

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap instansi, baik swasta maupun Pemerintah saat ini dihadapkan pada berbagai kebutuhan aktivitas operasional dan seremonial internal maupun eksternal. Untuk itu kebutuhan akan aktivitas operasional dan seremonial membutuhkan instansi / bagian khusus yang menangani aktivitas tersebut. Bagian ini disebut Bagian Humas dan Protokol atau Bagian Protokol atau dengan nomenklatur lain tergantung dari masing-masing wilayah. Aktivitas yang dilakukan tentunya adalah merupakan proses yang dilakukan dari awal hingga akhir. Proses tersebut sangat diperlukan demi kelancaran dan suksesnya acara yang akan dilakukan. Disinilah peran protocol/ keprotokolan yang harus ada untuk mendukung jalannya acara tersebut.

Keprotokolan adalah serangkaian aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan sehubungan dengan penghormatan kepada seseorang karena jabatan dan kedudukannya dalam Negara, pemerintah dan masyarakat ¹.

Pengamanan ataupun pengawalan merupakan salah satu tugas dan fungsi protocol, tetapi sebenarnya peran protokoler tidak hanya sebatas tugas itu saja, namun lebih meluas. Dikarenakan kegiatan yang sifatnya resmi seperti Upacara 17 Agustus, Pelantikan, penerimaan tamu, perjalanan pimpinan luar daerah, Pengukuhan, penerimaan kunjungan masyarakat/audiensi, dan acara lainnya dilayani dan diatur sedemikian rupa secara protokoler, agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar.

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan, pasal 1

Pengaturan secara keprotokolan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada pimpinan baik itu pejabat negara, pejabat pemerintah, perwakilan negara asing, dan tamu negara sesuai dengan kedudukan, baik berupa pemberian penghormatan, pelayanan penyelenggaraan acara agar dapat berjalan dengan baik dan lancar serta pelayanan dengan negara-negara asing agar terjalin hubungan yang baik. Keberadaan protokoler dan *public relations* (humas) di setiap instansi sangatlah vital, karena bersangkutan dalam segala sesuatu yang berhubungan dengan kelengkapan acara ataupun kegiatan resmi baik dari dalam ataupun luar.

Aktivitas ataupun kegiatan yang dilakukan baik instansi swasta maupun pemerintah mengacu pada aturan yang sudah ada di masing-masing instansi tersebut. Untuk itu keberadaan tugas dan fungsi protocol ataupun humas dapat ditingkatkan dengan adanya petugas protocol dan humas yang memiliki kemampuan dan kompetensi yang baik agar dapat membangun citra positif untuk pemerintah itu sendiri. Protokol dan humas merupakan bagian dari citra instansi baik pemerintah ataupun swasta, untuk itu diperlukan cara agar dapat lebih memahami tentang keprotokoleran.

Pemerintah Kabupaten Sleman sebagai organisasi pemerintah memiliki struktur, jabatan dan fungsi, keberadaan struktur jabatan dan fungsi tersebut melekat di dalam organisasi. Salah satu struktur organisasi tersebut adalah Bagian Humas dan Protokol pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman, yang di dalamnya terdapat beberapa sub bagian antara lain adalah Sub Bagian Protokol.

Dalam Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol mempunyai tugas melaksanakan pelayanan kehumasan dan

keprotokolan pemerintah daerah.² Pada tahun 2018 Peraturan Bupati tersebut diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.³ Bagian humas dan protokol dalam struktur tugas dan fungsi tersebut saling berkaitan dengan beberapa struktur bagian lainnya dan salah satunya ialah sub bagian protokol. Tugas dan fungsi humas dan protokol berkaitan erat dan memiliki kedekatan dalam hal hubungan kerja, dikarenakan semua pelaksanaan kegiatan bupati harus diketahui dan didampingi oleh protokoler dan nantinya kegiatan tersebut akan didokumentasikan dan diliput oleh humas pemerintah.

Ada beberapa kegiatan / acara lain yang dilakukan oleh sub bagian protokol, seperti melakukan persiapan dalam acara resmi seperti kunjungan kerja dari Pemerintah Pusat / Pemerintah Provinsi ke daerah, hingga kunjungan kenegaraan lainnya, agar pada saat kunjungan ataupun acara tersebut sedang berlangsung dapat terjaga rasa kenyamanan dan keamanan pejabat pusat atau daerah, dan acara lain yang berhubungan dengan kegiatan pemerintahan.

Oleh karena itu, subbagian protokol memiliki peran dan tugas yang penting dan tidak dapat dipisahkan dari humas itu sendiri, karena protocol merupakan kunci kesuksesan untuk keberlangsungan suatu acara baik dalam instansi pemerintah ataupun swasta. Peran dan aktivitas protokoler Sub Bagian Protokol Pemerintah Kabupaten Sleman berkaitan dengan agenda kegiatan yang akan diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman. Dalam hal ini Sub Bagian Protokol bertugas untuk mengkondisikan agar acara tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar dari awal hingga akhir acara.

² Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.

³ Peraturan Bupati Sleman Nomor 38 Tahun 2018, tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.

Beberapa kegiatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman diantaranya adalah: 1) Upacara Pengibaran Bendera dalam rangka Peringatan HUT ke-102 Pemadam Kebakaran, hari ulang tahun ke-71 Satuan Polisi Pamong Praja, dan hari ulang tahun ke-59 Satuan Perlindungan Masyarakat; 2) penyerahan bantuan RTLH berupa penyerahan IMB dan bantuan sosial program Baznas Kabupaten Sleman; 3) *Launching* SWA Sleman Online dan Webinar Kewirausahaan; 4) pembinaan rohaniawan (tokoh agama) di Kabupaten Sleman Tahun 2021; 5) kunjungan kerja yang Kepala Daerah ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD), 6) serah terima bilik pengungsian Merapi, dan agenda kegiatan lainnya. Dalam kegiatan tersebut protokol bertugas untuk menyiapkan dan melaksanakan acara tersebut dari awal hingga akhir acara.

Ketika kegiatan tersebut tidak berjalan dengan lancar atau mengalami kendala maka hal tersebut menjadi tanggung jawab protokoler. Sebagai contoh pada bulan Maret 2021, pada saat acara serah terima jabatan antara Pelaksana Harian Bupati Sleman kepada Bupati dan Wakil Bupati Sleman terpilih yang berlangsung di Pendopo Parasamya Kabupaten Sleman. Saat acara diawali dengan menyanyikan lagu kebangsaan Indonesia Raya dengan iringan musik, petugas *soundsystem* belum mempersiapkan iringan lagu. Semua tamu undangan terlihat kebingungan karena terdapat jeda waktu yang lumayan. Walaupun akhirnya dapat diatasi dengan cara memberikan kode kepada petugas dirigen tanpa iringan musik. Hal tersebut menimbulkan kesan yang kurang baik kepada protokol padahal sebenarnya bukan merupakan kesalahan dari petugas protokol. Hal tersebut terjadi karena dalam suatu kegiatan acara yang sifatnya resmi, dari awal hingga akhir rangkaian acara tersebut menjadi tanggung jawab dari protokol sepenuhnya.

Contoh lain, pada bulan April 2021, ketika salah satu personil protokol salah hingga beberapa kali dalam menempatkan tempat duduk pejabat yang hadir di salah satu acara. Hal ini membuat pejabat tersebut merasa tersinggung dan marah-marah di depan umum kepada

petugas protokol. Dalam situasi tersebut petugas protokol tetap harus bersikap tenang dan langsung meminta maaf kepada yang bersangkutan. Protokol dituntut harus berani mengambil sikap dalam kondisi apapun yang terjadi. Istilah *When You're Right, Nobody Remembers, When You're Wrong, Nobody Forgets*, sangat cocok dengan tugas seorang protokol dimanapun. Mengingat jika suatu acara sukses maka dianggap hal biasa, karena sudah menjadi ketugasan protokol. Namun apabila ada kesalahan di dalam kegiatan, akan diingat oleh orang-orang dan membekas.

Untuk itu peneliti tertarik untuk melihat upaya apa saja yang telah dilakukan oleh protokol dalam menjaga citra positif Pemerintah Kabupaten Sleman.

Dari kesimpulan yang telah diuraikan di atas penulis ingin meneliti bagaimana dan apa saja upaya protokoler Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman dalam menjaga citra positif pemerintahan.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana upaya Protokoler Bagian Humas dan Protokol dalam menjaga citra positif Pemerintahan?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana upaya protokoler humas dalam menjaga citra positif Pemerintah Kabupaten Sleman.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan tambahan pengetahuan dalam lingkup fakultas ilmu komunikasi, dan pada khususnya konsentrasi PR.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru bagi pembaca tentang bagaimana sumber daya, peran pemangku kepentingan, kegiatan dan ketugasan seorang protokoler yang dilakukan di Pemerintah Kabupaten Sleman. Selanjutnya juga memberikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Sleman untuk terus berupaya meningkatkan citra positif kepada masyarakat baik di dalam dan di luar wilayah Sleman.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang hanya memaparkan situasi atau peristiwa, tidak mencari atau menjelaskan hubungan atau membuat prediksi.⁴

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari instansi pemerintahan daerah dideskriptifkan sehingga dapat menggambarkan bagaimana upaya protokoler humas pemerintah Kabupaten Sleman sebagai upaya dalam menjaga citra positif pemerintah. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara terperinci yang memberikan gambaran tentang upaya protokoler Pemkab Sleman untuk menjaga citra positif dari Pemerintah Kabupaten Sleman.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pengamatan atau observasi, wawancara dan penelaahan dokumen sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari pihak-pihak yang berhubungan dengan materi penelitian.

1.5.2 Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini, yaitu ASN yang ada di Sub Bagian Protokol Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Sleman. Sub Bagian Protokol berjumlah 7 orang,

⁴ Rakhmat, Jalaludin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

terdiri dari 5 orang ASN dan 2 orang Pegawai Kontrak Bulanan. Dari subyek tersebut, yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Bagian Humas dan Protokol, 1 orang Kepala Sub Bagian Protokol, 2 orang ASN selaku Pranata Acara pada Sub Bagian Protokol, dan 1 orang Tenaga Kontrak Bulanan Bagian Humas dan Protokol. Sehingga informan yang akan diwawancarai dari lingkup internal Bagian Humas dan Protokol berjumlah 5 orang.

Kepala Sub Bagian Protokol merupakan informan wajib dalam penelitian ini, karena merupakan jabatan yang juga memiliki kedudukan tertinggi di Sub Bagian Protokol Humas dan Protokol selain Kepala Bagian Humas dan Protokol. Sedangkan 3 orang, baik dari ASN ataupun Tenaga Kontrak digunakan sebagai informan dalam penelitian ini yang nantinya dapat memberikan data pelengkap yang dapat memperkuat data hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Protokol dan Kepala Bagian Humas dan Protokol.

Selain informan tersebut akan diambil beberapa informan yang berasal dinas/instansi lain yang mempunyai agenda-agenda acara yang membutuhkan pelayanan tugas keprotokolan. Informan diambil 4 orang dari beberapa Dinas yang ada di lingkup Kabupaten Sleman, diantaranya adalah dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Pemuda dan Olahraga, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman.

Dengan begitu total informan yang akan diwawancarai oleh peneliti berjumlah 9 orang.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Data adalah segala keterangan atau informasi segala hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian.⁵ Sedangkan sumber data menurut Lofland dalam penelitian kualitatif

⁵ Hadari Nawawi, Metode Penelitian Sosial, Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 1987 hlm 221

sumber data adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan hal lainnya.⁶ Selain itu dalam penelitian kualitatif ini, penulis menggunakan data utama atau data primer dan untuk mendukung kevalidan data, maka digunakan pula data pendukung atau data sekunder.

a. Data Primer

Data primer, adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti atau (petugas-petugasnya) dari sumber pertama.⁷ Data ini diperoleh langsung dari sumber/informan dengan hasil wawancara yang berupa keterangan-keterangan dari pihak-pihak yang terkait yang sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang ada. Pada penelitian ini, data primer diperoleh melalui melalui wawancara dengan informan penelitian yaitu 2 orang pimpinan, 3 staff yang bekerja di Sub Bagian Protokol, 1 orang Pegawai Kontrak Bulanan dan 4 orang PNS dari perwakilan dinas/instansi.

b. Data Sekunder

Data sekunder, merupakan data yang diperoleh suatu organisasi atau perorangan yang didapatkan dari pihak lain mengumpulkan dan mengelolanya.⁸ Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan, literatur-literatur, dan dokumen-dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

⁶ Lexy. K. Moleong. Ibid. Hlm 5

⁷ Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*, Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2001 hlm 39

⁸ Siti Waridah Q, dkk, *sosiologi2*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2001, hlm 91

Merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Kegiatan pengamatan baru dikategorikan sebagai kegiatan pengumpulan data penelitian apabila memiliki beberapa kriteria diantaranya : (1) pengamatan digunakan dalam penelitian dan telah direncanakan secara serius, (2) pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, (3) pengamatan dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proporsitas umum dan bukan dipaparkan sebagai suatu yang hanya menarik perhatian, (4) pengamatan dapat dicek dan dikontrol keabsahannya.⁹

Peneliti akan mengamati secara langsung bagaimana peran protokoler yang dilakukan oleh Protokol Bagian Humas dan Protokol Kabupaten Sleman. Peneliti akan ikut berpartisipasi secara langsung dalam aktivitas keprotokolan tersebut.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode wawancara, yaitu wawancara pendahuluan dan terstruktur. Wawancara pendahuluan, adalah wawancara yang tidak memiliki sistematika tertentu, tidak terkontrol, informal, terjadi begitu saja, tidak diorganisasi atau terarah. Wawancara jenis ini biasanya digunakan untuk mengenalkan peneliti kepada obyek yang akan diteliti.¹⁰ Dan dalam penelitian

⁹ Bungin, Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana.

¹⁰ Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Kencana

ini, yang dimaksudkan adalah peneliti akan melakukan pra riset atau pengenalan terhadap obyek penelitian yaitu ASN yang bekerja di Sub Bagian Protokol.

Sedangkan wawancara terstruktur merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan, dimana dalam hal ini peneliti belum mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh.¹¹ Oleh karena itu, peneliti telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang nantinya akan dijawab oleh informan atau subyek penelitian. Secara keseluruhan, pertanyaan yang diberikan kepada informan atau subyek penelitian adalah sama. Yaitu berkaitan dengan tugas peran dan fungsi protokoler yang telah dilaksanakan oleh Sub Bagian Protokol Pemerintah Kabupaten Sleman.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah merupakan Teknik yang digunakan dan mencari data mengenai hal-hal atau catatan-catatan, buku-buku, surat kabar, prasasti, kajian kurikulum dan sebagainya. Upaya dokumentasi yang dikumpulkan penulis sendiri antara lain penulis mengumpulkan beberapa data yang diperoleh melalui dokumentasi baik berupa laporan, catatan-catatan yang dimiliki Kepala Subbagian Protokol Setda Kabupaten Sleman sehingga dapat dimanfaatkan guna memperoleh serta melengkapi data-data yang lain demi kesempurnaan penelitian. Dokumentasi berupa kumpulan artikel tentang aktivitas yang pernah dilakukan oleh Humas dan Protokol Pemkab Sleman. Baik berupa foto atau berita yang pernah dimuat di media massa. Dokumentasi didapat dari arsip Humas Pemkab Sleman atau website.

¹¹ Sugiyono.2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA

1.5.4 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik analisis interactive.¹² Merupakan analisis yang terdiri dari 4 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan.

1. Pengumpulan data : pengumpulan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi berdasarkan kategorisasi
2. Reduksi data : Penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan yang akan dianalisis
3. Penyajian data : mengelompokkan data yang dicantumkan pada tulisan untuk ditarik kesimpulan
4. Penarikan kesimpulan : proses pemaknaan terhadap data yang telah diperoleh.

1.5.5 Teknik Keabsahan Data

Adalah teknik yang digunakan untuk menguji kebenaran dan kejujuran subjek dalam mengungkap realitas menurut apa yang dialami, dirasakan atau dibayangkan.¹³ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Triangulasi yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data lain yang tersedia. Dan triangulasi yang digunakan peneliti adalah Triangulasi Sumber, yaitu membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.

1.5.6 Kerangka Konsep

¹² Milles dan Huberman, 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta : Universitas Indonesia Press, Hlm. 6

¹³ Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Kencana

