

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI
Vol.5 No.4 2024

<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

Studi Tata Kelola Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan (PROKOPIM) Dalam Menunjang *Good Governance* Pemerintah Kota Makassar

Muh Razzan A Darlan

razzandarlanplz@gmail.com
Universitas Muslim Indonesia

Muhammad Yunus

muhammad.yunus@umi.ac.id
Universitas Muslim Indonesia

Izki Fikriani Amir

izkiamir@umi.ac.id
Universitas Muslim Indonesia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tata Kelola Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Menunjang *Good Governance* di Pemerintah Kota Makassar dan Tantangan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Menyusun Acara Resmi Pemerintah Kota Makassar dengan penerapan teori sumber daya (*resource-based view*) dan teori *excellence & public relations (two way asymmetrical)*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengkaji tata kelola dan tantangan Menyusun acara pada bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Makassar. Data penelitian dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini mengungkap bahwa prokopim adalah bagian yang mengelola semua kegiatan pemerintah yang terkait dengan pelayanan langsung terhadap pimpinan serta menjadi media komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Studi ini juga menyoroti pentingnya sumber daya manusia dan komunikasi yang menyoroti perlunya komunikasi dan hubungan masyarakat yang efektif untuk mendorong tata kelola yang baik dilingkup pemerintahan dan sejak awal Prokopim telah menerapkan teori Sumber Daya (*Resource-based view*) dan *Teori Excellence & Public Relations (two way Asymmetrical)* untuk meningkatkan efisiensi kerja serta memperbaiki layanan kepada pimpinan dan masyarakat. Kedua hal tersebut bertujuan untuk memastikan pelayanan bagian prokopim kepada pimpinan daerah berjalan secara baik dan memastikan bahwa prokopim tetap responsif terhadap aspirasi masyarakat demi mewujudkan *good governance* di pemerintahan Kota Makassar. Dengan demikian penerapan teori sumber daya dan teori *excellence & public relations* dapat dinilai mampu mewujudkan *good governance* yang diinginkan.

Kata kunci: Tata Kelola, Prokopim, *Good Governance*

Abstract: This research aims to determine the Governance of the Leadership Protocol and Communication Section in Supporting Good Governance in the Makassar City Government and the Challenges of the Leadership Protocol and Communication Section in Arranging Official Events for the Makassar City Government by applying resource-based view and excellence & public theory. relations (two way asymmetrical). This type of research is qualitative descriptive research which aims to examine the governance and challenges of arranging events in the Protocol and Communication section of Makassar City Leadership. Research data was collected through observation, interviews and

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI
Vol.5 No.4 2024

<https://doi.org/10.30605/prokopim.v5i4.12345> *Implementation Methods. The results of this research reveal that prokopim is the part that manages all*

government activities related to direct service to the leadership as well as being a communication medium between the government and the community. This study also highlights the importance of human resources and communication which highlights the need for effective communication and public relations to encourage good governance in the government sphere and since the beginning Prokopim has implemented a Resource strategy (Resource-based view) and Excellence & Public Relations Theory (two way Asymmetrical) to increase work efficiency and improve services to leaders and the community. These two things aim to ensure that the Prokopim department's services to regional leaders run well and ensure that the Prokopim remains responsive to community aspirations in order to realize good governance in the Makassar City government. In this way, the application of resource theory and excellence & public relations theory can be considered capable of realizing the desired good governance.

Keywords: *Governance, Prokopim, Good Governance*

PENDAHULUAN

Good governance adalah syarat penting untuk mencapai aspirasi masyarakat dan tujuan bangsa. Ini memerlukan sistem perencanaan yang transparan, efisien, efektif, akuntabel, dan bebas dari korupsi, kolusi, serta nepotisme (Kashi Nisjar, 1997). Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab utama dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di bawah kepemimpinan mereka, sesuai dengan UU No 23 Tahun 2014. Setiap pejabat daerah harus mengatur dan mengkoordinasikan acara, baik formal maupun informal, sebagaimana diatur dalam UU No 9 Tahun 2010. Seiring dengan perkembangan pemerintahan, protokol diharapkan mengubah paradigma dalam semua aspek sistem dan kegiatan pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*. Protokol berperan penting dalam mendukung tata kelola yang baik melalui pengawasan dan evaluasi kinerja, serta bertanggung jawab kepada pemangku kepentingan. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Kota Makassar, berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 79 Tahun 2016, bertugas menyusun materi kebijakan, melaksanakan kegiatan keprotokolan, dan memberikan dukungan kepada Walikota dan pejabat lainnya. Dengan banyaknya acara dan jadwal pimpinan, Prokopim memiliki peran penting dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan, serta menerima surat permohonan masyarakat.

Protokol juga berfungsi dalam mengatur acara-acara resmi pemerintah, seperti Rakorsus dan HUT RI, dan pernah terlibat dalam RAKERNAS XVI Tahun 2023. Namun, banyaknya undangan dan jadwal yang bersamaan sering menyulitkan Prokopim dalam mengatur jadwal pimpinan, menimbulkan ketidaknyamanan dalam penyelenggaraan acara. Teori *Resource-Based View* dan *Two-Way Asymmetrical* dianggap relevan untuk mengelola sumber daya dan pelayanan dalam mewujudkan tata kelola yang baik, mendukung pencapaian *good governance* yang diinginkan. Berisi latar belakang, rasional, dan atau urgensi penelitian.

Beberapa penelitian relevan terkait kinerja Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) menunjukkan berbagai temuan mengenai efektivitas dan tantangan dalam fungsi mereka. Penelitian oleh Tito Presetyo (2023) mengungkapkan bahwa kinerja Prokopim di Kota Padangsidimpuan belum optimal, dengan masalah seperti perubahan jadwal kepala daerah, ketidaksiapan petugas, kurangnya kompetensi, dan efisiensi anggaran yang belum baik. Meskipun ada kesiapan dan koordinasi yang cukup baik, inovasi dalam penyusunan agenda kepala daerah

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI**Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI****Vol.5 No.4 2024**

[dan penanganannya yang kurang memadai menimbulkan](#) menyebabkan kesan kurang profesional dan koordinasi yang kurang efektif.

Penelitian oleh Endang Lubis (2015) di Kabupaten Deli Serdang menunjukkan bahwa Bagian Protokol berjalan dengan baik dan mampu mengatasi masalah dengan cepat. Staf protokoler dinilai efektif dalam menjalin komunikasi dan bertindak sebagai mediator serta koordinator, meskipun tantangan tetap ada.

Sementara itu, penelitian oleh Izki Fikriani & Muhammad Idris (2023) di Kabupaten Kolaka mengindikasikan bahwa aktivitas Prokopim sesuai dengan peraturan yang berlaku dan mengalami pembaruan sesuai Perbupresi tahun 2022. Memahami karakteristik pimpinan menjadi kunci utama dalam meningkatkan layanan keprotokolan. Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa kemajuan, masih terdapat tantangan dan ruang untuk perbaikan dalam pelaksanaan tugas Prokopim di berbagai daerah.

Tata kelola merujuk pada proses interaksi yang terjadi melalui hukum, norma, kekuasaan, atau bahasa masyarakat, yang diatur dalam sistem sosial yang terstruktur. Proses ini dijalankan oleh pemerintah suatu negara, pasar, atau jaringan untuk memastikan bahwa semua aspek tata kelola berfungsi dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Di dalam struktur pemerintahan, Protokol dan Komunikasi Pimpinan merupakan bagian dari Sekretariat Daerah yang memiliki peran penting dalam melaksanakan kebijakan, mengoordinasikan tugas perangkat daerah, serta memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan daerah dalam bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi.

Good Governance adalah serangkaian proses yang diterapkan dalam organisasi, baik itu swasta maupun pemerintah, untuk membuat keputusan yang efektif dan transparan. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil memenuhi prinsip-prinsip tata kelola yang baik dan memberikan manfaat maksimal bagi semua pemangku kepentingan.

Pemerintah Kota Makassar, yang terletak di Sulawesi Selatan, merupakan organisasi yang menjalankan urusan pemerintahan sesuai dengan asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah bekerja sesuai dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam kerangka sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

METODE**Jenis Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif (Moleong, 2008) dengan metode analisis, identifikasi dan deskripsi yang digunakan untuk mengungkapkan informasi yang diinginkan oleh peneliti. Dengan judul yang telah tertera, penelitian ini dapat dikategorikan sebagai deskriptif kualitatif karena melibatkan analisis, identifikasi dan deskripsi terhadap tata kelola bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam menunjang good governance dipemerintah Kota Makassar dan serta mengatasi tantangan yang dihadapi oleh Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam menunjang *good governance* pemerintah Kota Makassar.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan berlangsung di Jl.Ahmad Yani No.2, Bulu Gading, Kecamatan Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian ini berlangsung selama sekitar dua bulan, mencakup kegiatan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian dalam format skripsi dan

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI

Vol.5 No.4 2024

<http://ejournal.uin-sumbawa.ac.id/index.php/ikp> akan dilaksanakan di Kantor Balaikota Makassar.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Makassar.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini terdiri dari dua jenis data yakni data primer yang meliputi informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari informan pihak Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Makassar. Dan data sekunder meliputi data yang diperoleh secara tidak langsung berupa sumber pendukung dari situs web, buku dan lain sebagainya. Penelitian ini terdiri atas 6 informan dari Bagian Protokol dan komunikasi Pimpinan. Adapun teknik pengumpulan dari penelitian ini terdiri dari tiga yakni, observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman melibatkan proses interaktif yang berkelanjutan hingga data mencapai kejenuhan. Proses ini terdiri dari tiga kegiatan utama: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pertama, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan data dicatat dalam dua jenis catatan: catatan deskriptif yang mencatat kejadian secara objektif, dan catatan refleksi yang berisi komentar dan tafsiran peneliti. Kedua, reduksi data menyaring dan memfokuskan data yang relevan, dengan membuang data yang tidak terkait dan menyusun data yang penting secara sistematis. Ketiga, penyajian data menyusun data dalam bentuk tulisan, gambar, grafik, atau tabel untuk mempermudah pemahaman dan menggambarkan keadaan secara jelas. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan sepanjang proses penelitian untuk mengidentifikasi pola dan tema, serta mengklarifikasi dan memverifikasi kesimpulan. Data digabungkan ke dalam kategori dengan pendekatan holistik untuk memastikan kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL PENELITIAN**1. Tata Kelola Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (PROKOPIM) dalam menunjang *Good Governance* di Pemerintah Kota Makassar.**

Pemerintahan Kota Makassar adalah entitas pemerintahan yang ada di wilayah administratif Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Pemerintahan Kota Makassar dipimpin oleh seorang wali kota yang bertindak sebagai kepala daerah. dengan visi menuju kota dunia yang aman dan nyaman untuk dihuni, Pemerintah Kota Makassar berupaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*.

Pemerintahan Kota Makassar terdiri atas berbagai instansi dan badan yang berfungsi untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan, pelayanan publik, dan pembangunan daerah. Secara keseluruhan, Pemerintah Kota Makassar memiliki 52 Organisasi Perangkat Daerah (OPD), salah satunya adalah Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim).

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dipimpin oleh seorang kepala bagian. Bagian Prokopim memiliki tugas dan fungsi pokok melaksanakan pelayanan terhadap pimpinan, serta menyampaikan penyiapan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas pejabat daerah, memantau dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah dibidang protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi pimpinan. Peneliti melakukan wawancara dengan Muhammad

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI
Vol.5 No.4 2024

<http://ejournal.umi.ac.id/index.php/Respon/index>

“Protokol dan komunikasi pimpinan itu di atur oleh Undang-Undang, Undang-Undang yang mengatur hal tersebut ada pada UU No.9 Tahun 2010, dimana protokol memiliki tugas dan tanggung jawab untuk pelayanan yang terdiri tiga aspek, yaitu; tata tempat, tata penghormatan dan tata upacara, ketiga aspek tersebut merupakan tugas dan tanggung jawab protokol dan komunikasi pimpinan.” (23/07/24, 19.45).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Bagian Prokopim memiliki peran yang sangat strategis dalam pemerintahan. Mereka tidak hanya bertanggung jawab dalam pelayanan, menjaga tata krama dan etika, tetapi juga berperan dalam membangun citra positif, memperlancar komunikasi, dan mendukung pengambilan keputusan. Dalam melakukan tugasnya Bagian Prokopim tanggung jawab penuh terhadap kesiapan acara yang akan di hadiri oleh pimpinan secara langsung guna memastikan agenda acara tersebut berjalan dengan lancar. Peneliti melakukan wawancara bersama kepala sub-bagian protokol Andi Mulyanti Octaviana Baso Lewa S.stp, beliau menuturkan bahwa:

“Seorang petugas protokol memiliki tupoksi melakukan pelayanan kepada pimpinan secara langsung di lapangan. Bentuk pelanannya seperti; mengoordinasikan agenda acara ke panitia acara terkait kehadiran pimpinan, menyiapkan tempat duduk untuk pimpinan sesuai dengan kebijakan dan aturan yang berlaku serta memastikan pimpinan merasa nyaman di kegiatan tersebut.” (09/07/24, 11.00).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas protokol berperan penting dalam pelaksanaan kegiatan yang akan di hadiri oleh pimpinan. Selain pelayanan kepada pimpinan Prokopim juga memiliki petugas administrasi persuratan yang tugasnya mendata dan mengelola surat masuk yang berfokus pada pimpinan. peneliti melakukan wawancara bersama Matlail Fajarianto Rasyid S.S, beliau menuturkan:

“Protokol pada dasarnya identik dengan pelayanan, selain pelayanan kepada pimpinan, protokol juga fokus pada pelayanan kepada masyarakat/publik, konsep protokol dengan good governance terkait dengan pengaturan kegiatan, dengan kemampuan protokol mengkoordinir setiap permintaan masyarakat sampai pimpinan, dapat dinilai mampu mewujudkan good governance.” (09/07/24, 13.30).

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas protokol tidak hanya berada di lapangan melainkan petugas protokol juga melaksanakan pelayanan administrasi yang berfokus pada pelayanan pimpinan dan masyarakat. Selain melaksanakan tugas pelayanan dan administrasi, prokopim juga memiliki tugas untuk mendokumentasikan setiap kegiatan pimpinan. Sayid Hasan Jufri, S.Sos menuturkan:

“Dokumentasi Pimpinan bertanggung jawab untuk mendokumentasikan setiap kegiatan resmi yang di hadiri oleh pimpinan, seperti wali kota, wakil walikota, dan sekretaris daerah. Ini mencakup pengambilan foto, video, serta pencatatan detail kegiatan untuk keperluan arsip dan publikasi. Setelah kegiatan berlangsung, hasil dokumentasi berupa foto dan video disimpan dan diarsipkan dengan baik, serta menambahkan informasi terkait detail kegiatan, termasuk di antaranya tanggal, tempat, pihak-pihak yang terlibat, dan agenda yang dibahas.”

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI
Vol.5 No.4 2024

<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

Arsip ini berfungsi sebagai referensi dan bukti kegiatan yang dapat diakses kembali di masa mendatang. Selain diarsipkan, hasil dokumentasi juga digunakan untuk keperluan publikasi, seperti pada website resmi Pemerintah Kota Makassar, media sosial, dan siaran pers. Ini bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada publik terkait aktivitas pimpinan.” (01/08/24, 22.00).

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa dokumentasi terhadap setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pimpinan, merupakan salah satu bentuk transparansi pimpinan kepada masyarakat. Dari kegiatan pendokumentasian ini tidak hanya berupa bukti nyata kerja pimpinan melainkan juga sebagai pengingat bahwa pimpinan memberikan peluknya kepada masyarakat. Terkait dengan hasil wawancara diatas menunjukkan keselarasan dengan hasil observasi bahwa Prokopim menjalankan tugas pelayanan terhadap pimpinan. Tata kelola yang dimaksud ialah pembagian tugas berupa administrasi persuratan, pelayanan pimpinan serta dokumentasi. Tupoksi dari tiga aspek tersebut meliputi persuratan yang menyangkut pimpinan, kenyamanan pimpinan dalam menjalankan tugasnya, dan pendokumentasian pimpinan, ketiga aspek tersebut sebagai transparansi kinerja pimpinan dan bagian Prokopim terhadap masyarakat.

Untuk menunjang tiga aspek diatas petugas protokol harus memiliki kemampuan adaptasi yang mampu menunjang kinerja pihak Prokopim. Peneliti melakukan wawancara bersama Pratiwi Putri Syahati, S.Sos, MM, beliau menuturkan:

“Seorang petugas protokol harus mampu menyesuaikan diri dengan situasi yang ada di lapangan, seperti bergerak dengan cepat dalam pengkoordinasian acara serta mampu mengimprovisasi situasi acara jika perlu.” (29/07/24, 16.50).

Matlail Fajarianto Rasyid S.S, juga menuturkan:

“Petugas protokol bertindak sebagai seorang yang mampu menciptakan situasi dan kondisi yang sesuai dengan yang diinginkan oleh pimpinan dan mengkoordinir setiap acara yang ada.” (09/07/24, 13.30).

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan petugas protokol berperan dalam menciptakan situasi yang sesuai dengan keinginan pimpinan dan bertanggung jawab atas koordinasi setiap acara agar berjalan lancar sesuai rencana. seorang petugas protokol harus memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi, cepat dalam pengambilan keputusan saat mengoordinasikan acara, dan mampu mengimprovisasi situasi jika diperlukan untuk memastikan kelancaran acara.

Selain mengkoordinasikan dan memastikan agenda acara berjalan dengan lancar petugas protokol juga harus memperhatikan tata krama ketika saling berkoordinasi dengan pihak pelaksana kegiatan. Peneliti melakukan wawancara bersama Muhammad Fahmi, S.Pd., MM beliau menuturkan:

“Seorang petugas protokol harus menunjukkan tata krama kepada pimpinan atau kepada masyarakat, tatakrma adalah kunci seorang petugas protokol untuk membangun sebuah hubungan yang baik dan efektif.”

Beliau juga menuturkan bahwa:

“Seorang petugas protokol juga harus melakukan pelayan prima kepada pimpinan dan masyarakat, pelayanan prima yang dimaksud adalah humanis. Humanis dalam rana protokoler yang dimaksud yakni, bersikap ramah dan hangat kepada lawan bicaranya.” (23/07/24, 19.45).

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan petugas protokol harus memiliki tata krama yang baik kepada siapapun, hal ini bertujuan untuk membangun sebuah efektifitas dalam mengatur sebuah agenda acara serta pelayanan administrasi.

Wawancara diatas menunjukkan keselarasan dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa untuk menunjang tiga aspek tersebut seorang petugas protokol harus memiliki kemampuan dalam menjalankan tugasnya, kemampuan yang dimaksud seperti; memiliki tatakrma yang baik, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu beradaptasi diberbagai keadaan serta tegas dalam menjalankan tupoksinya sebagai petugas protokol. Hal ini bertujuan untuk mempermudah petugas protokol dalam memperoleh informasi.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap pimpinan, Bagian Prokopim juga melaksanakan sebuah pelatihan untuk meningkatkan kapasitas petugas protokol. Peneliti melakukan wawancara bersama Muh. Zuhur Dg. Ranca S.stp dan beliau menuturkan bahwa:

“Kami selalu melaksanakan sebuah pelatihan keprtotokoleran setiap tahunnya pelatihan ini dibawakan langsung oleh staf Bagian Protokol istana negara dan Kepala Bagian Protokol Kementrian dalam negeri, pelatihan ini dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan dan kinerja staff bagian prokopim itu sendiri.” (09/07/24, 09.20).

Selain meningkatkan pelayanan internal, Bagian Prokopim juga meningkatkan pelayanan publik, seperti membuat Sistem Penerimaan Tamu dan Kunjungan Kerja Berbasia Digital (SIPAKABAJI). Muh. Zuhur Dg. Ranca S.stp menuturkan bahwa:

“Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi pimpinan Muh. Zuhur Dg. Ranca S.stp membuat tools yang diberi nama “SIPAKABAJI”, tools ini dapat diakses dihandphone maupun di PC, tools dibuat guna memudahkan masyarakat dan semua instansi yang ada untuk mengajukan berbagai macam permohonan kepada pimpinan.” (09/07/24, 09.20).

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa Bagian Prokopim selalu meningkatkan sistem pelayanan yang dimiliki, baik dari segi pelayanan pimpinan maupun pelayanan terhadap masyarakat/publik.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama Kepala Bagian Prokopim menunjukkan keselarasan dengan hasil observasi, hal ini dibuktikan dengan Selain melakukan pelayanan pimpinan Bagian Prokopim melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, bentuk pelayanan tersebut meliputi; administrasi dan pengarahan pada saat berlangsungnya agenda acara. Bagian Prokopim juga melakukan pelatihan untuk para staf-nya guna meningkatkan pengetahuan serta aturan mengenai keprotokoleran serta membuat Sistem Penerimaan Tamu dan Kunjungan Kerja Berbasia Digital (SIPAKABAJI) guna meningkatkan pelayanan publik yang merupakan salah satu tugas dari prokopim.

Faktor keberhasilan pelayanan tersebut tentunya diperoleh dari pengkoordinasian yang baik dan sejalan. Koordinasi sangat penting bagi petugas protokol untuk menghindari kesalahpahaman, mengatur waktu dengan efisien, menjamin kelancaran acara, menjaga hubungan baik antar pihak, dan menangani keadaan darurat. Dengan koordinasi yang baik, semua aspek pelayanan dapat berjalan sesuai rencana, memastikan kelancaran komunikasi serta pelaksanaan tugas protokol secara efektif dan profesional.

2. Tantangan pihak protokol dan komunikasi pimpinan dalam menunjang *good governance* dipemerintah Kota Makassar.

Tantangan utama bagian prokopim sejak awalnya dibentuk ialah kurangnya staf lapangan, hal ini menimbulkan banyaknya kendala seperti kurang-nya informasi yang petugas protokol

dapatkan terkait kesiapan agenda acara, sulitnya pendokumentasian pimpinan sehingga petugas protokol harus merangkap sebagai seorang fotografer. Pratiwi Putri Syahati, S.Sos menuturkan:

“Pada awalnya staf lapangan dibagian prokopim sangat sedikit, mungkin sekitar sepuluh sampai lima belas orang, sementara agenda acara pimpinan bisa sampai belasan tiap harinya, hal ini menimbulkan banyak masalah di lapangan sehingga petugas lapangan harus merangkap setiap kali menjalankan tugasnya. Tapi seiring berjalannya waktu kabag kami tiap tahunnya merekrut petugas lapangan seiring bertambahnya agenda acara pimpinan” (23/07/24, 19.45).

Kutipan wawancara diatas menunjukkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh prokopim mempengaruhi efektifitas kinerja ptokopim dalam melakukan pelayanan terhadap pimpinan.

Tantangan utama yang dihadapi oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yakni banyaknya undangan menghadiri acara dan audiensi yang jamnya bersamaan menyebabkan Prokopim kesulitan mengatur jadwal pimpinan, sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan dalam penyelenggaraan acara bagi penyelenggara acara. Upaya pihak prokopim dalam mengatasi masalah yang ada dipemerintah Kota Makassar dapat dicermati pada wawancara yang di lakukan bersama Matlail Fajarianto Rasyid S.S:

“Kami di bagian prokopim sangat kewalahan ketika menyusun jadwal disetiap harinya dikarenakan banyaknya undangan menghadiri agenda acara dan audiensi secara bersamaan, maka dari itu kami membagi dan menyeleksi beberapa undangan yang patut diprioritaskan untuk pimpinan hadir, adapun undangan yang tidak dihadiri oleh pimpinan secara langsung kami koordinasikan dengan SKPD terkait undangan yang tidak dapat pimpinan hadir.” (09/07/24, 13.30).

Kutipan data wawancara diatas menunjukkan bahwa bagian prokopim memiliki langkah taktis terkait permasalahan banyaknya agenda acara yang jamnya bersamaan.

Tantangan selanjutnya yang dihadapi seorang petugas protokol adalah sulitnya beberapa pihak dalam merespon dengan cepat koordinasi yang dilakukan oleh petugas protokol terkait kepentingan acara, seperti yang di tuturkan oleh Sayid Hasan Jufri, S.Sos:

“Di beberapa kegiatan besar yang melibatkan forkopimda kota dan forkopimda provinsi kadang aspri atau ajudan dari pimpinan forkopinda sangat sulit untuk di hubungi terkait kehadiran dari pimpinannya, itu yang kadang membuat petugas protokol sulit untuk menentukan jumlah tempat duduk, draft sambutan dari pimpinan dan pengaturan kursi.” (01/08/24, 22.00).

Berdasarkan wawancara diatas menunjukkan koordinasi merupakan point penting dalam keteraturan dari menyiapkan sebuah acara serta menunjukkan pentingnya komunikasi dua arah untuk menjalin efisiensi sesuai dengan yang di harapkan.

Terkait dengan hasil wawancara diatas menunjukkan keselarasan dengan hasil observasi bahwa Prokopim sangat membutuhkan sebuah koordinasi yang signifikan guna berjalannya acara yang di koordinir oleh prokopim.

Selain permasalahan diatas prokopim juga sering mendapatkan kritikan dari masyarakat seperti sulitnya bertemu langsung dengan pimpinan. Maka dari itu, bagian prokopim

menyediakan berbagai langkah taktis untuk menjawab kritikan dari masyarakat seperti yang di tuturkan oleh Muh. Zuhur Dg. Ranca S.stp:

“Bagian prokopim sering sekali mendapatkan masalah terkait administrasi penerimaan surat pengajuan dari masyarakat dan berbagai instansi. Maka dari itu prokopim menyediakan tiga tempat untuk penerimaan surat pengajuan, ada di lantai dua Kantor Balai Kota, Kantor Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yang berada di lantai empat Kantor Balai Kota dan kediaman Wali Kota Makassar.” (09/07/24, 09.20).

Berdasarkan wawancara diatas menunjukkan bahwa bagian prokopim selalu mendengar kritikan masyarakat dan segera mengatasi keluhan dari masyarakat tersebut. Tak hanya itu, pihak Prokopim juga menyediakan situs web seperti Sistem Penerimaan Tamu dan Kunjungan Kerja Berbasis Digital atau lebih dikenal dengan situs web Sipakabaji. Akan tetapi, sejauh ini situs web sipakabaji tidak beroperasi secara maksimal dikarenakan kurangnya sosialisasi terhadap situs web yang ada kepada masyarakat luas.

Tantangan petugas prokopim selanjutnya yakni telah dikemukakan oleh Muhammad Fahmi, S.Pd., MM bahwa;

“Tantangan yang paling challenging adalah menjaga kenyamanan pimpinan. protokol harus mampu menyeimbangkan kondisi dan keadaan pimpinan pada suatu acara. Baik itu pada acara pribadi, politik maupun acara terbuka bersama masyarakat.” (23/07/24, 19.45).

Pratiwi Putri Syahati, S.Sos, MM juga menuturkan:

“Tantangan keseharian protokol juga seringkali dihadapkan dengan sulitnya memberi pengertian kepada masyarakat bahwa, kegiatan pimpinan bukan hanya meliputi audiensi, melainkan banyak kegiatan lainnya yang melebihi hal itu. Sehingga, protokol harus mampu memberi pengertian, baik itu berupa alih waktu atau menawarkan perwakilan yang dapat menghadiri agenda acara tersebut.” (24/07/24, 16.50).

Muhammad Fahmi, S.Pd., MM Kembali menuturkan bahwa:

“Tantangan terbesar seorang petugas protokol juga berasal dari dirinya sendiri, dimana seorang protokol harus bersikap profesional dihadapan pimpinan dan masyarakat bahkan ketika ia tidak berada dalam kondisi yang baik.” (23/07/24, 19.45).

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa seorang petugas protokol juga seorang manusia biasa yang tidak bisa dituntut sempurna tetapi harus mampu meminimalisir kesalahan dalam keadaan dan kondisi apapun.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis tata kelola bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam menunjang *good governance* dipemerintahan kota makassar dan tantangan pihak protokol dan komunikasi pimpinan guna mewujudkan *good governance* dapat dinyatakan bahwa terdapat enam informan yang menjadi data rujukan. Penelitian ini berfokus pada dua rumusan masalah penelitian yakni tata kelola bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam menunjang *good governance* dipemerintah kota makassar dan tantangan pihak protokol dan komunikasi pimpinan dalam menunjang *good governance* di Pemerintah Kota Makassar dengan menggunakan Teori Sumber Daya (*Resource-based view*) dan Teori *Excellence & Public Relations (two way Asymmetrical)*.

1. Tata Kelola Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (PROKOPIM) dalam menunjang *Good Governance* Dipemerintah Kota Makassar.

Sebelum penerapan teori *resource-based* dan *two way asymmetrical* dilaksanakan, peneliti sebelumnya melakukan observasi awal untuk mengetahui tata kelola bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam menunjang *good governance* dan tantangan yang dihadapi oleh bagian protokol dan komunikasi pimpinan. Berdasarkan hasil observasi dan diskusi awal bersama keenam informan dari prokopim disepakati bahwa Tata kelola dalam protokol dan komunikasi pimpinan merupakan suatu sistem yang mengatur seluruh aktivitas terkait dengan penyambutan, penanganan, dan komunikasi dengan pimpinan, baik itu walikota, wakil walikota dan sekretaris daerah. Tujuan utama dari pengelolaan petugas bagian prokopim adalah untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan dan komunikasi yang melibatkan pimpinan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Bagian prokopim telah menerapkan pengelolaan terhadap sumber daya yang mereka miliki dalam hal sumber daya manusia yakni pembagian tugas dalam menjalankan pelayanan pimpinan dan pelayanan public. Hal ini sejalan dengan teori *resource-based* dan *two way asymmetrical*, hal tersebut dapat dilihat dari penerapan teori sumber daya (*resource-based view*) memiliki fokus terhadap aspek sumber daya manusia, dalam penerapan teori ini sumber daya manusia memiliki tiga aspek yang mempengaruhi tata kelola dalam bagian protokol dan komunikasi pimpinan yaitu; pelatihan, pengalaman dan wawasan dari petugas protokol. Dalam mendukung tata kelola yang baik, bagian Prokopim harus mengelola sumber daya manusia-nya dengan cara memperbaiki komunikasi. Komunikasi yang dimaksud adalah *two way communication asymmetrical* (komunikasi dua arah). Jenis komunikasi *two way communication asymmetrical* memungkinkan petugas protokol berkomunikasi secara baik dengan sesama petugas protokol, pimpinan dan masyarakat. Selain itu *two way communication asymmetrical* sangat berguna bagi petugas protokol untuk membentuk opini public, membentuk citra serta mewujudkan *good governance*.

Hal tersebut dapat dinilai sejalan dengan tata kelola bagian protokol dan komunikasi pimpinan. Berdasarkan analisis data dapat dikemukakan bahwasannya, Bagian prokopim harus memiliki strategi dalam mewujudkan sebuah tata kelola yang baik dalam bagian protokol dan komunikasi pimpinan. Dengan menjalankan tugasnya dengan baik, prokopim dapat berkontribusi dalam mewujudkan *good governance* yang baik. adapun evaluasi keterampilan dalam tata kelola bagian protokol dan komunikasi pimpinan pada penerapan kedua teori ini melibatkan penilaian beberapa aspek seperti, *public relation*, wawasan keprotokolan dan etika kepemimpinan.

2. Tantangan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam menunjang *good governance* dipemerintah Kota Makassar.

Dalam konteks pemerintahan kota, peran seorang protokoler merupakan salah satu elemen kunci yang mendukung kelancaran dan keberhasilan berbagai kegiatan resmi. Protokoler bertugas memastikan bahwa setiap acara, baik yang berskala kecil maupun besar, berlangsung sesuai dengan standar dan tata krama yang ditetapkan. Namun, menjalankan tugas ini tidaklah tanpa tantangan.

Tantangan pertama yang sering dihadapi adalah kebutuhan untuk menyesuaikan dan memastikan kepatuhan terhadap berbagai aturan dan peraturan protokoler yang berlaku, yang dapat bervariasi antara satu acara dengan acara lainnya. Protokoler harus mengelola dan

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI
Vol.5 No.4 2024

<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

mengatur berbagai detail kecil yang penting, mulai dari penjadwalan hingga pengaturan tempat duduk dan penyambutan tamu, sambil tetap menjaga fleksibilitas dalam menghadapi situasi yang tidak terduga.

Selanjutnya, protokoler juga dihadapkan pada tantangan dalam hal koordinasi dengan berbagai pihak. Mengingat pemerintah kota seringkali melibatkan berbagai lembaga, organisasi, dan individu dalam kegiatannya, protokoler harus dapat berkomunikasi dan berkoordinasi dengan efektif untuk memastikan semua pihak terlibat memahami dan mengikuti rencana yang telah disusun. Hal ini memerlukan keterampilan interpersonal yang kuat dan kemampuan untuk menangani konflik atau perbedaan pendapat yang mungkin muncul.

Selain itu, protokoler harus mampu beradaptasi dengan dinamika dan perkembangan yang cepat di lingkungan pemerintahan kota, seperti perubahan kebijakan atau situasi darurat. Mereka perlu siap dengan solusi cepat dan efektif untuk mengatasi masalah yang mungkin timbul, agar kegiatan tetap berjalan lancar dan sesuai rencana.

Di tengah-tengah tantangan tersebut, seorang protokoler harus tetap menjaga profesionalisme dan kesigapan. Mereka harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang pentingnya citra dan reputasi pemerintah kota serta dapat bekerja di bawah tekanan dengan tetap memperhatikan detail dan menjaga standar kualitas yang tinggi. Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini, protokoler berperan penting dalam memastikan setiap acara berjalan dengan sukses dan sesuai dengan harapan, mendukung citra positif pemerintah kota di mata publik dan pemangku kepentingan.

Berdasarkan pengamatan terkait upaya pihak protokol dan komunikasi pimpinan mengatasi tantangan yang ada di Pemerintah Kota Makassar guna mewujudkan *good governance* ditemukan hasil sebagai berikut; Bagian Prokopim telah menyadari adanya beberapa tantangan dalam menjalankan tugasnya seperti kurangnya petugas lapangan dan terutama terkait pengelolaan agenda acara yang sering kali menemukan waktu yang bertabrakan, kesulitan masyarakat untuk bertemu langsung dengan pimpinan serta kenyamanan pimpinan. Sebagai respons atas tantangan ini, Prokopim telah menerapkan teori seperti *resource based* (sumber daya) dan *two way asymmetrical* untuk meningkatkan efisiensi kerja dan memperbaiki layanan publik. Kedua teori tersebut bertujuan untuk mengatasi keluhan masyarakat secara efektif dan memastikan bahwa Prokopim tetap responsif terhadap aspirasi masyarakat demi mewujudkan *good governance* di pemerintahan Kota Makassar.

Dengan demikian penerapan Teori Sumber Daya (*Resource-based view*) dan Teori *Excellence & Public Relations (two way Asymmetrical)* dapat dinilai mampu mewujudkan *good governance* yang diinginkan.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang di laksanakan oleh Tito Prasetyo yang berjudul *kinerja Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Dalam Menyusun Program Kerja Kepala Daerah Kota Padang Sidempuan* dikarenakan kedua penelitian ini sama-sama membahas mengenai protokol dan komunikasi pimpinan, hasil penelitian ini menunjukkan bagian protokol dan komunikasi pimpinan memiliki peran yang sangat krusial dalam pemerintahan. Mereka bertindak sebagai jembatan antara pimpinan, masyarakat, dan berbagai pihak terkait.

Penelitian ini mendukung temuan Endang Lubis berjudul *Peran Protokoler Dalam Menunjang keberhasilan kinerja Kepala Bagian Umum Pemerintah Kabupaten Deli Serdang*

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI
Vol.5 No.4 2024

<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

Medan, dikarenakan kedua penelitian ini sama-sama memuat kinerja tata kelola pada bagain di pemerintahan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tata kelola yang baik merupakan fondasi yang kuat bagi keberhasilan bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Tata kelola yang efektif memastikan bahwa semua kegiatan dan tugas yang dilakukan oleh Prokopim berjalan secara terstruktur dan efisien,

Penelitian ini juga mendukung temuan Izki Fikriani Amir dan Muhammad Idris berjudul *Aktivitas Prokopim Kabupaten Kolaka Dalam Meningkatkan Layanan Keprotokolan Pimpinan*, dikarenakan kedua penelitian ini sama-sama memuat aktivitas dalam mengatasi tantangan dengan meningkatkan layanan keprotokolan pimpinan. Penelitian ini menunjukkan bahwa bagian protokol dan komunikasi Makassar memiliki langkah seperti, meningkatkan pelatihan, pengalaman dan wawasan staf bagian prokopim serta memperbaiki komunikasi dengan sesama dan pimpinan guna meningkatkan pelayanan kepada pimpinan.

Berdasarkan ketiga penelitian relevan diatas, kebaharuan penelitian ini mengenai tata kelola sumber daya yang ada pada bagian protokol dan komunikasi pimpinan serta upaya bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam meningkatkan pelayanan pada pimpinan daerah dan masyarakat guna mewujudkan *good goveranve* di Pemerintah Kota Makassar. Selain itu penelitian ini menguunakan Teori Sumber Daya (*Resourse-based view*) dan Teori *Excellence & Public Relations (two way Asymmetrical*, yang berbeda dengan metode yang digunakan oleh ketiga peneliti sebelumnya. Terakhir, penelitian ini meyoroti tantangan bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam mewujudkan *good governance* pada Pemerintah Kota Makassar.

KESIMPULAN

1. Tata Kelola Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (PROKOPIM) dalam menunjang *Good Governance* Dipemerintah Kota Makassar.

Strategi Sumber Daya (*Resourse-based view*) dan Teori *Excellence & Public Relations (two way Asymmetrical)* berfokus pada pemahaman peran bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam melaksanakan tugas untuk mewujudkan *good governance* tata di pemerintahan. Penelitian ini mengungkap bahwa prokopim adalah bagian yang mengelola semua kegiatan pemerintah yang terkait dengan pelyanan langsung terhadap pimpinan serta menjadi media komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Studi ini juga menyoroti pentingnya sumber daya manusia dan komunikasi yang menyoroti perlunya komunikasi dan hubungan masyarakat yang efektif untuk mendorong tata kelola yang baik dilingkup pemerintahan.

2. Tantangan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam menunjang *good governance* dipemerintah Kota Makassar.

Sebagai respons atas tantangan dari penelitian ini, Prokopim telah menerapkan teori Sumber Daya (*Resourse-based view*) dan Teori *Excellence & Public Relations (two way Asymmetrical)* untuk meningkatkan efisiensi kerja serta memperbaiki layanan kepada pimpinan dan masyarakat. Kedua hal tersebut bertujuan untuk memastikan pelayanan bagian prokopim kepada pimpinan daerah berjalan secara baik dan memastikan bahwa prokopim tetap responsif terhadap aspirasi masyarakat demi mewujudkan *good governance* di pemerintahan Kota Makassar. Dengan demikian penerapan *teori sumber daya dan teori excellence & public relations* dapat dinilai mampu mewujudkan *good governance* yang diinginkan.

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI
Vol.5 No.4 2024

<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

DAFTAR PUSTAKA

- Altes,Liesbeth Korthals.(2014). *“Ethos and Narrative Interpretation: The Negotiation of Values in Fiction Frontiers of Narrative Series”*. United States of America: University of Nebraska.
- Amir Fikriani dan M. Idris. 2023. *“aktivitas prokopim kabupaten kolaka dalam meningkatkan layanan keprotokolan pimpinan”*
- Ardial. (2018). *“Fungsi Komunikasi Organisasi: Studi Kasus Tentang Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI”*.
- Arni Muhammad. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Biagi, S. 2010. *Media/Impact: Pengantar Media Massa*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Chester Barnard. 1938. *The Functions of the Executive*. Cambridge: Harvard University Press.
- Dance, Frank E.X. 1982. *Human Communication Theory*. London: Harper Row.
- Endang Lubis, (2015). *“Peran Protokoler Dalam Menunjang Keberhasilan Kinerja Kepala Daerah Bagian Umum Pemerintah Kabupaten Deli Serdang”*.
- Hariyanto Didik. *Pengantar ilmu komunikasi*. Siduarjo: UMSIDA Press.
- Irene Hasian & Irsya Putri, (2021). *"Analisis Elemen Desain Grafis dari Visual Konten Instagram Indonesia Tanpa Pacaran Ditinjau dari Teori Retorika"*.
- Muhammad, A. (2015). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Bumi Aksara.
- Pace, R., & Faules, W. 2018. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, D. 2011. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Rusyad,Daniel.(2020).”*Tradisi Retorika: Kerangka Teoritis Penelitian Ilmu Komunikasi Kajian Retorika*”.Sleman: abQarie Books.
- Selvi Novia, (2023). *“Peran Protokoler Dalam Menunjang Kegiatan Dinas Bupati (Studi Protokoler Pemda Kabupaten Lebong Tahun 2020-2022)”*.
- Shaina Salma Thalib, (2021). *“Pola Komunikasi Protokol dalam Pelayanan Pimpinan (Studi Protokol Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan)”*.
- Shania Salma Thalib dan Jufri Alkatiri. (2021). *“Pola Komunikasi Protokol dalam Pelayanan Pimpinan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan”*.
- Siagian, S. 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Silviani, D. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Stewart, B.D. 2013. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: IKAPI.

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI
Vol.5 No.4 2024

<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

Widjaja, A.W., Haji. 1988. Ilmu Komunikasi Pengantar Studi. Jakarta: PT.Renika Cipta.

Griffin. 2005. Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total. Jakarta : PT. Gramedia Utama.

Sumber Lain :

Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, Kamus Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1998).

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38549/uu-no-9-tahun-2010>

https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi_organisasi <https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah>

Indonesia. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan. Lembaran Negara Ri Tahun 2010

Nimir 125, Tambahan Lembaran Negara Ri Nomor 5166. Sekretariat Negara. Jakarta.

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