# Upaya Protokoler Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman Dalam Menjaga Citra Positif Pemerintahan

Ratri Kusumawardani NIM 17071128

Email [daniratri85@gmail.com](mailto:daniratri85@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kegiatan keprotokoleran adalah kegiatan untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara lembaga dengan publik internal maupun eksternal, yang mencakup kegiatan upacara, kunjungan, dan penyelenggaraan resepsi atau jamuan yang dilaksanakan oleh Sub Bagian Protokol. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui upaya protokoler Bagian Humas dan Protokol Kabupaten Sleman dalam menjaga citra positif pemerintahan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah Komunikasi, Humas, Protokol, Upaya dan Citra. Dengan lebih menekankan pada teori komunikasi dan citra. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra positif Kabupaten Sleman terbentuk dari bagaimana kegiatan dan palayanan keprotokolan yang dilakukan oleh Protokol Sleman. Dari ketugasan protokol tersebutlah, citra positif pemerintah dapat ternilai. Hal tersebut tidak lepas dari bagaimana cara berkomunikasi dengan baik kepada semua pihak yang terlibat, sehingga unsur komunikasi dapat dipenuhi semua. Selain itu pembentukan citra juga ditentukan dari proses penyeleksian citra yang digunakan oleh protokol yakni *selective retentions*, sehingga pada akhirnya terbentuknya citra yang positif melalui 4 komponen dalam pembentukan citra yakni persepsi, kognisi, motivasi dan sikap.

Kata Kunci : Komunikasi, Humas Pemerintahan, Protokol, Upaya, Citra.

***PROTOCOLER EFFORT PUBLIC RELATIONS AND PROTOCOL OF THE SLEMAN REGENCY IN MAINTAINING A POSITIVE IMAGE OF THE GOVERNMENT***

***Abstract***

*Protocol activities are activities to create a harmonious relationship between the institution and the internal and external public, which includes ceremonial activities, visits, and holding receptions or banquets carried out by the Protocol Sub-Section. The purpose of writing this thesis is to find out the protocol efforts of the Public Relations and Protocol Section of Sleman Regency in maintaining a positive image of the government.*

*This study used descriptive qualitative method. The process of data collection was carried out using observation, interview and documentation techniques. The theory used is Communication, Public Relations, Protocol, Effort and Image. With more emphasis on communication and image theory. The results showed that the positive image of Sleman Regency was formed from how the protocol activities and services were carried out by the Sleman Protocol. From the protocol's duties, the government's positive image can be valued. This can not be separated from how to communicate well to all parties involved, so that all elements of communication can be fulfilled. In addition, image formation is also determined from the image selection process used by the protocol, namely selective retentions, so that in the end a positive image is formed through 4 components in image formation, namely perception, cognition, motivation and attitude.*

*Key words : Communication,Governmet PR, Protocol, Effort.*

# PENDAHULUAN

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.

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

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

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

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

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

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

dari awal hingga akhir acara.

Beberapa kegiatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman diantaranta adalah: 1) Upacara Pengibaran Bendera dalam rangka Peringatan HUT ke-102 Pemadam Kebakaran, hari ulang tahun ke-71 Satuan Polisi Pamong 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.

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.

# Permasalahan dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana upaya Protokoler Bagian Humas dan Protokol dalam menjaga citra positif Pemerintahan.

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan yang ingin dicapai

oleh peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana upaya protokoler humas dalam menjaga citra positif Pemerintah Kabupaten Sleman.

# Kerangka Teori Komunikasi

Dalam bahasa inggris istilah komunikasi, *communication* berasal dari kata *communis* yakni sama. Sama dalam hal makna, sehingga jika terdapat 2 orang yang sedang berkomunikasi, misal melalui percakapan, maka komunikasi pun akan berlangsung selama masih ada kesamaan makna tentang apa yang sedang dibicarakan. Bahasa yang sama dan digunakan dalam berkomuniksi belum tentu mendapatkan makna yang sama. Dengan kata lain perbincangan, paham akan Bahasa saja belum tentu akan paham juga makna yang dibawakan oleh Bahasa itu.

Komunikasi juga merupakan suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian yang mendalam.

Untuk dapat memahami pengertian komunikasi secara efektif, maka para peminat komunikasi sering kali mengutip paradigma.

# Humas Pemerintahan

Humas Pemerintahan bukan merupakan Lembaga yang bertujuan mencari profit seperti Lembaga non pemerintah, walaupun kegiatan

4 Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hal 341

yang dilakukan kedua Lembaga tersebut adalah sama, seperti melakukan publikasi, ataupun yang berhubungan dengan iklan-iklan di media. Pelayanan terhadap public lebih ditekankan pada Humas di pemerintahan. 4

Selain dari itu humas sendiri juga mempunyai tugas untuk menciptakan citra positif bagi perusahaan atau organisasi dimata publik5.

Humas pemerintah yang bertindak sebagai komunikator, membantu mencapai tujuan dan sasaran bagi instansi/Lembaga yang bersangkutan, membangun hubungan baik dengan berbagai public dan hingga menciptakan citra serta opini masyarakat yang menguntungkan. F. Rachmadi menyebutkan secara structural, Humas adalah bagian integral dari suatu Lembaga/perusahaan, salah satu fungsi yaitu manajemen modern.6

# Protokol

Istilah protokol atau dalam bahasa Inggris *protocol* dan bahasa Perancis *protocole* secara etimologis berasal dari bahasa Latin *protocol* (um) dan bahasa Yunani *protocollon*. Awal mula dari istilah protocol merupakan lembar awal yang melekat pada sebuah naskah.

Yang selanjutnya pengertian protokol semakin meluas, bukan hanya lembar awal

*5* Rachmat Kriyantono.2008.*Public Relations Writing Media Public Relalations Membangun Citra Korporat.* Jakarta : Kencana, hal.40.

6 Soemirat,dkk.2010. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. Hal 87

pada naskah, tetapi mencangkup keseluruhan isi dari naskah tersebut.

Dari pengertian tersebut, untuk itulah pimpinan humas pemerintah yang selalu berhubungan dengan acara atau kegiatan resmi dan kenegaraan harus paham dan mengerti akan tata cara aturan protokoler, yang mana aturan tersebut sudah baku. Untuk mengurangi tingkat kesalahan atau kelalaian, karena hal tersebut dapat menimbulkan citra negative bagi pemerintah yang bersangkutan.

Di dalam aturan keprotokolan terdapat pula peraturan tekait dengan penjamuan makan. Penjamuan yang diadakan dapat berupa penjamuan resmi ataupun setengah resmi. Seperti misalnya (1) *coffee morning*,

1. Makan siang, (3) Minum teh siang atau *afternoon tea*, (4) Jamuan resmi, (5) Makan malam atau *dinner party*, (6) Jamuan kenegaraan atau *banquet*.

# Upaya

Upaya adalah usaha, ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan suatu masalah, mencari solusi, dan sebagainya. 7 Selain itu upaya adalah suatu kegiatan dalam pencapaian tujuan sesuai yang diinginkan.8

Berdasarkan pengertian di atas, dimaknai bahwa upaya adalah usaha yang

7 [https://kbbi.web.id/upaya,](https://kbbi.web.id/upaya) tanggal akses 26 Agustus 2021

8 [http://repository.pip-](http://repository.pip-semarang.ac.id/1053/5/15.%20BAB%20II%20TEGUH%20AJI.PDF) [semarang.ac.id/1053/5/15.%20BAB%20II%20TEGUH%20AJI.](http://repository.pip-semarang.ac.id/1053/5/15.%20BAB%20II%20TEGUH%20AJI.PDF)

[PDF,](http://repository.pip-semarang.ac.id/1053/5/15.%20BAB%20II%20TEGUH%20AJI.PDF) tanggal akses 26 Agustus 2021

harus dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu atau tujuan organisasi.

Dalam penelitian ini ditekankan pada bagaimana usaha yang dilakukan oleh Protokol Sleman untuk mencapai tujuannya memperoleh citra positif dari masyarakat.

# Citra

Citra merupakan tujuan yang diinginkan dalam suatu organisasi/instansi atau Lembaga karena menggambarkan tentang reputasi atau prestasi. Sebenarnya citra sendiri tidak dapat diukur pasti dan abstrak, namun dapat dirasakan wujudnya berdasarkan nilai baik ataupun buruk dari public itu sendiri.9 Citra merupakan suatu kesan, gambaran dari public terhadap Lembaga yang diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi. Sehingga citra dapat diartikan dengan bagaimana cara pandang atau nilai dari pihak-pihak lain terhadap seseorang, Lembaga, organisasi ataupun suatu kegiatan.

Untuk mendapatkan citra yang sesuai dengan organisasi ataupun manajemen, maka ada 3 proses penyeleksian ketika akan mempersepsikan sesuatu, diantaranya :

* 1. *Selective attention*, tentang cara mempersepsikan berdasarkan perhatian. Disini seorang PR harus

9 Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

dapat memberitakan informasi sesuai dengan kebutuhan media massa dan tentunya menarik minat dari audience tersebut.

* 1. *Selective distortion*, masih terdapat kecenderungan dalam memilah informasi untuk kepentingan pribadi dan menganalisis informasi sesuai dengan pemikiran yang sebelumnya.
  2. *Selective retentions*, seseorang dapat dengan mudah untuk mengingat informasi yang disampaikan secara berulang. Untuk itu PR harus dituntut dapat memberikan informasi yang selalu ter update dan tidak membosankan, meskipun penyampaiannya berulang kali. Nantinya *Public Relations* harus mampu untuk melakukan suatu tindakan dengan didasarkan pada kenyataan yang terjadi. Hal inilah yang akan menentukan seberapa jauh citra nantinya akan terbentuk.

Selanjutnya kesimpulan di atas terkait dengan citra yakni tentang suatu kesan, gambaran, perasaan pada masyarakat berdasarkan pengetahuan ataupun pengalaman yang disengaja yang dimunculkan pada suatu obyek, orang ataupun organisasi dan juga merupakan citra atau prestasi yang akan dicapai di dalam ranah *Public Relations*.

Terdapat 4 komponen dalam proses pembentukan citra, antara lain 10:

* + 1. Persepsi, dapat diartikan sebagai hasil dari pengamatan dari unsur lingkungan yang dikaitkan dengan proses pemaknaan. Secara tidak langsung individu memberikan makna terhadap rangsangan berdasarkan pengalaman. Hal inilah yang nantinya melanjutkan proses dari pembentukan citra. Pandangan individu akan menjadi positif jika informasi yang diberikan dapat terpenuhi.
    2. Kognisi, merupakan keyakinan seseorang akan sesuatu yang nantinya akan didapatkan dari proses berpikir tentang sesorang atau sesuatu.
    3. Motivasi, tentunya akan menggerakan suatu respon yang diinginkan. Motivasi merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang untuk mendorong keinginan dari pribadi tersebut untuk melakukan suatu kegiatan agar tercapai tujuan yang diinginkan.
    4. Sikap merupakan suatu tindakan, berpikir dan merasakan untuk menghadapi situasi. Sikap bukan merupakan perilaku, tetapi memiliki kecenderungan untuk dapat berperilaku dengan cara tertentu.

10 Ardianto, Elvinaro & Soemirat, Soleh. 2010. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

# Metode Kajian

Penelitian ini yaitu penelitian yang hanya memaparkan situasi atau peristiwa, tidak mencari atau menjelaskan hubungan atau membuat prediksi. 11

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.

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.

# Hasil Kajian

Protokol Kabupaten Sleman adalah pintu gerbang dari setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sleman dalam menjalin hubungan dengan instansi lain. Melihat hal tersebut, akan dengan sangat mudah bagi orang lain dalam hal ini instansi yang bekerja sama dengan pemerintah kabupaten Sleman, menyimpulkan citra Pemerintah Kabupaten Sleman dengan hanya melihat dari bagaimana protokol dan pelayanannya. Sehingga, sangat penting bagi seorang protokol untuk tidak melakukan kesalahan dalam melakukan serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan orang atau instansi lain.

Protokol kabupaten Sleman sendiri memiliki ketugasan riil dalam kesehariannya antara lain mengatur rundown acara agar berjalan tertib dan lancar. Seorang protokol dalam mengkoordinasikan acara termasuk didalamnya menjamin kepastian kehadiran pejabat/tamu undangan, mempersiapkan tempat duduk pejabat, sampai pada penataan *layout.* Aktivitas tersebut tentu membutuhkan koordinasi dengan pihak lain, untuk itu protokol harus mampu melakukan komunikasi dengan baik bahkan sampai pada proses lobi dan negosiasi.

Citra dimata publik dapat terlihat dari pendapat atau pola pikir pada saat mempersepsikan realitas yang terjadi.

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

Dengan demikian satu hal yang perlu dipahami berkaitan dengan proses terbentuknya citra adalah adanya persepsi (yang berkembang dalam benak publik) terhadap realitas. Karenanya untuk mendapatkan citra yang diinginkan sesuai dengan organisasi, dengan melalui proses seleksi ketika mempersepsikan sesuatu, diantaranya yang digunakan adalah *selective retentions*, yang berarti bahwa seseorang dapat dengan mudah untuk mengingat informasi yang disampaikan secara berulang. Dan dalam penyampaian informasi ini, protokol sleman dituntut untuk dapat memberikan informasi yang selalu terupdate dan tidak membosankan, meskipun penyampaiannya berulang kali.

Citra positif tidak hadir secara tiba-tiba, melainkan melalui suatu proses panjang yang ditempuh untuk mendapatkannya. Proses pembentukan citra menurut John S.Nimpoeno melalui beberapa tahapan yakni persepsi- kognisi-motivasi-sikap. Kabupaten Sleman yang mana terdapat protokol yang ikut berperan dalam membentuk citra positif juga melakukan suatu upaya yakni kegiatan yang dilakukan secara tepat terhadap semua pihak yang bersangkutan dengan adanya unsur komunikasi dan melalui proses pembentukan citra, sehingga secara tidak langsung citra positif Pemerintah Kabupaten Sleman dapat timbul. Proses pembentukan citra tersebut yakni persepsi-kognisi-motivasi-sikap.

Persepsi terlihat dari salah satu tindakan yang dilakukan protokol untuk turut menciptakan persepsi positif dari sudut pandang publik misalnya dengan melakukan rapat koordinasi sebelum berlangsungnya suatu kegiatan.

Komponen kedua yaitu kognisi yang dalam hal ini adalah protokol Kabupaten Sleman sebagai jembatan informasi antara instansi penyelenggara acara dengan pejabat daerah.

Komponen yang ketiga adalah motivasi. Mendorong seorang protokol untuk selalu menjadi yang terbaik dalam setiap tugas yang diembannya. Motivasi untuk menjadi yang terbaik demi tidak memberikan rasa kecewa kepada pihak lain, serta keharusan untuk terus membuat Kabupaten Sleman menjadi yang terbaik dimata publik adalah cita-cita protokol Sleman.

Dan untuk komponen yang terakhir adalah sikap. Upaya yang diwujudkan protokol untuk mengambil sikap dalam suatu acara yaitu melayani dan memandu acara tersebut dengan maksimal. Koordinasi pun tidak pernah putus dilakukan oleh protokol dengan pihak penyelenggara, agar nantinya tidak terjadi sesuatu yang diinginkan. Apabila terdapat kendala pada saat acara tersebut berlangsung, tentunya seorang protokol harus bisa mengatasi hal tersebut dengan baik.

# Kesimpulan

Berdasarkan analisis penelitian tersebut di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan

bahwa citra Pemerintah Kabupaten Sleman dapat terlihat dari bagaimana kegiatan yang dilakukan oleh protokol dan pelayanannya.

Aktivitas tersebut didukung dengan unsur- unsur komunikasi yang meliputi sumber, komunikator, pesan, komunikan dan efek. Unsur-unsur tersebut saling mendukung satu dengan yang lain, sehingga dapat melanjutkan menuju ke pembentukan citra. Sebelum terjadi pembentukan citra, diawali dari proses penyeleksian untuk mempersepsikan sesuatu yakni *selective retentions.* Selanjutnya dari proses penyeleksian tersebut, maka untuk selanjutnya hasil ditentukan oleh bagaimana protokol sleman mampu membangun persepsi yang didasarkan oleh kegiatan atau suatu acara yang akan terjadi.

Di dalam proses pembentukan citra tersebut terdapat 4 komponen yang mendukung, diantaranya persepsi, kognisi, motivasi dan sikap. Dan 4 komponen tersebut semua dijalankan oleh Protokol Sleman. Sehingga citra positif yang didapat merupakan bagian dari kegiatan yang dilakukan oleh protokol dari sisi pihak luar yang menilai. Komponen tersebut akan sangat mempengaruhi dari bagaimana citra tersebut nantinya.

Selain unsur komunikasi dan pembentukan citra yang menentukan citra positif Pemerintah Kabupaten Sleman, protokol juga telah melakukan beberapa upaya-upaya, diantaranya adalah :

1. Dengan pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek)
2. Pemenuhan Sumber Daya Manusia
3. Protokol diberi kepercayaan untuk menjadi narasumber/pembicara terkait dengan keprotokolan ataupun *master of ceremony* yang diselenggarakan oleh instansi atau yang berhubungan dengan masyarakat
4. Protokol sleman juga mengadakan *gathering* atau kegiatan keakraban yang rutin dilakukan. Hal ini dimaksud untuk menjalin silaturrahmi dengan rekan kerja dan juga diharapkan untuk lebih meningkatkan chemistry yang ada dengan sesama rekan kerja.

# Daftar Pustaka

Ardianto, Elvinaro & Soemirat, Soleh. 2010. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Rachmat Kriyantono.2008. Public Relations Writing Media Public Relations Membangun Citra Korporat. Jakarta : Kencana

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

Ruslan, Rosady. 2003. Metode Penelitian PR dan Komunikasi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Ruslan, Rosady. 2007. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi : Konsep dan Aplikasi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

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

|  |
| --- |
| Soemirat,dkk.2010. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. |
| [https://kbbi.web.id/upaya,](https://kbbi.web.id/upaya) tanggal akses 26 Agustus 2021  [http://repository.pipsemarang.ac.id/1053/5/15](http://repository.pipsemarang.ac.id/1053/5/15.%20BAB%20II%20TEGUH%20AJI.PDF)  [.%20BAB%20II%20TEGUH%20AJI.PDF,](http://repository.pipsemarang.ac.id/1053/5/15.%20BAB%20II%20TEGUH%20AJI.PDF)  tanggal akses 26 Agustus 2021  Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan, pasal 1 |

Peraturan Bupati Sleman Nomor 38 Tahun 2018, tentang tentang Kedudukan, Susunan

Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.