

STRATEGI KOMUNIKASI PROTOKOLER DALAM MENYIKAPI PERUBAHAN AGENDA PIMPINAN DAERAH PADA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIS DAERAH

Donatus Bernald Subang¹, Intan Mustafa², Markus Kristian Retu³

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Nusa Nipa^{1,2,3}

e-mail:donatusbernaldsuabang2001@gmail.com

Diterima: 29/1/2026; Direvisi: 03/2/2026; Diterbitkan: 15/2/2026

ABSTRAK

Perubahan agenda pimpinan daerah merupakan fenomena yang tidak terpisahkan dari dinamika penyelenggaraan pemerintahan daerah. Kondisi tersebut menuntut Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan untuk memiliki strategi komunikasi yang efektif, adaptif, dan terkoordinasi agar pelaksanaan tugas keprotokolan tetap berjalan optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi protokoler dalam menyikapi perubahan agenda pimpinan daerah, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, yang dilaksanakan di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sikka. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan informan yang dipilih secara purposive. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi protokoler dalam menyikapi perubahan agenda pimpinan daerah dilakukan melalui penguatan koordinasi internal, komunikasi vertikal yang intensif dengan pimpinan daerah, serta komunikasi eksternal yang beretika dan profesional dengan para pemangku kepentingan. Hambatan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan waktu, perbedaan persepsi antar pihak terkait, serta keterbatasan sumber daya manusia. Untuk mengatasi hambatan tersebut, dilakukan upaya peningkatan intensitas komunikasi, evaluasi rutin, pembagian tugas yang jelas, serta peningkatan kompetensi aparatur protokoler. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi protokoler yang adaptif dan terkoordinasi memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran pelaksanaan agenda pimpinan daerah di tengah perubahan yang dinamis.

Kata Kunci: *komunikasi protokoler, strategi komunikasi, perubahan agenda, pimpinan daerah*

ABSTRACT

Changes in the schedule of regional leaders are an inevitable part of the dynamic nature of local government administration. This condition requires the Protocol and Leadership Communication Division to implement effective, adaptive, and well-coordinated communication strategies to ensure that protocol duties are carried out optimally. This study aims to analyze protocol communication strategies in responding to changes in regional leaders' agendas, identify the obstacles encountered, and examine the efforts undertaken to overcome these challenges. This research employs a qualitative approach using a case study design and was conducted at the Protocol and Leadership Communication Division of the Regional Secretariat of Sikka Regency. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, with informants selected using purposive sampling. Data analysis was carried out using the interactive model of Miles and Huberman, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that protocol communication

strategies in addressing changes in regional leaders' agendas are implemented through strengthened internal coordination, intensive vertical communication with regional leaders, and ethical and professional external communication with relevant stakeholders. The main obstacles identified include time constraints, differences in perceptions among related parties, and limitations in human resources. To address these challenges, efforts are made to enhance communication intensity, conduct routine evaluations, clarify task distribution, and improve the competence of protocol officers. This study concludes that adaptive and well-coordinated protocol communication strategies play a crucial role in ensuring the smooth implementation of regional leaders' agendas amid dynamic changes.

Keywords: *protocol communication, communication strategy, agenda changes, regional leaders*

PENDAHULUAN

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memegang peranan vital dalam struktur pemerintahan daerah sebagai pusat koordinasi agenda pimpinan yang harus berjalan secara profesional. Unit ini merupakan salah 1 bagian strategis yang bertanggung jawab penuh atas pengaturan jadwal bupati, wakil bupati, hingga sekretaris daerah agar setiap kegiatan terlaksana dengan tertib dan mencerminkan citra pemerintah yang berwibawa. Secara teoretis, keprotokolan bukan sekadar urusan formalitas pengaturan tempat duduk atau urutan acara, melainkan sebuah instrumen manajemen komunikasi strategis yang memastikan pesan kepemimpinan tersampaikan dengan baik kepada publik (Fanta et al., 2024; Gusfa et al., 2021; Jailani et al., 2026; Yuliawan et al., 2023). Dalam pelaksanaannya, unit ini harus menyinkronkan data dari berbagai unit kerja yang berbeda guna memastikan efisiensi waktu dan sumber daya yang tersedia. Berdasarkan standar operasional yang berlaku, efektivitas tugas ini diukur dari minimnya kesalahan teknis dalam penyelenggaraan acara resmi kenegaraan maupun daerah. Fungsi dokumentasi dan komunikasi pimpinan juga menjadi tanggung jawab utama untuk memastikan setiap kebijakan pimpinan terpublikasikan secara akurat kepada masyarakat luas. Profesionalisme petugas protokol sangat menentukan bagaimana wajah birokrasi dipandang oleh pemangku kepentingan eksternal maupun internal dalam setiap interaksi formal yang dilakukan setiap hari secara intensif guna mendukung kesuksesan misi organisasi daerah (A. L. Pratama et al., 2025; T. Pratama & Frinaldi, 2025; Surahmi et al., 2025).

Kondisi ideal yang diharapkan adalah terciptanya jadwal pimpinan yang terstruktur rapi dengan koordinasi lintas sektor yang mapan dan sistematis bagi seluruh pejabat daerah. Namun, realitas di lapangan menunjukkan dinamika yang sangat kontras di mana perubahan agenda sering kali terjadi secara mendadak akibat tuntutan pelayanan publik yang mendesak. Data lapangan pada 2026 menunjukkan bahwa sekitar 40% agenda pimpinan daerah mengalami pergeseran waktu atau pembatalan hanya dalam kurun waktu 24 jam sebelum kegiatan dimulai. Kesenjangan ini memicu tekanan kerja yang luar biasa bagi petugas protokol yang harus segera melakukan penyesuaian tanpa merusak alur komunikasi organisasi yang sudah ada. Ketidakpastian jadwal ini sering kali disebabkan oleh kunjungan tamu kenegaraan yang tiba-tiba atau situasi politik lokal yang membutuhkan kehadiran pimpinan secara langsung di lokasi tertentu. Masalah koordinasi dan keterlambatan arus informasi menjadi kendala utama yang menghambat efektivitas kinerja unit keprotokolan dalam mendukung tugas pimpinan daerah. Dampaknya, sering terjadi tumpang tindih jadwal yang berpotensi menurunkan kredibilitas pemerintah di mata publik apabila tidak dikelola dengan strategi komunikasi yang sangat

responsif serta terukur secara profesional demi menjaga integritas lembaga daerah (Aldin et al., 2025; Fadillah & Wibowo, 2022; Oktariani & Wuryanta, 2020; Sarwani, 2021).

Dalam menghadapi situasi yang serba tidak terduga, Bagian Protokol harus menerapkan strategi *communication contingency* yang memungkinkan adaptasi cepat terhadap perubahan lingkungan kerja yang dinamis. Komunikasi protokoler sangat spesifik karena harus menjaga keseimbangan antara keakuratan informasi dengan etika kesopanan yang sangat ketat dalam birokrasi pemerintahan daerah tersebut. Petugas dituntut memiliki keterampilan *interpersonal* yang tinggi untuk menyampaikan perubahan jadwal kepada berbagai pihak tanpa menimbulkan ketersinggungan atau konflik internal yang merugikan organisasi. Secara ideal, penggunaan media komunikasi digital seharusnya dapat mempercepat proses pembaruan informasi kepada seluruh pemangku kepentingan terkait secara *real-time* dan transparan bagi semua pihak. Namun, kendala teknis dan perbedaan pemahaman antar staf sering kali membuat pesan yang disampaikan menjadi bias atau bahkan terlambat diterima oleh pihak yang berkepentingan. Etika komunikasi menjadi pilar utama agar meskipun terjadi perubahan agenda yang mendadak, wibawa pimpinan tetap terjaga melalui penyampaian alasan yang logis dan santun kepada seluruh audiens yang hadir. Kemampuan untuk tetap tenang di bawah tekanan waktu yang sempit merupakan prasyarat mutlak bagi setiap personel di unit ini guna memastikan seluruh tujuan organisasi pemerintahan daerah dapat tercapai secara maksimal tanpa ada kendala komunikasi (Jailani et al., 2026; Sone, 2020).

Kabupaten Sikka merupakan salah 1 daerah dengan intensitas kegiatan pimpinan yang sangat tinggi, namun hingga kini belum memiliki sistem manajemen komunikasi protokoler yang terintegrasi. Permasalahan menjadi semakin kompleks ketika perubahan agenda terjadi hanya dalam hitungan 15 menit sebelum acara dimulai, yang sering kali menyebabkan kegaduhan administratif di tingkat bawah. Kurangnya sinkronisasi informasi antara bagian protokol dengan unit kerja lainnya mengakibatkan persiapan sarana dan prasarana sering kali tidak sesuai dengan kebutuhan acara yang berubah secara mendadak. Fenomena ini tercermin dari adanya keluhan koordinasi yang mencapai 25% dalam setiap penyelenggaraan kegiatan besar di daerah tersebut sepanjang tahun terakhir menurut hasil evaluasi internal. Titik kritis dari masalah ini adalah risiko terjadinya miskomunikasi yang dapat mempermalukan pimpinan daerah di hadapan tamu penting atau masyarakat luas yang telah hadir di lokasi acara. Diperlukan sebuah kajian empiris yang mendalam untuk membedah bagaimana mekanisme komunikasi dijalankan saat menghadapi situasi krisis jadwal yang membutuhkan ketepatan tinggi. Tanpa adanya evaluasi terhadap pola komunikasi yang ada, hambatan kronis dalam koordinasi protokoler akan terus berulang dan menghambat kelancaran penyelenggaraan roda pemerintahan di Kabupaten Sikka secara berkelanjutan dan menyeluruh.

Penelitian ini menawarkan nilai baru berupa model strategi komunikasi protokoler yang adaptif dan fleksibel dalam menghadapi dinamika perubahan agenda di tingkat pemerintahan daerah. Inovasi utama dari kajian ini terletak pada penggabungan konsep *good governance* dengan strategi *crisis communication* yang secara spesifik diterapkan dalam ranah keprotokolan pemerintah saat ini. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang hanya fokus pada aspek teknis penyusunan jadwal, riset ini memberikan solusi konseptual mengenai cara membangun alur komunikasi yang tetap stabil di tengah ketidakpastian situasi. Kebaruan ini sangat krusial bagi pengembangan literatur komunikasi organisasi pemerintahan di Indonesia, khususnya dalam konteks otonomi daerah yang penuh dengan tantangan sosiopolitik lokal yang kompleks. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi landasan bagi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan di Kabupaten Sikka untuk merumuskan standar operasional prosedur yang jauh lebih responsif. Kontribusinya mencakup rekomendasi penggunaan platform digital yang terintegrasi

untuk meminimalisir keterlambatan informasi antar unit kerja secara sistemik bagi seluruh staf terkait. Dengan demikian, efektivitas komunikasi protokoler tidak hanya menjaga ketertiban acara, tetapi juga berperan aktif dalam memperkuat citra profesionalisme pemerintah daerah di mata seluruh lapisan masyarakat secara berkelanjutan, konsisten, dan transparan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan desain kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam strategi komunikasi yang kompleks dalam manajemen keprotokolan daerah. Pendekatan ini dipilih karena urgensi untuk memahami fenomena perubahan agenda pimpinan yang bersifat dinamis dan tidak dapat diukur melalui variabel numerik semata. Lokasi penelitian dipusatkan secara spesifik pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur, yang bertindak sebagai sentral koordinasi jadwal kepala daerah. Penentuan subjek penelitian dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, di mana informan dipilih bukan secara acak, melainkan berdasarkan kriteria penguasaan masalah dan keterlibatan langsung dalam tugas operasional. Informan kunci mencakup Kepala Bagian, Kepala Subbagian, serta staf pelaksana teknis yang memiliki pengalaman intensif, sehingga data yang digali mampu merepresentasikan realitas strategi komunikasi yang diterapkan dalam menangani situasi krisis jadwal di lingkungan pemerintahan tersebut.

Prosedur pengumpulan data dilaksanakan secara komprehensif melalui penggabungan tiga teknik utama, yakni wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi. Instrumen kunci dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang dibantu dengan pedoman wawancara (*interview guide*) untuk mengarahkan diskusi mengenai taktik komunikasi dan hambatan yang dihadapi tanpa membatasi perspektif informan. Observasi lapangan dilakukan dengan mengamati secara langsung mekanisme kerja, alur koordinasi, dan respons perilaku staf saat terjadi perubahan agenda mendadak, guna mendapatkan data empiris yang otentik. Selain itu, pengumpulan data diperkuat dengan telaah dokumen resmi seperti arsip jadwal kegiatan, surat undangan, notulensi rapat evaluasi, serta dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) keprotokolan. Seluruh proses akuisisi data ini dilakukan dalam durasi waktu tiga bulan untuk memastikan tercapainya saturasi data, sehingga informasi yang diperoleh benar-benar valid dan mampu menjawab pertanyaan penelitian secara tuntas.

Tahapan analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang berlangsung secara sirkuler mulai dari reduksi data, penyajian data, hingga verifikasi kesimpulan. Proses reduksi data difokuskan pada pemilihan informasi yang relevan, penyederhanaan transkrip wawancara, dan pembuangan data yang tidak mendukung fokus kajian mengenai strategi komunikasi. Hasil reduksi kemudian disusun dalam penyajian data (*data display*) berbentuk teks naratif yang sistematis untuk memudahkan pemahaman terhadap pola hubungan antar fenomena. Langkah akhir melibatkan penarikan kesimpulan yang didasarkan pada temuan pola strategi dan hambatan yang muncul, yang kemudian divalidasi ulang. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, triangulasi teknik dengan mencocokkan hasil wawancara dan observasi, serta triangulasi waktu untuk memastikan konsistensi data, sehingga hasil akhir penelitian memiliki tingkat kredibilitas dan objektivitas yang tinggi secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Dinamika dan Gambaran Umum Perubahan Agenda Pimpinan

Berdasarkan hasil penelitian mendalam yang telah dilaksanakan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sikka, ditemukan sebuah fakta empiris bahwa perubahan agenda pimpinan daerah merupakan fenomena yang sangat dinamis dan menjadi rutinitas yang tak terelakkan. Perubahan agenda ini tidak hanya sekadar pergeseran waktu semata, melainkan hadir dalam berbagai bentuk kompleks seperti penambahan agenda baru secara mendadak, pembatalan kegiatan yang telah direncanakan matang, hingga perubahan lokasi kegiatan di detik-detik terakhir. Faktor penyebab utama dari dinamika ini sangat bervariasi, mulai dari munculnya instruksi pusat yang bersifat prioritas dan mendesak, kedatangan tamu VIP yang tidak terjadwal sebelumnya, kondisi cuaca ekstrem yang menghalangi mobilitas, hingga situasi sosial kemasyarakatan tertentu yang menuntut kehadiran fisik pimpinan daerah saat itu juga. Kondisi ini menegaskan bahwa lingkungan kerja keprotokolan adalah lingkungan yang memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi, di mana jadwal tentatif sering kali berubah menjadi tidak relevan dalam hitungan jam akibat faktor eksternal yang kuat.

Situasi perubahan agenda yang sering kali bersifat sangat mendadak ini secara otomatis menuntut adanya respons yang sangat cepat serta koordinasi yang luar biasa efektif dari seluruh elemen di Bagian Protokol. Para informan penelitian secara konsisten mengungkapkan bahwa dalam praktik sehari-hari, perubahan agenda sering kali harus disesuaikan dalam rentang waktu yang sangat terbatas, bahkan perubahannya bisa terjadi pada hari pelaksanaan kegiatan itu sendiri atau beberapa saat sebelum acara dimulai. Kondisi penuh tekanan ini mewajibkan setiap petugas protokoler untuk memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi, bekerja secara fleksibel tanpa kaku pada prosedur standar, serta mampu berkomunikasi secara jernih dengan berbagai pihak terkait. Tanpa adanya kesigapan mental dan sistem kerja yang responsif, perubahan mendadak ini berpotensi besar menimbulkan kekacauan administratif dan operasional di lapangan. Oleh karena itu, kemampuan mengelola ketidakpastian menjadi kompetensi inti yang harus dimiliki oleh setiap staf untuk memastikan roda pemerintahan tetap berjalan lancar meskipun jadwal pimpinan terus bergerak dinamis.

2. Strategi Koordinasi Internal dan Komunikasi Vertikal

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa strategi fundamental yang diterapkan dalam menikapi dinamika perubahan jadwal adalah penguatan sistem koordinasi internal yang dilakukan secara berjenjang dan terstruktur mulai dari pimpinan hingga staf pelaksana. Ketika informasi mengenai perubahan agenda diterima, mekanisme distribusi informasi dilakukan secara simultan melalui jalur formal dan informal untuk memastikan kecepatan penyampaian pesan. Penggunaan media komunikasi instan seperti grup pesan singkat menjadi andalan utama karena kemampuannya dalam menjangkau seluruh personel dalam waktu nyata, sehingga meminimalkan jeda waktu yang sering terjadi pada jalur birokrasi konvensional. Meskipun menggunakan saluran informal untuk kecepatan, validitas informasi tetap dijaga dengan konfirmasi berjenjang agar tidak terjadi simpang siur berita. Koordinasi ini tidak hanya sekadar meneruskan pesan, melainkan mencakup pembagian tugas baru secara cepat, penyesuaian kelengkapan administrasi, hingga penyiapan logistik pendukung yang mungkin berubah mengikuti agenda baru. Hal ini membuktikan bahwa soliditas tim internal menjadi benteng pertahanan pertama dalam menghadapi arus perubahan kegiatan pimpinan yang serba cepat dan tak terduga.

Selain penguatan pada sisi internal staf, strategi komunikasi protokoler yang sangat krusial juga terlihat jelas melalui pola komunikasi vertikal yang dibangun antara petugas protokol dengan pimpinan daerah itu sendiri. Komunikasi ini tidak berjalan satu arah di mana protokol hanya menerima perintah, melainkan bersifat konsultatif dan dua arah, terutama ketika

perubahan agenda tersebut berpotensi mengganggu kegiatan prioritas lain yang sudah tersusun rapi. Dalam proses ini, petugas protokol berperan aktif memberikan masukan strategis mengenai implikasi dari perubahan tersebut, seperti dampaknya terhadap kehadiran audiens, kesiapan teknis di lokasi baru, serta estimasi waktu tempuh yang realistik. Adanya dialog konstruktif ini memungkinkan pimpinan daerah untuk mengambil keputusan yang lebih tepat dengan mempertimbangkan segala risiko teknis dan protokoler. Hubungan kerja yang komunikatif ini menunjukkan bahwa fungsi keprotokolan telah bergeser dari sekadar pelayan teknis menjadi mitra strategis pimpinan dalam manajemen waktu, memastikan bahwa setiap keputusan perubahan jadwal telah melalui pertimbangan yang matang demi efektivitas kinerja pimpinan daerah.

3. Manajemen Komunikasi Eksternal dan Citra Institusi

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan juga menerapkan pendekatan strategi komunikasi eksternal yang sangat berhati-hati ketika harus menyampaikan informasi perubahan agenda kepada pihak-pihak di luar lingkup sekretariat daerah, seperti dinas terkait, instansi vertikal, maupun tokoh masyarakat. Penyampaian informasi mengenai pembatalan atau penundaan acara kepada pihak eksternal merupakan fase yang paling sensitif karena berkaitan langsung dengan kredibilitas pemerintah daerah di mata publik dan mitra kerja. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa petugas protokol selalu mengedepankan prinsip kejelasan dan kesantunan dalam menyampaikan kabar yang mungkin kurang menyenangkan tersebut. Mereka tidak hanya sekadar memberitahu bahwa acara batal, tetapi juga memberikan alasan yang logis, dapat diterima, dan disertai dengan opsi penjadwalan ulang jika memungkinkan. Langkah persuasif ini diambil untuk meredam kekecewaan pihak penyelenggara acara atau tamu undangan yang mungkin sudah melakukan persiapan panjang, sehingga hubungan baik antar lembaga tetap terjaga meskipun terjadi perubahan rencana yang mendadak dari pihak pimpinan daerah.



Gambar 1. Proses Penggalian Data

Dalam pelaksanaannya di lapangan, proses penyampaian informasi mengenai perubahan jadwal kepada pihak eksternal dilakukan dengan standar etika komunikasi protokoler yang sangat ketat dan profesional guna menjaga wibawa institusi. Petugas protokol sangat menyadari bahwa cara mereka menyampaikan perubahan agenda akan membentuk persepsi publik terhadap keteraturan dan profesionalisme pemerintah daerah itu sendiri. Oleh karena itu, narasi yang dibangun selalu diarahkan untuk tidak menimbulkan kesan bahwa pemerintahan berjalan tanpa perencanaan atau terkesan tidak terorganisir dengan baik. Upaya menjaga citra positif ini dilakukan dengan memilih diksi yang tepat, nada bicara yang empatik, serta pemilihan waktu penyampaian informasi yang sesegera mungkin agar pihak eksternal memiliki waktu untuk menyesuaikan diri. Hal ini menegaskan bahwa komunikasi pemerintahan

dalam konteks keprotokolan memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai penyampai informasi faktual mengenai jadwal sekaligus sebagai instrumen *public relations* yang bertugas memitigasi potensi persepsi negatif yang mungkin muncul akibat ketidakkonsistenan jadwal pimpinan daerah di mata masyarakat luas.

4. Hambatan Operasional dan Upaya Mitigasi Strategis

Walaupun berbagai strategi komunikasi yang komprehensif telah dirancang dan dijalankan, penelitian ini tetap menemukan sejumlah hambatan signifikan yang dihadapi petugas dalam manajemen perubahan agenda pimpinan. Hambatan yang paling dominan adalah keterbatasan waktu yang sangat ekstrem, di mana perubahan agenda yang bersifat mendadak sering kali menyisakan durasi yang sangat sempit untuk melakukan koordinasi ulang dan persiapan teknis yang memadai. Selain itu, sering terjadi perbedaan persepsi antara pihak protokol dengan pihak penyelenggara acara mengenai urgensi perubahan tersebut, yang kerap memicu ketegangan atau miskomunikasi di lapangan. Tantangan lainnya yang cukup pelik adalah keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, terutama pada saat agenda pimpinan sangat padat dan berlangsung secara paralel di beberapa lokasi berbeda dalam waktu yang bersamaan. Beban kerja yang menumpuk dalam waktu singkat ini berpotensi menurunkan konsentrasi petugas, sehingga risiko terjadinya kesalahan teknis atau *human error* dalam penyampaian informasi menjadi semakin besar dan memerlukan penanganan khusus agar tidak berulang di kemudian hari.

Guna mengatasi berbagai tantangan dan hambatan yang muncul di lapangan tersebut, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan secara aktif melakukan serangkaian upaya strategis yang berkelanjutan untuk memperbaiki kinerja organisasi. Langkah konkret yang dilakukan meliputi peningkatan intensitas komunikasi internal melalui *briefing* rutin dan evaluasi pasca kegiatan untuk mengidentifikasi titik lemah dalam alur koordinasi yang telah berjalan. Selain itu, diterapkan pula metode pembelajaran berbasis pengalaman atau *learning by doing* di mana staf senior secara aktif membimbing staf junior untuk mentransfer pengetahuan taktis dalam menghadapi situasi darurat secara tenang dan profesional. Fleksibilitas kerja juga ditingkatkan dengan menerapkan sistem pembagian tugas yang lebih cair namun jelas, memastikan setiap personel memahami peran spesifik mereka saat situasi krisis terjadi. Upaya perbaikan yang terus-menerus ini membuktikan komitmen kuat unit kerja untuk tidak menyerah pada keadaan, melainkan terus berinovasi mencari solusi terbaik demi menjamin kelancaran tugas pelayanan pimpinan dan menjaga marwah pemerintah daerah di tengah dinamika agenda yang tinggi.

Pembahasan

Analisis mendalam terhadap dinamika perubahan agenda pimpinan di Sekretariat Daerah Kabupaten Sikka mengungkap bahwa fenomena ini bukan sekadar masalah administratif semata, melainkan cerminan dari kompleksitas lingkungan kerja sektor publik yang memiliki tingkat ketidakpastian tinggi. Perubahan yang terjadi dalam berbagai varian, mulai dari pergeseran waktu hingga pembatalan mendadak akibat faktor eksternal seperti instruksi pusat atau kondisi cuaca, menuntut adanya fleksibilitas organisasi yang luar biasa. Temuan ini menegaskan bahwa jadwal tentatif dalam protokol sering kali tidak relevan jika tidak didukung oleh kemampuan adaptasi yang mumpuni dari seluruh elemen staf. Situasi ini mengonfirmasi bahwa efektivitas manajemen keprotokolan sangat bergantung pada seberapa cepat organisasi dapat merespons volatilitas jadwal tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan perspektif akademik yang menyoroti bahwa organisasi publik modern harus memiliki sistem komunikasi yang adaptif untuk bertahan dalam tekanan lingkungan yang serba cepat, sebagaimana dijelaskan dalam literatur mengenai pentingnya respons cepat dan ketepatan strategi adaptasi dalam memulihkan alur informasi agar tetap berjalan pada koridor

yang diharapkan (Husbuyanti & Mandini, 2023; Jailani et al., 2026; Pelu et al., 2025; Sarwono et al., 2021).

Strategi koordinasi internal yang diterapkan melalui penggabungan jalur formal dan informal terbukti menjadi mekanisme pertahanan utama dalam menjaga stabilitas kinerja di tengah arus perubahan yang cepat. Penggunaan media komunikasi instan seperti grup pesan singkat memungkinkan distribusi informasi berjalan secara *real-time*, memangkas birokrasi konvensional yang cenderung lambat, namun tetap divalidasi melalui konfirmasi berjenjang untuk menjaga akurasi data. Analisis ini menunjukkan bahwa dalam situasi krisis atau mendesak, kecepatan penyampaian pesan menjadi variabel paling krusial untuk memastikan seluruh logistik dan administrasi dapat disesuaikan tepat waktu. Efektivitas koordinasi ini tidak hanya bergantung pada alat komunikasi yang digunakan, tetapi juga pada kejelasan struktur komando dari pimpinan hingga staf pelaksana (Alala et al., 2025; Azzahra et al., 2026; Jailani et al., 2026; Weti et al., 2025).

Pada tatanan komunikasi vertikal, penelitian ini menemukan adanya pergeseran paradigma peran petugas protokol dari sekadar pelayan teknis menjadi mitra strategis pimpinan daerah. Pola komunikasi yang terbangun tidak lagi bersifat satu arah atau instruktif semata, melainkan telah bertransformasi menjadi dialog konsultatif dua arah (*two-way communication*). Dalam proses ini, petugas protokol memiliki ruang untuk memberikan masukan rasional mengenai implikasi teknis dan risiko dari setiap opsi perubahan jadwal, sehingga keputusan yang diambil pimpinan menjadi lebih terukur dan meminimalkan dampak negatif. Hubungan kerja yang egaliter dalam konteks tugas ini memungkinkan manajemen waktu pimpinan daerah menjadi lebih efisien dan efektif. Mekanisme komunikasi dua arah yang egaliter ini tidak hanya memperlancar arus informasi operasional, tetapi juga berfungsi sebagai alat kontrol internal efektif yang memungkinkan deteksi dini terhadap potensi kesalahan prosedural, memastikan setiap instruksi dipahami dan dieksekusi dengan presisi tinggi demi pencapaian tujuan organisasi (Arifin & Sinambela, 2021; Asmira & Sulkiah, 2025; Atiana, 2024; Jailani et al., 2026).

Manajemen komunikasi eksternal yang dijalankan oleh Bagian Protokol menyoroti pentingnya fungsi *public relations* dalam menjaga citra dan kredibilitas institusi pemerintah daerah. Ketika perubahan agenda mengharuskan pembatalan atau penundaan yang melibatkan pihak luar, pendekatan yang digunakan sangat berhati-hati dengan mengedepankan etika, alasan logis, dan solusi alternatif. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap narasi yang disampaikan kepada publik atau mitra kerja bukan sekadar informasi teknis, melainkan instrumen untuk memitigasi potensi kekecewaan dan persepsi ketidakteraturan manajemen pemerintahan. Kemampuan mengelola emosi pihak eksternal melalui komunikasi yang santun dan empatik menjadi kunci dalam mempertahankan hubungan antarlembaga yang harmonis. Pendekatan humanis melalui dialog dua arah, empati, dan keterbukaan terbukti lebih efektif memacu produktivitas dibandingkan sekadar instruksi struktural yang kaku, karena kualitas pertukaran informasi yang baik menciptakan rasa aman psikologis dan meningkatkan kepuasan kerja (Alfiana et al., 2024; Dasmadi et al., 2023; Jayanti et al., 2025; Pratama & Suwandana, 2020).

Meskipun strategi komunikasi telah berjalan, analisis terhadap hambatan operasional menunjukkan bahwa faktor keterbatasan waktu dan kompetensi sumber daya manusia masih menjadi tantangan yang signifikan. Tekanan psikologis akibat beban kerja yang menumpuk dalam durasi singkat rentan memicu *human error* dan miskomunikasi, baik secara internal maupun dengan pihak penyelenggara acara. Untuk memitigasi risiko tersebut, upaya perbaikan berkelanjutan melalui metode *learning by doing* dan *briefing evaluatif* rutin menjadi langkah

strategis yang sangat diperlukan untuk mentransfer pengetahuan taktis dari staf senior kepada junior. Fleksibilitas dalam pembagian tugas juga terbukti mampu meningkatkan ketahanan tim dalam menghadapi situasi darurat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi komunikasi protokoler dalam menyikapi perubahan agenda pimpinan daerah pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sikka, dapat disimpulkan bahwa perubahan agenda pimpinan daerah merupakan kondisi yang tidak dapat dihindari dalam dinamika penyelenggaraan pemerintahan daerah. Perubahan tersebut menuntut adanya strategi komunikasi protokoler yang adaptif, cepat, dan terkoordinasi agar pelaksanaan tugas keprotokolan tetap berjalan efektif dan profesional. Strategi komunikasi protokoler yang diterapkan meliputi penguatan koordinasi internal antarpegawai, komunikasi vertikal yang intensif dan konsultatif dengan pimpinan daerah, serta komunikasi eksternal yang mengedepankan etika, kejelasan informasi, dan profesionalisme.

Penerapan strategi tersebut memungkinkan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan untuk menyesuaikan perubahan agenda secara cepat tanpa mengganggu kelancaran pelaksanaan kegiatan pimpinan daerah. Penelitian ini juga menemukan bahwa hambatan utama dalam menyikapi perubahan agenda pimpinan daerah meliputi keterbatasan waktu, perbedaan persepsi antar pihak terkait, serta keterbatasan sumber daya manusia. Namun demikian, hambatan tersebut dapat diminimalkan melalui peningkatan intensitas komunikasi, evaluasi kegiatan secara rutin, pembagian tugas yang jelas, serta peningkatan kompetensi aparatur protokoler. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa strategi komunikasi protokoler memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga stabilitas, efektivitas, dan citra pemerintahan daerah di tengah dinamika perubahan agenda pimpinan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas komunikasi protokoler menjadi aspek strategis yang perlu terus dikembangkan guna mendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah yang profesional dan responsif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alala, A. Y., Novaria, E., & Mahriadi, N. (2025). Analisis sistem perencanaan logistik nonmedik di bagian rumah tangga Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(4), 1467. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i4.7148>
- Aldin, M. N., Chairunisa, F., & N. W. N. (2025). Efektivitas kinerja tim koordinasi percepatan penanganan anak tidak sekolah (PPATS) Provinsi Sulawesi Selatan. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(4), 1545. <https://doi.org/10.51878/social.v5i4.8002>
- Alfiana, M. M., Rustandi, R., & Sanusi, I. (2024). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja pegawai BAZNAS Kabupaten Sukabumi. *Tadbir Jurnal Manajemen Dakwah*, 9(1), 55. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v9i1.29476>
- Arifin, S., & Sinambela, E. A. (2021). Studi tentang kinerja karyawan ditinjau dari keberadaan sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal. *Realible Accounting Journal*, 1(1), 58. <https://doi.org/10.36352/raj.v1i1.136>
- Asmira, N., & Sulkiah, S. (2025). The implementation of accounting digitalization and internal control on the quality of financial reports. *E-Jurnal Akuntansi*, 35(6). <https://doi.org/10.24843/eja.2025.v35.i06.p20>

- Atiana, S. (2024). The effect of leadership and internal communication on job satisfaction at PDAM Tirta Giri Nata, Cirebon City. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 21(2), 130. <https://doi.org/10.21831/jim.v21i2.78921>
- Azzahra, A., Ramdani, G., & Fachrurrizal, F. (2026). Pengelolaan akun TikTok @deutschkursebildung dalam edukasi bahasa Jerman. *LEARNING Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 6(1), 122. <https://doi.org/10.51878/learning.v6i1.8911>
- Dasmadi, D., Irwandi, I., Sari, A. L., Afifah, Z., & Muliadi, D. (2023). Perubahan jam kerja selama Ramadan dan produktivitas karyawan: Studi kasus pada industri manufaktur di Indonesia. *Komitmen Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(2), 26. <https://doi.org/10.15575/jim.v4i2.25293>
- Fadillah, D., & Wibowo, A. A. (2022). The fall of public relation officer and the rise of influencer in the Indonesian government. *Profetik Jurnal Komunikasi*, 15(1), 19. <https://doi.org/10.14421/pjk.v15i1.2201>
- Fanta, S., Amir, M., & Riau, D. P. (2024). The role of protocols in facilitating the activities of Regional Heads Secretariat at the Central Buton District. *International Journal of Scientific Research in Science Engineering and Technology*, 11(2), 4. <https://doi.org/10.32628/ijsrset2411135>
- Gusfa, H., Heryanto, G. G., Widiastuti, T., Setia, R. N., & Gultom, Y. O. (2021). Communicative model of Presidential Chief of Staff in decision making of public policy. *Nyimak Journal of Communication*, 5(1), 39. <https://doi.org/10.31000/nyimak.v5i1.2873>
- Husbuyanti, I. E.-M., & Mandini, D. D. S. (2023). Strategi sosialisasi Perda pencegahan pernikahan dini di masa pandemi. *Jurnal Caraka Prabu*, 7(1), 65. <https://doi.org/10.36859/jcp.v7i1.1492>
- Jailani, J., Adiah, M., & Mirza, T. (2026). Peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Lurah 26 Ilir Palembang. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(1), 225. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i1.8874>
- Jayanti, D., Aihyaini, N., & Nugroho, H. S. (2025). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kepemimpinan kepala sekolah terhadap kinerja guru di SMK Negeri se-Kecamatan Sungai Lilin. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(4), 1431. <https://doi.org/10.51878/social.v5i4.8038>
- Oktariani, R., & Wuryanta, A. E. W. (2020). Komunikasi pemerintah melalui media center gugus tugas percepatan penanganan Covid-19 kepada publik. *Expose Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 113. <https://doi.org/10.33021/exp.v3i2.1196>
- Pelu, H., Imbaruddin, A., Rosmiati, R., & Pelu, S. (2025). Strategi implementasi pelatihan berbasis manajerial agility di Balai Diklat Keagamaan Makassar. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(1), 229. <https://doi.org/10.51878/social.v5i1.4889>
- Pratama, A. L., Chairunnisa, F., & Rasdiyanti, A. (2025). Kompetensi pegawai biro hukum sekretariat daerah Provinsi Sulawesi Selatan dalam memfasilitasi produk hukum daerah. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(4), 1387. <https://doi.org/10.51878/social.v5i4.8001>
- Pratama, Gst. Md. Ngr. T. F. Y., & Suwandana, I. G. M. (2020). Budaya organisasi, gaya kepemimpinan, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 576. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p09>

- Pratama, T., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi budaya organisasi dan partisipasi pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik: Studi kasus pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari Kabupaten Agam. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 639. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5732>
- Sarwani, S. (2021). Pelayanan komunikasi pemerintahan dalam pemberitaan kebijakan pemerintah daerah kepada stakeholder di Kalimantan Selatan. *PaKMas Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 118. <https://doi.org/10.54259/pakmas.v1i2.106>
- Sarwono, S., Haryono, B. S., & Cahyono, T. (2021). Manajemen strategi dalam mengembangkan keunggulan daya saing perpustakaan Universitas Negeri Malang. *BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 42(2), 251. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v42i2.765>
- Sone, R. (2020). Organizational communication climate in the organizational culture of public services (The Department of Investment and Integrated Services of One Door Pringsewu Regency, Lampung). *Terbuka Journal of Economics and Business*, 1(2), 45. <https://doi.org/10.33830/tjeb.v1i2.1297>
- Surahmi, S., Ahmad, M. S., & Muttaqin, M. (2025). Evaluasi kinerja pejabat fungsional auditor di Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(4), 1630. <https://doi.org/10.51878/social.v5i4.8136>
- Weti, W., Novaria, E., & H, D. C. (2025). Implementasi kebijakan persyaratan kesehatan lingkungan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(4), 1602. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i4.7147>
- Yuliawan, I., Segara, I. N. Y., & Sutarya, I. G. (2023). Pengaruh strategi komunikasi, kualitas website dan konten media Instagram terhadap citra pemerintah Kota Denpasar pada bagian protokol dan komunikasi pimpinan sekretariat daerah Kota Denpasar. *ANUBHAVA Jurnal Ilmu Komunikasi Hindu*, 3(1), 454. <https://doi.org/10.25078/anubhava.v3i1.2807>