

Aktivitas Protokoler dalam Meningkatkan Citra

Oleh : Tika Yolanda

Email : tikayolanda95@ymail.com

Dosen Pembimbing : Ir. Rusmadi Awza, S.Sos, M.Si

Abstract

Protocol activity is as the order of a ceremony, which is completed by the order of events that generally applied in a ceremony. The basic of the implementation of this protocol activity is the Law. No. 9 of 2010 concerning keprotokol and PP No. RI. 62 of 1990 regarding the provision of protocol on the procedure places, rituals and procedures of respect. Protocol is one of public relationship activities that is rarely discussed in books, the failure of a protocol activity in a departement will cause negative impact on the institution image. Department of Mines and Energy Riau Province carry out protocol activity that is organized by general division and employee affairs.

Keywords : *Official ceremony, protocol activity, image*

Pendahuluan

Setiap lembaga, organisasi, badan usaha dan juga instansi pemerintahan selalu ingin memperoleh citra yang baik dimata masyarakat ataupun khalayak, oleh sebab itu setiap lembaga akan melaksanakan berbagai upaya untuk memperoleh citra yang baik. Pencitraan organisasi baik itu pemerintahan maupun perusahaan merupakan bagian dari fungsi kegiatan *public relations*. *Public Relations* itu sendiri memiliki beberapa aktivitas dan salah satunya adalah aktivitas protokoler yang jarang dibahas dibuku-buku yang terkait dengan *public relations*, padahal secara spesifik gagalnya suatu kegiatan protokoler di suatu instansi/perusahaan akan berdampak negatif pada citra instansi/perusahaan tersebut. Aktivitas protokoler diartikan sebagai tata tertib upacara, yang kemudian dilengkapi dengan tata tertib acara, umumnya diterapkan dalam suatu upacara. Peran keprotokolan harus intensif dalam setiap kegiatan-kegiatan yang dilakukan, sehingga kegiatan atau acara apapun yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik.

Citra merupakan hal yang penting bagi sebuah organisasi, terkait bagaimana memperlakukan orang lain, harus memiliki *goodwill* untuk berperilaku positif dalam semua aktivitas, termasuk dalam menangani acara organisasi, pengetahuan dan penerapan norma keprotokolan akan mempengaruhi citra organisasi. Landasan dalam pelaksanaan aktivitas keprotokolan yaitu :

1. UU No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan
2. Peraturan Pemerintah RI No. 62 tahun 1990 tentang ketentuan keprotokolan mengenai tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan.

Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau merupakan suatu instansi pemerintahan setingkat provinsi yang berperan dalam mengelola, menyelenggarakan

kebijakan teknis, membina dan mengawasi pelaksanaan teknis dibidang pertambangan dan energi sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan yang berlaku. Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau ini sering mengadakan acara-acara yang menggunakan tata cara, peraturan keprotokolan, bentuk-bentuk acara resmi yang dilaksanakan oleh Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau yang menggunakan ketentuan protokoler seperti pelantikan, serah terima jabatan dan pelepasan, peresmian proyek, pelatihan dan diklat, temu bisnis, sosialisasi, seminar, dan lain-lain. Pada acara-acara resmi ini Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau mengundang pejabat pemerintah, tokoh masyarakat tingkat daerah serta pimpinan-pimpinan perusahaan yang bergerak dibidang pertambangan yang menjadi perhatian dalam pelayanan protokol.

Pada Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau ini seluruh aktivitas protokoler yang merupakan bagian dari aktivitas humas dilaksanakan oleh sub bagian umum dan kepegawaian. Dalam menjalankan aktivitas protokoler sub bagian umum dan kepegawaian masih sering melakukan kesalahan, seperti tidak memperhatikannya peraturan protokoler mengenai tata penempatan benda-benda berharga seperti bendera merah putih, lambang-lambang negara seperti lambang garuda pancasila, peraturan mengenai tata busana dan tata warkat yaitu dalam kegiatan protokoler kedinasan harus berpakaian dinas atau berpakaian resmi, bagian umum dan kepegawaian sering sekali tidak mencantumkan ketentuan mengenai pakaian yang dikenakan dalam undangan, sehingga para undangan yang hadir dalam acara-acara kegiatan protokoler tersebut banyak yang tidak berpakaian dinas. Selain itu di dalam undangan bagian umum dan kepegawaian selaku panitia keprotokolan tidak mencantumkan batas waktu penerimaan tamu, sehingga sering sekali para tamu hadir pada saat acara sudah hampir selesai, hal ini tentu mempengaruhi dalam kelancaran acara itu sendiri.

Citra baik atau buruk suatu instansi sangat bergantung dari lancar atau tidaknya pelaksanaan pengurusan aspek protokol. Apalagi di instansi pemerintahan setingkat provinsi banyak dilaksanakan acara seremonial, baik dalam bentuk seminar, pelatihan dan diklat, temu bisnis dan sebagainya. Suksesnya peran protokoler bergantung dari penguasaan pejabat yang menjalankan aktivitas protokoler dalam hal ini dilaksanakan oleh sub bagian umum dan kepegawaian terhadap aturan perundang-undangan dibidang protokoler dan kemampuan melakukan perencanaan, serta kemampuan mensukseskan setiap kegiatan dalam rangka kerjasama dengan pihak-pihak terkait.

Protokol yang profesional harus mampu menguasai pengetahuan, keterampilan dan kode etik keprotokolan. Mereka juga harus memiliki komitmen yang kuat dan konsisten sesuai dengan integritasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga menghasilkan kepuasan dan peka serta tanggap dalam bertindak.

Seringnya terjadi kesalahan petugas protokoler dalam menjalankan kegiatan, yang tentunya berpengaruh kepada citra Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau itu sendiri, kesalahan berupa tidak memperhatikannya peraturan mengenai tata tempat, tata penempatan benda-benda berharga, tata busana, tata warkat dan kurangnya koordinasi petugas protokoler dengan pihak-pihak yang terkait menandakan kurangnya pemahaman mengenai tata cara pelaksanaan keprotokolan itu sendiri, padahal pegawai sub bagian umum dan kepegawaian sudah pernah mengikuti pelatihan tentang keprotokolan.

Hubungan masyarakat (humas) atau disebut juga *Public Relations (PR)* memiliki posisi yang sangat penting dalam sebuah organisasi baik itu pemerintahan maupun perusahaan, terutama apabila organisasi tersebut sering berinteraksi dengan masyarakat luas. Rachmadi menyebutkan humas adalah salah satu bidang ilmu komunikasi praktis, yaitu penerapan ilmu

komunikasi pada suatu organisasi dan melaksanakan fungsi manajemen (dalam Soemirat dan Ardianto, 2005 : 11).

Humas berfungsi menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen pada suatu lembaga atau perusahaan dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi. Semua itu bertujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan *Good Will*, kemauan baik publiknya serta memperoleh opini publik yang menguntungkan (Rahmadi, dalam Soemirat, 2005:12).

Perbedaan yang mendasar antara humas yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah adalah tidak adanya unsur komersial, walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi, dan periklanan. Humas pemerintah lebih kepada *public service* atau meningkatkan pelayanan umum.

Aktivitas humas menurut (Abdurahman, 2001:27), merupakan aktivitas untuk menanamkan dan memperoleh hal seperti saling pengertian, *Good Will*, kepercayaan dan penghargaan dari publik instansi tersebut, dan masyarakat pada umumnya. Sehingga, dapat disimpulkan bahwasanya humas (*public relations*) merupakan “jembatan” antara perusahaan atau pun organisasi dengan publiknya terutama terciptanya *mutual understanding* (saling pengertian) antara perusahaan dengan publiknya. Dan menjadi jendela informasi bagi khalayak yang membutuhkan informasi serta dapat menjadi *public service* yang baik bagi publik.

Sementara itu, aktivitas-aktivitas yang biasanya ditangani oleh humas menurut (Kusumastuti, 2002:39) antara lain adalah konferensi pers, membuat press release, press clipping, pameran-pameran, menerbitkan media interen, mengorganisasikan pertemuan dengan masyarakat, penerangan melalui berbagai media komunikasi bagi masyarakat, mendokumentasikan semua kegiatan instansi, mengorganisir kunjungan-kunjungan pejabat, menerima keluhan masyarakat atau publik.

Mengorganisir pertemuan dengan masyarakat yang melibatkan pejabat pemerintahan serta mengorganisir kunjungan-kunjungan pejabat itu menggunakan tertib protokol yang disebut sebagai protokoler.

Protokoler yaitu kegiatan instansi, organisasi atau masyarakat umum yang berinteraksi pada satu tata cara tertentu agar kegiatan berjalan dengan tertib dan lancar. Untuk itu pemerintah telah mengatur dalam Undang-Undang Dasar dan peraturan pemerintah. Dalam hubungan dengan tugas-tugasnya protokoler telah mengatur pada Undang-Undang No.9 tahun 2010 tentang keprotokolan dan lebih spesifik telah dikaji pada peraturan pemerintah (PP) No.62 Tahun 1990 tentang ketentuan tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan.

Kata protokol berasal dari bahasa Yunani *protos* dan *kolla*. Dalam bentukan kata *protocollum* berarti yang pertama diletakkan, dan dalam perkembangannya kita memiliki kata *protocol* yang berarti lembar pertama yang diletakkan pada dokumen perjanjian internasional, yang memuat tentang urutan acara.(Aryati, 2004:15). Perkataan protokol di Indonesia diperkenalkan pertamakali oleh bangsa Belanda dan Inggris, kemudian melalui proses panjang menjadi protokol yang dikenal sekarang.

Ruang lingkup pengaturan keprotokolan meliputi, tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan. Pengaturan protokoler bertujuan untuk :

1. Memberikan penghormatan kepada pejabat negara, pejabat pemerintahan, perwakilan negara asing dan atau organisasi internasional, serta tokoh masyarakat

- tertentu, dan atau tamu negara sesuai dengan kedudukan dalam negara, pemerintahan dan masyarakat.
2. Memberikan pedoman penyelenggaraan suatu acara agar berjalan tertib, rapi, lancar dan teratur sesuai dengan ketentuan dan kebiasaan yang berlaku baik secara nasional maupun internasional.
 3. Menciptakan hubungan baik dalam tata pergaulan. (Pusdiklat Spimnas Bidang Teknik Manajemen dan Kebijakan Pembangunan, 2012 : 23).

Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia kehumasan. Pengertian citra itu sendiri abstrak dan tidak dapat diukur secara sistematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Penilaian atau tanggapan masyarakat tersebut dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat (respek), kesan baik dan menguntungkan terhadap citra lembaga/organisasi atau produk barang dan jasa pelayanannya yang diwakili oleh pihak humas atau *public relations* (Ruslan, 2003:68).

Menurut Kasali “citra adalah kesan yang timbul karena pemahaman atas suatu kenyataan. Tugas seorang praktisi humas adalah menegakkan citra organisasi atau perusahaan yang diwakilinya agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan tidak melahirkan isu-isu yang dapat merugikan. Perhatian humas dalam menegakkan citra berkaitan erat dengan persepsi, sikap (pendirian), opini orang perorangan di dalam kelompok-kelompok *stakeholder*. (Kasali, 2003:30).

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana aktivitas protokoler dalam meningkatkan citra Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau dan faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan aktivitas protokoler Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana aktivitas protokoler dalam meningkatkan citra Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau, serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan aktivitas protokoler Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau.

Metode Penelitian

Tipe pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, metode deskriptif kualitatif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Melalui pendekatan kualitatif tujuan penelitian pada intinya bertumpu pada usaha mengamati, mengumpulkan, menganalisis, menginterpretasi data mengenai kegiatan protokoler dalam meningkatkan citra Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau Jl. Jend. Sudirman Simpang Tiga Pekanbaru 28282 Telp (62-761)-25321, Fax: (62-761)-26993. Jadwal penelitian mulai dari tahap pengumpulan data, observasi, wawancara, analisis data hingga tahapan pelaporan, dimulai dari bulan Februari 2012 hingga tahap pelaporan pada bulan Agustus 2012. Subjek pada penelitian ini yaitu kepala bagian umum dan kepegawaian, pegawai bagian umum dan kepegawaian Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau dan beberapa undangan yang mengikuti kegiatan protokoler. pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dimana peneliti memilih dengan sengaja orang-orang tertentu berdasarkan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang yang terdiri dari kepala bagian umum dan kepegawaian, 4 orang pegawai bagian umum dan kepegawaian dan 4 orang undangan yang mengikuti kegiatan protokoler. Objek

pada penelitian ini yaitu aktivitas protokoler dalam meningkatkan citra Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau.

Jenis dan sumber data yang digunakan yaitu data primer yang dikumpulkan melalui hasil wawancara dengan informan dan melakukan observasi ke sub bagian umum dan kepegawaian Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau, kemudian data sekunder yang didapat dari sub bagian umum dan kepegawaian Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau yang berupa gambaran umum instansi, sejarah instansi, jumlah pegawai, struktur organisasi beserta data-data lainnya.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melalui observasi, melalui observasi partisipan (pengamat berperan serta), yaitu suatu bentuk observasi khusus di mana peneliti tidak hanya menjadi pengamat pasif, melainkan juga mengambil berbagai peran dalam situasi tertentu dan partisipasi dalam peristiwa-peristiwa yang akan diteliti, kemudian melalui teknik wawancara dengan menggunakan model wawancara yang terencana sehingga mempermudah pencarian informasi melalui informan yang penulis tuju namun sifat pertanyaannya terbuka, dan yang terakhir melalui teknik dokumentasi yang meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, data yang relevan dengan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan Sesuai dengan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu deskriptif, maka dalam menganalisis data yang berhasil dikumpulkan tidak digunakan uji statistik melainkan non statistik sesuai dengan penelitian yang bersifat kualitatif. Analisis data menurut patton (dalam Bungin, 2003:65) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, katagori, dan satuan uraian dasar dan membedakannya dengan menafsirkan, yaitu memberikan arti signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan antara dimensi-dimensi uraian. Berdasarkan pengertian analisis data tersebut maka data diolah menggunakan metode kualitatif dimana data yang diperoleh dari hasil wawancara dan diuraikan dengan berpedoman kepada landasan teori yang berhubungan dengan pembahasan untuk digunakan dalam penelitian ini yaitu data model interaktif Huberman dan Miles. Langkah-langkah dalam analisis data model interaktif Huberman dan Miles yaitu :

1. Pengumpulan data (*data collection*). Penelitian yang nantinya akan melakukan perbandingan, apakah untuk memperkaya data bagi tujuan konseptualisasi, kategorisasi, ataukah teorisasi.
2. Pengumpulan data (*data reduction*). Hasil pengumpulan data nantinya perlu direduksi. Istilah reduksi dalam penelitian kualitatif dapat di setarakan maknanya dengan istilah pengolahan data. Proses mulai dari *editing, coding*, sehingga tabulasi data.
3. Pengorganisasian ke dalam suatu bentuk tertentu (*data display*), proses ini menggunakan sketsa, sinopsis, matriks, atau bentuk lainnya.
4. Kesimpulan, pemaparan dan verifikasi (*conclusion, drawing, and veriffying*), merupakan untuk memaparkan hasil analisis data dan penegasan kesimpulan.

Teknik pemeriksaan keabsahan data sesuai dengan pendekatan yang dilakukan yaitu deskriptif, maka dalam menganalisis data yang berhasil dikumpulkan tidak digunakan uji statistik melainkan non statistik. Teknik pemeriksaan data pada penelitian ini menurut Moleong (2005:327-335) yaitu perpanjangan keikutsertaan dan triangulasi.

Aktivitas Protokoler Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau.

Dalam suatu organisasi atau lembaga pemerintahan, keberadaan humas sering sekali disatukan dengan bidang lainnya. Ini terlihat juga pada Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau dimana humas disatukan dalam Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Aktivitas kegiatan protokoler juga merupakan bagian dari kegiatan kehumasan di Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau dijalankan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Pegawai Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berjumlah sembilan orang (9 orang) yang menjalankan tugas-tugas yang diberikan berdasarkan Peraturan Gubernur Riau nomor 44 Tahun 2009 pasal 8 tentang uraian tugas Dinas pertambangan dan Energi Provinsi Riau.

Aktivitas protokoler diartikan sebagai serangkaian aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata penghormatan, dan tata upacara, maupun pemberian penghormatan dan perlakuan sesuai dengan kedudukan dan martabat jabatan. Lebih lanjut Aryati (2004 : 15) menguraikan tentang pengertian protokoler yaitu kegiatan instansi organisasi atau masyarakat umum seyogyanya berorientasi pada tata cara tertentu agar kegiatan dapat berjalan dengan tertib dan lancar. Adapun yang menjadi perhatian pelayanan protokoler menurut Aryati (2004 : 18) adalah pejabat negara, pejabat pemerintah dan tokoh masyarakat.

Bentuk aktivitas kegiatan protokoler yang dilaksanakan oleh Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau seperti pelantikan, serah terima jabatan dan pelepasan, peresmian proyek, pelatihan dan diklat, temu bisnis, sosialisasi, seminar dan lain-lain. Bagian Umum dan Kepegawaian yang bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan protokoler ini, bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan yang menghadirkan pejabat pemerintahan setingkat eselon 1, eselon 2 maupun eselon 3. Sub bagian umum dan kepegawaian yang melaksanakan seluruh aktivitas protokoler Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau, maupun kegiatan yang berasal dari Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral atau dari BPH Migas yang dilaksanakan di Riau yang melibatkan pejabat setingkat eselon 1, eselon 2, maupun eselon 3, pengusaha tambang, dan tokoh masyarakat, sub bagian umum dan kepegawaian yang bertugas mempersiapkan acara tersebut.

Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau hanya melaksanakan kegiatan protokoler untuk acara-acara resmi yang melibatkan pejabat pemerintahan setingkat eselon 1, eselon 2 dan eselon 3 saja. Acara resmi merupakan Acara yang bersifat resmi yang diatur dan dilaksanakan oleh pemerintah atau lembaga tinggi negara dalam melaksanakan tugas dan fungsi tertentu, dan dihadiri oleh pejabat negara dan/atau pejabat pemerintah serta undangan lainnya. Bentuk-bentuk acara resmi yang dilaksanakan dengan menggunakan ketentuan protokoler oleh bagian umum dan kepegawaian Dinas pertambangan dan Energi provinsi Riau yaitu, pelantikan, serah terima jabatan dan pelepasan, peresmian proyek, pelatihan dan diklat, temu bisnis, sosialisasi, dan seminar.

Dalam mengatur tata tempat, sub bagian umum dan kepegawaian Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau mengatur tata tempat disesuaikan dengan jenis acaranya, namun untuk tata penempatan benda-benda berharga juga merupakan bagian dari aturan tata tempat, Dinas Pertambangan dan Energi provinsi Riau tidak begitu memperhatikan tata penempatan benda-benda berharga ini. Hal ini terlihat pada dalam beberapa kegiatan yang menggunakan aturan protokoler yang peneliti amati, tidak adanya penempatan benda-benda berharga seperti bendera merah putih, lambang garuda pancasila dan foto presiden dan wakil presiden Republik Indonesia, salah satu kegiatan yang baru-baru ini dilaksanakan oleh bagian umum dan kepegawaian yang menggunakan aturan protokoler yaitu pada acara sinkronisasi dan sosialisasi perusahaan sektor pertambangan dan energi

dan sosialisasi situs kementerian energi dan sumber daya mineral yang berlangsung di Hotel Swiss Belinn Pekanbaru pada tanggal 12 Juli 2012. Pada acara ini menghadirkan pejabat dari Biro Hukum Direktorat Jenderal Batubara Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau, Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten dan Kota, Kepala Badan Lingkungan Hidup Kabupaten dan Kota, Kepala Pelayanan Terpadu Kabupaten dan Kota serta pelaku sektor pertambangan yang ada di Provinsi Riau.

Tata upacara merupakan aturan untuk melaksanakan upacara dalam acara kenegaraan atau acara resmi. Tata upacara lebih banyak diartikan sebagai tata cara berlangsungnya suatu acara. Setiap acara mempunyai ciri sendiri dalam penyelenggaraannya. Suatu acara harus disusun sesuai dengan jenis aktivitasnya. Sub bagian umum dan kepegawaian Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau juga mengatur mengenai tata upacara ini, seperti mengatur tata urutan kegiatan yang disesuaikan dengan jenis kegiatan, menyusun pengisi acaranya seperti *master ceremony*, yang menyampaikan laporan kegiatan, yang memberikan sambutan dengan memperhatikan jenjang jabatan mereka yang memberikan kata sambutan, atau jika memerlukan narasumber juga harus disusun siapa yang akan menjadi narasumber atau pematerinya. Kesiapan mereka memberikan sambutan ataupun untuk menjadi narasumber jauh sebelumnya sudah harus dihubungi guna mengantisipasi untuk mencari pengganti yang dapat menyampaikan sambutan atau yang menjadi narasumber jika ada salah satu dari mereka yang berhalangan hadir.

Tata penghormatan menurut undang-undang nomor 9 tahun 2010 didefinisikan sebagai aturan untuk melaksanakan aturan untuk melaksanakan pemberian hormat bagi pejabat negara, pejabat pemerintah, perwakilan negara asing dan/atau organisasi internasional, dan tokoh masyarakat tertentu dalam acara kenegaraan atau acara resmi. Bentuk penghormatan kepada pejabat negara, pejabat pemerintah, dan tokoh masyarakat, seperti kedudukan atau jabatan tertinggi memperoleh urutan tempat yang pertama, dalam memberikan sambutan dalam suatu acara orang yang memiliki jabatan tertinggi selalu ditempatkan paling akhir. Penghormatan lain dalam bentuk perlakuan yakni memberikan ketertiban, dukungan sarana prasana serta fasilitas terhadap seseorang sesuai dengan kedudukan dan/atau jabatannya dalam negara dan pemerintahan, serta penghormatan terhadap lambang-lambang kehormatan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Unsur-unsur dari lambang-lambang kehormatan NKRI yaitu lambang negara Republik Indonesia, bendera kebangsaan sang merah putih, gambar presiden dan wakil presiden. Selain unsur-unsur dari lambang-lambang kehormatan NKRI ini penghormatan lainnya yaitu diperdengarkan/dinyanyikannya lagu kebangsaan Indonesia Raya untuk menghormati para pejabat yang hadir.

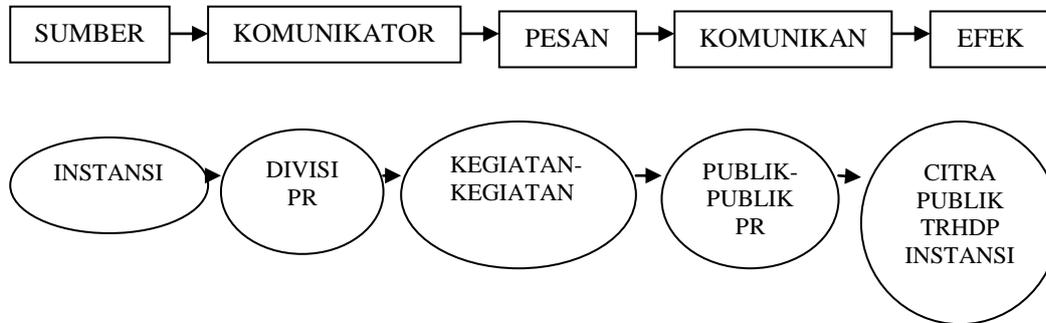
Sub bagian umum dan kepegawaian dalam aktivitas protokoler yaitu, menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh para undangan dan penghormatan berupa diperdengarkan/dinyanyikannya lagu Indonesia Raya, namun untuk penghormatan terhadap lambang-lambang kehormatan NKRI, seperti Lambang Negara Republik Indonesia, bendera kebangsaan merah putih, serta gambar presiden dan wakil presiden, Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau tidak begitu memperhatikan.

Aktivitas Protokoler dalam Meningkatkan Citra Positif Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau

Aktivitas protokoler Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau dalam meningkatkan citra positif dapat diartikan sebagai kegiatan yang memberikan dan

menjanjikan sebuah penghormatan yang tepat terhadap semua pihak yang secara tidak langsung dapat meningkatkan citra positif.

Model komunikasi dalam *public relations* menjelaskan :



(sumber : Soemirat & Ardianto, 2005 : 118)

Disini sumbernya adalah Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau sedangkan sebagai komunikator adalah bagian umum dan kepegawaian yang menyampaikan suatu bentuk pesan berupa kegiatan-kegiatan dalam bentuk acara resmi yang menggunakan tata aturan protokoler, dan kegiatan-kegiatan ini ditujukan kepada publik yang dalam hal ini para pejabat pemerintah, tokoh-tokoh masyarakat serta para pengusaha-pengusaha tambang. Kegiatan-kegiatan berupa acara resmi yang menggunakan tata aturan protokoler akan memunculkan efek berupa citra yang didapat oleh Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau.

Citra yang didapatkan sangat bergantung dari lancar atau tidaknya pelaksanaan aktivitas protokoler tersebut. Untuk memperoleh citra yang positif seorang protokol harus mampu sebagai seorang manager yang mengatur jalannya kegiatan dengan baik, menguasai ketentuan-ketentuan dalam menjalankan aktivitas protokoler sesuai dengan Undang-Undang No. 9 Tahun 2010 serta Peraturan Pemerintah No. 62 Tahun 1990, serta juga harus mampu bertindak sebagai mediator dan kordinator.

Adapun aktivitas kegiatan protokoler Dinas Pertambangan dan Energi provinsi Riau yang berkenaan dengan meningkatkan citra positif Dinas Pertambangan dan Energi provinsi Riau seperti dengan memberikan pelayanan prima kepada khalayak yang menjadi undangan pada kegiatan protokoler ketika mendapat kehormatan untuk menyelenggarakan acara-acara resmi dengan menggunakan aturan mengenai keprotokolan.

Aturan-aturan baku mengenai keprotokolan yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 9 Tahun 2010 tentang keprotokolan dan Peraturan Pemerintah No. 62 tahun 1990 tentang ketentuan keprotokolan, yaitu sebagai berikut :

1. Tata Tempat
2. Tata Upacara
3. Tata Penghormatan

Selain memberikan pelayanan prima kepada khalayak yang menjadi undangan kegiatan protokoler, kegiatan protokoler dalam meningkatkan citra Dinas pertambangan dan Energi Provinsi Riau yaitu dengan membina komunikasi yang baik dengan para khalayak. Membina komunikasi yang baik ini seperti memberikan kebutuhan informasi yang

dibutuhkan oleh para khalayak, dengan terbina komunikasi yang baik dengan para khalayak maka juga akan tebina hubungan kerja yang baik pula.

Hubungan kerja yang baik juga dapat mempengaruhi kegiatan protokoler dalam meningkatkan citra positif secara tidak langsung. Bagian umum dan kepegawaian Dinas Pertambangan dan Energi provinsi Riau selaku yang menjalankan kegiatan protokoler senantiasa membangun hubungan yang dinamis dengan khalayak, baik itu dengan khalayak internal maupun eksternal, bahkan dengan pihak marketing hotel-hotel yang ada di Pekanbaru yang bermitra dengan Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau dalam melaksanakan kegiatan protokoler. Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau biasa melaksanakan kegiatan di hotel-hotel yang ada di Pekanbaru seperti Hotel Aryaduta, Hotel Pangeran, Hotel The Premiere, Hotel Grand Zurri, dan Hotel SwissBelinn.

Aktivitas protokoler yang diterapkan secara benar justru sebaliknya akan memberikan dan menjanjikan sebuah penghormatan yang tepat terhadap semua pihak. Kinerja protokol dapat meningkatkan citra dari sebuah organisasi. Tugas dan fungsi pokok dari humas pemerintahan yang dalam hal ini dilaksanakan oleh bagian umum dan kepegawaian tidak lepas dari memperoleh citra yang positif. Demikian juga dengan sub bagian umum dan kepegawaian Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau yang ingin memperoleh citra yang positif dari mata khalayak yang salah satunya melalui kegiatan protokoler. Oleh karena itu, Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau selalu berusaha memberikan kinerja yang optimal meberikan pelayanan dalam menjalankan kegiatan protokoler kepada khalayak sehingga secara tidak langsung juga dapat memberikan citra positif terhadap Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau.

Citra positif merupakan tujuan utama yang harus dicapai oleh Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau, pencitraan tersebut merupakan bagian dari fungsi kegiatan humas yang dalam hal ini dijalankan oleh sub bagian umum dan kepegawaian, dan melalui kegiatan protokoler yang baik akan membentuk citra Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau, kegiatan protokoler merupakan salah satu aktivitas humas yang jarang dibahas di buku-buku terkait mengenai humas, padahal secara spesifik gagalnya suatu kegiatan protokoler di suatu instansi akan berdampak negatif pada citra instansi tersebut. Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau dalam menjalankan kegiatan protokoler saat ini ada yang beranggapan positif dan ada yang beranggapan negatif. Ada yang beranggapan Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau belum menguasai tentang tata cara dan ketentuan mengenai protokoler.

Dari beberapa tanggapan khalayak yang hadir pada salah satu kegiatan Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau yang menggunakan kegiatan protokoler terlihat bahwa adanya perbedaan cara pandang khalayak terhadap Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau dalam menjalankan kegiatan protokoler. Perbedaan cara pandang ini diakibatkan oleh perbedaan pengetahuan mengenai aturan-aturan keprotokolan oleh masing-masing khalayak. Ada khalayak yang memiliki pengetahuan mengenai aturan-aturan keprotokolan dan ada yang kurang mengerti dan ada pula yang tidak peduli karena tidak mengerti tentang aturan-aturan keprotokolan, namun pada intinya yang diharapkan oleh kahalayak yang hadir adalah acara berjalan dengan lancar, terkoordinasi dengan baik, maka dari itu diperlukanlah kegiatan protokoler yang terkoordinasi dengan baik oleh para pelaksananya, dan pelaksananya juga lebih memperhatikan aturan-aturan baku dalam undang-undang yang mengatur tentang tata pelaksanaan kegiatan protokoler serta juga meningkatkan kualitas pelayanan untuk memperoleh respon yang positif dari para khalayak.

Sub bagian umum dan kepegawaian Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau dalam menjalankan kegiatan protokoler dalam meningkatkan citra positif Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau, tidak terlepas dari penguasaan pengetahuan, keterampilan dan kode etik keprotokolan serta kerjasama dengan pihak internal dan dan pihak lain yang terlibat. Namun, pihak sub bagian umum dan kepegawaian Dinas Pertambangan

dan Energi Provinsi Riau terkesan kurang menguasai tentang pengetahuan, keterampilan dan kode etik keprotokolalan hal ini terlihat dari masih terdapatnya kesalahan mengenai tata penempatan benda-benda berharga seperti penempatan bendera merah putih, lambang-lambang negara seperti lambang garuda pancasila, selain itu mengenai tata warkat yaitu peraturan mengenai undangan yang dikirim untuk suatu kegiatan, sub bagian umum dan kepegawaian yang sering sekali tidak mencantumkan ketentuan mengenai pakaian yang digunakan, sehingga para undangan yang hadir pada acara kegiatan protokoler tersebut banyak yang tidak berpakaian dinas, selain itu sub bagian umum dan kepegawaian juga tidak menentukan batas waktu penerimaan tamu, sehingga sering sekali terjadi para tamu atau undangan hadir pada saat acara sudah hampir selesai, hal ini tentu akan mempengaruhi dalam kelancaran acara tersebut.

Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelaksanaan Aktivitas Protokoler

1. Koordinasi dan Hubungan Kerja

Koordinasi dengan semua pihak yang terlibat sangat diperlukan agar kegiatan dapat berjalan dengan lancar, baik itu koordinasi dengan pihak internal maupun koordinasi dengan pihak-pihak luar yang juga terlibat. Berkoordinasi mengenai teknis dilapangan yang harus dipersiapkan, baik itu dengan pihak internal atau para staf yang menjadi pelaksana kegiatan protokoler maupun pihak lain seperti dengan pihak hotel tempat kegiatan diselenggarakan.

Selain itu hubungan kerja yang baik antara sub bagian umum dan kepegawaian dengan khalayak juga merupakan salah satu dari faktor pendukung aktivitas protokoler dalam meningkatkan citra Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau, dengan terbinanya hubungan yang baik dengan khalayak maka akan lebih mempermudah, mempercepat segala urusan dalam menjalankan aktivitas protokoler.

2. Latar Belakang Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang menghambat aktivitas protokoler, karena bagian umum dan kepegawaian kekurangan personil yang mempunyai pengetahuan, keterampilan di bidang keprotokolalan. Di sub bagian umum dan kepegawaian hanya dua orang yang berlatar pendidikan sarjana, selebihnya hanya berpendidikan tamat SLTA, dari latar pendidikan tersebut tidak ada yang berlatar pendidikan dari disiplin komunikasi, apalagi dengan spesialisasi humas. Sehingga personil sub bagian umum dan kepegawaian bekerja hanya berdasarkan pengalaman dan ajaran dari atasan mereka masing-masing.

3. Etos Kerja

Faktor lain yang berhubungan dalam pelaksanaan aktivitas protokoler yaitu etos kerja yang menjadi salah satu faktor penghambat sub bagian umum dan kepegawaian dalam menjalankan kegiatan protokoler. Lemahnya etos kerja yang dimiliki oleh para pegawai mengakibatkan kurangnya tanggung jawab para pegawai terhadap pekerjaan, karena kurangnya tanggung jawab ini maka banyak pekerjaan yang langsung diambil alih oleh kepala sub bagian umum dan kepegawaian. Selain itu kebiasaan atau budaya dari pegawai instansi-instansi pemerintahan menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan kegiatan protokoler dalam meningkatkan citra positif.

Kesimpulan

Aktivitas protokoler Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau merupakan pelaksanaan dari tugas dan fungsi sub bagian umum dan kepegawaian. Aktivitas protokoler

tersebut berlandaskan atas UU No.9 Tahun 2010 tentang keprotokolan dan Peraturan Pemerintah RI No.62 Tahun 1990 tentang ketentuan keprotokolan mengenai tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan. Namun dalam pelaksanaannya Dinas Pertambangan dan Energi provinsi Riau kurang memperhatikan mengenai tata tempat khususnya tata penempatan benda-benda berharga serta tata warkat.

Aktivitas protokoler dalam meningkatkan citra Dinas pertambangan dan Energi Provinsi Riau yaitu dengan memberikan pelayanan yang prima kepada khalayak yang mengikuti aktivitas protokoler, memberikan pelayanan yang prima dengan menambah pengetahuan para pegawai mengenai kegiatan protokoler melalui dengan mengikuti pelatihan-pelatihan seputar keprotokolan. Kemudian dengan membina komunikasi yang baik dengan para khalayak sehingga tercipta hubungan kerja yang baik pula, kedua hal ini menyebabkan terbentuknya citra Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau yang positif dimata para khalayak dalam menjalankan aktivitas protokoler.

Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan aktivitas protokoler ini yaitu, koordinasi yang baik dengan semua pihak yang terlibat dalam menjalankan kegiatan protokoler selain itu juga hubungan baik yang sudah terbina sebelumnya dengan para khalayak mendukung dalam suksesnya pelaksanaan aktivitas protokoler ini, kemudian latar belakang pendidikan, sumber daya manusia yang dimiliki oleh sub bagian umum dan kepegawaian Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau, minimnya pegawai yang memiliki pendidikan berlatarbelakang humas khususnya mengenai keprotokolan, faktor selanjutnya yaitu lemahnya etos kerja, kurangnya tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai sub bagian umum dan kepegawaian dalam menjalankan aktivitas protokoler.

Saran

Sub bagian umum dan kepegawaian Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau sebaiknya memahami betul mengenai aturan-aturan tentang keprotokolan yang sesuai dengan undang-undang serta peraturan pemerintah yang telah ditetapkan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pejabat-pejabat serta tokoh masyarakat yang menjadi khalayak dalam kegiatan protokoler ini pada saat melakukan kegiatan.

Pegawai yang telah mengikuti pelatihan-pelatihan tentang keprotokolan sebaiknya juga dapat mengaplikasikannya secara langsung dalam menjalankan tugas sebagai pelaksana kegiatan protokoler.

Untuk mengatasi beberapa permasalahan yang ada hendaknya kepada Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau benar-benar memperhatikan dalam memilih mengikutsertakan pegawainya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan mengenai keprotokolan agar pelatihan-pelatihan yang diikuti tidak sia-sia dan dapat teraplikasi.

Daftar Pustaka

- Abdurrahman, Oemi. 2001. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Aryati, Lies. 2004. *Panduan Untuk Menjadi MC Profesional*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Bungin, Burhan . 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti
- Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar-dasar Humas*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Moleong, J.Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Pusdiklat Spimnas Bidang Teknik Manajemen dan Kebijakan Pembangunan Daerah. 2012. *Bahan Ajar Diklat Manajemen Keprotokolan*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- Ruslan, Rusady, 2003. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardiyanto. 2005. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Referensi Lain :

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 1990 Tentang Ketentuan Keprotokolan Mengenai Tata Tempat, Tata Upacara dan Tata Penghormatan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan