

Pencitraan Positif Dalam Aktivitas Keprotokolan Sekretariat Daerah Kota Bengkulu

Triana Hasmarini, Yanto, Asnawati

Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Bengkulu

Trianahasmarini@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pencitraan positif dalam kegiatan protokol Sekretariat Daerah Kota Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan adalah teknik pengumpulan data deskriptif kualitatif berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian ditentukan dengan menggunakan metode purposive sampling, yaitu tiga informan, informan kunci dan dua informan utama. Dalam penelitian ini, pencitraan positif dianalisis berdasarkan jenis gambar menurut Frank Jefkins, yaitu gambar cermin, gambar saat ini, beberapa gambar, gambar perusahaan dan gambar yang diharapkan (gambar harapan) yang terkait dengan kegiatan protokol yang telah dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan protokol di Sekretariat Daerah Kota Bengkulu memiliki citra positif, hal ini dapat dilihat dari setiap kegiatan protokol yang dilakukan selalu menghasilkan dampak atau pendapat positif dari pimpinan dan masyarakat. Pencitraan positif lebih banyak dilakukan terhadap gambar yang diharapkan (wish image), artinya kegiatan protokol sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pimpinan dan masyarakat.

Kata kunci: Pencitraan Positif, Kegiatan Protokol, Pemerintah Daerah.

Positive Imaging in Bengkulu City Secretariat Regional Protocol Activities

ABSTRACT

This study aims to find out positive imaging in the protocol activities of Bengkulu City Regional Secretariat. The research method used is descriptive qualitative data collection techniques based on observation, interviews, and documentation. Research informants were determined using purposive sampling method, namely three informants, a key informant and two main informants. In this study, positive imaging is analyzed based on the type of image according to Frank Jefkins, namely mirror image, current image, multiple image, corporate image and expected image (wish image) associated with protocol activities that have been carried out. The results showed that the protocol activities in the Regional Secretariat of Bengkulu City have a positive image, this can be seen from any protocol activities carried out always producing a positive impact or opinion from the leadership and the community. Positive imaging is done more to the expected image (wish image), meaning that the protocol activities are in accordance with what is expected by the leadership and the community.

Keywords: Positive Imaging, Protocol Activities, Local Government

PENDAHULUAN

Perkembangan lingkungan strategis nasional dan internasional yang dihadapi dewasa ini dan dimasa akan datang, dengan adanya perubahan paradigma pemerintahan, pembaharuan sistem kelembagaan, peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam penyelenggaraan pemerintahan mengarah pada terselenggaranya pemerintahan yang baik. Dewasa ini, organisasi semakin berorientasi pada perubahan berskala besar.

Perubahan besar akan selalu berkaitan dengan penentuan strategi, salah satu strategi yang dapat ditempuh adalah dengan membentuk Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu bekerja secara bersama-sama dan mampu memberikan kondisi lingkungan yang membuat pegawainya aman bekerja, sehingga akan dapat menciptakan suatu kelompok kerja yang solid dan memiliki etos kerja yang tinggi, dimana pada akhirnya akan membentuk sikap serta perilaku pegawai sesuai dengan visi dan misi organisasi untuk mencapai tujuannya (Wibowo 2007:38).

Organisasi adalah merupakan kumpulan individu dan kelompok sehingga keefektifan organisasi merupakan fungsi

dari keefektifan individu dan kelompok (Suwanto, 2008:21).

Organisasi terdiri dari Sumber Daya Manusia (SDM), sebagaimana elemen organisasi yang lain, SDM harus dikelola dengan baik. SDM merupakan unsur yang sangat penting dalam suatu organisasi. Setiap organisasi selalu berupaya untuk memiliki SDM yang berkualitas, karena tanpa SDM yang berkualitas suatu organisasi tidak akan berjalan dengan baik.

Oleh karena itu, pegawai yang mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan baru yaitu pengetahuan dan keahlian, maka akan memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi dalam rangka merespon berbagai tuntutan selalu berubah dalam organisasi untuk karir pegawai kedepan (Handoko, 2000:18).

Pegawai yang cakap, mampu dan terampil belum menjamin produktivitas kerja yang baik bila moral kerja dan kedisiplinannya rendah. Mereka baru dapat dikatakan bermanfaat serta mendukung terwujudnya tujuan organisasi bila mereka berkeinginan tinggi untuk menciptakan prestasi.

Setiap pegawai yang diberikan suatu tugas atau pekerjaan harus bertanggung

jawab atas pekerjaan yang dimaksud. Setiap pekerjaan yang diberikan wajib untuk dilaksanakan, keberhasilan pelaksanaan tugas menjadi tanggung jawab yang menerima pekerjaan.

Pegawai yang bekerja pada suatu organisasi, pada saat tertentu dapat saja menjalankan tugas yang di bebaskan kepadanya dengan baik, tetapi pada saat lain mungkin saja tidak, pada kondisi dimana ia tidak mampu melaksanakan tugas dengan baik (Handoko, 2000:32).

Di era sekarang ini begitu banyak lembaga yang bersaing untuk dapat tetap eksis dan berdaya saing demi kemajuan mereka. Dalam pemerintahan, humas sebagai pendukung fungsi pemerintah atau lembaga yaitu membangun Identitas dan Image pemerintah, menciptakan identitas dan citra pemerintah.

Bagian humas yang positif, mendukung kegiatan komunikasi dua arah timbal balik (reciprocal two way traffic communication) dengan berbagai pihak. Komunikasi yang baik dan benar sangatlah dibutuhkan di instansi atau kantor pemerintahan karena disana hampir setiap hari bertatapapan dengan orang-orang penting atau pejabat negara. Komunikasi sangat

menentukan bagaimana kelangsungan proses selanjutnya.

Salah satu kegiatan humas yaitu terkait keprotokolan, keprotokolan dalam undang-undang meliputi Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan yang diberlakukan dalam acara kenegaraan atau acara resmi bagi pejabat Negara, Pejabat Pemerintahan. Perwakilan Negara Asing atau organisasi internasional tokoh masyarakat tertentu.

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 Keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan atau kedudukannya dalam Negara, Pemerintah atau Masyarakat.

Protokol diartikan sebagai kebiasaan-kebiasaan dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan formalitas, tata urutan dan etika diplomatik serta mutlak perlu memahami tata cara keprotokolan dalam menyelenggarakan acara resmi. Protokol banyak diterapkan pada acara-acara resmi yang seharusnya dilakukan menurut urutan tertentu yang sudah

ditetapkan dan harus ditaati dengan seksama oleh seluruh panitia penyelenggara, petugas dan hadirin.

Sekretariat Daerah Kota Bengkulu merupakan bagian dari pemerintah daerah kota Bengkulu yang mengurus kegiatan berhubungan dengan Walikota, Wakil Walikota dan Sekretaris Daerah Kota Bengkulu.

Peran ini dilaksanakan oleh bagian keprotokolan yaitu salah satu bidang dari organisasi sekretariat daerah kota Bengkulu. Bahkan semua penjadwalan acara kegiatan yang bersangkutan dengan Sekretariat Daerah, Walikota dan Wakil Walikota juga merupakan tanggung jawab bagian keprotokolan tersebut. Keprotokolan di Sekretariat Daerah Kota Bengkulu sangat berperan penting dalam menentukan kesuksesan suatu acara.

Aktivitas keprotokolan pada Sekretariat Daerah Kota Bengkulu dalam meningkatkan citra positif dapat diartikan sebagai kegiatan yang memberikan penghormatan yang tepat terhadap keberlangsungan acara tersebut secara tidak langsung dapat meningkatkan citra positif protokol. Apabila kegiatan acara tidak berlangsung baik, maka citra protokol akan dianggap negatif sehingga berdampak

kurang baik untuk proses kegiatan yang dipandu atau dilakukan oleh protokol. Oleh sebab itu, protokol sebaiknya harus menjaga citra positifnya agar tetap dipandang baik.

Dari hasil observasi awal penulis melihat Tata cara protokol dalam menyiapkan acara, sering kali penyusunan acara terdapat banyak kepentingan yang disampaikan terutama pada pembawa acara (MC), berkaitan Tata Tempat yang sulit mengatur para pejabat untuk duduk pada tempat yang telah ditentukan, akan tetapi mereka sulit diatur penempatannya sehingga protokoler terkadang menyesuaikan kondisi dan keadaan yang tidak sesuai dengan kondisi awal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian yang disajikan secara deskriptif kualitatif. Sedangkan menurut ahli Bodgan dan Taylor (1991:21-22) dalam buku Basrowi dan Suwandi (2008:1) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa ucapan dan tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kasubbag Protokol. Informan Pokok adalah orang yang dianggap mengetahui

permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan pokok dalam penelitian ini yaitu 2 (dua) orang staf Bagian Keprotokolan Sekretariat Daerah Kota Bengkulu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peneliti ingin mengetahui lebih mendalam tentang bagaimana Pencitraan Positif Dalam Aktivitas Keprotokolan Sekretariat Daerah Kota Bengkulu dengan melihat secara langsung tentang Pencitraan positif yang dilakukan dalam lingkup organisasi tersebut, pada saat melayani dan menyebarkan informasi kepada masyarakat sehingga dapat diketahui bagaimana pesan, peranan jaringan komunikasi yang terjadi sehingga akan dapat menggambarkan komunikasi organisasi dan sampai akhirnya dapat mengetahui bagaimana Pencitraan Positif Dalam Aktivitas Keprotokolan Sekretariat Daerah Kota Bengkulu. Berikut salah satu kegiatan keprotokolan di Sekretariat Daerah Kota Bengkulu yaitu Kegiatan Rapat Dana Kelurahan tahun 2019, dimana aktivitas keprotokolannya sebagai berikut:

a. Tata Ruang.

Tata ruang adalah mengatur ruang, tata tempat yang dipergunakan sebagai tempat aktivitas, mengatur tentang perangkat keras dan perangkat lunak. Bagian Keprotokolan memeriksa semua yang berkaitan dengan Tata ruang, seperti ; posisi meja dan kursi, sound system, pemandu acara (MC), papan nama ruangan yang digunakan, tata suara dan tata lampu (pencahayaannya).



Gambar 1.1 Rapat Persiapan untuk pelaksanaan Dana Kelurahan tahun 2019

b. Tata Upacara.

Untuk Tata Upacara, Protokol menyusun materi yang akan dipakai berkaitan dengan Upacara yang dilaksanakan, kegiatan apa yang dilakukan pada saat upacara, personel penunjang suksesnya upacara termasuk pembawa acaranya. Untuk upacara juga diatur posisi barisan dan tempat upacara, hal ini dilakukan guna penataan upacara yang baik sesuai aturan yang telah ditetapkan dan

mempermudah mengatur peserta upacara agar tertib.



Gambar 1.2 .Posisi susunan peserta upacara.

c. Tata Tempat.

Tata tempat merupakan ketentuan norma yang berlaku dalam hal tata duduk para pejabat yang biasa didasarkan atas kedudukan ketatanegaraan dari pejabat yang bersangkutan dan kedudukan sosialnya seperti halnya mempersiapkan posisi duduk camat dan lurah berada di kursi paling depan, posisi staf kelurahan berada pada kursi baris berikutnya sampai baris kursi terakhir.



Gambar 1.3 Posisi tempat duduk dan kursi pada saat acara rapat dana kelurahan tahun 2019.

d. Tata Busana.

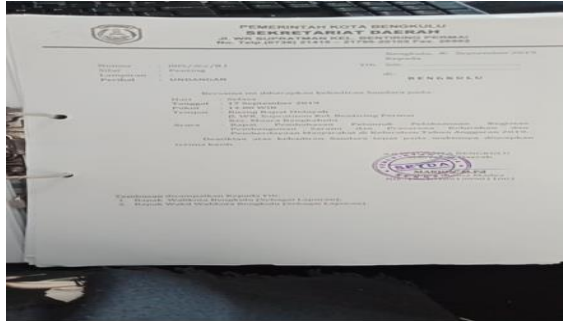
Tata busana merupakan pakaian yang harus digunakan pada suatu kegiatan yang harus digunakan pada suatu kegiatan protokol. Dalam kegiatan yang dilakukan oleh Kepala Daerah, protokol melakukan persiapan untuk busana yang digunakan dalam setiap acara/kegiatan, protokol akan memeriksa setiap undangan yang masuk.



Gambar 1.4 Pakaian yang dikenakan MC dalam memandu acara resmi

e. Tata Warkat.

Dalam tata warkat, bagian keprotokolan mengkonsep susunan acara yang akan dibacakan oleh pembawa acara (MC), daftar nama tamu undangan, jumlah undangan, bentuk undangan, dan catatan yang terdapat pada undangan. Susunan tergantung dengan apa tema kegiatan dan konsepnya mengikuti.



Gambar 1.5 Contoh Undangan Rapat Dana Kelurahan.

Dari aktivitas keprotokolan diatas, maka akan dilihat pencitraan positif berdasarkan penelitian ini menggunakan teori Pencitraan Positif oleh Frank Jefkins (2003) yaitu :

1. Citra Bayangan (*Mirror Image*)

Citra ini seringkali tidaklah tepat bahkan hanya sekedar ilusi sebagai akibat dari tidak memadainya informasi, pengetahuan, atau pemahaman yang dimiliki oleh kalangan dalam organisasi ini mengenai pendapat atau pandangan dari pihak luar.

2. Citra yang berlaku (*Current Image*)

Kebalikan dari citra bayangan, citra yang berlaku adalah citra atau pandangan orang luar mengenai suatu organisasi. Namun sama halnya dengan citra bayangan, citra yang terbentuk belum tentu sesuai dengan kenyataan. Kinerja protokol sudah dikenal di masyarakat sudah dianggap memberikan pelayanan yang baik.

3. Citra Majemuk (*Multiple Image*)

Jumlah citra yang dimiliki suatu perusahaan boleh dikatakan sama banyaknya dengan banyaknya jumlah pegawai yang dimilikinya. Kegiatan tersebut juga menjadi rujukan pada keprotokolan untuk mengupayakan peningkatan kualitas kerja agar dapat meningkatkan citra positif bagi Sekretariat Daerah Kota Bengkulu.

4. Citra perusahaan (*Corporate Image*)

Citra perusahaan adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan. Bukan hanya citra atas produk dan pelayanannya. Citra perusahaan terbentuk dari banyak hal seperti sejarah atau kinerja perusahaan, stabilitas keuangan, kualitas produk, dan lain-lain.

5. Citra yang diharapkan (*Wish Image*)

Citra harapan adalah citra yang diinginkan oleh perusahaan. Citra ini juga tidak sama dengan citra sebenarnya. Biasanya citra yang diharapkan lebih baik daripada citra sesungguhnya. Kegiatan protokol untuk membentuk citra positif di dalam lingkungan kerja dan masyarakat. Pencitraan Positif Dalam Aktivitas Keprotokolan Sekretariat Daerah Kota Bengkulu, dalam pandangan masyarakat kota Bengkulu mengenai pemerintahan sudah cukup baik dikarenakan sudah mulai

bagus pelayanan publik yang diterapkan oleh walikota.

Pembahasan

Dalam kepemimpinan Walikota Bengkulu sudah cukup baik tapi terkadang pimpinan sering meninggalkan Kota Bengkulu guna kepentingan pribadi. Sehingga menyangkut urusan administrasi di pemerintahan terkadang terlambat dan berdampak pada pembangunan Kota Bengkulu.

Pelayanan yang diberikan oleh protokol kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik dengan menempatkan orang-orang tertentu yang bisa membawakan/memandu acara yang sudah berpengalaman dibidangnya. Sehingga masyarakat dapat menilai tentang hasil kerja protokol di saat acara sedang berlangsung.

Dalam hal ini pemberian pelayanan kepada masyarakat selama ini sudah dianggap baik dengan adanya kerjasama dalam suatu kegiatan tertentu. Masyarakat meminta protokol untuk memfasilitasi suatu kegiatan acara tertentu untuk bisa menghadirkan pimpinan termasuk Bapak Walikota dalam acara yang diadakan masyarakat. Pihak protokol memfasilitasi atas usulan masyarakat kepada Protokol

dalam kegiatan tertentu. Selama ini apabila masyarakat mengadakan usulan kepada protokol untuk menjadi perantara kepada pimpinan dengan waktu tertentu maka pimpinan dalam hal ini Bapak Walikota akan hadir dengan jadwal yang telah ditentukan oleh protokol atas izin pimpinan dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.

Dalam peningkatan kinerja protokol berkerja sama dan saling koordinasi satu sama lain, Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan SOP aturan selalu dipatuhi guna mencapai keberhasilan. Setiap hasil kegiatan yang dilakukan oleh protokol selalu di evaluasi sejauh mana hasil kegiatan tersebut dapat berjalan dengan semestinya. Apakah masih ada kekurangan atau kurang berhasil dalam menjalankan tugasnya demi keberhasilan yang akan dicapai disini tim yang sangat menentukan.

Kegiatan protokol dalam menciptakan citra positif dengan adanya pelatihan dan bimtek keprotokolan yang diadakan oleh pemerintah daerah agar petugas protokol tidak ragu-ragu dan percaya diri dalam menjalankan tugasnya. Bimtek ini dilakukan untuk menilai sejauh mana kesiapan protokol setelah melakukan kegiatan. Seharusnya pemerintahan daerah untuk bimtek dan

pelatihan keprotokolan dalam kurun waktu satu tahun dua kali pelatihan agar petugas atau staf dapat menambah ilmu pengetahuan.

Permasalahan dilapangan sering terjadi di lapangan dikarenakan petugas protokol masih kekurangan tenaga dan terbatasnya SDM, sehingga menyebabkan banyak kegiatan protokol yang pelaksanaannya dibagi-bagi. Tenaga keprotokolan bukan berbasis orang komunikasi, disini yang penting bermodalkan suara yang bagus dan penampilan yang menarik. Kurangnya tenaga staf untuk mendampingi kegiatan pimpinan sehingga staf yang ada terkadang tidak mampu memberikan pelayanan dengan maksimal, akibat kelelahan dalam mengisi dan memandu acara.

Masih kurangnya alat transportasi dilapangan ketika ada persoalan yang harus diselesaikan tak jarang petugas keprotokolan megunakan mobil atau motor pribadi. Sedangkan mobil dinas sifatnya terbatas oleh sebab itu pemerintah daerah harus bisa menyediakan kendaraan khusus (kendaraan dinas).

Dengan adanya dukungan pada setiap acara yang di usulkan kepada protokol dan ditindak lanjuti serta disesuaikan dengan

jadwal Bapak Walikota dan Pemerintah Daerah, sehingga pelaksanaanya dapat ditentukan atau dijadwal dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Salah satu contohnya peresmian acara kegiatan atas usulan masyarakat.

KESIMPULAN

Kinerja protokol yang ada di Kantor Sekretariat Daerah Kota Bengkulu sudah dikenal oleh masyarakat dan kalangan pemerintahan daerah dalam bekerja protokol selalu menyiapkan agenda kegiatan dan menjalankan sesuai dengan SOP/aturan. Setiap acara kegiatan selalu berkoordinasi dengan pimpin dan untuk menghindari kesalahan-kesalahan dilapangan yang dapat berakibat tidak lancarnya sebuah acara.

Pelayanan yang diberikan oleh protokol kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik dengan menempatkan orang-orang tertentu yang bisa membawakan/memandu acara yang sudah berpengalaman dibidangnya. Sehingga masyarakat dapat menilai tentang hasil kerja protokol di saat acara sedang berlangsung.

Dalam peningkatan kinerja protokol berkerja sama dan saling koordinasi satu sama lain, Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan SOP aturan selalu dipatuhi guna

mencapai keberhasilan. Setiap hasil kegiatan yang dilakukan oleh protokol selalu di evaluasi sejauh mana hasil kegiatan tersebut dapat berjalan dengan semestinya. Apakah masih ada kekurangan atau kurang berhasil dalam menjalankan tugasnya demi keberhasilan yang akan dicapai disini tim yang sangat menentukan.

Kegiatan protokol dalam menciptakan citra positif dengan adanya pelatihan dan bimtek keprotokolan yang diadakan oleh pemerintah daerah agar petugas protokol tidak ragu-ragu dan percaya diri dalam menjalankan tugasnya. Bimtek ini dilakukan untuk menilai sejauh mana kesiapan protokol setelah melakukan kegiatan. Seharusnya pemerintahan daerah untuk bimtek dan pelatihan keprotokolan dalam kurun waktu satu tahun dua kali pelatihan agar petugas atau staf dapat menambah ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anne Gregory 1993, Publik Relation Dalam Praktek . Jakarta: PT. Gelora
- Anderson 2004, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Bugin, Burhan 2007. Metode penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Llmu Sosial Lainnya) Jakarta: Kencana
- Dele Yader Moekijat 1998. Studi Ilmu Komunikasi. Bandung : UNPAD
- Dele Yader Moekijat 1998. Dasar-Dasar Motivasi. Bandung: Sumur Bandung
- Donelly 1993. Dasar-Dasar Publik Relation. Bandung: Alqaprint
- Encyclopedia Britanica 1962, Komunikasi Pemahaman dan Penerapannya. Jakarta Gunung Mulia
- Haslinda Zainal 2008, Humas dan Praktek. Jakarta: Bumi Aksara
- Hartini, 2010. Hukum Kepegawaian di Indonesia. Jakarta: Sinar Grafika
- Jhon dan Mary, 1998 , Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung: Citra Aditia Bakti
- Muhamad, Arni 2000. Komunikasi Organisasi, Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy, 2002. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Remaja
- Moleong, 2001. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Remaja
- Senjaja 1994, Teori-Teori Komunikasi. Jakarta: Universitas Terbuka