

Optimalisasi SOP Protokol dan Komunikasi Pimpinan melalui Penerapan Sistem E-Schedule Pimpinan di Pemerintah Kabupaten Lampung Barat

Iqbal Alandri¹, Agus Purnomo²

^{1,2} Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Universitas Bandar Lampung
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No.26, Labuhan Ratu, Kedaton, 35142,
Bandar Lampung, Indonesia

E-mail: ¹iqbalalandri@gmail.com, ²agus.purnomo@ubl.ac.id

Abstract :

This study aims to analyze the optimization of the implementation of the Standard Operating Procedures (SOP) of the Protocol and Leadership Communication Section through the implementation of the E-Schedule system in the West Lampung Regency Government. The research is motivated by problems in managing the leader's agenda, such as dynamic schedule changes, potential inpunctuality, and coordination across regional apparatus that is not optimal. This condition encourages the need to use digital systems to support the implementation of protocol SOPs more effectively. This study uses a descriptive qualitative approach with a case study method. Data was collected through interviews, observations, and documentation of the Head of the Protocol and Communication Section, implementing staff, system operators, and related parties. The selection of informants was carried out by purposive sampling. Data analysis includes data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The results of the study show that the implementation of the E-Schedule system contributes positively to the optimization of the implementation of protocol SOPs, especially in improving the accuracy of schedule information, time efficiency, and work coordination. Supporting factors include the clarity of SOPs, human resource competence, and leadership support, while inhibiting factors include agenda dynamics, technical constraints, and coordination across regional apparatus. Overall, the E-Schedule is a strategic instrument in supporting the effectiveness of the implementation of SOPs.

Keywords: Standard Operating Procedures, Protocols, E-Schedule Leaders

Abstrak :

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan melalui penerapan sistem E-Schedule di Pemerintah Kabupaten Lampung Barat. Penelitian dilatarbelakangi oleh permasalahan pengelolaan agenda pimpinan, seperti perubahan jadwal yang dinamis, potensi ketidaktepatan waktu, serta koordinasi lintas perangkat daerah yang belum optimal. Kondisi tersebut mendorong perlunya pemanfaatan sistem digital guna mendukung pelaksanaan SOP keprotokolan secara lebih efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, staf pelaksana, operator sistem, serta pihak terkait. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem E-Schedule berkontribusi positif terhadap optimalisasi pelaksanaan SOP keprotokolan, terutama dalam meningkatkan akurasi informasi jadwal, efisiensi waktu, dan koordinasi kerja. Faktor pendukung meliputi kejelasan SOP, kompetensi sumber daya manusia, dan

dukungan pimpinan, sedangkan faktor penghambat meliputi dinamika agenda, kendala teknis, dan koordinasi lintas perangkat daerah. Secara keseluruhan, E-Schedule menjadi instrumen strategis dalam mendukung efektivitas pelaksanaan SOP.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Keprotokolan, E-Schedule Pimpinan

PENDAHULUAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menjamin efektivitas dan akuntabilitas kinerja aparatur (Syafriyani, 2023). SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang memastikan setiap proses berjalan secara sistematis dan terukur. Namun, dalam praktiknya, penerapan SOP di lingkungan pemerintahan daerah masih menghadapi berbagai tantangan koordinasi dan komunikasi antarunit kerja (Farida & Lestari, 2021). Kondisi ini berpotensi menimbulkan keterlambatan pelaksanaan kegiatan serta menurunkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan inovatif untuk mendukung implementasi SOP secara berkelanjutan.

Bagian protokol memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran agenda pimpinan daerah melalui pengelolaan jadwal dan koordinasi lintas pihak (Prayitno, 2023). Pelaksanaan tugas tersebut menuntut ketepatan waktu, akurasi informasi, serta komunikasi yang efektif. Namun, pengelolaan agenda pimpinan yang masih dilakukan secara manual sering memicu tumpang tindih jadwal dan keterlambatan informasi (Sabtian & Natasha, 2023). Situasi ini menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam tata kelola administrasi protokoler. Oleh sebab itu, diperlukan sistem yang mampu meningkatkan akurasi dan keterpaduan pengelolaan jadwal pimpinan.

Transformasi digital dalam pemerintahan menjadi langkah strategis untuk mewujudkan birokrasi yang efisien dan transparan (Farida & Lestari, 2021). Salah satu bentuk inovasi digital yang relevan adalah penerapan sistem penjadwalan elektronik atau E-Schedule. Sistem ini memungkinkan pengelolaan agenda pimpinan secara terintegrasi dan terdokumentasi dengan baik (Wijaya, 2023). Melalui E-Schedule, informasi jadwal dapat diperbarui secara real time dan diakses oleh pihak terkait. Hal ini berpotensi meningkatkan kepatuhan terhadap SOP serta meminimalkan kesalahan administratif.

Dalam konteks pelayanan publik, kecepatan dan ketepatan informasi menjadi indikator penting kualitas kinerja birokrasi (Wijaya, 2023). Sistem digital seperti E-Schedule dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual yang rawan kesalahan. Selain itu, digitalisasi administrasi mendukung pengarsipan data yang lebih aman dan mudah ditelusuri (Susniwati et al., 2024). Kemudahan ini berkontribusi pada peningkatan efektivitas pelaporan dan evaluasi kinerja. Dengan demikian, pemanfaatan E-Schedule sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi modern.

Meskipun menawarkan berbagai manfaat, penerapan sistem digital dalam birokrasi tidak terlepas dari tantangan implementasi (Semarajana et al., 2024). Kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor krusial dalam keberhasilan adopsi teknologi. Aparatur yang belum memiliki kompetensi teknologi informasi berpotensi mengalami hambatan dalam penggunaan sistem digital (Utami & Marsigit, 2020). Selain itu, keterbatasan sarana

prasarana dan dukungan kebijakan dapat memperlambat proses implementasi. Oleh karena itu, penerapan E-Schedule perlu disertai dengan strategi peningkatan kapasitas organisasi.

SOP bagian protokol berfungsi sebagai pedoman teknis dalam pelaksanaan tugas keprotokolan pimpinan daerah (Sabtian & Natasha, 2023). Namun, tanpa dukungan sistem berbasis teknologi, pelaksanaan SOP sering berjalan kurang optimal. Perubahan jadwal mendadak sulit dikelola secara cepat apabila masih mengandalkan mekanisme manual (Prayitno, 2023). Kondisi ini dapat mengganggu kelancaran kegiatan pimpinan dan menurunkan profesionalitas aparatur. Oleh karena itu, integrasi SOP dengan sistem digital menjadi kebutuhan yang mendesak.

Optimalisasi SOP melalui penerapan E-Schedule berpotensi meningkatkan efisiensi administrasi dan kualitas koordinasi kerja (Susniwati et al., 2024). Sistem digital memungkinkan setiap tahapan kegiatan terdokumentasi secara sistematis. Selain itu, penerapan E-Schedule mendukung penguatan fungsi monitoring dan pengendalian internal organisasi (Semarajana et al., 2024). Data yang tersaji secara real time dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan pimpinan. Dengan demikian, inovasi ini berkontribusi pada peningkatan tata kelola pemerintahan daerah.

Hasil pra penelitian pada Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Barat menunjukkan adanya berbagai kendala dalam pelaksanaan SOP. Kendala tersebut meliputi tumpang tindih jadwal, koordinasi yang belum efektif, serta rendahnya kemampuan aparatur dalam penggunaan teknologi. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem penjadwalan manual tidak lagi relevan dengan tuntutan kerja saat ini (Syafriyani, 2023). Pegawai menyatakan perlunya sistem digital yang terintegrasi untuk mendukung tugas keprotokolan. Oleh karena itu, penerapan E-Schedule menjadi solusi yang dinilai tepat dan mendesak.

Pemerintah Kabupaten Lampung Barat berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan publik yang modern dan responsif melalui pemanfaatan teknologi informasi (Susniwati et al., 2024). Penerapan sistem E-Schedule diharapkan mampu mengoptimalkan pelaksanaan SOP bagian protokol dan komunikasi pimpinan. Selain meningkatkan efisiensi kerja, sistem ini juga mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas birokrasi (Wijaya, 2023). Kajian terhadap penerapan E-Schedule menjadi penting untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini relevan untuk mendukung penguatan tata kelola pemerintahan daerah berbasis digital.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Optimalisasi

Optimalisasi dalam administrasi publik dipahami sebagai upaya strategis untuk meningkatkan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya secara efektif dan terarah (Bryson et al., 2020). Pendekatan ini menekankan keselarasan antara tujuan, strategi, dan pelaksanaan kebijakan agar kinerja organisasi dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Optimalisasi juga mencakup peningkatan kualitas layanan, responsivitas organisasi, serta penciptaan nilai publik yang lebih baik (Mergel et al., 2019). Dengan demikian, optimalisasi tidak hanya berorientasi pada efisiensi biaya, tetapi juga

pada efektivitas hasil kerja organisasi. Konsep ini relevan dalam konteks reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan modern.

Dalam praktiknya, optimalisasi dipandang sebagai proses perbaikan berkelanjutan yang melibatkan aspek manajerial, teknologi, dan sumber daya manusia (Janssen & van der Voort, 2020). Organisasi dituntut untuk mengidentifikasi hambatan kerja, menyederhanakan prosedur, serta menetapkan indikator kinerja yang terukur. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mendukung optimalisasi proses kerja dan pengambilan keputusan berbasis data (Cordella & Tempini, 2020). Melalui pendekatan ini, organisasi publik dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi kinerja. Oleh karena itu, optimalisasi memerlukan kesiapan organisasi dalam menghadapi perubahan dan inovasi.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang mengatur langkah kerja, tanggung jawab, dan alur pelaksanaan tugas agar kegiatan organisasi berjalan konsisten dan terukur (Dwiyanto, 2020). SOP berfungsi sebagai instrumen manajerial untuk memastikan keseragaman pelaksanaan tugas serta meningkatkan kualitas layanan publik. Dalam organisasi pemerintahan, SOP berperan penting dalam menciptakan kepastian prosedur dan akuntabilitas aparatur (Handyaningrat, 2021). Keberadaan SOP membantu meminimalkan kesalahan kerja dan ketergantungan pada individu tertentu. Dengan demikian, SOP menjadi fondasi penting dalam pengelolaan administrasi pemerintahan.

Selain sebagai pedoman kerja, SOP berfungsi sebagai alat pengendalian dan evaluasi kinerja organisasi (Putra et al., 2023). Prosedur yang terdokumentasi dengan baik memudahkan proses monitoring serta identifikasi penyimpangan dalam pelaksanaan tugas. Penelitian menunjukkan bahwa SOP yang diterapkan secara konsisten mampu meningkatkan efektivitas kerja dan kepuasan layanan publik (Irfania & Tjahjawati, 2022). Namun, keberhasilan SOP sangat dipengaruhi oleh pemahaman, sosialisasi, dan komitmen aparatur pelaksana. Oleh karena itu, SOP harus disusun secara jelas, sederhana, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan kerja.

Bagian Protokol dalam Pemerintahan

Bagian protokol merupakan unit kerja yang bertugas mengelola kegiatan resmi pimpinan pemerintahan, meliputi pengaturan agenda, tata acara, dan koordinasi kegiatan keprotokolan (Darmawan et al., 2023). Fungsi ini tidak hanya bersifat seremonial, tetapi juga strategis dalam menjaga citra dan wibawa pemerintah. Bagian protokol berperan sebagai penghubung antara pimpinan, unit kerja internal, dan pihak eksternal dalam pelaksanaan kegiatan resmi (Nurjayanti et al., 2023). Keberhasilan pelaksanaan tugas protokol sangat memengaruhi kelancaran aktivitas pemerintahan. Oleh karena itu, bagian protokol memiliki posisi penting dalam tata kelola pemerintahan daerah.

Selain pengaturan acara, bagian protokol juga memiliki fungsi koordinasi, komunikasi publik, dan dokumentasi kegiatan pimpinan (Pradnyana Jaya, 2024). Dokumentasi yang baik mendukung transparansi dan akuntabilitas kinerja pimpinan

daerah. Penelitian menunjukkan bahwa lemahnya koordinasi dan keterbatasan sistem informasi sering menjadi kendala dalam pelaksanaan tugas keprotokolan (Heranita & Akhmad, 2024). Kondisi ini menuntut penguatan kapasitas SDM serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan agenda pimpinan. Dengan demikian, optimalisasi peran bagian protokol menjadi kebutuhan penting dalam reformasi birokrasi.

Sistem E-Schedule Pimpinan

E-Schedule merupakan sistem penjadwalan elektronik yang digunakan untuk mengelola agenda pimpinan secara terpusat, terintegrasi, dan berbasis teknologi informasi (UN DESA, 2022). Sistem ini dirancang untuk menggantikan mekanisme manual yang rentan terhadap kesalahan dan ketidaksinkronan jadwal. Dalam konteks pemerintahan, E-Schedule mendukung koordinasi antarunit serta meningkatkan keterlacakan aktivitas pimpinan (Cai et al., 2024). Fitur seperti notifikasi otomatis dan pencatatan perubahan jadwal membantu meningkatkan efisiensi administrasi. Oleh karena itu, E-Schedule menjadi bagian penting dari penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Penerapan E-Schedule terbukti memberikan manfaat berupa pengurangan konflik jadwal, peningkatan akurasi data, serta percepatan proses koordinasi kegiatan (Betancor et al., 2024). Namun, keberhasilan implementasinya dipengaruhi oleh kesiapan SDM, dukungan infrastruktur, dan kesesuaian dengan SOP organisasi. Studi implementasi e-government menunjukkan bahwa resistensi perubahan dan kurangnya pelatihan sering menjadi hambatan utama adopsi sistem digital (Prayitno, 2023). Oleh karena itu, penerapan E-Schedule harus disertai dengan sosialisasi, pelatihan, dan evaluasi berkelanjutan. Dengan pendekatan tersebut, E-Schedule dapat berfungsi optimal dalam mendukung kinerja protokoler pimpinan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam artikel ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus, yang bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui penerapan sistem E-Schedule di Pemerintah Kabupaten Lampung Barat. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan proses, dinamika, serta konteks administratif secara mendalam berdasarkan kondisi empiris di lapangan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami makna, interaksi, dan praktik kerja yang terjadi dalam organisasi pemerintahan secara holistik (Creswell & Poth, 2018). Oleh karena itu, penelitian ini menitikberatkan pada pemahaman proses implementasi, bukan pada pengukuran statistik.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap informan yang dipilih secara purposive berdasarkan peran dan keterlibatannya dalam pelaksanaan SOP dan penggunaan sistem E-Schedule. Metode studi kasus memberikan kerangka yang sistematis untuk menelaah praktik organisasi serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi sistem digital. Studi kasus memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap suatu fenomena dalam konteks nyata dengan batasan yang jelas (Yin, 2018). Analisis data dilakukan melalui

tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk menghasilkan temuan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Lampung Barat memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran agenda pimpinan daerah (Moleong, 2021). Unit kerja ini bertanggung jawab terhadap pengelolaan keprotokolan, penjadwalan pimpinan, serta koordinasi kegiatan resmi. Struktur organisasi yang jelas memungkinkan pembagian tugas berjalan sistematis dan terukur (Sugiyono, 2022). Setiap personel menjalankan peran sesuai fungsi yang telah ditetapkan dalam SOP. Kondisi ini menunjukkan pentingnya tata kelola organisasi yang tertib dalam mendukung wibawa pemerintahan daerah.

Pelaksanaan tugas Bagian Protokol dilaksanakan berdasarkan SOP yang menjadi pedoman operasional utama (Creswell & Poth, 2018). SOP mengatur alur kerja, tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan dalam kegiatan resmi. Keberadaan SOP memberikan kepastian kerja bagi petugas protokol (Moleong, 2021). Dalam praktiknya, SOP menjadi rujukan utama meskipun tetap memerlukan penyesuaian lapangan. Hal ini mencerminkan sifat SOP yang normatif namun adaptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia pada Bagian Protokol memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugas keprotokolan (Sugiyono, 2022). Pengalaman kerja dan pemahaman terhadap prinsip keprotokolan mendukung kelancaran kegiatan pimpinan. Koordinasi internal berjalan secara intensif untuk memastikan kesiapan teknis (Yin, 2018). Pola kerja kolaboratif menjadi karakteristik utama unit kerja ini. Dengan demikian, efektivitas kinerja sangat ditentukan oleh kualitas SDM.

Optimalisasi Pelaksanaan SOP melalui Penerapan Sistem E-Schedule

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP keprotokolan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan telah berjalan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku. SOP berfungsi sebagai pedoman utama dalam mengatur alur kerja, pembagian tugas, serta tata cara pelaksanaan kegiatan pimpinan. Penerapan SOP secara konsisten mencerminkan adanya upaya menciptakan keteraturan dan kepastian kerja. Namun, dinamika kegiatan pimpinan yang bersifat situasional menuntut adanya fleksibilitas dalam pelaksanaan SOP. Kondisi ini menunjukkan bahwa SOP tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga perlu adaptif terhadap konteks lapangan. Optimalisasi SOP tidak hanya diukur dari kepatuhan, tetapi juga dari kemampuan menyesuaikan diri secara profesional.

Penerapan sistem E-Schedule Pimpinan menjadi instrumen penting dalam mendukung optimalisasi pelaksanaan SOP keprotokolan. Berdasarkan hasil penelitian, E-Schedule membantu mengintegrasikan proses perencanaan, penetapan, dan pelaksanaan agenda pimpinan secara sistematis. Sistem ini berfungsi sebagai pusat informasi jadwal yang dapat diakses oleh pihak terkait. Keberadaan E-Schedule meningkatkan keakuratan informasi dan meminimalkan kesalahan komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa

teknologi informasi berperan sebagai penguat implementasi SOP. Dengan demikian, E-Schedule tidak menggantikan SOP, melainkan memperkuat efektivitas pelaksanaannya.

Optimalisasi SOP melalui E-Schedule juga terlihat pada peningkatan efisiensi waktu dan koordinasi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jadwal yang tersusun secara digital memudahkan petugas protokol dalam mempersiapkan kebutuhan teknis kegiatan. Informasi yang terpusat membantu mengurangi duplikasi pekerjaan dan ketidaksesuaian jadwal. Kondisi ini sejalan dengan prinsip efisiensi dalam administrasi publik. Dengan adanya sistem digital, proses kerja menjadi lebih terukur dan terkontrol. Oleh karena itu, optimalisasi SOP melalui E-Schedule berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi.

Dari sisi pelaksanaan kegiatan protokoler, E-Schedule berperan sebagai acuan utama dalam menjaga ketepatan waktu dan kelancaran acara. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas protokol menggunakan jadwal dalam sistem sebagai pedoman operasional di lapangan. Hal ini memperkuat disiplin kerja dan kesiapan pelaksanaan kegiatan. Meskipun terjadi perubahan agenda, sistem memungkinkan penyesuaian secara cepat dan terdokumentasi. Kondisi ini menunjukkan adanya integrasi antara SOP dan sistem digital. Dengan demikian, pelaksanaan keprotokolan menjadi lebih responsif dan adaptif.

Secara keseluruhan, optimalisasi pelaksanaan SOP melalui penerapan sistem E-Schedule Pimpinan menunjukkan hasil yang positif. SOP tetap menjadi dasar normatif pelaksanaan tugas, sementara E-Schedule berfungsi sebagai alat bantu pengendalian dan koordinasi. Integrasi keduanya menciptakan sistem kerja yang lebih efektif dan efisien. Meskipun masih terdapat kendala teknis dan dinamika agenda, Bagian Protokol mampu menjalankan tugas secara profesional. Temuan ini menunjukkan bahwa optimalisasi SOP memerlukan dukungan sistem dan manajemen kerja yang berkelanjutan. Dengan demikian, penerapan E-Schedule merupakan langkah strategis dalam penguatan tata kelola keprotokolan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pemanfaatan sistem informasi dalam pengelolaan agenda pimpinan mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan SOP dan koordinasi kerja. Penelitian oleh Sari dan Pratama (2021) menunjukkan bahwa sistem penjadwalan digital berkontribusi signifikan terhadap ketepatan waktu dan akurasi informasi dalam lingkungan pemerintahan. Selain itu, penelitian Rahman et al. (2022) menegaskan bahwa integrasi SOP dengan teknologi informasi memperkuat akuntabilitas dan efisiensi kerja organisasi publik. Kesamaan temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital merupakan faktor penting dalam optimalisasi SOP. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bukti empiris terkait peran teknologi dalam administrasi pemerintahan modern.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Optimalisasi Pelaksanaan SOP pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan melalui Penerapan Sistem E-Schedule

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pelaksanaan SOP keprotokolan dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utama berasal dari kejelasan SOP yang dijadikan pedoman kerja oleh petugas protokol. Keberadaan SOP yang tertulis dan terdokumentasi membantu menciptakan konsistensi pelaksanaan tugas. Selain itu, kompetensi dan pengalaman sumber daya manusia menjadi

faktor penting dalam menjalankan SOP secara efektif. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor internal organisasi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi SOP. Dengan demikian, kualitas regulasi dan sumber daya manusia menjadi fondasi utama optimalisasi SOP.

Penerapan sistem E-Schedule Pimpinan juga menjadi faktor pendukung signifikan dalam optimalisasi SOP. Sistem ini mendukung pengelolaan agenda pimpinan secara terpusat dan transparan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Schedule meningkatkan akurasi informasi dan memudahkan koordinasi antarpetugas. Dukungan pimpinan terhadap penggunaan sistem turut memperkuat legitimasi dan disiplin pemanfaatannya. Kondisi ini menunjukkan adanya keselarasan antara kebijakan, sistem, dan praktik kerja. Dengan demikian, faktor kepemimpinan dan teknologi berperan penting dalam mendukung optimalisasi SOP.

Penelitian ini juga menemukan adanya faktor penghambat yang memengaruhi optimalisasi SOP keprotokolan. Dinamika agenda pimpinan yang sering berubah secara mendadak menjadi tantangan utama dalam menjaga konsistensi pelaksanaan SOP. Perubahan tersebut menuntut penyesuaian cepat yang tidak selalu tercantum dalam SOP tertulis. Selain itu, kendala teknis sistem dan keterbatasan jaringan juga memengaruhi pemanfaatan E-Schedule secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor eksternal dan teknis turut memengaruhi efektivitas implementasi SOP. Dengan demikian, optimalisasi SOP tidak terlepas dari tantangan operasional di lapangan.

Faktor penghambat lainnya adalah perbedaan tingkat literasi digital dan responsivitas antarpegawai dan OPD terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua pihak memiliki pemahaman yang sama terhadap penggunaan sistem E-Schedule. Hal ini berdampak pada koordinasi lintas unit kerja yang belum sepenuhnya optimal. Selain itu, tingginya beban kerja petugas protokol pada periode tertentu juga menjadi tantangan tersendiri. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas dan dukungan sumber daya. Dengan demikian, pengelolaan faktor penghambat memerlukan pendekatan yang komprehensif.

Secara keseluruhan, faktor pendukung dan penghambat saling memengaruhi dalam optimalisasi pelaksanaan SOP keprotokolan. Dominasi faktor pendukung menunjukkan bahwa penerapan E-Schedule telah memberikan dampak positif. Namun, keberadaan faktor penghambat menegaskan perlunya perbaikan berkelanjutan. Upaya optimalisasi SOP harus diarahkan pada penguatan faktor pendukung dan mitigasi faktor penghambat. Dengan demikian, pelaksanaan SOP dapat berjalan lebih efektif dan adaptif. Temuan ini menunjukkan bahwa optimalisasi SOP merupakan proses dinamis yang memerlukan komitmen berkelanjutan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengemukakan bahwa keberhasilan implementasi SOP dalam organisasi publik dipengaruhi oleh faktor regulasi, sumber daya manusia, teknologi, dan koordinasi antarunit kerja. Penelitian oleh Wibowo dan Nugroho (2020) menyatakan bahwa dukungan pimpinan dan kesiapan SDM menjadi faktor kunci dalam pemanfaatan sistem informasi pemerintahan. Sementara itu, penelitian Lestari et al. (2022) menemukan bahwa kendala teknis dan rendahnya literasi digital menjadi hambatan utama dalam implementasi sistem berbasis teknologi. Kesamaan

temuan ini memperkuat validitas hasil penelitian yang dilakukan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang relevan dalam kajian administrasi publik dan keprotokolan pemerintahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem E-Schedule Pimpinan berperan penting dalam mengoptimalkan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Lampung Barat. Sistem ini mampu meningkatkan akurasi penjadwalan, efisiensi waktu, serta koordinasi kerja dalam pengelolaan agenda pimpinan. Integrasi antara SOP dan sistem digital mendorong terciptanya tata kelola keprotokolan yang lebih tertib, terstruktur, dan adaptif terhadap dinamika kegiatan pimpinan. Optimalisasi pelaksanaan SOP didukung oleh kejelasan regulasi internal, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan pimpinan. Meskipun demikian, pelaksanaan sistem masih menghadapi kendala berupa perubahan agenda mendadak dan keterbatasan teknis yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah Kabupaten Lampung Barat disarankan untuk terus mengoptimalkan pemanfaatan sistem E-Schedule Pimpinan dalam pengelolaan agenda keprotokolan. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan teknis perlu dilakukan guna mendukung penggunaan sistem secara efektif. Koordinasi lintas perangkat daerah juga perlu diperkuat agar informasi jadwal pimpinan tersampaikan secara akurat dan tepat waktu. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji penerapan sistem serupa pada konteks dan objek pemerintahan yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Farida, I., & Lestari, D. (2021). Digital governance and public sector innovation in local government. *Journal of Public Administration Studies*, 6(2), 85–96.
- Prayitno, A. (2023). Manajemen keprotokolan dan efektivitas administrasi pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 45–58.
- Sabtian, R., & Natasha, L. (2023). Implementasi SOP dalam tata kelola keprotokolan pemerintahan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(2), 101–112.
- Semarajana, I. K., Widanti, R., & Kartika, N. (2024). Kesiapan organisasi dalam implementasi sistem digital pemerintahan. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 11(1), 33–47.
- Susniwati, E., Kurniawati, T., & Susilawati, A. (2024). Reformasi birokrasi dan pemanfaatan teknologi informasi di sektor publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 18(1), 1–14.
- Syafriyani, D. (2023). Standar operasional prosedur sebagai instrumen akuntabilitas kinerja aparatur. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(3), 210–222.
- Utami, R., & Marsigit. (2020). Penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam transformasi digital. *Jurnal Pendidikan dan Kebijakan*, 5(2), 67–78.
- Wijaya, A. (2023). Digitalisasi administrasi pemerintahan daerah dan peningkatan kualitas layanan publik. *Jurnal E-Government*, 7(1), 55–68.
- Betancor, O., Hernández, A., & Rodríguez, J. (2024). Digital scheduling systems and organizational efficiency in public administration. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(2), 145–160.

- Bryson, J. M., Berry, F. S., & Yang, K. (2020). Strategic management in public administration: Aligning purposes, processes, and performance. *Public Administration Review*, 80(5), 749–760. <https://doi.org/10.1111/puar.13104>
- Cai, H., Song, Y., & Wang, J. (2024). Electronic scheduling systems and coordination performance in public organizations. *Government Information Quarterly*, 41(1), 101–115. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101845>
- Cordella, A., & Tempini, N. (2020). Digital transformation of public organizations: A critical perspective. *Public Management Review*, 22(3), 1–20. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1667808>
- Darmawan, A., Mustari, M., & Safitri, R. (2023). Peran keprotokolan dalam mendukung kinerja pimpinan pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 55–68.
- Dwiyanto, A. (2020). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Handayaningrat, S. (2021). *Pengantar administrasi negara*. Gunung Agung.
- Heranita, & Akhmad, I. (2024). Kinerja bagian protokol dan komunikasi pimpinan daerah berbasis digital. *Jurnal Governance*, 9(2), 201–215.
- Irfania, R., & Tjahjawati, S. (2022). Implementasi standar operasional prosedur dalam peningkatan kinerja organisasi publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 7(1), 33–45.
- Janssen, M., & van der Voort, H. (2020). Agile and adaptive governance in digital public administration. *Government Information Quarterly*, 37(3), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101439>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Nurjayanti, R., Hatta, M., & Numberi, F. (2023). Keprotokolan dan komunikasi publik dalam tata kelola pemerintahan daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 89–102.
- Pradnyana Jaya, I. (2024). Manajemen keprotokolan dan citra pemerintah daerah di era digital. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 1–14.
- Prayitno, A. (2023). Tantangan implementasi e-government dalam birokrasi pemerintahan daerah. *Jurnal Transformasi Digital*, 5(2), 77–90.
- Putra, R., Santoso, B., & Lestari, D. (2023). Peran SOP dalam peningkatan kinerja aparatur publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 25–40.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.