

ANALISIS PERAN PROTOKOL KEPEMIMPINAN DALAM PENGELOLAAN ADMINISTRASI, DOKUMENTASI, DAN PUBLIKASI DI PEMERINTAHAN DAERAH: STUDI KASUS KANTOR WALI KOTA PONTIANAK

Mohammad Rezza Fahlevvi, Tita Aulia Muslim

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ARTICLE INFO

Article history:

Received Mei 2025

Revised Mei 2025

Accepted Mei 2025

Available online Mei 2025

Email:

adhiyaksaarif2@gmail.com

rezza@ipdn.ac.id, tita.muslim@ipdn.ac.id



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran protokol kepemimpinan dalam pengelolaan administrasi, dokumentasi, dan publikasi di pemerintahan daerah, khususnya pada bagian Prokopim Kantor Wali Kota Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasi langsung selama kegiatan magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa protokol kepemimpinan memiliki peran strategis dalam mendukung kesiapan administrasi, memastikan dokumentasi kegiatan secara akurat, serta melakukan komunikasi publik melalui media digital. Penerapan teknologi digital, termasuk media sosial dan aplikasi "Jendela Pontianak Integritas", meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi antara protokol kepemimpinan dan teknologi digital dapat meningkatkan efektivitas komunikasi pemerintahan daerah.

Kata kunci: administrasi; komunikasi digital; dokumentasi; pemerintahan daerah; protokol kepemimpinan; publikasi

Abstract

This research aims to analyze the role of leadership protocol in managing administration, documentation, and publication in local government, specifically at the Prokopim section of the Pontianak Mayor's Office. This study employs a qualitative descriptive method, based on observations and direct involvement during an internship program. The findings reveal that the leadership protocol unit plays a strategic role in supporting administrative readiness, ensuring proper event documentation, and conducting public communication through digital platforms. The implementation of digital technologies, including social media and the "Jendela Pontianak Integritas" app, enhances public transparency and accessibility to government activities. The study concludes that the integration of protocol leadership and digital tools significantly improves the effectiveness of local governance communication.

Keywords: administration; documentation; digital communication; leadership protocol; local government; publication

PENDAHULUAN

Keberhasilan pelaksanaan pemerintahan daerah tidak hanya ditentukan oleh kebijakan dan program kerja, tetapi juga oleh dukungan sistem administrasi dan komunikasi yang efektif. Dalam konteks ini, peran protokol kepemimpinan menjadi sangat penting karena menyangkut penyelenggaraan tata acara resmi, pengelolaan dokumentasi kegiatan, hingga penyampaian informasi kepada publik.

Transformasi digital yang terus berkembang menuntut pemerintah daerah untuk menyesuaikan mekanisme kerja, termasuk dalam hal publikasi dan dokumentasi kegiatan pimpinan. Kota Pontianak sebagai salah satu pusat pemerintahan di Kalimantan Barat menjadi contoh yang relevan untuk mengkaji bagaimana bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) mendukung tugas-tugas kepemimpinan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Penelitian ini berangkat dari pertanyaan: *Bagaimana peran protokol kepemimpinan dalam mendukung pengelolaan administrasi, dokumentasi, dan publikasi di lingkungan Pemerintah*

Daerah Kota Pontianak? dan Sejauh mana pemanfaatan teknologi digital mendukung efektivitas kerja bagian protokol?

Dalam konteks reformasi birokrasi yang mengedepankan keterbukaan informasi, keberadaan unit protokol menjadi salah satu instrumen pendukung penting dalam penguatan tata kelola pemerintahan. Tidak hanya berperan dalam mengatur tata laksana acara, protokol juga memastikan bahwa setiap kegiatan pemerintahan terekam dengan baik, terpublikasi secara tepat, dan dapat diakses oleh masyarakat luas sebagai bagian dari akuntabilitas publik.

Sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi, bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dituntut untuk bertransformasi menjadi lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Fungsi publikasi yang sebelumnya bersifat konvensional kini beralih ke media sosial, portal berita daring, dan sistem informasi pemerintahan berbasis elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa protokol tidak hanya menjadi pelaksana teknis kegiatan, tetapi juga bagian dari strategi komunikasi kepemimpinan yang lebih luas.

Dengan demikian, urgensi untuk meneliti bagaimana peran protokol kepemimpinan bertransformasi dan berkontribusi terhadap kualitas informasi publik di pemerintah daerah menjadi sangat penting. Pengalaman magang ini menjadi sarana pembelajaran langsung untuk memahami dimensi administratif, teknis, hingga strategis dari fungsi keprotokolan dalam lingkup pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi langsung, partisipasi dalam kegiatan keprotokolan, wawancara informal dengan staf Prokopim, serta dokumentasi aktivitas selama magang di Kantor Wali Kota Pontianak. Analisis dilakukan dengan merangkum temuan lapangan dan mengkaitkannya dengan teori administrasi publik dan komunikasi pemerintahan.

Pengamatan dilakukan selama lebih dari satu bulan di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Pontianak. Dalam kegiatan ini, peneliti tidak hanya menjadi pengamat pasif, tetapi juga terlibat secara langsung dalam penyusunan agenda kegiatan, pendokumentasian event, serta proses publikasi di media sosial resmi pemerintah kota. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman lebih mendalam terhadap pola kerja dan kendala yang dihadapi.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu:

- **Observasi langsung** pada pelaksanaan acara resmi pimpinan daerah
- **Partisipasi aktif** dalam pengelolaan konten publikasi seperti poster, video, dan unggahan media sosial
- **Wawancara informal** dengan ASN Prokopim serta praktisi komunikasi publik
- **Studi dokumen internal**, termasuk arsip dokumentasi kegiatan dan surat-menyurat resmi

Triangulasi dilakukan untuk menghindari bias subjektif, dengan cara membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara serta dokumen resmi Prokopim. Seluruh data dianalisis secara deskriptif untuk menjelaskan peran aktual dan strategi kerja yang dilakukan oleh unit protokol dalam menjalankan tugasnya.

Teori

Teori Administrasi Publik menurut Riant Nugroho (2021) menjelaskan pentingnya efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik. *Teori Komunikasi Pemerintahan* mengacu pada pandangan Saragih (2020) yang menyatakan bahwa pemerintah harus mampu mengelola komunikasi internal dan eksternal secara profesional untuk menciptakan transparansi dan partisipasi masyarakat.

PEMBAHASAN

Peran Administrasi Bagian Prokopim mendukung penyusunan surat kedinasan, susunan acara, hingga pengarsipan dokumen pimpinan. Ketelitian dalam administrasi menjadi dasar keberhasilan pelaksanaan protokol. *Peran Dokumentasi* Prokopim mendokumentasikan kegiatan pimpinan daerah secara visual dan naratif. Dokumentasi menjadi alat utama akuntabilitas publik dan memori kelembagaan. *Peran Publikasi* Penggunaan media sosial dan aplikasi digital seperti "Jendela Pontianak Integritas" mempercepat distribusi informasi dan meningkatkan keterlibatan publik. *Pemanfaatan Teknologi* Pemanfaatan Canva, Photoshop, CapCut, serta platform digital lainnya mendukung proses desain konten publikasi. Adopsi teknologi ini membentuk ekosistem kerja modern di lingkungan keprotokolan.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa bagian Prokopim bukan sekadar pelaksana teknis, melainkan berperan sebagai juru bicara tidak langsung kepala daerah. Dalam praktiknya, setiap kegiatan kepala daerah dipublikasikan dengan mempertimbangkan waktu tayang, jenis audiens, dan gaya penyampaian yang sesuai. Misalnya, untuk kegiatan seremonial seperti pelantikan atau kunjungan dinas, narasi berita dan dokumentasi disesuaikan agar tetap mengedepankan kesan profesional, namun komunikatif.

Salah satu temuan penting adalah bahwa dokumentasi kegiatan yang baik tidak hanya berguna sebagai arsip internal, tetapi juga menjadi sumber data utama dalam evaluasi kinerja pimpinan. Dokumen, foto, dan video dari kegiatan lapangan dianalisis kembali untuk menyusun laporan tahunan, menyusun naskah pidato, atau kebutuhan dokumentatif lainnya. Dokumentasi juga menjadi dasar dalam pembuatan profil kepala daerah, bahan paparan saat rapat koordinasi, hingga referensi dalam hubungan antarinstansi.

Selain itu, publikasi kegiatan pimpinan telah menunjukkan perubahan paradigma dari sekadar laporan internal menjadi strategi komunikasi publik yang efektif. Gaya bahasa dalam narasi media sosial, desain visual, dan penggunaan tagar menjadi perhatian serius dalam menyampaikan informasi dengan cara yang menarik dan tetap formal. Prokopim bekerja sama dengan tenaga desain, fotografer, dan admin media sosial untuk mengelola konten yang konsisten dengan identitas visual pemerintah daerah.

Dalam konteks penelitian ini, hasil magang yang diperoleh di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Pemerintah Kota Pontianak menunjukkan peran nyata dari unit ini dalam tiga ranah utama: **pengelolaan administrasi, dokumentasi kegiatan pemerintahan, dan publikasi informasi publik.**

1. Administrasi Keprotokolan: Ketelitian dan Ketepatan sebagai Pilar Koordinasi

Administrasi merupakan fondasi dari sistem keprotokolan. Selama magang, ditemukan bahwa setiap kegiatan pimpinan daerah—baik itu rapat, kunjungan kerja, ataupun seremoni—selalu diawali dengan proses administrasi yang terstruktur. Prokopim bertanggung jawab menyusun surat undangan, konsep sambutan, hingga susunan acara resmi (rundown). Ketelitian sangat diperlukan untuk memastikan kesesuaian isi surat dengan standar tata naskah dinas yang diatur dalam Permendagri No. 1 Tahun 2020.

Administrasi yang baik tidak hanya mempermudah koordinasi antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah) tetapi juga menjadi bentuk akuntabilitas internal. Keterlambatan dalam proses ini dapat berdampak pada pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peran protokol dalam aspek administrasi harus dibarengi dengan pemahaman regulasi, kemampuan komunikasi antarlembaga, serta etika birokrasi.

2. Dokumentasi: Merekam Jejak Pemerintahan untuk Transparansi dan Memori Institusional

Fungsi dokumentasi kegiatan pimpinan daerah adalah bagian dari penguatan memori institusional. Dalam praktiknya, dokumentasi dilakukan secara visual (foto dan video), naratif

(berita atau laporan kegiatan), serta digital (arsip yang tersimpan di perangkat atau cloud). Praja terlibat langsung dalam dokumentasi kegiatan seperti pelantikan pejabat, kunjungan lapangan wali kota, dan rapat koordinasi lintas instansi.

Menariknya, dokumentasi ini tidak hanya menjadi arsip, tetapi juga dijadikan sebagai bahan refleksi, evaluasi kinerja, dan media penguatan citra kepala daerah. Dalam dokumentasi visual, pemilihan sudut pengambilan gambar, ekspresi tokoh, serta momen strategis menjadi perhatian utama. Dokumentasi yang dihasilkan juga sering kali digunakan ulang untuk laporan tahunan, bahan pidato, dan materi kampanye edukatif kepada masyarakat.

Hal ini sejalan dengan teori komunikasi pemerintahan, di mana visualisasi aktivitas pemimpin daerah berkontribusi terhadap persepsi publik mengenai kinerja dan keterbukaan institusi.

3. Publikasi Digital: Dari Informasi Internal ke Komunikasi Publik Interaktif

Di era digital, publikasi kegiatan pemerintahan tidak lagi hanya ditujukan kepada instansi vertikal, tetapi kepada seluruh elemen masyarakat. Prokopim Kota Pontianak aktif menggunakan berbagai platform digital seperti Instagram, Facebook, Twitter, dan YouTube untuk menyampaikan informasi pemerintahan secara real-time. Melalui media ini, setiap kegiatan pimpinan dapat diakses oleh publik, baik dalam bentuk foto kegiatan, narasi berita, hingga siaran langsung (live streaming).

Publikasi ini memiliki dua fungsi utama: informatif dan persuasif. Informasi yang disampaikan harus mudah dipahami, cepat, dan menarik secara visual. Oleh karena itu, bagian protokol juga dibekali kemampuan menggunakan aplikasi desain grafis seperti Canva, CapCut, hingga Adobe Photoshop untuk membuat infografis dan poster kegiatan. Dengan pendekatan ini, pesan pemerintahan menjadi lebih inklusif, komunikatif, dan dekat dengan generasi digital.

Salah satu inovasi signifikan adalah penggunaan aplikasi “Jendela Pontianak Integritas”. Aplikasi ini menjadi platform satu pintu bagi masyarakat untuk mengakses seluruh kegiatan dan agenda pimpinan daerah. Pengembangan aplikasi ini mendukung prinsip e-government, di mana keterbukaan informasi dan partisipasi warga dijembatani oleh teknologi.

4. Protokol Sebagai Aktor Strategis Komunikasi Pemerintahan

Berdasarkan observasi langsung, bagian Prokopim tidak hanya menjalankan tugas teknis, tetapi juga berfungsi sebagai aktor strategis dalam menyampaikan agenda kepala daerah kepada masyarakat. Mereka harus memahami urgensi politik, sensitivitas media, serta cara merancang narasi yang tidak hanya informatif tetapi juga membangun citra positif kepala daerah.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa protokol menjadi juru bicara simbolik kepala daerah, sekaligus penjaga konsistensi identitas visual dan komunikasi pemerintahan. Mereka bekerja di belakang layar tetapi berdampak besar terhadap bagaimana masyarakat memandang pemerintahannya.

5. Tantangan dan Rekomendasi Perbaikan

Meskipun banyak kemajuan telah dicapai, masih terdapat sejumlah tantangan, antara lain:

- Keterbatasan SDM dalam hal desain komunikasi dan literasi digital
- Infrastruktur dokumentasi yang belum sepenuhnya modern (misalnya, kamera terbatas, server penyimpanan belum optimal)
- Belum adanya standar narasi dan gaya visual publikasi antar media sosial

Sebagai rekomendasi, pemerintah daerah perlu melakukan pelatihan berkelanjutan, mengembangkan stylebook resmi untuk komunikasi publik, serta membentuk tim kreatif internal yang khusus menangani desain dan narasi media digital pemerintahan.

KESIMPULAN

Protokol kepemimpinan memegang peran penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif. Melalui pengelolaan administrasi, dokumentasi kegiatan, dan publikasi digital, bagian Prokopim Kota Pontianak menunjukkan bagaimana protokol dapat menjadi penghubung strategis antara pimpinan daerah dan masyarakat. Digitalisasi memperkuat transparansi dan efisiensi kerja. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas SDM dan investasi pada infrastruktur digital perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil analisis dan keterlibatan langsung selama kegiatan magang di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah Kota Pontianak, dapat disimpulkan bahwa fungsi keprotokolan telah berevolusi dari sekadar pengatur acara menjadi aktor penting dalam komunikasi strategis pemerintahan. Keberadaan unit ini berkontribusi langsung terhadap citra pimpinan daerah dan citra institusi pemerintahan secara keseluruhan melalui pengelolaan administrasi yang sistematis, dokumentasi yang rapi, dan publikasi informasi yang transparan serta adaptif terhadap teknologi.

Transformasi digital yang diadopsi oleh Prokopim merupakan langkah signifikan dalam membentuk tata kelola komunikasi publik yang lebih modern. Media sosial tidak lagi sekadar menjadi alat pelengkap, tetapi telah menjadi saluran utama dalam penyampaian program kerja dan kegiatan pimpinan daerah secara real-time. Selain itu, penggunaan aplikasi seperti “Jendela Pontianak Integritas” membuktikan bahwa pemerintah daerah mulai berani mengambil inisiatif inovatif untuk memperkuat keterlibatan publik.

Pengalaman magang ini membuktikan bahwa protokol bukan hanya perangkat teknis birokrasi, melainkan penjaga reputasi dan kredibilitas pemerintah daerah. Protokol menjadi jembatan antara pemerintah dan masyarakat, antara visi kepala daerah dan kenyataan di lapangan. Dengan demikian, peningkatan kapasitas SDM di bidang komunikasi publik, literasi digital, dan manajemen informasi menjadi kebutuhan mutlak yang harus terus didorong.

Saran

1) Penguatan Kompetensi Komunikasi Strategis Protokol

Pemerintah daerah, khususnya Kota Pontianak, disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan berkelanjutan bagi staf Prokopim dalam bidang komunikasi strategis, jurnalistik pemerintahan, dan desain komunikasi visual. Hal ini akan memperkuat kemampuan SDM dalam mengemas informasi secara menarik namun tetap formal dan akurat.

2) Integrasi Sistem Dokumentasi dan Publikasi Berbasis Cloud

Untuk meningkatkan efektivitas kerja dan keamanan arsip, sistem dokumentasi (foto, video, surat dinas) perlu diintegrasikan dalam cloud storage resmi pemerintah daerah yang dapat diakses oleh unit-unit terkait dengan pengelolaan berbasis metadata.

3) Revitalisasi Platform Aplikasi Pemerintah

Aplikasi “Jendela Pontianak Integritas” sangat potensial untuk menjadi satu-satunya pintu akses informasi kegiatan pemerintah daerah. Namun, perlu dilakukan evaluasi tampilan, fitur interaktif, dan sistem back-end agar dapat bersaing dengan media digital lainnya.

4) Kolaborasi Tri Dharma antara Pemerintah, Akademisi, dan Mahasiswa

Pemerintah daerah perlu menjalin kerja sama dengan perguruan tinggi, khususnya dalam pelatihan, penelitian komunikasi pemerintahan, dan praktik lapangan. Mahasiswa magang dapat menjadi katalis inovasi dan mendukung transisi digital melalui gagasan dan energi baru.

5) Standardisasi Narasi dan Identitas Visual Publikasi Pemerintahan

Disarankan untuk menyusun panduan (stylebook) komunikasi publik untuk media sosial dan website resmi pemerintah daerah agar setiap konten memiliki keseragaman dalam tone,

visual, dan format penulisan. Hal ini akan memperkuat identitas digital institusi pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Kepegawaian Negara. (2021). *Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik*. Jakarta: BKN.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2020). *Permendagri Nomor 1 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas*. Jakarta: Kemendagri.
- Kusnendi. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Miftah Thoha. (2018). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Nugroho, R. (2021). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Saragih, D. S. (2020). *Etika dan Kepemimpinan Pemerintahan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Siregar, A. M., & Tanjung, H. (2021). Pemanfaatan Media Sosial dalam Transparansi Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 45-57.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Pemerintah Kota Pontianak. (2023). *Jendela Pontianak Integritas*. Diakses dari <https://jendelapontianak.pontianakkota.go.id/>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.