

## Peranan Protokoler dan Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Citra

Muhammad Hidayatullah<sup>1</sup>, Muhammad Rizal Ardiansah Putra<sup>2</sup>, Jumaddil<sup>3</sup>

Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Buton<sup>1,2,3</sup>

Jl. Betoambari No. 36, Kota Baubau<sup>1,2,3</sup>

*e-mail:* muhammad.hidayatullah@umbuton.ac.id<sup>1</sup>, *e-mail:* mrapp@umbuton.ac.id<sup>2</sup>,

*e-mail:* jumadiltamano@gmail.com<sup>3</sup>

### **Abstract**

*This study aims to find out how the role of the Protocol and Communications Division of Leaders in improving the image of the Central Buton Regency Government. This study uses a qualitative descriptive method that focuses on the activities of the Protocol and Communications Section Leaders in shaping the public's image of the Government. Sources of data were taken from the Head of the Protocol and Communications Division of the Leadership as Key Informants, and other informants consisting of employees of the Protocol and Communications Division of the Leaders, and several invitees who participated in the protocol activities. Data collection techniques in this study were through participant observation (participating observers), interviews and documentation. In this study, the image of the government is formed through the success of protocol in carrying out government activities, providing excellent service to the public, and mastering the knowledge of the Protocol apparatus about the standard rules of protocol activities, the protocol code of ethics and the Government Public Relations code of ethics as well as cooperation with internal parties and parties. - the parties involved in an activity. In addition, the existence of cooperative relationships with internal and external parties, especially local media can foster public trust in the government. Thus it will affect the formation of the government's image of the community into a positive image.*

*Keywords: Public Relations, Protocol, Image, Local Government.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Peranan Protokoler dan Komunikasi Pimpinan* dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Buton Tengah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang berfokus pada kegiatan Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan dalam membentuk citra masyarakat terhadap Pemerintah. Sumber data diambil dari Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan sebagai Key Informan, dan informan lain yang terdiri dari pegawai Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, dan beberapa undangan yang mengikuti kegiatan protokoler. Dalam penelitian ini, observasi partisipan adalah metode pengumpulan data (pengamat berpartisipasi), wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, citra pemerintah terbentuk melalui keberhasilan protokoler dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan, memberikan pelayanan prima kepada khalayak, dan penguasaan pengetahuan aparatur Protokoler tentang aturan-aturan baku dari kegiatan keprotokolan, kode etik keprotokoleran dan kode etik Humas Pemerintah serta pihak internal dan peserta dalam suatu kegiatan yang bekerja sama. Selain itu, adanya hubungan kerjasama dengan pihak internal maupun eksternal, terutama media lokal dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian akan mempengaruhi pembentukan citra pemerintah terhadap masyarakat menjadi citra positif.

Kata Kunci : Public Relations, Protokoler, Citra, Pemerintah Daerah

## PENDAHULUAN

Keberadaan Public Relations dalam pemerintahan menjadi salah satu faktor yang penting dalam memperoleh citra yang baik di mata masyarakatnya. Pencitraan dalam pemerintahan merupakan fungsi kegiatan Public Relations. Salah satu aktivitas Public Relations dalam pemerintahan adalah aktivitas protokoler yang memiliki peran dan tanggung jawab dalam menilai efektivitas operasi pemerintah (Li et al., 2021).

Protokol yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk menjaga ketertiban dalam acara-acara kenegaraan atau acara-acara resmi. Tindakan tersebut meliputi pengaturan lokasi, pelaksanaan upacara, dan menunjukkan rasa hormat kepada orang-orang berdasarkan posisinya di negara, pemerintah, atau masyarakat (Bazzaz Abkenar et al., 2021).

Perangkat protokoler memuat prinsip-prinsip pedoman yang harus diikuti, termasuk konsep kebangsaan, keterlibatan, kepastian hukum, prinsip keseimbangan, kesesuaian, harmoni, dan timbal balik. Artinya aparatur protokoler harus mampu mengetahui bagaimana cara memperlakukan orang lain dan memiliki perilaku yang dalam setiap aktivitasnya, sehingga dapat mempengaruhi citra pemerintahan (GÖK DEMİR et al., 2020). Dalam pemerintahan, kegiatan yang bersifat seremonial, pelantikan, acara formal dan non formal, kunjungan kerja, perjalanan pimpinan, penerimaan tamu pemerintah, Protokol tersebut mengatur tentang penandatanganan perjanjian kerja sama, rapat pimpinan, dan acara lainnya. Hal ini agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar yang meemperllihatkan kesiapan pemerintah dalam menyelenggarakan suatu kegiatan (Ulum et al., 2005).

Kabupaten Buton Tengah, seluruh aktivitas protokoler merupakan bagian dari aktivitas Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan Buton Tengah. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Buton Tengah Nomor 43 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Buton Tengah diatur bahwa Kepala Seksi Protokol dan Komunikasi bertugas merencanakan pelaksanaan kebijakan, mengkoordinasikan upaya instansi daerah, serta mengawasi dan menilai tugas. Menerapkan pedoman regional untuk komunikasi kepemimpinan, dokumentasi, dan etiket (Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Tengah, 2019).

Dalam melaksanakan tugasnya, Komunikasi dan Protokol Pimpinan juga bertanggung jawab untuk menciptakan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan di bidang protokol, komunikasi, dan dokumentasi; mengoordinasikan tugas Perangkat Daerah di bidang protokoler, komunikasi kepemimpinan, dan dokumentasi; dan menciptakan sumber daya untuk mengamati dan menilai pelaksanaan kebijakan daerah yang berkaitan dengan protokol, komunikasi kepemimpinan, dan dokumentasi (Maulidia, 2020).

Citra pemerintah juga tergantung pada keberhasilan implementasi kesepakatan. Keberhasilan peran protokoler tergantung pada penguasaan unit kerja protokoler, dalam hal ini sektor protokoler dan komunikasi yang dipimpin oleh tombol sentral, pada kemampuan legal, regulasi dan perencanaan area protokol, serta kemampuan bekerja dengan pihak terkait untuk menyelesaikan setiap kegiatan (Frida, 2002).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Triana Hasmarini, Yanto, Asnawati dalam penelitiannya menyatakan bahwa setiap kegiatan keprotokolan yang dilakukan oleh protokoler selalu menghasilkan dampak atau opini positif dari pimpinan dan masyarakat. Pencitraan positif dilakukan lebih kepada citra yang diharapkan (*wish image*), artinya kegiatan keprotokolan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pimpinan dan masyarakat (Hasmarini et al., 2020). Selanjutnya, Taufik menyatakan dalam penelitiannya bahwa Peranan Protokoler dianggap sebagai perencana acara, operator kunjungan bisnis dan kerja untuk pemerintah daerah, implementasi dapat mendukung

kegiatan seremonial pemerintah (Taufik, 2010). Dalam hal ini, kontribusi yang diberikan kepada pemerintah telah membentuk citra positif di mata masyarakat.

Dari beberapa penelitian sebelumnya, agar citra positif terhadap pemerintah dapat terbentuk di mata masyarakat, aparatur protokoler profesional harus memiliki wawasan yang luas, keterampilan, dan aturan keprotokoleran. Untuk memberikan pelayanan kepada pemimpin dan masyarakat dengan integritas, mereka juga harus memiliki komitmen yang kuat untuk melakukannya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana Peranan Unit Kerja Protokol dan Komunikasi Pimpinan Buton Tengah dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Buton Tengah.

## **Kajian Teori**

### ***Public Relations***

Public Relations saat ini banyak dipraktekkan di berbagai organisasi baik pemerintahan atau perusahaan dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. PR dalam organisasi menitikberatkan pada keterampilan dalam membina hubungan yang baik antara masyarakat dan organisasi (Paper & Deren, 2014). Dalam organisasi, PR memainkan peran penting, terutama dalam berhubungan dengan masyarakat umum. Salah satu bidang komunikasi yang sebenarnya adalah hubungan masyarakat, yang melakukan tugas administrasi dan menggunakan ilmu komunikasi dalam suatu organisasi. Menurut Rachmadi dalam Soemirat dan Ardianto, tujuan humas adalah untuk mendorong hubungan positif di antara semua bagian penyusunnya. Organisasi untuk memberikan pemahaman, mendorong momentum, dan engagement. Semua ini untuk mengembangkan dan mengembangkan niat baik, niat baik publik, dan mendapatkan opini publik yang baik (Soemirat & Ardianto, 2002).

Kegiatan dalam hubungan masyarakat adalah kegiatan yang menumbuhkan dan memperoleh sifat-sifat seperti rasa hormat terhadap publik dari suatu lembaga dan masyarakat pada umumnya, serta hal-hal seperti saling pengertian, itikad baik, dan kepercayaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Humas merupakan penghubung antara suatu organisasi dengan masyarakatnya, terutama dalam hal membangun saling pengertian. Selain itu, Humas merupakan jendela informasi bagi yang membutuhkan dan dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat (Abdurrahman, 2001).

### **Humas Pemerintah**

Humas dalam dunia pemerintahan sering disebut sebagai pegawai negeri, petugas informasi, atau petugas humas. Humas pemerintah sebagai fungsi manajemen membantu lembaga, departemen, dan lembaga publik lainnya menanggapi warga yang mereka layani (Cutlip et al., 2009).

Humas Pemerintah adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh suatu instansi/pemerintah dengan tujuan untuk membina hubungan yang harmonis dengan publik internal dan eksternal serta meningkatkan harkat dan martabat instansi/pemerintah di mata publik dalam dan luar negeri guna memperoleh kesepahaman, kepercayaan, kerja sama dan dukungan aktor internal dan eksternal dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya (Maulidia, 2020).

Beberapa aktivitas humas pemerintah adalah konferensi pers, membuat pers release, menerbitkan media internal, memberikan informasi kepada anggota lingkungan melalui saluran komunikasi dan pelaporan tentang operasi pemerintah, menerima keluhan masyarakat. Selain itu humas pemerintah juga mengorganisir pertemuan dengan masyarakat dan mengorganisir kunjungan-kunjungan pejabat yang disebut sebagai aktivitas protokoler (Frida, 2002).

Pelaksanaan suatu kegiatan dan isu-isu yang mempengaruhi semua orang yang terlibat di dalamnya merupakan contoh tantangan. Setiap tindakan pada dasarnya melibatkan pelaksanaan tugas dari langkah-langkah sebelumnya. Langkah-langkah tersebut diperlukan untuk mendukung

keberhasilan acara kulminasi. Di Indonesia, keprotokolan diatur dalam Undang-Undang Keprotokolan No. 9 Tahun 2010, yang menyatakan bahwa keprotokolan adalah rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan tata tertib acara kenegaraan atau acara kenegaraan, meliputi tata ruang, upacara, dan tata cara penghormatan sebagai bentuk penghormatan. bagi seseorang berdasarkan kedudukan dan kedudukannya dalam negara, pemerintahan, atau masyarakat (Indonesia, 2010).

Menurut Cahyono, prosedur memiliki pengaruh yang sangat penting dalam bagaimana para administrator atau pemimpin daerah, yang berperan penting dalam suatu organisasi pemerintahan, berperilaku. Alhasil, petugas protokoler harus siap. Petugas protokol harus siap dikoreksi jika melakukan kesalahan. Oleh karena itu, dibutuhkan kerjasama tim yang baik. Selain itu, akan sulit untuk menghapus kesan buruk yang muncul. Lebih lanjut disebutkan bahwa prosedur harus bertindak segera dalam keadaan darurat atau parah (Cahyono, 2012).

### **Citra**

Bagi mereka yang berkecimpung dalam industri hubungan masyarakat, citra sama pentingnya dengan reputasi dan kesuksesan. Meskipun konsep gambar tidak berbentuk dan tidak mungkin diukur dengan cara sistematis apa pun, bentuknya dapat ditafsirkan sebagai hasil yang berhasil atau tidak berhasil. Persepsi rasa hormat, kesan positif, dan citra baik organisasi dapat menjadi faktor dalam opini atau tanggapan publik (Suherman & ., 2017).

Citra adalah kesan yang muncul dari pemahaman tentang realitas. Tanggung jawab humas profesional adalah untuk menjunjung tinggi reputasi kelompok atau bisnis tempat mereka bekerja untuk menghindari kesalahpahaman atau masalah lain yang dapat membahayakan. Pikiran, sikap (posisi), dan pendapat individu dalam kelompok pemangku kepentingan memainkan peran penting dalam upaya hubungan masyarakat untuk mempertahankan citra (Oktaresiyanti, 2019).

Menurut Hill Canton dan Sukatendel, yang dikutip oleh Soemirat dan Ardianto, Citra mengacu pada pesan perusahaan, persepsi, perasaan, dan citra diri publik. Persepsi seseorang tentang bisnis, individu, kelompok, atau peristiwa tercermin melalui citra mereka (Soemirat & Ardianto, 2002).

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu proses pemecahan masalah yang diteliti dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan objek penelitian dari kejadian-kejadian atau status quo-nya. Melalui pendekatan kualitatif, tujuan penelitian pada dasarnya didasarkan pada observasi, pengumpulan, analisis dan interpretasi data terkait dengan kegiatan para kepala komunikasi dan protokol di industri, meningkatkan citra Kabupaten Buton Tengah (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018).

Subyek penelitian ini adalah kepala komunikasi protokol dan pimpinan sebagai informan kunci, dan informan lainnya termasuk staf bagian protokol dan komunikasi, pimpinan komunikasi, dan beberapa pengunjung yang mengikuti formalitas protokoler. *Purposive* sampling digunakan untuk memilih informan, dan peneliti secara khusus memilih individu tertentu berdasarkan tujuan penelitian. Kedelapan partisipan dalam penelitian ini adalah kepala seksi komunikasi dan manajemen protokol, tiga anggota pegawai departemen protokol manajemen komunikasi dan protokol, dan pengunjung yang menghadiri rapat operasional protokoler.

Metode pengumpulan data untuk penelitian ini adalah observasi, khususnya melalui pengamat aktif. Jenis pengamatan ini berbeda dari pengamatan tradisional di mana peneliti kadang-kadang mengambil peran lain dan secara aktif terlibat dalam peristiwa yang sedang terjadi. riset. Gaya wawancara terstruktur kemudian digunakan untuk mendapatkan informasi dari sumber yang dimaksudkan penulis, tetapi jenis pertanyaannya adalah pertanyaan terbuka. Akhirnya, teknik

dokumentasi digunakan untuk menyusun buku, undang-undang, laporan kegiatan, gambar, dan data terkait penelitian terkait. Model interaktif yang dibuat oleh Milles dan Huberman melalui tahapan pengayaan data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan validasi digunakan untuk analisis data. (Kurniawandannarissy & Sutan, 2021).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Aktivitas Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Buton Tengah**

Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan merupakan salah satu bagian penting dalam pemerintahan Kabupaten Buton Tengah karena menjadi bagian yang menjadi penghubung langsung antara Pimpinan Pemerintah dengan masyarakatnya. Oleh karena itu, praktisi humas dalam hal ini protokoler dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas, berkepribadian yang baik dan menarik, mampu bersosialisasi dengan semua kalangan serta bertanggung jawab.

Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Buton Tengah mempunyai total 23 orang pegawai. 18 orang merupakan tenaga honorer dan 5 orang merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) termasuk Kepala Bagian. Seluruh aparatur protokoler pada bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan menjalankan tugas-tugasnya sesuai Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Buton Tengah.

Bentuk aktivitas Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan dalam mendampingi Pimpinan Pemerintah Kabupaten buton antara lain menghadiri kegiatan yang bersifat seremonial, pelantikan, acara formal dan non formal, kunjungan kerja, peninjauan kegiatan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), penerimaan tamu pemerintah, penandatanganan perjanjian kerjasama, dan kegiatan lainnya.

Dalam melaksanakan aktivitasnya, Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan memenuhi standar keprotokolan sesuai dengan aturan mengenai keprotokolan yang diatur dalam undang-undang, seperti yang terdapat dalam UU No. 9 Tahun 2010 yang menyebutkan adanya aturan-aturan baku mengenai keprotokolan, yaitu aturan mengenai tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan. Hal ini sejalan yang dikatakan Aryati yang menjelaskan tentang konsep etiket, bahwa prosedur khusus diperlukan untuk memastikan operasi yang tertib dan lancar dari kegiatan organisasi atau komunitas. Fokusnya ada pada pejabat negara, pejabat pemerintah, dan tokoh masyarakat dalam hal pelayanan protokoler.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, dalam setiap melakukan aktivitasnya, pegawai Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan lainnya diwajibkan hadir lebih cepat di lokasi kegiatan, minimal satu jam sebelum acara dimulai. Adalah tugas pegawai Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan untuk berkomunikasi dengan panitia lokal kegiatan mengenai detail acara, seperti memeriksa susunan acara, melakukan check sound dan peralatan komunikasi lainnya, memfasilitasi hubungan dengan media, mengambil dokumentasi serta hal-hal teknis lainnya.

Beberapa permasalahan yang muncul sebenarnya bukan hanya sekedar penghilangan protokol, tetapi juga perubahan jadwal pimpinan, persiapan lembaga protokol di lapangan yang tidak memadai, kemauan pimpinan, kapasitas protokol yang kurang, pengaturan acara, dan faktor lainnya. Namun dengan ketekunan dan kerjasama yang efektif hingga saat ini, lubang apapun dapat diisi tanpa menimbulkan dampak negatif yang berarti.

Hal ini membuat komunikasi menjadi efektif antara Kepala dan pegawai Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan dengan masyarakat. Sehingga tercipta suasana yang akrab dan kekeluargaan antara Pegawai Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan dalam melaksanakan aktivitasnya.

Tugas-tugas yang dilakukan oleh Departemen Komunikasi dan Protokoler Kepemimpinan di bidang ini sesuai dengan kapasitas untuk memimpin dan mengendalikan seseorang yang menentukan apakah suatu operasi berhasil. Akibatnya, agar tujuan yang direncanakan dapat tercapai sebagaimana dimaksud, seseorang harus membimbing, mengatur, dan mengendalikan komponen pendukung dalam setiap kegiatan.

Unit Kerja Protokoler dan Komunikasi Pimpinan dalam menjalankan aktivitas protokoler juga menjalin hubungan yang dinamis dengan masyarakat, baik dalam maupun luar. Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan juga membangun kerjasama dengan beberapa media local guna menunjang aktivitas publikasi dari kegiatan pemerintahan.

### **Peranan Protokoler dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Buton Tengah dalam meningkatkan Citra Pemerintah Kabupaten Buton Tengah**

Aktivitas Unit Kerja Protokoler dan Komunikasi Pimpinan dalam membentuk citra Pemerintah Kabupaten Buton Tengah dapat dilihat dari keberhasilan protokoler dalam suatu kegiatan Pimpinan Pemerintah. Apabila kegiatan tersebut berlangsung baik, maka citra Pemerintah akan terbentuk menjadi citra positif.

Berdasarkan hasil penelitian, pimpinan Divisi Protokol dan Komunikasi menjalankan operasionalnya sesuai dengan Peraturan Bupati Buton Tengah Nomor 43 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Setda Kabupaten Buton Tengah, serta UU No. 9 Tahun 2010 tentang Prokollegialitas.. Hal ini dilakukan untuk memperoleh citra yang positif dimata masyarakat. Secara tidak langsung akan meningkatkan citra positif bagi Pemerintah Kabupaten Buton Tengah. Citra positif merupakan tujuan utama yang harus dicapai oleh Pemerintah Buton Tengah. Dalam hal ini, Untuk menciptakan persepsi yang baik terhadap Pemerintah Buton Pusat, fungsi Satuan Kerja Protokol dan Komunikasi Pimpinan melalui keprotokolan sangat penting. Bahkan jika beberapa dari perilaku ini positif dan beberapa negatif.

Dari beberapa tanggapan masyarakat yang menghadiri salah satu kunjungan pemerintah tepatnya di desa Wadiabero pada saat kegiatan Halal bi Halal dengan Bupati Buton Tengah, terdapat perbedaan pandangan terhadap pelaksanaan kegiatan ini. Perbedaan tersebut disebabkan oleh perbedaan pengetahuan masing-masing masyarakat tentang aturan protokoler. Ada orang yang tahu aturan protokol dan ada orang yang tidak mengerti, dan ada orang yang tidak peduli dengan aturan itu. Pada dasarnya, publik mengharapkan operasi yang lancar dan terkoordinasi dengan baik.

Peranan Unit Kerja Protokoler dan Komunikasi Pimpinan tentunya tidak terlepas dari penguasaan pengetahuan pegawai Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan tentang aturan-aturan baku dari kegiatan keprotokoleran, kerjasama dengan pihak internal dan pihak-pihak yang terlibat dalam suatu kegiatan, serta kode etik protokol dan kode etik kehumasan pemerintah. meningkatkan nama baik pemerintah Kabupaten Buton Tengah, Unit Kerja Protokoler dan Komunikasi Pimpinan memberikan pelayanan prima kepada khalayak, baik yang berasal dari masyarakat umum maupun yang menjadi tamu undangan dari kegiatan Pemerintahan. Selain itu, Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan membina komunikasi yang efektif dengan para khalayak, seperti memberikan informasi yang dibutuhkan khalayak. Hal ini dapat menciptakan suasana yang akrab dan kekeluargaan antara Pegawai Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan dalam melaksanakan aktivitasnya.

Hubungan kerja yang baik juga akan dibangun melalui pengembangan komunikasi publik yang efektif, sehingga secara tidak langsung dapat mempengaruhi pembentukan citra yang positif. Seperti yang dikatakan Rosady, bentuk suatu citra dapat dirasakan sebagai hasil penilaian baik atau buruk. Ulasan atau reaksi publik mungkin terkait dengan penampilan rasa hormat, kesan yang baik dan menguntungkan dari citra organisasi.

Unit kerja Protokoler dan Komunikasi Pimpinan dalam menjalankan aktivitas protokoler juga membangun hubungan yang dinamis dengan khalayak, baik internal maupun eksternal. Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan juga membangun kerjasama dengan beberapa media local yang ada di Buton Tengah guna menunjang aktivitas publikasi dari kegiatan pemerintahan.

Menurut Hill Canton dan Sukatendel dalam Soemirat & Ardianto mengatakan bahwa citra adalah pesan, kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan. Dengan adanya hubungan kerjasama dengan media local, akan memberikan informasi tentang kegiatan pemerintahan kepada khalayak. Sehingga khalayak dapat menilai kinerja pemerintah dan memberikan rasa percaya kepada pemerintah. Dengan demikian akan mempengaruhi pembentukan citra pemerintah terhadap masyarakat menjadi citra positif (Soemirat & Ardianto, 2002).

Dari hasil penelitian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa citra pemerintah terbentuk melalui keberhasilan protokoler dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan, memberikan pelayanan prima kepada khalayak, dan penguasaan pengetahuan aparatur Protokoler tentang aturan-aturan baku dari kegiatan keprotokolan, kode etik keprotokoleran dan kode etik Humas Pemerintah serta kerjasama dengan pihak internal dan pihak-pihak yang terlibat dalam suatu kegiatan. Selain itu, adanya hubungan kerjasama dengan pihak internal maupun eksternal, terutama media local dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian akan mempengaruhi pembentukan citra pemerintah terhadap masyarakat menjadi citra positif.

## **PENUTUP**

Bagian Protokol dan Komunikasi Sekretariat Daerah Kabupaten Buton Tengah bertugas melaksanakan protokol Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 serta Peraturan Bupati Buton Tengah Nomor 43 Tahun 2019 yang mengatur tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja. Untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat umum, hal ini dilakukan. Hal itu kemudian akan meningkatkan reputasi Pemerintah Kabupaten Buton Tengah. Prioritas pertama Pemerintah Buton Pusat adalah memproyeksikan citra yang baik. Untuk menciptakan kesan yang baik dari Pemerintah Buton Pusat dalam situasi ini, peran Kepala Divisi Protokol dan Komunikasi sangat penting. Meskipun ada keuntungan dan kerugian dari kegiatan ini.

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bupati Buton Tengah, Sekretaris Daerah Kabupaten Buton Tengah, Kepala Bagian Protokoler dan Komunikasi Pimpinan Buton Tengah, Masyarakat Buton Tengah, Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi UM Buton yang telah memberikan kerja sama yang baik dalam penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdurrahman, O. (2001). *Dasar-dasar Public Relations*. Citra Aditya Bakti.
- Bazzaz Abkenar, S., Haghi Kashani, M., Mahdipour, E., & Jameii, S. M. (2021). Big data analytics meets social media: A systematic review of techniques, open issues, and future directions. *Telematics and Informatics*, 57. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101517>
- Cahyono, B. (2012). *Buku Praktis Pedoman Keprotokolan*. Yogyakarta: Cyrillus Publisher.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2009). *Effective Public Relations*, alih bahasa Tri Wibowo. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Frida, K. (2002). *Dasar-dasar humas*. Jakarta: PT Gahalia Indonesia.
- GÖK DEMİR, Z., ERENDAĞ SÜMER, F., & KARAKAYA, Ç. (2020). A Bibliometric Analysis of Public Relations Models. *Connectist: Istanbul University Journal of Communication Sciences*,

105–132. <https://doi.org/10.26650/connectist2020-0015>

- Hasmarini, T., Asnawati, & Yanto. (2020). Pencitraan Positif Dalam Aktivitas Keprotokolan Sekretariat Daerah. *SENGKUNIJournal –Social Sciences and Humanities*, 1(2), 50–60.
- Indonesia, P. R. (2010). Undang-Undang Republik Indonesia No.9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan. *Jakarta : Sekretariat Negara Republik Indonesia*.
- Kurniawandari, D., & Sutan, J. (2021). Penggunaan Sosial Media Dalam Menyebarkan Program Vaksinasi Covid-19 Di Indonesia. *Kebijakan Publik*, 12(1), 27–34.
- Li, L., Zhu, F., Sun, H., Hu, Y., Yang, Y., & Jin, D. (2021). Multi-source information fusion and deep-learning-based characteristics measurement for exploring the effects of peer engagement on stock price synchronicity. *Information Fusion*, 69, 1–21. <https://doi.org/10.1016/j.inffus.2020.11.006>
- Maulidia, R. (2020). Peran Humas Pemerintah Sebagai Sarana Komunikasi Publik (Studi Pada Bagian Humas Dan Protokol Pemerintah Kota Bogor). *UG JURNAL, VOL.14*(Edisi 07 Juli 2020), 2013–2015.
- Oktaresiyanti, S. (2019). *Pengaruh Feed Pada Instagram Terhadap Citra*. 3842.
- Paper, C., & Deren, S. (2014). *The Role of PR in the Success of Turkish Ngos ' Social Campaigns. January 2012*.
- Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Tengah. (2019). Peraturan Bupati Buton Tengah Nomor 43 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Buton Tengah. *Labungkari : Sekretariat Daerah Buton Tengah*.
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2002). *Dasar-dasar public relations*. Remaja Rosdakarya.
- Suherman, A., & M. (2017). Strategi Marketing Politik Calon Independen Dalam Kontestasi Pilkada Serentak Tahun 2017 Di Kabupaten Buton Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial*, 16(1), 9. <https://doi.org/10.14710/jis.16.1.2017.9-19>
- Taufik, W. (2010). Peran Protokoler Sekretariat Daerah Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Gubernur Kalimantan Timur Wildan Taufik. *Paradigma*, 4(2), 127–138.
- Ulum, B., Boham, A., & Tangkudung, J. P. M. (2005). *Strategi humas badan keamanan laut dalam mensosialisasikan program di zona maritim tengah manado*. 1–7.
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). The type of descriptive research in communication study. *Jurnal Diakom*, 1(2), 83–90.