

# **Pola Komunikasi Organisasi Bagian Keprotokoleran Kantor Pemerintah Kabupaten Muna Dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat (2022)**

**Endang Fitra Mayu**

endangfitramayu@gmail.com  
Universitas Muslim Indonesia Makassar

**Andi Muttaqin Mustari**

Ammustari1973@gmail.com  
Universitas Muslim Indonesia Makassar

**Abstrak:** Dalam instansi pemerintah biasanya terdapat bagian khusus yang memiliki tugas untuk membangun komunikasi dengan masyarakat dan berperan penting dalam melayani pemimpin instansi dalam melaksanakan tugas-tugasnya, bagian ini disebut dengan protokoler protokol di lingkungan pemerintahan merupakan hal yang sangat penting untuk membuka ruang bagi publik dalam mendapatkan informasi Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pola komunikasi organisasi bagian keprotokoleran kantor Pemerintah Kabupaten Muna dan Untuk mengetahui bentuk pelayanan informasi bagian keprotokoleran kantor Pemerintah kabupaten Muna Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang dilihat dari sudut pandang bagaimana upaya bagian protokol dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat kabupaten Muna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa pola komunikasi organisasi yang digunakan pada bagian protokol dan komunikasi pimpinan yaitu pola roda, pola lingkaran pola Y. Dengan bentuk pelayanan komunikasinya yaitu menggunakan media sosial dan melibatkan perangkat daerah dalam upaya penyaluran informasinya.

**Kata Kunci :** Protokol, Pelayanan, Masyarakat, Informasi

**Abstract:** In ordinary government agencies there is a special section that has the mandate to build communication with the public and plays an important role in serving agency leaders in carrying out their duties, this section is called protocol protocol in the government environment which is very important to open up space for the public to obtain information The purpose of this study was to determine the pattern of organizational communication in the protocol department of the Muna Regency Government office and to find out the form of information service in the protocol department of the Muna Regency Government Office in Improving Information Services to the Community. This study uses a descriptive descriptive research method which is seen from the point of view of how the protocol section attempts to improve information services to the people of Muna district. The results showed that there were several organizational communication patterns used in the protocol and leadership communication sections, namely the wheel pattern, the Y pattern, the circle pattern With the form of

*communication services, namely using social media and involving regional apparatus in an effort to convey information.*

**Keywords:** *protocol, service, community. Information*

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi memiliki peran penting dalam organisasi membina hubungan yang baik antar anggota demi terbentuknya kerjasama tim agar tanggap dan memiliki motivasi yang tinggi dalam mencapai tujuan organisasi. Pola komunikasi yang baik dalam organisasi dapat membentuk sistem komunikasi antara pemimpin dan anggota, antar anggota dan antara anggota internal dan eksternal. Dalam instansi pemerintah biasanya terdapat bagian khusus yang memiliki tugas untuk membangun komunikasi dengan masyarakat dan berperan penting dalam melayani pemimpin instansi dalam melaksanakan tugas-tugasnya, bagian ini disebut dengan protokoler. Protokol merupakan bagian resmi dalam sebuah instansi pemerintah yang memiliki tugas menyiapkan penyelenggaraan acara resmi pemerintah maupun pengaturan dalam melayani pejabat pemerintah dalam kegiatan kedinasan dan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah.

Humas di lingkungan pemerintahan merupakan hal penting untuk membuka ruang bagi publik dalam mendapatkan informasi. Informasi dapat disampaikan kepada masyarakat serta melalui media bila tidak berjalan secara akurat, cepat dan mudah dapat menyebabkan kebijakan pemerintahan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tugas dan fungsi humas merupakan salah satu bagian dari organisasi pemerintah dengan publik yang menjelaskan bahwa didalam kedudukan humas adalah untuk menilai sikap yang harmonis antara masyarakat dan kebijaksanaan organisasi.

Pada Kantor Bupati Kabupaten Muna terdapat bagian Protokol yang bertugas melayani Pejabat Negara dan yang dimaksud sebagai Pejabat Negara adalah pimpinan atau anggota lembaga negara yang sesuai dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Protokol juga memegang peran penting dalam penyampaian informasi dan pesan kepada masyarakat, sehingga dapat meminimalisir adanya *misscommunication* antara masyarakat dengan pemerintah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sehingga peneliti mengangkat topik berjudul **“Pola Komunikasi Organisasi Bagian Keprotokoleran Kantor Pemerintah Kabupaten Muna Dalam Peningkatan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat”**

## **METODE**

### **A. Pendekatan penelitian**

Pendekatan ini menggunakan metode kualitatif dan analisis deskriptif. Dalam mengumpulkan data wawancara, observasi dan dokumenter informan yang terdiri dari pegawai dan staf bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kantor Bupati Kabupaten

Muna. Dalam melakukan pendekatan penelitian penulis menggunakan metode wawancara langsung terhadap pihak yang berkaitan dalam data penelitian.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini di bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan di Kantor Bupati Muna. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Juli sampai Agustus 2022. Adapun unit analisis data dalam penelitian adalah bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat. jumlah informan dalam penelitian ini adalah 7 (tujuh) orang . Pimpinan sebagai objek penelitian dan informan kunci, serta para pegawai yang ada di bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan di Kantor Bupati sebagai tambahan. Data yang disajikan diperoleh dari sumber-sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pola komunikasi organisasi bagian keprotokoleran kantor Pemerintah kabupaten Muna Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat.**

Pola komunikasi Organisasi dapat dipahami sebagai sistem penyampaian pesan dan hubungan antara kariawan dengan atasan, antara kariawan sesama kariawan dan antara satu organisasi dengan organisasi lainnya dengan cara yang tepat sehingga pesan atau informasi yang diinginkan dapat dipahami. Komunikasi organisasi merupakan proses komunikasi yang terjadi didalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk menyampaikan atau mengirim informasi dari pengirim kepada penerima dan dapat dipahami. Pola komunikasi organisasi Pola komunikasi yang dilakukan merupakan serangkaian aktivitas menyampaikan pesan sehingga diperoleh feedback dari penerima pesan. Setelah melakukan pengamatan di lokasi penelitian bahwa pola komunikasi organisasi bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan di Kantor Bupati Kabupaten Muna. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penjelasan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan teori yang dalam penelitian ini yaitu pola komunikasi organisasi yang terjadi di dalam bagian protokol dan komunikasi pimpinan disebabkan adanya interaksi komunikasi yang berlangsung dalam proses interaksi sehari-hari. Proses komunikasi selalu dilakukan oleh pegawai dan staff bagian protokol dan komunikasi pimpinan karena dalam berorganisasi untuk memenuhi kebutuhan dalam memperkuat interaksi antara sesama staff dan menyelesaikan tupoksi kerjanya masing-masing. Proses komunikasi bagian protokol dan Komunikasi Pimpinan ada yang dilakukan melalui tatap muka dan media pendukung seperti *watshap* dan telpon seluler .hal tersebut dilakukan agar komunikasi bisa berjalan dengan efektif terutama komunikasi yang dilakukan untuk memenuhi tanggung jawab tugas kerja.

Proses komunikasi di bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yaitu mereka saling bertukar fungsi dalam proses komunikasi, pola komunikasi organisasi dalam

bagian Protokol dan komunikasi pimpinan dapat dilihat dari bentuk-bentuk pola komunikasi, bahwa pola komunikasi yang dilaksanakan oleh bagian protokol dan Komunikasi pimpinan kantor pemerintah kabupaten muna yaitu sebagai berikut:

a. Pola Roda

Pola komunikasi roda ini memusatkan individu sebagai posisi umum, yaitu terdapat satu pihak yang memegang kendali atas komunikasi yang berlangsung di dalam organisasi. Misalnya, hal tersebut dapat ditemukan dalam proses komunikasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan ketika terdapatnya kepala bagian yang salah satu tugasnya adalah mengkoordinasi setiap anggotanya dalam menjalankan tupoksi kerjanya. Sehingga memberikan kemudahan dalam menyampaikan pesan dari komunikator ke komunikator.

b. Pola Lingkaran

Pola lingkaran adalah pola komunikasi organisasi yang arah penyampaian informasi mengarah kepada anggota yang satu dan lainnya. Pola komunikasi ini didalamnya terdapat umpan balik (*feedback*) dari komunikator terhadap komunikator sebagai penentu keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi ini, proses komunikasi berjalan dalam suatu kelompok secara dialogis atau diskusi. Hal ini dapat di temukan dalam proses komunikasi yang di lakukan oleh semua pihak pada bagaian protokol.

c. Pola Y

Pola Y adalah pola komunikasi organisasi garis koordinasi bertitik pada satu individu, dimana segala penyampaian informasi kepada anggota lainnya harus melalui pimpinan. Sehingga informasi yang diterima melalui atas ke bawah. Pola Y biasanya terjadi antara pimpinan seperti kepa sub bagian dengan pimpinan di atasnya begitupun seterusnya. Terdapat seseorang yang bertugas sebagai pemberi infoemasi resmi terkait kegiatan yang akan dilakukan atau arahan dari pimpinan tertinggi. Garis koordinasi berpusat pada sebagai penyampai informasi

### **Bentuk pelayanan informasi bagian keprotokoleran kantor Pemerintah kabupaten Muna Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat**

Era transparansi dan perkembangan teknologi informasi telah menjadikan masyarakat lebih kritis. Kondisi ini menuntut organisasi dapat mengakomodir atau mengantisipasi keinginan masyarakat atau publik dalam memberikan pelayanan optimal. Dengan kondisi ini tentunya diperlukan kelembagaan Humas yang kuat dan memiliki kompetensi di setiap instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan informasi yang optimal dan kredibel serta memberikan pertimbangan arus informasi di masyarakat. Keberadaan sosial media menjadi momentum bagi Humas Pemerintah untuk menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberikan informasi penerangan, dan pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, aktivitas, dan langkah-langkah pemerintah secara terbuka, transparan, jujur dan objektif.

Menggunakan media informasi yang cepat, tepat, murah dan sederhana dalam penyebaran informasi, baik berupa media cetak, elektronik maupun online. Hal ini

untuk memudahkan publik dalam memperoleh informasi. Bagian keprotokolan dan komunikasi pimpinan di kantor daerah Kabupaten Muna membina dan menjalin koordinasi dengan humas yang terkait dalam meningkatkan layanan informasi kepada masyarakat. Menjalin Hubungan dengan media massa, pemanfaatan media massa menjadi cara yang efektif untuk kegiatan informatif. selain mengandalkan kemajuan teknologi yang ada bagian protokol dan komunikasi pimpinan kantor pemerintah kabupaten muna juga melibatkan perangkat daerah terkait seperti camat dan desa dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat,

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pola komunikasi organisasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam upaya peningkatan pelayanan informasi kepada masyarakat oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan kantor pemerintah Kabupaten Muna ada 3 pola yaitu pola roda, pola lingkaran dan pola Y. Penyesuaian kebutuhan terpenuhnya informasi kepada masyarakat kabupaten muna terkait pemerintahan daerah maka bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan menyalurkan informasi melalui beberapa media, seperti media cetak dan media sosial yang dianggap lebih efisien dan cepat dalam menyalurkan berita. Perangkat daerah juga berperan penting dalam menyalurkan informasi di daerah-daerah pimpinan masing-masing

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran kepada bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan agar komunikasi dan profesional kerjanya dapat bertahan meskipun sering kali harus berkomunikasi melalui media handphone tidak menyurutkan semangat mereka dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi gambaran kepada peneliti berikutnya, agar mampu mengkaji dan membahas lebih dalam lagi mengenai pola komunikasi organisasi.

## **REFERENSI**

- Adi Nugraha Rahutomo. 2013. *Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT PLN (Persero) Rayan di Samarinda* Ilter.ejurnal Ilmu Komunikasi,1(2).
- Effendy, Onong, Uchajana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi*. Jakarta : PT Kompas Media Nusantara.
- Morissan. 2014. *Teori Komunikasi Organisasi Individu Hingga Massa*. Jakarta :

- Ghalia Indonesia. Muhammad, Arni. 2015. Komunikasi Organisasi . Jakarta: Numi Aksara*
- Romli, Khomsahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta : PT Grasindo.*
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.*
- Santoso, Edi. Dkk. 2012. *Teori Komunikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.*
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2014. *Teori Komunikasi. Jakarta : Pusat Penerbitan Universitas Terbuka*
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi, Individu Hingga Massa. Jakarta: Prenamedia Group.*
- Soemirat, Soleh. dkk, 2015 *Komunikasi Organisasional. Jakarta : Universitas terbuka.*
- Wayne Pace, R dan Don F. Faules. 2013. *Komunikasi Organisasi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya*
- Widjaja. 2010. *Komunikasi: Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat. Jakarta: Bumi Aksara.*
- Linda L, Putnam dan Anne M. Nicotera. 2009. *Building Theories Of Organization : The Constitutive Role of Communication. New York : Routledge.*