E-ISSN: 3025-0994
Halaman 2892-2901
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2026

Analisis Manajemen Pelayanan Penerimaan Tamu: Kunjungan Kerja pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor

Anggelina Eka Ramona[1], Gilang Habib Azky Pratama[2]

[1,2] Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
e-mail: anggelinaramona@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Informan ditentukan secara purposif berdasarkan keterlibatan mereka dalam pelayanan penerimaan tamu, yaitu tiga pegawai yang menangani aspek perencanaan, pelaksanaan, serta administrasi dan dokumentasi. Analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis difokuskan pada fungsi manajemen Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling (POAC). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan telah mencakup perencanaan jadwal dan kebutuhan kunjungan, pembagian tugas melalui jadwal piket, penyambutan dan pendampingan tamu, serta pemeriksaan administrasi dan pengarsipan dokumentasi. Rekapitulasi Januari–Juni 2026 mencatat 860 kunjungan dengan total 6.056 peserta. Namun, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi kendala berupa koordinasi yang belum optimal, ketidaksesuaian jadwal, belum terselesaikannya standar operasional prosedur (SOP) khusus, serta belum adanya evaluasi pelayanan yang terstruktur. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi, penyelesaian SOP, dan evaluasi berkala untuk meningkatkan keteraturan dan konsistensi pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja.

Kata Kunci: Administrasi, Kunjungan Kerja, Manajemen Pelayanan, Pelayanan Publik, Sekretariat DPRD

Abstract

This study aims to analyze the management of guest reception services for official working visits in the Public Relations, Protocol, and Publications Subdivision of the Regional House of Representatives (DPRD) Secretariat of Bogor Regency. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through semi-structured interviews, observation, and documentation. Informants were purposively selected based on their involvement in guest reception services, comprising three employees responsible for planning, service

implementation, administration, and documentation. Data analysis followed the Miles and Huberman model, which consists of data reduction, data display, and conclusion drawing and verification. The analysis focused on the management functions of *Planning, Organizing, Actuating,* and *Controlling* (POAC). The findings indicate that service activities include visit scheduling and preparation, task allocation through daily duty rosters, guest reception and assistance, as well as administrative verification and document archiving. Records from January to June 2026 documented 860 visits involving a total of 6,056 attendees. However, service implementation still faces several challenges, including suboptimal coordination, schedule discrepancies, the incomplete development of specific standard operating procedures (SOPs), and the absence of structured service evaluations. Therefore, strengthening coordination, finalizing SOPs, and conducting periodic evaluations are necessary to improve the consistency and organization of guest reception services for official working visits.

Keywords : Administration, Public Service, Service Management, Working Visits, Secretariat Of The Regional House Of Representatives

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola organisasi yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan penerima layanan. Peningkatan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan menuntut instansi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang profesional, responsif, dan tepat waktu. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir yang diberikan, tetapi juga oleh kejelasan prosedur, kompetensi aparatur, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Mulajaya (2022) menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan standar pelayanan yang mencakup prosedur, waktu penyelesaian, produk layanan, fasilitas, dan kompetensi petugas. Dengan demikian, manajemen pelayanan yang sistematis menjadi salah satu aspek penting dalam menunjang efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam konteks kelembagaan, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) memiliki peran dalam memberikan pelayanan administratif dan mendukung pelaksanaan tugas serta fungsi DPRD, termasuk dalam memfasilitasi interaksi dengan instansi pemerintah, organisasi masyarakat, perguruan tinggi, dan pemangku kepentingan lainnya. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah penerimaan tamu kunjungan kerja yang melibatkan persiapan administrasi, koordinasi antarpihak, pengaturan protokol, penyediaan fasilitas, pendampingan kegiatan, dan dokumentasi. Ramli (2022) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD berkaitan dengan kemampuan aparatur, prosedur pelayanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan kunjungan kerja tidak hanya bergantung pada kinerja petugas secara individual, tetapi juga pada keterpaduan sistem kerja dan dukungan organisasi.

Pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja juga berkaitan erat dengan fungsi hubungan masyarakat (humas), keprotokolan, dan publikasi dalam membangun komunikasi

kelembagaan serta menjaga citra positif instansi pemerintah. Fatunisa (2024) menekankan pentingnya perencanaan (*planning*), kualitas sumber daya manusia (*people*), dan mekanisme kerja (*process*) dalam mendukung manajemen pelayanan dan hubungan dengan pengguna layanan. Sementara itu, Komar (2023) mengidentifikasi sejumlah tantangan dalam pelayanan keprotokolan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antarpegawai yang belum optimal, penggunaan sistem manual, serta keterbatasan fasilitas pendukung. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan penerimaan tamu membutuhkan pengelolaan yang terarah dan koordinasi yang konsisten agar setiap tahapan kunjungan dapat terlaksana secara tertib, efisien, dan profesional.

Persoalan manajemen pelayanan tersebut relevan untuk dikaji pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor. Berdasarkan observasi awal sebagaimana tercantum dalam naskah penelitian, pelaksanaan pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja masih menghadapi sejumlah kendala operasional, seperti komunikasi dan konfirmasi sebelum kunjungan yang belum optimal, ketidaksesuaian waktu kedatangan dengan jadwal yang direncanakan, serta tumpang tindih agenda kunjungan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kesiapan petugas, kelancaran pendampingan, pelaksanaan dokumentasi, dan penyelesaian administrasi kegiatan. Permasalahan ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap proses manajemen pelayanan secara menyeluruh, mulai dari perencanaan, pembagian tugas, pelaksanaan, hingga pengawasan dan evaluasi. Dengan demikian, perhatian terhadap kualitas pelayanan perlu diimbangi dengan pembenahan sistem koordinasi dan prosedur operasional yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas efektivitas pelayanan pada Sekretariat DPRD, strategi kehumasan, dan pelaksanaan keprotokolan. Ramli (2022) menitikberatkan pada keterkaitan kemampuan aparatur, prosedur, serta fasilitas dengan efektivitas pelayanan, sedangkan Fatunisa (2024) membahas pentingnya strategi hubungan masyarakat dan pengelolaan hubungan dengan pengguna layanan. Di sisi lain, Komar (2023) menguraikan berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan keprotokolan, sementara Husna (2022) dan Mahendra (2023) menjelaskan keterkaitan fungsi humas, protokol, dan publikasi dengan dukungan terhadap kegiatan kelembagaan. Meskipun penelitian tersebut memberikan landasan untuk memahami penyelenggaraan pelayanan pemerintahan, kajian yang secara khusus mengintegrasikan fungsi manajemen *Planning, Organizing, Actuating,* dan *Controlling* (POAC) dalam pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor masih perlu dikembangkan. Kesenjangan ini menjadi dasar untuk mengkaji keterpaduan proses manajemen dengan pelaksanaan pelayanan penerimaan tamu secara lebih terfokus.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor berdasarkan fungsi manajemen POAC. Analisis diarahkan pada proses perencanaan kebutuhan dan agenda kunjungan (*planning*), pengorganisasian tugas serta tanggung jawab petugas (*organizing*), pelaksanaan penerimaan dan pendampingan tamu (*actuating*), serta pengawasan dan evaluasi pelayanan (*controlling*). Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran

empiris mengenai praktik manajemen pelayanan penerimaan tamu sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi perbaikan koordinasi, penyempurnaan prosedur kerja, dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis manajemen pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor selama periode magang Februari–Juni 2026. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi, sedangkan data sekunder berasal dari rekapitulasi kunjungan kerja, surat administrasi, arsip, dan dokumentasi kegiatan. Menurut Susanti (2024), data sekunder berfungsi melengkapi informasi dan memperkuat temuan penelitian. Informan dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka, yaitu Rachmat Hidayat, S.H., Tika Muspitawati, S.E., dan Kokom Komariah, A.Md. Analisis difokuskan pada fungsi manajemen Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling (POAC), yang dijabarkan dalam definisi operasional untuk mengarahkan pengumpulan dan analisis data.

Tabel 1. Definisi Operasional Penelitian

Fokus Penelitian	Indikator	Aspek yang Diamati	Sumber Data
Manajemen pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja	*Planning* (Perencanaan)	1. Persiapan administrasi 2. Persiapan tempat 3. Persiapan kebutuhan kegiatan 4. Koordinasi sebelum kunjungan	Wawancara, observasi, dokumentasi
	Organizing (Pengorganisasian)	1. Pembagian tugas 2. Pembagian tanggung jawab 3. Koordinasi antarpetugas	Wawancara, observasi
	Actuating (Pelaksanaan)	1. Penerimaan tamu 2. Pengarahan 3. Pendampingan 4. Koordinasi selama kegiatan 5. Pelayanan selama kegiatan	Wawancara, observasi
	Controlling (Pengawasan)	1. Pengawasan pelaksanaan 2. Evaluasi kegiatan 3. Identifikasi kendala 4. Tindak lanjut perbaikan	Wawancara, observasi, dokumentasi

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan fokus penelitian (2026).

Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman (1992), yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama dengan dukungan pedoman wawancara yang terdiri atas 24 pertanyaan pokok berdasarkan empat fungsi POAC, pedoman observasi, dan pedoman dokumentasi. Data dari ketiga teknik pengumpulan tersebut dianalisis secara sistematis untuk menggambarkan pelaksanaan manajemen pelayanan, mekanisme koordinasi, pengelolaan administrasi, serta faktor pendukung dan penghambat penerimaan tamu kunjungan kerja pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan, yaitu Rachmat Hidayat, Tika Muspitawati, dan Kokom Komariah, manajemen pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor telah dilaksanakan melalui fungsi *Planning, Organizing, Actuating,* dan *Controlling* (POAC). Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap fungsi telah diterapkan dalam proses pelayanan, mulai dari persiapan kunjungan hingga pengawasan dan pengarsipan administrasi, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan pelayanan dimulai setelah surat permohonan kunjungan diterima, kemudian dilanjutkan dengan pencatatan jadwal, konfirmasi jumlah tamu, penentuan pejabat penerima, penyediaan tempat, konsumsi, daftar hadir, dan kelengkapan administrasi. Penentuan tempat disesuaikan dengan jumlah peserta, sedangkan pejabat penerima ditentukan dengan mempertimbangkan kedudukan tamu. Pengelolaan administrasi juga mencakup penginputan dan rekapitulasi data kunjungan. Namun, SOP khusus penerimaan tamu kunjungan kerja masih dalam proses penyusunan sehingga perencanaan masih mengacu pada mekanisme kerja yang selama ini diterapkan.

Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian dilakukan melalui jadwal piket harian yang mengatur pembagian tugas petugas dalam penerimaan tamu, pengelolaan administrasi, dan dokumentasi. Koordinasi dilakukan antarpetugas serta dengan pihak yang bertanggung jawab atas penerimaan kunjungan untuk memastikan kesiapan kegiatan dan kelengkapan dokumen. Dalam pelaksanaannya, satu atau dua petugas dapat dilibatkan untuk membantu proses administrasi dan dokumentasi sesuai kebutuhan. Pembagian tugas tersebut membantu memperjelas tanggung jawab petugas, sedangkan koordinasi diperlukan untuk menyesuaikan pelayanan dengan agenda dan kebutuhan masing-masing kunjungan.

Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelayanan penerimaan tamu dimulai dari penyambutan, konfirmasi asal instansi dan tujuan kunjungan, pengisian daftar hadir, hingga pengarahan tamu ke ruang penerimaan untuk bertemu dengan pimpinan atau anggota DPRD. Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan diskusi sesuai agenda dan dokumentasi foto bersama. Setelah kegiatan selesai, petugas melakukan penginputan data, pengumpulan dokumentasi, penyusunan nota dinas atau notulen, serta pengarsipan dokumen. Apabila terjadi perubahan jadwal atau kondisi di lapangan, petugas melakukan penyesuaian dengan tetap memperhatikan kesesuaian surat

kunjungan dan persetujuan pihak terkait. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan tidak hanya mencakup penerimaan secara langsung, tetapi juga penyelesaian administrasi setelah kunjungan.

Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dilakukan melalui pemantauan kesesuaian jadwal, kehadiran tamu, pelaksanaan tugas petugas, serta kelengkapan dokumen administrasi. Pemeriksaan meliputi surat tugas, SPT, SPPD, daftar hadir, dan dokumentasi kegiatan. Apabila ditemukan dokumen yang belum lengkap, petugas melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk melengkapi berkas. Selanjutnya, data dan dokumentasi dihimpun dalam laporan bulanan serta disimpan sebagai dokumen pertanggungjawaban dan bahan pemeriksaan. Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa pengawasan masih berfokus pada pemeriksaan rutin administratif dan belum didukung evaluasi pelayanan secara khusus serta terstruktur setelah kegiatan selesai.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi POAC telah diterapkan dalam manajemen pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja. Pelayanan telah mencakup perencanaan kebutuhan, pembagian tugas, pelaksanaan penerimaan, serta pemeriksaan dan pengarsipan administrasi. Namun, penyelesaian SOP khusus dan penerapan evaluasi pelayanan yang terstruktur masih diperlukan untuk meningkatkan konsistensi pelaksanaan, mengidentifikasi kendala secara sistematis, dan mendukung perbaikan pelayanan pada kunjungan berikutnya.

PEMBAHASAN

Data Rekapitulasi Penerimaan Tamu Kunjungan Kerja

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumentasi rekapitulasi penerimaan tamu kunjungan kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor periode Januari–Juni 2026. Data tersebut mencakup jumlah kunjungan DPRD atau instansi serta jumlah peserta yang hadir setiap bulan. Rekapitulasi ini digunakan untuk menggambarkan intensitas kegiatan penerimaan tamu sekaligus melengkapi hasil wawancara dengan informan dalam menganalisis manajemen pelayanan pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor.

Tabel 2. Rekapitulasi Penerimaan Tamu Kunjungan Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor Periode Januari–Juni 2026

No.	Bulan	Jumlah Kunjungan DPRD/Instansi	Jumlah Peserta Hadir
1	Januari	163	1.233
2	Februari	138	1.020
3	Maret	120	1.029
4	April	135	796
5	Mei	144	996
6	Juni	160	982

Sumber: Dokumentasi rekapitulasi penerimaan tamu kunjungan kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor, Januari–Juni 2026.

Berdasarkan Tabel 4, selama Januari–Juni 2026 tercatat sebanyak 860 kunjungan DPRD atau instansi dengan total 6.056 peserta hadir. Jumlah kunjungan tertinggi terjadi pada Januari, yaitu 163 kunjungan, sedangkan jumlah terendah tercatat pada Maret sebanyak 120 kunjungan. Setelah mengalami penurunan pada Februari dan Maret, jumlah kunjungan kembali meningkat pada April hingga Juni, dengan 160 kunjungan pada Juni. Sementara itu, jumlah peserta terbanyak tercatat pada Januari sebanyak 1.233 orang dan paling sedikit pada April sebanyak 796 orang. Perbedaan jumlah kunjungan dan peserta setiap bulan menunjukkan bahwa beban pelayanan tidak hanya berkaitan dengan frekuensi kedatangan, tetapi juga dengan jumlah tamu yang harus dilayani.

Data tersebut memperlihatkan bahwa penerimaan tamu kunjungan kerja merupakan kegiatan rutin dengan intensitas yang berubah setiap bulan. Kondisi ini menuntut kesiapan petugas dalam merencanakan jadwal, membagi tugas, melaksanakan pelayanan, serta memastikan kelengkapan administrasi dan dokumentasi. Oleh karena itu, data rekapitulasi digunakan sebagai informasi pendukung untuk memahami konteks pelaksanaan pelayanan, sedangkan analisis manajemen pelayanan dilakukan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan mengacu pada fungsi *Planning, Organizing, Actuating,* dan *Controlling* (POAC).

PEMBAHASAN HASIL WAWANCARA

Perencanaan (*Planning*)

Hasil wawancara dengan Rachmat Hidayat, Tika Muspitawati, dan Kokom Komariah menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja pada Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor dimulai sejak surat kunjungan diterima. Tahapan perencanaan meliputi penyusunan jadwal, penentuan pejabat penerima, penyiapan tempat, konsumsi, daftar hadir, serta kelengkapan administrasi. Rachmat Hidayat menjelaskan bahwa penentuan pejabat penerima mempertimbangkan asal dan kedudukan tamu, sedangkan pemilihan ruangan disesuaikan dengan jumlah peserta. Sementara itu, Tika Muspitawati menekankan pentingnya konfirmasi jumlah tamu dan persiapan administrasi, sedangkan Kokom Komariah berfokus pada penginputan dan rekapitulasi data kunjungan untuk penyusunan laporan bulanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa perencanaan telah mencakup aspek operasional dan administratif. Perencanaan operasional diwujudkan melalui pengaturan jadwal, pejabat penerima, tempat, dan konsumsi, sedangkan perencanaan administratif meliputi pencatatan surat, daftar hadir, SPPD, dan pengelolaan data kunjungan. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen pelayanan yang menempatkan perencanaan sebagai dasar penentuan kebutuhan dan sumber daya sebelum kegiatan dilaksanakan. Namun, belum terselesaikannya SOP khusus penerimaan tamu kunjungan kerja menunjukkan bahwa standardisasi prosedur masih perlu diperkuat agar pelaksanaan pelayanan lebih konsisten dan terarah.

Pengorganisasian (*Organizing*)

Pada aspek pengorganisasian, hasil wawancara menunjukkan bahwa pembagian tugas dilakukan melalui jadwal piket harian. Rachmat Hidayat menjelaskan bahwa petugas dibagi ke dalam fungsi administrasi, penerimaan tamu, dan dokumentasi. Tika Muspitawati

menambahkan bahwa jadwal piket disusun setiap hari dan ditandatangani oleh Ketua Tim (Katim). Sementara itu, Kokom Komariah menjelaskan bahwa satu atau dua petugas dapat dilibatkan untuk membantu pengelolaan administrasi dan dokumentasi, termasuk memastikan kelengkapan berkas setelah kegiatan selesai. Koordinasi juga dilakukan dengan petugas terkait dan pihak yang mendampingi pejabat penerima kunjungan.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pengorganisasian telah diterapkan melalui pembagian tanggung jawab dan koordinasi antarpelaksana. Pembagian tugas membantu petugas memahami peran masing-masing, mulai dari menyambut tamu hingga menyelesaikan dokumentasi dan administrasi. Namun, kelancaran pelaksanaannya tetap bergantung pada komunikasi antarpihak serta kejelasan tanggung jawab dalam setiap kegiatan. Oleh karena itu, pengorganisasian perlu didukung mekanisme koordinasi yang konsisten agar tidak terjadi keterlambatan penyampaian informasi atau ketidaklengkapan dokumen.

Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja dimulai dari penyambutan, konfirmasi asal instansi dan tujuan kunjungan, pengisian daftar hadir, hingga pengarahan tamu ke ruang penerimaan untuk bertemu dengan pimpinan atau anggota DPRD Kabupaten Bogor. Rachmat Hidayat menjelaskan bahwa petugas turut membantu mengarahkan tamu dan menyelesaikan kebutuhan administrasi. Tika Muspitawati menambahkan bahwa kegiatan dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dan dokumentasi foto bersama. Setelah kunjungan selesai, Kokom Komariah melakukan penginputan data, pengumpulan dokumentasi, penyusunan nota dinas atau notulen, serta pengarsipan dokumen dalam bundel laporan bulanan.

Dalam menghadapi perubahan jadwal atau kondisi di lapangan, petugas menerapkan penyesuaian dengan tetap memperhatikan ketentuan administrasi dan persetujuan pihak terkait. Tamu di luar jadwal dapat diterima apabila surat kunjungan sesuai dan telah memperoleh persetujuan dari pihak berwenang. Temuan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan tidak hanya mencakup interaksi langsung dengan tamu, tetapi juga penyelesaian administrasi setelah kegiatan. Fleksibilitas petugas menjadi unsur penting dalam menjaga kelancaran pelayanan, meskipun pelaksanaannya perlu tetap mengacu pada prosedur yang jelas agar penyesuaian tidak mengganggu agenda yang telah direncanakan.

Pengawasan (*Controlling*)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengawasan dilakukan melalui pemantauan agenda kegiatan, pengecekan kehadiran tamu, serta pemeriksaan kelengkapan dokumen administrasi. Rachmat Hidayat menjelaskan bahwa pelaksanaan kunjungan dipantau berdasarkan agenda yang telah disepakati, sedangkan Tika Muspitawati menyampaikan bahwa pengecekan lebih banyak dilakukan melalui konfirmasi kesesuaian jadwal dan jumlah tamu yang hadir. Sementara itu, Kokom Komariah melakukan pemeriksaan administratif dengan mencocokkan tanggal kunjungan dan peserta yang hadir dengan surat tugas. Apabila terdapat nama peserta yang tercantum dalam surat tugas tetapi tidak hadir, nama tersebut diberi tanda dan SPPD tidak ditandatangani. Dokumen yang telah lengkap kemudian diarsipkan sebagai bukti pertanggungjawaban dan bahan pemeriksaan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa fungsi pengawasan telah berjalan, terutama dalam memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan dan kelengkapan administrasi. Namun,

berdasarkan keterangan Tika Muspitawati, evaluasi formal setelah kegiatan belum dilaksanakan secara khusus dan terstruktur. Pengawasan masih berorientasi pada pemeriksaan rutin terhadap jadwal, kehadiran, dan dokumen. Kondisi ini menunjukkan perlunya pengembangan mekanisme evaluasi yang tidak hanya memeriksa kelengkapan administrasi, tetapi juga mengidentifikasi kendala pelayanan dan merumuskan tindak lanjut perbaikan. Dengan demikian, fungsi pengawasan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen pelayanan penerimaan tamu kunjungan kerja pada Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor telah menerapkan fungsi POAC. Selama Januari–Juni 2026, tercatat 860 kunjungan dengan 6.056 peserta. Kendala yang ditemukan meliputi koordinasi yang belum optimal, ketidaksesuaian jadwal, serta belum terselesaikannya SOP khusus dan belum terstrukturnya evaluasi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penyelesaian SOP, peningkatan koordinasi dan kelengkapan administrasi, evaluasi berkala, serta pertimbangan pengembangan sistem penjadwalan berbasis website. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan instansi pengunjung untuk memperluas kajian kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Fatunisa, C. &. F. (2024). Strategi Public Relations Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang Dalam Pelayanan Publik. *Reputation: Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat*, 8(3), 309–328. Https://Journal.Uinsgd.Ac.Id/Index.Php/Reputation/Article/View/37534?Articlesbysameauthorpage=1&Utm_Source=Chatgpt.Com

Huberman, M. B. M. &. A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. UI Press. Https://Books.Google.Co.Id/Books/About/Analisis_Data_Kualitatif.Html?Id=50-

Husna, L. &. (2022). Analisis Fungsi Subbagian Humas Sekretariat Dewan Dalam Meningkatkan Kinerja Dewan Perwakilan Rakyat Provinsi Aceh. *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 985–993. Https://Doi.Org/10.34007/Jehss.V5i2.1346

Jurnal Media Administrasi, Volume 7 Nomor 1, April 2022, Halaman 49–54. Https://Doi.Org/10.56444/Jma.V7i1.63

Komar, D. &. G. (2023). Model Pelayanan Keprotokolan Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 3(2), 168–181. Https://Doi.Org/10.31113/Jmat.V3i2.68

Mahendra, F. &. (2023). Implementation Of The Public Relations Function At The Secretariat Of The Pati Regency House Of Representatives. *Daengku: Journal Of Humanities And Social Sciences Innovation*, 3(3), 512–519. Https://Doi.Org/10.35877/454RI.Daengku1603

Mulajaya, A. S. &. P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha Di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Ramli, B. &. A. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Pelayanan Aspirasi Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 11(1), 1–14. Https://Doi.Org/10.37476/Jbk.V11i1.3080

Susanti, A. ,. E. A. (2024). *Metode Penelitian Manajemen*. CV. Eureka Media Aksara. Https://Books.Google.Com/Books/About/Metode_Penelitian_Manajemen.Html?Hl=Id&Id=Zeyreqaaqbaj-Sweacaaj&Redir_Esc=Y

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kebijakan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D Dan Evaluasi. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta.

Sugiyono, & Bermawy, M. (2020). Panduan Praktis Pengolahan Data Penelitian Kuantitatif. Alfabeta.

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Evaluasi: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi. Alfabeta.

Wicaksana, W. &. (2023). Implementasi Fungsi Manajemen George R Terry Dalam Meningkatakan Mutu Lembaga Pendidikan. *Jurnal Cerdik: Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 3(1), 30–43. Https://Doi.Org/10.21776/Ub.Jcerdik.2023.003.01.04