SENGKUNIJournal –Social Sciences and Humanities
Available online at : http://journal.pdmbengkulu.org/index.php/sengkuni
DOI:https://doi.org/10.37638/sengkuni.1.2.50-60

PENCITRAAN POSITIF DALAM AKTIVITAS KEPROTOKOLAN SEKRETARIAT DAERAH

Triana Hasmarini, Yanto, Asnawati
Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Dehasen Bengkulu
Email: yantogoyo@gmail.com

How to Cite :
Triana Hasmarini, Yanto, Asnawati (2020). PENCITRAAN POSITIF DALAM AKTIVITAS KEPROTOKOLAN SEKRETARIAT DAERAH Vol. 1 No. 2 2020 page: 50– 60, DOI:https://doi.org/10.37638/sengkuni.1.2.50-60

ARTICLE HISTORY
Received [xx Monthxxxx]
Revised [xx Month xxxx]
Accepted [xx Month xxxx]

KEYWORDS
Positive Imaging,Protocol Activities, Local Government

This is an open access article under the CC–BY-SA license

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.

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 pegawainyaman 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 (Suwarto, 2008:21). Organisasi merupakan sebuah sistem dari aktivitas yang di koordinasi secara sadar oleh dua orang atau lebih, (Kreitner dan Kinicki dalam Wibowo,(2007:32)). Pengelolaan organisasi dalam mencapai tujuannya, menurut, Hersey dan Blanchard (2000:33) menjelaskan bahwa untuk mewujudkan tujuan organisasi mesti didukung oleh semua pihak dalam organisasi.Sebuah organisasi harus mampu menciptakan suasana yang kondusif, dimana pimpinan organisasi mampu bekerjasama dengan pegawai serta mengarahkan tujuan organisasi secara efektif, sehingga para pegawai merasakan bahwa tujuan tersebut merupakan tujuan mereka atau tujuan bersama.

Di dalam suatu organisasi terdapat atasan dan bawahan untuk meraih tujuan organisasi diperlukan suatu kerjasama yang baik antara atasan dan bawahan.Selain kerjasama, juga diperlukan suatu motivasi kerja dan kesempatan pengembangan karir pegawai yang dapat memberikan kinerja yang baik pada organisasi dan berdampak positif bagi efektifitas kerja organisasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai (Hasibuan, 2008:17).

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. Antara SDM dan organisasi harus memiliki hubungan yang saling membutuhkan, organisasi membutuhkan pegawai yang berkualitas, sementara pegawai membutuhkan penghasilan yang cukup.Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi. 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. Oleh karena itu, pegawai yang kurang mampu, tidak cakap dan tidak terampil akan mengakibatkan pekerjaan tidak dapat selesai tepat pada waktunya. Sehingga efisiensi pelaksanaan organisasi tergantung pada pengelolaan dan pendayagunaan manusia, itulah sebabnya maka setiap manajer harus mampu bekerja secara efektif dengan karyawan dan harus mampu memecahkan bermacam-macam persoalan sehubungan dengan pengelolaan sumber daya manusia (Handoko, 2000:19).

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 bebankan 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. Untuk itu, satu bagian dengan peran paling menonjol dalam lembaga adalah peran bagian hubungan masyarakat (humas) mengingat salah satu tujuan humas adalah menumbuh kembangkan citra pemerintah yang positif baik untuk publik eksternal (masyarakat atau lembaga) maupun publik internal (pegawai dan staf lembaga) yang bersangkutan, serta mendorong saling pengertian antara publik dengan lembaga pemerintahan.

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 bertatapan 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 pemrintah daerah kota Bengkulu yang mengurusi kegiatan berhubungan dengan Walikota, Wakil Walikota dan Sekretaris Daerah Kota Bengkulu. Peran ini dilaksanakan oleh bagian keprotokolan yaitu salah satu bidang dari organisasi secretariat 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. Tata Upacara yang mana waktu pelaksanaan sering molor dengan jadwal yang telah ditetapkan sehingga penjadwalannya tidak sesuai dengan susunan acara dikarenakan menyesuaikan dengan kondisi dan situasi yang berlangsung. Aktivitas keprotokolan semestinya dilakukan dengan cara yang baik dan terstruktur, sehingga hasilnya dapat diterima oleh orang atau organisasi tempat protokol itu bekerja dan memberikan citra positif bagi protokol. Apabila protokol tidak dapat melaksanakan hal tersebut, maka protokol akan dianggap tidak baik,tidak bisa memberikan pelayanan yang baik dan memberikan hasil yang efektif sehingga akan menimbulkan citra negatif bagi protokol itu sendiri. Kondisi inilah yang sering terjadi dalam acara tertentu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian yang disajikan secara deskriftif 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 deskriftif yang berupa ucapan dan tulisan dan prilaku orang-orang yang diamati.Menurut Sugiyono (2012:7-8) penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriftif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif, dengan landasan teori ini akan dimanfaatkan penulis sebagai panduan agar fokus penelitian sesuai dengan fakta yang ada dilapangan. Selain itu landasan teori ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

Informan pada penelitian ini mengunakan metode Purposive Sampling adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat

menjawab permasalahan penelitian. Sumber sampel peneliti ada dua yaitu informan kunci dan informan pokok.Informan Kunci yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti.Adapun yang dimaksud sebagai 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.

HASILDAN 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.Yang harus diperhatikan ruangan harus sesuai dengan kebutuhan, tata lampu dan tata suara yang disesuaikan dengan ruang yang dipergunakan.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 (pencahayaan).



Gambar 5.1 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 5.3 .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. Disetiap acara yang menggunakan ruangan atau tempat untuk kegiatan acaranya, protokol melakukan persiapan dengan menyiapkan tempat seperti ; posisi duduk camat dan lurah berada di kursi paling depan, posisi staf kelurahan berada pada kursi baris berikutnya sampai baris kursi terakhir.



Gambar 5.5 Posisi tempat duduk dan kursi pada saat acara rapat dana kelurahan tahun 2019.

d. Tata Busana.

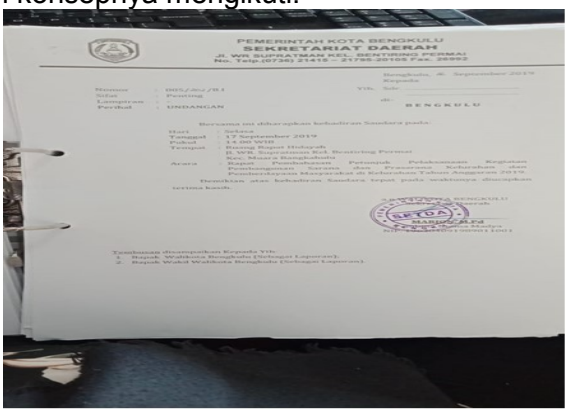
Tata busana merupakan pakaian yang harus digunakan pada suatu kegiatan protokoler.Dalam kegiatan yang dilakukan oleh Kepala Daerah, protokol melakukan persiapan untuk busana yang digunakan dalam setiap acara/kegiatan, protokol akan memeriksa setiap undangan yang masuk untuk melihat apakah ada ketentuan penggunaan busana/pakaian yang digunakan pada saat acara berlangsung, seperti pakaian resmi, pakaian olah raga, batik atau pakaian tidak resmi.



Gambar 5.6 Pakaian yang dikenakan MC dalam memandu acara resm

e. Tata Warkat.

Dalam mempersiapkan undangan, protokol menyiapkan dan membuat serta memeriksa setiap undangan yang masuk dan undangan yang keluar agar sesuai dengan tata naskah dinas/aturan.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.


PEMERINTAH KOTA BENGKULU
SEKRETARIAT DAERAH
Jl. WR. SUPRATMAN KEL. BENTRING PERMAI
No. Telp.(0736) 21415 - 21785-26165 Fax. 26992

Nomor : 005/.../B.II
Sifat : Penting
Lampiran :
Perihal : UNDANGAN

Bengkulu, 16 September 2019
Kepada
Yth. Sdr.
di-
BENGKULU

Bersama ini diharapkan kehadiran Saudara pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 17 September 2019
Pukul : 09.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Holygrh
Jl. WR. Supratman Kel. Bentring Permai
Acara : Rapat Dana Kelurahan, Pemanfaatan Kegiatan Pembangunan Sarana dan Prasarana Kelurahan dan Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan Tahun Anggaran 2019.

Demikian atas kehadiran Saudara tepat pada waktunya diucapkan terima kasih.

SEKRETARIS DAERAH KOTA BENGKULU
Kepala
NETTA
NIP.

Tembusan disampaikan Kepada Yth:
1. Bapak Walikota Bengkulu (Sebagai Laporan);
2. Bapak Wakil Walikota Bengkulu (Sebagai Laporan).

Gambar 5.8 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 bayangan adalah citra atau pandangan orang dalam perusahaan mengenai pandangan masyarakat terhadap organisasinya.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*)

Banyaknya jumlah pegawai, cabang, atau perwakilan dari sebuah organisasi dapat memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan citra organisasi atau perusahaan tersebut secara keseluruhan. 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.Untuk kinerja perusahaan, stabilitas keuangan dan kualitas produk dilihat pada keseluruhan pelaksanaan kegiatan yang ada di Pemerintah Kota Bengkulu, smua ini dapat tersaji pada Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) yang dilaporkan setiap tahunnya yang dilaksanakan oleh Bagian Tata Pemerintahan dan Kerjasama Daerah.Kendala dalam menghadapi permasalahan yang diketemukan di lapangan mengenai kegiatan protokol.

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. Sehingga pelayanan untuk kepentingan umum berjalan walaupun masih ada diketemukan pelayanan masih kurang baik dilapangan. Sedangkan dilihat dari segi pembangunan fisik pemerintah kota Bengkulu sudah melakukan pembanguan disegala bidang. Teutama disarana dan prasarana

termasuk pembangunan jalan yang sudah nampak bagus yang sudah dirasakan oleh masyarakat.

Sedangkan dalam kepemimpinan Walikota Bengkulu sudah cukup baik tapi terkadang pimpinan sering meningalkan Kota Bengkulu guna kepentingan pribadi.Sehingga menyangkut urusan administrasi di pemerintahan terkadang terlambat dan berdampak pada pembangunan Kota Bengkulu.Kinerja protokol yang ada di Kantor Sekretariat Daerah Kota Bengkulu sudah dikenal oleh masyarakat dan dikalangan 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 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 bemtik 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 tranportasi 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).

Masyarakat sudah terlibat dalam penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh Sekretariat Daerah Kota Bengkulu.Dengan dilibatkannya media; baik media cetak maupun elektronik yang meliput setiap hasil kegiatan yang dipandu langsung oleh protokol, disini tampak keterlibatan masyarakat sangat aktif dan antusias dengan keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh Sekretariat Daerah Kota Bengkulu.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. Masyarakat meminta/mengundang Bapak Walikota untuk hadir dalam pelaksanaan kegiatan dimaksud, maka Bagian Keprotokolan menjadwalkan acara tersebut agar dapat dihadiri oleh Bapak Walikota, sehingga citra postif di masyarakat dapat tetap terjaga dengan kehadiran Bapak Walikota dalam acara yang diselenggarakan oleh masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kinerja protokol yang ada di Kantor Sekretariat Daerah Kota Bengkulu sudah dikenal oleh masyarakat dan dikalangan 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 bemtik 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

Encylopedia 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