

Peran Protokol UNNES Dalam Kegiatan di Universitas Negeri Semarang

Eko Setiyono¹, Dyah Prabaningrum², Lintang H. Nugraha², dan Rina Madyaningtyas⁴

^{1,2,3,4} Universitas Negeri Semarang

Jalan Sekaran Gunungpati, Semarang - 50229

ieko_unnes@mail.unnes.ac.id

Abstract

Protocol is one of the important elements in every agency or institution, especially in the implementation of an activity that involves the interests of the leadership. The protocol activities of the Semarang State University (UNNES) are carried out on the basis of Law no. 9 of 2010 concerning protocols and Government Regulation of the Republic of Indonesia No. 62 of 1990 concerning the provisions of the protocol, namely the arrangement of places, ceremonies and procedures of respect. However, in practice, the role and duties of the protocol cover a wider space. Protocols are required to be able to act as mediators, coordinators, and managers. Some of the obstacles the protocol experienced came from internal and external. In order to optimize the role of the UNNES protocol in activities at Semarang State University, it is necessary to implement several strategies such as recruitment of professional protocol members, holding various trainings that support knowledge of protocol performance, holding benchmarks to other protocols, providing supporting communication facilities.

Keywords: *Role optimization; Role of Protocol*

Abstrak

Protokol merupakan salah satu unsur penting dalam setiap instansi atau lembaga khususnya dalam penyelenggaraan suatu kegiatan yang melibatkan kepentingan pimpinan. Aktivitas protokol Universitas Negeri Semarang (UNNES) dilakukan dengan landasan UU No. 9 Tahun 2010 tentang keprotokolan dan Peraturan Pemerintah RI No.62 Tahun 1990 tentang ketentuan keprotokolan yaitu tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan. Namun dalam pelaksanaannya, peran dan tugas protokol mencakup ruang yang lebih luas. Protokol dituntut untuk mampu berperan sebagai mediator, koordinator, dan juga manajer. Beberapa kendala yang dialami protokol datang dari internal dan eksternal. Guna mengoptimalkan peran protokol UNNES dalam kegiatan di Universitas Negeri Semarang maka perlu menerapkan beberapa strategi seperti Rekrutmen anggota protokol profesional, mengadakan berbagai pelatihan yang mendukung pengetahuan tentang kinerja protokol, mengadakan benchmark ke protokol lain, menyediakan sarana komunikasi pendukung.

Kata Kunci: *Optimalisasi Peran; Peran Protokol*

Pendahuluan

Universitas Negeri Semarang (UNNES) sebagai lembaga perguruan tinggi negeri mengusung visi sebagai universitas berwawasan konservasi dan bereputasi Internasional. Dalam lingkup UNNES sebagai lembaga pendidikan sarat akan kegiatan yang bersifat resmi dan dihadiri oleh para pejabat baik internal maupun eksternal. Setiap kegiatan yang bersifat seremonial seperti upacara bendera, pelantikan, kunjungan kerja, upacara pengukuhan profesor, pemberian gelar kehormatan, penandatanganan perjanjian kerja sama dan acara dies natalis selalu diatur secara protokoler agar dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Kelancaran suatu acara dapat menunjukkan kesiapan suatu lembaga dalam menyelenggarakan sebuah acara dimana berpengaruh kepada citra suatu lembaga.

Salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan suatu kegiatan adalah penerapan

protokol yang baik dan benar dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Protokol merupakan suatu aktivitas yang dilakukan berdasarkan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan formalitas, tata urut, dan etik diplomatik. Protokol merupakan aturan-aturan dalam membimbing jalannya proses aktivitas atau kegiatan terutama dalam bidang diplomasi. Dalam hubungan dengan tugas-tugas protokoler telah diatur pada Undang - Undang No. 9 tahun 2010 tentang keprotokolan dan lebih spesifik telah dikaji pada peraturan pemerintah (PP) No.62 Tahun 1990 tentang ketentuan tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan.

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang keprotokolan atau disingkat UUK, menjelaskan arti keprotokolan. Secara konkret sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan

dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan atau masyarakat.

Protokoler adalah orang bertugas untuk mengorganisir pertemuan dengan masyarakat yang melibatkan pejabat pemerintahan serta mengorganisir kunjungan-kunjungan pejabat itu menggunakan tertib protokol. Tugas dan fungsi seorang protokoler tidak hanya bertanggung jawab atas keberhasilan suatu acara. Seorang protokoler dituntut untuk menyadari keberadaannya sebagai penyelenggara dan pendukung keberhasilan untuk mencapai sasaran yang dikehendaki seperti tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya.

Protokol yang profesional harus mampu menguasai pengetahuan, keterampilan dan kode etik keprotokolan. Peran nyata seorang protokoler di lapangan adalah sebagai perantara atau jembatan informasi dari pejabat kepada panitia kegiatan atau masyarakat agar nantinya kegiatan dapat berjalan dengan baik. selain itu protokoler juga berperan untuk mengkoordinasikan kembali mulai dari tempat duduk pimpinan, tempat transit ketika kegiatan belum siap saat pimpinan atau tamu VVIP sudah tiba, mengkoordinasikan toilet untuk pimpinan di lokasi kegiatan, mengatur transportasi untuk pimpinan, memastikan keamanan pimpinan dan hal-hal pendukung lainnya yang dapat menunjang kenyamanan pimpinan.

Banyak kegagalan acara atau kegiatan disebabkan karena buruknya protokoler suatu acara atau kegiatan yang dapat mempengaruhi citra suatu lembaga. Itulah sebabnya banyak lembaga pemerintah maupun swasta menyusun protokoler secara rapi dengan menempatkan seseorang atau beberapa orang (staf) yang diberi tugas khusus untuk mengerjakan kegiatan-kegiatan keprotokoleran untuk mengoptimalkan keberhasilan suatu acara.

Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menjawab pertanyaan penelitian. Analisis kualitatif dianggap bermanfaat untuk memperluas pemahaman mengenai peran protokol dan optimalisasi peran protokol UNNES dalam kegiatan yang ada di Universitas Negeri Semarang (UNNES). Secara keseluruhan, tujuan investigasi kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang fenomena rinci dan bukan hanya

deskripsi yang dangkal. Deskriptif diperlukan untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif (Sugiyono, 2009).

Menurut Hidayat (2010), penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu. Sedangkan menurut Punaji (2010) penelitian ini adalah tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata (interpretasi). Pendekatan dalam penelitian ini disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu mendeskripsikan peran protokol UNNES dan optimalisasi peran protokol UNNES dalam setiap kegiatan yang ada di Universitas Negeri Semarang.

Data diperoleh dari sumber primer dan sekunder. Data sumber sekunder diperoleh peneliti melalui dokumen-dokumen penunjang dari unnes dan luar unnes, sedangkan data sumber primer diperoleh peneliti melalui instrumen penelitian yang diberikan kepada responden. Responden yaitu para anggota protokol unnes baik dari staf kepegawaian dan dari anggota ukm protokol serta para pejabat universitas yang merupakan objek layanan protokol.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi, studi pustaka, dan studi dokumen. Adapun data yang terkumpul berupa tulisan dan pernyataan terkait tata kelola komunikasi yang dialami, selanjutnya dianalisis secara kualitatif yang disesuaikan dengan data di lapangan (Kriyantono, 2015).

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

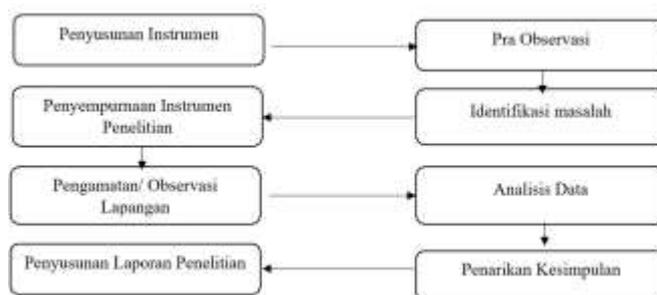
Teknik analisis data yang digunakan sesuai dengan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu deskriptif, maka dalam menganalisis data yang berhasil dikumpulkan tidak digunakan uji statistik melainkan non statistik sesuai dengan penelitian yang bersifat kualitatif. Analisis data menurut Patton

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

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

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

Penelitian dapat berjalan dengan baik jika mempunyai alur penelitian yang jelas dan terarah. Demikian juga penelitian ini juga memiliki alur yang dapat dilihat pada gambar berikut.



Hasil dan Pembahasan

Peran Protokol UNNES dalam kegiatan di Universitas Negeri Semarang

Hasil penelitian ini didapatkan melalui proses pengumpulan data dalam penelitian yaitu wawancara observasi dan studi pustaka. Wawancara dilakukan dengan cara menyebar angket kepada mahasiswa, UKM Protokol, Protokol Senior, dan Kepala Humas. Untuk memperkuat analisis data tentang optimalisasi peran protokol dalam kegiatan di Universitas Negeri Semarang, penulis melakukan wawancara dengan teoritis dan praktis.

Protokol secara umum merupakan unsur pelaksana yang mengatur acara-acara pejabat universitas, sehingga semua aktivitasnya dapat dilaksanakan lebih terarah dan efektif. Tim Protokol Universitas Negeri Semarang merupakan salah satu bagian yang melaksanakan, penyiapan bahan koordinasi, pelayanan pejabat universitas dan kunjungan tamu-tamu penting. Strategi Tim Protokol Universitas Negeri Semarang dalam pencapaian visi dan misi yang ditetapkan meliputi, peningkatan reputasi universitas dan peningkatan kapabilitas.

Secara umum, ruang lingkup keprotokolan meliputi tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan. Namun kenyataan di lapangan tugas dan peranan seorang protokol lebih dari itu. Di setiap kegiatan yang diadakan di UNNES, protokol memegang peranan penting dalam suksesnya sebuah acara. Hal tersebut karena protokol berperan sebagai perantara atau jembatan antara pejabat dengan orang-orang di lapangan. Kegiatan yang biasa ditangani oleh bagian keprotokolan seperti pelantikan dan serah terima jabatan, upacara, kunjungan para pejabat pemerintah pusat maupun daerah.

Dalam mengatur tata tempat, Tim protokol UNNES mengatur tata tempat disesuaikan dengan jenis acaranya. Tidak hanya pengaturan tata tempat tamu, namun untuk tata penempatan benda-benda berharga juga merupakan bagian dari aturan tata tempat misalnya penempatan bendera merah putih,

lambang garuda pancasila dan foto presiden dan wakil presiden Republik Indonesia

Ruang lingkup tugas protokol lainnya yaitu pada tata upacara. Tata upacara merupakan aturan untuk melaksanakan upacara dalam acara kenegaraan atau acara resmi. Tata upacara lebih banyak diartikan sebagai tata cara berlangsungnya suatu acara. Setiap acara mempunyai ciri sendiri dalam penyelenggaraannya. Suatu acara harus disusun sesuai dengan jenis aktivitasnya. Protokol UNNES juga mengatur mengenai tata upacara ini, seperti mengatur tata urutan kegiatan yang disesuaikan dengan jenis kegiatan, menyusun pengisi acaranya seperti master ceremony, yang menyampaikan laporan kegiatan, yang memberikan sambutan dengan memperhatikan jenjang jabatan mereka yang memberikan kata sambutan, atau jika memerlukan narasumber juga harus disusun siapa yang akan menjadi narasumber atau pamerinya.

Tata penghormatan menurut undang-undang nomor 9 tahun 2010 didefinisikan sebagai aturan untuk melaksanakan aturan untuk melaksanakan pemberian hormat bagi pejabat negara, pejabat pemerintah, perwakilan negara asing dan/atau organisasi internasional, dan tokoh masyarakat tertentu dalam acara kenegaraan atau acara resmi. Bentuk penghormatan kepada pejabat negara, pejabat pemerintah, dan tokoh masyarakat, seperti kedudukan atau jabatan tertinggi memperoleh urutan tempat yang pertama, dalam memberikan sambutan dalam suatu acara orang yang memiliki jabatan tertinggi selalu ditempatkan paling akhir. Misalnya Rektor adalah jabatan tertinggi di Universitas Negeri Semarang

Protokol tidak hanya berperan sebagai pembawa acara atau petugas yang mempersilakan tamu. Lebih lanjut lagi, protokol dilatih untuk menguasai teknik berkomunikasi yang baik dan benar, menciptakan personal branding dan personal grooming, mulai dari tata cara berpenampilan di dunia profesional namun juga cara bersikap. Peran lain dari seorang protokol tentunya tidak hanya menjadi koordinator untuk dirinya dalam menjalankan sebuah acara resmi, melainkan dengan semua pihak yang terkait sehingga seorang protokol harus dapat menjalin komunikasi yang baik dengan beberapa pihak tersebut.

Dalam menjalankan tugas, koordinasi dan komunikasi yang baik menjadi kunci kesuksesan penyelenggaraan sebuah acara. Oleh karena itulah sebelum bertugas, protokol UNNES selalu mengadakan rapat koordinasi yang dipimpin oleh

Kepala Bagian Protokol terkait dengan pembagian tugas dan tanggung jawab setiap anggota protokol dalam kegiatan yang akan dilaksanakan. Hal tersebut dilakukan guna menghindari kesalahpahaman sehingga meminimalkan kesalahan yang mungkin terjadi saat kegiatan.

Disamping tugas pokok tersebut, seorang protokol juga bertugas sebagai penyampai berita atau informasi, Bagian Protokol juga berfungsi sebagai penghubung dari pimpinan universitas dengan seluruh instansi lain, baik itu instansi pendidikan maupun pemerintahan. Protokol dilatih untuk menguasai teknik berkomunikasi yang baik dan benar, menciptakan personal branding dan personal grooming, mulai dari tata cara berpenampilan di dunia profesional namun juga cara bersikap.

Dalam menjalankan tugas, koordinasi dan komunikasi yang baik menjadi kunci kesuksesan penyelenggaraan sebuah acara. Oleh karena itulah sebelum bertugas, protokol UNNES selalu mengadakan rapat koordinasi yang dipimpin oleh Kepala Bagian Protokol terkait dengan pembagian tugas dan tanggung jawab setiap anggota protokol dalam kegiatan yang akan dilaksanakan. Hal tersebut dilakukan guna menghindari kesalahpahaman sehingga meminimalkan kesalahan yang mungkin terjadi saat kegiatan.

Selain bertindak sebagai mediator dan koordinator. Seorang protokol harus mampu berperan sebagai manajer yang mengatur jalannya sebuah kegiatan atau acara sehingga berjalan sesuai rencana. Protokol harus mengetahui secara detail terkait dengan penyelenggaraan sebuah acara atau kegiatan yang melibatkan pimpinan. Sebagai contoh dalam acara kunjungan kerja, protokol harus memastikan jumlah yang mengikuti kunjungan kerja, siapa saja yang ada dalam kunjungan tersebut, dan lama waktu kunjungan. Begitu pun dengan acara pelantikan, protokol berperan mengawal terselenggaranya acara dari awal hingga akhir. Hal tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa acara berjalan dengan lancar. Sebagaimana yang dikemukakan Osborn dan Gabreal (2008: 218) bahwa keberhasilan sesuatu kegiatan akan ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan pengarahan, pengaturan dan pengendalian.

Sedangkan untuk kegiatan acara yang bersifat upacara baik upacara bendera atau bukan upacara bendera, maka petugas protokol melakukan koordinasi dengan pihak terkait pelaksanaan kegiatan, mengatur kelengkapan upacara (pejabat, pelaku, petugas upacara), mempersiapkan

perlengkapan upacara (peralatan dan logistik), membuat rencana upacara, susunan acara, juklak upacara, lay out tempat acara, menentukan pakaian upacara, mengatur pelaksanaan gladi kotor dan gladi bersih, melaporkan segala persiapan kepada Gubernur Kalimantan Timur untuk diketahui, dipelajari dan dikoreksi untuk dijadikan panduan kegiatan. Untuk menunjang kelancaran tugas-tugas tersebut maka diperlukan petugas protokol yang profesional.

Dalam perjalanan kunjungan rektor, seorang protokol juga memegang tugas yang penting. Tujuannya untuk mempermudah koordinasi dan pembagian tugas masing-masing agar kegiatan rektor dapat berjalan lancar dan terlayani dengan baik. Sebagai pengatur perjalanan pimpinan yang berkenaan dengan kunjungan kerja, maka yang harus dilakukan protokol antara lain; (a) menyiapkan dan menyusun rundown kegiatan perjalanan pimpinan atau kunjungan kerja dari awal hingga akhir, (b) melakukan peninjauan awal dan reservasi akomodasi dan transportasi di tempat kunjungan, (c) mendampingi gubernur selama kunjungan.

Tugas dan peran protokol Universitas Negeri Semarang saat ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Menerima petunjuk sesuai disposisi atasan
2. Menyediakan dan menyusun jadwal tempat-tempat untuk keperluan rapat-rapat serta pertemuan dinas lainnya
3. Mempersiapkan penerimaan tamu-tamu yang datang ke universitas dan keperluan sesuai dengan maksud kunjungan
4. Menyiapkan ruang akomodasi untuk rapat, upacara-upacara dan pertemuan lain termasuk penerimaan tamu.
5. Menerima, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah data informasi yang berhubungan dengan bidang protokol.
6. Menginventarisasi permasalahan - permasalahan yang berhubungan dengan perjalanan dinas dan protokol serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah.
7. Menyiapkan penyelenggaraan penerima tamu-tamu melakukan kunjungan atau study banding.
8. Mengatur persiapan dan peralatan yang diperlukan dalam rapat, upacara dan kendaraan untuk tamu yang memerlukan pelayanan yang bersifat protokol.
9. Mengatur akomodasi, pengamanan dan acara perjalanan tamu universitas.
10. Menyiapkan acara dan jadwal perjalanan dinas pimpinan universitas,
11. Melakukan pengadministrasian mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perjalanan pimpinan universitas.
12. Menyiapkan persiapan upacara dan mengatur keprotokolannya serta melakukan kerja sama dengan instansi lain di bidang keprotokolanan.

Optimalisasi Peran Protokol UNNES dalam kegiatan Universitas Negeri Semarang

Dalam melaksanakan tugas tentunya protokol telah melakukan koordinasi kepada seluruh pihak terkait dan melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan tugas demi keberhasilan sebuah kegiatan atau acara. Saat ini parameter atau tolok ukur kinerja protokol UNNES dalam kegiatan Universitas Negeri Semarang meliputi kesuksesan protokol mengelola acara, tanggapan positif pimpinan dan tamu terhadap kinerja protokol, citra protokol UNNES, kemampuan hospitality, kemampuan personal branding dan personal grooming.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa pihak dalam hal ini adalah para pejabat universitas menghasilkan simpulan bahwa 79% responden mengatakan bahwa kinerja protokol UNNES sangat optimal dan 18% menyatakan cukup optimal. Sementara 3% responden lainnya menyatakan bahwa kinerja protokol UNNES belum optimal sehingga perlu melakukan evaluasi dan pengoptimalan.

Meski telah dimaksimalkan, namun tetap saja ada beberapa kendala yang mungkin terjadi di luar rencana yang telah ditetapkan sehingga menyebabkan peran protokol belum optimal. Dari hasil observasi dan wawancara kepada para tim protokol baik dari staf kepegawaian ataupun anggota UKM, menunjukkan bahwa beberapa masalah yang muncul bukan praktis merupakan kelalaian protokoler saja, tetapi diantaranya karena perubahan jadwal Rektor, ketidaksiapan aparatur protokoler di lapangan, keinginan pimpinan, kompetensi protokoler yang kurang, kondisi di tempat acara dan faktor lainnya. Namun karena adanya kesigapan dan koordinasi yang baik selama ini maka kesenjangan yang terjadi dapat diselesaikan dan tidak menimbulkan masalah yang berarti.

Kendala yang sering terjadi mayoritas disebabkan oleh tamu undangan. Terkadang, hal tersebut menyebabkan susunan acara molor karena harus menunggu kedatangan tamu penting seperti pejabat tinggi. Solusi yang dihadirkan untuk menghadapi masalah tersebut dapat dilakukan

dengan memberikan suguhan hiburan pra acara agar para tamu yang sudah hadir terlebih dahulu tidak merasa jenuh atau bosan. Selain itu, konfirmasi kehadiran tamu undangan di detik-detik terakhir sebelum acara dimulai juga menimbulkan masalah baru karena hal tersebut mempengaruhi pengaturan tempat duduk. Oleh karena itu, tamu dipersilahkan untuk konfirmasi kehadiran maksimal 1 hari sebelum acara.

Masalah lain yang masih berkaitan dengan tamu yaitu tamu yang terkadang tidak tertib misalnya dalam hal tempat duduk di ruang VIP. Di setiap acara, panitia berkoordinasi dengan tim protokoler telah menyiapkan ruang transit bagi para tamu dan juga pejabat. Namun, terkadang ada tamu yang memaksa masuk ke dalam ruang transit padahal tidak ada dalam daftar. Hal tersebut menyebabkan tamu lain yang memang terdaftar dalam ruang transit tidak mendapatkan tempat duduk. Solusi yang dihadirkan untuk mengatasi masalah tersebut adalah memberikan plating nama di setiap tempat duduk. Selain itu, kami juga menempatkan anggota Menwa (Resimen Mahasiswa) untuk membantu menyaring tamu yang boleh masuk ruang transit atau tidak.

Kendala internal yang terjadi di protokol Universitas Negeri Semarang adalah belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara dan jumlah personil yang memenuhi kualifikasi masih terbatas. Hal tersebut mengakibatkan perangkap peran sehingga terkadang mengakibatkan kinerja protokol kurang maksimal karena tidak fokus pada 1 tugas. Namun, hal itu dapat diatasi dengan mengoptimalkan koordinasi antar protokol. Selain itu juga protokol UNNES merekrut tenaga baru dari mahasiswa UNNES yang berstatus student staff protocol sesuai kebutuhan. Student staff protocol tersebut telah dibekali berbagai pelatihan sebelum terjun secara langsung dalam suatu kegiatan.

Dalam setiap kegiatan melibatkan banyak protokol yang memiliki peran dan tugas masing-masing. Keberadaan protokol biasanya menyebar dan selalu bergerak cepat sehingga diperlukan media komunikasi yang mudah diakses misalnya HT. HT menjadi sarana komunikasi yang vital yang harus dimiliki oleh protokol karena HT dapat diakses dengan mudah dan otomatis. Berbeda dengan handphone yang mengharuskan kita untuk mengecek setiap waktu. Hal tersebut dimaksudkan untuk mempermudah koordinasi dan komunikasi tim protokol sehingga semua tim memperoleh informasi yang sama di saat yang bersamaan pula.

Peran Protokoler Universitas Negeri Semarang tidak hanya sebatas berperan pada kebutuhan kegiatan Rektor sebagai pimpinan universitas, tetapi di luar itu sinergitas peran dan fungsi protokol dalam mempersiapkan, mengkoordinasikan hingga mengevaluasi berbagai kegiatan yang digelar universitas, baik itu oleh Rektor, Wakil Rektor, Dekan, dan Ketua Lembaga Universitas. Semuanya membutuhkan peran dan fungsi Protokol. Citra baik Universitas Negeri Semarang, baik dimata masyarakat maupun daerah lain tergantung dari kinerja Bagian Protokol.

Selanjutnya, Protokol Universitas Negeri Semarang harus selalu siap menjalankan tugas, meski itu di hari libur karena setiap kegiatan atau acara dari pimpinan merupakan tugas dan tanggung jawab, dan mengawal kegiatan itu agar berjalan lancar. Sehubungan hal tersebut maka staf protokoler harus memahami setiap kegiatan yang dilakukan, dan di sisi lain harus memiliki goodwill untuk berperilaku positif dalam semua aktivitas, termasuk dalam menangani acara organisasi, pengetahuan dan penerapan norma keprotokolan yang akan mempengaruhi kegiatan seremonial Rektor dan citra instansi atau lembaga.

Peran protokoler ini sangat strategis karena tidak hanya memberikan pelayanan yang prima terhadap pejabat universitas saja, tapi juga tamu. Jika protokoler benar-benar memberikan pelayanan prima terhadap tamu/ pihak dari luar, maka persepsi positif pun akan diberikan pada Universitas Negeri Semarang ini secara keseluruhan. Ini tentu akan menunjang kesuksesan Universitas Negeri Semarang dalam menjalankan visi misinya.

Dengan penerapan keprotokolan yang benar, diharapkan akan menimalisasi kesalahan atau kesalahpahaman yang dapat mengarah pada situasi-situasi yang kurang bersahabat, ketersinggungan dan ketidakterimaan pihak-pihak yang terlibat serta mengganggu keberlangsungan sebuah acara, yang justru akan sangat berlawanan dengan cita-cita awal yaitu meningkatkan hubungan baik dan menjaga citra instansi. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh staf protokol sudah berjalan dengan baik. Di akhir kegiatan, tim protokol selalu mengadakan pertemuan dalam rangka evaluasi sehingga tugas kedepannya akan lebih baik lagi.

Dalam upaya pengoptimalan peran protokol UNNES dalam kegiatan di Universitas Negeri Semarang maka perlu menerapkan beberapa strategi seperti Rekrutmen anggota protokol profesional, mengadakan berbagai pelatihan yang mendukung

pengetahuan tentang kinerja protokol, mengadakan benchmark ke protokol lain, menyediakan sarana komunikasi pendukung. Dengan penerapan keprotokolan yang benar, diharapkan akan meminimalisasi kesalahan atau kesalahpahaman yang dapat mengarah pada situasi-situasi yang kurang bersahabat, ketersinggungan dan ketidakterimaan pihak-pihak yang terlibat serta mengganggu keberlangsungan sebuah acara, yang justru akan sangat berlawanan dengan cita-cita awal yaitu meningkatkan hubungan baik dan menjaga citra instansi.

Kesimpulan

Aktivitas protokol Universitas Negeri Semarang (UNNES) dilakukan dengan landasan UU No.9 Tahun 2010 tentang keprotokolan dan Peraturan Pemerintah RI No.62 Tahun 1990 tentang ketentuan keprotokolan yaitu tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan. Namun dalam pelaksanaannya, peran dan tugas protokol mencakup ruang yang lebih luas. Selain bertindak sebagai mediator dan koordinator. Seorang protokol dituntut untuk dapat berperan sebagai manajer yang mengatur jalannya sebuah kegiatan atau acara sehingga berjalan sesuai rencana

Beberapa kendala yang dialami oleh Protokol UNNES sehingga menyebabkan peran protokol belum optimal dapat digolongkan menjadi 2 yaitu internal dan eksternal. Kendala internal datang dari tim protokoler sendiri misalnya kurang koordinasi, terbatasnya personil tim protokol, dan belum lengkapnya alat penunjang kinerja protokol seperti HT. Sedangkan untuk kendala eksternal misalnya tamu. Namun kendala-kendala tersebut dapat diatasi dengan menemukan solusi yang tepat sehingga suatu acara dapat berjalan dengan lancar dan mendapatkan tanggapan yang positif.

Selanjutnya, dalam mengoptimalkan peran protokol UNNES dalam kegiatan di Universitas Negeri Semarang maka perlu menerapkan beberapa strategi seperti Rekrutmen anggota protokol profesional, mengadakan berbagai pelatihan yang mendukung pengetahuan tentang kinerja protokol, mengadakan benchmark ke protokol lain, menyediakan sarana komunikasi pendukung.

Daftar Pustaka

Hidayat Syah. (2010). *Pengantar Umum Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Verivikatif*. Pekanbaru: Suska Pres.

- Kriyantono, R. (2015). *Konstruksi Humas Dalam tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Publik*. Pekomas. Jurnal Penelitian Komunikasi, Informatika dan Media Massa.BBPPKI Makassar. Vol. 18 No.2 2015.
- Punaji, Setyosari. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.
- Rizki, Arizina P. (2018). *Peranan dan Fungsi Sekertaris Perusahaan Pada bagian IProtokoler Kantor Pusat PT Bank Sumut Medan*. Medan. Universitas Sumatra Utara.
- Soekanto. (2002). *Teori Peranan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Soerjono Soekanto. (2009). *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar*, Edisi Baru Rajawali Pers, Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Taufik, W. (2017). Peran Protokoler Sekretariat Daerah Dalam Menunjang Kegiatan Seremonial Gubernur Kalimantan Timur. *Jurnal Paradigma (JP)*, 4(2), 127-138.
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta, Balai Pustaka.