

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang efektif memerlukan sinergi antara kepemimpinan kepala daerah, kebijakan strategis, serta dukungan manajemen internal yang profesional. Dalam konteks tersebut, protokol dan komunikasi pimpinan memegang peranan penting. Protokol berfungsi memastikan setiap kegiatan resmi berlangsung tertib, berwibawa, dan sesuai aturan perundang-undangan, mulai dari tata tempat, tata urutan, hingga tata cara penyelenggaraan acara. Sementara itu, komunikasi pimpinan menjadi saluran strategis untuk menyampaikan pesan, membangun citra positif, serta mengelola hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat. Kedua fungsi ini tidak hanya bersifat seremonial, melainkan juga bagian dari strategi pemerintahan untuk membentuk persepsi publik dan memperkuat legitimasi kebijakan (Hasim, Pangaribuan & Rijal, 2023:45).

Secara teoritis, keprotokolan berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan, yang mengatur tata penghormatan kepada pejabat negara, tokoh masyarakat, dan perwakilan negara asing melalui penyelenggaraan acara. Sementara itu, komunikasi pimpinan erat kaitannya dengan teori komunikasi organisasi, di mana penyampaian pesan yang efektif dari pimpinan ke publik dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dengan kata lain, protokol dan komunikasi pimpinan

merupakan instrumen pemerintahan yang secara langsung berkontribusi pada citra kepemimpinan, keberhasilan diplomasi daerah, serta kelancaran agenda pemerintahan. (Ohoiwirin & Tahalele, 2023:3)

Dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan daerah, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki tugas strategis untuk mendukung kepala daerah dalam setiap kegiatan. Fungsi ini mencakup persiapan teknis acara, pengaturan tata tempat, penjadwalan kegiatan, pengelolaan tamu, hingga publikasi kegiatan pimpinan. Kinerja bagian ini berpengaruh langsung terhadap efektivitas pelaksanaan tugas kepala daerah, karena setiap acara yang dihadiri kepala daerah bukan hanya kegiatan internal, tetapi juga bentuk pelayanan publik yang menjadi perhatian masyarakat luas (Yusmahendra, 2021:45).

Kabupaten Aceh Tenggara merupakan salah satu daerah di Provinsi Aceh dengan ibu kota di Kutacane. Secara geografis, wilayah ini didominasi pegunungan dan lembah, serta menjadi pintu gerbang Taman Nasional Gunung Leuser. Letaknya yang berbatasan langsung dengan Provinsi Sumatera Utara menjadikan Aceh Tenggara memiliki karakter masyarakat yang beragam, baik dari sisi etnis maupun budaya. Kondisi ini menuntut kepala daerah untuk mampu menjalin komunikasi yang inklusif, mengelola kegiatan seremonial secara profesional, serta menjaga hubungan baik dengan berbagai pemangku kepentingan, mulai dari tokoh adat, pejabat lintas wilayah, hingga masyarakat umum. Dalam konteks ini, keberadaan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan menjadi sangat penting untuk memastikan setiap kegiatan kepala daerah berjalan lancar, tertib, dan sesuai standar.

Tabel 1.1

Jumlah Kegiatan Kepala Daerah yang Difasilitasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2025

No	Jenis Kegiatan	Jumlah Kegiatan
1	Kegiatan Pemerintahan (rapat koordinasi, pelantikan, audiensi)	48
2	Kunjungan Kerja Kepala Daerah	32
3	Kegiatan Seremonial Daerah (perayaan hari besar, peresmian, upacara)	25
4	Penerimaan Tamu Resmi Pemerintah	18
5	Kegiatan Sosial Kemasyarakatan	21
Total		144 Kegiatan

Sumber: Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Aceh Tenggara

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa sepanjang tahun 2024 terdapat 144 kegiatan kepala daerah yang difasilitasi oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Aceh Tenggara. Kegiatan tersebut meliputi rapat pemerintahan, kunjungan kerja, kegiatan seremonial daerah, penerimaan tamu resmi, hingga kegiatan sosial kemasyarakatan. Tingginya jumlah kegiatan tersebut menunjukkan bahwa Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki peran penting dalam memastikan setiap agenda pimpinan daerah dapat terlaksana secara tertib dan sesuai dengan ketentuan keprotokolan. Namun di sisi lain, tingginya intensitas kegiatan juga menuntut kesiapan sumber daya manusia, koordinasi antarorganisasi perangkat daerah, serta dukungan sarana prasarana yang memadai agar setiap kegiatan dapat berjalan secara efektif.

Hasil observasi awal peneliti di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Aceh Tenggara pada bulan Juli 2025 menunjukkan adanya sejumlah permasalahan yang dapat menghambat efektivitas pelaksanaan protokol

dan komunikasi pimpinan. Data hasil pengamatan lapangan dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Hasil Observasi Awal

No.	Aspek yang Diamati	Kondisi Nyata di Lapangan (Hasil Observasi, Juli 2025)	Dampak terhadap Efektivitas
1	Sumber Daya Manusia (SDM)	Terdapat 8 pegawai aktif yang terdiri dari 1 Kepala Bagian, 2 Kepala Subbagian, dan 5 staf pelaksana. Jumlah ini relatif sedikit dibandingkan rata-rata 12–15 pegawai pada bagian sejenis di kabupaten lain.	Beban kerja tinggi, koordinasi lambat, dan produktivitas menurun.
2	Pemahaman Keprotokolan	Dari hasil wawancara awal informal dan pengamatan tiga kegiatan resmi (17, 22 Juni, dan 1 Juli 2025), masih ditemukan kesalahan dalam penempatan tamu undangan dan urutan acara.	Menurunkan kesan profesional dan berpotensi mengganggu citra pimpinan daerah.
3	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Hanya terdapat 3 unit HT aktif, 1 laptop, dan 2 kamera dokumentasi yang digunakan bergantian. Ruang tunggu VIP terbatas dan belum memiliki fasilitas standar.	Koordinasi lapangan tidak optimal, dokumentasi kegiatan terbatas, dan respon terhadap kebutuhan mendadak lambat.
4	Pelaksanaan Kegiatan Resmi	Rata-rata keterlambatan pelaksanaan acara 15–25 menit akibat kendala teknis dan kurangnya tenaga pelaksana.	Mengurangi disiplin waktu dan efisiensi pelaksanaan agenda pimpinan.
5	Koordinasi Antarbagian	Mekanisme komunikasi lintas unit belum terintegrasi, masih dilakukan secara manual dan tidak terdokumentasi digital.	Potensi miskomunikasi tinggi dan penanganan masalah lapangan tidak seragam.

Sumber: Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Aceh Tenggara

Hasil observasi awal peneliti pada Juli 2025 menunjukkan sejumlah permasalahan teknis seperti keterbatasan SDM, sarana prasarana terbatas, dan kesalahan tata tempat dalam kegiatan resmi. Permasalahan tersebut dirangkum pada Tabel 1.1. Namun, persoalan yang muncul tidak hanya bersifat teknis,

melainkan juga mengarah pada isu strategis dalam tata kelola pemerintahan daerah.

Pertama, aliran informasi dari SKPK kepada kepala daerah belum terintegrasi sehingga menyebabkan *information bottleneck*. Prokopim sering menerima informasi secara parsial dan reaktif, bukan berbasis sistem informasi terpadu. Akibatnya, respons kepala daerah terhadap isu publik kerap terlambat karena data yang diterima tidak komprehensif serta tidak didukung analisis strategis sebelum disampaikan kepada pimpinan.

Kedua, fungsi Prokopim cenderung lebih dominan pada kegiatan seremonial seperti pendampingan kegiatan dan publikasi dokumentasi, sementara peran strategis sebagai unit komunikasi kebijakan belum optimal. Kegiatan komunikasi belum diarahkan pada manajemen isu, analisis opini publik, maupun penguatan narasi kebijakan. Hal ini menyebabkan komunikasi pimpinan belum mampu mendukung pengambilan keputusan secara berbasis informasi strategis.

Ketiga, koordinasi lintas SKPK belum berjalan secara sistematis dan terstruktur. Mekanisme komunikasi masih bergantung instruksi mendadak tanpa SOP baku, serta belum didukung sistem dokumentasi digital terpadu. Akses data kebijakan oleh Prokopim terbatas, sehingga penjadwalan kegiatan, penyampaian pesan, dan pengelolaan informasi lintas dinas sering bersifat reaktif, bukan berbasis perencanaan terpadu.

Permasalahan-permasalahan ini tidak hanya berdampak pada tata acara, tetapi juga mempengaruhi kualitas layanan publik, citra kepala daerah, dan efektivitas pelaksanaan agenda pemerintahan. Dengan demikian, efektivitas

Prokopim bukan hanya persoalan teknis pelaksanaan acara, tetapi merupakan isu tata kelola informasi, koordinasi kebijakan, dan strategi komunikasi dalam pemerintahan daerah.

Penelitian ini penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana Protokol dan Komunikasi Pimpinan berperan dalam mendukung kinerja kepala daerah di Kabupaten Aceh Tenggara, sekaligus mengidentifikasi hambatan strategis yang mempengaruhi fungsi tersebut serta merumuskan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan profesionalisme dan efektivitas tata kelola pemerintahan.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Protokol dan Komunikasi Pimpinan Dalam Mendukung Kinerja Kepala Daerah di Kabupaten Aceh Tenggara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1 Bagaimana efektivitas pelaksanaan protokol dan komunikasi pimpinan dalam mendukung kinerja kepala daerah di Kabupaten Aceh Tenggara?
- 2 Apa saja faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan protokol dan komunikasi pimpinan dalam mendukung kinerja kepala daerah di Kabupaten Aceh Tenggara?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

- 1 Efektivitas pelaksanaan protokol dan komunikasi pimpinan dalam mendukung kinerja kepala daerah di Kabupaten Aceh Tenggara.
- 2 Faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan protokol dan komunikasi pimpinan dalam mendukung kinerja kepala daerah di Kabupaten Aceh Tenggara.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis Efektivitas pelaksanaan protokol dan komunikasi pimpinan dalam mendukung kinerja kepala daerah di Kabupaten Aceh Tenggara.
2. Untuk menganalisis Faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan protokol dan komunikasi pimpinan dalam mendukung kinerja kepala daerah di Kabupaten Aceh Tenggara.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, bahan masukan, dan sumbangsih pemikiran bagi mahasiswa, akademisi, maupun peneliti yang tertarik mengkaji efektivitas protokol dan komunikasi pimpinan dalam mendukung kinerja kepala daerah. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya khazanah kajian di bidang kebijakan publik, khususnya terkait manajemen protokol dan strategi komunikasi pemerintahan daerah. Selain itu, penelitian ini merupakan bentuk pertanggungjawaban ilmiah penulis atas keilmuan yang diperoleh selama menempuh pendidikan pascasarjana kebijakan publik, dalam merespons dinamika pelaksanaan tugas pemerintahan yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat..

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan di Kabupaten Aceh Tenggara dalam meningkatkan efektivitas perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan protokoler serta strategi komunikasi pimpinan. Penelitian ini juga dapat membantu pemerintah daerah dalam mengidentifikasi hambatan komunikasi dan koordinasi sehingga dapat merumuskan langkah perbaikan yang lebih tepat sasaran. Selain itu, temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam penyusunan program kerja, pelatihan, atau pembinaan SDM protokol agar kinerja kepala daerah lebih optimal dan selaras dengan visi misi pemerintah daerah.