

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi Protokol Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dalam mendukung kelancaran kegiatan Bupati berdasarkan teori strategi komunikasi Cutlip, Center&Broom. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran bagian protokol dalam mendukung penyelenggaraan kegiatan kepala daerah melalui komunikasi yang terencana, koordinasi yang efektif, serta pengelolaan berbagai pihak yang terlibat agar kegiatan berlangsung tertib dan sesuai ketentuan keprotokolan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Kepala Subbagian Protokol, Kepala Subbagian Komunikasi Pimpinan dan Staf Protokol serta pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan bupati. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi telah diterapkan melalui empat unsur utama, yaitu perencanaan, pengelolaan, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi. Perencanaan dilakukan melalui penyusunan agenda, koordinasi lintas perangkat daerah, dan pembagian tugas. Pengelolaan komunikasi dilakukan melalui koordinasi yang intensif antara protokol, pimpinan daerah, perangkat daerah, aparat keamanan, dan penyelenggara kegiatan. Pelaksanaan komunikasi dilakukan dengan penyampaian informasi secara cepat, jelas, dan akurat melalui rapat koordinasi, telepon, dan aplikasi pesan instan. Evaluasi dilakukan setelah kegiatan untuk mengidentifikasi kendala dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan kegiatan berikutnya. Meskipun terdapat hambatan berupa perubahan jadwal mendadak dan keterbatasan waktu koordinasi, strategi komunikasi yang diterapkan mampu mendukung kelancaran kegiatan bupati secara efektif. Dengan demikian, strategi komunikasi Protokol Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Utara telah sesuai dengan konsep strategi komunikasi Cutlip, Center&Broom.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Protokol Pemerintah Daerah, Kegiatan Bupati, Kabupaten Bengkulu Utara.

ABSTRACT

This study aims to analyze the communication strategy of the Regional Government Protocol Office of North Bengkulu Regency in supporting the smooth implementation of the Regent's activities based on Cutlip, Center&Broom communication strategy theory. This research is motivated by the important role of the protocol office in supporting the implementation of regional leaders' activities through well-planned communication, effective coordination, and the management of all parties involved to ensure that activities are conducted in an orderly manner and in accordance with protocol regulations. This study employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving informants consisting of the Head of the Protocol and Leadership Communication Division, the Head of the Protocol Subdivision, the Head of the Leadership Communication Subdivision, protocol staff, and other parties involved in the Regent's activities. Data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the communication strategy has been implemented through four main elements: communication planning, communication management, communication implementation, and communication evaluation. Communication planning was carried out through agenda preparation, coordination among regional government agencies, and task allocation. Communication management was conducted through intensive coordination among the protocol office, regional leaders, regional government agencies, security personnel, and event organizers. Communication implementation was carried out by delivering information promptly, clearly, and accurately through coordination meetings, telephone calls, and instant messaging applications. Communication evaluation was conducted after each activity to identify obstacles and improve the quality of future events. Although several challenges were encountered, including sudden schedule changes and limited coordination time, the implemented communication strategy was effective in supporting the smooth implementation of the Regent's activities. Therefore, it can be concluded that the communication strategy of the Regional Government Protocol Office of North Bengkulu Regency is consistent with Cutlip, Center&Broom communication strategy concept.

Keywords: Communication Strategy, Regional Government Protocol, Regent's Activities, North Bengkulu Regency.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah mempunyai tugas untuk menjalankan dan mengelola pemerintahan, serta membuat berbagai kebijakan untuk diterapkan dalam mencapai tujuan negara. Secara garis besar ada 4 fungsi yang dijalankan oleh pemerintah, yaitu: fungsi pelayanan, fungsi pengaturan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemberdayaan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, setiap acara memiliki tujuan yang berbeda-beda sesuai dengan jenis dan maksud penyelenggaraan acara tersebut. Namun pada dasarnya semua acara yang dilaksanakan dimaksudkan untuk menunjukkan keberadaan dan kegiatan pemerintah. Menurut Rachmat et al., (2023) bahwa pelaksanaan acara harus mengedepankan kepentingan bangsa dan negara baik dari tempat dan waktu acara, segi susunan acara, demikian juga dengan penentuan pihak-pihak yang diundang dalam acara, maupun susunan berbagi materi yang disajikan dalam acara.

Pemerintah dituntut untuk tampil sebagai organisasi pelayanan publik yang transparan dengan menerapkan prinsip good governance. Penyelenggaraan pemerintahan prinsip good governance ini telah tertuang dalam Pasal 20 Undang-Undang (UU) RI Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan. Tak hanya itu, pemerintah telah melakukan perbaikan dan peningkatan peran masing-masing aparatur dalam instansi pemerintahan agar mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik dan memberikan nilai

manfaat bagi instansi dan masyarakat lainnya. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 94 Tahun 2021 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Meningkatnya pola pikir masyarakat yang semakin kritis dalam menilai berbagai persoalan telah mendorong perhatian yang lebih besar terhadap penyelenggaraan pemerintahan, baik pada tingkat pusat maupun daerah. Kondisi tersebut menuntut pemerintah untuk menjalankan tugas dan fungsinya secara terbuka, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Komunikasi merupakan proses penyampaian dan pertukaran informasi, gagasan, pendapat, sikap, emosi, simbol, maupun instruksi yang berlangsung antara individu maupun kelompok. Melalui proses komunikasi, setiap pihak dapat membangun pemahaman yang sama, mengoordinasikan berbagai kegiatan, serta mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung efektivitas dan keberlangsungan suatu organisasi, karena kualitas komunikasi yang baik akan mempermudah koordinasi, pengambilan keputusan, serta terciptanya hubungan kerja yang harmonis. Tidak adanya pertukaran informasi di seluruh struktur organisasi dapat menyebabkan masalah dalam koordinasi kerja dan terhambatnya proses mencapai tujuan dari sebuah organisasi.

Pentingnya komunikasi bagi sebuah organisasi maupun kehidupan sosial, budaya, pendidikan, dan politik sudah didasari oleh para cendekiawan

sejak Aristoteles yang hidup ratusan tahun sebelum masehi. Dalam arti kata bahwa komunikasi itu minimal harus mengandung kesamaan makna antara dua pihak yang terlibat. Menurut teori Harold Lasswell, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Laswell menghendaki agar komunikasi dijadikan objek studi ilmiah, bahkan setiap unsur diteliti secara khusus. Dalam menghadapi tantangan dan persaingan, organisasi yang ingin berkembang membutuhkan kemampuan kepemimpinan yang optimal dan cara berkomunikasi yang tepat, disamping juga memiliki kemampuan teknis pada bidang pekerjaannya.

Menurut teori Harold Lasswell, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Laswell menghendaki agar komunikasi dijadikan objek studi ilmiah, bahkan setiap unsur diteliti secara khusus. Dalam menghadapi tantangan dan persaingan, organisasi yang ingin berkembang membutuhkan kemampuan kepemimpinan yang optimal dan cara komunikasi yang tepat. Kemampuan berkomunikasi dengan baik berperan juga bagi pemimpin untuk berinteraksi dengan bawahan, sehingga tugas-tugas yang diperintahkan dapat dipahami dengan mudah oleh bawahan. Menurut model komunikasi yang dikemukakan oleh Harold Lasswell, proses komunikasi dapat dipahami melalui lima unsur pokok, yaitu *Who* (siapa yang menyampaikan pesan), *Says What* (apa isi pesan yang disampaikan), *In Which Channel* (melalui saluran atau media apa pesan disampaikan), *To Whom*

(kepada siapa pesan ditujukan), dan *With What Effect* (dampak atau pengaruh yang dihasilkan dari penyampaian pesan tersebut). Kelima unsur tersebut menjadi landasan dalam menganalisis efektivitas suatu proses komunikasi, baik dalam konteks organisasi, pemerintahan, maupun kehidupan sosial. Teori ini menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi ditentukan oleh siapa yang menyampaikan pesan, isi pesan yang disampaikan, media yang digunakan, sasaran komunikasi, serta dampak yang dihasilkan. Dalam konteks keprotokolan, bagian protokol berperan sebagai komunikator yang bertugas menyampaikan berbagai informasi mengenai kegiatan Bupati kepada pihak-pihak yang terlibat melalui berbagai saluran komunikasi dengan tujuan menciptakan kelancaran pelaksanaan kegiatan.

Komunikasi sangat penting untuk transfer informasi dari satu individu ke individu lainnya. Kamus bahasa Indonesia mendefinisikan komunikasi sebagai pertukaran informasi atau pesan antara dua individu atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Agar kedua belah pihak dapat saling memahami, komunikasi biasanya dilakukan secara vokal atau lisan. Komunikasi masih dapat dilakukan melalui bahasa tubuh, seperti tersenyum, menggelengkan kepala, atau mengangkat bahu, jika tidak ada bahasa vokal yang dapat dipahami oleh kedua belah pihak. Bentuk penyampaian pesan tersebut dikenal sebagai komunikasi nonverbal, yaitu proses komunikasi yang dilakukan tanpa menggunakan kata-kata, melainkan melalui isyarat, ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, intonasi suara, maupun simbol-simbol tertentu untuk menyampaikan makna kepada pihak lain. Kemudian dalam

komunikasi dapat menggunakan teknologi atau penyampaian informasi melalui teknologi. Informasi Teknologi adalah sebuah informasi dimana penyampaian menggunakan sebuah kecanggihan teknologi Seperti Informasi melalui sebuah pesawat televisi, HP, dan masih banyak lagi. Ketika informasi diperoleh melalui teknologi ini, informasi tersebut merupakan jenis informasi yang dapat digunakan dengan cepat untuk mencapai suatu tujuan. Karena kemajuan teknologi saat ini, sepotong informasi hanya dapat diakses dengan satu klik. Disamping menggunakan media massa untuk melakukan sosialisasi. Media massa adalah alat komunikasi yang dapat dengan cepat dan efektif menyampaikan pesan kepada berbagai macam audiens yang beragam. Jika dibandingkan dengan bentuk komunikasi lainnya, media massa dapat mengatasi kendala waktu dan ruang. Namun, media massa memiliki kemampuan untuk menyampaikan hampir semua pesan ketika belum terlambat (Ivashchenko et al., 2022).

Komunikasi yang efektif dan motivasi yang kuat merupakan dua faktor penting yang mendukung keberhasilan kepemimpinan dalam sebuah organisasi. Kedua aspek tersebut berperan dalam membangun koordinasi, menciptakan hubungan kerja yang harmonis, serta mendorong tercapainya tujuan organisasi secara optimal. Namun, proses komunikasi tidak selalu berlangsung lancar tanpa kendala. Berbagai hambatan dapat menyebabkan pesan yang disampaikan mengalami distorsi, sehingga makna yang diterima oleh penerima tidak sesuai dengan maksud pengirim. Kondisi tersebut berpotensi dapat menghambat kelancaran proses komunikasi, mengurangi

efektivitas penyampaian informasi, dan pada akhirnya menyebabkan tujuan komunikasi tidak tercapai sebagaimana yang diharapkan. Komunikasi merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi kepala daerah. Keberhasilan suatu kegiatan pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh perencanaan dan pelaksanaan program, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh berbagai pihak yang terlibat, termasuk bagian protokol pemerintah daerah. Dalam penyelenggaraan kegiatan resmi kepala daerah, fungsi keprotokolan sangat penting untuk mengatur tata tempat, tata upacara, serta tanda penghormatan. Penerapan ketentuan keprotokolan tersebut bertujuan menciptakan pelaksanaan kegiatan yang tertib, sistematis, dan berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Komunikasi merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui komunikasi yang efektif, penyampaian informasi, koordinasi, dan pengambilan keputusan dapat dilakukan secara tepat sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal. Di lingkungan organisasi pemerintahan, komunikasi memiliki fungsi yang lebih luas daripada sekedar menyampaikan informasi. Komunikasi juga berperan sebagai sarana untuk memperkuat koordinasi antarpihak, meningkatkan kerja sama, serta mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pemerintahan daerah, kepala daerah memiliki kedudukan yang strategis sebagai pemimpin yang menjalankan fungsi pengarah, pengendali, serta

penanggung jawab dalam berbagai aspek penyelenggaraan pemerintahan. Peran tersebut mencakup pelaksanaan program pembangunan, pengelolaan pemerintahan, serta penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat. Berbagai agenda resmi yang dilaksanakan kepala daerah, seperti kunjungan kerja, rapat koordinasi, peresmian pembangunan, upacara, audiensi, dan kegiatan kemasyarakatan, memerlukan pengelolaan yang terencana agar dapat berjalan secara tertib, efektif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kelancaran setiap kegiatan tersebut sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam melakukan koordinasi dan komunikasi.

Salah satu unit yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan kepala daerah adalah Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan pada Sekretariat Daerah. Bagian ini bertugas mengatur pelayanan keprotokolan, menyusun agenda pimpinan, mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan resmi, melaksanakan pengaturan terkait penempatan pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan resmi, tata pelaksanaan rangkaian acara, serta pemberian penghormatan sesuai dengan ketentuan keprotokolan yang berlaku, serta memastikan tersedianya informasi yang akurat bagi pimpinan dan pihak-pihak yang terlibat. Unit kerja ini berperan dalam mendukung penyelenggaraan kegiatan kepala daerah, baik melalui pengelolaan keprotokolan maupun penyampaian informasi dan komunikasi secara efektif.

Agar seluruh kegiatan kepala daerah berjalan dengan baik, diperlukan strategi komunikasi yang efektif. Strategi komunikasi merupakan suatu bentuk perencanaan dan pengelolaan proses komunikasi yang dirancang

secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu, koordinasi yang baik, pemilihan media komunikasi yang sesuai, serta kemampuan dalam mengatasi berbagai hambatan komunikasi. Dalam konteks pelayanan keprotokolan, strategi komunikasi menjadi faktor utama karena setiap kegiatan melibatkan banyak pihak dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Oleh karena itu, komunikasi yang terstruktur sangat diperlukan untuk menghindari kesalahan informasi, keterlambatan, maupun kendala teknis selama pelaksanaan kegiatan.

Protokol merupakan seperangkat aturan, kebiasaan, dan tata cara yang berkaitan dengan aspek formalitas, urutan pelaksanaan kegiatan, serta etika dalam penyelenggaraan acara resmi maupun kegiatan kenegaraan. Ketentuan protokol menjadi pedoman bagi berbagai lembaga pemerintahan dalam mengatur tata pelaksanaan kegiatan agar berjalan sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku secara umum. Penyelenggaraan kegiatan kenegaraan maupun kegiatan resmi lainnya memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan pemahaman mendalam mengenai mekanisme serta tata cara pelaksanaan acara tersebut (Said, 2021). Dalam konteks Kabupaten Bengkulu Utara, pelaksanaan fungsi tersebut dijalankan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yang memiliki tanggung jawab peran dalam mendukung seluruh berbagai agenda bupati, baik yang berkaitan dengan kegiatan pemerintahan maupun kegiatan sosial kemasyarakatan. Pelaksanaan tugas tersebut menuntut koordinasi yang intensif dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), unsur Forum Koordinasi Pimpinan Daerah

(Forkopimda), aparat keamanan, panitia penyelenggara, serta berbagai pihak lainnya. Dinamika kegiatan yang tinggi sering kali disertai dengan perubahan jadwal secara mendadak, perubahan lokasi, penyesuaian susunan acara, maupun kondisi lapangan yang tidak selalu sesuai dengan perencanaan awal. Situasi tersebut menuntut adanya strategi komunikasi yang cepat, tepat, adaptif, dan terkoordinasi. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penerapan strategi komunikasi yang mampu dilakukan secara efektif melalui proses penyampaian pesan yang cepat, akurat, fleksibel terhadap perubahan situasi, serta didukung oleh koordinasi yang baik antar pihak terkait.

Berdasarkan hasil observasi awal, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan telah menerapkan berbagai bentuk komunikasi, seperti rapat koordinasi, komunikasi langsung, penggunaan grup WhatsApp, telepon, surat resmi, serta Handy Talky (HT) pada saat kegiatan berlangsung. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih dijumpai beberapa tantangan, antara lain perubahan agenda pimpinan secara mendadak, keterbatasan waktu persiapan, keterlambatan penyampaian informasi dari pihak penyelenggara, serta perlunya sinkronisasi yang lebih baik antarinstansi agar kegiatan dapat berlangsung sesuai dengan rencana. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan kegiatan bupati tidak hanya bergantung pada aspek teknis keprotokolan, tetapi namun, keberhasilan pelaksanaan kegiatan tersebut juga sangat dipengaruhi oleh strategi komunikasi yang dirancang dan diterapkan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Strategi komunikasi yang dirancang dengan baik akan mempermudah koordinasi,

mempercepat penyampaian informasi, mengurangi potensi miskomunikasi, serta mendukung terciptanya pelayanan keprotokolan yang profesional.

Kelancaran agenda Kepala Daerah sangat bergantung pada peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan sebagai unit yang bertanggung jawab dalam mengelola komunikasi, koordinasi, serta penyebaran informasi antara pimpinan dengan perangkat daerah, instansi vertikal, media massa, dan masyarakat. Bagian ini menjadi penghubung utama dalam memastikan bahwa setiap informasi terkait agenda pimpinan dapat diterima dan dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat.

Keprotokolan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor. 9 Tahun 2010 tentang keprotokolan. Secara definisi Berdasarkan ketentuan dalam undang-undang keprotokolan merupakan aktivitas diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan ketentuan dalam kegiatan penyelenggaraan acara kenegaraan ataupun kegiatan formal yang meliputi maupun acara resmi. Pelaksanaannya mencakup pengaturan tata tempat, tata upacara serta, dan tata penghormatan selaku wujud penghargaan sebagai bentuk penghargaan kepada seseorang sesuai dengan jabatan serta/ ataupun dan/atau perannya dalam negara, pemerintahan, ataupun warga. Kegiatan kenegaraan merupakan suatu kegiatan yang diatur dan dilaksanakan oleh panitia secara terpusat maupun kehidupan bermasyarakat. Adapun kegiatan kenegaraan merupakan kegiatan resmi yang diselenggarakan oleh negara dan pelaksanaannya diatur serta dikoordinasikan secara terpusat oleh panitia penyelenggara.

Protokol dalam melaksanakan Dalam menjalankan tugasnya harus mampu memiliki tanggung jawab untuk menjaga wibawa dan kewibawaan serta citra pemerintah dengan menempatkan melalui penempatan pejabat yang sesuai dengan kedudukannya, dan kedudukan dan kewenangannya. Selain itu, protokol juga harus mampu menyaring berperan dalam menyeleksi serta menyusun materi acara sedemikian rupasecara cermat agar benar-benar sesuai seluruh rangkaian kegiatan sejalan dengan tujuan pokok utama penyelenggaraan acara yang diselenggarakan tersebut. Dalam hal ini susunan materi acara harus menempatkan kepala daerah sebagai orang pertama mengisi acara. Tetapi hasil penelitian Lumbantobing et al., (2022) dalam penyelenggaraanya keprotokolan juga tak luput dari macam-macam kendala yang meliputi faktor yang bersifat administratif dan faktor yang bersifat teknis. Faktor yang bersifat administratif biasanya berkaitan dengan anggaran, peraturan pelaksanaan dan teknis, koordinasi antar satu instansi dan yang lain, juga jadwal kerja. Sedangkan faktor yang bersifat teknis berhubungan dengan ketersediaan sarana dan prasarana. Menurut Moreno & Cabanillas, (2020) ruang lingkup keprotokolan mencakup berbagai kegiatan resmi, seperti pelaksanaan pelantikan, serah terima jabatan, penerimaan kunjungan pejabat pemerintah di tingkat pusat maupun daerah, serta pelaksanaan tugas sebagai pembawa acara (master of ceremony) dalam kegiatan resmi.

Seiring dengan berkembangnya peran instansi pemerintahan, fungsi hubungan masyarakat (humas) juga mengalami peningkatan yang signifikan. Pada awalnya humas sering dipandang hanya sebagai unit pendukung yang

bertanggung jawab mengelola dokumen dan melaksanakan tugas administratif lainnya yang dianggap tidak memberikan dampak langsung terhadap pencapaian tujuan organisasi. Namun, dalam perkembangannya, humas kini menempati posisi yang strategis karena berperan mendukung kelancaran penyelenggaraan organisasi. Humas hanya dianggap sebagai pelengkap dalam sebuah lembaga atau instansi yang bertugas mengurus dokumen-dokumen yang memuat lembaga atau instansi tersebut dan tugas lainnya yang tidak berdampak terhadap keuntungan lembaga atau instansi. Namun saat ini humas menjadi posisi yang sangat penting karena memegang kendali agar suatu instansi bisa berjalan dengan baik. Fungsi utama humas adalah membangun dan menjaga hubungan baik antara organisasi atau instansi dengan publik internal maupun eksternal dalam menanamkan pemahaman, motivasi, dan partisipasi publik untuk membentuk opini publik yang menguntungkan instansi atau lembaga (Oparaugo, 2021).

Pemerintah Daerah merupakan pilar utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pembangunan di tingkat daerah. Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Bengkulu Utara, sebagai unsur staf pemerintah kabupaten, memiliki tanggung jawab besar dalam mengoordinasikan kebijakan serta memberikan pelayanan administrasi bagi Bupati dan Wakil Bupati. Ditengah dinamika pembangunan di Kabupaten Bengkulu Utara yang terus berkembang, diperlukan manajemen kepemimpinan yang efektif dan terstruktur.

Salah satu unit kerja yang memegang peranan vital dalam

mencerminkan profesionalisme pemerintah daerah adalah Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim). Protokol bukan sekadar kegiatan seremonial atau pengaturan tempat duduk, melainkan merupakan bentuk implementasi dari UU No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan. Di lingkungan Setdakab Bengkulu Utara, bagian ini berfungsi sebagai "pintu gerbang" dan "wajah" instansi yang mengatur seluruh ritme kegiatan pimpinan daerah agar selaras dengan aturan tata krama kenegaraan dan efektivitas birokrasi. Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan terdiri atas tiga sub bagian, yaitu sub bagian protokol, sub bagian komunikasi pimpinan dan sub kegiatan pendokumentasian pimpinan. Masing-masing subbagian memiliki fungsi yang saling mendukung dalam pelaksanaan kegiatan keprotokolan, komunikasi, serta dokumentasi aktivitas pimpinan. Kemampuan berkomunikasi dengan baik berperan juga bagi pemimpin untuk berinteraksi dengan bawahan, sehingga tugas-tugas yang diperintahkan dapat dipahami dengan mudah oleh bawahan sehingga jarang sekali terjadi miss communication. Pentingnya peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan terlihat dalam setiap agenda besar, mulai dari kunjungan kerja ke tingkat kecamatan di wilayah Bengkulu Utara, penerimaan tamu dari Pemerintah Pusat atau Provinsi, hingga pelaksanaan upacara hari besar nasional. Tanpa pengaturan protokol yang matang, agenda pimpinan berisiko mengalami kekacauan tata alur, yang berdampak pada citra kewibawaan pemerintah di mata publik. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama

dalam menjaga serta membangun citra positif pimpinan, instansi, dan daerah tempat instansi tersebut berada. Selain itu, Prokopim berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat melalui penyampaian informasi, program, maupun kebijakan pemerintah secara efektif. Peran tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat sekaligus memperoleh dukungan terhadap pelaksanaan kebijakan pemerintah.

Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian/departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, kesekretariatan lembaga tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Kebanyakan humas pemerintahan diarahkan untuk hubungan dengan media, masalah umum, dokumentasi dan publikasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 56 Tahun 2019 Tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota, maka Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan adalah sebagai berikut: Melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi. Fungsi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan, Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi, penyiapan bahan pelaksanaan pengordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah di bidang

protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi, Penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi, dan Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum yang berkaitan dengan tugasnya. Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara memiliki struktur kerja yang sudah diatur sedemikian rupa sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Bagian protokol pemerintah daerah bertanggung jawab dalam mengatur dan mengoordinasikan berbagai kegiatan resmi kepala daerah. Pelaksanaan tugas tersebut mencakup penusunan dan pengaturan jadwal kegiatan, koordinasi dengan perangkat daerah maupun instansi terkait, penataan tata acara, serta penyampaian informasi kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan. Dalam menjalankan tugas tersebut, protokol dituntut mampu membangun komunikasi yang efektif agar seluruh rangkaian kegiatan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Sebagai kepala daerah, Bupati Bengkulu Utara memiliki berbagai agenda yang melibatkan banyak pihak, baik di lingkungan pemerintahan maupun masyarakat. Setiap kegiatan yang dilaksanakan memerlukan koordinasi yang baik antara bagian protokol, organisasi perangkat daerah, unsur Forkopimda, tokoh masyarakat, serta pihak lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan oleh bagian protokol memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Bupati.

Pelaksanaan tugas keprotokolan sering menghadapi berbagai tantangan, seperti perubahan jadwal kegiatan secara mendadak, keterbatasan waktu koordinasi, perbedaan persepsi antar pihak yang terlibat, serta kebutuhan penyampaian informasi yang cepat dan akurat. Situasi tersebut menuntut bagian protokol untuk memiliki strategi komunikasi yang tepat agar berbagai hambatan yang muncul dapat diatasi tanpa mengganggu pelaksanaan kegiatan kepala daerah. Selain itu, perkembangan teknologi komunikasi turut memengaruhi pola kerja bagian protokol dalam menjalankan tugasnya. Penggunaan media komunikasi digital seperti grup pesan instan dan platform komunikasi lainnya menjadi bagian penting dalam proses koordinasi. Namun demikian, efektivitas penggunaan media tersebut sangat bergantung pada strategi komunikasi yang diterapkan oleh para pelaksana protokol. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana strategi komunikasi dijalankan dalam konteks kegiatan pemerintahan daerah, khususnya dalam mendukung aktivitas Bupati Bengkulu Utara.

Permasalahan tersebut tidak dikelola dengan baik, maka dapat berdampak pada terganggunya pelaksanaan agenda pimpinan, menurunnya efektivitas koordinasi, serta berkurangnya kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang tepat agar seluruh proses koordinasi dan penyampaian informasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Berdasarkan uraian tersebut, timbul pertanyaan mengenai strategi komunikasi yang diterapkan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam menghadapi berbagai dinamika

komunikasi. Strategi tersebut menjadi penting untuk memastikan seluruh agenda kepala daerah dapat terlaksana secara efektif, terkoordinasi dengan baik serta selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian mengenai strategi komunikasi protokol Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Utara menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini berupaya memahami secara mendalam bagaimana bagian protokol merancang dan menerapkan strategi komunikasi dalam mendukung kelancaran kegiatan Bupati, faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya, serta berbagai upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan komunikasi yang muncul. Melalui penggunaan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan komunikasi keprotokolan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Utara. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus referensi dalam upaya peningkatan kualitas kinerja keprotokolan pada masa yang akan datang.

Pemerintah dituntut untuk tampil sebagai organisasi pelayanan publik yang transparan dengan menerapkan prinsip good governance ini telah tertuang dalam Pasal 20 Undang-Undang (UU) RI Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan. Tak hanya itu, pemerintah telah melakukan perbaikan dan peningkatan peran masing-masing aparatur dalam instansi pemerintahan agar mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik. Dalam

menjalankan tugas dan fungsinya, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara perlu menyusun strategi komunikasi yang efektif. Pada dasarnya, strategi merupakan suatu proses perencanaan dan pengelolaan yang dirancang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, strategi komunikasi harus disusun secara sistematis, adaptif, terhadap perkembangan zaman, serta mampu mendukung terciptanya citra positif instansi di mata publik.

Pemerintah kabupaten Bengkulu Utara secara berkelanjutan berhasil membangun citra positif, yang tercermin dari berbagai pencapaian dan penghargaan yang telah diraih dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan. Pada Januari 2026 Universal Health Coverage (UHC) Award. Penghargaan atas capaian cakupan kesehatan semesta. Kabupaten Bengkulu Utara meraih UHC kategori Pratama dari Kementerian Koordinator Bidang Pemberdayaan Masyarakat yang diserahkan Januari 2026. November 2025, penghargaan LPPD peringkat III, menerima Piagam Penghargaan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) Peringkat III tingkat Kabupaten/Kota se-Provinsi Bengkulu. Penghargaan ini diserahkan oleh Gubernur Bengkulu dalam rangka HUT ke-57 Provinsi Bengkulu atas kinerja pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Pada Tahun Agustus 2025, PENAIS Award dari Kemenag RI. Penghargaan tersebut Diberikan oleh Menteri Agama RI, Prof. Dr. H. Nasaruddin Umar, MA., atas partisipasi mendukung Program Penguatan Fungsi Penyuluh Agama dan Pembentukan Kampung Moderasi Beragama (Media Center Bengkulu Utara, 2025).

Tahun 2026 Kabupaten Bengkulu Utara kembali menorehkan prestasi. Di ajang MTQ Provinsi Bengkulu ke-XXXVII Tahun 2026 khafilah Bengkulu Utara meraih juara umum III ajang tingkat Provinsi Bengkulu. Pada bulan Juni, Pemeritah Kabupaten Bengkulu Utara kembali mencatatkan prestasi gemilang dalam tata kelola keuangan daerah. Bupati Bengkulu Utara, Arie Septia Adinata, SE, MAP, secara resmi menerima Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI Perwakilan Provinsi Bengkulu untuk Tahun Anggaran 2026 dengan predikat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP).

Dalam sebuah organisasi pemerintahan daerah, Prokopim sering diposisikan sebagai jembatan dari pimpinan Pemerintah Daerah dalam hubungannya dengan publik. Prokopim memiliki dua peran penting yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab. Namun, dalam pelaksanaannya humas memiliki tiga peran yaitu pertama sebagai pemberi penjelasan, artinya seorang humas memiliki kelebihan dalam mendefinisikan permasalahan, memberi saran guna penyelesaian, serta memantau kebijakan yang telah diimplementasikan, dalam hal ini humas biasa disebut ahli konsultan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, artinya humas bertugas untuk menjaga hubungan baik serta komunikasi dua arah yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak yakni masyarakat dilingkungan dengan suatu organisasi baik. Fungsi manajemen dalam humas sebagaimana yang disebutkan oleh Shinta & Tosno, (2022) adalah untuk menilai sikap, dan perilaku, menentukan kebijakan, merencanakan dan membuat program, atau

humas adalah aktor di instansi dalam komunikasi pemasaran. Humas yang pertama adalah menciptakan kesan. Kesan merupakan sesuatu yang terasa atau terpikirkan terhadap seseorang, produk, atau situasi, sesuai dengan tingkat pengetahuan orang tersebut, jadi adapun tugas humas dalam menciptakan kesan guna stigma seseorang terhadap perusahaan tersebut baik dan menjadi suatu keuntungan bagi perusahaan itu sendiri.

Kelancaran seluruh agenda Kepala Daerah sangat bergantung pada peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan sebagai pengelola komunikasi dan koordinasi antara pimpinan dengan berbagai pemangku kepentingan. Sebagai unit yang bertanggung jawab dalam pengaturan jadwal, penyampaian informasi, serta koordinasi kegiatan pimpinan, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dituntut mampu memastikan bahwa setiap agenda dapat terlaksana secara efektif dan tepat waktu. Namun, dalam pelaksanaannya sering muncul berbagai kendala komunikasi yang berpotensi menghambat kelancaran agenda Kepala Daerah. Kendala tersebut antara lain perubahan jadwal secara mendadak yang memerlukan penyesuaian cepat dari berbagai pihak, miskomunikasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD), koordinasi lintas instansi yang melibatkan banyak pihak dengan kepentingan berbeda, keterlambatan penyampaian informasi, kendala komunikasi dengan media massa, serta penyesuaian agenda akibat situasi tertentu yang tidak dapat diprediksi sebelumnya. Kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidaksesuaian informasi, keterlambatan pelaksanaan kegiatan, bahkan berpotensi mengurangi efektivitas pelaksanaan tugas Kepala Daerah. Oleh

karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang mampu menjamin kelancaran arus informasi, memperkuat koordinasi antar-pihak yang terlibat, serta mendukung pelaksanaan agenda pimpinan secara optimal. Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk mengkaji bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam mengelola berbagai dinamika komunikasi sehingga seluruh agenda Kepala Daerah dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Merujuk pada pentingnya strategi komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi humas. Kabupaten Bengkulu Utara merupakan salah kabupaten di wilayah administrasi Provinsi Bengkulu. Tugas keprotokolan dilaksanakan oleh bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Tetapi menurut pengamatan penulis bahwa protokol dan komunikasi pimpinan belum sepenuhnya mampu memperlancar kegiatan kepala daerah. Ini ditunjukkan dari masih kurangnya koordinasi antara protokol pemerintah daerah dan pihak yang lain untuk mengatur acara yang akan dihadiri oleh bupati. Misalnya ada instansi yang kurang berkoordinasi sehingga terjadi misskomunikasi. Oleh karena itu penulis dalam hal ini tertarik untuk meneliti “Strategi Komunikasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Mendukung Kelancaran Kegiatan Bupati Bengkulu Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, Peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Strategi Komunikasi Protokol Pemerinta Daerah dalam Mendukung Kelancaran Kegiatan Bupati Bengkulu

Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi komunikasi yang diterapkan oleh bagian protokol Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dalam mendukung kelancaran kegiatan Bupati Bengkulu Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari proses penelitian hendaknya dapat diambil manfaatnya, baik bagi penulis, maupun pembaca, terbagi menjadi 2 manfaat yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bidang komunikasi, khususnya mengenai strategi komunikasi dalam memperlancar kegiatan kepala daerah dalam suatu instansi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis: Menambah wawasan mengenai etika keprotokolan dan teknik komunikasi pemerintahan yang tidak didapatkan di bangku perkuliahan secara mendalam.
2. Bagi Instansi (Setdakab Bengkulu Utara): Membantu meringankan beban administrasi dan operasional harian di Bagian Prokopim serta memberikan perspektif baru dari sisi akademis mengenai efektivitas kerja di lapangan.

3. Bagi Institusi Pendidikan: Terjalannya hubungan kerja sama yang baik antara pihak kampus dengan Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara sebagai wujud keterkaitan antara dunia pendidikan dan dunia kerja.

