

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN TUGAS DAN FUNGSI BAGIAN HUMAS
DAN PROTOKOL DALAM MENJAGA CITRA KEPALA DAERAH PADA
HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN
JEMBRANA**

**I Gede Arya Suta Satya Pramana
Ni Wayan Sutiani**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mahendradatta - Denpasar
email:

Abstrak: Setiap instansi baik pemerintah, perusahaan, ataupun lembaga lainnya pasti mempunyai Humas dan Protokol. Humas dan Protokol mempunyai tugas dan fungsi untuk bertanggung jawab dan mempertahankan citra positif yang telah ada pada suatu instansi atau perusahaan serta mencitrakan lebih baik kembali dimana tempat instansi atau perusahaan itu berada, berperan menyampaikan suatu kebijakan atau semua informasi yang dilaksanakan oleh instansi atau suatu perusahaan. Dari latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimanakah Efektivitas Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Bagian Humas dan Protokol dalam Menjaga Citra Kepala Daerah (Studi Pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat daerah Kabupaten Jembrana). Data dalam penelitian ini adalah data sekunder kualitatif. Populasi diambil dari pegawai pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat daerah Kabupaten Jembrana yang berjumlah 35, metode sampel yang digunakan adalah metode sensus. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas pelaksanaan tupoksi bagian Humas dan Protokol dalam menjaga citra kepala daerah pada Setda Kabupaten Jembrana telah berjalan dengan baik yang dilihat dari indikator: Penerimaan tamu/audensi (dalam dan luar negeri) terlaksana sesuai dengan standar yang ditentukan. Kunjungan tamu (dalam dan luar negeri) dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang berlaku. Perjalanan ke daerah/luar negeri dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang ditentukan. Pengaturan rapat sidang yang dilaksanakan dengan baik. Penyelenggaraan resepsi/jamuan makan yang sudah dilaksanakan dengan baik. Penyelenggaraan upacara-upacara kenegaraan sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dengan terlaksananya tugas dan fungsi bagian Humas dan Protokol maka citra kepala daerah dapat terjaga dengan baik, yang dilihat dari indikator: Personality Kepala daerah meningkat dengan terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik. Reputation Kabupaten Jembrana meningkat terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik. Value atau nilai Kabupaten Jembrana yang meningkat dengan terlaksananya kegiatan-kegiatan dari humas dan protokol dengan baik. Identity atau jadi diri bisa dilihat dengan terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik.

Kata kunci : Efektivitas, Tugas dan Fungsi, Bagian Humas dan Protokol, Citra Kepala Daerah

Abstract,Every government agency, company, or other institution must have a Public Relations and Protocol. Public Relations and Protocols have the duty and function to take responsibility and maintain a positive image that already exists in an agency or company and to better re-image where the agency or company is located, has the role of delivering a policy or all information carried out by an agency or a company. From the above background, the purpose of this study is to find out how the effectiveness of the implementation of the duties and functions of the Public Relations and Protocol Section in Maintaining the Image of the Regional Head (Study in the Public Relations and Protocol Section of the Jembrana Regency Regional Secretariat. The data in this study are qualitative secondary data. The population was taken from employees in the Public Relations and Protocol Section of the District Secretariat of Jembrana totaling 35, the sample method used was the census method. The data analysis technique used is descriptive qualitative analysis. Data collection methods used in this research are interview and documentation study methods. The results of the study showed that the effectiveness of the duties and functions of the Public Relations and Protocol section in maintaining the image of regional heads in the Regional Secretariat of Jembrana District had been going well, as seen from the indicators: Reception / hearing (domestic and foreign) was carried out in accordance with the specified standards. Guest visits (domestic and foreign) are carried out in accordance with applicable guidelines. Travel to the region / Overseas is carried out in accordance with specified guidelines. Meeting / session arrangements are well implemented. The holding of a reception / banquet has been carried out well. The implementation of the ceremonies is in accordance with the established rules. With the implementation of the duties and functions of the Public Relations and Protocol section, the image of the regional head can be maintained properly, as seen from the indicators: Personality of the regional head increases with the implementation of public relations and protocol activities properly. Reputation of Jembrana Regency has improved the implementation of public relations and procolo activities. The value of Jembrana Regency increases with the implementation of public relations and procolo activities properly. Identity or self can be seen by the implementation of public relations and protocol activities well.

Keywords: Effectiveness, Duties and Functions, Public Relations and Protocol, Image of Regional Head

A. Pendahuluan

Humas pemerintah mempunyai peran penting untuk membuka ruang bagi masyarakat atau publik untuk mendapatkan akses informasi yang dibutuhkan. Informasi yang akan disampaikan kepada publik atau media

harus akurat, mudah, dan cepat supaya nantinya kebijakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan informasi untuk masyarakat luas dan agar mengetahui apa kebijakan pemerintah sudah sesuai dengan masyarakat kini. Seperti yang dikutip dari Baskin, Humaspemerintah

mempunyai peran yang penting dalam menjaga suatu informasi berkembang di publik tentang masalah, isu-isu dan tindakan-tindakan di semua tingkatan pemerintahan. Selain itu, pihak petugas humas pemerintah jugaturut meminta persetujuan suatu masyarakat terhadap program pemerintah, serta membantu menjelaskan apa saja yang diinginkan warga dari pemerintah, lalu berusaha membuat pemerintahan yang responsif terhadap apa diinginkan masyarakat, dan berusaha untuk mempengaruhi dan memahami opini dari publik (Boztepe, 2016).

Dapat dikatakan humas adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk menanamkan pengertian/pemahaman agar memperoleh *good will*, kerja sama dan kepercayaan yang suatu saat akan mendapat dukungan dari pihak lain. Tujuan Humas adalah untuk membina, memelihara, serta menciptakan sikap yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan dengan publik lain pihak, dengan komunikasi harmonis sekaligus adalimbak balik.

Dari kacamata media massa, publisitas adalah informasi disediakan oleh sumber luar yang digunakan oleh media karena informasi itu memiliki nilai berita. Jadi, publisitas merupakan informasi yang telah disediakan oleh narasumber luar yang dipakai media, sebab informasi tersebut memiliki nilai untuk dijadikan berita.

Kriyantono (2008:45) juga mendefinisikan keuntungan diperoleh dari publisitas, yaitu adanya publisitas mengandung kredibilitas tinggi di mata khalayak media, khalayak ini dianggap lebih mempercayai informasi publisitas yang dikemas dalam sajian berita. Di

mata khalayak, informasi atau berita adalah fakta yang tidak direkayasa, penulis berita (yang menceritakan) bukan perusahaan, tetapi media. Media di mata khalayak dianggap sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya termasuk informasi atau berita yang disajikan tidak mengesankan berisi pesan-pesan menjual. Jadi publisitas akan lebih dipercaya pihak masyarakat dibandingkan dengan iklan. Fakta dimaksud dapat kita lihat respon yang ada dari masyarakat di saat surat kabar atau televisi yang mempublikasikan sebuah informasi yang mereka kemas ke dalam bentuk berita. Pembaca akan menganggap informasi tersebut sebagai berita yang akurat dan dapat dipercaya.

Begitu juga yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Jembrana, khususnya Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Jembrana memposisikan diri sebagai gerbang suatu informasi bagi publik dan media. Dari itu, pihak pemerintah melalui Bagian Humas dan Protokol Setda Pemerintah Kabupaten Jembrana melibatkan humasnya dalam penyebaran informasi ke media massa.

Komunikasi berfungsi sebagai penghubung yang menjembatani cita-cita dan aspirasi antara masyarakat dengan pemerintah secara timbal balik. Aspirasi dan cita-cita masyarakat akan tertampung sehingga mereka merasa ikut serta, dan dengan sendirinya akan memberikan dukungan serta dorongan dari masyarakat.

Hadirnya Humas dan Protokol pemerintah sendiri mempunyai fungsi untuk bisa meningkatkan citra positif, menjadi wadah bersama untuk saling

berinteraksi, meningkatkan reputasi, menjalin hubungan yang baik antar *stakeholder*, membangun kepercayaan kepada instansi dan masyarakat. Humas pemerintah dapat dikatakan sebagai wakil dari pemerintah yang memberikan informasi dari pemerintah kepada masyarakat luas, humas juga menyampaikan informasi baru kepada pemerintah dari pendapat masyarakat, baik itu kritik ataupun saran. Menurut Gleen Broom dan David Dozier (dalam Karlina, 2014) tugas Humas adalah menjembatani bagi organisasi dengan publiknya dalam mencari solusi yang akan mewadahi kepentingan di kedua belah pihak.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Humas dan Protokol Sekretariat Daerah, Kab. Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian survey dengan format penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Humas dan Protokol Sekretariat Daerah, Kab. Jember, berjumlah 35 orang. Teknik analisis data digunakan adalah regresi linier berganda.

B. Landasan Teori

Pengertian Efektivitas

Sondang P. Siagian, (2011:151) mengatakan bahwa: "Efektivitas kerja adalah penyelenggaraan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Di mana pelaksanaan suatu tugas dinilai baik ataupun tidak, sangat tergantung bilamana diselesaikan dan tidak terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakan beserta berapa biaya dikeluarkan untuk itu".

Tugas protokoler; menentukan keberhasilan atas kegiatan yang akan dilaksanakan oleh organisasi ataupun institusi. Disamping itu, protokol juga merupakan bagian yang melekat dari aktivitas pemerintahan dan mewarnai budaya kerja, terutama bagi petugas protokol yang sangat dekat perannya di dalam mendukung kelancaran tugas yang dilakukan kepemimpinan, baik di tingkat lokal maupun nasional.

Diperlukan adanya keberadaan protokol di dalam lembaga pemerintah/perusahaan adalah karena protokol ikut menentukan tercipta suasana yang bisa berpengaruh atas keberhasilan acara dibuat oleh perusahaan tersebut. Selain itu, dapat menciptakan tata pergaulan yang mendekatkan satu sama lain dan bisa diterima semua pihak, terciptanya upacara yang khidmat, megah, dan agung, serta terciptanya ketertiban dan rasa aman dalam menjalankan tugas (Dalam Undang-Undang RI Nomor 9 Tahun 2010 BAB 1 Pasal 1 tentang Keprotokolan.p.131). Ruang Lingkup Tugas, dan Fungsi Protokol

1. Luasnya ruang lingkup tugas protokol yang menyangkut tata cara penghormatan, tata tempat, dan tata upacara tercermin di dalam banyaknya macam acara yang harus dilaksanakan. Dalam Undang-Undang RI Nomor 9 Tahun 2010 BAB 1 Pasal 1 tentang Keprotokolan.p.131). Ruang Lingkup Tugas, dan Fungsi Protokol, yaitu seperti:

- a) Penerimaan tamu/audensi (dalam dan luar negeri)
- b) Kunjungan tamu (dalam dan luar negeri)

- c) Perjalanan ke daerah/luar negeri
- d) Pengaturan rapat/sidang
- e) Penyelenggaraan resepsi/jamuan makan
- f) Penyelenggaraan upacara-upacara :
- g) Hari besar nasional
- h) Hari besar keagamaan
- i) Peresmian proyek
- j) HUT organisasi
- k) Upacara bendera
- l) Pelantikan dan serah terima jabatan
- m) Crendetials
- n) Penandatanganan Kerjasama Internasional
- o) Peresmian pembukaan / penutupan seminar /lokakarya, dll.

Pengertian citra

Citra adalah tujuan utama sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai dunia kehumasan atau *public relations*. Pengertian citra itu abstrak dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya mampu dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk dari khalayak itu sendiri (Ruslan, 2003:68).

Menurut Bill Cantondalam Sukatend el(1990) yang dikutip dari bukunya Soemirat dan Ardianto(2002), mengatakan bahwa citra adalah "*image : the impression, the feeling, the conception, which the public has of a company, a consciously created impression of an object, person or organization*". Yang artinya, citra merupakan suatu kesan, perasaan, terkait gambaran diri publik terhadap perusahaan, kesan publik yang muncul sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi. Jadi, citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah lembaga, organisasi, seseorang, suatu komite atau suatu aktivitas.

C. Pembahasan

Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi di bagian humas dan protokol dalam menjaga citra kepala daerah, dapat dilihat dari item-item yang digunakan dalam indikator-indikator pada angket yang telah disebarkan kepada responden (karyawan bagian Biro, Kabag, Kasubag dan Staf yang terkait dengan pelaksanaan humas dan keprotokolan) dengan penyajian hasil dalam bentuk tabel di bawah ini.

Rekapitulasi Skor Efektivitas Pelaksanaan Tupoksi dalam Menjaga Citra
Kepala Daerah

Keterangan	No Perta nyaan	Frekuensi Jawaban				Total Respon Den	Skor Jawaban				Total Skor	Rata- rata	Kategori
		TS	CS	S	SS		1	2	3	4			
Efektivitas Pelaksanaan Tupoksi	1	0	3	22	10	35	0	6	66	40	112	3,20	Efektif
	2	0	1	19	15		0	2	57	60	119	3,40	Efektif
	3	1	2	23	9		1	4	69	36	110	3,14	Efektif
	4	2	3	22	8		2	6	66	32	106	3,03	Efektif
	5	1	9	21	4		1	18	63	16	98	2,80	cukup efektif
	6	0	5	21	9		0	10	63	36	109	3,11	cukup efektif
Citra Kepala Daerah	0	5	21	9	0	0	10	63	36	109	3,11	Efektif	
	0	4	25	6	0	0	8	75	24	107	3,06	Efektif	
	0	8	21	6	0	0	16	63	24	103	2,94	Efektif	
	0	8	22	5	0	0	16	66	20	102	2,91	Efektif	
	0	5	21	9	0	0	10	63	36	109	3,11	Efektif	
Total Skor											1184		
Rata-rata Skor												3.07	Efektif

Sumber: Lampiran 3, data diolah

Dari tabel 13 dapat dilihat bahwa rata-rata skor variable terkait efektivitas pelaksanaan tupoksi dalam menjaga citra kepala daerah adalah 3,07 yang mana tergolong di dalam kategori efektif, yang berarti bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi bagian humas dan protokol dalam menjaga citra kepala daerah Pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat daerah Kabupaten Jember) telah dilaksanakan dengan efektif.

1. Efektivitas pelaksanaan tupoksi
 - a. Penerimaan tamu/audensi (dalam dan luar negeri) terlaksana sesuai dengan standar yang ditentukan. Hal tersebut bisa dibuktikan dari pernyataan responden, bahwa penerimaan tamu/audensi (dalam dan luar negeri) yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Jember sudah terlaksana sesuai dengan standar yang ditentukan.
 - b. Kunjungan tamu (dalam dan luar negeri) dilaksanakan sesuai atas pedoman yang berlaku. Hal ini dapat dibuktikan dari pernyataan responden, bahwa kunjungan tamu dalam dan luar negeri telah dilaksanakan oleh Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Jember sesuai pedoman yang berlaku
 - c. Perjalanan ke daerah/luar negeri jugadilaksanakansesuai dengan pedoman yang ditentukan. Hal ini dibuktikan melalui pernyataan responden, bahwa perjalanan ke daerah/luar negeri dilaksanakan oleh Bagian Humas dan

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan, bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi Bagian Humas dan Protokol di dalam Menjaga Citra Kepala Daerah Sekretariat daerah Kabupaten Jember, jika dilihat dari sejumlah data pernyataan responden melalui penyebaran kuisioner pada responden, indikator-indikator yang digunakan ke dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- d. Pengaturan terkait rapat/sidang dilaksanakan baik. Hal ini dapat dibuktikan dari pernyataan pihak responden, bahwa pengaturan rapat/sidang pada Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Jember sudah dilaksanakandengan baik.
- e. Penyelenggaraan resepsi/jamuan makan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dibuktikan melalui pernyataan responden, bahwapenyelenggaraan resepsi/jamuan makan pada Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Jember sudah baik dilakukan.
- f. Penyelenggaraan terkait upacara-upacara kenegaraan juga sudah sesuai dengan aturan ditetapkan. Hal ini dapat dibuktikan dari pernyataan responden, bahwa upacara kenegaraan yang digelar sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan pada Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten

- Jembrana, sudah dilaksanakan dengan baik
2. Citra Kepala Daerah
 - a. *Personality* kepala daerah meningkat dengan terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik. Hal ini dibuktikan dari pernyataan pihak responden, bahwa *personality* kepala daerah meningkat dengan terlaksananya kegiatan dari humas dan protokol dengan baik
 - b. *Reputation* Kabupaten Jembrana meningkat melalui terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dari pernyataan responden, bahwa *Reputation* Kabupaten Jembrana meningkat terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik.
 - c. *Value* atau nilai dari Kabupaten Jembrana bisa meningkat dengan terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dari pernyataan responden, bahwa *value* ataupun nilai Kab. Jembrana meningkat dengan terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik.
 - d. *Identity* atau jadi diri bisa dilihat dengan terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dari pernyataan responden, bahwa *Identity* atau jadi diri bisa dilihat dengan terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik

D. Penutup

1. Simpulan

Efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi dari Bagian Humas dan Protokol dapat menjaga citra kepala daerah pada Sekda Kab. Jembrana, hal ini dapat dilihat dari:

- a. Penerimaan tamu/audensi (dalam dan luar negeri) terlaksana sesuai dengan standar yang ditentukan.
- b. Kunjungan tamu (dalam dan luar negeri) dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang berlaku.
- c. Perjalanan ke daerah/luar negeri dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang ditentukan.
- d. Pengaturan rapat/sidang dilaksanakan dengan baik.
- e. Penyelenggaraan resepsi/jamuan makan sudah dilaksanakan dengan baik.
- f. Penyelenggaraan upacara-upacara kenegaraan sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan.
- g. *Personality* kepala daerah meningkat dengan terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik.
- h. *Reputation* Kabupaten Jembrana meningkat dengan terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik.
- i. *Value* atau nilai Kabupaten Jembrana meningkat dengan terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik.

- j. *Identity* atau jadi diri bisa dilihat dengan terlaksananya kegiatan humas dan protokol dengan baik.

2. Saran

Mengingat bagian dari Humas dan Protokol mempunyai peran penting untuk meningkatkan citra dari kepala daerah, maka itu perlu ditingkatkan kegiatan yang dapat mendukung efektivitas kegiatan protokoler, di mana dengan melakukan persiapan menerima tamu luar ataupun dalam negeri. Selain itu menyiapkan kunjungan-kunjungan kedinasan agar bisa berjalan dengan baik, mengatur acara rapat dan sidang agar dapat berjalan sesuai dengan standar ditetapkan dan melakukan persiapan lebih baik dalam proses penyelenggaraan upacara kenegaraan, sehingga dapat meningkatkan citra kepala daerah di masyarakat dalam atau luar negeri.

DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, Zulkarnaen. (2006). *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*. Malang: UPT. Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang
- Kriyantono, Rachmat*. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana.
- Broom, Glenn. M., Dozier, David. M. 2000. *Using Research in Public Relations: Application to Program Management*. New Jersey: Prentice Hall
- Sondang P. *Siagian*. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi.
- Murchadarsyah *Sinungan*, 2002 “Dasar Teknik manajemen Kredit”; Jakarta: Aksara.
- Kartono, Kartini*, 2011 *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Raja Grafindo. Persada
- Effendy, *Onong Uchjana*. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya.
- Suhandang, Kustadi. 2004. *Public Relations Perusahaan: Kajian, Program, dan Implementasi*. Bandung: Nuansa
- Moore, H, Frazier. 2004. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ruslan, Rosady*. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarata : PT. Raja. Grafindo Persada.
- SoemiratdanArdianto.2002. Elvinaro Ardianto, *Public Relation Praktis*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2003, hlm:134.
- Sugiyono*, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- <http://panca.wordpress.com/2006/07/17/sejarah-kata-protokol>
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945
- Undang-Undang RI Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan