

KINERJA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENYUSUN PROGRAM KERJA KEPALA DAERAH KOTA PADANGSIDIMPUAN

Tito Prasetyo
NPP. 31.0096

Asdaf Kota Padangsidimpuan Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Administrasi Pemerintah Daerah
Email: @31.0096@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Drs. Ermaya Suradinata SH, MH, MS

ABSTARCT

Problem/Background (GAP): Performance is an influential element in proving the success of an institution or organization. performance of the Padangsidimpuan City Leadership Protocol and Communication Section in compiling the regional head's work program for Padangsidimpuan City, what are the supporting and inhibiting factors for the Leadership Protocol and Communication Section in compiling the regional head's work program, as well as what efforts are made in compiling the regional head's work program. **Purpose:** to know the performance of the Leadership Protocol and Communication Section in preparing regional heads' work programs, to know and analyze the supporting and inhibiting factors in the Leadership Protocol and Communication Section, and to know and analyze the efforts made by the Leadership Protocol and Communication Section in preparing the Regional Head's Work Program for Padangsidimpuan City. **Method:** This research uses a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data collection techniques include interviews, observation and documentation. **Results/Findings:** The results of this research show that the Performance of the Leadership Protocol and Communication Section in Preparing the Work Program for the Regional Head of Padangsidimpuan City is influenced by several factors, namely productivity factors, service quality factors, responsiveness factors, accountability factors, but there are still inhibiting factors , namely that employees have not been able to innovate in compiling regional heads' work programs, the use of the protocol budget has not been efficient, the ability of protocol employees has not been able to coordinate regional heads' work programs. **Conclusion:** The performance of the leadership protocol and communication section is not good and really needs to be improved. Some of the issues that arise are not only caused by protocol employees, but also due to changes in regional heads' schedules, unpreparedness of protocol officers in the field, leadership preferences, lack of protocol competence, condition of the event venue, and other factors.

Keywords: Performance, Leadership Protocol and Communication Section, Work Program

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kinerja adalah unsur yang berpengaruh dalam membuktikan keberhasilan suatu lembaga atau organisasi. kinerja Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Padangsidimpuan dalam menyusun program kerja kepala daerah Kota Padangsidimpuan, apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam menyusun program kerja kepala daerah, serta upaya apa yang dilakukan dalam menyusun program kerja kepala daerah. **Tujuan:** Mengetahui kinerja bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam menyusun program kerja kepala daerah, mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat di bagian protokol dan komunikasi pimpinan, serta mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan bagian protokol dan

komunikasi pimpinan dalam menyusun program kerja kepala daerah kota padangsidempuan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif dengan pendekatan Induktif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Menyusun Program Kerja Kepala Daerah Kota Padangsidempuan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor produktivitas, faktor kualitas layanan, faktor responsivitas, faktor responsibilitas, faktor akuntabilitas, akan tetapi masih terdapat faktor penghambat, yaitu pegawai belum mampu berinovasi dalam menyusun program kerja kepala daerah, penggunaan anggaran protokoler belum efisien, kemampuan pegawai protokoler belum bisa mengkoordinasikan program kerja kepala daerah. **Kesimpulan:** Kinerja bagian protokol dan komunikasi pimpinan belum baik dan sangat perlu diperbaiki lagi. Beberapa isu yang muncul tidak hanya disebabkan oleh pegawai protokoler semata, tetapi juga karena perubahan jadwal kepala daerah, ketidaksiapan petugas protokoler di lapangan, preferensi pimpinan, kurangnya kompetensi protokoler, kondisi tempat acara, dan faktor-faktor lainnya.

Kata Kunci: Kinerja, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Program Kerja

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terwujudnya Good Governance merupakan prasyarat penting bagi setiap pemerintahan untuk mencapai aspirasi masyarakat serta tujuan bangsa dan negara. Untuk mencapainya, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem perencanaan yang sesuai, transparan, dapat diukur, dan diakui secara resmi. Hal ini bertujuan agar administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan efisiensi, efektivitas, kebersihan, akuntabilitas, serta bebas dari tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme (Kashi Nisjar, 1997). Peran utama pemerintah daerah adalah memaksimalkan layanan dan pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat (UU No 23 Tahun 2014).

Seorang kepala daerah maupun sekretaris daerah bertanggung jawab atas arah pertumbuhan dan pembangunan wilayah yang mereka pimpin melalui berbagai dinas dan badan yang berada di bawah kepemimpinan mereka. Pelaksanaan visi misi tersebut menjadi tugas yang harus dilaksanakan oleh kepala daerah, dengan dukungan dari sekretaris daerah dan kepala SKPD. Dalam menjalankan tugas dan merespons undangan acara yang terkait dengan pemerintahan atau non-pemerintahan, mereka memerlukan seseorang yang dapat mengatur jadwal dan mengkoordinasikan acara-acara tersebut, baik yang bersifat formal maupun informal. Berdasarkan UU No 9 Tahun 2010 Sebuah tim khusus terbentuk, terdiri dari individu yang memiliki keterampilan yang sangat dibutuhkan untuk mengarahkan kegiatan kepala daerah. Dalam menjalankan tugas dan merespons undangan acara yang terkait dengan pemerintahan atau non-pemerintahan, mereka memerlukan seseorang yang dapat mengatur jadwal dan mengkoordinasikan acara-acara tersebut, baik yang bersifat formal maupun informal. Oleh sebab itu dibutuhkan sebuah tim khusus yang memiliki keterampilan dalam membantu dalam mengarahkan kegiatan kepala daerah.

1.2 Kesenjangan Masalah Diambil (GAP Penelitian)

Seiring dengan perkembangan sistem pemerintahan saat ini, protokol pemerintahan diharapkan untuk mengubah paradigma dalam setiap aspek sistem dan kegiatan pemerintahan. Protokol yang efektif memainkan peran penting dalam mewujudkan tata kelola yang baik. Inti dari tata kelola yang baik merupakan peningkatan kinerja suatu entitas melalui pengawasan dan evaluasi kinerja manajemen, serta kewajiban manajemen untuk bertanggung jawab kepada pemangku kepentingan lainnya, sesuai dengan kerangka peraturan yang berlaku. Ada keterkaitan yang erat antara bagian umum dan protokoler dalam lingkup kerja, di mana surat

yang diterima melalui bagian umum kemudian diilimpahkan ke protokoler untuk menyusun jadwal pertemuan agar individu terkait dapat berkomunikasi dan menyampaikan maksud serta tujuannya. Dengan jadwal yang padat, pemerintah tidak mungkin dapat mengelola sendiri semua kegiatan yang dihadapi. Oleh karena itu, pemerintah membutuhkan bantuan dari pihak lain untuk mengelola dan mengingatkan jadwal kegiatan mereka. Di sinilah bagian keprotokoleran dalam struktur organisasi pemerintahan memiliki peran penting dalam membantu pemerintah menjalankan tugasnya dengan efektif.

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Padangsidempuan merupakan unsur administrasi sekretariat daerah yang di bentuk berdasarkan Peraturan Walikota Kota Padangsidempuan Nomor 42 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan. Kepala bagian protokol dan komunikasi pimpinan memiliki tanggung jawab untuk menyusun materi pelaksanaan kebijakan di bidang tersebut serta menyediakan materi Pengawasan dan penilaian kebijakan daerah yang terkait. Mereka juga bertanggung jawab atas kegiatan keprotokolan, pelayanan, dan dukungan dalam pelaksanaan tugas untuk Walikota, Wakil Walikota, Sekretaris Daerah, dan Asisten Sekretariat Daerah. Mengingat pentingnya peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam penyelenggaraan kegiatan protokol, diperlukan kinerja kesiapan, dan solidaritas yang kokoh dari seluruh petugas protokoler di Pemerintah Kota Padangsidempuan. Dengan mempertimbangkan banyaknya tanggung jawab Walikota Kota Padangsidempuan dalam menjalankan pemerintahan, terutama terkait dengan acara, perjalanan, dan penerimaan tamu pemerintah daerah, yang semuanya harus direncanakan dan dilaksanakan sebagai panduan bagi Walikota.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berguna untuk sebagai kerangka kerja acuan untuk penelitian. Selain itu dapat membantu dalam mengetahui persamaan dan perbedaan signifikan antara penelitian sebelumnya dan yang dilakukan oleh penulis.

Husen, N. H. R., Tuanaya, W., Normawati, N., & Selanno, H. (2023) EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT KOTA AMBON Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi dan sumber daya manusia berpengaruh terhadap efektivitas karyawan, dimana berdasarkan pengukuran tersebut diketahui bahwa efektivitas kerja karyawan pada Bagian Komunikasi Protokol dan Pimpinan cukup baik, meskipun terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu ditangani.

Alfred Nobel Simbolon, 2023 berjudul Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) dalam Pembentukan Citra Wali Kota Medan Bobby Nasution (Studi Kasus pada Bagian Dokumentasi Pimpinan Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Medan) menyebutkan bahwa Bagian Dokumentasi Pimpinan Prokopim Pemerintah Kota (Pemkot) Medan dapat mencapai kinerja yang baik karena sistem kehumasan yang ada di lingkungan Prokopim beroperasi dengan efektif. Pemko Medan secara aktif dan responsif memberikan tanggapan cepat terhadap berita atau informasi palsu tentang Wali Kota Medan, Bobby Nasution.

I Gede Arya Suta Satya Pramana dan Ni Wayan Sutiani, 2020 berjudul Efektifitas Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Bagian Humas dan Protokol Dalam Menjaga Citra Kepala Daerah Pada Humas dan Protokol Sekreretariat Daerah Kabupaten Jembran menyebutkan bahwa Pelaksanaan tugas dan fungsi dari bagian humas dan protokol dalam menjaga citra kepala daerah Kabupaten Jembrana dinilai sudah efektif, hal ini dapat dilihat dari Penerimaan tamu/audensi dan kunjungan sudah sesuai dengan pedoman.

Ari Yusmahendra, 2021 berjudul Kinerja Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Program kerja Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu menyebutkan bahwa Kinerja bagian protokol dan komunikasi pimpinan belum baik dan sangat

perlu diperbaiki lagi terutama pada indikator Problem Solving Process Fasilitator (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) dan Communications Technician (Teknisi Komunikasi). Bagian protokoler belum bisa berinovasi dalam menyusun program kerja bupati.

Wildan Taufik, 2015 berjudul Kinerja Protokol Sekretariat Daerah Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Gubernur Kalimantan Timur menyebutkan bahwa Meskipun kinerjanya telah mampu memberikan kontribusi terhadap kegiatan seremonial gubernur, tetapi belum semuanya dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Secara aplikatif kinerja tersebut secara rutinitas dapat dilaksanakan, meski demikian secara akumulatif kinerja tersebut kurang optimal.

Nurul Hazanah dkk (2023) berjudul Efektivitas Kerja Pegawai Pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Ambon menyebutkan bahwa regulasi dan sumber daya manusia berpengaruh terhadap efektivitas pegawai, dimana berdasarkan pengukuran tersebut diketahui bahwa efektivitas kerja pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan cukup baik, walaupun terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu diatasi.

Ari Yusmahendra, 2021 berjudul Peran Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu menyebutkan bahwa Peran Pimpinan Bagian Protokol dan Komunikasi Sekretariat Daerah Dalam Penyusunan Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu dapat disimpulkan bahwa peran bagian protokol dan komunikasi pimpinan belum baik dan harus ditingkatkan terutama pada indikator Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (Problem Solving Process Facilitator) dan Teknisi Komunikasi (Communication Technician).

Bambang Agus Setiyawan berjudul Pola Komunikasi Pimpinan Membangun Kinerja Dan Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas menjelaskan bahwa Komunikasi pimpinan ASN Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Banyumas memiliki tiga wujud. Pertama, komunikasi ke bawah yaitu komunikasi dari kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan kepada pegawai/ staf. Kedua, komunikasi ke atas yaitu komunikasi dari pihak pegawai/ staf ke pihak manajemen. Ketiga, komunikasi sejajar, komunikasi yang berlangsung antara sesama pegawai di dalam Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Banyuma.

Zainuddin, 2021 berjudul Implementasi Penyesuaian Jam Kerja Di Masa New Normal Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan (Studi Kasus: Setda Kabupaten Banjar) menjelaskan bahwa mplementasi Kebijakan Penyesuaian Jam Kerja Di Masa New Normal dikomunikasikan secara bertahap dan tidak ada kendala terkait komunikasi. Sedangkan dari sisi Sumber Daya Manusia (SDM) masih terdapat permasalahan mengenai kedisiplinan, pengetahuan, kemampuan, ketepatan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan selama WFO dan WFH. Demikian pula dengan wewenang yang belum dilaksanakan secara tegas sehingga integritas dan komitmen perlu ditingkatkan.

Wawan Darmawan dkk (2023) berjudul Peran Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekertariat Daerah Kabupaten Sinjai Dalam Mempublikasikan Kegiatan Pemerintah Melalui Akun Instagram @Humas_Sinjai Kepada Masyarakat menyebutkan bahwa Bagian prokopim Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai memiliki peran penting dalam hal penyedia informasi pemerintah kepada masyarakat. Peran Bagian prokopim sangat strategis dalam membantu sebagian tugas-tugas kepala daerah dan wakil kepala daerah serta pemerintah daerah itu sendiri, terutama dalam hal memberitahukan dan menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai kegiatan dan program pembangunan yang ada di Kabupaten sinjai melalui media online.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta

informan yang berbeda dan luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus penelitian yaitu kinerja bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam menyusun program kerja kepala daerah kota padangsidempuan.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam menyusun program kerja kepala daerah, mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat di bagian protokol dan komunikasi pimpinan, serta mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam menyusun program kerja kepala daerah kota padangsidempuan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, hal ini karena peneliti ingin menjelaskan bagaimana kondisi sebenarnya yang terjadi saat penelitian berlangsung sesuai dengan pengertian penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan data lalu menjelaskannya dalam analisis dan perumusan masalah yang ditemukan saat di lapangan nantinya. Menurut Moleong (1990: 3) menjelaskan bahwa: “Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata secara tertulis atau secara tidak tertulis (lisan) dengan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental yang bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristiwanya”. Simangunsong (2017:190) dalam bukunya metodologi penelitian menjelaskan bahwa penelitian kualitatif memiliki bentuk desain penelitian yang beragam karena menyesuaikan dengan bentuk alami dari penelitian kualitatif yang memiliki sifat emergent, dimana fenomena tiba-tiba muncul sesuai dengan prinsip alami. Penelitian kualitatif juga disebut sebagai penelitian partisipatif, dimana desain penelitian bersifat fleksibel dan dapat diubah menyesuaikan dengan rencana yang dibuat oleh fenomena yang ada di lokasi penelitian yang sebenarnya. Penelitian kualitatif memiliki keunikan tersendiri yang akan dilakukan dengan memakai metode deskriptif. Simangunsong (2017:192) juga menjelaskan bahwa penelitian kualitatif meyakini bahwa fokus penelitian kualitatif adalah mencari makna. Melalui metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, peneliti berharap mampu menggambarkan deskripsi secara mendalam berdasarkan fakta dan data-data yang ditemui langsung di lapangan hingga memperoleh kesimpulan dari permasalahan tentang penertiban penjualan minuman beralkohol di Kabupaten Pesisir Barat Provinsi Lampung. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini informan ditentukan melalui teknik *purposive dan snowball sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang didapatkan dianalisis menggunakan teori ASOCA.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Dalam Menyusun Program Kerja Kepala Daerah Kota Padangsidempuan

3.1.1 Produktivitas

Agus Dwiyanto (2008:50-51) mendefinisikan produktivitas sebagai ukuran yang mengevaluasi seberapa efektif dan efisien organisasi dalam mengonversi input menjadi output guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam hal ini Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Padangsidempuan. Pihak Bagian Protokol Kota Padangsidempuan sudah melaksanakan tupoksi dengan baik dalam menjalankan tugas mengatur agenda Kepala daerah. Namun masih ada agenda yang mendadak di luar yang sudah direncanakan sehingga kegiatan yang sudah direncanakan terpaksa dibatalkan atau di atur ulang, oleh sebab itu staf

protokol harus mengatur ulang semua kegiatan kepala daerah tersebut. Pegawai protokol sudah menjalankan tugas dalam mengatur kegiatan kepala daerah dengan baik. Dalam melaksanakan tugasnya, pihak protokol selalu melakukan koordinasi dengan pihak terlibat. Dalam menjalankan tugasnya di lapangan pasti ada hambatan, itu menjadi tantangan tersendiri bagi pegawai protokol. Secara keseluruhan produktifitas kerja pegawai Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Padangsidimpuan sudah baik.

3.1.2 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah evaluasi dari kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Saat ini, kualitas layanan menjadi topik yang sangat relevan dalam konteks pelayanan publik. pelayanan yang diberikan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Padangsidimpuan sudah baik, dan mendapat apresiasi oleh Sekretaris Daerah Kota Padangsidimpuan. Namun kendala di lapangan pasti ada dan bagian protokol harus siap dan terus berinovasi.

3.1.3 Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan suatu organisasi dalam menanggapi perubahan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas memiliki makna yang lebih mendalam, merujuk pada kesesuaian antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Responsivitas dianggap sebagai salah satu penilaian kinerja karena secara langsung mencerminkan kemampuan organisasi publik dalam mencapai misi dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks penyusunan program kerja kepala daerah Kota Padangsidimpuan, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan harus mampu menanggapi segala aspirasi yang diajukan oleh masyarakat. Sehingga respon yang diberikan oleh bagian protokoler sudah cukup baik dimana hal ini dapat terlihat dari penyediaan alat penyalur aspirasi yang dibuat oleh bagian protokol.

3.1.4 Responsibilitas

Responsibilitas merujuk pada evaluasi sejauh mana kegiatan organisasi dilaksanakan sesuai dengan prinsip administrasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan organisasi. kinerja Bagian Protokol dan Komunikasi Kota Padangsidimpuan sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan dan Undang-undang Nomor 39 tahun 2018 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2010.

3.1.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah ukuran sejauh mana kebijakan, program, atau kegiatan dalam suatu organisasi dapat dipertanggungjawabkan kepada pejabat politik yang dipilih oleh masyarakat. Konsep ini juga mencakup kesesuaian pelaksanaan kebijakan, program, atau kegiatan dengan peraturan yang berlaku. Kinerja Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Padangsidimpuan sudah cukup baik. Sudah berdasarkan peraturan yang berlaku dan selalu berkordinasi dengan pimpinan kepala daerah. Hal ini terlihat dari Semua program kerja yang sudah kita susun pasti berkordinasi dengan kepala daerah, dan dalam menyusun program kerja juga kita berdasarkan peraturan keprotokolan.

3.2 Faktor Penghambat Kinerja Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan dalam Menyusun Program Kerja Kepala Daerah Kota Padangsidimpuan

Beberapa hambatan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam menyusun program kerja kepala daerah, antara lain sebagai berikut:

1. Bagian protokoler belum bisa berinovasi dalam menyusun agenda Walikota, seperti halnya apabila kegiatan yang tidak terencana seperti melakukan kunjungan dinas secara mendadak atau menerima tamu atau pejabat yang berkunjung secara tiba-tiba dapat membuat staf protokoler terlihat kurang profesional dan kurang terkoordinasi dalam memberikan prioritas pada kegiatan layanan tersebut.

2. Pengeluaran anggaran dalam bidang protokoler belum terlalu efisien karena seringnya diadakan acara yang tidak perlu sesuai dengan agenda yang sudah disiapkan seperti ada agenda yang ditunda, atau dibatalkan dikarenakan tidak terkordinasi dengan baik padahal persiapan sudah dilakukan menggunakan anggaran yang cukup besar.
3. Kemampuan staf protokoler dalam mengkoordinasikan agenda kepala daerah untuk mengantisipasi segala kemungkinan hambatan dan tantangan belum efektif, sehingga tugas-tugas protokoler belum berjalan dengan efektif dan efisien.

3.3 Upaya Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Padangsidempuan dalam menyusun program kerja kepala daerah

Upaya yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Padangsidempuan dalam menyusun program kerja kepala daerah dapat melibatkan beberapa langkah strategis:

1. **Konsultasi dengan Pimpinan**
Bagian protokol dan komunikasi dapat secara teratur berkonsultasi dengan kepala daerah untuk memahami visi, misi, dan prioritasnya. Ini membantu dalam menyusun program kerja yang sesuai dengan arah yang diinginkan oleh kepala daerah.
2. **Analisis Kebutuhan dan Tren**
Melakukan analisis menyeluruh tentang kebutuhan dan tren lokal, nasional, dan internasional yang dapat memengaruhi Kota Padangsidempuan. Informasi ini membantu dalam menetapkan program kerja yang relevan dan responsif terhadap perubahan lingkungan.
3. **Koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah Terkait**
Berkoordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah dan lembaga terkait dalam pemerintahan kota untuk memahami program-program yang sedang berjalan, serta untuk mengetahui kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh masing-masing perangkat daerah terkait. Ini memungkinkan penyusunan program kerja yang terintegrasi dan komprehensif.
4. **Konsultasi dengan Masyarakat**
Mengadakan forum atau pertemuan dengan masyarakat untuk mendengarkan aspirasi, masukan, dan harapan mereka terhadap kepala daerah dan pemerintah kota. Masukan dari masyarakat membantu dalam menyusun program kerja yang memperhatikan kebutuhan dan prioritas mereka.
5. **Penyusunan Rencana Strategis**
Berdasarkan informasi yang diperoleh dari konsultasi dengan kepala daerah, departemen terkait, dan masyarakat, bagian protokol dan komunikasi dapat menyusun rencana strategis yang mencakup tujuan, strategi, dan program kerja yang akan dilaksanakan oleh kepala daerah dan pemerintah Kota Padangsidempuan.
6. **Pemantauan dan Evaluasi**
Setelah program kerja disusun dan dilaksanakan, penting untuk melakukan pemantauan dan evaluasi secara teratur untuk menilai kemajuan dan pencapaian program-program tersebut. Hal ini memungkinkan untuk melakukan penyesuaian jika diperlukan dan memastikan bahwa program-program tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kinerja bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam menyusun program kerja kepala daerah kota padangsidempuan masih terdapat kendala utama yaitu belum adanya inovasi yang dilakukan oleh bagian protokoler dalam menyusun agenda kepala daerah seperti agenda kunjungan dinas secara tiba-tiba atau menerima serta menyambut kunjungan tak terduga dari

tamu atau pejabat pusat dapat menyebabkan kesan kurang profesional dari staf protokoler dan kurangnya koordinasi dalam menetapkan prioritas kegiatan layanan publik serta pemanfaatan alokasi anggaran yang belum dapat dilaksanakan secara efisien karena jumlah acara yang tidak optimal dalam proses agendanya. Sama seperti temuan dari penelitian Alfred Nobel Simbolon, (2023) yaitu belum mencapai kinerja yang diharapkan dalam mengkoordinasikan kegiatan walikota. Kinerja bagian protokol yang kurang optimal juga tercermin dalam seringnya keterlambatan walikota dalam tiba di lokasi acara atau pertemuan lainnya. Hal ini disebabkan oleh banyaknya jadwal walikota yang belum diatur dengan baik oleh bagian protokol..

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan oleh penulis di lapangan telah dijabarkan Penulis dalam pembahasan. Penulis mengambil kesimpulan bahwa a kinerja bagian protokol dan komunikasi pimpinan belum baik dan sangat perlu diperbaiki lagi. Beberapa isu yang muncul tidak hanya disebabkan oleh pegawai protokoler semata, tetapi juga karena perubahan jadwal kepala daerah, ketidaksiapan petugas protokoler di lapangan, preferensi pimpinan, kurangnya kompetensi protokoler, kondisi tempat acara, dan faktor-faktor lainnya. Namun, berkat kesiapan dan koordinasi yang baik selama ini, kesenjangan tersebut dapat diatasi tanpa menimbulkan masalah yang signifikan. Bagian protokoler belum bisa berinovasi dalam menyusun agenda kepala daerah, seperti halnya apabila menyelenggarakan kunjungan dinas secara tiba-tiba atau menerima serta menyambut kunjungan tak terduga dari tamu atau pejabat pusat dapat menyebabkan kesan kurang profesional dari staf protokoler dan kurangnya koordinasi dalam menetapkan prioritas kegiatan layanan publik. Anggaran protokoler juga belum dimanfaatkan secara efisien karena jumlah acara yang tidak optimal karena ada agenda yang ditunda, atau dibatalkan. Meskipun persiapan telah dilakukan dengan menggunakan anggaran yang cukup besar, koordinasi tidak berjalan dengan baik. Kemampuan staf protokoler dalam mengordinasikan agenda kepala daerah untuk mengantisipasi segala kemungkinan hambatan dan tantangan belum efektif, sehingga tugas-tugas protokoler belum berjalan dengan efektif dan efisien.

Keterbatasan Penelitian: Dalam penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan tertentu seperti keterbatasan waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (future work): Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kinerja bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam menyusun program kerja kepala daerah kota padangsidempuan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Bagian Protokol Kota Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Agus Dwiyanto. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Darmawan, W., Mustari, A. M., & Ahdan, S. (2023). Peran Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekertariat Daerah Kabupaten Sinjai Dalam Mempublikasikan Kegiatan Pemerintah Melalui Akun Instagram@ Humas_Sinjai Kepada Masyarakat. RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI, 4(1), 144-151. <https://doi.org/10.33096/respon.v4i1.173>

- Husen, N. H. R., Tuanaya, W., Normawati, N., & Selanno, H. (2023). EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT KOTA AMBON. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(1), 229-239. [EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT KOTA AMBON | Jurnal Ilmiah Global Education \(nusantaraglobal.ac.id\)](https://doi.org/10.24127/global.education.v4i1.12345)
- Kashi Nisjar S. Ak. MM. 1997. "Beberapa Catatan tentang Good Governance". Dalam jurnal Administrasi dan Pembangunan.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pt Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Pramana, I. G. A. S. S., & Sutiani, N. W. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Bagian Humas Dan Protokol Dalam Menjaga Citra Kepala Daerah Pada Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Jembrana. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 3(1), 1-9. <http://www.ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/cakrawarti/article/download/131/128>
- Setiyawan, B. A., & Nawawi, N. (2023). POLA KOMUNIKASI PIMPINAN MEMBANGUN KINERJA DAN MOTIVASI KERJA APARATUR SIPIL NEGARA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BANYUMAS. *Al-Isyraq: Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, dan Konseling Islam*, 6(2). <https://doi.org/10.59027/alisyraq.v6i2.338>
- Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung : Alfabeta.
- Simbolon, A. N. (2023). Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) dalam Pembentukan Citra Wali Kota Medan Bobby Nasution (Studi Kasus pada Bagian Dokumentasi Pimpinan Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area). <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/21418>
- Yusmahendra, A. (2021). Peran Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau). <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/15757>
- Zainuddin, Z. (2021). IMPLEMENTASI PENYESUAIAN JAM KERJA DI MASA NEW NORMAL BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN (STUDI KASUS: SETDA KABUPATEN BANJAR) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB). <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/7693>

Peraturan

- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan
- Undang-undang Nomor 39 tahun 2018 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan
- Peraturan Walikota Padangsidempuan Nomor 42 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan.