

Tugas Dan Fungsi Protokoler Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa

Brigit Juini Tarek¹, Evi Elvira Masengi², Thelma Wawointana³

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

E-mail: brigitarek@gmail.com¹

Article History:

Received: 02 Juni 2025

Revised: 17 Juni 2025

Accepted: 20 Juni 2025

Keywords: Tugas, Fungsi, Protokoler, Sekretariat Daerah, Minahasa

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam pelaksanaan tugas dan fungsi protokoler pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa. Menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas tugas protokoler ditentukan oleh kejelasan struktur kerja, kompetensi teknis dan sosial petugas, serta koordinasi lintas unit kerja. Namun demikian, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi kendala seperti keterbatasan personel, sarana-prasarana yang belum memadai, dan perubahan agenda mendadak. Penelitian ini merekomendasikan perlunya SOP lokal yang adaptif, pelatihan keprotokolan yang berkelanjutan, serta digitalisasi sistem koordinasi dan dokumentasi. Temuan ini menegaskan pentingnya peran strategis protokoler sebagai representasi profesionalisme dan citra institusi pemerintah daerah.

PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, keberadaan lembaga protokoler memegang peranan penting sebagai pengatur dan penjaga tata kelola acara resmi yang mencerminkan wajah dan wibawa pemerintah. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan di lingkungan Sekretariat Daerah memiliki tugas strategis dalam memastikan setiap agenda pimpinan daerah baik Bupati maupun Wakil Bupati berjalan dengan tertib, sistematis, dan sesuai norma keprotokolan. Fungsi ini menjadi semakin krusial dalam era birokrasi modern yang dituntut untuk tampil profesional di mata publik dan mitra kerja antar wilayah (Cheng & He, 2024; Dallera et al., 2022; Yan et al., 2019).

Pelaksanaan tugas protokoler bukan semata-mata teknis administratif, tetapi melibatkan dimensi representatif dan simbolik dalam rangka membangun citra institusional. Tugas seperti menyusun rundown acara, mengatur tata letak tempat duduk pejabat, memfasilitasi penyampaian sambutan, serta mengelola dokumentasi acara membutuhkan pengetahuan, keterampilan teknis, dan soft skill yang baik. Protokoler menjadi garda terdepan dalam mengatur jalannya acara agar sesuai dengan etika, tata krama, dan hirarki pemerintahan yang berlaku (Finocchiaro Castro et al., 2024; Hu et al., 2021).

Namun dalam praktiknya, pelaksanaan tugas dan fungsi protokoler seringkali menghadapi

berbagai tantangan. Di Kabupaten Minahasa misalnya, kendala seperti keterbatasan jumlah personel, peralatan teknis yang belum memadai, serta agenda pimpinan yang berubah secara mendadak menjadi hambatan utama dalam mewujudkan kegiatan yang tertib dan efisien. Tantangan ini mengharuskan adanya sistem kerja yang adaptif, koordinatif, dan berbasis standar operasional yang jelas (Li et al., 2020; Masengi et al., 2023; Mayer et al., 2023).

Di sisi lain, koordinasi lintas perangkat daerah (OPD) juga menjadi elemen penting dalam mendukung keberhasilan tugas protokoler. Ketika komunikasi dan alur informasi berjalan lambat, maka bagian protokol harus mengambil langkah cepat dan akurat untuk menyesuaikan kembali seluruh skenario kegiatan. Kelemahan dalam aspek koordinasi ini dapat berdampak langsung terhadap efektivitas pelaksanaan acara dan bahkan menurunkan kredibilitas pemerintah di mata publik.

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, protokoler harus diposisikan sebagai bagian integral dari sistem kelembagaan yang memerlukan pembinaan, pelatihan, dan penguatan kapasitas. Tanpa adanya investasi terhadap peningkatan kompetensi, baik secara teknis maupun manajerial, tugas keprotokolan berisiko hanya menjadi rutinitas teknis tanpa kualitas. Oleh karena itu, aspek profesionalisasi perlu diarusutamakan melalui pelatihan reguler dan penyusunan SOP yang kontekstual dengan kebutuhan lokal (Cheng & Li, 2019; Naumann et al., 2019; Wawointana et al., 2019; Yeager, 2019).

Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tugas ideal yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan dengan realitas implementatif di lapangan. Peraturan Bupati Minahasa Nomor 55 Tahun 2022 memang telah mengatur tugas dan fungsi Bagian Protokol, namun pelaksanaannya masih membutuhkan penyesuaian dengan dinamika operasional dan kondisi aktual organisasi. Hal ini menuntut adanya kajian ilmiah yang lebih dalam untuk memahami faktor-faktor determinan dalam keberhasilan tugas protokoler.

Penelitian ini hadir untuk menjawab kebutuhan tersebut dengan mengkaji secara kualitatif fenomena pelaksanaan tugas dan fungsi protokoler di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa. Fokus penelitian diarahkan pada bentuk cara kerja, pengetahuan, keterampilan, serta hambatan dan strategi penguatan fungsi protokoler dalam mendukung tugas pimpinan daerah. Dengan memahami dinamika internal dan eksternal, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis.

Secara metodologis, pendekatan fenomenologis digunakan untuk menggali pengalaman langsung dari aktor-aktor kunci yang terlibat dalam pelaksanaan tugas protokoler, seperti Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, Kepala Bagian Protokol, dan staf protokoler. Temuan dari lapangan dianalisis secara mendalam guna menghasilkan rekomendasi yang dapat diimplementasikan oleh pemerintah daerah dalam waktu dekat.

Dengan demikian, artikel ini tidak hanya bertujuan untuk mendeskripsikan tugas dan fungsi protokoler secara normatif, tetapi juga untuk mengidentifikasi tantangan aktual dan menawarkan solusi konkret berbasis data. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi referensi kebijakan bagi daerah lain yang memiliki struktur kelembagaan serupa, serta memberikan kontribusi ilmiah dalam diskursus tata kelola pemerintahan daerah berbasis etika keprotokolan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi fenomenologis yang bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman, pandangan, dan praktik para pelaku dalam menjalankan tugas dan fungsi protokoler di Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa. Pendekatan ini dipilih karena dianggap paling sesuai untuk menggali realitas sosial dan

operasional yang kompleks, terutama dalam konteks tugas keprotokolan yang mengandung dimensi normatif, teknis, dan simbolik. Penelitian ini tidak berusaha mengukur variabel secara kuantitatif, melainkan menekankan pada makna dan dinamika yang muncul dalam proses pelaksanaan tugas protokoler (Bahasoan et al., 2019; Cheng & Li, 2019; Yeager, 2019).

Lokasi penelitian ditentukan secara purposif, yaitu di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa. Pemilihan lokasi ini berdasarkan pada pertimbangan bahwa unit kerja tersebut merupakan pusat pelaksanaan kegiatan keprotokolan yang langsung berhubungan dengan pimpinan daerah dan memiliki pengalaman praktis dalam menyelenggarakan kegiatan resmi. Dengan lokasi yang terfokus, peneliti dapat memperoleh data yang lebih mendalam, kontekstual, dan relevan dengan fokus penelitian.

Sumber data diperoleh melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposif, terdiri dari Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, Kepala Bagian Protokol, dan seorang staf protokoler. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, yang dibantu dengan pedoman wawancara, catatan lapangan, serta rekaman audio. Observasi dilakukan selama kegiatan protokoler berlangsung guna melihat langsung pola kerja, interaksi antarunit, dan dinamika teknis yang muncul. Dokumentasi seperti SOP, peraturan daerah, serta laporan kegiatan digunakan sebagai data pendukung dan konfirmasi terhadap hasil wawancara (Cheng & He, 2024; Harris, 2022; Rantung et al., 2024).

Analisis data dilakukan secara interaktif berdasarkan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang terdiri atas tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan untuk menyaring informasi yang relevan, sedangkan penyajian data menggunakan narasi deskriptif dan matriks tematik untuk memudahkan interpretasi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif, dengan mengacu pada pola dan kategori yang muncul dari lapangan. Teknik triangulasi diterapkan guna menjamin validitas data, yakni dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen secara simultan (Howley et al., 2024; Lochmiller, 2021).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan empat kriteria yang diusulkan oleh Lincoln dan Guba, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, serta pengecekan ulang data kepada informan (member check). Transferabilitas dijamin melalui deskripsi konteks penelitian secara rinci agar dapat diaplikasikan di wilayah lain yang memiliki karakteristik serupa. Dependabilitas diperoleh melalui audit trail terhadap proses pengumpulan dan analisis data, sementara konfirmabilitas dicapai dengan menjaga netralitas peneliti selama proses interpretasi. Dengan pendekatan metodologis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang valid dan bermakna mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi protokoler di tingkat daerah (Howley et al., 2025; Thompson, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Tugas Protokoler dalam Agenda Pemerintahan Daerah

Pelaksanaan tugas protokoler di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa menunjukkan adanya struktur kerja yang cukup sistematis, meskipun masih diwarnai oleh dinamika yang menuntut improvisasi di lapangan. Setiap kegiatan pimpinan, baik Bupati maupun Wakil Bupati, diawali dengan penyusunan jadwal dan rundown acara yang disesuaikan dengan hirarki, urgensi, dan konteks acara. Penyusunan ini mencakup alokasi waktu, urutan acara, penempatan tamu, serta pengaturan tata tempat dan tata upacara yang mengacu pada ketentuan keprotokolan nasional dan lokal.

Bagian protokol juga bertugas dalam menyiapkan bahan sambutan pimpinan, menyusun undangan, serta melakukan survei lokasi acara. Proses ini membutuhkan ketelitian, kecepatan, dan kepekaan tinggi terhadap perubahan. Salah satu kekuatan dari pelaksanaan tugas ini adalah adanya prosedur standar yang digunakan sebagai panduan kerja, meskipun belum sepenuhnya terdigitalisasi. Namun demikian, kompleksitas kegiatan yang kerap mendadak menuntut adaptasi teknis yang melebihi apa yang tercantum dalam SOP (Lv et al., 2024; Zhang et al., 2022).

Tim protokoler di Minahasa umumnya menerapkan prinsip kolaboratif dalam bekerja. Mereka bekerja dalam kelompok kecil berdasarkan pembagian tugas teknis, seperti pengaturan lokasi, penataan kursi, pendampingan pimpinan, hingga dokumentasi. Efektivitas kerja sangat bergantung pada kemampuan koordinasi antarpersonel dan dukungan dari OPD lain. Sayangnya, tidak semua unit kerja memiliki tingkat responsivitas yang sama, sehingga bagian protokol sering kali menjadi pihak yang harus menyesuaikan banyak hal menjelang pelaksanaan kegiatan.

Kegiatan protokoler tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga merepresentasikan simbolisme pemerintahan. Tata cara penyambutan tamu, susunan sambutan, dan penghormatan terhadap simbol negara menjadi wujud nyata dari profesionalisme birokrasi. Maka dari itu, kesalahan kecil seperti penyebutan gelar yang keliru atau penempatan kursi yang tidak sesuai dapat berdampak signifikan terhadap citra pemerintahan daerah. Oleh karena itu, presisi menjadi nilai utama dalam pelaksanaan tugas protokoler (Gupta et al., 2025; Song et al., 2019).

Dalam konteks Minahasa, pelaksanaan tugas protokoler juga mencerminkan nilai-nilai lokal dan kearifan budaya daerah. Misalnya, dalam acara kenegaraan atau adat, protokoler turut memastikan bahwa unsur budaya lokal tetap dihormati tanpa mengesampingkan aturan formal. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas protokoler bukanlah kegiatan yang statis, tetapi memerlukan kreativitas, pemahaman sosial, dan sensitivitas budaya dalam menjaga keharmonisan antara formalitas pemerintahan dan kearifan lokal.

Kompetensi Pengetahuan dan Keterampilan Protokoler

Tugas protokoler tidak dapat dijalankan hanya berdasarkan pengalaman, melainkan memerlukan pemahaman teoritis dan praktis mengenai prinsip-prinsip keprotokolan. Pengetahuan dasar seperti urutan tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan menjadi landasan utama. Selain itu, staf protokol juga harus menguasai peraturan perundang-undangan seperti UU Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan, serta peraturan daerah yang menjadi acuan operasional. Pengetahuan ini menjadi penting untuk memastikan bahwa semua proses sesuai dengan hukum dan etika pemerintahan.

Di samping itu, keterampilan teknis menjadi bagian penting dalam menunjang keberhasilan tugas protokoler. Kemampuan dalam menyusun rundown acara, menulis sambutan, mengatur layout ruangan, serta menggunakan perangkat teknis seperti sound system dan dokumentasi foto/video harus dimiliki oleh setiap personel. Dalam praktiknya, banyak staf yang harus belajar secara mandiri karena belum semua dibekali pelatihan formal. Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak akan program pelatihan dan sertifikasi (Gao et al., 2019; Ge et al., 2020).

Soft skill juga menjadi aspek esensial dalam pelaksanaan tugas protokoler. Kemampuan berkomunikasi dengan baik, menjalin relasi lintas instansi, menjaga etika pelayanan, serta mengelola tekanan waktu adalah keterampilan yang sangat dibutuhkan. Dalam banyak kasus, perubahan mendadak atau kedatangan tamu tidak terduga menuntut petugas untuk tetap tenang, responsif, dan profesional. Oleh karena itu, kecerdasan emosional dan manajemen situasi menjadi indikator penting kompetensi protokoler (Gao et al., 2021; Huang & Wang, 2023; Roels & Corbett, 2024).

Salah satu kelemahan yang teridentifikasi adalah kurangnya pelatihan berkala yang terstruktur. Banyak anggota tim protokoler yang mengandalkan pengalaman lapangan, tanpa penguatan metodologis atau refleksi terhadap praktik terbaik dari daerah lain. Ini berdampak pada kurangnya inovasi dalam perencanaan dan pelaksanaan tugas. Kompetensi yang tidak diperbarui secara berkala juga berisiko menurunkan kualitas pelayanan publik dalam jangka panjang.

Untuk menjawab tantangan ini, pengembangan sumber daya manusia di bidang keprotokolan harus menjadi prioritas pemerintah daerah. Diperlukan sistem pelatihan berbasis kompetensi yang berkelanjutan, disertai dengan evaluasi kinerja dan sistem insentif yang memotivasi staf. Dengan demikian, profesionalisme protokoler dapat meningkat dan berdampak positif terhadap citra institusi secara menyeluruh.

Kendala Teknis dan Kelembagaan dalam Pelaksanaan Protokoler

Pelaksanaan tugas protokoler di Kabupaten Minahasa menghadapi sejumlah kendala teknis yang berdampak langsung terhadap efektivitas kerja. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan personel, terutama ketika harus menangani lebih dari satu kegiatan dalam waktu bersamaan. Dengan jumlah staf yang terbatas, pembagian tugas menjadi tidak merata, dan beban kerja menumpuk pada individu tertentu. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas pelaksanaan kegiatan.

Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana menjadi masalah klasik yang terus berulang. Fasilitas seperti podium, backdrop, sistem suara portable, serta peralatan dokumentasi sering kali tidak tersedia dalam kondisi optimal. Dalam beberapa kasus, petugas harus menyewa atau meminjam dari instansi lain, yang tentunya memakan waktu dan biaya tambahan. Kekurangan fasilitas ini menghambat kelancaran teknis dan menciptakan ketergantungan pada improvisasi lapangan.

Kendala berikutnya adalah waktu persiapan yang sering sangat singkat. Kegiatan mendadak, seperti kunjungan pejabat pusat atau perubahan agenda pimpinan, kerap tidak disertai informasi lengkap atau waktu persiapan yang memadai. Akibatnya, tim protokoler harus bekerja di bawah tekanan tinggi, yang berdampak pada akurasi, koordinasi, dan dokumentasi kegiatan. Situasi ini juga memicu potensi kesalahan teknis yang bisa mencoreng citra pemerintahan.

Masalah kelembagaan muncul dari koordinasi lintas OPD yang belum terstandarisasi. Perbedaan kecepatan respon antarunit, keterlambatan dalam mengirimkan daftar tamu, atau inkonsistensi dalam menyediakan data teknis menjadi tantangan tersendiri. Protokoler sering kali harus menyesuaikan berbagai elemen tanpa informasi lengkap, yang berdampak pada efektivitas pengambilan keputusan teknis menjelang acara.

Oleh karena itu, kendala teknis dan kelembagaan ini tidak bisa dibiarkan menjadi rutinitas. Pemerintah daerah perlu menyusun mekanisme koordinasi antarunit yang jelas dan wajib ditaati. Penerapan SOP lintas OPD dan integrasi sistem kerja berbasis digital sangat diperlukan untuk menyelaraskan seluruh elemen pendukung kegiatan resmi agar lebih efisien dan profesional.

Strategi Penguatan Fungsi Protokoler di Lingkungan Pemerintahan

Dalam menghadapi berbagai tantangan pelaksanaan tugas protokoler, perlu diterapkan strategi penguatan yang komprehensif. Salah satu strategi utama adalah penyusunan SOP yang lebih adaptif dan fleksibel, disesuaikan dengan kondisi lokal. SOP ini tidak hanya mengatur teknis acara, tetapi juga mencakup skenario darurat, format rundown alternatif, dan panduan komunikasi lintas instansi. Penyusunan SOP berbasis praktik terbaik dari kegiatan sebelumnya juga penting untuk memperkaya pedoman kerja.

Penguatan kapasitas sumber daya manusia harus menjadi prioritas dalam pembangunan kelembagaan protokoler. Pemerintah daerah perlu mengadakan pelatihan teknis dan non-teknis

secara berkala, baik dalam bentuk workshop, studi banding, maupun sertifikasi resmi. Program ini dapat meningkatkan kompetensi dan kepercayaan diri petugas protokol, serta memperluas wawasan mereka terhadap praktik keprotokolan yang inovatif dan modern.

Strategi lain yang sangat diperlukan adalah digitalisasi sistem kerja protokoler. Penerapan aplikasi khusus untuk mengelola jadwal kegiatan, daftar tamu, pengiriman undangan, hingga dokumentasi digital dapat mempercepat proses kerja dan mengurangi ketergantungan pada dokumen manual. Digitalisasi juga memungkinkan koordinasi jarak jauh yang lebih efisien, terutama dalam situasi mendesak atau darurat.

Pembentukan tim kerja yang lebih fleksibel dan berbasis keahlian juga menjadi bagian dari strategi penguatan. Tim dapat dibagi dalam klaster spesifik seperti perencanaan, pelaksanaan lapangan, dan dokumentasi. Dengan pola kerja seperti ini, efektivitas meningkat dan ketergantungan pada individu tertentu bisa dikurangi. Selain itu, rotasi tugas internal dapat memperluas pengalaman setiap personel dan membangun semangat kolaboratif.

Akhirnya, strategi penguatan tidak akan berhasil tanpa dukungan kebijakan dan alokasi anggaran yang memadai. Pemerintah daerah harus mengakui pentingnya fungsi protokoler sebagai komponen strategis tata kelola publik, dan bukan hanya sekadar pelengkap seremonial. Dengan demikian, penguatan kelembagaan dapat terwujud secara sistemik dan berkelanjutan.

Implikasi Pelaksanaan Protokoler terhadap Citra Institusi

Fungsi protokoler secara langsung berhubungan dengan citra institusi pemerintahan di mata publik. Protokoler yang bekerja dengan rapi, tepat waktu, dan profesional akan menciptakan kesan positif terhadap kualitas layanan publik. Sebaliknya, kesalahan kecil seperti keterlambatan acara, kekeliruan penyebutan nama pejabat, atau tata letak tempat duduk yang tidak sesuai dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap pemerintah daerah (Holzer & Schwester, 2019; Lund, 2022).

Setiap acara resmi merupakan ruang interaksi antara pemerintah dan publik, baik secara langsung maupun melalui media. Dalam konteks ini, protokoler menjadi fasilitator utama yang memastikan pesan institusi tersampaikan dengan baik. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan tugas protokoler juga berkontribusi pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepemimpinan dan tata kelola pemerintahan.

Kinerja protokoler yang baik mencerminkan etos kerja organisasi. Ketelitian dalam menyusun sambutan, keakuratan daftar tamu, serta pengelolaan dokumentasi kegiatan menjadi indikator integritas dan profesionalisme. Ketika masyarakat melihat pemerintah menjalankan tugas dengan tertib, mereka akan menumbuhkan rasa hormat dan keyakinan terhadap sistem yang berjalan (Hatcher, 2019; Vogel et al., 2020).

Di era keterbukaan informasi, setiap kegiatan pemerintah memiliki potensi untuk menjadi sorotan media sosial dan pers. Oleh karena itu, ketepatan dan etika keprotokolan tidak hanya menjadi tanggung jawab internal, tetapi juga bagian dari komunikasi publik yang strategis. Kesalahan kecil bisa viral, dan sebaliknya, penyelenggaraan acara yang elegan bisa memperkuat citra positif pemerintah.

Oleh karena itu, pelaksanaan tugas protokoler harus dilihat sebagai bagian dari strategi komunikasi institusional. Pemerintah daerah perlu menempatkan fungsi ini dalam posisi penting dan mendukung penuh pengembangannya. Dengan pendekatan yang tepat, fungsi protokoler akan menjadi garda depan dalam menjaga martabat, kredibilitas, dan profesionalisme institusi pemerintah.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tugas dan fungsi protokoler di Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran kegiatan pimpinan dan membangun citra institusional pemerintah daerah. Fungsi ini tidak hanya bersifat teknis, melainkan juga representatif dan simbolik. Pelaksanaannya mencerminkan tingkat profesionalisme, koordinasi antarunit, serta kesiapan birokrasi dalam menjawab ekspektasi publik terhadap tata kelola pemerintahan yang tertib dan bermartabat.

Dari segi kompetensi, pelaksanaan tugas protokoler menuntut perpaduan antara pengetahuan formal tentang keprotokolan, keterampilan teknis, dan kecakapan interpersonal. Namun, masih ditemukan sejumlah kendala seperti keterbatasan personel, kurangnya pelatihan resmi, serta minimnya fasilitas pendukung yang memadai. Kendala teknis ini diperparah oleh lemahnya koordinasi lintas OPD dan tidak tersedianya sistem digitalisasi yang terintegrasi dalam manajemen kegiatan.

Secara kelembagaan, bagian protokoler masih menghadapi tantangan dalam mendapatkan pengakuan yang proporsional terhadap perannya. Padahal, sebagai pengelola wajah formal pemerintah, unit ini seharusnya menjadi bagian strategis dalam sistem komunikasi publik. Oleh karena itu, penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta modernisasi sistem kerja merupakan kebutuhan yang mendesak untuk menjawab dinamika pelayanan publik yang semakin kompleks.

Sebagai rekomendasi, pemerintah daerah disarankan untuk menyusun dan memperbaharui SOP protokoler yang lebih adaptif dengan konteks lokal. Selain itu, penting untuk mengadakan pelatihan teknis dan soft skill secara rutin guna meningkatkan kompetensi dan daya saing staf protokoler. Pengembangan sistem koordinasi berbasis digital juga harus diintegrasikan ke dalam mekanisme kerja lintas OPD agar tercipta efisiensi dan akurasi dalam perencanaan serta pelaksanaan kegiatan.

Terakhir, peningkatan fungsi dan kualitas kerja protokoler harus dibarengi dengan dukungan politik dan anggaran dari pemerintah daerah. Tanpa komitmen ini, peran protokoler akan terus dipandang sebagai pelengkap administratif semata. Padahal jika dikelola dengan serius, bagian protokol dapat menjadi instrumen penting dalam memperkuat legitimasi, kredibilitas, dan citra positif institusi pemerintah daerah di mata masyarakat dan mitra eksternal.

DAFTAR REFERENSI

- 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>
- Cheng, B., & He, B. (2024). Designing novel adaptive dynamic event-triggered protocols for uncertain multi-agent systems. *Science China Information Sciences*, 67(1), 119201. <https://doi.org/10.1007/s11432-022-3778-6>
- Cheng, B., & Li, Z. (2019). Coordinated Tracking Control With Asynchronous Edge-Based Event-Triggered Communications. *IEEE Transactions on Automatic Control*, 64(10), 4321–4328. <https://doi.org/10.1109/TAC.2019.2895927>
- Dallera, G., Alaa, A., El-Osta, A., Kreindler, J., & Harris, M. (2022). Evaluating the feasibility and acceptability of a safety protocol to mitigate SARS-CoV-2 transmission risks when participating in full-capacity live mass events: a cross-sectional survey and interview-based study. *BMJ Open*, 12(12), e063838. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-063838>

- Finocchiaro Castro, M., Lisi, D., & Romeo, D. (2024). Experimental evidence on the role of shared protocols as coordination device on clinical best practices. *Scientific Reports*, 14(1), 9363. <https://doi.org/10.1038/s41598-024-60186-4>
- Gao, J., Li, M., Zhuang, W., Shen, X., & Li, X. (2021). MAC for Machine-Type Communications in Industrial IoT—Part II: Scheduling and Numerical Results. *IEEE Internet of Things Journal*, 8(12), 9958–9969. <https://doi.org/10.1109/JIOT.2020.3045831>
- Gao, J., Wong, T., & Wang, C. (2019). Coordinating patient preferences through automated negotiation: A multiagent systems model for diagnostic services scheduling. *Advanced Engineering Informatics*, 42, 100934. <https://doi.org/10.1016/j.aei.2019.100934>
- Ge, X., Han, Q.-L., Ding, L., Wang, Y.-L., & Zhang, X.-M. (2020). Dynamic Event-Triggered Distributed Coordination Control and its Applications: A Survey of Trends and Techniques. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics: Systems*, 50(9), 3112–3125. <https://doi.org/10.1109/TSMC.2020.3010825>
- Gupta, R., Kakkar, R., Chaudhary, S., Tanwar, S., Polkowski, Z., Alqahtani, F., & Tolba, A. (2025). BESTS: Blockchain-enabled electric vehicles scheduling and coordination scheme at charging station. *Sustainable Energy, Grids and Networks*, 41, 101596. <https://doi.org/10.1016/j.segan.2024.101596>
- Harris, G. D. A. A. E.-O. J. K. M. (2022). Evaluating the feasibility and acceptability of a safety protocol to mitigate SARS-CoV-2 transmission risks. *BMJ Open*, 12. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-063838>
- Hatcher, W. (2019). The Curious Public Administrator: The New Administrative Doctrine. *Public Integrity*, 21(3), 225–228. <https://doi.org/10.1080/10999922.2018.1564002>
- Holzer, M., & Schwester, R. W. (2019). The Future of Public Administration. In *Public Administration* (pp. 396–421). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429507878-17>
- 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>
- Hu, A., Park, J. H., & Hu, M. (2021). Consensus of nonlinear multiagent systems with intermittent dynamic event-triggered protocols. *Nonlinear Dynamics*, 104(2), 1299–1313. <https://doi.org/10.1007/s11071-021-06321-6>
- Huang, C., & Wang, X. (2023). Distributed Scheduling With Centralized Coordination for Scalable Wireless Mesh Networking. *IEEE/ACM Transactions on Networking*, 31(1), 436–451. <https://doi.org/10.1109/TNET.2022.3195680>
- Li, W., Zhang, H., Sun, S., & Zhang, J. (2020). Fully distributed event-triggered consensus protocols for multi-agent systems with physically interconnected network. *Neurocomputing*, 418, 191–199. <https://doi.org/10.1016/j.neucom.2020.07.052>
- Lochmiller, C. (2021). Conducting Thematic Analysis with Qualitative Data. *The Qualitative Report*. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2021.5008>
- Lund, C. S. (2022). Professional Development Leadership in Public Organizations: A Refined Conceptualization. *Public Personnel Management*, 51(4), 516–537. <https://doi.org/10.1177/00910260221118576>
- Lv, W., Xu, Y., Huang, Z., Rao, H., & Shi, L. (2024). Hybrid Transmission Scheduling Protocol

- for State Estimation Over a Constrained Channel. *IEEE Transactions on Control of Network Systems*, 11(2), 1024–1034. <https://doi.org/10.1109/TCNS.2023.3330948>
- Masengi, E. E., Luminkewas, E. M. C., & Supit, B. F. (2023). Implementation of Government Regulation No. 53 of 2010 concerning Civil Servant Discipline in the Finance, Asset, and Revenue Management Office of Minahasa Regency. *Technium Social Sciences Journal*, 40, 11–22. <https://doi.org/10.47577/tssj.v40i1.8404>
- Mayer, P. C., Cabral, F. G., & Moreira, M. V. (2023). A protocol for Decentralized Synchronous Diagnosis with Coordination. *Control Engineering Practice*, 141, 105732. <https://doi.org/10.1016/j.conengprac.2023.105732>
- Naumann, R., Dietzel, S., & Scheuermann, B. (2019). Push the Barrier: Discrete Event Protocol Emulation. *IEEE/ACM Transactions on Networking*, 27(2), 635–648. <https://doi.org/10.1109/TNET.2019.2897310>
- Rantung, M. I. R., Mantiri, J., Pontoh, M. M., & Polii, E. H. (2024). Implementasi Kebijakan Pengawasan Sungai Oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Minahasa. *Academy of Education Journal*, 15(1), 543–552. <https://doi.org/10.47200/aoej.v15i1.2251>
- Roels, G., & Corbett, C. J. (2024). Too Many Meetings? Scheduling Rules for Team Coordination. *Management Science*, 70(12), 8647–8667. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2021.03227>
- Song, D., Yeom, I., & Woo, H. (2019). Event-Triggered Ephemeral Group Communication and Coordination over Sound for Smart Consumer Devices. *Sensors*, 19(8), 1883. <https://doi.org/10.3390/s19081883>
- Thompson, J. (2022). A Guide to Abductive Thematic Analysis. *The Qualitative Report*. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2022.5340>
- Vogel, D., Reuber, A., & Vogel, R. (2020). Developing a short scale to assess public leadership. *Public Administration*, 98(4), 958–973. <https://doi.org/10.1111/padm.12665>
- Wawointana, T., Pangkey, I., & Langkay, J. (2019). The Performance of Bureaucrats in Public Services. *Proceedings of the International Conference on Social Science 2019 (ICSS 2019)*, 383(Icss), 735–743. <https://doi.org/10.2991/icss-19.2019.107>
- Yan, Z., Yang, Z., Yue, L., Wang, L., Jia, H., & Zhou, J. (2019). Discrete-time coordinated control of leader-following multiple AUVs under switching topologies and communication delays. *Ocean Engineering*, 172, 361–372. <https://doi.org/10.1016/j.oceaneng.2018.12.018>
- Yeager, S. M. (2019). Protocol, or the “Chivalry of the Object.” *Critical Inquiry*, 45(3), 747–761. <https://doi.org/10.1086/702615>
- Zhang, H., Qiu, J., Yan, H., & Chu, D. (2022). An Estimator-Based Dynamic Event-Triggered Protocol for Linear Multiagent Systems. *IEEE Control Systems Letters*, 6, 2629–2634. <https://doi.org/10.1109/LCSYS.2022.3172791>