

SKRIPSI
PERAN PROTOKOL
DALAM PENGATURAN AGENDA DAN FASILITASI
KOMUNIKASI PIMPINAN PADA ERA DIGITAL
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI BALI



OLEH
A.A NGURAH KRISNA MANDALA PUTRA
NIM. 202263203032

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NGURAH RAI
2026

**PERAN PROTOKOL
DALAM PENGATURAN AGENDA DAN FASILITASI
KOMUNIKASI PIMPINAN PADA ERA DIGITAL
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI BALI**



Skripsi Ini Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 Pada Program Studi
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Ngurah Rai

OLEH

A.A NGURAH KRISNA MANDALA PUTRA

NIM. 202263203032

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NGURAH RAI
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING
PERAN PROTOKOL
DALAM PENGATURAN AGENDA DAN FASILITASI
KOMUNIKASI PIMPINAN PADA ERA DIGITAL
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI BALI

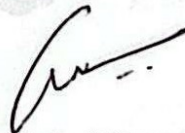
SKRISPI INI TELAH DISAHKAN OLEH PEMBIMBING
PADA TANGGAL : 29 Juli 2026

Pembimbing 1



Dr. Ida Ayu Putu Sri Widnyani, S.Sos.,MAP.

Pembimbing 2



Dr. I Made Artayasa, S.Sos., M.A.P.

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING
PERAN PROTOKOL
DALAM PENGATURAN AGENDA DAN FASILITASI
KOMUNIKASI PIMPINAN PADA ERA DIGITAL
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI BALI**

Skripsi Ini Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas Dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 Pada Program Studi
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora
Universitas Ngurah Rai

SKRISPI INI TELAH DISAHKAN OLEH PEMBIMBING
PADA TANGGAL : 20 Juli 2026

Pembimbing 1



Dr. Ida Ayu Putu Sri Widnyani, S.Sos.,MAP.

Pembimbing 2



Dr. I Made Artayasa, S.Sos., M.A.P.

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Ngurah Rai

Dekan



Dr. Ida Ayu Putu Sri Widnyani, S.Sos.,MAP.
NIP. 197506292005012001

Program Studi Administrasi Publik
Univeritas Ngurah Rai

Ketua



I Wayan Arya Sugiarta, S.Pd.,M.A.P
NIK. 200 601 300

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : A.A Ngurah Krisna Mandala Putra
NIM : 202263203032
Tempat Tanggal Lahir : Denpasar, 23 Agustus 2001
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Universitas Ngurah Rai Denpasar
Alamat Rumah : Jalan Sutomo No.93 Belong Gede
No. HP : 081246511130

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi atau penelitian dengan judul “Peran Protokol Dalam Pengaturan Agenda Dan Fasilitasi Komunikasi Pimpinan Pada Era Digital Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali” bebas dari plagirisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari skripsi atau penelitian ini diketemukan indikasi plagiarism, saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, tanpa ada paksaan serta bermaterai cukup, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 29 Juli 2026



A.A Ngurah Krisna Mandala Putra
NIM. 202263203032

HALAMAN MOTTO

***“SETIAP LANGKAH KECIL
AKAN MEMBAWA LEBIH DEKAT
PADA MASA DEPAN”***



KATAPENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas asung kerthi waranugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi yang berjudul **"Peran Protokol Dalam Pengaturan Agenda Dan Fasilitasi Komunikasi Pimpinan Pada Era Digital Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali"** dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan penelitian ini tidak lepas dari tantangan dan dinamika. Namun, berkat arahan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, seluruh kendala tersebut dapat dilalui dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof Dr. Ni Putu Tirka Widanti,MM.,M.Hum selaku Rektor Universitas Ngurah Rai Denpasar yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas di dalam mengikuti perkuliahan.
2. Ibu Dr. Ida Ayu Putu Sri Widnyani,S.Sos.,M.A.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Ngurah Rai Denpasar, sekaligus sebagai pembimbing I atas motivasi dan bimbingannya.
3. Ibu Dr. Ni Luh Putu Suastini, SE.,M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Ngurah Rai Denpasar.
4. Bapak I Wayan Arya Sugiarta, S.Pd.,M.A.P, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Ngurah Rai.
5. Bapak Dr. Made Artayasa, S.Sos., M.A.P, selaku pembimbing II atas arahan dan bimbingannya
6. Bapak/Ibu Dosen Pengajar pada Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Ngurah Rai Denpasar yang telah memberikan bimbingan, arahan serta mata kuliah sebagai bahan penulisan proposal penelitian ini.

7. Kepala Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Bali beserta seluruh staf Bagian Protokol, yang telah memberikan izin penelitian, keterbukaan informasi, serta bantuan data empiris yang luar biasa selama penulis melakukan observasi di lapangan.
8. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) Provinsi Bali, beserta tim teknis yang telah memberikan gambaran arsitektur digital *Single Sign-On* (SSO) Pemerintah Provinsi Bali.
9. Kedua Orang Tua dan Keluarga Tercinta, yang tiada hentinya memberikan dukungan moral, spiritual, doa, serta pengorbanan materiil yang menjadi motor penggerak utama bagi penulis.
10. Rekan-rekan Seperjuangan, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas motivasi, diskusi, dan kebersamaan yang berharga selama ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi kedalaman analisis maupun tata cara penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat nyata bagi pengembangan ilmu komunikasi birokrasi dan menjadi sumbangsih pemikiran bagi tata kelola keprotokolan digital di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

Denpasar, Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.3.3 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KONSEP, LANDASAN TEORI DAN MODEL PENELITIAN.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Konsep	12
2.3 Landasan Teori	18
2.4 Model Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian.....	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.3 Jenis dan Sumber Data	24
3.3.1 Jenis Data.....	24
3.3.2 Sumber Data	24

3.4	Instrumen Penelitian.....	25
3.5	Teknik Penentuan Informan.....	25
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6.1	Observasi.....	26
3.6.2	Wawancara.....	27
3.6.3	Studi Dokumentasi.....	27
3.6.4	Penelusuran Online.....	28
3.7	Teknik Analisis Data.....	28
3.8	Teknik Penyajian Hasil Penelitian.....	30
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN, ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	40
4.2	Analisis Hasil Penelitian	46
4.3	Pembahasan	60
BAB V PENUTUP		80
5.1	Simpulan.....	80
5.2	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka	16
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Daftar Informan	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Integrasi SSO	7
Gambar 2. Model Penelitian	26
Gambar 3. Struktur Jabatan	46



ABSTRACT

This study aims to comprehensively analyse the transformative role and inhibiting factors of the protocol unit in agenda setting and leadership communication facilitation within the Regional Government of Bali Province in the digital era. This research employs a descriptive qualitative method to provide an in-depth and holistic overview. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews with key informants, direct field observations, and documentation studies of protocol activities. Utilizing Patrick Dunleavy et al.'s Digital Era Governance (DEG) theoretical framework, this research examines three core pillars: Reintegration, Needs-Based Holism, and Digitalization. The findings demonstrate that the protocol unit has evolved from conventional ceremonial administrative tasks into a central connection hub and a digital gatekeeper. By integrating cloud-based systems, generating digital executive summaries, and managing cyber etiquette, the protocol unit effectively dismantles bureaucratic silos and significantly enhances leadership communication efficiency. Nevertheless, implementation faces real challenges, including OPD sectoral egos, system incompatibility with central agencies, human resource data analytics capacity gaps, public information overload, server infrastructure instability, and resistance from paper-based work cultures. Based on these findings, the study recommends HR data analytics upskilling, regulatory of bureaucratization via Gubernatorial Regulations, and strengthening cyber infrastructure to achieve agile, professional, and responsive protocol governance.

Keywords: Protocol, Digital Era Governance, Agenda Setting, Leadership Communication.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran transformatif serta faktor penghambat korps keprotokolan dalam pengaturan agenda dan fasilitasi komunikasi pimpinan di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali pada era digital. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran secara mendalam dan menyeluruh. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pihak kunci, observasi lapangan secara langsung, serta studi dokumentasi terhadap aktivitas keprotokolan. Menggunakan kerangka teori *Digital Era Governance* (DEG) dari Patrick Dunleavy et al., penelitian ini membedah tiga pilar utama: Reintegrasi, Holistik Berbasis Kebutuhan, dan Digitalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa protokol telah bertransformasi dari sekadar fungsi administratif seremonial konvensional menjadi pusat koneksi utama (*hub*) dan *digital gatekeeper*. Melalui integrasi sistem berbasis awan (*cloud*), penyusunan ringkasan eksekutif digital, dan pengelolaan etika siber, protokol berhasil meruntuhkan sekat birokrasi serta meningkatkan efisiensi komunikasi pimpinan secara signifikan. Meskipun demikian, implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan nyata, meliputi ego sektoral OPD, inkompatibilitas sistem digital dengan instansi pusat, kesenjangan kapasitas analisis data SDM, fenomena luapan informasi publik, ketidakstabilan infrastruktur server, serta resistensi budaya kerja konvensional berbasis kertas. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan pelatihan *up-skilling* analisis data bagi SDM keprotokolan, fleksibilitas regulasi melalui Peraturan Gubernur, dan penguatan infrastruktur siber demi terwujudnya tata kelola keprotokolan yang lincah, profesional, dan responsif.

Kata Kunci: Keprotokolan, *Digital Era Governance*, Pengaturan Agenda, Komunikasi Pimpinan.