



Koordinasi Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori

Djamil Hasim^{1*}, Tetty Pangaribuan¹, Rijal²

¹Prodi Administrasi Publik Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak, Papua Indonesia

²Prodi Administrasi Publik, Universitas Handayani Makassar, Sulawesi Selatan Indonesia

Corresponding author: djamil.hasim1964@gmail.com

Article Info

Article history:

Received March 07, 2024

Approved May 12, 2024

Keywords:

Coordination, Service, Supiori District

ABSTRACT

This research aims to describe and analyze Coordination in the Protocol and Leadership Communication Section in Improving Services within the Regional Secretariat of Supiori Regency. The research is descriptive qualitative in nature. Data analysis techniques through observation, in-depth interviews, documentation, literature study including work procedure mechanisms, directing, synchronization and division of tasks. The results of the research found that the work procedure mechanism carried out in the service was not optimal because the communication carried out had not been accommodated well, but the direction carried out looked good but not optimal. This was because the coordination function between leaders and subordinates in communication was not good and the implementation of activities had not gone well. , the synchronization aspect was found to be not optimal because there was still work being done that was not in accordance with the directions, the division of tasks looked good but was not optimal because there were still vacancies in certain positions. So from the results of this research it was found that coordination in the Protocol and Leadership Communication Section in Improving Services in the Regional Secretariat of Supiori Regency is not yet optimal because there are still many factors that influence the delivery of services including poor communication, inadequate facilities and infrastructure and there is no collaboration yet. both between leaders and subordinates.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendiskripsikan dan menganalisis Koordinasi pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori. Penelitian bersifat deskriptif kualitatif. Teknik analisis data melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, Studi pustaka meliputi Mekanisme prosedur kerja, Mengarahkan, Sinkronisasi dan Pembagian Tugas. Hasil penelitian ditemukan bahwa mekanisme prosedur kerja yang dilakukan dalam pelayanan belum optimal disebabkan komunikasi yang dilakukan belum terakomodir dengan baik, namun pengarahan yang dilakukan terlihat baik

namun belum optimal hal ini disebabkan fungsi koordinasi antara pimpinan dan bawahan dalam komunikasi belum baik dan pelaksanaan kegiatan belum berjalan dengan baik, aspek sinkronisasi ditemukan belum optimal karena masih terdapat pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan pengarahannya, pada pembagian tugas sudah terlihat baik namun belum optimal disebabkan masih terdapat kekosongan jabatan tertentu. Sehingga dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa Koordinasi pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori belum optimal karena masih banyak faktor yang mempengaruhi dalam melakukan pelayanan diantaranya komunikasi yang kurang baik, sarana dan prasarana belum memadai dan belum terjadinya kerjasama yang baik antara pimpinan dan bawahan.

Copyright © 2024, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Hasim, D., Pangaribuan, T., & Rijal, R. (2024). Koordinasi Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 1288–1297. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2791>

PENDAHULUAN

Pemerintah Kabupaten Supiori melalui Sekretariat Daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan Peraturan Bupati Supiori Nomor 10 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Bupati Supiori Nomor 2a Tahun 2017 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Supiori dimana Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan terdiri atas, Sub Bagian Protokol, Sub Bagian Komunikasi Pimpinan dan Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan. Tugas Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan lebih kepada memberikan pelayanan dan pendampingan terhadap agenda dan kegiatan Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah Kabupaten Supiori, akan tetapi kenyataannya dilapangan minimnya koordinasi antara pimpinan dengan Sub Bagian sehingga berdampak tidak optimalnya pelayanan terhadap pimpinan. bagian protokol dan komunikasi pimpinan merupakan bagian penyokong fungsi sekretariat daerah yang tidak hanya menawarkan disiplin, tetapi sekaligus mengadakan evaluasi (Pratama Yoga Made I, 2023). Kondisi diatas terjadi disebabkan karena koordinasi dan kerjasama yang dibangun kurang terlihat secara maksimal, hal ini mempengaruhi kinerja pegawai terutama dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya.

Secara umum protokol adalah suatu tata aturan tentang cara menerima dan menetapkan tamu resmi (Ari, 2021). Oleh sebab itu perlu analisis jaringan komunikasi yang digunakan untuk melihat aktor-aktor dalam organisasi yang mungkin terhubung atau mungkin tidak terhubung dengan pemimpin organisasi tetapi mempunyai relasi dengan banyak aktor lain sehingga dapat mempengaruhi keputusan pemimpin (Utami, 2018). Sebagaimana dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam (Deby et al., 2018) menyebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi (birokrasi), keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Dengan kata lain, apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu- rambu aturan normatif yang

telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik (Mansyur, 2013). Olehnya itu pemerintahan dan dunia usaha yang efektif dapat meningkatkan pelayanan publik yang menjunjung tinggi hak asasi manusia dan demokrasi, mendorong pertumbuhan ekonomi dan kohesi sosial, menurunkan kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, menggunakan sumber daya alam dengan bijak, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat yang lebih besar terhadap administrasi publik.

Secara konsepnya menurut Pasolong dalam (Erlianti, 2019) menyebutkan bahwa pelayanan adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Lebih lanjut Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Ni, 2021). Penjelasan ini dapat dianalisis bahwa pelayanan merupakan aspek penting yang dilakukan secara organisasi baik bersifat individu maupun kelompok untuk memenuhi tujuan pada bagian protokol dan komunikasi pimpinan di Kabupaten Supiori.

Peran protokol sangatlah penting bagi setiap instansi pemerintah maupun sebuah organisasi dalam mengatur sebuah acara atau kegiatan pimpinan (Haryati et al., 2023). Disamping itu, protokol juga merupakan bagian yang melekat dari aktivitas perusahaan dan turut mewarnai budaya kerja, terutama bagi para petugas protokol yang sangat dekat perannya dalam mendukung tugas kepemimpinan, baik di tingkat lokal maupun nasional (Idris, 2023). Menurut Lattimore dalam (Jaelani & Abbyzar, 2023) bahwa melalui humas di pemerintahan, pemerintah dapat melaksanakan seluruh kegiatan penyampaian informasi baik itu terkait kebijakan-kebijakan tertentu, program-program pembangunan atau capaian-capaianya.

Selain berfungsi sebagai sumber informasi bagi masyarakat yang mempunyai hubungan baik langsung maupun tidak langsung dengan instansi pemerintah, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan juga membina hubungan positif antara pemerintah dan mitra eksternalnya. Menjalin hubungan positif antara bawahan dan atasan, atau sebaliknya, merupakan tanggung jawab Protokol dan Komunikasi Kepemimpinan bagi internal. Menurut A. M. Iskandar et al., dalam (Setiyawan & Nawawi, 2023) bahwa komunikasi pimpinan sebagai bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam suatu organisasi, jika dipertahankan intensitasnya, akan berdampak positif bagi organisasi, khususnya atasan dan bawahan. agar hubungan antara pemerintah dan masyarakat dapat terjalin secara positif, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan harus mampu membangkitkan minat dan penerimaan masyarakat terhadap informasi yang diberikan mengenai agenda kegiatan Bupati, Wakil Bupati, dan Sekretaris Daerah.

Edward L. Barnays seorang pelopor *Public Relations* di Amerika Serikat dalam (Fitriyani, 2015) menjelaskan bahwa *public relations* mencakup 3 aspek, yakni: memberi informasi kepada masyarakat, mengajak masyarakat untuk mengubah sikap dan perilaku mereka, dan melakukan usaha-usaha untuk menyatukan sikap dan tindakan suatu organisasi dengan publiknya atau sebaliknya. Menurut Duhe dalam (Simbolon, 2023) bahwa seluruh pelanggan maupun *stakeholder* perusahaan membutuhkan informasi resmi yang bisa dipercaya dan dipertanggungjawabkan sehingga keberadaan digital public relations bagi perusahaan adalah hal mutlak. Berdasarkan konsep diatas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah kurangnya koordinasi pada bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam memberikan tugas dan fungsinya, disamping itu tidak terjadinya kerjasama yang kompak dan kolektif antar pegawai di Bagian Protokol dan

Komunikasi Pimpinan di Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori sehingga tugas dan fungsi tidak berjalan secara efektif disebabkan karena belum terbangun koordinasi yang baik.

Menurut Hasibuan dalam (Akbar & Amallia, 2023) berpendapat bahwa factor-faktor yang dapat mempengaruhi koordinasi adalah kesatuan tindakan merupakan penyesuaian antara tugas dari unit satu dengan yang lainnya agar berjalan bersama-sama. Sedangkan Koordinasi adalah usaha penyesuaian bagian-bagian yang berbeda, agar kegiatan daripada bagian itu selesai pada waktunya, sehingga masing-masing dapat memberikan sumbangan usahanya secara maksimal, agar memperoleh hasil secara keseluruhan (Jusman, 2017). Oleh karena itu, upaya mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan kegiatan dalam suatu organisasi dapat dipahami sebagai koordinasi.

Setiap organisasi memiliki departemen berbeda yang menangani jenis pekerjaan berbeda, dan kelompok kerja diharapkan bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Akibatnya, untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif, semua kegiatan yang dilakukan oleh berbagai departemen dan kelompok kerja dalam organisasi dikoordinasikan. Fungsi koordinasi adalah nama yang diberikan untuk peran manajerial ini. Berbeda dengan pekerja tunggal, kumpulan organisasi tercakup dalam fungsi koordinasi. Dengan kata lain, fungsi koordinasi adalah pengorganisasian sistematis upaya kelompok individu untuk meningkatkan koherensi dalam mencapai tujuan bersama. Karena saling ketergantungan atau interkoneksi, maka komponen-komponen atau unit-unit yang menjalankan fungsi koordinasi pada hakikatnya bekerja sama, memahami, atau menyepakati cara melaksanakan tugas dan kewajibannya. Inilah inti dari fungsi koordinasi. Fungsionalisasi yang diperlukan dalam organisasi yang besar dan kompleks memunculkan fungsi koordinasi, dan untuk mencapai tujuan koordinasi, pemimpin harus mendorong, membimbing, dan mengendalikan berbagai tindakan yang dilakukan melalui koordinasi dan komunikasi yang efektif.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret hingga Juni 2022 di kantor bagian protokol dan komunikasi pimpinan di Kabupaten Supiori, Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik melalui penggunaan metode ilmiah dan deskripsi kata dan bahasa dalam latar alam. Dalam penelitian kualitatif, alat pengumpulan data utama adalah peneliti, dengan bantuan orang lain.

Jenis dan sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh secara langsung dari kanchah penelitian melalui wawancara langsung dengan informan yang ditentukan secara purposive sesuai kebutuhan data penelitian, terdiri atas kepala Bagian Humas, Kasubag Protokol, Kasuba Komunikasi Pimpinan, Kasubag Dokumentasi Pimpinan dan Staf. Data lainnya diperoleh melalui observasi langsung terhadap koordinasi pimpinan dalam melakukan pelayanan terhadap pemerintah di sekretariat daerah Kabupaten Supiori. Fokus pengamatan pada perilaku, sikap, perhatian, tindakan, dan motivasi pelayanan. Data sekunder diperoleh dari telaah Dokumentasi dan komunikasi, dokumen berupa catatan Dokumentasi Kegiatan, dan pemberitaan media mengenai koordinasi yang dilakukan pimpinan. Instrumen utama pengumpulan data adalah peneliti sendiri. Analisis data menggunakan model analisis yang dikembangkan oleh Miles et.al. (2014) prosesnya terdiri dari rangkaian aktivitas yang dilakukan secara bersamaan pada saat pengumpulan data sekaligus menganalisis data melalui tahapan kondensasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya pengabsahan data penelitian

dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian selanjutnya dilakukan analitik deskriptif yang disajikan secara naratif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Organisasi harus memprioritaskan koordinasi dan kolaborasi total karena pertumbuhan suatu organisasi atau unit dalam suatu organisasi akan relatif lambat jika hanya berdiri sendiri sebagai entitas independen. Manfaat dari setiap tindakan pengelolaan, baik di sektor publik maupun swasta, meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah komunitas dan terbentuknya jaringan. Karena ketidaktahuan adalah musuh kemajuan organisasi, koordinasi dan kolaborasi sangatlah penting. Selain itu, ketika permasalahan muncul selama operasional organisasi, koordinasi dan kolaborasi yang disengaja juga berupaya untuk memperkuat rasa persatuan di antara semua pihak yang terlibat. Dengan meningkatkan akses pencarian informasi secara bersama-sama, potensi ini juga dapat memberikan dampak yang lebih baik.

Mengikat, mempersatukan, dan menyelaraskan segala tindakan dan usaha adalah dengan melakukan koordinasi. Pengetahuan ini mengarah pada kesimpulan bahwa koordinasi diperlukan untuk tugas-tugas manajemen lainnya. Singkatnya, fungsi lain mengandung fungsi koordinasi. Fungsi perencanaan, misalnya, memerlukan koordinasi; Artinya, untuk mengumpulkan data yang dapat diandalkan untuk perumusan rencana masa depan, seorang pemimpin harus bekerja sama dengan bawahannya untuk menyiapkan rencana. Hal yang sama berlaku untuk tugas manajerial lainnya. Karena sifat fungsi koordinasi yang mengikat, maka fungsi-fungsi lain—apalagi yang menghubungkannya dengan fungsi manajemen lainnya—tidak dapat berjalan tanpa koordinasi. Komunikasi merupakan komponen penting dari fungsi koordinasi. Mengapa peran utama koordinasi adalah komunikasi? Karena setiap orang dapat berinteraksi satu sama lain melalui komunikasi, departemen sumber daya manusia dapat berkoordinasi dengan pimpinan organisasi, departemen pemasaran dapat berkoordinasi dengan departemen keuangan, dan seterusnya.

Pada aspek protokoler Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori dalam tinjauannya sebagai fungsi koordinasi terkadang mengalami masalah dalam proses komunikasi terutama dalam pelayanan, hal ini terjadi karena adanya miskomunikasi antara bawahan dan pimpinan hal ini juga dipengaruhi kurang efektifnya pengarahan yang diberikan pimpinan kepada bawahannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan fungsi koordinasi terjadi ketidaksinambungan antara pimpinan dan bawahan dalam menyampaikan informasi terutama jika ada pelaksanaan kegiatan yang sifatnya sangat penting untuk dihadiri oleh bupati dan wakil bupati, disamping itu juga koordinasi yang dibangun belum terlihat optimal hal ini disebabkan manajemen komunikasi yang dibangun belum terlihat teratur sehingga dapat menyebabkan terjadinya miskomunikasi. Disamping itu penyampaian yang dilakukan oleh ajuan pimpinan tidak sampai pada bagian protokoler yang menangani masalah yang berkaitan sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kegiatan tidak berjalan dengan baik.

Oleh sebab itu dalam penelitian ini penulis mengkaji terkait fungsi koordinasi dengan mengacu pada teori sebelumnya yang dijadikan rujukan dalam menemukan solusi permasalahan dalam fungsi koordinasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori. Adapun yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah dapat dilihat sebagai berikut:

a. Mekanisme Prosedur Kerja

Untuk meningkatkan kinerja, analisis harus melakukan koordinasi kerja yang lebih efisien, yang mencakup pemeriksaan menyeluruh terhadap sistematika pekerjaan dan menjaga komunikasi yang efektif untuk berbagi informasi tentang tugas, tanggung jawab, dan sifat pekerjaan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Dengan demikian, hal ini akan menghasilkan kinerja organisasi yang sangat baik secara keseluruhan. Sumber daya manusia yang unggul sangat penting bagi suatu lembaga karena mereka penting untuk operasional organisasi dan kegiatannya. Harus dipahami bahwa memiliki tenaga kerja yang mampu memenuhi tanggung jawabnya setiap saat sangat penting untuk menyeimbangkan perubahan dan kemajuan di berbagai bidang yang berdampak pada beban kerja para pemimpin. Oleh karena itu, seorang pemimpin perlu terampil dalam mengelola sumber daya, khususnya dalam mengelola sumber daya manusia.

Selanjutnya, dalam suatu kegiatan yang sangat penting untuk membentuk kesatuan kesatuan atau mengkoordinasikan kerja, ditentukan mekanisme kerja. Ketika anggota staf mengikuti prosedur dan berkomunikasi saat melakukan tugas masing-masing, tujuan organisasi secara keseluruhan mungkin terabaikan, dan konflik anggota dapat terjadi. Anggota organisasi dapat tetap memfokuskan upayanya untuk mencapai tujuan organisasi dan meminimalkan inefisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan berkat metode koordinasi. Manajer seharusnya mengkoordinasikan sumber daya organisasi, termasuk sumber daya manusianya. Kapasitas suatu organisasi untuk mengatur sumber dayanya yang beragam untuk mencapai suatu tujuan menentukan kekuatannya. Mengorganisasikan suatu organisasi atau kegiatan untuk menjamin peraturan dan tindakan yang akan dilakukan tidak saling bertentangan atau membingungkan dan meningkatkan hubungan satuan kerja disebut dengan koordinasi kerja.

Prokopim ini merupakan pekerjaan yang tinggi mobilisasinya untuk mendampingi Pimpinan, oleh karena itu untuk mendukung kelancaran melakukan pekerjaan tersebut, saya sudah pertimbangkan dan susun sebelumnya melalui anggaran yang telah kami siapkan. Di samping untuk kelancaran kegiatan operasional dan mobilisasi tersebut saya juga menganggarkan biaya pendampingan bagi Staf- staf yang saya bertugas yang sudah saya distribusikan melalui Kasubag2. Jadi mekanismenya Prokopim itu adalah selalu berkoordinasi untuk mengetahui agenda pimpinan. Koordinasi itu kami lakukan dengan komunikasi melalui sekpri beliau melalui Handphone atau datang ke kediaman maupun kantor beliau untuk mengetahui apa saja agenda2nya. (hasil wawancara, Informan 8 Juni 2022)

Hasil penelitian dapat dianalisis dan disimpulkan bahwa mekanisme prosedur kerja yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori terlihat baik dan optimal, hal ini terlihat bahwa mekanisme kerja yang dilakukan terkoordinasi karena pimpinan sangat aktif dalam melakukan komunikasi kepada bawahannya dalam melakukan pelayanan. Disamping itu proses peningkatan kualitas sumber daya dilibatkan sehingga staff atau bawahan yang ada aktif melakukan aktifitas telah diberikan kepada pimpinan.

Dalam hal ini, guna meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan birokrasi khususnya di lingkungan birokrasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Dalam Peningkatan Pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori juga dituntut untuk selalu mempunyai strategi-strategi baru agar mampu untuk mengembangkan dan mengembangkan pegawai yang baik dan cakap yang dibutuhkan oleh suatu instansi. Diperlukan koordinasi yang efektif antara kepala divisi dan komunikasi.

b. Mengarahkan

Masalah umum dalam lingkungan organisasi adalah terputusnya komunikasi antara pemimpin dan bawahan. Suatu organisasi memerlukan komunikasi yang efektif karena komunikasi merupakan sarana utama dimana para anggotanya dapat berkolaborasi untuk melaksanakan tugas-tugas manajemen. Persoalan komunikasi tidak boleh diremehkan, bahkan ketika proses pembangunan organisasi telah direncanakan dengan matang. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk keberhasilan penyelesaian program kerja yang telah ditetapkan. Alat yang diperlukan untuk merencanakan, mengarahkan, dan mengoordinasikan pekerjaan menuju tujuan dan sasaran adalah prosedur, pola, dan komunikasi organisasi.

Disamping itu, dalam komunikasi juga dibutuhkan pengarahannya sebagai penunjang dalam pelaksanaan suatu kegiatan dalam organisasi sehingga peranan sebagai pimpinan terutama bagian protokoler dan komunikasi Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori sangatlah penting karena proses pemberian arahan yang dilakukan oleh pimpinan dapat mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai yang ada dalam melakukan tugasnya sesuai dengan fungsi yang ada. Karena pengarahannya dan Komunikasi sangat berperan dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan suatu pekerjaan. Tidak ada satu pekerjaan pun yang tidak membutuhkan proses komunikasi. Ketika dalam lingkup pekerjaan ada interaksi diantara pegawai dan antara pegawai dengan atasan atau sebaliknya. Ada instruksi maka ada yang harus dikerjakan, dan ada yang harus dikoordinasi. Begitu pula ketika dilakukan evaluasi pekerjaan dalam rangka membuat perencanaan kerja.

Sebagaimana tadi dalam mekanisme itu saya selalu arahkan kasubag2 saya untuk berkoordinasi untuk mengetahui kegiatan atau agenda pimpinan. Dengan koordinasi tersebut kami bisa maksimal bisa melaksanakan tugas dan fungsi kami. Kami datang tepat waktu dan koordinasi dengan yang memiliki kegiatan untuk meninjau dan mempersiapkan apa saja sebelum pimpinan datang di tempat kegiatan tersebut. Kami juga berkoordinasi dengan kepada pemilik kegiatan ketika pimpinan sudah mau menuju tempat kegiatan, sehingga kegiatan tersebut berjalan dengan baik, Karena terjalin koordinasi dan sinkronisasi yang baik dan harmonis. (hasil wawancara, Informan 10 Juni 2022)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengarahannya yang dilakukan pimpinan dalam melakukan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori terlihat cukup baik. Hal ini karena proses komunikasi yang dibangun oleh pimpinan dengan terjun langsung kelapangan memberikan arahan dan koordinasi kepada bawahan terkait dengan masalah-masalah yang harus dipersiapkan dan dibenahi dalam melakukan pelayanan, disamping itu proses koordinasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dapat terjalin dengan baik sehingga terjadi kerjasama antar tim dengan berbagai bidang yang dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kesimpulan dalam permasalahan diatas bahwa komunikasi yang baik dan meningkatkan efektivitas pengarahannya yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahan dalam memberikan tugas, dan hal tersebut juga mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori sehingga proses kerjasama dapat terjalin dengan optimal dalam mencapai tujuan organisasi yang ada.

c. Sinkronisasi

Perlunya sinkronisasi dapat dipahami mengingat sebagai protokol pelayanan publik, pelayanan di sekretariat daerah merupakan hal yang sangat penting dan mendesak. Sebab, pemutakhiran data pelaksanaan kegiatan yang sedang berlangsung harus tetap dilestarikan sebagai bahan presentasi jika suatu saat dibutuhkan oleh masyarakat luas. Meskipun secara teknis mungkin sejalan dengan tujuan utama penyediaan data mengenai substansi penekanan masalah yang akan diberikan, namun data tersebut berfokus pada masalah yang sama tetapi

disajikan dengan cara yang berbeda. Intinya, ini berbeda dan cenderung fokus pada satu komponen.

Kalau untuk singronisasi pekerjaan belum optimal karena biasa kalau dilapangan biasa tidak sesuai dengan informasi dari awal jadi kadang itu biasa menjadi masalah apalagi di dokumentasi misalnya foto-foto (hasil wawancara, Informan 15 Juni 2022)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses pelaksanaan kegiatan dan penyerentakkan penyampaian informasi untuk mencapai sinkronisasi tidak berjalan dengan optimal, hal ini karena komunikasi yang dibangun oleh pimpinan terkadang berbeda pada saat pelaksanaan kegiatan. Disamping itu pula keserasian dalam melakukan pelayanan di sekretariat daerah oleh protokoler dan komunikasi belum efektif dan efisien karena setiap bidang yang ada dalam melakukan tugasnya terkadang melempar tanggungjawab.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan penulis menemukan bahwa komunikasi yang dibangun oleh pimpinan kepada bawahan memang tidak terjadi singkronisasi, hal ini juga terdapat ada saling lempar tanggung jawab jika ada kegiatan yang akan dilaksanakan. Olehnya itu penulis menyimpulkan bahwa keterbatasan informasi yang disampaikan oleh pimpinan kepada bawahan tidak singronisasi sehingga dapat menjadi masalah yang urgen ketika pelaksanaan kegiatan terjadi.

d. Pembagian Tugas

Pada kajian ini penulis mencoba menggambarkan bagaimana pembagian tugas yang dilakukan pimpinan kepada bawahan dalam setiap bidang yang ada pada bagian protokol dan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori. Secara umum bahwa protokoler ini terdapat beberapa bidang dalam melakukan pelayanan dimana ada kepala bagian humas dan dibantu dengan tiga kepala bidang yakni bidang protokoler, bidang dokumentasi, bidang komunikasi pimpinan dimana setiap bidang mempunyai staff yang membantu dalam melaksanakan kegiatan. Olehnya itu dalam konteks pembagian tugas dalam penelitian ini sangat jelas berdasarkan tufoksinya masing-masing sehingga dapat dianalisa bagaimana proses pelayanan yang dilakukan pada setiap bidang yang ada. Hal ini juga dikaji proses koordinasi yang dilakukan pimpinan kepada bawahan pada setiap bidan yang ada berdasarkan pada kriteria pembagian tugas yang dilakukan.

Sesuai dengan Perbup No.10 tahun 2020 paragraf 13 pada pasal yang ke 36 tentang Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Sebelumnya Prokopim, saya sebagai Pimpinan melaksanakan penyiapan kebijakan, pengkoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, juga memantau atau monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bagian Protokol, Komunikasi Pimpinan dan Dokumentasi. Sebelumnya Prokopim ini bernama Humas (Hubungan Masyarakat). Dalam Perubahan ini, Prokopim lebih fokus pada pelayanan dan pendampingan agenda pimpinan, kalau sebelumnya Humas lebih kepada pemberitaan kegiatan tersebut melalui media, baik itu Media Cetak dan Media Massa. (Hasil wawancara, Informan 10 Juni 2022)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pembagian tugas yang dilakukan pimpinan mengacu pada aturan baku yang ada dengan melakukan penyiapan kebijakan, melaksanakan kebijakan daerah dibagian protokol serta melakukan monitoring dan evaluasi. Hal tersebut dianalisis bahwa dalam pembagian tugas pimpinan telah melakukan segala persiapan yang terkait dengan menyiapkan segala aspek yang terkait dengan koordinasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori.

Namun dalam hal ini untuk mengukur keberhasilan fungsi koordinasi dengan megacu pada pembagian tugas pada bagian protokol dan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori maka penulis akan melihat indikator yang

mempengaruhi pembagian tugas atau kerja berdasarkan teori Untuk mengukur pembagian kerja digunakan indikator-indikator sebagai berikut menurut (Sutarto, 2012 : 126) :

a. Penempatan karyawan

Karena penetapan peran pegawai yang tidak tepat akan mengakibatkan penyampaian kerja yang kurang ideal dan tidak merata, maka penempatan pegawai adalah penempatan setiap orang sesuai dengan kemampuan, keterampilan, dan pendidikannya.

Dalam hal ini untuk melihat fungsi koordinasi berjalan dengan baik terhadap pelayanan publik maka kita akan lihat bagaimana penempatan pegawai itu sangat memacu jalannya kegiatan organisasi. Disamping itu pada bagian protokol dan komunikasi terdapat tiga bidang yang menjembatangi dan dibantu staff yang ada.

b. Beban kerja

Beban kerja adalah jumlah total pekerjaan yang ditugaskan untuk dilakukan oleh karyawan atau unit organisasi tertentu. Untuk mencegah seorang karyawan mempunyai pekerjaan yang terlalu banyak atau terlalu sedikit, tugas-tugas yang harus mereka lakukan harus dibagi rata di antara mereka. Namun beban kerja yang merata ini tidak berarti seluruh karyawan perusahaan harus bekerja dalam kapasitas yang sama.

Dalam hal ini juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan fungsi koordinasi dalam meningkatkan pelayanan publik karena ini dapat mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan suatu pekerjaan dengan berkurangnya beban kerja yang diberikan kepada pegawai atau staff yang ada, hal ini juga beban kerja sangat mempengaruhi psikologis pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, jika tidak banyak beban kerja maka proses kerjasama akan berjalan dengan baik dan efektif.

Sebagai kesimpulan dalam pelaksanaan kegiatan terjadi kendala yakni kurang optimalnya komunikasi yang terbangun kepada atasan kepada bawahan sehingga dapat mempengaruhi jalannya fungsi koordinasi terutama dalam bentuk kerjasama dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Disamping itu pula dapat dianalisis bahwa beban kerja yang ada juga sangat banyak yang dimiliki oleh pimpinan sehingga kontrol pada setiap pekerjaan pada bidang yang ada tidak berjalan dengan optimal. Oleh sebab itu fungsi koordinasi yang ada dalam pembagian tugas belum berjalan dengan optimal dan baik karena masih dipengaruhi beban kerja yang banyak sehingga proses pelayanan publik di sekretariat daerah belum berjalan optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik simpulan sesuai dengan permasalahan yang diteliti Fungsi Koordinasi pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori.

Fungsi Koordinasi pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam meningkatkan pelayanan di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Supiori belum berjalan dengan optimal. Hal ini dilihat dari mekanisme prosedur kerja belum berjalan dengan baik karena masih terkendala pada komunikasi yang dibangun belum terakomodir, dari segi pengarahannya sudah terlihat baik namun belum optimal hal ini disebabkan karena masih terjadinya miskomunikasi antara pimpinan dan ajudan sehingga pelaksanaan kegiatan tidak berjalan dengan baik, dilihat dari sinkronisasi masih adanya pekerjaan yang diberikan pimpinan belum sesuai dengan pelaksanaan pada saat dilapangan, dan dari segi pembagian tugas juga belum optimal hal ini masih adanya penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan bidangnya. Faktor berdasarkan fitur teknis dan sumber daya manusia menunjukkan kurangnya dukungan infrastruktur dan fasilitas yang dapat membantu memperkuat fungsi koordinasi. Variabel-variabel

ini termasuk, namun tidak terbatas pada, kompetensi staf, perencanaan yang buruk, komunikasi yang buruk antara manajer dan staf, tujuan dan sasaran sistem yang ambigu, dan kurangnya dedikasi. Kurang dimanfaatkannya keterampilan komunikasi dalam meningkatkan fungsi koordinasi kepemimpinan terlihat dari rendahnya tingkat penguasaan tugas di kalangan pegawai. Selain itu, pengalaman kerja karyawan dan tantangan-tantangan lain yang mereka hadapi tampaknya tidak dapat dipermudah dengan kerja sama tim yang telah terjalin.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F., & Amallia, N. (2023). Koordinasi Pegawai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Melalui Program Bunga Kampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Tengah. *Sosial Dan Humanis Sains*, 08(01), 55–69.
- Ari, Y. (2021). *Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Menyusun Agenda Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu*. Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Deby, L., Putri, M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik ; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8*, 1–16.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Fitriyani, A. (2015). Analisis Fungsi Public Relasi Dan Pelayanan Publik Pada Biro Umum Dan Humas Kantor Gubernur Maluku. *MEDIASI*, 9(2), 57–72.
- Haryati, Mitrayati, Kasirul, F., Indrawan, & Aulia, R. (2023). Peran Protokoler Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Kegiatan Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Kabupaten Karimun. *PURNAMA BERAZAM*, 5(1), 77–88.
- Idris, M. (2023). Aktivitas Prokopim Kabupaten Kolaka Dalam Meningkatkan Layanan Keprotokolan Pimpinan. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora*, 1(1), 206–212.
- Jaelani, R. A., & Abbyzar, A. (2023). Strategi Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sumbawa Dalam Mensosialisasikan 10 Program Unggulan Mo-Novi. *USC: UTS STUDENT CONFERENCE*, 1(5), 251–284.
- Jusman. (2017). *Implementasi Peraturan Bupati Tentang Biaya Operasional Satuan Pendidikan (BOSP) Pada Pendidikan Dasar di Kabupaten Bulukumba*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Academica*, 5(1), 965–972.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Analisis Data Kualitatif. Edisi Pertama*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Ni, R. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Inovasi Penelitian*, 1(February), 6.
- Pratama Yoga Made I. (2023). Pengaruh Kepemimpinan , Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Badung. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 8749–8763.
- Setiyawan, B. A., & Nawawi. (2023). Pola Komunikasi Pimpinan Membangun Kinerja Dan Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas. *Al-Isyraq: Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Dan Konseling Islam*, 6(2), 61–82.
- Simbolon, A. N. (2023). *Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Dalam Pembentukan Citra Wali Kota Medan Bobby Nasution (Studi Kasus pada Bagian Dokumentasi Pimpinan Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Medan)*. Universitas Medan Area.
- Utami, A. B. (2018). Analisis Jaringan Komunikasi Kelompok. *DiMCC Conference Proceeding*, 1, 1–35.
- Peraturan Bupati Supiori Nomor 10 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Bupati Supiori Nomor 2a Tahun 2017 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Supiori dimana Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan.
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.