

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan media digital memberikan banyak ruang untuk akses keterbukaan informasi yang menjadi faktor bagi pimpinan daerah untuk menunjang citra positif di kalangan masyarakat melalui media sosial. Pimpinan daerah, baik Bupati, Wakil Bupati, dan Kepala Sekertaris Daerah, tidak hanya dituntut untuk memiliki kinerja yang baik pada saat melaksanakan kegiatan pemerintahan, tetapi juga perlu untuk membangun citra positif yang dapat terbentuk melalui aspek komunikasi, baik verbal maupun non verbal. Citra pimpinan daerah juga dapat dipengaruhi oleh cara komunikasi publik yang dikelola dengan baik dalam penyusunan pesan, dokumentasi kegiatan, hingga publikasi ke publik.

Salah satu elemen penting yang berada pada pemerintahan yang termasuk dalam peran Humas yaitu Bagian Protokol Komunikasi Pimpinan yang secara regulatif berperan untuk mengatur tata tempat, tata upacara, dan aturan penghormatan dalam kegiatan kenegaraan dan pemerintahan resmi yang diatur sesuai dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010. Dengan UU tersebut memberikan acuan yang kuat bagi Prokompim untuk mengkoordinasi acara dengan profesional dan terstruktur. Selain itu, dalam Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengacu pada bahwasanya badan publik wajib untuk menyediakan dan menyampaikan informasi publik kepada Masyarakat yang menjadikan peran dari Prokompim menjadi elemen penting dalam penyebaran informasi kegiatan pimpinan daerah (UU. 14/2008). Bagian Protokol Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Temanggung, terdiri dari tiga subbagian, yaitu subbagian Protokol, Subbagian Komunikasi Pimpinan, dan Subbagian Dokumentasi Pimpinan. Subbagian bagian Protokol bertugas untuk mendampingi pimpinan daerah saat bertugas, baik bertugas di dalam lingkungan daerah maupun di luar lingkungan daerah. Subbagian Komunikasi Pimpinan memiliki tugas dan fungsi membantu pimpinan daerah dalam menyampaikan informasi dari pihak terkait sesuai kebutuhan.

Peran komunikasi dalam pemerintahan merupakan aspek strategis untuk memastikan keberlangsungan hubungan antara pimpinan dan Masyarakat. Bagian Prokompim memiliki kedudukan penting sebagai fasilitator komunikasi resmi pimpinan daerah. Menurut penelitian Wulansari dan Akhmad (2021) menjelaskan bahwa bagian prokompim berpengaruh besar dalam efektivitas komunikasi pada kelancaran kegiatan pimpinan dan publik. Oleh karena itu, keberadaan prokompim di Kabupaten Temanggung menjadi elemen dalam manajemen komunikasi pimpinan. Menurut teori komunikasi pemerintah, pimpinan daerah harus mampu memiliki komunikasi yang konsisten, relevan dan mudah dimengerti untuk membangun persepsi publik yang positif melalui pesan lewat publik (Canggara,2014). Fungsi keprotokolan bukan hanya sebagai tata kelola, pelayanan, dan penyelenggaraan kegiatan pimpinan daerah, namun mencakup komunikasi pimpinan dikonstruksi hingga dapat mencerminkan profesionalitas dan kredibilitas.

Salah satu organisasi kehumasan dalam pemerintahan yaitu Prokompim yang penggantian nama dari Protokol berdasarkan aturan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (Kemendagri RI) Nomor 56 Tahun 2019, tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretaris Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota. Bagian Prokompim ini diposisikan sebagai salah satu penyokong fungsi Sekretaris Daerah. Prokompim berfokus pada penyediaan layanan keprotokolan dan kehumasan. Tugas bagian Prokompim utamanya adalah sebagai penyedia penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas pimpinan daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bagian protokol. (Lodowik & Cecillia, 2023).

Hubungan Masyarakat (Humas) sendiri memiliki peran dalam membantu organisasi dalam memutuskan apa yang harus dikatakan dan dilakukan. Onong (1989) mendefinisikan publik relation sebagai kegiatan komunikasi dua arah timbal balik antara organisasi dengan publik atau khalayaknya, baik internal maupun eksternal. Dengan tujuan manajemen organisasi, serta meningkatkan pembinaan Kerjasama dan pencapaian kepentingan bersama. Tujuan utama humas dalam bidang pemerintahan adalah untuk menciptakan berbagai program pemerintah yang dapat menciptakan, mempertahankan, dan memperkuat citra positif dan reputasi yang sangat baik untuk mendapatkan dukungan dan simpati publik serta opini publik yang baik. Humas dalam lingkup pemerintahan menggunakan peristiwa (aksi), kampanye, dan program citra secara sengaja (Ardianto, 2011:6).

Pada dinamika globalisasi pemerintahan yang semakin transparan, figure pimpinan daerah tidak hanya dinilai dari kinerja administratif, namun juga dilihat dari bagaimana komunikasi publiknya dikelola. Di pemerintah Kabupaten Temanggung, praktik protokol komunikasi menjadi salah satu instrument penting dalam membentuk citra pimpinan daerah. Namun, peran prokompim dalam mengelola pesan, membangun hubungan dengan publik, dan memastikan konsistensi citra sering kali belum dianalisis secara sistematis. Ketentuan tersebut mendukung prokompim dalam memproduksi materi komunikasi publik yang konsisten dan dapat di pertanggungjawabkan. Komunikasi menjadi kunci dari keberhasilan pemerintah, Kabupaten Temanggung yang secara geografisnya terletak pada pegunungan dan Masyarakat agraris, menghadapi berbagai tantangan seperti akses informasi yang terbatas.

Selain itu, dinamika media sosial, tuntutan transparansi, serta ekspektasi publik terhadap komunikasi yang responsif dan inklusif menambah kompleksitas tugas Prokompim. Ketidaksiharian antara pesan yang ingin disampaikan pimpinan dengan praktik komunikasi di lapangan dapat berdampak pada persepsi publik dan kredibilitas pimpinan daerah.

Disisi lain, peranan Prokompim yang termasuk dalam Hubungan Masyarakat (Humas) yang berada di lingkungan pemerintahan memiliki peran strategis dalam mengatur dan mengelola informasi serta menunjang citra pimpinan daerah. Humas pemerintah berfungsi sebagai penghubung antara

pemerintah dan Masyarakat melalui kegiatan disemensi informasi, publikasi, manajemen isu, serta pengelolaan opini publik (Krisyanto, 2020). Menurut kailul (2021) dalam penelitiannya menyebutkan humas memiliki tugas dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian, dan pemerian, bimbingan kegiatan di bidang humas. Dapat dinyatakan bahwa tugas humas Adalah melaksanakan pelayanan yang berkaitan dengan pembentukan citra pimpinan.

Adapun beban kerja pada Bagian Prokompim cukup tinggi karena disesuaikan dengan jadwal acara Bupati, Wakil Bupati, maupun Sekertaris Daerah di luar jam dinas maupun di luar daerah. Untuk itu ketangkasan dan kecerdasan sebagai tuntutan dan tingkat pendidikan dalam koordinasi menjadi hal utama di bagian Protokol. Kinerja ini mengacu pada prestasi atau hasil dari suatu pekerjaan, selain itu juga mencakup cara dan proses pelaksanaan pekerjaan tersebut. (Budiasa, 2021). Penilaian kinerja ini tak hanya berdasarkan pencapaian akhir saja, namun juga pada efektivitas dan efesiensi dari proses kerja yang dijalankan.

Peranan humas pemerintahan yang saat ini tak lagi terbatas pada penyampaian informasi melalui media, dan juga dituntut untuk mampu memanfaatkan media digital untuk mendukung citra dari lembaga atau pimpinan daerah. Keberhasilan dalam mengelola komunikasi publik dapat memberikan dampak terhadap persepsi masyarakat. Di era ini, media sosial menjadi salah satu indikator keterbukaan informasi publik, pemerintah daerah yang memiliki akun media sosial resmi dan aktif cenderung lebih mudah untuk menjangkau masyarakat serta mempermudah untuk membangun citra positif.

Namun, pada pemerintah daerah Kabupaten Temanggung ini Bagian Prokompim belum memiliki media sosial resmi yang terverifikasi atau belum mengelola media sosial secara optimal. Fenomena ini ditandai dengan pergantian pengguna @prokompimtng sejak pertengahan 2023. Penggunaan media sosial yang tadinya hanya mengunggah seluruh kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan, namun seharusnya ada media sosial yang digunakan untuk mempublikasi kegiatan bagian prokompim yang berdiri dibalik layar setiap kegiatan pimpinan berjalan.

Gambar 1. Media sosial Prokompim Kab Temanggung



Fenomena tersebut tidak hanya menjadikan peran Prokompim hanya sekedar fungsi administratif, melainkan bagian penting dari strategi komunikasi pemerintahan. Hal ini menjadi penting untuk dikaji agar pemerintah daerah mampu mengoptimalkan fungsi komunikasi yang professional, terstruktur, dan relevan dengan kebutuhan Masyarakat. Bagian Prokompim dapat menunjang citra pimpinan daerah dengan komunikasi yang efektif. Terlihat bahwa peran dari bagian Prokompim tersendiri mengalami transformasi dari sekedar penyampai pesan menjadi penunjang citra pimpinan daerah dan reputasi publik.

Dalam hal ini, berarti bagian Prokompim bukan hanya berperan mengatur keprotokolan kegiatan pimpinan, namun juga dapat membangun narasi positif tentang kepemimpinan melalui strategi komunikasi kreatif dan digital oriented.

Dalam penelitian komunikasi, prokompim sering dipelajari karena, yang pertama, menjadi aktor utama komunikasi pemerintahan yang menentukan bagaimana kebijakan disampaikan ke Masyarakat. Yang kedua, pengelola reputasi dan citra pimpinan daerah dengan menata pesan dan symbol komunikasi politik. Yang ketiga, penghubung antara birokrasi dan publik untuk menjawab kebutuhan informasi publik secara transparan. Yang keempat, penerapan strategi komunikasi publik yang berhubungan dengan media relations. Pemerintah Daerah telah melakukan fungsi tersebut dengan melakukan dokumentasi pimpinan daerah, pembuatan pers release di media sosial, serta melakukan kebijakan keprotokolan.

Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung merupakan salah satu daerah

otonom dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Sebagai suatu pemerintah daerah maka pemerintahan daerah Kabupaten Temanggung dipandang sebagai suatu organisasi terdapat suatu orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan. Sedangkan untuk menciptakan suatu tujuan dibutuhkan komunikasi yang efektif agar dapat tercapai suatu tujuan, dikarenakan komunikasi merupakan faktor paling penting dalam menjalankan roda pemerintahan.

Dalam praktiknya, Prokompim tak hanya bertugas mengatur tata pelaksanaan kegiatan seremonial, tetapi juga berperan sebagai penyaring informasi, penghubung arus komunikasi, serta penghubung antara pimpinan dan Masyarakat. Mereka memiliki peran penting untuk memastikan pesan-pesan pimpinan tetap konsisten, relevan, dan jelas. Di tengah perubahan lanskap komunikasi publik yang makin meluas dan berbasis digital, peran tersebut semakin penting. Kesalahan kecil dalam penyampaian informasi atau pengaturan agenda dapat memicu munculnya persepsi negatif terhadap pimpinan daerah. Dengan demikian, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis peran Prokompim yang terkait dengan kehumasan di Pemerintah Kabupaten Temanggung, terutama bagaimana pengelolaan administrasi, dokumentasi, dan publikasi pimpinan untuk menunjang citra pimpinan daerah.

Namun demikian, dalam praktik pengelolaan komunikasi pimpinan daerah di Kabupaten Temanggung belum didukung dengan alat ukur atau media yang sistematis untuk menilai sejauh mana keberhasilan citra pimpinan daerah terbentuk. Selama ini, keberhasilan komunikasi pimpinan hanya diukur dari keberhasilan setiap program pemerintahan, tanpa adanya indikator yang terstruktur dan terstandarisasi. Dalam perspektif hubungan masyarakat secara umum, evaluasi merupakan hal yang sangat penting dalam siklus manajemen komunikasi strategis. Menurut Cutlip, Center & Broom (2011), proses *Public Relations* bukan hanya berhenti pada perencanaan dan pelaksanaan program, tetapi juga harus mencakup terkait dengan evaluasi untuk dapat mengukur efektivitas pesan dan dampaknya terhadap persepsi publik.

Teori Excellence dalam *Public Relations* yang dikembangkan oleh James E. Grunig yang menyatakan bahwa organisasi yang efektif merupakan organisasi yang dapat melakukan komunikasi dua arah yang simetris serta melakukan pengukuran terhadap hasil komunikasi yang diterapkan. Evaluasi keberhasilan citra pimpinan daerah dapat dilakukan melalui analisis opini publik, monitoring media, dan survei persepsi masyarakat, selain itu juga dapat dilakukan dengan engagement media digital. Tanpa menggunakan alat ukur tersebut, pembentukan citra daerah beresiko memiliki sifat asertif.

Menurut Soleh & Elvinaro (2012), citra dalam organisasi terbentuk dari akumulasi persepsi publik yang dapat diidentifikasi melalui beberapa faktor yaitu kepercayaan, kredibilitas, konsistensi pesan, serta kepuasan publik. Dengan demikian, pengukuran keberhasilan citra di lingkungan humas Temanggung di Lingkungan Sekertaris Daerah Pemerintah Kabupaten Temanggung menunjukkan adanya celah strategis dalam manajemen komunikasi pemerintahan.

Fenomena ini menjadi sangat penting untuk dikaji lebih dalam, dikarenakan tanpa adanya parameter evaluasi yang jelas terkait keberhasilan citra, sulit untuk memastikan apakah peran Hubungan Masyarakat pada Bagian Protokol Komunikasi Pimpinan benar-benar efektif dalam menunjang citra pimpinan daerah secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya meneliti tentang peran apa saja yang dilakukan oleh Humas pemerintahan supaya dapat terbentuk suatu citra pimpinan.

1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana peran Protokol Komunikasi Pimpinan (Prokompim) Pemerintah Kabupaten Temanggung untuk menunjang citra pimpinan ?

1.3. Tujuan penelitian

Dengan merujuk pada rumusan masalah dalam penelitian ini, maka rujukan dari penelitian ini Adalah untuk mendeskripsikan peran Protokool Komunikasi Pimpinan dalam membangun citra pimpinan daerah di Pemerintah Kabupaten Temanggung.

1.4. Manfaat Penelitian

Pada penelitian terdapat dua manfaat penelitian, yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis, berikut penjelasan detailnya :

1.2.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan baru terkait keilmuan kehumasan di pemerintahan, khususnya terkait bagian protokol komunikasi pimpinan yang berperan sebagai penghubung antar pimpinan daerah dan publik. Temuan dari penelitian diharapkan menggambarkan pemahaman teoritis mengenai pola komunikasi formal yang efektif.

1.2.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang luas kepada bagian protokol komunikasi pimpinan untuk menjadi evaluasi perbaikan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan kegiatan komunikasi pimpinan daerah agar lebih terstruktur dan sesuai berprinsip dengan komunikasi publik yang efektif.

1.5. Sistematika Bab

Dalam membantu pemahaman ini, maka peneliti menggunakan sistematika bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari adanya latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan Sistematika penulisan pada skripsi. Hal ini agar mempermudah antara peneliti dan pembacanya dalam mendeskripsikan suatu fenomena yang sesuai dengan kajian penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari adanya penelitian terdahulu yang bertujuan untuk mempermudah penyelesaian dalam menulis skripsi, tinjauan konseptual yang mempunyai maksud dan tujuan tertentu dari penelitian ini, landasan teori yang memberikan pemahaman kepada penelitian ini agar terarah dan terstruktur dalam menyelesaikannya, serta kerangka konseptual yang menjelaskan Gambaran mengenai penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari adanya jenis penelitian yang menjelaskan tentang penelitian apa yang diambil oleh peneliti, paradigma penelitian yang berisi tentang metode, objek dan subjek penelitian, sumber data dan Teknik analisis data keabsahan penelitian.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari adanya wawancara dan dokumentasi untuk memperkuat isi dari penelitian ini yang mengenai profil informan dalam memberikan penjelasan secara detail dan pembahasan yang mengenai penelitian tersebut.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir, berisikan tentang adanya Kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang merupakan jawaban langsung dari penelitian tersebut.