

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penulisan terdahulu yang berkaitan dengan tema yang diangkat dalam penulisan ini, yaitu sebagai berikut:

1. Cahyani, (2020) dengan judul Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya Melalui Media Sosial, diperoleh hasil bahwa dalam menyampaikan pesan melalui media humas Pemkot Surabaya terlebih dahulu melakukan diskusi dengan tim media social untuk menentukan pesan dan bagaimana mengemas pesan yang akan disampaikan kepada khalayak agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan untuk memperoleh perhatian dan kepercayaan dari Masyarakat. Fokus penelitian mengkaji strategi komunikasi humas dalam penyebaran informasi melalui media sosial pemerintah.
2. Marissa, (2021) dengan judul Peran Bagian Protokol Dalam memperlancar Kegiatan Kepala Daerah (Studi pada Sekretariat Daerah Kota Padangsidimpuan), diperoleh hasil peran kepala daerah dalam setiap acara atau kegiatan pemerintah daerah sangatlah penting, karena kepala daerah merupakan jabatan pimpinan tertinggi di suatu daerah. Sebagai pimpinan yang tertinggi di daerah harus memegang kendali atas semua kegiatan pemerintahan, termasuk juga terhadap semua acara yang dilaksanakan di daerah. Fokus penelitian membahas peran dan tugas bagian protokol dalam memperlancar kegiatan kepala daerah.

3. Shandra Febriani Siregar, (2023) dengan judul Peran Sekretaris Daerah Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Pematang Siantar Dalam Mensukseskan Program Kerja Pemerintah. Humas pemerintahan adalah lembaga humas yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif bagi Instansi Pemerintahan. Dalam sebuah organisasi pemerintahan daerah, humas sering diposisikan sebagai jembatan dari pimpinan Pemerintah Daerah dalam hubungannya dengan publik. Humas memiliki dua peran penting yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab yakni peran sebagai teknisi dan manajemen. Fokus penelitian ini adalah kontribusi bagian protokol terhadap keberhasilan program pemerintah secara umum, bukan pada strategi komunikasi protokol dalam mengelola kegiatan dan agenda resmi kepala daerah secara operasional.
4. Cahyani, (2020) terdapat persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas strategi komunikasi dalam lingkungan pemerintahan dan menggunakan pendekatan kualitatif. Namun, perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian Masrifah Cahyani berfokus pada humas pemerintah kota, sedangkan penelitian ini berfokus pada protokol Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara. Namun, perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian Masrifah Cahyani berfokus pada humas pemerintah kota, sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi

komunikasi protokol Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara.

5. Putri Marissa (2021), terdapat persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas strategi komunikasi dalam lingkungan pemerintahan dan menggunakan pendekatan kualitatif. Namun, perbedaannya terletak pada teori penelitian, di mana penelitian Putri Marissa menggunakan teori Wayne Face sedangkan penelitian ini menggunakan teori Harold Lasswell.
6. Shandra Febriani Siregar (2023), terdapat persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas strategi komunikasi dalam lingkungan pemerintahan dan menggunakan pendekatan kualitatif. Namun, perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian Shandra Febriani Siregar berfokus pada Bagian humas pemerintah, sedangkan penelitian ini berfokus pada protokol Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

Perbedaan utama penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus analisisnya. Jika penelitian sebelumnya lebih banyak membahas strategi komunikasi humas atau peran bagian protokol, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji strategi komunikasi yang diterapkan oleh bagian protokol pemerintah daerah dalam mendukung kelancaran kegiatan Bupati Bengkulu Utara.

Berdasarkan penelitian terdahulu, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap), yaitu belum ada kajian yang secara khusus menganalisis strategi komunikasi Bagian Protokol Pemerintah Daerah dalam

mendukung kelancaran kegiatan Bupati, terutama yang menitikberatkan pada proses komunikasi internal, koordinasi lintas organisasi perangkat daerah, pengelolaan informasi, penanganan hambatan komunikasi komunikasi, serta implementasi strategi komunikasi dalam setiap tahapan penyelenggaraan kegiatan resmi. Penelitian sebelumnya cenderung membahas strategi komunikasi humas melalui media sosial atau hanya mengkaji peran dan fungsi protokol tanpa menguraikan strategi komunikasi yang diterapkan dalam mendukung kelancaran agenda pimpinan daerah. Oleh karena itu, penelitian Strategi Komunikasi Protokol Pemerintah Daerah dalam Mendukung Kelancaran Kegiatan Bupati Bengkulu Utara diharapkan dapat mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai praktik komunikasi protokol pada pemerintah daerah.

2.2 Kerangka Konseptual

2.2.1 Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, kerangka konseptual disusun berdasarkan teori komunikasi dari Cutlip, Center & Broom yang menyatakan bahwa strategi komunikasi merupakan Four-Step Public Relations. Pendekatan mereka dapat dikaitkan dengan empat tahap yaitu: Fact finding mencari dan mengidentifikasi situasi/kebutuhan. Planning atau menyusun perencanaan komunikasi. Action and communication atau melaksanakan tindakan dan komunikasi. Evalution atau mengevaluasi hasil kegiatan. Dalam penelitian ini, bagian protokol pemerintah daerah Bengkulu Utara memiliki peran sebagai pengelola komunikasi dalam setiap kegiatan bupati. Bagian protokol

bertanggung jawab mengoordinasikan berbagai pihak yang terlibat, mengatur alur informasi, mengelola tata acara, tata tempat, dan tata penghormatan sesuai ketentuan keprotokolan. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan kegiatan bupati sangat dipengaruhi oleh efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan oleh Bagian Protokol.

Penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi dari Cutlip, Center&Broom sebagai analisis untuk melihat bagaimana strategi komunikasi dijalankan melalui beberapa komponen utama, yaitu perencanaan komunikasi, manajemen komunikasi, pelaksanaan komunikasi dan evaluasi komunikasi. Keempat komponen tersebut menjadi indikator dalam menganalisis strategi komunikasi bagian protokol pemerintah daerah Kabupaten Bengkulu Utara dalam mendukung kelancaran kegiatan bupati.

A. Fact finding (mencari dan mengidentifikasi situasi/kebutuhan)

Fact finding merupakan tahap awal dalam penyusunan strategi komunikasi. Pada tahap ini, bagian Protokol menyusun seluruh kebutuhan komunikasi sebelum kegiatan Bupati dilaksanakan. Perencanaan dilakukan agar setiap pihak mengetahui tugas, tanggung jawab, serta alur koordinasi sehingga dapat meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan. Indikator perencanaan komunikasi meliputi:

1. Penyusunan agenda dan jadwal kegiatan Bupati
2. Penentuan tujuan komunikasi
3. Identifikasi pihak-pihak yang terlibat

4. Pembagian tugas kepada personel protokol
5. Penyusunan susunan acara dan tata tempat
6. Persiapan dokumen administrasi kegiatan
7. Penyusunan rencana koordinasi antarinstansi.

Perencanaan yang baik akan menghasilkan kesiapan pelaksanaan kegiatan sehingga mempermudah proses koordinasi pada tahap berikutnya.

B. Planning (Menyusun perencanaan komunikasi)

Protokol menyusun rencana komunikasi dan koordinasi dengan OPD, panitia, keamanan, masyarakat, median dan pihak terkait lainnya. Strategi komunikasi harus didukung oleh manajemen komunikasi yang baik agar seluruh proses komunikasi dapat berjalan efektif. Dalam penelitian ini, manajemen komunikasi diartikan sebagai kemampuan Bagian Protokol dalam mengelola arus informasi dan koordinasi selama persiapan maupun pelaksanaan kegiatan Bupati. Indikator manajemen komunikasi meliputi:

1. Koordinasi dengan Bupati dan Wakil Bupati
2. Koordinasi dengan Sekretaris Daerah
3. Koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD)
4. Koordinasi dengan aparat keamanan (Polri, TNI, Satpol PP)
5. Koordinasi dengan panitia penyelenggara
6. Pengelolaan perubahan jadwal kegiatan

7. Pengendalian informasi agar tetap akurat dan tidak menimbulkan miskomunikasi.

Manajemen komunikasi yang efektif akan menciptakan kerja sama yang baik antar pihak sehingga setiap perubahan kondisi di lapangan dapat segera direspons.

C. Action and Communication (melaksanakan tindakan dan komunikasi)

Pelaksanaan komunikasi merupakan implementasi dari perencanaan yang telah disusun. Pada tahap ini, seluruh informasi disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan melalui media komunikasi yang sesuai sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berlangsung secara tertib. Indikator pelaksanaan komunikasi meliputi:

1. Penyampaian informasi secara jelas
2. Ketepatan waktu penyampaian informasi
3. Kecepatan penyampaian informasi
4. Penggunaan media komunikasi (rapat koordinasi, telepon, WhatsApp, surat resmi, dan komunikasi langsung)
5. Kemampuan merespons perubahan situasi secara cepat
6. Kelancaran komunikasi selama kegiatan berlangsung.

Tahap ini menunjukkan bagaimana strategi komunikasi diterapkan secara nyata dalam pelaksanaan kegiatan bupati.

D. Evaluation (mengevaluasi hasil kegiatan)

Evaluasi komunikasi merupakan tahap akhir dalam strategi komunikasi. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan komunikasi sekaligus menjadi bahan perbaikan dalam kegiatan berikutnya. Indikator evaluasi komunikasi meliputi:

1. Evaluasi hasil pelaksanaan kegiatan
2. Identifikasi hambatan komunikasi
3. Identifikasi faktor pendukung
4. Penyusunan solusi terhadap kendala yang ditemukan
5. Penyampaian laporan hasil evaluasi
6. Penyempurnaan strategi komunikasi untuk kegiatan berikutnya.

Melalui evaluasi, Bagian Protokol dapat mengetahui sejauh mana strategi komunikasi yang telah diterapkan mampu mencapai tujuan organisasi.

E. Kelancaran Kegiatan Bupati Kabupaten Bengkulu Utara

Keempat komponen strategi komunikasi tersebut diharapkan mampu menghasilkan kelancaran pelaksanaan kegiatan Bupati Kabupaten Bengkulu Utara. Kelancaran kegiatan merupakan indikator keberhasilan strategi komunikasi yang diterapkan oleh bagian Protokol Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara. Indikator kelancaran kegiatan meliputi:

1. Kegiatan berlangsung sesuai jadwal
2. Tata acara berjalan sesuai rencana

3. Tata tempat terlaksana sesuai ketentuan keprotokolan
4. Koordinasi antarinstansi secara cepat dan akurat
5. Hambatan komunikasi dapat diatasi dengan baik
6. Tujuan kegiatan Bupati tercapai secara efektif dan efisien.

Dengan demikian, penelitian ini berasumsi bahwa semakin baik strategi komunikasi yang diterapkan oleh Bagian Protokol Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Utara berdasarkan teori Cutlip, Center&Broom, maka semakin tinggi pula tingkat kelancaran kegiatan Bupati. Sebaliknya, apabila perencanaan, pengelolaan, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi tidak berjalan secara optimal, maka potensi terjadinya hambatan koordinasi, kesalahan informasi, serta gangguan dalam pelaksanaan kegiatan akan semakin besar.

2.2.2 Teori Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan konsep utama dalam penelitian ini yang digunakan untuk melihat bagaimana proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi dilakukan dalam suatu organisasi. Menurut Ismail, (2022) strategi komunikasi adalah keseluruhan perencanaan, taktik, dan cara yang digunakan untuk melancarkan komunikasi agar pesan yang disampaikan dapat diterima, dipahami, dan mempengaruhi sasaran secara efektif. Strategi komunikasi tidak hanya berfokus pada penyampaian pesan, tetapi juga mencakup pemilihan komunikator, media, sasaran, serta evaluasi hasil komunikasi.

Cangara menjelaskan bahwa terdapat beberapa komponen dalam strategi komunikasi, yaitu:

1. Menentukan tujuan komunikasi
2. Mengenali sasaran atau khalayak
3. Menyusun pesan komunikasi
4. Menentukan media yang digunakan
5. Menentukan komunikator yang tepat
6. Mengevaluasi hasil komunikasi

Dalam konteks penelitian ini, teori tersebut digunakan untuk menganalisis bagaimana Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan menyusun strategi komunikasi dalam mendukung kelancaran kegiatan Bupati Bengkulu Utara.

Menurut Harold D Lasswell strategi komunikasi menjawab 5W+1H, yakni Who, Why, When, What, Where dan How. Model ini menekankan bahwa proses komunikasi harus memperhatikan lima unsur utama agar pesan dapat tersampaikan secara efektif. Unsur pertama adalah Who (siapa), yaitu pihak yang menjadi komunikator atau sumber pesan. Dalam konteks organisasi, komunikator harus memiliki kredibilitas dan kemampuan dalam menyampaikan informasi. Unsur kedua adalah Says What (mengatakan apa), yaitu isi pesan yang disampaikan. Pesan harus disusun secara jelas, sistematis, dan sesuai dengan tujuan komunikasi. Unsur ketiga adalah In Which Channel

(melalui saluran apa), yaitu media atau saluran komunikasi yang digunakan, baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti komunikasi tatap muka, surat resmi, media elektronik, maupun media digital. Unsur keempat adalah To Whom (kepada siapa), yaitu sasaran atau penerima pesan. Setiap sasaran komunikasi memiliki karakteristik yang berbeda sehingga pendekatan komunikasi perlu disesuaikan agar pesan dapat dipahami dengan baik.

Unsur kelima adalah *With What Effect* (dengan efek apa), yaitu dampak atau hasil yang diharapkan setelah pesan diterima oleh komunikan, seperti perubahan pengetahuan, sikap, maupun tindakan.

Model komunikasi Lasswell ini menegaskan bahwa keberhasilan strategi komunikasi tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, tetapi juga oleh ketepatan dalam menentukan komunikator, sasaran, saluran, serta efek yang ingin dicapai. Oleh karena itu, model ini sangat relevan digunakan dalam penelitian strategi komunikasi, khususnya dalam konteks organisasi pemerintahan, karena membantu menjelaskan bagaimana proses komunikasi dirancang agar informasi dapat tersampaikan secara efektif dan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas organisasi.

Yenny Dwi Suharyani & Djumarno, (2023) mendefinisikan strategi sebagai penetapan dan penyusunan rencana untuk mencapai tujuan jangka panjang organisasi. Lebih lanjut, strategi mencakup upaya untuk menentukan arah organisasi, mengalokasikan sumber daya, serta menetapkan langkah-langkah yang diperlukan agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dalam prosesnya, strategi juga mempertimbangkan

kondisi internal organisasi serta lingkungan eksternal yang dapat memengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan. Dengan demikian, strategi dapat dipahami sebagai pedoman utama dalam pengambilan keputusan organisasi, termasuk dalam bidang komunikasi. Dalam konteks ini, strategi komunikasi menjadi bagian penting dari strategi organisasi secara keseluruhan, karena berfungsi untuk mengarahkan proses penyampaian informasi agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.

Selain itu, strategi dijelaskan sebagai rancangan atau rencana yang menggabungkan antara tindakan atau program dengan tujuan dan kebijakan lembaga atau instansi (Shobirin et al., 2023). Komunikasi merupakan cara penyampaian pesan yang terjadi antara dua orang ataupun lebih dengan tujuan pesan dapat dipahami dan mendapatkan feedback. Menurut Ulfiyah et al., (2023). Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator untuk mengubah perilaku dan sikap komunikan (Efendi et al., 2023). Anshori et al., (2022) Strategi komunikasi adalah elemen penting dalam manajemen komunikasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi ini harus disesuaikan dengan situasi yang dihadapi oleh suatu instansi agar dapat berjalan efektif. Dalam konteks yang berbeda, strategi komunikasi dapat diterapkan dengan cara yang bervariasi, tergantung pada tujuan dan audiens yang ditargetkan. Berikut adalah beberapa pendekatan yang diambil oleh berbagai instansi dalam menerapkan strategi komunikasi mereka.

Menurut Guuru & Adede, (2022) mengenai strategi komunikasi

adalah rancangan yang dibuat dengan ide-ide baru untuk mengubah sikap dan perilaku khalayak umum. Strategi komunikasi adalah gabungan dari komponen komunikasi yang terdiri dari komunikator, pesan, saluran, komunikan, dan efek yang dirancang untuk mencapai tujuan yang optimal. Menurut Purba et al., (2023) ada tiga tujuan utama dalam strategi komunikasi, yaitu:

- a. To secure understanding, artinya memastikan pesan tersampaikan dengan baik kepada komunikan.
- b. To establish acceptance, yaitu pesan yang diterima dikelola dengan baik.
- c. To motive action, adalah motivasi untuk melakukan kegiatan.
- d. The goals which the communicator sought to archive, yaitu proses komunikasi diharapkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

2.2.3 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media tertentu dengan tujuan agar pesan dapat dipahami dan menghasilkan efek atau umpan balik. Dalam konteks kepemimpinan, komunikasi berperan penting untuk menyampaikan kebijakan, instruksi, visi, dan citra pimpinan. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu.

Menurut Efendi et al., (2023) komunikasi adalah proses penyampaian

pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku. Hasil komunikasi yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi merupakan gambaran tentang hasil kerja organisasi dalam mencapai tujuannya yang pasti mempengaruhi sumber daya organisasi tersebut.

Komunikasi dalam suatu organisasi menurut Goldhaber (Olivia Tahalele et al., 2025) memiliki dinamika kegiatan yang dijalankan apabila dua atau lebih orang menyampaikan pesan secara langsung dan mereka menyadari anggota lain di dalam kelompok memiliki kesamaan dalam suatu kepentingan sebagai tujuan untuk mencapai kesepakatan bersama.

2.2.4 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah proses pertukaran informasi dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Olivia Tahalele et al., (2025) menyatakan bahwa komunikasi organisasi mencakup:

- a. Komunikasi vertikal (atasan ke bawahan dan sebaliknya)
- b. Komunikasi horizontal (antar sesama pegawai)
- c. Komunikasi diagonal (lintas struktur)

Dalam konteks pemerintahan, komunikasi organisasi berfungsi untuk:

- a. Koordinasi kerja
- b. Pengambilan keputusan
- c. Penyampaian kebijakan

Dalam Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, komunikasi organisasi sangat penting untuk koordinasi antarbagian, penyusunan agenda kepala daerah, serta memastikan informasi tersampaikan dengan cepat dan akurat.

2.2.5 Pengertian Protokol

Protokol adalah serangkaian aturan, tata cara, dan ketentuan yang mengatur pelaksanaan kegiatan resmi, terutama yang berkaitan dengan pimpinan, tamu kehormatan, dan acara kenegaraan atau kelembagaan. Protokol bertujuan menciptakan ketertiban, kehormatan, serta kelancaran dalam setiap kegiatan resmi (Alonso, 2021)'

Ruang lingkup keprotokolan meliputi:

1. Tata tempat : pengaturan posisi pejabat
2. Tata upacara : tata cara pelaksanaan kegiatan resmi
3. Tata penghormatan : bentuk penghormatan sesuai jabatan.

Fungsi protokol pemerintahan antara lain :

- a. Menjaga ketertiban dan kelancaran acara resmi
- b. Memberikan penghormatan sesuai kedudukan
- c. Menciptakan citra positif pimpinan dan lembaga.

Dalam pelaksanaannya, bagian protokol dan komunikasi pimpinan memiliki peran strategis dalam mengatur agenda kepala daerah agar berjalan sesuai aturan dan terkoordinasi dengan baik.

2.2.6 Protokol Komunikasi Pimpinan

Protokol komunikasi pimpinan merupakan salah satu unsur di Lingkungan Sekretariat Daerah yang memiliki tugas memberikan pelayanan keprotokolan serta mengelola komunikasi pimpinan daerah dalam penyelenggaraan pemerinthan. Fungsi ini mencakup pengaturan kegiatan resmi kepala daerah, koordinasi pelaksanaan acara, penyusunan agenda pimpinan, pengelolaan informasi, dokumentasi, serta penyampaian kebijakan dan aktivitas pimpinan kepada masyarakat melalui berbagai media komunikasi.

Secara yuridis, pengertian keprotokolan diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan, yang menyatakan bahwa: *“Keprotokolan adalah serangkaian yang berkaitan dengan aturan dalam acara resmi yang meliputi tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan, atau masyarakat.”*

Sementara itu, fungsi komunikasi pimpinan berkaitan dengan pengelolaan arus informasi antara kepala daerah dengan perangkat daerah, masyarakat, media massa, dan pemangku kepentingan. Komunikasi pimpinan bertujuan agar kebijakan, program, dan kegiatan kepala daerah dapat tersampaikan secara jelas, akurat, dan tepat waktu, sekaligus membangun citra positif pemerintah daerah.

Dalam struktur organisasi pemerintah daerah, tugas Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja

Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota. Berdasarkan peraturan tersebut, Bagian Protokol dan Komunikasi memiliki fungsi:

1. Penyusunan rencana kerja dan program pelayanan keprotokolan
2. Pengaturan agenda dan kegiatan kepala daerah serta wakil kepala daerah
3. Pelaksanaan tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan pada acara resmi
4. Koordinasi pelaksanaan kegiatan pimpinan dengan perangkat daerah dan instansi terkait
5. Pengelolaan dokumentasi dan publikasi kegiatan pimpinan
6. Pengelolaan komunikasi publik yang berkaitan dengan kebijakan dan aktivitas kepala daerah
7. Pelaksanaan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan keprotokolan dan komunikasi pimpinan.

Protokol dan Komunikasi Pimpinan dapat dipahami sebagai unit kerja yang bertugas memberikan pelayanan keprotokolan sekaligus mengelola komunikasi kepala daerah melalui koordinasi, penyampaian informasi, publikasi, dan pelayanan administrasi sehingga penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dapat berlangsung secara efektif, tertib, dan mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

2.2.7 Hubungan Masyarakat (Humas)

Humas merupakan fungsi manajemen yang membangun dan menjaga hubungan saling menguntungkan antara organisasi dan publik yang menjadi landasan keberhasilan atau kegagalan (Hannigan, 2023). Definisi lain yang

menyebutkan humas atau *public relations* adalah fungsi manajemen dikemukakan oleh *Public relations News*, hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen yang mempelajari sikap publik dalam mengidentifikasi kebijakan atau prosedur individu serta organisasi dalam kepentingan masyarakat, dan merancang serta menjalankan program tindakan untuk mendapatkan pemahaman dan penerimaan masyarakat.

Public relations menurut Howard Bohnam adalah seni untuk menciptakan pengertian publik secara lebih baik, sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap seseorang atau suatu organisasi/lembaga. Keberadaan humas dalam instansi pemerintah secara fungsional dan operasional adalah untuk menyebarluaskan dan mempublikasikan kegiatan instansi yang ditujukan kepada khalayak (Fatimah et al., 2024). Menurut Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 35 Tahun 2014 tentang Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat, hubungan masyarakat di unit kerja bidang humas adalah lembaga humas dan/atau praktisi humas yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai saran kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi pemerintah.

Sementara menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara- Birokrasi No. 6 Tahun 2014 tentang Pranata Humas, kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pranata humas mulai dari perencanaan, pelayanan

informasi, pelaksanaan hubungan internal dan eksternal, audit komunikasi kehumasan, dan pengembangan pelayanan informasi kehumasan.

Definisi humas dari literatur dan peraturan kehumasan pemerintah makin meyakinkan kita bahwa istilah *public relations* dan humas adalah sama dalam pengertian sama fungsi, peran, tugas, dan pekerjaan. Humas hanya terjemahan *public relations*.

2.2.8 Kegiatan Bupati Bengkulu Utara

Bupati merupakan kepala daerah yang memiliki tugas memimpin penyelenggaraan pemerintah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, bupati melaksanakan berbagai kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dukungan komunikasi serta koordinasi dari bagian protokol agar setiap kegiatan dapat berlangsung secara tertib, efektif, dan sesuai dengan ketentuan keprotokolan.

Kegiatan Bupati Bengkulu Utara pada umumnya meliputi kegiatan kedinasan yang bersifat rutin maupun insidental. Kegiatan tersebut antara lain menghadiri rapat koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), memimpin rapat evaluasi pembangunan, menerima kunjungan kerja pejabat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah lainnya, menghadiri acara seremonial, melaksanakan peninjauan lapangan, meresmikan pembangunan

infrastruktur, menghadiri kegiatan sosial dan keagamaan, serta melakukan audiensi dengan masyarakat maupun berbagi organisasi.

Bupati juga menjalankan fungsi sebagai representasi pemerintah daerah dalam berbagai forum resmi, seperti Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), upacara peringatan hari besar nasional, penandatanganan nota kesepahaman (MoU), pelantikan pejabat, pemberian penghargaan, serta menghadiri kegiatan koordinasi dengan pemerintah provinsi dan kementerian. Setiap kegiatan tersebut memerlukan perencanaan yang matang agar tujuan kegiatan dapat tercapai secara optimal.

Dalam pelaksanaan agenda Bupati, bagian protokol memiliki peran penting dalam menyusun jadwal kegiatan, mengoordinasikan pihak-pihak yang terlibat, menyiapkan susunan acara, mengatur tata tempat, tata upacara, tata penghormatan, serta memastikan kelancaran komunikasi antara Bupati dengan seluruh pemangku kepentingan. Protokol juga bertugas melakukan koordinasi dengan perangkat daerah, instansi vertikal, aparat keamanan, media massa, dan penyelenggara kegiatan agar setiap agenda dapat terlaksana sesuai rencana.

Kelancaran kegiatan Bupati tidak hanya ditentukan oleh kesiapan administrasi dan teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan oleh Bagian Protokol. Strategi komunikasi tersebut meliputi penyampaian informasi secara jelas, koordinasi yang intensif dengan seluruh pihak terkait, pengelolaan perubahan jadwal penyelesaian hambatan komunikasi, serta evaluasi terhadap pelaksanaan

kegiatan. Dengan strategi komunikasi yang baik, Bagian Protokol mampu meminimalkan kesalahan koordinasi, mempercepat pengambilan keputusan, dan menjaga citra kelembagaan pemerintah daerah. Pelaksanaan agenda Bupati dianggap berhasil tidak terlepas dari kemampuan bagian protokol dalam menerapkan strategi komunikasi yang efektif sehingga setiap kegiatan dapat berlangsung secara tertib, lancar, dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini mengacu pada teori strategi komunikasi Onong Uchjana Effendy. Menurut Effendy, strategi komunikasi merupakan perpaduan antara perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen komunikasi (communication management) yang bertujuan agar pesan dapat disampaikan secara efektif sehingga sasaran komunikasi dapat tercapai.

Dalam konteks penelitian ini, teori tersebut digunakan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh bagian Protokol Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dalam memperlancar pelaksanaan kegiatan Bupati Bengkulu Utara. Analisis difokuskan pada proses perencanaan komunikasi, penyusunan dan penyampaian informasi, koordinasi antar bagian, pemilihan media komunikasi, serta evaluasi pelaksanaan komunikasi sebelum, selama, dan setelah kegiatan berlangsung.

Melalui kerangka pemikiran ini, penelitian berupaya menjelaskan bagaimana penerapan strategi komunikasi oleh bagian protokol pemerintah

daerah dapat mendukung kelancaran kegiatan Bupati Bengkulu Utara, mengurangi hambatan komunikasi, serta meningkatkan efektivitas koordinasi antar pihak yang terlibat dalam setiap kegiatan kedinasan.

Bagan Kerangka Berpikir

