

PERAN BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SANGIHE

Oleh

Aron Caesar Muli¹, Laurens Bulu², Devie S. R. Siwij³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum, Universitas Negeri Manado

E-mail: ¹caesaron13@gmail.com, ²laurensbulu@unima.ac.id,

³deviesiwij@unima.ac.id

Article History:

Received: 11-11-2024

Revised: 19-11-2024

Accepted: 14-12-2024

Keywords:

Kompetensi Aparatur,
SDM Protokoler,
Fasilitas Penunjang,
Kinerja Pemerintahan

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sangihe serta mengidentifikasi faktor determinan yang memengaruhi kinerjanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan standar kompetensi aparatur belum optimal, jumlah SDM protokoler masih kurang, dan fasilitas penunjang belum memadai. Ketiga faktor tersebut secara langsung memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas protokoler, khususnya dalam mendukung kegiatan pimpinan. Pemenuhan standar kompetensi melalui pelatihan teknis, pengembangan soft skills, dan sistem mentoring sangat diperlukan untuk meningkatkan profesionalisme aparatur. Selain itu, perencanaan jumlah SDM yang matang dan penambahan fasilitas penunjang menjadi prioritas untuk memastikan kelancaran tugas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa upaya sistematis diperlukan dalam peningkatan kompetensi, jumlah SDM, dan kualitas fasilitas untuk mendukung kinerja protokoler yang lebih optimal, sejalan dengan Peraturan Bupati Kepulauan Sangihe Nomor 33 Tahun 2019.

PENDAHULUAN

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sangihe memiliki tanggung jawab utama dalam mendukung pelaksanaan kegiatan pemerintahan daerah, terutama dalam aspek keprotokolan, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi. Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Sangihe Nomor 33 Tahun 2019, bagian ini berperan memastikan semua agenda dan kegiatan resmi pemerintah daerah terlaksana dengan baik. Tugasnya meliputi penyusunan jadwal, penyiapan acara, dan pengelolaan hubungan antara pemerintah daerah dengan pihak eksternal. Dalam menjalankan peran ini, protokol harus memastikan bahwa susunan acara dan kehadiran pejabat, terutama kepala daerah, sesuai dengan tata aturan dan mampu mencerminkan wibawa pemerintah daerah.

Salah satu fokus utama Bagian Protokol adalah pengaturan jadwal kegiatan kepala daerah yang sangat padat, baik di dalam maupun di luar kantor. Kegiatan di dalam kantor, seperti menerima tamu atau menyelesaikan laporan, serta kegiatan di luar kantor, seperti kunjungan kerja atau peresmian, membutuhkan koordinasi yang baik agar berjalan lancar.

Ketidaktepatan waktu dalam pelaksanaan acara sering kali menjadi kendala yang harus diatasi. Hal ini terjadi karena kurangnya koordinasi antara instansi yang terlibat, sehingga beberapa agenda tidak dapat dihadiri langsung oleh kepala daerah dan harus didelegasikan kepada wakilnya atau staf lainnya.

Koordinasi yang efektif menjadi kunci utama dalam pelaksanaan tugas Bagian Protokol. Staf protokoler perlu memiliki kemampuan untuk mengantisipasi potensi hambatan, seperti perubahan jadwal mendadak atau konflik kepentingan dalam pengaturan agenda. Keterampilan ini tidak hanya penting untuk memastikan keberlangsungan acara, tetapi juga untuk meminimalkan dampak negatif pada citra kepala daerah dan pemerintah daerah secara keseluruhan. Selain itu, protokol juga bertanggung jawab untuk menjaga tata acara agar sesuai dengan tujuan dan harapan dari setiap kegiatan.

Dalam pelaksanaannya, bagian ini juga bertugas sebagai penghubung strategis antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat, lembaga lain, atau mitra internasional. Hal ini mencakup tata penyambutan pejabat, penyelenggaraan upacara resmi, hingga pengaturan akomodasi tamu. Bagian Protokol harus memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam acara memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar protokol, sekaligus menjaga hubungan yang harmonis antara pemerintah daerah dan pihak eksternal.

Kinerja protokol yang belum optimal sering kali disebabkan oleh kurangnya kompetensi staf dalam mengelola jadwal dan berkomunikasi secara efektif. Selain itu, tidak adanya sistem informasi yang terintegrasi untuk mempermudah koordinasi lintas sektor juga menjadi tantangan utama. Bagian Protokol perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas, terutama dalam menghadapi situasi yang membutuhkan fleksibilitas dan ketepatan dalam pengambilan keputusan.

Selain pengelolaan jadwal, Bagian Protokol juga memiliki tugas pembinaan dan pengendalian dalam pelaksanaan upacara, penerimaan tamu, dan perjalanan dinas kepala daerah. Fungsi ini tidak hanya memastikan kelancaran acara, tetapi juga menjaga citra pemerintah daerah sebagai institusi yang profesional. Dengan memperhatikan seluruh aspek tersebut, Bagian Protokol diharapkan mampu menjalankan perannya dengan lebih efektif, meskipun masih menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan solusi jangka Panjang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sangihe dalam melaksanakan tugas-tugas keprotokolan, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan peran tersebut. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran tentang hambatan-hambatan yang dihadapi serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja bagian protokoler, sehingga mampu mendukung kelancaran agenda dan kegiatan kepala daerah secara optimal.

LANDASAN TEORI

Konsep Organisasi

Organisasi dapat dipahami sebagai sebuah wadah di mana sekelompok orang bekerja sama secara terstruktur untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam organisasi, terdapat pembagian tugas dan koordinasi antarindividu yang dilakukan untuk menciptakan efisiensi dalam mencapai tujuan bersama. Organisasi juga dapat dilihat sebagai sebuah sistem yang

terdiri dari elemen-elemen yang saling terkait, di mana proses dan struktur memainkan peran penting dalam keberhasilannya. Dengan kata lain, organisasi bukan hanya sekadar kumpulan orang, tetapi juga merupakan mekanisme kerja yang dirancang untuk mencapai efektivitas dalam menjalankan fungsi-fungsinya.

Teori klasik menekankan pada struktur hierarkis dan efisiensi kerja. Contohnya, teori birokrasi menyoroti pentingnya aturan formal dan hierarki, sedangkan teori manajemen ilmiah fokus pada standarisasi proses kerja untuk meningkatkan produktivitas. Teori hubungan manusia dalam era neo-klasik mengalihkan perhatian pada faktor manusia, seperti motivasi dan komunikasi dalam organisasi. Teori modern, seperti teori sistem, melihat organisasi sebagai entitas terbuka yang berinteraksi dengan lingkungannya untuk bertahan hidup. Selain itu, teori kontingensi menunjukkan bahwa desain dan struktur organisasi harus fleksibel sesuai dengan konteks, seperti teknologi dan lingkungan.

Dalam perkembangan lebih lanjut, teori pasca-modern seperti teori institusional menyoroti bagaimana norma dan nilai eksternal memengaruhi perilaku organisasi. New Public Management (NPM) membawa perspektif baru dengan mengadopsi prinsip-prinsip sektor swasta, seperti efisiensi dan akuntabilitas, ke dalam organisasi publik. Teori-teori lainnya, seperti teori ekonomi politik dan teori kepentingan publik, berfokus pada interaksi antara institusi, aturan, dan aktor dalam menentukan kebijakan dan hasil organisasi. Pendekatan-pendekatan ini memberikan pandangan yang lebih dinamis tentang bagaimana organisasi publik beradaptasi dan merespons kebutuhan masyarakat.

Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan upaya pengelolaan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Dalam konteks organisasi sektor publik, manajemen publik mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, serta koordinasi berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan pelayanan. Pendekatan ini tidak hanya melibatkan aspek administratif, tetapi juga melibatkan pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, dan informasi. Manajemen publik menekankan pentingnya fungsi strategis seperti perumusan strategi, perencanaan, dan pelaksanaan program untuk memastikan visi dan misi organisasi tercapai dalam jangka Panjang.

Manajemen pelayanan publik bertujuan untuk menyediakan barang, jasa, dan layanan administratif kepada masyarakat dengan mengedepankan efisiensi dan efektivitas. Proses ini melibatkan pengembangan rencana, pelaksanaan, koordinasi, dan evaluasi kegiatan pelayanan publik yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan transparan. Pelayanan publik juga mencakup aspek perencanaan strategis dan operasional yang mengintegrasikan fungsi administratif dengan pemanfaatan sumber daya manusia, keuangan, dan teknologi. Dalam pendekatan New Public Management (NPM), prinsip-prinsip sektor swasta diadopsi untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas di sektor public.

Prinsip manajemen publik berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan menjunjung tinggi kejelasan waktu, akurasi, keamanan, dan tanggung jawab. Kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, serta kedisiplinan dan keramahan dalam memberikan pelayanan menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik. Selain itu, kenyamanan dalam lingkungan pelayanan, termasuk fasilitas pendukung yang memadai, turut mendukung keberhasilan layanan publik. Kesederhanaan prosedur

pelayanan yang tidak berbelit-belit juga menjadi prinsip utama untuk memastikan layanan dapat diterima dan diakses dengan mudah oleh masyarakat. Semua prinsip ini dirancang untuk mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Konsep Komunikasi Publik

Komunikasi publik adalah proses penyampaian pesan kepada khalayak luas, baik secara langsung maupun melalui berbagai media. Pesan yang disampaikan dapat berupa informasi, ajakan, ide, atau gagasan, dengan menggunakan sarana seperti media massa, pidato, jejaring sosial, email, spanduk, dan berbagai platform lainnya yang menjangkau masyarakat secara luas. Komunikasi publik sering kali disamakan dengan komunikasi massa, tetapi cakupannya lebih luas, karena melibatkan berbagai cara penyampaian pesan, termasuk public speaking dan kampanye informasi. Dalam komunikasi publik, pembicara bertanggung jawab penuh atas pesan yang disampaikan kepada audiens, dengan tujuan untuk memengaruhi perilaku atau pemahaman khalayak. Jenis komunikasi ini memerlukan kemampuan lisan dan tertulis yang efektif untuk menyampaikan pesan dengan jelas dan efisien.

Komunikasi publik memiliki ciri khas seperti keterlibatan banyak penerima pesan, bahasa yang umum, serta minimnya interaksi langsung antara pembicara dan audiens. Komunikasi ini digunakan dalam berbagai konteks, termasuk pendidikan, politik, dan profesional, serta sering kali melibatkan strategi kampanye untuk mencapai tujuan tertentu. Berbagai teori dan konsep seperti kerangka kerja social marketing dan Communication-Persuasion Matrix digunakan untuk merancang kampanye komunikasi publik yang strategis. Pendekatan ini memastikan pesan disampaikan secara konsisten, formal, dan berorientasi pada tujuan, dengan fokus pada pengaruh yang dapat diukur terhadap perilaku dan pemahaman khalayak.

Teori Peran

Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan seseorang dalam organisasi atau masyarakat, mencakup perilaku yang diharapkan sesuai dengan posisi atau tanggung jawabnya. Peran ini sering kali melibatkan norma-norma dan aturan yang membimbing individu dalam melaksanakan tugasnya. Dalam konteks organisasi, peran dapat mencakup berbagai dimensi, seperti hubungan interpersonal (figurehead, leader, liaison), pengelolaan informasi (monitor, disseminator, spokesperson), serta pengambilan keputusan (entrepreneur, resource allocator, negotiator). Peran ini tidak hanya dipengaruhi oleh ekspektasi organisasi, tetapi juga oleh persepsi individu terhadap tanggung jawabnya dan bagaimana peran tersebut dijalankan dalam praktik.

Teori peran, seperti yang dijelaskan oleh Biddle dan Thomas, menekankan pentingnya harapan sosial terhadap perilaku individu dalam suatu posisi. Harapan ini mencakup norma, wujud perilaku, serta evaluasi dan sanksi yang diterapkan untuk memastikan peran tersebut dijalankan secara efektif. Selain itu, peran dapat dikategorikan sebagai peran yang diharapkan (expected role), dipersepsikan (perceived role), dan dijalankan (enacted role). Dalam konteks organisasi, peran yang efektif membutuhkan keselarasan antara harapan sosial dan perilaku aktual. Pemahaman tentang dimensi peran ini membantu organisasi meningkatkan efisiensi dan memastikan setiap individu memenuhi ekspektasi untuk mendukung tujuan kolektif.

Pemerintahan Daerah

Pemerintahan daerah adalah unit organisasi dalam suatu negara yang memiliki wewenang untuk mengatur dan mengelola wilayah secara otonom berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Konsep ini berakar dari sistem pemerintahan wilayah di Eropa pada abad ke-11 yang berkembang menjadi unit seperti provinsi, kabupaten, dan kota. Di Indonesia, pemerintahan daerah diatur dalam UUD 1945, terutama pada Pasal 18, 18A, dan 18B, yang menetapkan pembagian wilayah negara berdasarkan asas otonomi untuk mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan secara efektif [40], [41].

Asas otonomi memberikan hak kepada daerah untuk mengelola urusannya sendiri guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Sistem ini terus mengalami penyempurnaan, mulai dari UU Nomor 1 Tahun 1945 hingga UU Nomor 23 Tahun 2014, sesuai kebutuhan zaman. Prinsip otonomi menitikberatkan pada kebebasan daerah untuk berinovasi, dengan tetap mempertahankan koordinasi dengan pemerintah pusat, demi menciptakan tata kelola pemerintahan yang efisien, partisipatif, dan adil [42], [43].

Protokol dan Protokoler

Protokol adalah aturan atau tata cara yang mengatur pelaksanaan kegiatan resmi, baik dalam lingkup kenegaraan, kedinasan, maupun masyarakat. Awalnya, istilah ini merujuk pada dokumen formal, namun berkembang menjadi aturan yang mencakup tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan sesuai jabatan atau kedudukan seseorang. Dalam konteks modern, protokol juga melibatkan etiket diplomatik dan tata cara pelaksanaan acara yang berlandaskan norma nasional maupun internasional.

Protokol berperan memastikan kelangsungan acara berjalan sesuai aturan dan konsep yang telah ditetapkan. Prinsip utamanya meliputi penghormatan terhadap jabatan seseorang, lambang kehormatan negara, serta perlindungan keamanan dalam acara resmi. Dalam tugasnya, protokoler bertanggung jawab menciptakan suasana yang tertib, khidmat, dan terorganisasi untuk mendukung keberhasilan acara serta menjaga kepentingan pejabat dan masyarakat.

Protokoler memiliki lima dimensi utama: dokumen persetujuan internasional, perlakuan terhadap lambang negara, hak dan kekebalan diplomatik, penyelenggaraan acara, dan figur protokoler. Keberadaan protokoler sangat penting dalam lembaga atau perusahaan karena berkontribusi pada terciptanya tata pergaulan yang harmonis, acara yang terorganisasi, dan suasana yang mendukung keberhasilan kegiatan resmi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan, serta perilaku yang dapat diamati. Metode ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam terhadap peran dan faktor yang memengaruhi kinerja Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe.

Penelitian dilakukan di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe. Fokus penelitian meliputi pelaksanaan peran bagian protokol dan faktor determinan seperti kompetensi aparatur, jumlah sumber daya manusia, fasilitas penunjang, serta anggaran keuangan. Peneliti mengidentifikasi bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi kinerja protokol dalam melaksanakan tugas.

Instrumen utama penelitian adalah peneliti itu sendiri, dibantu dengan pedoman wawancara, catatan lapangan, rekaman audio, dan dokumen. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terkait kegiatan protokoler untuk memberikan gambaran yang akurat dan mendalam tentang fokus penelitian.

Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh direduksi untuk memilih hal-hal penting, kemudian disajikan agar mudah dipahami, dan akhirnya diverifikasi untuk menghasilkan kesimpulan yang valid dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian.

Keabsahan data diuji melalui kriteria kredibilitas, keteralihan, ketergantungan, dan konfirmabilitas. Teknik seperti triangulasi data, peer debriefing, dan verifikasi terus-menerus digunakan untuk memastikan hasil penelitian yang valid, andal, dan objektif. Hal ini memastikan bahwa data dan kesimpulan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Tabel Temuan Subfokus Kompetensi Aparatur

Fokus: Peran Bagian Protokol dan komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Sangihe	
Subfokus I	Temuan
Kompetensi Aparatur	1. Terdapat Standar Kompetensi yang harus dimiliki seorang Protokoler
	2. Standar Kompetensi yang belum maksimal
	3. Kurangnya pemahaman ASN terkait standar Kompetensi seorang Protokoler
	4. Belum ada pelatihan terkait Standar Kompetensi seorang Protokoler

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2024

Tabel 2. Temuan Subfokus Jumlah SDM Aparatur

Fokus: Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Sangihe	
Subfokus II	Temuan
Jumlah Sumber Daya Manusia Aparatur	1. Kurangnya SDM Aparatur di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
	2. Belum optimalnya pelaksanaan Kegiatan di karenakan Kurangnya SDM Aparatur
	3. Belum ada Solusi terkait dengan kurangnya SDM Aparatur
	4. Kurangnya anggaran untuk perencanaan kebutuhan pegawai

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2024

Tabel 2. Tabel Temuan Subfokus Fasilitas Penunjang

Fokus: Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda kabupaten Sangihe	
Subfokus III	Temuan
Fasilitas Penunjang	1. Fasilitas Penunjang Belum memadai
	2. Anggaran untuk Fasilitas penunjang yang belum menjadi prioritas
	3. Efisiensi kerja yang terganggu
	4. Kurangnya Perhatian Pimpinan terhadap fasilitas penunjang

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2024

Kompetensi Aparatur

Pelaksanaan pemenuhan standar kompetensi aparatur di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan belum optimal karena banyak petugas protokoler yang tidak memahami standar tersebut. Selama ini, petugas hanya mendapatkan informasi secara spontan dari pejabat yang menghadiri acara, tanpa adanya pelatihan atau bimbingan teknis yang terstruktur. Kurangnya perhatian terhadap pengembangan kompetensi ini menyebabkan kinerja protokoler menjadi kurang efektif dan tidak sesuai dengan standar yang seharusnya.

Pengembangan standar kompetensi aparatur perlu ditingkatkan melalui program pelatihan teknis dan soft skills agar semua petugas protokoler memiliki persepsi yang sama terkait aturan dan tata acara kegiatan. Sistem mentoring juga perlu diterapkan untuk membantu aparatur baru lebih cepat beradaptasi dan mengembangkan kompetensinya. Dengan langkah ini, kualitas kinerja protokoler dapat ditingkatkan, sehingga mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi bagian protokol secara optimal.

Mengacu pada Peraturan Bupati Kabupaten Sangihe Nomor 33 Tahun 2019, tugas Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memegang peran penting dalam mendukung kinerja pemerintah. Standar kompetensi aparatur menjadi elemen kunci dalam keprotokoleran, karena tugas ini menyangkut penghormatan dan tata acara kegiatan resmi. Tanpa kompetensi yang memadai, pelaksanaan tugas protokoler dapat terganggu, sehingga diperlukan perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas aparatur yang bertugas.

Jumlah Sumber Daya Manusia Aparatur

Jumlah sumber daya manusia aparatur di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan belum memadai, mengakibatkan pelaksanaan kegiatan menjadi kurang efektif. Kekurangan personil terutama terasa saat ada beberapa acara pimpinan yang berlangsung bersamaan. Beban kerja yang tinggi tidak sebanding dengan jumlah petugas protokol yang ada, sehingga kinerja protokoler tidak optimal dalam memberikan pelayanan.

Untuk mengatasi kekurangan SDM, diperlukan perencanaan matang sebelum acara dimulai, termasuk menentukan kebutuhan jumlah petugas protokol yang sesuai dengan beban kerja. Evaluasi kinerja berkala perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, proses rekrutmen harus dilakukan berdasarkan analisis jabatan dan beban kerja, seperti diamanatkan dalam Peraturan BKN Nomor 9 Tahun 2022.

Prinsip Pareto 80/20 dapat diterapkan untuk menganalisis tugas dan menentukan

jumlah pegawai yang optimal. Dengan menggunakan metode analisis yang tepat, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dapat menyusun formasi pegawai yang lebih efisien. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa kebutuhan formasi sesuai dengan beban kerja dan tugas yang harus diemban, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara maksimal.

Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan sangat penting untuk mendukung kelancaran tugas-tugas pimpinan sekaligus menciptakan citra positif bagi organisasi. Namun, hasil penelitian dan wawancara menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia saat ini belum memadai, sehingga berdampak negatif pada kinerja individu, tim, dan organisasi secara keseluruhan.

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan perlu lebih bijak dalam memanfaatkan fasilitas yang ada, mengidentifikasi kebutuhan secara spesifik, memprioritaskan kebutuhan berdasarkan urgensi, dan melakukan evaluasi berkala. Langkah ini penting untuk memastikan fasilitas yang disediakan berfungsi optimal dan mampu memenuhi kebutuhan yang terus berkembang.

Merujuk pada Peraturan Bupati Kabupaten Sangihe Nomor 33 Tahun 2019, tugas dan fungsi Bagian Protokol mencakup penyiapan kebijakan, koordinasi, dan evaluasi pelaksanaan tugas di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi. Untuk menjalankan tugas tersebut secara optimal, fasilitas penunjang yang memadai menjadi hal yang mutlak diperlukan agar kegiatan pimpinan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

Faktor Determinan Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sangihe

Faktor determinan adalah penyebab utama yang secara langsung memengaruhi terjadinya suatu kondisi atau perilaku, baik yang bersifat internal (organistik) maupun eksternal (lingkungan). Dalam penelitian ini, faktor determinan yang memengaruhi peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sangihe meliputi pemenuhan standar kompetensi aparatur, jumlah sumber daya manusia, dan fasilitas penunjang. Ketiga faktor ini saling berkaitan dan memiliki dampak langsung terhadap efektivitas pelaksanaan tugas bagian protokol dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemenuhan standar kompetensi aparatur belum optimal karena tidak semua petugas protokoler memiliki pemahaman yang memadai terkait tugas dan tanggung jawab mereka. Selain itu, jumlah SDM aparatur di bagian protokol juga belum ideal, sehingga sering kali petugas kewalahan ketika harus menangani dua atau lebih acara secara bersamaan. Kekurangan jumlah personil ini berdampak pada terganggunya pelaksanaan tugas, mengakibatkan hasil yang tidak maksimal dalam mendukung kegiatan pimpinan.

Fasilitas penunjang yang kurang memadai menjadi kendala tambahan yang memengaruhi peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Dengan fasilitas yang belum optimal, pelayanan terhadap pimpinan dan pelaksanaan tugas resmi tidak dapat dilakukan secara maksimal. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan perhatian khusus dalam menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan, meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan, dan menambah jumlah SDM agar peran protokoler dapat dijalankan dengan lebih efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan standar kompetensi aparatur di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan belum terlaksana dengan baik. Banyak petugas protokoler yang tidak memahami standar kompetensi yang diperlukan dalam melaksanakan tugas mereka. Pengembangan kompetensi melalui pelatihan teknis, pengembangan soft skills, dan penerapan sistem mentoring menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan profesionalisme dan kinerja petugas. Selain itu, jumlah petugas protokoler yang ada saat ini tidak mencukupi kebutuhan, terutama ketika beberapa acara berlangsung secara bersamaan. Kekurangan ini menyebabkan pelaksanaan tugas menjadi kurang efektif dan menghambat kinerja keseluruhan tim.

Kekurangan jumlah SDM aparatur di bagian protokoler merupakan kendala utama yang mengganggu kelancaran tugas. Perencanaan jumlah petugas yang lebih matang, berbasis pada analisis jabatan dan beban kerja, diperlukan untuk mengatasi permasalahan ini. Di sisi lain, fasilitas penunjang yang belum memadai turut menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan optimal. Fasilitas yang tidak mencukupi berdampak pada rendahnya efektivitas kerja dan citra institusi, sehingga perlu ada evaluasi dan pengelolaan fasilitas yang lebih baik.

Pemerintah daerah disarankan untuk melakukan pelatihan teknis dan pengembangan soft skills bagi petugas protokoler secara berkala. Pelatihan ini harus mencakup peningkatan kemampuan komunikasi, manajemen waktu, dan koordinasi antar instansi. Selain itu, sistem mentoring perlu diterapkan untuk membantu petugas baru dalam beradaptasi dengan tugas mereka. Penambahan jumlah SDM melalui proses rekrutmen yang berbasis pada hasil analisis kebutuhan juga harus menjadi prioritas, dengan memastikan bahwa kualifikasi calon petugas sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Untuk mendukung kelancaran tugas, pemerintah daerah perlu meningkatkan kualitas fasilitas penunjang di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Evaluasi berkala terhadap fasilitas yang ada harus dilakukan untuk memastikan bahwa semua alat dan sarana berfungsi dengan optimal. Pengelolaan anggaran juga harus diarahkan pada pemenuhan kebutuhan fasilitas yang paling mendesak. Dengan langkah-langkah ini, kinerja Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dapat ditingkatkan secara sistematis dan terencana, sehingga mendukung efektivitas pelaksanaan tugas pemerintahan di tingkat daerah sesuai dengan Peraturan Bupati Kepulauan Sangihe Nomor 33 Tahun 2019.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkah-Nya sehingga penelitian dengan judul “Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sangihe” dapat diselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak selama proses studi hingga penyusunan proposal ini.

Ucapan terima kasih khusus penulis sampaikan kepada Rektor Universitas Negeri Manado, Ibu Prof. Dr. Deitje Adolfien Katuuk, M. Pd, atas kesempatan yang diberikan untuk menimba ilmu di Pascasarjana Universitas Negeri Manado, serta kepada Bapak Dr. Selphius Kandou, MAP, selaku Pembimbing Akademik, yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan. Penulis juga berterima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Ilmu

Administrasi Negara Pascasarjana Universitas Negeri Manado atas ilmu, arahan, dan motivasi yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. C. Drennan, T. O. Sheehan, T. Schroeder, and J. T. Haller, "Implementation of a Nurse-Initiated Protocol to Improve Enteral Medication Administration Documentation in Stroke Patients," *J. Neurosci. Nurs.*, vol. 56, no. 6, pp. 214–218, Dec. 2024, doi: 10.1097/JNN.0000000000000785.
- [2] K. A. Johnston, M. Taylor, and B. Ryan, "Emergency management communication: The paradox of the positive in public communication for preparedness," *Public Relat. Rev.*, vol. 46, no. 2, p. 101903, Jun. 2020, doi: 10.1016/j.pubrev.2020.101903.
- [3] G. Xiong, G. Wen, Z. Peng, and T. Huang, "Pull-Based Event-Triggered Containment Control for Multiagent Systems With Active Leaders via Aperiodic Sampled-Data Transmission," *IEEE Trans. Syst. Man, Cybern. Syst.*, vol. 52, no. 1, pp. 214–225, Jan. 2022, doi: 10.1109/TSMC.2020.2997246.
- [4] B. Cheng and Z. Li, "Coordinated Tracking Control With Asynchronous Edge-Based Event-Triggered Communications," *IEEE Trans. Automat. Contr.*, vol. 64, no. 10, pp. 4321–4328, Oct. 2019, doi: 10.1109/TAC.2019.2895927.
- [5] L. Bulu, M. Ratulangi, A. Tangkere, H. Akib, and . Jasruddin, "Quo Vadis Administrative Discretion," *Mediterr. J. Soc. Sci.*, 2016, doi: 10.5901/mjss.2016.v7n1s1p25.
- [6] E. Bell, H. B. Kappes, and M. Williams, "How reducing documentation burdens impacts equity in access to small business <scp>COVID</scp> -19 relief funding," *Public Adm. Rev.*, vol. 84, no. 4, pp. 674–695, Jul. 2024, doi: 10.1111/puar.13722.
- [7] D. Liu and G.-H. Yang, "A Dynamic Event-Triggered Control Approach to Leader-Following Consensus for Linear Multiagent Systems," *IEEE Trans. Syst. Man, Cybern. Syst.*, vol. 51, no. 10, pp. 6271–6279, Oct. 2021, doi: 10.1109/TSMC.2019.2960062.
- [8] M. Van Wart, A. Roman, X. Wang, and C. Liu, "Operationalizing the definition of e-leadership: identifying the elements of e-leadership," *Int. Rev. Adm. Sci.*, vol. 85, no. 1, pp. 80–97, Mar. 2019, doi: 10.1177/0020852316681446.
- [9] W. Xu, D. W. C. Ho, J. Zhong, and B. Chen, "Event/Self-Triggered Control for Leader-Following Consensus Over Unreliable Network With DoS Attacks," *IEEE Trans. Neural Networks Learn. Syst.*, vol. 30, no. 10, pp. 3137–3149, Oct. 2019, doi: 10.1109/TNNLS.2018.2890119.
- [10] M. Giudici and V. Filimonau, "Exploring the linkages between managerial leadership, communication and teamwork in successful event delivery," *Tour. Manag. Perspect.*, vol. 32, p. 100558, Oct. 2019, doi: 10.1016/j.tmp.2019.100558.
- [11] K. Serderidis, I. Konstantinidis, G. Meditskos, V. Peristeras, and N. Bassiliades, "d2kg: An integrated ontology for knowledge graph-based representation of government decisions and acts," *Semant. Web*, vol. 15, no. 5, pp. 1677–1699, Oct. 2024, doi: 10.3233/SW-243535.
- [12] D. S. R. Siwij, A. R. Dilapanga, and E. H. Polii, "Transparansi dalam Tata Kelola Perusahaan Air Minum Daerah di Kabupaten Minahasa," *Acad. Educ. J.*, vol. 15, no. 1, pp. 495–504, Jan. 2024, doi: 10.47200/aoej.v15i1.2233.
- [13] D. A. Marín-Idárraga and J. M. Hurtado González, "Organizational structure and

- convergent change: explanatory factors in SMEs," *J. Small Bus. Enterp. Dev.*, vol. 28, no. 6, pp. 908–926, Sep. 2021, doi: 10.1108/JSBED-09-2020-0347.
- [14] W. Dessein and A. Prat, "Organizational Capital, Corporate Leadership, and Firm Dynamics," *J. Polit. Econ.*, vol. 130, no. 6, pp. 1477–1536, Jun. 2022, doi: 10.1086/718985.
- [15] G. Fioretti and M. Neumann, "Hierarchy and diffusion of organizational forms," *Front. Psychol.*, vol. 13, Jul. 2022, doi: 10.3389/fpsyg.2022.932273.
- [16] C. Besio and V. Tacke, "Old and New Organizational Forms in a Complex Society: A Systems-Theoretical Perspective," *Crit. Sociol.*, vol. 50, no. 7–8, pp. 1361–1377, Nov. 2024, doi: 10.1177/08969205231189472.
- [17] R. S. Victor, "Connectivity knowledge and the degree of structural formalization: a contribution to a contingency theory of organizational capability," *J. Organ. Des.*, vol. 9, no. 1, p. 7, Dec. 2020, doi: 10.1186/s41469-020-0068-3.
- [18] R. Jungmann, M. Grothe-Hammer, and N. Å. Andersen, "(Re-)Vitalizing the Concept of Organization: Inspirations From Recent Social Theory," *Crit. Sociol.*, vol. 50, no. 7–8, pp. 1305–1318, Nov. 2024, doi: 10.1177/08969205241263450.
- [19] V. Ray, "A Theory of Racialized Organizations," *Am. Sociol. Rev.*, vol. 84, no. 1, pp. 26–53, Feb. 2019, doi: 10.1177/0003122418822335.
- [20] H. Aksom and S. Firsova, "Structural Correspondence Between Organizational Theories," *Philos. Manag.*, vol. 20, no. 3, pp. 307–336, Sep. 2021, doi: 10.1007/s40926-021-00163-3.
- [21] J. K. Walters, A. Sharma, J. Boyce, and R. Harrison, "Analysis of Centralized Efficiency Improvement Practices in Australian Public Health Systems," *J. Healthc. Leadersh.*, vol. Volume 15, pp. 313–326, Nov. 2023, doi: 10.2147/JHLS435035.
- [22] A. Abujraiban and G. J. Assaf, "Effect of Strategic Planning of Human Resources in Management Performance," *Civ. Eng. J.*, vol. 8, no. 8, pp. 1725–1738, Aug. 2022, doi: 10.28991/CEJ-2022-08-08-014.
- [23] B. George, "Successful Strategic Plan Implementation in Public Organizations: Connecting People, Process, and Plan (3Ps)," *Public Adm. Rev.*, vol. 81, no. 4, pp. 793–798, Jul. 2021, doi: 10.1111/puar.13187.
- [24] S. Dahmani, M. Waelli, and O. Dariel, "Contribution of Coordination Theories to the Determination of Human Factors Associated With Operating Room Perceived Performance," *Anesth. Analg.*, vol. 139, no. 5, pp. 1047–1055, Nov. 2024, doi: 10.1213/ANE.00000000000007075.
- [25] B. George, R. M. Walker, and J. Monster, "Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis," *Public Adm. Rev.*, vol. 79, no. 6, pp. 810–819, Nov. 2019, doi: 10.1111/puar.13104.
- [26] L. Vandersmissen, B. George, and J. Voets, "Strategic planning and performance perceptions of managers and citizens: analysing multiple mediations," *Public Manag. Rev.*, vol. 26, no. 2, pp. 514–538, Feb. 2024, doi: 10.1080/14719037.2022.2103172.
- [27] I. Narbón-Perpiñá, I. Arribas, M. T. Balaguer-Coll, and E. Tortosa-Ausina, "Explaining local governments' cost efficiency: Controllable and uncontrollable factors," *Cities*, vol. 100, p. 102665, May 2020, doi: 10.1016/j.cities.2020.102665.
- [28] H. Wang, J. Sun, Y. Shi, and T. Shen, "Driving the effectiveness of public health

- emergency management strategies through cross-departmental collaboration: Configuration analysis based on 15 cities in China," *Front. Public Heal.*, vol. 10, Dec. 2022, doi: 10.3389/fpubh.2022.1032576.
- [29] J. Oh and E.-J. Ki, "Factors affecting social presence and word-of-mouth in corporate social responsibility communication: Tone of voice, message framing, and online medium type," *Public Relat. Rev.*, vol. 45, no. 2, pp. 319–331, Jun. 2019, doi: 10.1016/j.pubrev.2019.02.005.
- [30] J. Kite *et al.*, "A Model of Social Media Effects in Public Health Communication Campaigns: Systematic Review," *J. Med. Internet Res.*, vol. 25, p. e46345, Jul. 2023, doi: 10.2196/46345.
- [31] L. Hudders, S. De Jans, and M. De Veirman, "The commercialization of social media stars: a literature review and conceptual framework on the strategic use of social media influencers," *Int. J. Advert.*, vol. 40, no. 3, pp. 327–375, Apr. 2021, doi: 10.1080/02650487.2020.1836925.
- [32] E. Pöyry, H. Reinikainen, and V. Luoma-Aho, "The Role of Social Media Influencers in Public Health Communication: Case COVID-19 Pandemic," *Int. J. Strateg. Commun.*, vol. 16, no. 3, pp. 469–484, May 2022, doi: 10.1080/1553118X.2022.2042694.
- [33] G. Kostygina *et al.*, "Boosting Health Campaign Reach and Engagement Through Use of Social Media Influencers and Memes," *Soc. Media + Soc.*, vol. 6, no. 2, Apr. 2020, doi: 10.1177/2056305120912475.
- [34] J. B. Abugre, "The Moderating Role of Affective Interpersonal Conflict on Managerial Decision-making and Organizational Performance in Private Sector Organizations: A Study of Ghana," *J. African Bus.*, vol. 21, no. 1, pp. 20–41, Jan. 2020, doi: 10.1080/15228916.2019.1596707.
- [35] N. Lehmann-Willenbrock, "Dynamic Interpersonal Processes at Work: Taking Social Interactions Seriously," *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, Aug. 2024, doi: 10.1146/annurev-orgpsych-110622-035421.
- [36] B. Simeonova, R. D. Galliers, and S. Karanasios, "Power dynamics in organisations and the role of information systems," *Inf. Syst. J.*, vol. 32, no. 2, pp. 233–241, Mar. 2022, doi: 10.1111/isj.12373.
- [37] M. C. Annosi, L. Marchegiani, and F. Vicentini, "Knowledge translation in project portfolio decision-making: the role of organizational alignment and information support system in selecting innovative ideas," *Manag. Decis.*, vol. 58, no. 9, pp. 1929–1951, Dec. 2020, doi: 10.1108/MD-11-2019-1532.
- [38] J. D. Caddell and R. Nilchiani, "The Dynamics of Trust: Path Dependence in Interpersonal Trust," *IEEE Eng. Manag. Rev.*, vol. 51, no. 3, pp. 148–165, Sep. 2023, doi: 10.1109/EMR.2023.3285098.
- [39] M. I. R. Rantung, J. Mantiri, M. M. Pontoh, and E. H. Polii, "Implementasi Kebijakan Pengawasan Sungai Oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Minahasa," *Acad. Educ. J.*, vol. 15, no. 1, pp. 543–552, Jan. 2024, doi: 10.47200/aoej.v15i1.2251.
- [40] E. Pieterse, "Urban governance and spatial transformation ambitions in Johannesburg," *J. Urban Aff.*, vol. 41, no. 1, pp. 20–38, Jan. 2019, doi: 10.1080/07352166.2017.1305807.
- [41] A. Rodríguez-Pose and V. Muštra, "The economic returns of decentralisation:

- Government quality and the role of space," *Environ. Plan. A Econ. Sp.*, vol. 54, no. 8, pp. 1604–1622, Nov. 2022, doi: 10.1177/0308518X221118913.
- [42] E. Tan and A. Avshalom-Uster, "How does asymmetric decentralization affect local fiscal performance?," *Reg. Stud.*, vol. 55, no. 6, pp. 1071–1083, Jun. 2021, doi: 10.1080/00343404.2020.1861241.
- [43] R. Ohta, Y. Ryu, D. Kataoka, and C. Sano, "Effectiveness and Challenges in Local Self-Governance: Multifunctional Autonomy in Japan," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 18, no. 2, p. 574, Jan. 2021, doi: 10.3390/ijerph18020574.
- [44] Q. Bruneau, "Rethinking International Order in Early Modern Europe: Evidence from Courtly Ceremonial," *Int. Organ.*, vol. 77, no. 4, pp. 691–720, Sep. 2023, doi: 10.1017/S0020818323000188.
- [45] J. Kustermans, "Gift-giving as a Source of International Authority," *Chinese J. Int. Polit.*, vol. 12, no. 3, pp. 395–426, Sep. 2019, doi: 10.1093/cjip/poz009.
- [46] E. Smilyanskaya, "The Diplomatic Ceremonial at the Court of Catherine II," *Quaestio Ross.*, vol. 8, no. 4, Nov. 2020, doi: 10.15826/qr.2020.4.526.
- [47] A. Novikova, "The Ceremony of Receiving Ambassadors at the Russian Court of the Eighteenth Century," *Quaestio Ross.*, vol. 12, no. 2, Jun. 2024, doi: 10.15826/qr.2024.2.895.
- [48] E. Kozub, "Diplomatic Ceremonial of the 18th Century in the Ottoman Empire through the Eyes of Russian Diplomats," *ISTORIYA*, vol. 12, no. 6 (104), 2021, doi: 10.18254/S207987840014838-0.
- [49] R. Berkowitz, G. Heimann, and Z. Kampf, "Communicating through Protocols: The Case of Diplomatic Credential Ceremonies," *Int. Polit. Sociol.*, vol. 18, no. 2, Mar. 2024, doi: 10.1093/ips/olae013.
- [50] S. S. Wong, "One-upmanship and putdowns: the aggressive use of interaction rituals in face-to-face diplomacy," *Int. Theory*, vol. 13, no. 2, pp. 341–371, Jul. 2021, doi: 10.1017/S1752971920000196.
- [51] C. Izquierdo and M. T. Anguera, "The Analysis of Interpersonal Communication in Sport From Mixed Methods Strategy: The Integration of Qualitative-Quantitative Elements Using Systematic Observation," *Front. Psychol.*, vol. 12, Mar. 2021, doi: 10.3389/fpsyg.2021.637304.
- [52] K. D. Li *et al.*, "Comparing GPT-4 and Human Researchers in Health Care Data Analysis: Qualitative Description Study," *J. Med. Internet Res.*, vol. 26, p. e56500, Aug. 2024, doi: 10.2196/56500.
- [53] M. Casarrubea, S. Aiello, G. Di Giovanni, A. Santangelo, M. Palacino, and G. Crescimanno, "Combining Quantitative and Qualitative Data in the Study of Feeding Behavior in Male Wistar Rats," *Front. Psychol.*, vol. 10, Apr. 2019, doi: 10.3389/fpsyg.2019.00881.
- [54] H. Grange and O. S. Lian, "'Doors Started to Appear': A Methodological Framework for Analyzing Visuo-Verbal Data Drawing on Roland Barthes's Classification of Text-Image Relations," *Int. J. Qual. Methods*, vol. 21, Apr. 2022, doi: 10.1177/16094069221084433.
- [55] M. M. Shirley, "How should economists analyze institutions? Comments on David Skarbek, 'Qualitative research methods for institutional analysis,'" *J. Institutional Econ.*, vol. 16, no. 4, pp. 429–431, Aug. 2020, doi: 10.1017/S1744137420000053.
- [56] M. Lederle, J. Tempes, and E. M. Bitzer, "Application of Andersen's behavioural model

of health services use: a scoping review with a focus on qualitative health services research," *BMJ Open*, vol. 11, no. 5, p. e045018, May 2021, doi: 10.1136/bmjopen-2020-045018.

- [57] A. Bahasoan, A. Rahmat, and A. Nurhajra, "Effect of General Allocation Fund (DAU) and Capital Expenditure on Economic Growth in West Sulawesi Province Period 2015 – 2018," 2021. doi: 10.4108/eai.14-10-2020.2304266.