

# **STUDI TENTANG PENERAPAN KEGIATAN KEPROTOKOLAN DI KANTOR GUBERNUR PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**Hernani<sup>1</sup>**

## **Abstrak**

*Artikel ini berisi tentang studi penerapan protokoler di kantor Gubernur Propinsi Kalimantan Timur. Dibawah bimbingan Bapak Drs. Endang Erawan, Msi dan Ibu Hj. Hairunnisa, S.Sos, MM. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui penerapan protokoler di kantor Gubernur Propinsi Kalimantan Timur dan Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Protokoler kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur dalam menjalankan kegiatan keprotokolan. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Penerapan Kegiatan Keprotokolan Di Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur. Hasil penelitian dapat disimpulkan dari tugas pokok Bagian Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol daerah Provinsi sesuai dengan tugas pokok Bagian Biro Humas dan Protokol. Humas harus merumuskan kebijakan, koordinasi, pembinaan dan bimbingan serta pengendalian pada saat pelantikan dan serah terima jabatan, bagian protokoler dilakukan secara roling dalam menyusun kepanitian kegiatan protokoler setiap acara yang diselenggarakan selain di catat sebagai agenda kegiatan, Saya selalu lakukan evaluasi atas acara terselenggara tersebut. Agar kendala-kendala yang dihadapi tidak terulang pada kegiatan selanjutnya.*

**Kata Kunci :** Penerapan, Protokoler

## **Pendahuluan**

Kedudukan protokol ini sangat penting keberadaannya. Bahkan landasan hukum untuk kegiatan keprotokolan pun telah dibuat seperti yang terdapat dalam Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 9 tahun 2010 tentang keprotokolsn mengenai tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan. Bila dalam suatu acara kenegaraan atau acara resmi, Pejabat Negara, Pejabat Pemerintah, dan Tokoh Masyarakat tertentu tidak memperoleh penghormatan dan perlakuan protokol sesuai kedudukannya adalah merupakan pelanggaran dengan tuduhan “pelecehan jabatan”. Sebuah warning bagi protokol dalam menyelenggarakan suatu acara. Protokol sungguh profesi yang dapat membawa pembaharuan yang positif dalam perusahaan maupun instansi.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: hernani89@yahoo.com

Penulis penelitian ini memfokuskan yang diteliti ialah kegiatan keprotokoleran pada instansi pemerintahan daerah tingkat I provinsi Kalimantan Timur. Keprotokoleran sudah jelas tidak dapat dipisahkan dari segala kegiatan yang dilakukan oleh pejabat instansi pemerintahan tersebut. Hasil observasi berupa data yang didapat peneliti di lapangan yaitu kantor pemerintah tingkat I Kalimantan timur, kegiatan keprotokoleran ialah bagian dari kegiatan biro Hubungan Masyarakat yang ada di kantor pemerintahan tersebut. Untuk struktural sendiri secara singkat terdiri dari kepala bagian protokol, tiga kepala sub bagian, beserta staf-stafnya kurang lebih ada 25 orang.

Jadi secara singkat, protokol telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari program berbagai lembaga Negara, pemerintah, swasta, maupun masyarakat. Dalam pertemuan atau upacara di sebuah lembaga resmi, baik swasta, maupun pemerintah, tentu ada tata cara baku yang tidak boleh ditinggalkan oleh kita semua dengan apa yang disebut “keprotokolan”. Penjabaran tugas dari protokol memang sangat gamblang dijelaskan di atas. Namun penulis tidak mungkin mengangkat penelitian jika tidak ada permasalahan atau seminimnya ada kerancuan pada kegiatan protokol itu sendiri. Observasi yang singkat yang dilakukan peneliti pun masih mendapatkan kegiatan keprotokoleran yang sangat tidak efektif dan efisien dan pembagian tugas dari staf masing-masing sub bagian yang tidak jelas.

Semua pandangan terhadap apa saja yang telah menjadi bagian kerja protokol pembahasan diatas tidak akan jauh berbeda dengan apa yang telah dilakukan oleh protokol dalam naungan Departemen Hubungan Masyarakat. Berdasarkan uraian seperti diatas, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul “Studi Tentang Penerapan Kegiatan Keprotokolan Di Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Hubungan Masyarakat (Public Relation)***

Studi keprotokolan pada dasarnya berhubungan erat dengan kegiatan keHubungan Masyarakat (Hubungan Masyarakat). Untuk itu penulis mencoba menjelaskan Hubungan Masyarakat terlebih dahulu secara singkat guna penunjang pendeskripsian dari keprotokolan. Banyak kajian yang membahas mengenai keHubungan Masyarakat. Menurut definisi kamus terbitan Institute of public relation (IPR) dalam M. Linggar Anggoro (2005:1) menyatakan bahwa hubungan Masyarakat merupakan keseluruhan upaya yang di laksanakan secara terencana dan berkesinambungan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.

### ***Cakupan Aktifitas Hubungan Masyarakat (Public Relations)***

Sebagian orang mengacaukan public relations dengan aktifitas dan bagian-bagiannya. Misalnya banyak orang berpendapat bahwa “publisitas” adalah nama lain dari “public relations”. Untuk lebih jelasnya ada batasan yang memberikan

cakupan aktifitas Hubungan Masyarakat dalam cutlip, center, Broom (2007:11) yakni : Hubungan internal yakni bagian khusus dari public relations yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik saling dan saling bermanfaat antara manager dan karyawan tempat organisasi menggantungkan kesuksesannya.

Publisitas adalah informasi yang disediakan oleh sumber luar yang digunakan oleh media karena informasi itu memiliki nilai berita. Advertising adalah informasi yang di tempatkan di media oleh sponsor tertentu yang jelas identitasnya yang membayar untuk ruang dan waktu penempatan informasi tersebut. Ini adalah metode terkontrol dalam menempatkan pesan di media.

Public affair adalah bagian khusus dari public relation yang membangun dan mempertahankan hubungan pemerintah dan komunitas lokal dalam rangka mempengaruhi kebijakan publik. Lobbying adalah bagian khusus dari public relations yang berfungsi untuk menjalin dan memelihara hubungan dengan pemerintah terutama dengan tujuan mempengaruhi penyusunan undang-undang dan regulasi.

Manajemen isu adalah proses proaktif dalam mengantisipasi, mengidentifikasi, mengevaluasi, dan merespon isu-isu kebijakan public yang mempengaruhi hubungan organisasi dengan publik mereka. Pengembangan adalah bagian khusus dari public relations dalam organisasi nirlaba yang bertugas membangun dan memelihara hubungan dengan donor dan anggota dengan tujuan mendapatkan dana dan dukungan sukarela.

### ***Khalayak Hubungan Masyarakat (public Relations)***

Khalayak (publik) secara umum adalah sekelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal. Setiap organisasi memiliki sendiri khalayak khususnya. Kepada khalayak yang terbatas itulah organisasi senantiasa menjalin komunikasi. Oleh karena itu, suatu organisasi atau perusahaan tidak hanya menyelenggarakan komunikasi dengan staf atau konsumennya saja. Sepuluh khalayak utama yang paling sering menjadi subjek khalayak dari berbagai organisasi secara umum dalam frank jeffkins (2004:80) terdiri dari masyarakat luas, calon pegawai atau anggota, para pegawai atau anggota, pemasok jasa dan berbagai macam barang, para investor, konsumen dan pemakai produk organisasi, para pemimpin pendapat umum, serikat-serikat pekerja dan media masa.

### ***Pengertian Protokol***

Kata protokol adalah istilah yang amat populer di tengah masyarakat mulai dari tingkat kelompok organisasi kecil sampai besar. Dalam zulkarnaen Nasution (2006:157) asal kata “Keprotokolan” berasal dari bahasa yunani “protos” dan “colla” artinya perekat yang pertama. Secara umum protokol adalah suatu tata aturan tentang cara menerima dan menetapkan tamu resmi. Dalam zulkarnaen Nasution (2006:157) pengertian protokol juga di artikan:

Sebagai sebuah laporan resmi mengenai apa yang menjadi dan yang dikejakan, serta tambahan dalam suatu perjanjian yang telah diusahakan atau upacara tentang pertemuan dari wakil-wakil berbagai negara.

Lebih lanjut lagi Zulkarnaen Nasution membahasnya dalam arti sempit dan arti luas. Keprotokolan dalam arti sempit yakni: Aturan baku yang menyangkut penyelenggaraan acara-acara resmi (pemerintah) atau cara memberlakukan pejabat pemerintah dalam aktivitas kedinasan dan cara diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau masyarakat umum.

### ***Istilah-istilah dalam protokol***

Istilah-istilah yang digunakan dalam protokol dalam Zulkarnaen Nasution (2006:156) antara lain:

1. Pejabat Pemerintah yakni pejabat yang menduduki jabatan tertentu dalam organisasi pemerintahan (struktural, fungsional, dan lain-lain).
2. Tokoh masyarakat yakni seseorang yang karena kedudukan sosialnya menerima kehormatan dan atau pemerintah.

### ***Syarat-syarat Menjadi Protokoler***

Melihat uraian di atas, maka seorang protokoler perlu memiliki dan memenuhi syarat. Syarat untuk menjadi protokoler dalam Zulkarnaen Nasution (2006:160) adalah:

1. Disiplin dan loyalitas tinggi
2. Pengelola yang efektif, koordinatif dan berwibawa
3. Menghayati bidang tugasnya
4. Menguasai segala permasalahan tapi bukan berarti harus melaksanakan sendiri.
5. Memiliki wawasan.
6. Memiliki penampilan, etiket, dan kemampuan berbahasa yang baik.

### ***Ruang Lingkup dan Tugas Protokol***

Ruang lingkup dan tugas-tugas keprotokolan menurut Zulkarnaen Nasution (2006:162) diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pelantikan dan serah terima jabatan
2. Kunjungan para pejabat pemerintah pusat maupun daerah
3. Sebagai pembawa acara

Prinsip yang harus dimiliki oleh seorang protokoler adalah:

1. Penghormatan dan perlakuan terhadap seseorang dalam suatu acara meliputi tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan harus sesuai dengan kedudukan dan martabat jabatannya sebagai wujud pengakuan status dan kedudukan seseorang. (penjelasan Umum UU No. 9 tahun 2010)
2. Penghormatan dan perlakuan terhadap lambang –lambang kehormatan NKRI harus selaras dengan kedudukannya sebagai simbol negara/lambang kedaulatan NKRI suatu ekspresi bangsa yang beradab. (penjelasan Umum UU No. 9 tahun 2010)

3. Penghormatan dan perlakuan terhadap seseorang dalam keadaan tertentu meliputi pemberian perlindungan, ketertiban, dan keamanan sesuai dengan kedudukan jabatannya dalam kenegaraan dan pemerintahan. (penjelasan UU No. 9 tahun 2010).

### ***Definisi Konsepsional***

Penerapan Protokol di Kantor Gubernur Propinsi Kalimantan Timur adalah kegiatan pengumpulan informasi suatu perbuatan yang dipraktikkan dalam suatu peristiwa pada waktu tertentu berkaitan kegiatan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi tata letak, tata upacara, dan tata penghormatan kepada seseorang dengan jabatan diruang tempat kerja kepala daerah tingkat I provinsi Kalimantan Timur.

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya

#### ***Fokus Penelitian***

Salah satu tugas pokok protokoler dalam kegiatan keprotokolan yaitu mengatur dan membina suatu kegiatan atau acara yang dilakukan dalam perusahaan. Diantaranya adalah:

1. Ruang lingkup dan tugas protokoler.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menjalankan kegiatan keprotokolan.

#### ***Sumber Data***

Penelitian ini menggunakan informan untuk memperoleh sumber dimana pemilihan informan didasarkan pada subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang diteliti dan bersedia memberikan data. Penunjukan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling, sebagaimana yang dinyatakan Sugiyono (2009:218). Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dengan dasar kriteria-kriteria yang dibuat oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian.

Adapun kriteria yang sudah ditetapkan antara lain :

1. Lingkungan Pemerintahan bagian keprotokoleran yaitu Kasubag Tamu Bapak. Abdul Munif (key informan)
2. Staf dari tiap-tiap Kasubag (informan)

Terdapat beberapa jenis data yang diperoleh guna mendukung proses penelitian. Jenis data tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui narasumber dengan melakukan dialogis tanya-jawab secara langsung dan dipandu melalui pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian. Data primer yang dimaksud adalah key informan dan informan yang penulis gunakan untuk memperoleh data.
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi, diantaranya adalah dokumen-dokumen, laporan, buku-buku studi ilmiah serta berbagai referensi lain yang memiliki penulisan yang relevan dan objektif serta berimplikasi pada panduan untuk penyusunan skripsi. Seperti : close out report, laporan kuliah kerja praktik mahasiswa magang, laporan job training, undang-undang dan peraturan mengenai keprotokolan.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Berhasil tidaknya suatu penelitian tergantung pula pada teknik pengumpulan data yang dipergunakan, artinya apakah teknik yang dipakai tepat atau tidak didalam mengungkapkan atau mendapatkan data seperti yang diharapkan.

Untuk mendapatkan data tersebut, maka diperlukan adanya metode tertentu dalam pengumpulan data. Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Studi Kepustakaan (Library Research),
2. Penelitian Lapangan (Field Work Research), darinya penulis langsung mengadakan penelitian lapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu :
  - a. Observasi
  - b. Wawancara (interview)
3. Penelitian dokumen atau dokumen research artinya penelitian terhadap seluruh dokumen atau arsip-arsip yang menyangkut masalah penerapan protokoler di kantor Gubernur Propinsi Kalimantan Timur.

### ***Teknik Analisis Data***

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif yaitu mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman dikutip Sugiyono (2007:15-20) yaitu analisis terdiri dari beberapa alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Berikut penjelasan dari alur kegiatan dari analisis model interaktif yaitu :

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

## **Hasil Penelitian**

### ***Ruang lingkup dan tugas protokoler.***

Sesuai dengan tugas pokok Bagian Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang dilakukan sudah berjalan dengan baik. Humas harus merumuskan kebijakan, koordinasi, pembinaan dan bimbingan serta pengendalian pada saat pelantikan dan serah terima jabatan, bagian protokoler dilakukan secara roling dalam menyusun kepanitiaan kegiatan protokoler setiap acara yang diselenggarakan selain di catat sebagai agenda kegiatan, bagi pegawai yang kurang semangat pimpinan selalu memberikan teguran baik lisan maupun secara tertulis kepada pegawai agar mereka selalu mengerjakan tugas pokok bagian Biro Humas dan Protokol dalam memberikan pelayanan dan pimpinan selalu melakukan evaluasi atas acara terselenggara tersebut. Agar kendala-kendala yang dihadapi tidak terulang pada acara/kegiatan selanjutnya dari catatan evaluasi bagian protokoler.

Pengaturan keprotokolan dilakukan dari setiap pimpinan dengan wewenang kepemimpinannya, Kepala Bagian Protokol melalui penerbitan instruksi atau peraturan dan ketentuan lainnya yang resmi dalam tataran operasionalnya dilaksanakan oleh pejabat protokol. Tugas-tugas kami bagian keprotokolan seperti pelantikan dan serah terima jabatan, kunjungan para pejabat pemerintah pusat maupun daerah dan sebagai pembawa acara. Kegiatan-kegiatan yang menjadi tugas pokok dan fungsi humas, sudah berjalan dan dilakukan dengan baik.

Selain penyelenggaraan acara pelantikan jabatan, kunjungan kerja pun harus disusun secara tepat agar terselenggara dengan efektif dan efisien. Dari jumlah yang mengikuti kunjungan kerja, lamanya waktu kunjungan kerja, hingga tercapainya tujuan kunjungan kerja harus diperhatikan oleh bagian ini. Tidak jauh berbeda dengan acara pelantikan pejabat, pada kegiatan kunjungan kerja juga dibentuk tim dari protokol untuk mengawal dari awal sampai selesai. Mengatur agenda kegiatan perharinya, perminggunya, atau kunjungan kerja yang banyak dalam satu harinya. Itu semua demi terlaksananya kunjungan kerja yang memiliki perbaikan atas setiap kerja dilingkungan pemerintahan dan kunjungan kerjapun tepat sasaran.

Kegiatan protokoler yaitu melakukan pelantikan dan serah terima jabatan pegawai. Kepanitiaan protokoler secara roling bergantian. Dalam pelaksanaan protokoler di pemerintah daerah kami tidak pernah melakukan kesalahan. Karena tata pengaturan kegiatan dan koordinasi sesama seluruh pegawai dilakukan dengan baik. Seorang protokoler memiliki aspek yang penting dalam hal tata pengaturan tempat, tata upacara, dan tata penghormatan.

Peran protokol bukan hanya pembawa acara atau petugas yang mempersilakan tamu, melainkan dilatih mengenai teknik berkomunikasi yang baik dan benar, bagaimana menjadi pribadi yang efektif dan tentang personal grooming, yaitu tata cara berpenampilan di dunia profesional peran lain dari sosok seorang protokoler tentunya tidak hanya menjadi koordinator untuk dirinya dalam menjalankan

sebuah acara resmi, melainkan dengan semua pihak yang terkait. Selain itu, seorang protokol harus dapat menjalin komunikasi dengan beberapa pihak terkait. Seorang protokol juga harus bertindak sebagai mediator dan koordinator. Tetapi, peran seorang protokol sebetulnya lebih dari itu, seorang protokol harus mampu bersikap sebagai seorang manajer yang mengatur jalannya kegiatan dengan baik. Seorang protokol tentunya harus berkoordinasi dengan semua pihak yang terlibat.

### ***Kendala-kendala kegiatan keprotokolan***

Susunan kegiatan protokol bergantian dengan sesama pegawai diberikan tugas secara merata. kendala yang sering dihadapi adalah waktu perencanaan awal yang sudah ditetapkan namun berjalan bisa tidak seperti yang direncanakan. mayoritas disebabkan oleh tamu undangan. Dari sisi waktu acara yang direncanakan, tim acara sering kewalahan saat kapan acara dimulai karena menunggu kedatangan tamu penting seperti pejabat tinggi. Namun tidak ada permasalahan yang tidak memiliki solusi. Biasa tim acara memberi tambahan waktu acara untuk menunggu tamu undangan penting dengan memberikan suguhan acara hiburan di depan acara, agar yang sudah hadir terlebih dahulu tidak merasa jenuh atau bosan.

Perintah diberikan oleh Kepala Bagian, sedangkan staf protokol langsung dari Kepala Sub Bagianya agar memberikan pembinaan pada seluruh stafnya. Protokol penugasannya sama para pegawai dan bergantian yang mendapat tugas secara keseluruhan. Kendalanya disebabkan dari belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara antar sesama pegawai. Dalam pelaksanaan kegiatan apakah pegawai diberikan tugas secara merata.

Dalam pelaksanaan kegiatan apakah pegawai diberikan tugas secara merata, apabila pegawai melakukan kesalahan pada cara kerja pada suatu kegiatan ataupun saya, jelas mendapatkan teguran atas kesalahan yang saya buat. Hal itu merupakan revisi evaluasi kinerja saya guna untuk hasil dari cara kinerja saya kedepannya menjadi lebih baik.

Resiko yang di dapatkan apabila terjadi kesalahan pada saat kegiatan berlangsung bawahan mendapat teguran dari atasan para pegawai. kegiatan protokol pemerintah daerah di kerjakan diluar dari jam kerja, para pegawai perlu pengawas apabila melakukan kegiatan agar para pegawai dapat terlihat apakah para pegawai benar-benar melakukan tugas pokoknya. protokol di lingkungan pemerintah daerah tingkat I sudah berjalan dengan baik.

Kendala permasalahan yang protokol dapatkan seperti : belum semua media dapat mempublish informasi yang disediakan melalui pres rilis/website, Intensitas kunjungan tamu VVIP sulit diprediksi, belum adanya kesamaan nomenklatur di Kabupaten dan Kota, masih belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara dan jumlah personil yang memenuhi kualifikasi masih terbatas. Solusi pemecahan masalah terhadap kendala-kendala protokol yang kami lakukan hal-hal seperti : mengoptimalkan koordinasi dengan Kabupaten atau Kota,

memaksimalkan personil yang ada dan merekrut tenaga baru sesuai kebutuhan dan meningkatkan koordinasi dengan Pusat.

Strategi Hubungan Masyarakat dan Protokol Daerah Provinsi Kalimantan Timur mengatasi kendala-kendala kegiatan keprotokolan dengan beberapa hal seperti : merestrukturisasi staf dan pejabat struktural dengan personel yang mempunyai kompetensi dan comitted terhadap tugas dan kewajibannya. Peningkatan kualitas SDM dan jumlah staf khusus. Pemberian reward terhadap pegawai berprestasi dan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas SDM.

Dengan penerapan keprotokolan yang benar, diharapkan bahwa tidak akan terjadi kesalahpahaman atau kesalah pengertian yang dapat mengarah pada situasi-situasi yang kurang bersahabat, ketersinggungan dan ketidakterimaan pihak-pihak yang terlibat, yang justru akan sangat berlawanan dengan cita-cita awal yaitu meningkatkan hubungan baik dan kerjasama. Setiap kegiatan kami staf protokol yang dilakukan sudah berjalan dengan baik. Kritikan dari pegawai di terima sebagai masukan untuk pegawai yang melakukan kesalahan, agar kedepannya menjadi lebih baik. Resiko yang didapatkan apabila terjadi kesalahan pada saat kegiatan yang dilakukan akan mendapat teguran dan masukan dari atasan. pegawai sebagai staf harus menjalankan tanggung jawabnya. Para staf yang mendapat giliran protokoler diluar jam kerja, akan dilakukan dengan perintah atasan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pada penyajian data dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan antara lain :

1. Tugas pokok Bagian Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol daerah Provinsi Kalimantan Timur yang dilakukan sudah berjalan dengan baik, dilihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh jajaran pimpinan dan staf bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol berjalan tanpa hambatan dan masalah yang terjadi. Kesalahan yang dilakukan para pegawai segera diatasi dengan cepat.
2. Peran protokol bukan hanya pembawa acara atau mempersilakan tamu, melainkan dilatih mengenai teknik berkomunikasi yang baik dan benar, bagaimana menjadi pribadi yang efektif dan tentang personal grooming, yaitu tata cara berpenampilan di dunia professional peran lain dari sosok seorang protokler tentunya tidak hanya menjadi koordinator untuk dirinya dalam menjalankan sebuah acara resmi, melainkan dengan semua pihak yang terkait.
3. Protokol harus dapat menjalin komunikasi dengan beberapa pihak terkait. Seorang protokol juga harus bertindak sebagai mediator dan koordinator. Tetapi, peran seorang protokol sebetulnya lebih dari itu, seorang protokoler harus mampu bersikap sebagai seorang manajer yang mengatur jalannya

kegiatan dengan baik. Seorang protokol tentunya harus berkoordinasi dengan semua pihak yang terlibat.

4. Perintah diberikan oleh Kepala Bagian, sedangkan staf protokol langsung dari Kepala Sub Bagianya agar memberikan pembinaan pada seluruh stafnya. Protokoler penugasannya sama para pegawai dan bergantian yang mendapat tugas secara keseluruhan. Kendalanya disebabkan dari belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara antar sesama pegawai. Dalam pelaksanaan kegiatan apakah pegawai diberikan tugas secara merata.
5. Kendala permasalahan yang protokol dapatkan seperti : belum semua media dapat mempublish informasi yang disediakan melalui pres rilis/website, Intensitas kunjungan tamu VVIP sulit diprediksi, belum adanya kesamaan nomenklatur di Kabupaten dan Kota, masih belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara dan jumlah personil yang memenuhi kualifikasi masih terbatas.
6. Solusi pemecahan masalah terhadap kendala-kendala protokol yang kami lakukan hal-hal seperti : mengoptimalkan koordinasi dengan Kabupaten atau Kota, memaksimalkan personil yang ada dan merekrut tenaga baru sesuai kebutuhan dan meningkatkan koordinasi dengan Pusat.
7. Strategi Hubungan Masyarakat dan Protokol Daerah Provinsi Kalimantan Timur mengatasi kendala-kendala kegiatan keprotokolan dengan beberapa hal seperti : merestrukturisasi staf dan pejabat struktural dengan personel yang mempunyai kompetensi dan comitted terhadap tugas dan kewajibannya. Peningkatan kualitas SDM dan jumlah staf khusus. Pemberian reward terhadap pegawai berprestasi dan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas SDM.

## **Saran**

Setelah melalui beberapa macam penelitian, dengan rendah hati penulis merasa perlu untuk memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat kepada semua pihak. Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Pada Bagian protokol, diharapkan mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan.
2. Diharapkan kepada kepala Bagian protokoler pada pegawai dilakukan secara roling dalam menyusun kepanitian kegiatan protokoler setiap acara yang diselenggarakan.
3. Bagi pimpinan Humas agar selalu memberikan teguran lisan maupun secara tertulis kepada pegawai agar selalu mengerjakan tugas pokok dan fungsi Bagian Biro Humas dan Protokoler.

4. Biro Humas dan Protokol agar selalu melakukan evaluasi dan koordinasi pada suatu kegiatan dan bagi Kepala Bagian kegiatan kunjungan kerja juga harus selalu membentuk tim dari protokol untuk mengatur agenda kegiatan per harinya, perminggunya, atau kunjungan kerja yang banyak dalam satu harinya, itu semua demi terlaksananya kunjungan kerja yang memiliki perbaikan atas setiap kerja dilingkungan pemerintahan dan kunjungan kerjapun tepat sasaran.

### **Daftar Pustaka**

- Anggoro, Linggar. (2005). Teori & Profesi Kehumasan. Jakarta : Bumi Aksara
- Cris, Power IV. (2007). Satisfaction. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Cutlip, Center, Broom. (2007). Effective Public Relations. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Dilla, Sumandi. (2007). Komunikasi Pembangunan. Bandung : Simbiosis Rekatama Media
- Effendy, Onong Uchjana. (2003). Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Jefkins, Frank. (2004). Public Relations. Jakarta: Erlangga.
- Kusumastuti, Frida. (2004). Dasar-dasar Humas. Bogor : Ghalia Indonesia
- Nasution, Zulkarnaen. (2006). Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan. Malang: UPT. Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang
- Notoatmodjo. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Rineka Cipta, Jakarta.
- Rumanti, Maria Assumpta. (1994). Dasar-dasar Public Relations. Jakarta : PT. Grasindo
- Usman, Hursaini dan Purnomo Setiyadi. 2003. Metode penelitian sosial. Bumi aksara. Bandung.