

Peran Protokol Dan Komunikasi Pimpinan (PROKOPIM) Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kota Tomohon

Bryan Johanis Marcellino Atotoy¹, Steven V. Tarore², Laurens Buló³

^{1,2,3}Universitas Negeri Manado, Indonesia

E-mail: bryanatotoy2000@gmail.com¹

Article History:

Received: 02 Juni 2025

Revised: 15 Juni 2025

Accepted: 17 Juni 2025

Keywords: Keprotokolan,
Prokopim, Pemerintahan
Daerah, Agenda Kepala
Daerah, Kota Tomohon

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah dalam menyusun agenda kegiatan Kepala Daerah Kota Tomohon. Menggunakan pendekatan kualitatif, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prokopim memiliki peran strategis dalam menjamin keteraturan dan efisiensi agenda kepala daerah melalui empat tahapan utama: penjadwalan kegiatan, koordinasi dan komunikasi, survei lokasi, serta pendampingan. Meskipun telah menjalankan tugasnya secara optimal, kendala seperti perubahan agenda mendadak dan keterbatasan sarana masih menjadi tantangan utama. Temuan ini menegaskan pentingnya koordinasi lintas-bagian serta inovasi digital dalam penyusunan agenda kepala daerah yang responsif dan adaptif terhadap dinamika pemerintahan.

PENDAHULUAN

Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau good governance, setiap unsur dalam pemerintahan daerah memiliki tanggung jawab yang signifikan untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu unsur penting tersebut adalah Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim), yang memiliki tugas strategis dalam mendukung kepala daerah menjalankan peran dan fungsinya melalui penyusunan agenda yang terstruktur, responsif, dan berorientasi pelayanan. Peran ini menjadi semakin krusial di tengah tuntutan publik terhadap kualitas layanan dan keterbukaan pemerintahan, di mana setiap agenda kepala daerah akan mencerminkan wajah dan arah kepemimpinan yang dijalankan (Keuffer & Mabillard, 2020; Vivier, 2023; Zheng, 2023).

Dalam konteks pemerintahan Kota Tomohon, keberadaan Prokopim tidak hanya sebatas pelaksana teknis kegiatan kenegaraan atau seremoni seremonial, tetapi lebih dari itu, mereka adalah manajer agenda, pengatur waktu, sekaligus penghubung komunikasi antara kepala daerah dengan berbagai elemen baik internal birokrasi maupun eksternal seperti lembaga, masyarakat, bahkan media. Kompleksitas tugas kepala daerah menuntut penyusunan agenda yang presisi dan adaptif, terutama mengingat tingginya frekuensi kegiatan pemerintahan dan publik yang harus dihadiri. Kesalahan dalam penjadwalan, minimnya koordinasi, serta kurangnya kemampuan

adaptasi terhadap perubahan mendadak sering kali menjadi akar dari terhambatnya pelaksanaan agenda pemerintahan. Oleh karena itu, profesionalisme dan keahlian manajerial dalam Prokopim merupakan syarat mutlak untuk menjamin kelancaran operasional pemerintahan daerah (Kessy, 2020; Moldaliev, 2021; Steven V. Tarore et al., 2023).

Berbagai peraturan telah menjadi dasar hukum pelaksanaan fungsi keprotokolan di daerah, seperti Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan, Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2018, dan Permendagri Nomor 16 Tahun 2024. Ketiga regulasi ini tidak hanya mengatur tata upacara dan tata penghormatan, tetapi juga meletakkan keprotokolan dalam kerangka kelembagaan dan koordinasi lintas sektor yang lebih sistemik. Namun demikian, realitas di lapangan tidak selalu sejalan dengan idealitas yang ditawarkan regulasi. Dalam beberapa kasus, agenda kepala daerah menjadi tidak optimal karena lemahnya sistem informasi agenda, kurangnya pelibatan stakeholder dalam perencanaan, serta rendahnya kapasitas staf dalam beradaptasi dengan dinamika perubahan (Beshi & Kaur, 2020; Bulu et al., 2016; Mabillard & Zumofen, 2020).

Kondisi di atas menunjukkan perlunya kajian akademik yang secara kritis mengamati bagaimana peran Prokopim dijalankan dalam menyusun agenda kepala daerah, sejauh mana efektivitasnya, serta apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi. Kota Tomohon sebagai studi kasus menjadi menarik karena menggambarkan dinamika pemerintahan daerah yang aktif, namun masih menghadapi sejumlah tantangan koordinatif dan teknis dalam pengelolaan agenda pimpinan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bernilai teoritis sebagai kontribusi pada literatur administrasi publik dan manajemen pemerintahan daerah, tetapi juga relevan secara praktis dalam merumuskan strategi penguatan kelembagaan Prokopim yang lebih profesional dan modern (Brás & Dowley, 2021; Margareth Rantung et al., 2023; Saldanha et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan utama untuk memahami secara mendalam proses, dinamika, serta tantangan yang dihadapi oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah Kota Tomohon dalam menyusun agenda kegiatan kepala daerah. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai paling tepat dalam menggambarkan fenomena sosial dan kelembagaan secara kontekstual dan menyeluruh, terutama karena fokus penelitian ini terletak pada proses kerja, interaksi, koordinasi, serta aspek non-struktural yang tidak dapat dijelaskan sepenuhnya melalui pendekatan kuantitatif atau statistik.

Lokasi penelitian ditetapkan di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Tomohon, khususnya pada Bagian Prokopim yang menjadi subjek utama dalam penyusunan agenda kepala daerah. Informan penelitian dipilih secara purposive, dengan mempertimbangkan peran strategis mereka dalam proses penyusunan agenda, baik sebagai perencana, pelaksana, maupun evaluator. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap pelaksanaan kegiatan kepala daerah, serta telaah dokumentasi seperti surat undangan, jadwal kegiatan, laporan internal, dan notulensi rapat. Kombinasi teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang kaya dan beragam dari berbagai sumber dan perspektif.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana, yang terdiri atas tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan dari hasil wawancara dan dokumen, penyajian data dilakukan dengan memetakan hubungan antarvariabel temuan, sedangkan penarikan kesimpulan didasarkan pada pola-pola yang muncul secara berulang dalam proses penyusunan agenda kepala daerah. Model ini dinilai relevan karena

mampu menangkap kompleksitas fenomena birokrasi secara sistemik (Howley et al., 2024; Samah et al., 2021; Scantlebury & Adamson, 2024).

Untuk menjaga validitas dan reliabilitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi data dan sumber, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan dokumen dan hasil observasi, serta melakukan pengecekan silang antar informan. Selain itu, konfirmasi langsung kepada informan kunci dilakukan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti tidak menyimpang dari makna yang dimaksud oleh subjek penelitian. Langkah-langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademik (Alexander & Diefenbeck, 2020; Aspers & Corte, 2021; Morse, 2021).

Dengan metodologi tersebut, penelitian ini diharapkan tidak hanya mampu memberikan gambaran faktual mengenai peran Prokopim dalam menyusun agenda kepala daerah, tetapi juga menyajikan analisis kritis terhadap faktor-faktor yang memperkuat maupun menghambat efektivitas peran tersebut. Pendekatan ini sekaligus memberi ruang bagi refleksi normatif dan perumusan rekomendasi kebijakan yang aplikatif bagi penguatan kelembagaan Prokopim di tingkat daerah (Bahasoan et al., 2019; Howley et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penjadwalan Kegiatan Kepala Daerah

Penjadwalan kegiatan kepala daerah adalah proses yang jauh lebih kompleks dari sekadar menyusun daftar acara. Di balik setiap kegiatan yang tercantum dalam agenda pimpinan, terdapat proses panjang yang melibatkan perencanaan matang, komunikasi lintas organisasi, serta kalkulasi politis dan strategis tertentu. Dalam konteks Kota Tomohon, kegiatan kepala daerah bukan hanya menyangkut kehadiran dalam acara resmi atau seremoni belaka, melainkan juga menyentuh urusan pembangunan daerah, pengawasan lapangan, hingga diplomasi pemerintahan antarlembaga. Oleh karena itu, penjadwalan agenda memerlukan pendekatan strategis dan multidimensi (Gao et al., 2019; Gunawan et al., 2021).

Dalam praktiknya, Prokopim bertanggung jawab untuk menyusun agenda yang tidak hanya padat, tetapi juga adaptif dan responsif terhadap perubahan. Kegiatan kepala daerah seringkali mengalami pergeseran waktu atau prioritas akibat dinamika politik, kondisi sosial masyarakat, bahkan urgensi kebijakan nasional. Di titik ini, profesionalisme dan fleksibilitas dalam manajemen agenda menjadi krusial. Kesalahan kecil seperti keterlambatan atau tumpang tindih jadwal bisa berdampak besar terhadap persepsi publik, termasuk potensi kehilangan momen strategis dalam komunikasi politik pemerintahan (Capone et al., 2024; Zhang et al., 2023).

Penjadwalan yang baik menuntut adanya sistem informasi yang terstruktur. Prokopim tidak bisa bekerja hanya berdasarkan catatan manual atau koordinasi lisan, melainkan harus mengintegrasikan data dan jadwal melalui platform digital yang memungkinkan pembaruan waktu nyata (real-time updates). Absennya teknologi semacam ini dapat menyulitkan sinkronisasi antara Prokopim, bagian umum, serta kepala perangkat daerah lainnya. Oleh karena itu, transformasi digital dalam manajemen agenda merupakan langkah progresif yang perlu segera diimplementasikan secara sistemik.

Selain aspek teknis, penjadwalan kegiatan juga menyentuh ranah etika dan representasi politik kepala daerah. Setiap kegiatan yang dijadwalkan dan dihadiri oleh kepala daerah memiliki makna simbolik yang mencerminkan perhatian pemerintah terhadap sektor tertentu. Misalnya, kehadiran di kegiatan UMKM menunjukkan dukungan terhadap ekonomi lokal, sementara kunjungan ke sekolah menandakan kepedulian terhadap pendidikan. Dengan demikian, penyusunan agenda menjadi alat komunikasi kebijakan yang strategis di mata public (Nasiri et al.,

2021; Tang et al., 2019).

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa dalam beberapa kasus, penjadwalan masih didominasi oleh permintaan instan yang kurang mempertimbangkan prosedur formal. Akibatnya, Prokopim harus bekerja dalam tekanan waktu yang sempit, menyebabkan kualitas persiapan menurun. Tidak jarang, kegiatan penting terpaksa diwakilkan atau bahkan dibatalkan karena tidak adanya ruang waktu yang cukup untuk penyesuaian teknis. Situasi ini memperkuat kebutuhan akan sistem prioritas dan seleksi agenda berbasis urgensi dan dampak publik.

Penyusunan agenda juga seharusnya menjadi bagian dari strategi komunikasi pemerintahan. Di sinilah peran Prokopim dapat dikembangkan menjadi unit perencana komunikasi publik, bukan hanya pelaksana protokol. Dengan merancang agenda yang sinkron dengan program prioritas pemerintah daerah, Prokopim tidak hanya mendukung kepala daerah dalam aktivitas sehari-hari, tetapi juga mengarahkan narasi kepemimpinan yang kuat kepada masyarakat. Agenda yang tertata baik dan terkomunikasikan secara efektif dapat meningkatkan legitimasi pemerintahan secara signifikan (Kuiper et al., 2023; Lambelho et al., 2020; Nesbitt et al., 2021).

Oleh karena itu, penjadwalan kegiatan kepala daerah harus dipahami sebagai proses manajerial yang tidak hanya teknis, tetapi juga bersifat strategis, politis, dan simbolik. Prokopim memiliki posisi penting dalam memastikan bahwa agenda tersebut bukan hanya berjalan lancar secara fisik, tetapi juga berdampak positif secara politik dan sosial. Reformasi dalam sistem penjadwalan perlu mencakup aspek kelembagaan, teknologi, serta kapasitas sumber daya manusia, agar fungsi ini dapat dijalankan secara maksimal dan profesional.

Koordinasi dan Komunikasi Lintas Bagian

Koordinasi dan komunikasi adalah fondasi dari setiap proses administrasi publik yang berhasil, termasuk dalam penyusunan dan pelaksanaan agenda kepala daerah. Di lingkungan Pemerintah Kota Tomohon, peran Prokopim dalam menjembatani komunikasi lintas bagian menjadi sangat vital, mengingat agenda kepala daerah tidak hanya ditentukan oleh keinginan internal, tetapi juga permintaan eksternal yang sangat dinamis. Di sinilah koordinasi lintas bagian menjadi syarat mutlak dalam menjaga keselarasan kegiatan pemerintahan.

Namun, dalam kenyataannya, koordinasi antardepartemen pemerintahan masih menghadapi tantangan struktural dan kultural. Terdapat kesenjangan komunikasi antara Prokopim dan sejumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum sepenuhnya memahami peran strategis keprotokolan. Beberapa bagian cenderung bekerja secara sektoral dan tidak terintegrasi dalam perencanaan kegiatan kepala daerah, sehingga informasi yang masuk ke Prokopim seringkali terlambat atau tidak lengkap. Hal ini memperlihatkan perlunya mekanisme koordinasi formal yang berbasis pada struktur dan SOP yang kuat.

Dalam kondisi tertentu, komunikasi informal memang dapat membantu mempercepat proses pengambilan keputusan, tetapi tidak dapat dijadikan sistem utama dalam pemerintahan modern. Komunikasi informal yang tidak terdokumentasi justru berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, duplikasi agenda, bahkan konflik antar bagian. Oleh karena itu, penguatan komunikasi formal melalui rapat koordinasi terjadwal, notulensi digital, serta pelaporan kegiatan secara terstandar menjadi penting untuk membangun sistem komunikasi pemerintahan yang profesional.

Lebih jauh, komunikasi juga mencakup proses penyampaian pesan dari kepala daerah kepada publik. Di sinilah bagian Prokopim memegang peran ganda sebagai pengatur agenda dan sekaligus pengelola pesan. Dengan kata lain, koordinasi tidak hanya horizontal antarbirokrasi, tetapi juga vertikal dalam mengarahkan komunikasi strategis kepala daerah kepada masyarakat.

Kesalahan dalam memahami konteks komunikasi dapat berujung pada misrepresentasi publik terhadap maksud kegiatan kepala daerah.

Penerapan teknologi komunikasi berbasis digital dapat menjadi solusi dari hambatan-hambatan tersebut. Penggunaan aplikasi manajemen agenda, grup komunikasi berbasis platform resmi pemerintah, serta sistem pengarsipan digital akan meningkatkan kecepatan dan transparansi koordinasi. Namun, teknologi hanya alat, tidak bisa menggantikan pentingnya budaya komunikasi yang terbuka, akuntabel, dan saling menghargai dalam organisasi birokrasi (Gierlich-Joas et al., 2020; Pashaie & Sotiriadou, 2023).

Kunci keberhasilan koordinasi terletak pada kepemimpinan organisasi. Kepala bagian Prokopim harus mampu menjadi penggerak koordinasi, membangun jejaring komunikasi dengan bagian lain secara proaktif, dan menciptakan iklim kerja kolaboratif. Selain itu, dukungan dari kepala daerah untuk memperkuat posisi kelembagaan Prokopim juga akan sangat menentukan keberhasilan koordinasi lintas bagian yang berkelanjutan (Wamprechtsamer, 2024; Yue & Walden, 2023).

Dengan demikian, komunikasi dan koordinasi dalam konteks penyusunan agenda kepala daerah harus dilihat sebagai proses strategis yang melibatkan banyak aktor dan kepentingan. Diperlukan sistem, teknologi, dan budaya organisasi yang mendukung agar Prokopim dapat menjalankan perannya secara optimal sebagai penghubung, pengatur, sekaligus penjaga kualitas representasi kepala daerah di berbagai kegiatan pemerintahan dan publik.

Survei Lokasi dan Kesiapan Teknis

Survei lokasi dalam agenda kepala daerah bukanlah aktivitas sekunder, melainkan tahapan krusial yang menentukan kelancaran seluruh proses pelaksanaan kegiatan. Tanpa survei yang komprehensif, risiko gangguan teknis, ketidaksesuaian tempat, atau kesalahpahaman dengan tuan rumah acara sangat tinggi. Dalam konteks kerja Prokopim Kota Tomohon, kegiatan survei dilakukan untuk memverifikasi kesiapan infrastruktur, lokasi acara, pengaturan protokoler, serta memastikan bahwa semua standar keprotokolan dapat diterapkan secara tepat. Survei ini mencerminkan tanggung jawab preventif, bukan sekadar responsif, dari petugas keprotokolan.

Sering kali, agenda kepala daerah dilakukan di lokasi yang bersifat non-pemerintahan seperti gedung serbaguna, area publik, rumah ibadah, atau bahkan ruang terbuka. Situasi ini menuntut fleksibilitas dan ketelitian tinggi dalam menilai kesiapan lokasi, termasuk aksesibilitas, keamanan, kenyamanan, serta jarak tempuh dari lokasi sebelumnya. Tanpa survei awal, kegiatan bisa terganggu oleh kendala sederhana seperti jalur keluar-masuk yang sempit, kurangnya tempat duduk VIP, atau bahkan kesalahan dalam tata tempat simbolik.

Fungsi survei lokasi juga mencakup interaksi awal dengan panitia lokal atau penyelenggara kegiatan. Di sinilah etika komunikasi Prokopim diuji. Pendekatan yang humanis dan komunikatif kepada panitia lokal akan menciptakan hubungan kerja yang harmonis, memperlancar koordinasi teknis, serta membangun citra positif pemerintah daerah. Sebaliknya, pendekatan formalistis tanpa empati justru dapat memicu resistensi atau miskomunikasi.

Dalam pelaksanaannya, tim Prokopim sering menghadapi kendala klasik seperti keterbatasan waktu survei karena padatnya agenda kepala daerah. Hal ini bisa memaksa mereka melakukan survei kilat yang berisiko tinggi. Untuk itu, perencanaan kegiatan jangka menengah (bulanan) perlu diintegrasikan dengan jadwal survei rutin, sehingga tidak ada agenda yang dijalankan tanpa observasi lokasi terlebih dahulu. Hal ini akan meningkatkan akurasi pelaksanaan serta mengurangi potensi kesalahan teknis.

Kegiatan survei seharusnya tidak dilakukan secara konvensional saja, melainkan ditingkatkan dengan teknologi pendukung seperti peta digital, drone untuk pengamatan visual,

serta penggunaan template checklist digital yang dapat mempercepat dan menstandarkan penilaian lokasi. Dengan inovasi ini, kualitas pengambilan keputusan Prokopim dalam menyusun agenda menjadi lebih objektif dan berbasis data.

Selain memastikan teknis lokasi, survei juga menjadi bagian dari strategi mitigasi risiko. Prokopim harus mampu mengidentifikasi potensi gangguan seperti cuaca buruk, kerawanan keamanan, atau gangguan logistik lainnya. Mereka harus menyusun alternatif penyesuaian, baik dari sisi waktu, tempat, maupun pengalihan personil. Artinya, survei juga berfungsi sebagai bagian dari manajemen risiko keprotokolan daerah.

Secara keseluruhan, survei lokasi tidak boleh diposisikan sebagai formalitas birokratik, melainkan sebagai bentuk profesionalisme kerja yang menjadi prasyarat suksesnya agenda kepala daerah. Ketelitian dalam tahap ini akan menentukan ketertiban, wibawa, dan efektivitas pelaksanaan acara publik oleh pemerintah daerah. Karena itu, investasi waktu dan sumber daya untuk pelaksanaan survei harus dipandang sebagai bagian dari komitmen terhadap tata kelola pemerintahan yang bermartabat dan responsif.

Pendampingan dan Evaluasi Pelaksanaan Agenda

Pendampingan kegiatan merupakan puncak dari seluruh proses penyusunan agenda kepala daerah. Dalam tahap ini, seluruh persiapan yang telah dirancang mulai dari penjadwalan, koordinasi, hingga survei lokasi diterjemahkan ke dalam tindakan nyata di lapangan. Petugas Prokopim bertugas mendampingi kepala daerah dengan memastikan bahwa setiap detail pelaksanaan kegiatan berjalan sesuai standar keprotokolan, mulai dari penjemputan, penyambutan, pengaturan tempat duduk, hingga pengaturan waktu dan alur kegiatan. Mereka tidak hanya menjadi pelayan teknis, melainkan juga representasi langsung dari wibawa dan citra pemerintahan daerah (Erickson, 2021; Li et al., 2021).

Pendampingan menuntut kepekaan situasional tinggi. Petugas harus mampu membaca dinamika di lokasi secara cepat dan responsif, terutama ketika terjadi perubahan mendadak seperti pembatalan kehadiran tamu, gangguan cuaca, atau perubahan urutan acara. Mereka dituntut sigap dalam mengambil keputusan taktis tanpa harus menunggu instruksi berjenjang, sebab keterlambatan tindakan dalam protokoler dapat memengaruhi keseluruhan kegiatan dan persepsi publik.

Aspek yang tak kalah penting dalam pendampingan adalah kemampuan komunikasi interpersonal petugas dengan berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan, baik dari unsur panitia lokal, aparat keamanan, media, hingga tokoh masyarakat. Dalam situasi formal maupun informal, petugas Prokopim harus mampu menjaga sikap profesional, sopan, dan adaptif, karena mereka menjadi perpanjangan tangan kepala daerah. Setiap kesalahan komunikasi, sekecil apa pun, dapat menimbulkan dampak simbolik dan mencoreng citra institusi.

Setelah kegiatan selesai dilaksanakan, proses tidak langsung berakhir. Evaluasi menjadi tahapan penting yang justru sering diabaikan. Evaluasi tidak hanya mencatat apa yang berhasil, tetapi juga mengidentifikasi titik lemah dari setiap proses yang dijalani. Tanpa evaluasi, Prokopim akan terjebak pada pola kerja reaktif yang berulang dan gagal melakukan perbaikan berkelanjutan. Laporan evaluasi harus didokumentasikan dan dijadikan bahan refleksi kolektif, baik secara internal Prokopim maupun dalam forum lintas bagian.

Evaluasi yang baik akan menghasilkan rumusan strategi perbaikan dan inovasi prosedural. Misalnya, dari hasil evaluasi dapat ditemukan kebutuhan untuk menambah jumlah petugas lapangan, memperbaiki sistem komunikasi antarstaf, atau meningkatkan pelatihan teknis keprotokolan. Dengan menjadikan evaluasi sebagai bagian dari budaya organisasi, Prokopim tidak hanya menjalankan tugas, tetapi juga belajar dan berkembang secara kelembagaan

(Campos-Domínguez & Díez-Garrido, 2022; Harness et al., 2024; Molina Rodríguez-Navas et al., 2021).

Penting pula untuk memahami bahwa pendampingan dan evaluasi merupakan satu kesatuan siklus yang membentuk mutu kelembagaan. Agenda kepala daerah bukanlah titik akhir dari kinerja birokrasi, melainkan titik ukur kualitas organisasi pemerintahan. Prokopim, dalam hal ini, bertindak sebagai penjaga standar dan pembawa identitas kelembagaan pemerintah daerah di mata publik.

Dengan demikian, pendampingan dan evaluasi bukan sekadar rutinitas administratif, tetapi arena strategis bagi penguatan reputasi dan integritas pemerintahan daerah. Prokopim harus terus berbenah dalam hal kapasitas personel, sistem kerja, serta komitmen pada nilai-nilai profesionalisme. Hanya dengan cara inilah agenda kepala daerah dapat terlaksana tidak hanya secara prosedural, tetapi juga bermakna secara publik dan berdampak secara sosial-politik.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah Kota Tomohon dalam menyusun agenda kepala daerah sangatlah strategis dan kompleks. Fungsi mereka tidak hanya sebagai pelaksana kegiatan formal semata, tetapi mencakup peran manajerial, komunikatif, serta representatif dalam menjaga wibawa institusi pemerintahan. Melalui penjadwalan yang tertata, koordinasi lintas bagian yang efektif, survei lokasi yang cermat, serta pendampingan yang profesional, Prokopim menjadi penentu utama keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas publik kepala daerah.

Namun, pelaksanaan fungsi tersebut tidak lepas dari berbagai tantangan yang masih kerap dihadapi. Permasalahan seperti perubahan agenda mendadak, lemahnya sistem informasi digital, kurangnya koordinasi antarbagian, serta keterbatasan sumber daya manusia dan teknis menjadi hambatan struktural yang perlu segera diatasi. Dalam banyak kasus, keterlambatan informasi dan kurangnya kesiapan teknis berdampak pada kualitas pelayanan publik dan menurunkan legitimasi simbolik pemerintahan. Oleh karena itu, penguatan kelembagaan dan profesionalisme kerja menjadi tuntutan utama dalam reformasi sistem keprotokolan di pemerintahan daerah.

Dalam konteks tersebut, penulis menyarankan agar Pemerintah Kota Tomohon segera mengembangkan sistem manajemen agenda kepala daerah yang berbasis teknologi digital, seperti kalender kegiatan terintegrasi antar-SKPD dan sistem notifikasi otomatis. Sistem ini akan memungkinkan monitoring agenda secara real-time, memperkuat koordinasi internal, dan meningkatkan transparansi kegiatan publik. Selain itu, perlu dilakukan penyesuaian struktur kerja Prokopim agar lebih adaptif terhadap dinamika birokrasi modern, dengan menambah kapasitas SDM dan memperkuat aspek pelatihan teknis secara periodik.

Saran lainnya adalah penguatan budaya kerja kolaboratif antar bagian. Kepala daerah perlu memberikan dukungan politik dan administratif agar koordinasi lintas unit dapat berjalan dengan lebih sinergis dan tidak sektoral. Hal ini dapat dilakukan melalui forum-forum koordinatif formal yang terjadwal, evaluasi antarunit berbasis kinerja kegiatan, serta pemberian penghargaan terhadap kinerja terbaik dalam mendukung kelancaran agenda pimpinan. Kesenambungan komunikasi dan rasa saling memahami antar bagian merupakan pondasi keberhasilan manajemen agenda kepala daerah.

Secara keseluruhan, reformasi peran Prokopim tidak hanya akan meningkatkan efektivitas kegiatan kepala daerah, tetapi juga memperkuat tata kelola pemerintahan secara menyeluruh. Jika fungsi ini dijalankan secara optimal, maka agenda kepala daerah tidak sekadar menjadi rutinitas administratif, tetapi alat strategis dalam membangun kepercayaan publik, menciptakan

pemerintahan yang akuntabel, serta memperkuat legitimasi kepemimpinan daerah dalam era demokrasi yang semakin menuntut efisiensi dan keterbukaan.

DAFTAR REFERENSI

- Alexander, R. K., & Diefenbeck, C. (2020). Challenging stereotypes: A glimpse into nursing's difficulty recruiting African Americans. *Journal of Professional Nursing*, 36(1), 15–22. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2019.06.010>
- Aspers, P., & Corte, U. (2021). What is Qualitative in Research. *Qualitative Sociology*, 44(4), 599–608. <https://doi.org/10.1007/s11133-021-09497-w>
- Bahasoan, A. N., Anwar, C., Khaldun, R. I., & Tahawa, T. H. B. (2019). The influence of economic growth on manpower absorption in Central Sulawesi. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 343(1), 012253. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/343/1/012253>
- Beshi, T. D., & Kaur, R. (2020). Public Trust in Local Government: Explaining the Role of Good Governance Practices. *Public Organization Review*, 20(2), 337–350. <https://doi.org/10.1007/s11115-019-00444-6>
- Brás, G. R., & Dowley, K. M. (2021). Impact of demographic, political and financial factors on municipal transparency: a dynamic panel approach. *International Journal of Public Sector Management*, 34(2), 101–117. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-11-2019-0289>
- Bulo, L., Ratulangi, M., Tangkere, A., Akib, H., & Jasruddin, . (2016). Quo Vadis Administrative Discretion. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. <https://doi.org/10.5901/mjss.2016.v7n1s1p25>
- Campos-Domínguez, E., & Díez-Garrido, M. (2022). Digital transparency and political communication. *El Profesional de La Información*. <https://doi.org/10.3145/epi.2023.ene.04>
- Capone, C., Kretzschmar, G., & Narbaev, T. (2024). Eliminating Sub-Optimality in Earned Value Management Scheduling. *IEEE Access*, 12, 134027–134040. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2024.3460535>
- Erickson, S. (2021). Communication in a Crisis and the Importance of Authenticity and Transparency. *Journal of Library Administration*, 61(4), 476–483. <https://doi.org/10.1080/01930826.2021.1906556>
- Gao, X., Akyol, E., & Basar, T. (2019). Communication scheduling and remote estimation with adversarial intervention. *IEEE/CAA Journal of Automatica Sinica*, 6(1), 32–44. <https://doi.org/10.1109/JAS.2019.1911318>
- Gierlich-Joas, M., Hess, T., & Neuburger, R. (2020). More self-organization, more control—or even both? Inverse transparency as a digital leadership concept. *Business Research*, 13(3), 921–947. <https://doi.org/10.1007/s40685-020-00130-0>
- Gunawan, A., Kendall, G., Lee, L. S., McCollum, B., & Seow, H.-V. (2021). Trends in Multi-Disciplinary Scheduling. *Journal of the Operational Research Society*, 72(8), 1689–1690. <https://doi.org/10.1080/01605682.2021.1947755>
- Harness, D., Ganesh, S., & Stohl, C. (2024). Visibility agents: Organizing transparency in the digital era. *New Media & Society*, 26(10), 5575–5596. <https://doi.org/10.1177/14614448221137816>
- Howley, D., Dyson, B., & Baek, S. (2024). Stepping Back, Stepping Up, and Stepping Forward: Exploring One Teacher's Evolving Approach to Teaching Social and Emotional Learning in High School Physical Education. *Journal of Teaching in Physical Education*, 43(2), 362–371. <https://doi.org/10.1123/jtpe.2023-0077>

- Howley, D., Dyson, B., & Baek, S. (2025). All the better for it: Exploring one teacher-researcher's evolving efforts to promote meaningful physical education. *European Physical Education Review*, 31(1), 70–86. <https://doi.org/10.1177/1356336X241247757>
- Kessy, A. T. (2020). The Demand and Supply Sides of Accountability in Local Government Authorities in Tanzania. *Public Integrity*, 22(6), 606–625. <https://doi.org/10.1080/10999922.2020.1739361>
- Keuffer, N., & Mabillard, V. (2020). Administrative openness and diversity in Swiss municipalities: how does local autonomy influence transparency practices? *International Review of Administrative Sciences*, 86(4), 782–798. <https://doi.org/10.1177/0020852318823278>
- Kuiper, A., Mandjes, M., de Mast, J., & Brokkelkamp, R. (2023). A flexible and optimal approach for appointment scheduling in healthcare. *Decision Sciences*, 54(1), 85–100. <https://doi.org/10.1111/deci.12517>
- Lambelho, M., Mitici, M., Pickup, S., & Marsden, A. (2020). Assessing strategic flight schedules at an airport using machine learning-based flight delay and cancellation predictions. *Journal of Air Transport Management*, 82, 101737. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2019.101737>
- Li, J.-Y., Sun, R., Tao, W., & Lee, Y. (2021). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public Relations Review*, 47(1), 101984. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984>
- Mabillard, V., & Zumofen, R. (2020). Debate: The transparency–accountability relationship depends on the context and the issues at stake. *Public Money & Management*, 40(2), 89–90. <https://doi.org/10.1080/09540962.2019.1665365>
- Margareth Rantung, Itje Pangkey, & Fiona S. Tambuwun. (2023). Policy Implementation Analysis of Mobile National Health Insurance for BPJS Health Participants in Sendangan Village, Sonder District. *Technium Social Sciences Journal*, 49(1), 127–133. <https://doi.org/10.47577/tssj.v49i1.9791>
- Moldaliev, J. (2021). Localizing transparency and accountability in extractives. *The Extractive Industries and Society*, 8(4), 100991. <https://doi.org/10.1016/j.exis.2021.100991>
- Molina Rodríguez-Navas, P., Medranda Morales, N., & Muñoz Lalinde, J. (2021). Transparency for Participation through the Communication Approach. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 10(9), 586. <https://doi.org/10.3390/ijgi10090586>
- Morse, J. M. (2021). The Misfit Between Qualitative Research and Journal Requirements. *Qualitative Health Research*, 31(7), 1371–1373. <https://doi.org/10.1177/10497323211010725>
- Nasiri, N., Zeynali, S., Ravadanegh, S. N., & Marzband, M. (2021). A hybrid robust-stochastic approach for strategic scheduling of a multi-energy system as a price-maker player in day-ahead wholesale market. *Energy*, 235, 121398. <https://doi.org/10.1016/j.energy.2021.121398>
- Nesbitt, P., Blake, L. R., Lamas, P., Goycoolea, M., Pagnoncelli, B. K., Newman, A., & Brickey, A. (2021). Underground mine scheduling under uncertainty. *European Journal of Operational Research*, 294(1), 340–352. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2021.01.011>
- Pashaie, S., & Sotiriadou, P. (2023). The Anticorruption Effects of Information and Communication Technology in Sport Organizations: The Role of Organizational Health Mediation and Organizational Transparency. *International Journal of Sport Communication*, 16(4), 402–413. <https://doi.org/10.1123/ijsc.2023-0058>
- Saldanha, D. M. F., Dias, C. N., & Guillaumon, S. (2022). Transparency and accountability in digital public services: Learning from the Brazilian cases. *Government Information*

- Quarterly*, 39(2), 101680. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101680>
- Samah, N. A., Mohd Tahir, L., & Wan Mamat, W. A. @ W. Y. (2021). Exploring library management support for enhancing self-directed learning: narratives from research-support librarians. *Library Management*, 42(8/9), 584–610. <https://doi.org/10.1108/LM-07-2021-0058>
- Scantlebury, A., & Adamson, J. (2024). Evaluating the High-Volume, Low-Complexity Surgical Hub Programme: A Qualitative Research Protocol and Further Reflection on Designing Big, Complex Qualitative Studies. *International Journal of Qualitative Methods*, 23. <https://doi.org/10.1177/16094069241261880>
- Steven V. Tarore, Abdul R. Dilapanga, Ulfa U. Azizah, & Laurens Bulu. (2023). Analysis of the Preparation of the Regional Medium-Term Development Plan (RPJMD) of Minahasa Regency for the 2018-2023 Period. *Technium Social Sciences Journal*, 49(1), 103–107. <https://doi.org/10.47577/tssj.v49i1.9787>
- Tang, C., Ceder, A., Zhao, S., & Ge, Y.-E. (2019). Vehicle Scheduling of Single-Line Bus Service Using Operational Strategies. *IEEE Transactions on Intelligent Transportation Systems*, 20(3), 1149–1159. <https://doi.org/10.1109/TITS.2018.2841061>
- Vivier, E. (2023). Place Leadership in Social Accountability Initiatives. *Journal of Change Management*, 23(1), 72–92. <https://doi.org/10.1080/14697017.2023.2172446>
- Wamprechtsamer, P. (2024). Transparency ideals in online PR: between dialogue, control and authenticity. *Journal of Communication Management*, 28(2), 211–225. <https://doi.org/10.1108/JCOM-02-2023-0028>
- Yue, C. A., & Walden, J. (2023). Guiding employees through the COVID-19 pandemic: An exploration of the impact of transparent communication and change appraisals. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 31(2), 198–211. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12430>
- Zhang, Z., Song, X., Gong, X., Yin, Y., Lev, B., & Zhou, X. (2023). An effective heuristic based on 3- opt strategy for seru scheduling problems with learning effect. *International Journal of Production Research*, 61(6), 1938–1954. <https://doi.org/10.1080/00207543.2022.2054744>
- Zheng, Q. (2023). Restoring trust through transparency: Examining the effects of transparency strategies on police crisis communication in Mainland China. *Public Relations Review*, 49(2), 102296. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2023.102296>