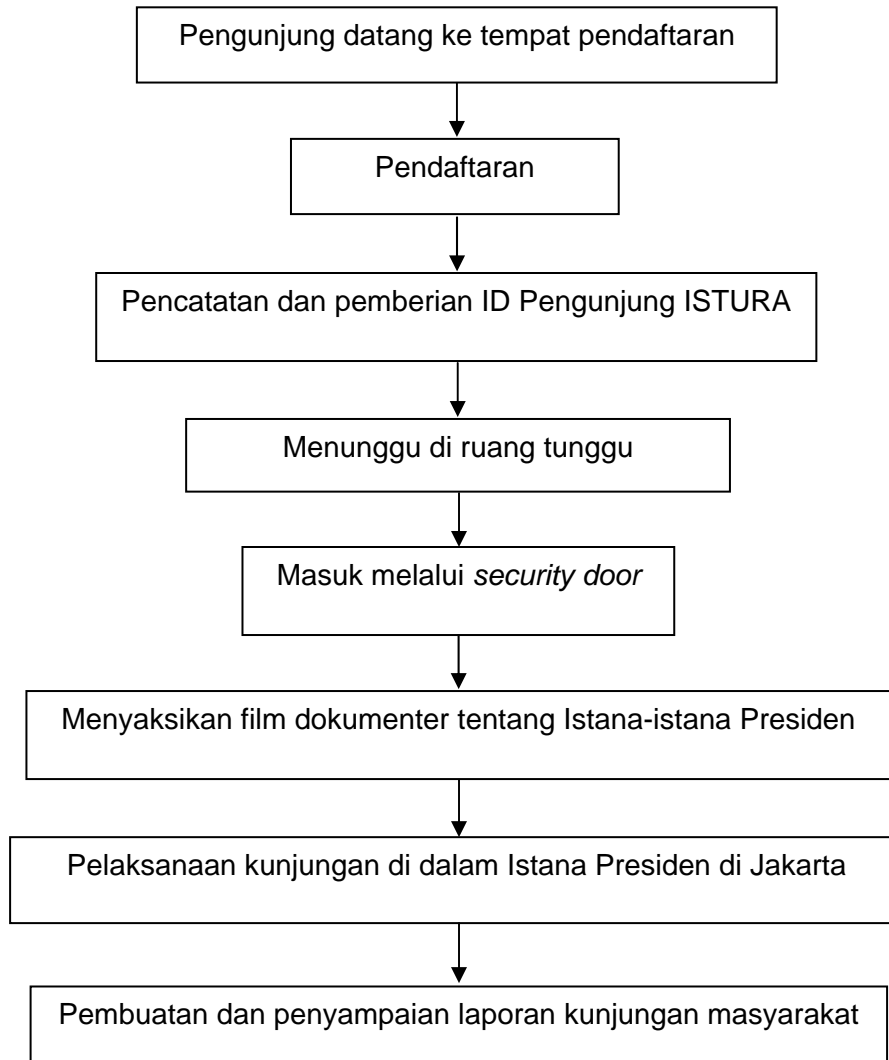
#### **B. Proses Penanganan Administrasi Permohonan Izin Kunjungan ke Istana-istana Presiden di Daerah**

1. Penerimaan surat permohonan kunjungan ke Istana Presiden
  - a. Staf Subbagian Tata Usaha memeriksa kelengkapan surat serta mencatat dan memberi nomor agenda.
  - b. Surat/berkas permohonan kunjungan disampaikan kepada Kepala Istana.

2. Kepala Istana memberikan arahan kepada Kasubbag Tata Usaha untuk melakukan koordinasi dengan Subbidang Rumah Tangga dan Protokol.
3. Kepala Subbagian Tata Usaha/staf melakukan koordinasi dengan Subbidang Rumah Tangga dan Protokol mengenai jadwal waktu kunjungan.
4. Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol/staf melakukan koordinasi dengan staf Biro Protokol Rumah Tangga Kepresidenan untuk mengetahui jadwal acara Presiden di daerah.
5. Staf Subbagian Tata Usaha menyiapkan konsep surat izin kunjungan ke Istana Presiden.
  - a. Menyiapkan konsep surat izin kunjungan
  - b. Mengajukan konsep surat kepada Kepala Istana
6. Kepala Istana menandatangani surat izin kunjungan ke Istana Presiden. Surat izin kunjungan ke Istana Presiden terdiri dari 4 (empat) rangkap, yaitu:
  - a. satu rangkap asli yang dilampiri dengan tata tertib kunjungan dan daftar nama rombongan untuk pihak pemohon;
  - b. satu rangkap tembusan yang dilampiri dengan tata tertib kunjungan dan daftar nama rombongan untuk Komandan Posko Istana;
  - c. satu tembusan untuk Kepala Subbidang Rumah Tangga dan Protokol; dan
  - d. satu tembusan untuk Penanggung Jawab Bidang Keamanan Dalam (Kamdal).
7. Staf Subbagian Tata Usaha memberikan penomoran dan stempel pada surat izin kunjungan.
8. Staf Subbagian Tata Usaha mendistribusikan surat izin kunjungan kepada pemohon.
  - a. Surat izin kunjungan untuk pemohon yang berada di dalam kota diambil sendiri oleh pemohon.
  - b. Surat izin kunjungan untuk pemohon yang berada di luar kota disampaikan melalui faksimile/pos.
9. Kepala Istana membuat laporan hasil pelaksanaan kunjungan masyarakat yang disampaikan setiap sebulan sekali kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan, dengan tembusan kepada Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana dan Kepala Biro Istana-istana.

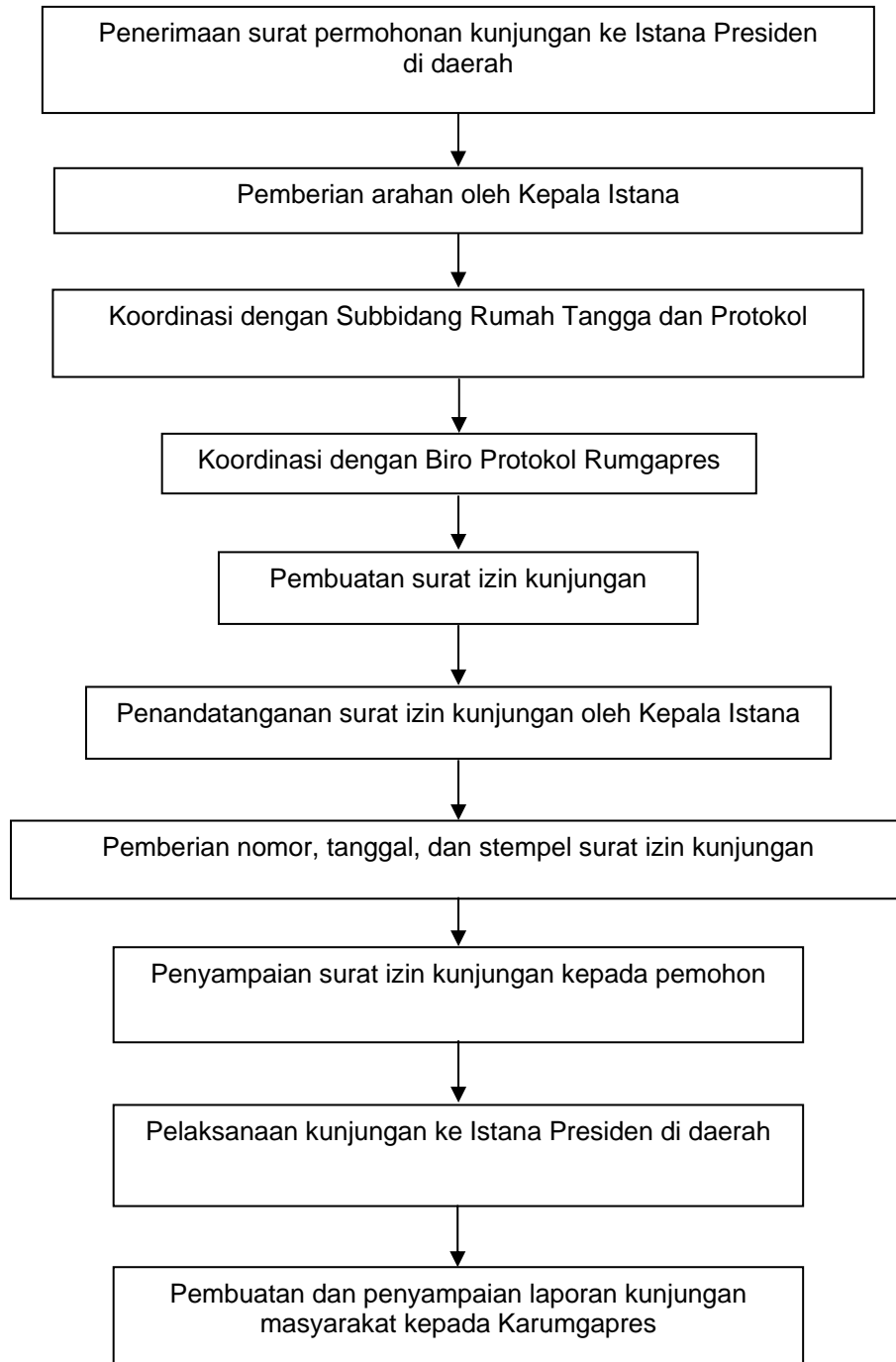
Berikut bagan alir kunjungan ke Istana Presiden di Jakarta dan penanganan permohonan izin kunjungan ke Istana-istana Presiden di daerah.

## BAGAN ALIR KUNJUNGAN KE ISTANA PRESIDEN DI JAKARTA





## **BAGAN ALIR PENANGANAN PERMOHONAN IZIN KUNJUNGAN KE ISTANA-ISTANA PRESIDEN DI DAERAH**



## **C. Pelaksanaan Kunjungan ke Istana-istana Presiden**

### **1. Ketentuan Umum**

- a. Setiap Istana-istana Presiden dapat dikunjungi oleh masyarakat umum dengan syarat-syarat kunjungan yang telah ditentukan.
- b. Kunjungan masyarakat umum ke Istana-istana Presiden tidak dipungut biaya apapun.
- c. Masyarakat umum yang akan melaksanakan kunjungan ke Istana Presiden di Jakarta tidak perlu mengajukan surat permohonan, tetapi dapat datang langsung ke tempat pendaftaran ISTURA.
- d. Usia pengunjung ke Istana Presiden di Jakarta tidak dibatasi. Sedangkan usia pengunjung ke Istana-istana Presiden di daerah minimum 10 tahun atau siswa kelas 4 Sekolah Dasar (SD).
- e. Pengunjung harus berpakaian sopan dan rapi.
- f. Jadwal kunjungan yang telah ditentukan dapat dibatalkan sewaktu-waktu oleh pihak Istana, apabila jadwal kunjungan tersebut bertepatan dengan acara/kegiatan Presiden/Wakil Presiden di Istana tersebut.

### **2. Ketentuan Khusus**

#### **a. Istana Presiden di Jakarta**

- 1) Waktu berkunjung setiap hari Sabtu dan Minggu, pukul 09.00-16.00 WIB
- 2) Parkir kendaraan pengunjung di halaman parkir Sekretariat Negara (untuk kendaraan sepeda motor/sedan/minibus) atau IRTI Monas (untuk kendaraan bus)
- 3) Pihak yang akan berkunjung/ketua rombongan mendaftarkan diri/ rombongannya di tempat pendaftaran ISTURA, pintu masuk Sekretariat Negara, Jalan Majapahit, Jakarta.
- 4) Pengunjung menyerahkan kartu identitas diri untuk ditukarkan dengan kartu identitas (ID) Pengunjung ISTURA. Untuk rombongan, ketua rombongan menyerahkan kartu identitas semua anggota rombongan dewasa.
- 5) Pengunjung memasuki ruang tunggu.
- 6) Pengunjung melalui alat pendeteksi logam (*security door*) menuju kendaraan bus yang mengantarkan ke Gedung Serba Guna untuk menyaksikan film dokumenter Istana-istana Presiden.
- 7) Rute dan obyek kunjungan:
  - a) masuk areal Istana melalui pintu gerbang Masjid Baiturrahim;
  - b) menuju halaman depan Istana Merdeka:
    - (1) foto bersama di tangga depan Istana Merdeka;
    - (2) masuk ke dalam Istana Merdeka;
    - (3) keluar pintu serambi halaman tengah Istana Merdeka;
  - c) menuju halaman depan kantor Presiden;
  - d) melewati serambi Istana Negara yang menghadap halaman tengah;
  - e) melewati koridor samping Wisma Negara untuk melihat *display* foto kegiatan Presiden dan Ibu Negara;

- f) keluar mengakhiri obyek wisata melalui pintu gerbang Masjid Baiturrahim;
- g) rombongan dengan menaiki bus yang sama diantar kembali ke tempat pendaftaran dan menukar ID Pengunjung ISTURA dengan kartu identitas diri.

**b. Istana Bogor**

- 1) Waktu berkunjung setiap hari kerja Senin s.d. Kamis pukul 09.00-14.00 WIB, khusus untuk hari Jum'at pukul 09.00 s.d. 11.00 dan 14.00 s.d. 16.00 WIB
- 2) Masuk melalui pintu gerbang III Istana Bogor (Jalan Ir. H. Juanda No.1, Bogor, di samping Gereja Zebaoth)
- 3) Kendaraan bus parkir di halaman parkir bus pariwisata (di terminal bus Damri Baranangsiang Bogor/IPB), dan kendaraan pribadi parkir di halaman Istana Bogor.
- 4) Rute dan obyek kunjungan:
  - a) masuk ke area Istana melalui *security door*;
  - b) menuju gedung induk sayap kiri;
  - c) masuk ke gedung utama melalui Ruang Film, Ruang Teratai, dan Ruang Garuda;
  - d) masuk ke gedung induk sayap kanan, keluar melalui pintu samping kanan menuju halaman depan Istana Bogor;
  - e) foto bersama di serambi depan gedung utama;
  - f) keluar menuju halaman parkir.

**c. Istana Cipanas**

- 1) Waktu berkunjung setiap hari kerja Senin s.d. Kamis pukul 09.00-14.00 WIB, khusus untuk hari Jum'at pukul 09.00 s.d. 11.00 dan 14.00 s.d. 16.00 WIB
- 2) Masuk dari pintu gerbang III Istana Cipanas (Jalan Raya Cipanas No. 105)
- 3) Parkir di halaman parkir Istana Cipanas
- 4) Rute dan obyek kunjungan:
  - a) masuk ke gedung induk melalui *security door*;
  - b) foto bersama di serambi depan gedung induk;
  - c) menuju rumah pemandian air panas alam;
  - d) meninjau Gedung Bentol;
  - e) menuju taman dan hutan lindung;
  - f) keluar menuju halaman parkir.

**d. Istana Yogyakarta**

- 1) Waktu berkunjung setiap hari kerja Senin s.d. Kamis pukul 09.00-14.00 WIB, khusus untuk hari Jum'at pukul 09.00 s.d. 11.00 dan 14.00 s.d. 16.00 WIB
- 2) Masuk pintu gerbang Posko I melalui *security door*

- 3) Parkir di halaman depan Posko I (kendaraan/minibus) atau di depan halaman Museum Benteng Vredeburg, Kantor Bank Indonesia, dan Alun-alun Utara (kendaraan bus).
- 4) Rute dan obyek kunjungan:
  - a) foto bersama di depan Gedung Induk;
  - b) masuk ke Gedung Induk melalui koridor kiri;
  - c) masuk ruang makan;
  - d) masuk ruang kesenian;
  - e) masuk ruang pameran/koleksi;
  - f) masuk ke Gedung Serbaguna (Senisono);
  - g) menuju halaman tengah;
  - h) keluar menuju halaman parkir.

**e. Istana Tampaksiring Bali**

- 1) Waktu berkunjung setiap hari kerja Senin s.d. Kamis pukul 09.00-14.00 WITA, khusus untuk hari Jum'at pukul 09.00 s.d. 11.00 dan 14.00 s.d. 16.00 WITA
- 2) Masuk melalui pintu gerbang III
- 3) Parkir di halaman parkir gerbang III
- 4) Masuk Posko II melalui *security door*
- 5) Rute dan obyek kunjungan:
  - a) masuk melewati Gerbang Candi Bentar;
  - b) melewati Wisma Bima;
  - c) melewati Wisma Merdeka;
  - d) melalui Jembatan Persahabatan;
  - e) melewati Wisma Negara;
  - f) melewati Pendopo dan Gedung Konferensi;
  - g) melewati Wisma Yudistira;
  - h) melewati area rusa;
  - i) keluar menuju halaman parkir.

### **BAB III**

## **PERSYARATAN TEKNIS KUNJUNGAN DAN INFORMASI ALAMAT**

### **A. Hal-hal yang Harus Diperhatikan**

Dalam pelaksanaan kunjungan ke Istana Presiden, hal-hal yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut.

1. Para pengunjung harus menjaga tingkah laku, sopan santun, dan ketertiban selama berkunjung ke Istana-istana Presiden.
2. Para pengunjung harus berpakaian sopan dan rapi.
  - a. Pria : kemeja, celana panjang, bersepatu (bukan pakaian santai atau celana berbahan jeans dan T-shirt).
  - b. Wanita : gaun paling pendek sebatas bawah lutut, blus berlengan, setelan celana panjang atau busana muslim, tidak menggunakan pakaian santai atau celana/rok berbahan jeans dan T-shirt, dan memakai sepatu/selop.
3. Untuk Istana Presiden di daerah, rombongan harus sesuai dengan daftar nama yang diajukan dalam surat permohonan, di luar daftar nama tersebut tidak diperkenankan masuk. Apabila ada perubahan nama, agar segera diberitahukan.
4. Pimpinan rombongan terlebih dahulu harus melapor kepada petugas keamanan (posko Istana).
5. Para pengunjung harus selalu mengikuti petunjuk petugas/*guide*.
6. Untuk Istana Presiden di daerah, dalam setiap rombongan hanya satu juru foto yang diperkenankan membawa kamera dan berfoto di tempat yang telah ditentukan. Sedangkan untuk Istana Presiden di Jakarta, disediakan pelayanan foto oleh petugas.
7. Pengambilan gambar untuk tujuan khusus (video atau foto) hanya dapat dikeluarkan atas izin Kepala Rumah Tangga Kepresidenan.
8. Pengunjung yang membawa tas dan/atau pembungkus lainnya, agar menyimpannya di kendaraan masing-masing atau menitipkan di tempat penitipan barang yang disediakan oleh pihak Istana.

### **B. Hal-hal yang Tidak Diperkenankan**

Dalam pelaksanaan kunjungan ke Istana Presiden para pengunjung tidak diperkenankan untuk:

1. membawa senjata api, senjata tajam, dan obat-obatan terlarang;
2. membawa tas dan/atau pembungkus lainnya;
3. membawa makanan dan minuman selama berkunjung ke dalam Istana Presiden;
4. membawa kamera/video kamera (khusus untuk Istana Presiden di Jakarta);
5. membawa anak-anak di bawah usia 10 tahun/kelas 4 SD (khusus untuk Istana Presiden di daerah);
6. menyentuh/memegang benda-benda koleksi atau lukisan;

7. memotret patung, lukisan, dan obyek seni lainnya serta berfoto di tempat-tempat yang bertanda "DILARANG MEMOTRET" (khusus untuk Istana Presiden di daerah);
8. merusak tanaman dan mengganggu binatang peliharaan yang ada di lingkungan Istana Presiden;
9. membawa binatang peliharaan ke areal Istana Presiden.

**C. Unit Kerja yang Dapat Dihubungi Mengenai Kunjungan ke Istana-istana Presiden**

1. Biro Istana-istana, Rumah Tangga Kepresidenan  
Jln. Veteran No. 16, Jakarta 10110  
Tlp. (021) 23545001 ext. 7267, 7171  
Faks. (021) 3442224
2. Istana Bogor  
Jln. Ir. H. Juanda No. 1, Bogor, Jawa Barat  
Tlp. (0251) 8321001, 8328172  
Faks. (0251) 8328172
3. Istana Cipanas  
Jln. Raya Cipanas No. 105, Cipanas, Jawa Barat  
Tlp. (0263) 511188, 511200, 512347  
Faks. (0263) 512120
4. Istana Yogyakarta  
Jln. Ahmad Yani No. 3 Yogyakarta  
Tlp. (0274) 512005  
Faks. (0274) 562170, 561369
5. Istana Tampaksiring  
Gianyar, Bali  
Tlp. (0361) 901400, 901600  
Faks. (0361) 901300

## **BAB IV PENUTUP**

Prosedur Tetap Pelayanan Kunjungan ke Istana-istana Presiden agar dapat dijadikan acuan bagi para pejabat/pegawai terkait di lingkungan Sekretariat Negara, khususnya pada satuan organisasi Rumah Tangga Kepresidenan, dalam memberikan pelayanan kunjungan ke Istana-istana Presiden kepada masyarakat luas.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 22 Juni 2009

KEPALA RUMAH TANGGA  
KEPRESIDENAN,



SETIA PURWAKA

## DOKUMENTASI FOTO-FOTO PENELITIAN



FOTO 1. Peneliti saat mengikuti Lomba *Independence Day Run* 2014 di Istana Kepresidenan Jakarta  
(Sumber: Peneliti)



FOTO 2. Peneliti bersama Kepala Pengelola Kepegawaian, Sekretariat Presiden Istana Kepresidenan Bogor  
(Sumber: Peneliti)





FOTO 3. Pemandu dan Tim Keamanan Dalam Istana pada saat menertibkan peserta kunjungan masyarakat di Istana Kepresidenan Bogor  
(Sumber: Peneliti)



FOTO 4. Pemandu saat memberikan pengarahan kepada peserta kunjungan masyarakat pada sesi foto di Serambi Depan Istana Kepresidenan Bogor  
(Sumber: Peneliti)



FOTO 5. Pemandu pada saat memberikan penjelasan mengenai fungsi dari masing-masing bagian Istana kepada para peserta tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Bogor  
(Sumber: Peneliti)



FOTO 6. Peneliti bersama Kelompok Kunjungan Masyarakat dari Persatuan Paskibraka Nasional di Serambi Depan Istana Kepresidenan Bogor  
(Sumber: Peneliti)





FOTO 7. Antusias masyarakat saat mengikuti program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Bogor  
(Sumber: Peneliti)



FOTO 8. Antusias masyarakat saat mengikuti program tur Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Bogor  
(Sumber: Peneliti)



FOTO 9. Suasana Pelaksanaan Kegiatan Kunjungan Masyarakat atau Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Bogor  
(Sumber: Peneliti)



FOTO 10. Suasana Pelaksanaan Kegiatan Kunjungan Masyarakat atau Program Istana Untuk Rakyat di Istana Kepresidenan Bogor  
(Sumber: Peneliti)





FOTO 11. Para Peserta Kunjungan Program tur Istana Untuk Rakyat yang berasal dari SD Karang Tengah 3 sedang mendengarkan pengarahan yang diberikan oleh anggota personel Tim Keamanan Dalam sambil menunggu tiba waktu giliran masuk ke dalam lingkungan Istana Kepresidenan Bogor  
(Sumber: Peneliti)



FOTO 12. Tempat Pendaftaran Pelaksanaan Program Istana Untuk Rakyat atau *Istana Bogor Open* dalam rangka memeriahkan Hari Ulang Tahun Kota Bogor yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Bogor di Istana Kepresidenan Bogor  
(Sumber: [www.hellobogor.com](http://www.hellobogor.com))

## Biodata Mahasiswa

NAMA : ANNISA AULIANI  
NIM : 6661100623  
Tempat/Tanggal Lahir : JAKARTA / 22 Juni 1992  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : ISLAM  
Alamat Email : annisa.aulianisa@gmail.com  
No. Handphone : 081316829984  
Alamat : KP. CIBEUNYING RT. 002 RW. 005, DESA SUKAMANAH,  
KECAMATAN KADUHEJO, KABUPATEN PANDEGLANG, PROVINSI  
BANTEN (KODE POS: 42253), INDONESIA  
  
Fakultas : FISIP  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jumlah SKS : 144 SKS  
IPK : 3.57  
Angkatan : 2010



### Riwayat Pendidikan

Sekolah Dasar : SD NEGERI KALIABANG TENGAH 3 KOTA BEKASI  
SLTP : SMP NEGERI 19 KOTA BEKASI  
SLTA : SMA NEGERI 10 KOTA BEKASI

### Pendidikan Khusus/Pelatihan

1. PELATIHAN MEMBENTUK RELAWAN YANG DISIPLIN, BERDEDIKASI, DAN LOYAL DALAM KEHIDUPAN GLOBAL (DISELENGGARAKAN OLEH KORPS SUKA RELA, PALANG MERAH INDONESIA (PMI) UPT. UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA)
2. PELATIHAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM OPTIMALISASI KINERJA PEMERINTAHAN (DISELENGGARAKAN OLEH BEM FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA)
3. PELATIHAN KINERJA PERPAJAKAN DAERAH DAN POTENSI PENERIMAANNYA (DISELENGGARAKAN OLEH PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA)
4. PELATIHAN BEST PRACTICES E-GOVERNMENT AT NATIONAL TRAFFIC MANAGEMENT CENTER (NTMC) KORPS LALU LINTAS (KORLANTAS) KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA (POLRI) (DISELENGGARAKAN OLEH PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA)
5. PELATIHAN GOOD GOVERNANCE (DISELENGGARAKAN OLEH KELOMPOK KULIAH KERJA MAHASISWA (KKM) UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA)

### Data Keluarga

Nama Ayah : AKHMAD SANUSI  
No. Handphone Ayah : 081290721617  
Nama Ibu : AMNAH  
No. Handphone Ibu : 081284150774  
Jumlah Kakak : 0  
Jumlah Adik : 1  
Alamat Orang Tua : KP. CIBEUNYING RT. 002 RW. 005, DESA SUKAMANAH, KECAMATAN KADUHEJO,  
KABUPATEN PANDEGLANG, PROVINSI BANTEN (KODE POS: 42253), INDONESIA  
  
Kantor Orang Tua : WIRUSAHA BIDANG PERTANIAN DAN PERKEBUNAN  
Alamat Kantor Orang Tua : KP. CIBEUNYING RT. 002 RW. 005, DESA SUKAMANAH, KECAMATAN KADUHEJO,  
KABUPATEN PANDEGLANG, BANTEN

### Prestasi Terbaik Pribadi

1. MAHASISWA PROGRAM MAGANG (INTERNSHIP) KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA, BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN INFORMASI BAGIAN PERENCANAAN, PENGENDALIAN PROGRAM, DAN PERPUSTAKAAN, SUBBAGIAN PERPUSTAKAAN (PERIODE PRAKTEK KERJA LAPANGAN 07 JANUARI 2013 - 07 FEBRUARI 2013)
2. MAHASISWA PROGRAM MAGANG (INTERNSHIP) KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA REPUBLIK INDONESIA, BIRO TATA USAHA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT, BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT, SUBBAGIAN PELAYANAN INFORMASI (PERIODE PRAKTEK KERJA LAPANGAN 10 OKTOBER 2013 - 07 DESEMBER 2013)
3. MAHASISWA PROGRAM MAGANG (INTERNSHIP) KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA REPUBLIK INDONESIA, SEKRETARIAT PRESIDEN ISTANA KEPRESIDENAN REPUBLIK INDONESIA PADA ISTANA KEPRESIDENAN BOGOR, SUBBAGIAN TATA USAHA DAN SUBBAGIAN RUMAH TANGGA DAN PROTOKOL (PERIODE PRAKTEK KERJA LAPANGAN 25 NOVEMBER 2014 - 16 JANUARI 2015)

### **Riwayat Organisasi**

1. KORPS SUKA RELA (KSR) PALANG MERAH INDONESIA (PMI) UPT. UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
2. ORGANISASI SISWA INTRA SEKOLAH (OSIS) SMA NEGERI 10 KOTA BEKASI
3. KELOMPOK ILMIAH REMAJA (KIR) SMA NEGERI 10 KOTA BEKASI
4. ROHANI ISLAM (ROHIS) SMA NEGERI 10 KOTA BEKASI

### **Riwayat Kepanitiaan**

1. ANGGOTA KORPS SUKA RELA (KSR) PALANG MERAH INDONESIA (PMI) UPT. UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
2. ANGGOTA ORGANISASI SISWA INTRA SEKOLAH (OSIS) SMA NEGERI 10 KOTA BEKASI
3. KETUA UMUM KELOMPOK ILMIAH REMAJA (KIR) SMA NEGERI 10 KOTA BEKASI
4. ANGGOTA ROHANI ISLAM (ROHIS) SMA NEGERI 10 KOTA BEKASI

### **Kompetensi yang dikuasai**

1. MEMBENTUK RELAWAN YANG DISIPLIN, BERDEDIKASI, DAN LOYAL DALAM KEHIDUPAN GLOBAL
2. PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM OPTIMALISASI KINERJA PEMERINTAHAN
3. KINERJA PERPAJAKAN DAERAH DAN POTENSI PENERIMAANNYA
4. BEST PRACTICES E-GOVERNMENT AT NATIONAL TRAFFIC MANAGEMENT CENTER (NTMC) KORPS LALU LINTAS (KORLANTAS) KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA (POLRI)
5. PENERAPAN DAN PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE

Dengan ini saya menyatakan bahwa data yang saya isikan benar dan akan dijadikan referensi dalam pengisian Ijazah & Transkrip Akhir Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Serang, 22 Februari 2018  
Mahasiswa,

**ANNISA AULIANI**  
NIM. 6661100623