

Tersedia Online di <http://jurnal.umb.ac.id/index.php/JMPKP>
ISSN Print : 2685-7499 ISSN Online : 2745-8660

The Role of Protocollary Management in Realizing Harmonization Between Bureaucracy in the Government of the Riau Islands Province

Careca Ady Guna*, Rumzi Samin, Fitri Kurniangsih

Universitas Maritim Raja Ali Haji, Jl. Raya Dompok, Dompok, Kec. Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau 29115, Indonesia

*E-mail: carecadyguna1@gmail.com

Article History:

Received	: 11/04/2025
Received in revised form	: 10/06/2025
Accepted	: 14/01/2026

Abstract: This study aims to analyze the role of protocol management in creating bureaucratic harmonization in the Riau Islands Provincial Government using Dozier and Broom's theory. This study uses a descriptive qualitative method with interview and observation techniques involving four key informants, namely the Governor, Regional Secretary, Head of the Leadership Administration Bureau, and Protocol Staff. The results of the study indicate that the role of protocol not only includes communication functions as expert advisors, communication facilitators, problem-solving facilitators, and communication technicians, but also heavily relies on cross-agency coordination capabilities. Limited coordination is a major obstacle that impacts service to leaders and the effectiveness of the implementation of government activities. Protocols play a role in building relationships between organizational units and creating a collaborative work environment. This research contributes to the development of organizational communication literature by situating the role of protocols in the context of local government administration and providing practical recommendations for strengthening protocol capacity to support more effective governance.

Keywords: Role, Protocol, Government Communication

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis peran manajemen protokoler dalam menciptakan harmonisasi birokrasi di Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dengan menggunakan teori Dozier dan Broom. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara dan observasi yang melibatkan empat informan kunci, yaitu Gubernur, Sekretaris Daerah, Kepala Biro Administrasi Pimpinan, dan Staf Protokoler. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran protokoler tidak hanya mencakup fungsi komunikasi sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi, tetapi juga sangat bergantung pada kemampuan koordinasi lintas instansi. Keterbatasan koordinasi menjadi kendala utama yang berdampak pada pelayanan kepada pimpinan serta efektivitas pelaksanaan kegiatan pemerintahan. Protokol berperan dalam membangun hubungan antar unit organisasi dan menciptakan suasana kerja kolaboratif. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur komunikasi organisasi dengan menempatkan peran protokol dalam konteks administrasi pemerintahan daerah, dan secara praktis memberikan rekomendasi untuk penguatan kapasitas keprotokolan guna mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih efektif.

Kata kunci: Peran; Protokoler; Komunikasi Pemerintah.

PENDAHULUAN

Protokoler merupakan salah satu aspek vital dalam tata kelola pemerintahan, khususnya dalam mengatur pelaksanaan kegiatan kenegaraan dan pemerintahan yang melibatkan pejabat penting, seperti gubernur. Sebagai kepala daerah tertinggi di tingkat provinsi, gubernur memiliki berbagai tanggung jawab strategis yang melibatkan aktivitas resmi, kunjungan kerja, serta interaksi dengan berbagai pihak, baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional. Peran protokoler gubernur sangat penting untuk menjaga ketertiban, kehormatan, serta memastikan tata cara yang sesuai dalam setiap kegiatan resmi.

Konteks Indonesia, posisi gubernur bukan hanya sebagai pemimpin daerah, tetapi juga sebagai perwakilan pemerintah pusat di daerah. Hal ini menempatkan gubernur dalam berbagai kegiatan formal yang membutuhkan manajemen keprotokolan yang baik. Di Provinsi Kepulauan Riau wilayah dengan karakter kepulauan dan keragaman budaya peran protokoler semakin krusial. Pemerintahan Republik Indonesia dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, berwibawa, dan memiliki kinerja tinggi untuk mengelola pemerintahan daerahnya, memerlukan kompetensi Aparatur yang mumpuni agar kebutuhan organisasi dapat terpenuhi (Darmi & Justian, 2025)

Pengaturan tentang keprotokolan telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 serta Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2018 sebagai standar baku pelaksanaan protokoler di Indonesia. Pada tingkat daerah, Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 6 Tahun 2021 mengakomodasi kekhasan lokal. Dalam penyelenggaraan kegiatan kenegaraan, tentu saja dibutuhkan tenaga ahli yang menguasai sepenuhnya acara kenegaraan yang akan diselenggarakan. Tenaga ahli tersebut adalah protokoler. Protokoler adalah seseorang yang menyelenggarakan penyelenggaraan suatu kegiatan, baik dalam lingkup kepegawaian maupun kemasyarakatan (Hasanah et al., 2024).

Tata kelola pemerintahan sebagai unsur penting, protokoler tidak hanya

bertugas mengatur tata tempat atau tata upacara, tetapi juga membangun citra positif kepala daerah, memperkuat komunikasi organisasi, serta memastikan koordinasi yang efektif antarinstansi. Dalam wilayah kepulauan seperti Kepulauan Riau, protokoler juga harus menangani aspek logistik perjalanan dinas gubernur, yang menuntut perencanaan matang dan koordinasi lintas pemerintah daerah (Leksono & Hadiati, 2022)

Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau menetapkan Renstra sebagai peningkatan kualitas layanan administrasi dan keprotokolan sebagai salah satu prioritas. Namun, tantangan tetap ada: terbatasnya tenaga keprotokolan terlatih, minimnya sarana-prasarana, lemahnya integrasi teknologi informasi, serta koordinasi yang belum optimal antarinstansi. Keberagaman budaya di Kepulauan Riau juga menuntut fleksibilitas sekaligus konsistensi dalam menjaga standar protokoler nasional.

Kajian terdahulu menunjukkan ragam permasalahan protokoler, seperti kurangnya komunikasi (Lupitasari et al., 2023), faktor administratif dan teknis (Leksono & Hadiati, 2022), kelemahan evaluasi kinerja (Briutli et al., 2023), hingga koordinasi internal yang tidak optimal (Hasim et al., 2024). Temuan-temuan ini relevan dengan konteks Kepulauan Riau, namun penelitian berbasis kondisi geografis kepulauan dan kompleksitas lintas-instansi masih terbatas. Karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana manajemen pelaksanaan keprotokolan gubernur berjalan dalam konteks khas Kepulauan Riau, apa saja faktor pendukung dan penghambatnya, serta bagaimana peran protokoler berkontribusi pada efektivitas tata kelola pemerintahan daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kajian mengenai peranan manajemen pelaksanaan keprotokolan gubernur di Provinsi Kepulauan Riau menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana protokoler berperan dalam mendukung kelancaran kegiatan gubernur, sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi serta merumuskan strategi perbaikan yang relevan dan kontekstual sesuai dengan kondisi di Kepulauan Riau.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam peranan manajemen protokoler dalam mewujudkan harmonisasi birokrasi di Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2014). Lokasi penelitian berada di Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau, Tanjungpinang. Informan kunci terdiri dari Kepala Bagian Protokol, staf protokoler, pejabat Biro Administrasi Pimpinan, serta pihak terkait lainnya. Informan dipilih secara purposive, dengan kriteria memiliki pengalaman langsung, memahami prosedur keprotokolan, serta terlibat dalam pelaksanaan kegiatan protokol gubernur.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi kegiatan, serta catatan lapangan, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen keprotokolan, peraturan perundangan, laporan kegiatan, arsip biro, dan literatur ilmiah. Analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan pada November 2024 – Maret 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bidang keprotokolan di Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau memegang peran strategis dalam memastikan kelancaran agenda pimpinan, namun pelaksanaannya masih terkendala oleh keterbatasan SDM, belum optimalnya sarana pendukung, serta lemahnya koordinasi lintas wilayah. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan arus informasi dan seringnya ketidaksinkronan agenda, terutama karena ketiadaan sistem informasi terpadu yang dapat diakses seluruh perangkat daerah. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa koordinasi birokrasi di wilayah kepulauan cenderung menghadapi tantangan struktural dan teknis dalam manajemen informasi. Menurut Dozier dan Broom dalam (Ruslan, 2014), konsep peranan ada empat kategori yaitu:

Penasehat Ahli

Perspektif teori peran Dozier dan Broom, keempat peranan protokoler tampak jelas dalam praktik lapangan. Pada peran penasehat ahli, protokoler berfungsi memastikan keselarasan agenda dengan tujuan organisasi. Hal ini dikuatkan oleh pernyataan Sekretaris Daerah Provinsi Kepri yang menegaskan bahwa “Peran

protokoler pada dasarnya adalah mengatur hubungan dan operasional antar-stakeholder agar setiap acara berjalan sesuai tujuan. Inti dari tugas protokoler adalah menjaga tatanan agar tetap selaras dengan arah dan tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilannya dipengaruhi oleh sikap petugas, pihak yang dilayani, serta budaya setempat. Dengan demikian, protokoler berfungsi memastikan setiap kegiatan teratur, efektif, dan sejalan dengan arah pembangunan daerah.” Kutipan tersebut menunjukkan bahwa protokoler berperan menjaga konsistensi arah kebijakan serta memastikan setiap kegiatan mendukung tujuan pemerintahan daerah

Manajemen protokoler di Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau telah berkembang dari fungsi teknis seremonial menjadi instrumen strategis yang mendukung efektivitas komunikasi pemerintahan, memperkuat citra kelembagaan, serta menjaga kelancaran koordinasi lintas birokrasi. Protokoler berperan sebagai jembatan komunikasi antara pimpinan daerah dan pemangku kepentingan, baik internal birokrasi, mitra kerja, media, maupun masyarakat.

Protokoler juga berfungsi mengemas dan menyampaikan pesan-pesan strategis pemerintah daerah, mendukung komunikasi publik, serta membentuk persepsi positif tentang profesionalisme pemerintah. Di sisi internal, protokoler berperan menjaga kelancaran arus informasi dan memastikan keselarasan kebijakan antarlembaga untuk menghindari disinformasi yang dapat menghambat pembangunan daerah.

Manajemen protokoler yang baik didukung oleh penguasaan regulasi, pemahaman SOP, serta wawasan tentang arah kebijakan daerah, sehingga tim protokoler mampu menjalankan fungsi teknis sekaligus memahami substansi kebijakan yang disampaikan. Protokoler juga mengatur pola interaksi, tata letak, dan alur komunikasi dalam kegiatan resmi sebagai bentuk penghormatan terhadap mitra kerja serta menciptakan suasana kondusif yang mendukung komunikasi efektif.

Protokoler menjadi wajah awal pemerintahan daerah dalam interaksi formal, di mana kesan pertama yang positif berkontribusi membangun citra baik pemerintah daerah. Lebih jauh, protokoler berperan menjaga konsistensi antara

kebijakan daerah dan narasi publik yang disampaikan, mendukung transparansi, akuntabilitas, serta memperkuat kredibilitas pemerintahan daerah di mata publik.

Fasilitator Komunikasi

Peran praktisi komunikasi dalam keprotokolan di Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau tidak hanya sebatas tugas teknis seperti menyusun rundown acara dan mengatur posisi duduk, tetapi juga sebagai penghubung komunikasi antara pemerintah daerah dan pihak eksternal. Praktisi protokol berfungsi sebagai mediator yang menjembatani harapan publik dengan kebijakan pemerintah daerah.

Sekretaris Daerah menekankan pentingnya komunikasi terstruktur mulai dari penyebaran undangan hingga komunikasi langsung di lapangan untuk mencegah kesalahpahaman. Gubernur menambahkan bahwa protokoler juga harus mampu membaca situasi, memahami karakter tamu, dan beradaptasi dengan perubahan mendadak.

Kepala Biro Administrasi Pimpinan menegaskan bahwa protokoler adalah ujung tombak dalam membangun hubungan harmonis dengan tamu dan instansi lain. Keberhasilan acara sangat bergantung pada koordinasi solid antar biro, humas, dan dinas teknis melalui komunikasi intensif.

Staf protokoler mengungkapkan bahwa tantangan utama adalah koordinasi lintas instansi yang belum optimal, terutama saat melibatkan tamu dari luar daerah dengan standar protokol berbeda. Kemampuan komunikasi, fleksibilitas, dan pemahaman etika birokrasi menjadi kunci mengatasi tantangan tersebut.

Protokoler juga menjadi penghubung utama antara pimpinan, perangkat daerah, dan tamu eksternal. Informan menjelaskan bahwa keberhasilan acara sangat dipengaruhi komunikasi intensif dan kemampuan protokoler membaca situasi serta menyesuaikan standar layanan. Temuan ini sejalan dengan literatur yang menyebutkan bahwa protokoler bukan sekadar pengatur acara, tetapi aktor komunikasi strategis dalam birokrasi.

Fasilitator Proses Pemecahan Masalah

Kompetensi komunikasi memegang peran strategis dalam mendukung kelancaran pemerintahan di Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Mulai dari Gubernur, Sekretaris Daerah, Kepala Biro Administrasi Pimpinan, hingga staf

protokoler, semuanya menekankan pentingnya kemampuan komunikasi sebagai kunci menjalankan tugas.

Sekretaris daerah sebagai poros utama pemerintahan dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk menyampaikan dan menerjemahkan kebijakan agar dipahami perangkat daerah dan mitra. Komunikasi yang tidak efektif berpotensi mengganggu koordinasi dan implementasi program. Bagi Gubernur, komunikasi adalah bagian dari strategi kepemimpinan, di mana kebijakan harus disampaikan secara lugas dan membangun kesan positif di mata publik. Kegagalan komunikasi dapat memicu misinformasi dan ketegangan dengan masyarakat serta stakeholder.

Di level teknis, Kepala Biro Administrasi Pimpinan memastikan informasi kebijakan disampaikan sesuai konteks agar tidak menimbulkan salah tafsir. Staf protokoler berperan sebagai penghubung komunikasi antara pimpinan, tamu, dan panitia, memastikan kelancaran acara meski menghadapi perubahan mendadak.

Peran fasilitator proses pemecahan masalah, protokoler menjalankan fungsi penyaring informasi, penerjemah kebijakan, sekaligus pengelola umpan balik dari berbagai pihak. Kepala Biro Administrasi Pimpinan menjelaskan bahwa dalam komunikasi dua arah, protokoler “berperan sebagai filter sekaligus penerjemah kebijakan pimpinan, umpan balik harus dikelola agar menjadi bahan evaluasi dan pengambilan keputusan.” Peran ini menunjukkan bahwa protokoler tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi mengolahnya agar relevan dan mencegah salah tafsir. Temuan ini selaras dengan pandangan literatur bahwa komunikasi efektif merupakan fondasi pemecahan masalah birokrasi. Secara keseluruhan, keterampilan komunikasi yang baik di semua level menjadi kunci utama menjaga koordinasi, menghindari kesalahpahaman, dan memastikan kelancaran kegiatan pemerintahan. Peran sebagai fasilitator pemecahan masalah terlihat melalui kemampuan protokoler dalam mengatasi perubahan mendadak, menafsirkan pesan pimpinan, serta menjembatani kesenjangan informasi antarunit kerja.

Teknisi Komunikasi

Proses komunikasi di Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau berperan penting tidak hanya sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai fondasi pengambilan kebijakan, koordinasi antar perangkat daerah, dan pelaksanaan

kegiatan protokoler. Komunikasi efektif menciptakan pemahaman bersama antara kepala daerah, birokrasi, dan pihak eksternal, serta menjembatani kebutuhan masyarakat dengan kebijakan pemerintah.

Kemampuan negosiasi juga krusial dalam menyatukan berbagai kepentingan, baik dalam pengambilan kebijakan maupun pelaksanaan kegiatan protokoler agar mendukung citra positif kepala daerah. Sekda sebagai koordinator utama memastikan semua proses berjalan sesuai rencana melalui koordinasi efektif, termasuk lewat rapat teknis untuk menyelaraskan persepsi dan mencegah miskomunikasi.

Modernisasi birokrasi dengan pemanfaatan teknologi komunikasi seperti WhatsApp mempercepat koordinasi, distribusi informasi, dan pengambilan keputusan secara real-time. Kualitas komunikasi, koordinasi, dan negosiasi yang efektif tidak hanya mendukung kelancaran teknis, tetapi juga membentuk citra positif pemerintah daerah dan kepala daerah di mata publik. Staf protokoler berperan penting menjaga kelancaran acara dan reputasi kelembagaan melalui komunikasi yang santun dan profesional.

Implementasi keprotokolan turut dipengaruhi faktor pendukung seperti dukungan pimpinan dan penguasaan SOP oleh pejabat protokol, serta penggunaan teknologi sederhana untuk mempercepat koordinasi. Namun, hambatan tetap muncul akibat minimnya SDM kompeten, absennya sistem informasi terpadu, koordinasi sektoral yang masih manual, serta tantangan geografis Kepulauan Riau. Hambatan-hambatan ini menunjukkan perlunya penguatan kelembagaan dan modernisasi sistem untuk meningkatkan efektivitas protokoler sebagai alat koordinasi pemerintahan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Manajemen Protokoler memiliki peran strategis dalam menciptakan harmonisasi lintas birokrasi di Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau karena mampu menjalankan fungsi komunikasi, koordinasi, dan pengelolaan kegiatan secara efektif. Melalui perspektif teori Dozier dan Broom, peran protokoler terbukti tidak hanya teknis, tetapi juga berkontribusi pada kelancaran hubungan

antar-OPD dan pembentukan citra positif pemerintah daerah. Fungsi ini penting karena memungkinkan birokrasi bekerja lebih terarah, mengurangi potensi miskomunikasi, serta menjaga kelancaran pelaksanaan agenda pemerintahan yang kompleks. Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan perlunya pemerintah daerah memperkuat kapasitas, kewenangan, dan dukungan kelembagaan bagi bagian protokol agar mampu menjalankan tugas koordinatif dan komunikasi secara optimal. Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan teori Dozier dan Broom dalam konteks birokrasi daerah dengan menekankan bahwa efektivitas peran protokoler sangat bergantung pada kemampuan koordinasi lintas sektor, yang menjadi elemen penting dalam pengembangan ilmu administrasi publik modern.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan peneliti maka terdapat beberapa saran, yaitu:

1. Kepada Bagian Protokol, agar terus meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan keprotokolan dan komunikasi birokrasi, serta memperluas jejaring koordinatif dengan OPD lain secara formal dan informal. Hal ini penting agar petugas tidak hanya menguasai keterampilan komunikasi, tetapi juga mampu melakukan koordinasi lintas sektor secara efektif dan profesional.
2. Kepada OPD-OPD terkait, agar menjadikan bagian protokol sebagai mitra strategis, bukan sekadar pelaksana teknis, terutama dalam kegiatan yang melibatkan pimpinan daerah dan interaksi lintas sektor. Diperlukan pendekatan manajemen strategis dalam pengelolaan fungsi keprotokolan yang mencakup perencanaan sumber daya manusia, pengembangan standar prosedur koordinasi antar birokrasi, serta digitalisasi layanan komunikasi protokoler. Pendekatan ini akan memperkuat kemampuan organisasi dalam mengantisipasi dinamika kegiatan pemerintahan dan membentuk citra institusi publik yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan internal maupun eksternal.
3. Kepada Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, agar memberikan

penguatan kelembagaan dan regulatif terhadap fungsi keprotokolan, misalnya melalui Peraturan Gubernur atau edaran resmi yang menegaskan pentingnya peran protokol dalam setiap kegiatan lintas OPD.

DAFTAR RUJUKAN

- Briutli, S., Nurlinah, & Kurniaty. (2023). Implementation Of Protocol Services In Supporting The Activities Of The Enrekang Regent. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1).
- Darmi, T., & Justian, P. (2025). Analisis Kompetensi Aparatur Sipil Negara di BKPSDM Kabupaten Musi Rawas Utara. *JMPKP: Jurnal Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik*, 7(1), 38.
- Hasanah, A., Handoko, V. R., & Rochim, A. I. (2024). Performance Of The Protocol And Leadership Communication Section In Facilitating The Agenda Of The Head Of The Pasuruan City Government. *DiA: Jurnal Administrasi Publik*, 22(2), 210.
- Hasim, D., Pangaribuan, T., & Rijal. (2024). Koordinasi Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2).
- Leksono, W. T., & Hadiati, T. L. (2022). Pelaksanaan Kebijakan Keprotokolan Oleh Sub Bagian Protokol Dalam Mewujudkan Efektivitas Tugas-Tugas Protokoler Kepala Daerah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1).
- Lupitasari, N., Setianingsih, E. L., Putranti, I. R., & Afrizal, T. (2023). Urgensi Pengaturan Kebijakan Protokoler Kepala Daerah dalam Rangka Mewujudkan Efektivitas Tugas-Tugas Protokoler Kepala Daerah Kabupaten Batang Provinsi Jawa Tengah. *Perspektif*, 12(2).
- Moleong. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Ruslan, R. (2014). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Raja Grafindo Persada.