

Analisis Peran Petugas Protokol dalam Menjaga Citra Institusi Publik (Studi Kasus di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat)

Taufik Akbar^{1*}, Hartono²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹fikarsophys@gmail.com; ²tono1167.sh@gmail.com

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Juli 16, 2025

Revised : Juli 20, 2025

Accepted : Juli 25, 2025

Kata Kunci :

Protokol;
Citra Institusi;
Pemerintahan;
Pelayanan Publik.



Copyright (c) 2026

Jurnal Reformasi Administrasi:
Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan
Masyarakat Madani

ABSTRACT

Protokol merupakan wajah institusi yang berperan penting dalam menjaga citra positif di mata publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran petugas protokol dalam menjaga citra institusi publik di lingkungan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan peran petugas protokol telah berjalan dengan sangat baik, ditandai dengan koordinasi yang solid, profesionalitas kerja, serta respons positif dari masyarakat. Kendala utama yang dihadapi mencakup keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya kompetensi teknis dalam penggunaan teknologi, serta lemahnya koordinasi lintas unit. Solusi yang ditawarkan meliputi peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, penambahan personel, serta digitalisasi dukungan keprotokolan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas dan sinergi antarunit kerja guna menunjang peran strategis petugas protokol.

PENDAHULUAN

Dalam era keterbukaan informasi, digitalisasi pelayanan publik, dan tuntutan transparansi birokrasi, institusi pemerintahan dituntut tidak hanya memberikan layanan yang efisien tetapi juga membangun citra yang positif, kredibel, dan profesional di mata masyarakat. Citra institusi publik menjadi penentu utama dalam membentuk legitimasi, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat terhadap kebijakan dan pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Salah satu aspek penting namun sering kali tidak mendapat perhatian memadai dalam upaya pembentukan citra tersebut adalah keberadaan serta kinerja petugas protokol.

Citra publik terhadap lembaga pemerintah terbentuk melalui banyak hal, mulai dari kualitas pelayanan, komunikasi pimpinan, interaksi dengan warga, hingga detail teknis dalam pelaksanaan acara resmi. Salah satu komponen yang memainkan peran simbolik tetapi sangat strategis adalah tata protokoler. Protokol bukan sekadar urusan penempatan kursi atau susunan acara, tetapi merupakan bentuk komunikasi non-verbal pemerintah kepada publik. Dalam setiap kegiatan resmi, seperti pelantikan, kunjungan pejabat negara, upacara kenegaraan, hingga pertemuan dengan stakeholder, petugas protokol menjadi figur yang memastikan bahwa segala sesuatunya berlangsung tertib, bermartabat, dan sesuai dengan norma kelembagaan.

Menurut laporan Ombudsman RI (2022), masih banyak institusi pemerintah daerah yang belum memiliki sistem protokoler yang baku dan personel yang profesional. Hal ini menyebabkan berbagai kegiatan resmi kerap berjalan tidak sesuai harapan, bahkan mencoreng citra pimpinan. Misalnya, kasus di sebuah daerah pada 2021 di mana tidak adanya pengaturan kehadiran dan penghormatan kepada tamu penting membuat pimpinan daerah dikritik oleh media lokal karena dianggap tidak menghargai mitra kerjanya. Kasus-kasus semacam ini menunjukkan bahwa kelalaian teknis di bidang keprotokolan dapat berdampak pada persepsi publik terhadap institusi.

Di sisi lain, tuntutan masyarakat terhadap profesionalitas dan tata kelola birokrasi semakin tinggi. Masyarakat kini tidak hanya menilai kualitas pelayanan publik dari substansi kebijakan atau kecepatan layanan, tetapi juga dari hal-hal simbolik seperti keteraturan acara resmi, penampilan pejabat, dan suasana komunikasi resmi. Oleh karena itu, petugas protokol tidak bisa dipandang sekadar pelaksana teknis, tetapi juga sebagai garda terdepan dalam menjaga citra institusi.

Dalam kerangka teori komunikasi organisasi, keprotokolan merupakan bagian dari komunikasi simbolik kelembagaan. Ketika tata cara, simbol, dan etika dijaga dengan baik dalam setiap kegiatan, maka institusi tersebut menunjukkan bahwa ia memiliki tata nilai, sistem, dan kepemimpinan yang layak dipercaya. Maka dari itu, kehadiran petugas protokol harus didukung dengan kompetensi yang tinggi, pembekalan yang cukup, serta sistem yang memungkinkan mereka bekerja secara profesional.

Namun, berdasarkan studi awal dan observasi peneliti, pelaksanaan keprotokolan di banyak pemerintah daerah masih menghadapi tantangan struktural dan kultural. Tantangan struktural mencakup kurangnya personel, belum adanya sistem digital yang mendukung, serta koordinasi antarunit kerja yang belum terintegrasi. Sementara itu, tantangan kultural muncul dari masih rendahnya apresiasi terhadap fungsi keprotokolan, yang kadang dianggap tidak penting dan hanya sebagai pelengkap acara.

Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat yang merupakan salah satu wilayah administratif strategis di ibu kota negara. Jakarta Pusat kerap menjadi tuan rumah kegiatan pemerintahan penting baik tingkat kota maupun nasional. Oleh karena itu, kualitas keprotokolan di wilayah ini sangat menentukan kesuksesan acara dan pembentukan citra kelembagaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam implementasi peran petugas protokol dalam menjaga citra institusi publik di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat. Adapun pertanyaan utama dalam penelitian ini meliputi: (1) Bagaimana implementasi peran petugas protokol dalam menjaga citra institusi publik? (2) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya? (3) Strategi apa yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan peran tersebut? Dengan menjawab pertanyaan tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam penguatan fungsi keprotokolan di lingkungan pemerintahan daerah.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Kotler dan Lee (2007), citra institusi adalah persepsi kolektif yang dibentuk masyarakat terhadap sebuah lembaga berdasarkan pengalaman, komunikasi, pelayanan, dan simbol visual. Citra institusi yang positif dapat membentuk kepercayaan dan legitimasi publik terhadap pemerintahan.

Cangara (2017) menekankan bahwa komunikasi dalam pemerintahan tidak hanya bersifat verbal, namun juga simbolik, termasuk melalui tata upacara dan protokoler. Petugas protokol berperan sebagai komunikator non-verbal institusi yang menunjukkan kewibawaan, ketertiban, dan keprofesionalan birokrasi.

Beberapa studi sebelumnya menyoroti pentingnya sinergi antara bagian humas dan protokol dalam membangun citra pemerintahan. Hallatu, Nataniel & Ufi (2025) menemukan bahwa kolaborasi antara humas dan protokol secara signifikan membentuk persepsi publik di Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah. Selain itu, Rupidin dkk. (2023) menegaskan bahwa efektivitas tugas protokoler sangat tergantung pada komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi yang mendukung. Di sisi lain, Kusumawardani (2021) menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai keprotokolan dapat memperkuat citra positif pemerintah daerah melalui event resmi yang tertata baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis studi kasus, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam implementasi peran petugas protokol dalam menjaga citra institusi publik di lingkungan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali fenomena sosial secara mendalam melalui interaksi antara peneliti dan subjek penelitian (Creswell, 2015).

Subjek dan Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah peran petugas protokol, sedangkan subjek penelitian terdiri dari: (1) Kepala Bagian Umum dan Protokol, (2) Kepala Subbagian Protokol, (3) Petugas protokol senior, (4) Perwakilan pejabat pengguna layanan protokol, dan (5) Unsur masyarakat yang pernah mengikuti kegiatan resmi pemerintah.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik: (1) observasi partisipatif terbatas, dilakukan dengan mengamati secara langsung pelaksanaan kegiatan resmi yang dikelola oleh petugas protokol; (2) wawancara mendalam kepada 7 informan kunci dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur; (3) studi dokumentasi seperti SOP keprotokolan, susunan acara, daftar hadir, serta dokumentasi foto dan video kegiatan resmi; dan (4) studi pustaka yang merujuk pada literatur, jurnal, peraturan, dan buku yang relevan.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (1992), yang terdiri atas tiga tahap: (1) reduksi data, yakni memilah dan merangkum data dari lapangan; (2) penyajian data, yaitu mengorganisir data ke dalam bentuk naratif atau tabel; dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh hasil yang konsisten dan dapat dipercaya. Selain itu, dilakukan member check dengan mengonfirmasi temuan awal kepada beberapa informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, pembahasan disusun dalam tiga bagian utama berdasarkan pertanyaan penelitian, yaitu implementasi peran petugas protokol, hambatan yang dihadapi, serta strategi penguatan peran tersebut.

1. Implementasi Peran Petugas Protokol dalam Menjaga Citra Institusi Publik

Pelaksanaan keprotokolan di lingkungan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat mencerminkan adanya upaya profesional dari petugas dalam menjaga citra institusi. Dalam kegiatan resmi seperti pelantikan, apel, dan kunjungan pejabat, petugas protokol berperan penting dalam mengatur kelancaran acara, mulai dari tata tempat, tata upacara, hingga tata penghormatan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, petugas protokol memahami tugas dan tanggung jawab mereka secara komprehensif. Mereka mampu mengkoordinasikan elemen-elemen teknis secara efektif agar kegiatan berlangsung dengan tertib. Salah satu informan menyampaikan, “Kami memastikan semua komponen berjalan sesuai susunan acara. Bila ada perubahan, kami cepat menyesuaikan tanpa mengganggu jalannya kegiatan.” (Informan 1, Wawancara, 2024).

Peran ini selaras dengan teori citra institusi dari Kotler dan Lee (2007), yang menyatakan bahwa persepsi masyarakat terbentuk dari pengalaman dan interaksi langsung dengan simbol dan representasi institusi, termasuk kegiatan seremonial. Artinya, protokol berkontribusi dalam menjaga kredibilitas dan wibawa lembaga pemerintah di mata publik.

2. Hambatan yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Peran Protokol

Meskipun secara umum pelaksanaan keprotokolan berjalan dengan baik, namun terdapat beberapa hambatan yang mengganggu optimalisasi kinerja. Hambatan pertama adalah keterbatasan jumlah personel, yang menyebabkan beban kerja menumpuk pada individu tertentu. Kedua, tidak semua petugas memiliki latar belakang pelatihan keprotokolan secara formal.

Selain itu, penggunaan teknologi dalam mendukung pelaksanaan acara masih terbatas. Sebagian besar koordinasi masih dilakukan secara manual, dan belum terintegrasi dalam sistem digital berbasis aplikasi. Hambatan lainnya adalah kurangnya koordinasi lintas unit, seperti dengan bagian humas atau keamanan, terutama saat acara bersifat mendadak atau melibatkan banyak unsur luar.

Informan lain menyampaikan, “Terkadang rundown berubah mendadak, dan kami harus berkomunikasi lintas unit tanpa ada sistem yang mendukung, jadi repot dan bisa berdampak ke ketidakteraturan di lapangan.” (Informan 4, Wawancara, 2024).

3. Strategi Penguatan Peran Petugas Protokol

Menjawab hambatan yang ada, petugas protokol di Jakarta Pusat telah menerapkan beberapa strategi internal. Pertama adalah meningkatkan komunikasi internal melalui briefing sebelum acara dan evaluasi setelah kegiatan selesai. Kedua, mereka mulai menyusun dokumentasi SOP dan template pelaksanaan kegiatan untuk berbagai jenis acara.

Namun, strategi yang bersifat kelembagaan juga sangat dibutuhkan. Pemerintah daerah perlu menyusun program pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi teknis dan komunikasi petugas protokol. Penguatan struktur organisasi dengan penambahan SDM dan dukungan teknologi informasi juga menjadi bagian penting.

Dari sisi teori, strategi ini mendukung pentingnya profesionalisme dan adaptabilitas sebagaimana dijelaskan oleh Cangara (2017) dalam komunikasi simbolik birokrasi. Protokol sebagai wajah institusi harus selalu siap menyesuaikan diri dengan dinamika yang ada, tanpa kehilangan kesan formal dan wibawa kelembagaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran petugas protokol di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat telah berjalan cukup optimal dalam menjaga citra institusi publik. Hal ini terlihat dari pelaksanaan kegiatan resmi yang berlangsung dengan tertib, sesuai dengan norma dan standar keprotokolan yang berlaku. Petugas protokol memiliki kemampuan dalam menyusun tata tempat, mengatur susunan acara, serta memberikan penghormatan kepada tamu-tamu penting dengan tepat.

Dari hasil observasi pada beberapa kegiatan resmi, terlihat bahwa kehadiran petugas protokol sangat penting dalam menentukan keberhasilan sebuah acara. Misalnya, saat kegiatan pelantikan pejabat struktural, petugas protokol mampu menjaga ketepatan waktu dan mengoordinasikan pihak-pihak terkait secara efektif, sehingga acara berlangsung tanpa hambatan.

Salah satu informan menyampaikan: *“Kami dilatih untuk bersikap sigap dan fleksibel. Kadang rundown berubah saat acara berlangsung, dan kami harus tetap menjaga agar semuanya tetap terlihat tertib di mata publik”* (Informan 2, Wawancara, 2024). Pernyataan ini menegaskan pentingnya kompetensi teknis dan kecakapan komunikasi dalam menjalankan peran protokoler.

Namun demikian, masih ditemukan hambatan yang berpengaruh terhadap efektivitas peran tersebut. Beberapa di antaranya adalah:

- Jumlah petugas protokol yang belum memadai untuk cakupan kegiatan yang padat,
- Kurangnya pelatihan rutin yang menyasar peningkatan kapasitas dan pembaruan informasi tentang aturan keprotokolan terbaru,
- Keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital dalam pengelolaan rundown dan dokumentasi acara,
- Koordinasi yang kurang maksimal antara protokol dan unit lain, terutama dalam situasi mendesak atau agenda yang bersifat mendadak.

Dalam tinjauan teori, kondisi ini menunjukkan bahwa peran protokol tidak hanya administratif, tetapi sangat berkaitan dengan komunikasi strategis kelembagaan. Citra institusi publik, sebagaimana dijelaskan oleh Kotler dan Lee (2007), tidak hanya dibentuk melalui kebijakan atau output layanan, tetapi juga oleh bagaimana proses-proses komunikasi simbolik itu berlangsung.

Diskusi Temuan

Temuan dari lapangan menunjukkan bahwa petugas protokol memegang peran penting sebagai “penjaga wajah” instansi pemerintahan dalam berbagai kegiatan resmi. Profesionalisme mereka menjadi tolok ukur publik dalam menilai kedisiplinan dan kredibilitas birokrasi. Namun demikian, ketidaksiapan menghadapi perubahan mendadak dan kurangnya pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP) membuat kinerja mereka belum konsisten.

Salah satu informan menyatakan: *“Sering kali kami harus menyesuaikan rundown hanya beberapa menit sebelum acara dimulai, karena ada perubahan dari pimpinan yang tidak*

terinformasikan sejak awal” (Informan 5, Wawancara, 2024). Hal ini menggambarkan lemahnya koordinasi vertikal antara atasan dan pelaksana teknis.

Dalam perspektif Kotler dan Lee (2007), citra institusi dibentuk bukan hanya dari kebijakan, melainkan dari seluruh proses pelayanan dan interaksi yang dirasakan langsung oleh publik. Maka, peran petugas protokol sebagai pengatur alur kegiatan memiliki nilai strategis dalam pembentukan kesan pertama. Teori ini diperkuat dengan konsep komunikasi simbolik menurut Cangara (2017) yang menyatakan bahwa tata upacara dan protokoler adalah bagian dari komunikasi nonverbal institusi kepada publik.

Implikasi Penelitian

Implikasi dari penelitian ini terbagi ke dalam dua aspek: teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini menegaskan pentingnya integrasi fungsi protokol dalam kajian citra institusi publik sebagai bagian dari strategi komunikasi birokrasi modern. Ini membuka ruang pengembangan teori keprotokolan yang selama ini masih bersifat teknis administratif.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan masukan bagi pengambil kebijakan di lingkungan pemerintah daerah untuk menata ulang struktur, tugas, dan fungsi protokol agar lebih adaptif terhadap dinamika acara resmi yang cepat berubah. Ketersediaan SOP digital, penguatan kapasitas SDM, dan sistem koordinasi terpadu adalah langkah strategis yang perlu ditindaklanjuti.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran petugas protokol dalam menjaga citra institusi publik di lingkungan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat berjalan cukup optimal. Profesionalisme petugas protokol terlihat dalam pelaksanaan tugas yang melibatkan aspek teknis dan komunikasi simbolik, seperti pengaturan tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan. Respons masyarakat terhadap kegiatan resmi cenderung positif, yang menunjukkan bahwa keberadaan protokol turut menciptakan persepsi kredibel terhadap institusi.
2. Namun demikian, masih terdapat berbagai tantangan yang menghambat efektivitas pelaksanaan tugas protokol. Beberapa kendala yang paling mencolok adalah keterbatasan jumlah personel, kurangnya pelatihan dan peningkatan kompetensi, serta kelemahan koordinasi lintas unit kerja. Tantangan-tantangan ini, jika tidak segera diatasi, dapat menurunkan kualitas representasi visual dan simbolik institusi pemerintah.

Berdasarkan hasil tersebut, saran yang dapat diberikan adalah:

1. Pemerintah daerah perlu menyusun program pelatihan dan pengembangan berkelanjutan bagi petugas protokol, baik dalam aspek teknis keprotokolan maupun pemanfaatan teknologi informasi.
2. Diperlukan penambahan sumber daya manusia di Sub Bagian Protokol, agar distribusi tugas lebih proporsional dan mengurangi beban kerja berlebih.
3. Pemerintah daerah juga perlu membangun sistem koordinasi lintas unit kerja yang lebih responsif dan berbasis SOP digital untuk menghadapi dinamika kegiatan yang tinggi.

Dengan penguatan di tiga aspek tersebut, diharapkan peran petugas protokol dapat semakin maksimal dan berdampak langsung terhadap pencitraan institusi publik yang profesional, modern, dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, R. (2020). *Digitalisasi Keprotokolan dan Tantangannya di Pemerintahan Daerah*. Jurnal Administrasi Negara, 8(1), 22–31.
- Cangara, H. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hallatu, J., Nataniel, H., & Ufi, L. (2025). Implementasi Peran Bagian Humas dan Protokol dalam Membangun Citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 55–65.

- Kotler, P., & Lee, N. (2007). *Marketing in the Public Sector: A Roadmap for Improved Performance*. Pearson Education.
- Kusumawardani, R. (2021). Peran Keprotokolan dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kabupaten Sleman. *Skripsi*, Universitas Mercubuana Yogyakarta.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage Publications.
- Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 14 Tahun 2015 tentang Tata Acara Protokol Kenegaraan dan Acara Resmi.
- Rupidin, R., Syahrul, M., & Hamdan, H. (2023). Pengaruh Komunikasi, Sumber Daya, dan Struktur Birokrasi terhadap Efektivitas Tugas Protokoler di Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 77–89.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- UU No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan.