



## Etika Dalam Penerapan Standar Operasional Keprotokolan Gubernur Provinsi Bengkulu

Dento Putera • Henny Aprianty • Rahiman Dani

**ABSTRACT** : Protocol is an important aspect in the implementation of government, especially in official activities involving regional heads such as governors. Protocol includes procedures, rules and customs that regulate official events, visits, receiving guests and other activities. The main purpose of protocol is to create an orderly, regular and solemn atmosphere, and reflect the authority and positive image of the regional government. Ethics are behavior, actions, self-image of the community towards the government, organization, or institution and individuals, an impression that is deliberately created from an object, person or organization. Ethics is one of the most important assets of an organization or individual that is deliberately created to have positive value. One of the government organizations that applies ethics in its application is protocol. This study aims to analyze how ethics in the operational standards of the Bengkulu Province governor's protocol by reviewing the application of operational standards, ethics applied in the operational standards of protocol, identifying factors that influence the application of ethics, and efforts that can be made to improve ethics in the operational standards of protocol. The research method used is a qualitative approach with a descriptive method. Data were obtained through in-depth interviews with protocol staff and related officials, direct observation at official events, and documentation studies of protocol regulations and reports. Data analysis was carried out using data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions to obtain a more comprehensive picture. This study is expected to contribute to the development of protocol policies in local government environments, as well as become a reference for further research in the field of public administration and government communication.

**Keywords:** *Ethics, Integrity, Human Resources Development, Government.*

©2025 Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

---

### PENDAHULUAN

Pemerintahan sebagai penyelenggara kehidupan berbangsa dan bernegara memiliki tanggung jawab besar dalam mewujudkan tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945,

Henny Aprianty (✉)  
Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu  
Email : [henny@unihaz.ac.id](mailto:henny@unihaz.ac.id)



yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia. Dalam menjalankan fungsi pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan, pemerintah senantiasa dituntut untuk menjaga ketertiban, efektivitas, dan wibawa institusional dalam setiap kegiatan kenegaraan dan pemerintahan (Triyanto et al., 2021).

Keprotokolan merupakan bagian integral dalam mendukung kelancaran berbagai kegiatan resmi pemerintah, khususnya yang melibatkan pimpinan negara atau kepala daerah (Trisna, 2018). Keprotokolan tidak hanya berkaitan dengan pengaturan teknis seperti tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan, melainkan juga mengandung nilai-nilai etik yang harus dijunjung tinggi oleh setiap petugas protokoler. Dalam konteks ini, etika keprotokolan menjadi fondasi utama dalam membangun profesionalisme, menjaga marwah pemerintahan, serta menciptakan suasana yang tertib, khidmat, dan terhormat dalam setiap kegiatan resmi (Switika Bonde, 2015).

Provinsi Bengkulu, sebagai salah satu bagian dari pemerintahan daerah di Indonesia, telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan keprotokolan, khususnya yang berkaitan dengan kegiatan resmi Gubernur. Namun, pelaksanaan SOP tersebut di lapangan tidak selalu berjalan sesuai harapan. Permasalahan yang sering muncul antara lain adalah kurangnya pemahaman petugas terhadap regulasi keprotokolan, minimnya pelatihan teknis, serta lemahnya koordinasi lintas instansi. Bahkan, tidak jarang terjadi pelanggaran etika, baik dalam bentuk sikap tidak profesional, ego sektoral antarprotokol instansi, maupun perlakuan yang tidak sesuai terhadap tamu atau unsur masyarakat tertentu.

Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan SOP semata tidak cukup menjamin keberhasilan pelaksanaan keprotokolan. Diperlukan pula pemahaman dan penerapan etika yang baik dari setiap petugas protokol agar tujuan keprotokolan sebagai bentuk penghormatan terhadap jabatan, institusi, dan nilai-nilai kebangsaan dapat tercapai secara optimal. Terlebih, sebagian besar anggota protokoler di Pemerintah Provinsi Bengkulu masih berstatus Tenaga Harian Lepas (THL) dengan akses terbatas terhadap pelatihan resmi, serta belum meratanya sosialisasi hasil diklat keprotokolan kepada seluruh personel yang terlibat.

Dalam kerangka inilah, kajian mengenai etika dalam penerapan standar operasional keprotokolan Gubernur Provinsi Bengkulu menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengkaji sejauh mana SOP telah dilaksanakan secara prosedural, tetapi juga menganalisis bagaimana nilai-nilai etika diinternalisasi dan dipraktikkan oleh petugas protokoler dalam situasi nyata. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan keprotokolan yang berintegritas, profesional, dan berlandaskan etika pemerintahan yang baik.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif (Andi Prastowo, 2012). Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang bagaimana etika diterapkan dalam pelaksanaan Standar Operasional





Prosedur (SOP) keprotokolan di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu, khususnya pada kegiatan resmi Gubernur. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan fakta empiris, tanpa memanipulasi variabel yang ada (Ulber Silalahi, 2012). Dengan demikian, peneliti dapat mengidentifikasi dan menjelaskan praktik-praktik etis maupun pelanggaran etika yang terjadi dalam pelaksanaan tugas protokoler.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu. Subjek penelitian meliputi pejabat struktural, staf protokoler, serta mitra kerja seperti Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik, serta Master of Ceremony (MC) bersertifikat. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung (Sriati, 2013) dalam pelaksanaan kegiatan keprotokolan, serta dokumentasi dari dokumen resmi seperti Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010, Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2018, dan Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 21 Tahun 2024. Selain itu, data sekunder (Sugiyono, 2017) diperoleh dari laporan tahunan dan arsip kegiatan protokoler. Penelitian ini juga menyoroti indikator-indikator etika seperti sopan santun, tanggung jawab, dan interaksi sosial dalam konteks waktu dan ruang yang sama.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Creswell, 2019). Uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan teknik, serta peningkatan kredibilitas melalui cross-check antar data primer dan sekunder (Herdyansah, 2019). Informan dipilih secara purposive (Jonathan Sarwono, 2006) berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam pelaksanaan keprotokolan. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran utuh mengenai bagaimana nilai-nilai etika diterapkan atau dilanggar dalam pelaksanaan SOP keprotokolan Gubernur, serta merumuskan upaya perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan keprotokolan di lingkungan Pemerintah Provinsi Bengkulu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian Etika dalam penerapan standar operasional Keprotokolan Gubernur Provinsi Bengkulu dalam membantu tugas dan mobilitas Pimpinan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bengkulu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat Etika dalam pekerjaan staff di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Berdasarkan ukuran-ukuran yang telah ditetapkan dari hasil analisis terhadap Etika dalam penerapan standar operasional Keprotokolan Gubernur Provinsi Bengkulu dalam membantu tugas dan mobilitas Pimpinan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bengkulu maka ditentukan,

Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 (Enam) orang dengan rincian yaitu :

No.	Nama	Jabatan	Inisial
1.	Eka Hafizh Supriyatna, S.STP,M.Si	Kabag Protokol dan Komunikasi Pimpinan	EHS





2.	Aldi Suhendra, SE	Kasubbag Protokol	AS
3.	Nina Farlina, SS,MM	Staff Protokol	NF
4.	Rini Andriyani S.IP, MM	MC	RA
5.	Dr. Hj.Oslita, SH. MH	KADIS	O
6.	A. Gunawan, S.Sos	KABIRO	AG
<b>Jumlah</b>		<b>6 Orang</b>	

Sumber Data: Diolah peneliti tahun 2025.

Dari Perilaku Baik dan Buruk dalam Etika Keprotokolan, para informan menegaskan bahwa perilaku baik dalam keprotokolan tercermin dari disiplin, sopan santun, tanggung jawab, integritas, serta komunikasi yang efektif (Sedarmayanti, 2012). Dalam konteks pelayanan tamu negara atau pejabat publik, sikap percaya diri dan keramahan menjadi fondasi dalam membangun citra lembaga (Sinambela, 2011).

Sebaliknya, perilaku buruk ditunjukkan melalui kelalaian, arogansi, ketidaksesuaian terhadap norma kerja, hingga kurangnya etika komunikasi. Beberapa informan juga menekankan pentingnya pelatihan seperti diklat keprotokolan dan public speaking, penyusunan SOP layanan, serta penunjukan mentor dari kalangan senior protokol untuk pembinaan etika secara langsung di lapangan. Inovasi seperti e-protokol, sistem evaluasi digital, dan koordinasi yang berbasis teknologi juga dinilai penting dalam mendukung profesionalitas dan transparansi kerja protokoler.

Pada dimensi baik dan buruk diukur dari interaksi dalam dimensi ruang dan waktu, semua informan menyetujui bahwa penilaian etika sangat kontekstual, bergantung pada situasi, waktu, tempat, dan pihak yang terlibat. Sebuah tindakan yang dinilai pantas dalam satu situasi bisa dianggap tidak tepat di situasi lain. Oleh karena itu, kepekaan sosial, kemampuan adaptif, dan responsif terhadap perubahan situasi menjadi sangat penting bagi petugas protokol. Kejelasan dalam pembagian tugas, lokasi, dan waktu pelaksanaan juga menjadi faktor penting dalam mendukung perilaku yang sesuai konteks. Interaksi nyata di lapangan dinilai lebih relevan dalam menilai penerapan etika dibandingkan hanya memahami teori semata.

Bahasan penelitian ini terkait dengan tiga isu utama dalam konteks etika keprotokolan, yaitu: (1) perilaku baik dan buruk petugas protokol dalam hal disiplin waktu, (2) kontekstualitas penilaian etika berdasarkan ruang dan waktu (terutama terkait pemahaman dan pelaksanaan wewenang), serta (3) bentuk sanksi atas pelanggaran etika deskriptif dan normatif. Ketiga isu tersebut dieksplorasi melalui pendekatan kualitatif dengan menggali pengalaman empiris para informan.

Pada isu disiplin waktu dalam keprotokolan, hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin waktu merupakan indikator utama perilaku baik dalam pelaksanaan tugas keprotokolan. Disiplin ini mencerminkan etika kerja dan profesionalisme, sekaligus menjadi syarat mutlak kelancaran acara. Bentuk nyata perilaku baik antara lain hadir lebih awal, mematuhi *rundown*, cepat tanggap terhadap perubahan, menyelesaikan laporan tepat waktu, serta mengelola waktu secara efisien saat berinteraksi dengan pejabat atau tamu penting.

Sebaliknya, perilaku buruk seperti keterlambatan, mengabaikan *rundown*, dan kurangnya koordinasi mengganggu jalannya acara, menurunkan kredibilitas lembaga, serta menciptakan suasana kerja yang tidak kondusif. Oleh karena itu, penerapan disiplin





waktu tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mengandung nilai moral yang memengaruhi kualitas pelayanan publik.

Pada isu yang kedua kontekstualitas etika menunjukkan bahwa etika dalam keprotokolan bersifat kontekstual, di mana penilaian terhadap perilaku baik atau buruk sangat tergantung pada ruang, waktu, serta relasi antar pelaku. Salah satu dimensi krusial adalah pemahaman dan penggunaan wewenang oleh staf protokol. Penggunaan wewenang yang tepat mencerminkan tanggung jawab, ketegasan, dan kemampuan berkoordinasi. Staf protokol yang memahami batas kewenangan cenderung lebih mampu menjalankan tugas dengan adil, sopan, dan akurat. Sebaliknya, penyalahgunaan atau ketidakjelasan dalam menjalankan wewenang dapat menimbulkan konflik, disorientasi, hingga rusaknya citra institusi. Dengan demikian, kejelasan wewenang dan sensitivitas situasional menjadi kunci utama dalam memastikan pelaksanaan tugas protokol berlangsung secara efektif dan etis.

Selanjutnya bentuk sanksi dalam pelanggaran etika pada penelitian ini dibedakan menjadi dua bentuk pelanggaran etika: etika deskriptif dan etika normatif. Etika deskriptif mencakup nilai-nilai tidak tertulis yang berkembang dalam budaya kerja dan ditindaklanjuti melalui sanksi sosial atau kelompok, seperti teguran tidak langsung, pengucilan, atau pencabutan kepercayaan.

Sebaliknya, pelanggaran etika normatif merujuk pada pelanggaran terhadap aturan formal atau SOP yang berlaku, dan ditindak melalui sanksi struktural dari pemegang otoritas, seperti teguran resmi, surat peringatan, pemutusan tugas, atau tindakan disipliner lainnya.

Penegakan kedua jenis sanksi ini saling melengkapi. Sanksi sosial memperkuat budaya etis dalam tim, sementara sanksi formal menjaga tata tertib dan integritas organisasi. Keduanya penting dalam membentuk lingkungan kerja yang profesional dan bertanggung jawab. Agar penegakan etika berjalan efektif, perlu dilakukan beberapa pendekatan diantaranya Klarifikasi jenis pelanggaran, apakah bersifat normatif atau deskriptif. Pembedaan jenis sanksi, antara sanksi sosial (untuk membentuk budaya kerja) dan sanksi formal (untuk menjaga struktur organisasi). Pendekatan pembinaan, sebagai tahap awal sebelum hukuman berat diterapkan dan Komunikasi dua arah, untuk memahami konteks dan alasan dari pelanggaran sebelum menjatuhkan sanksi. Dengan pendekatan ini, sanksi tidak hanya menjadi alat hukuman, tetapi juga instrumen pembelajaran dan penguatan budaya etis dalam lingkungan keprotokolan.

## SIMPULAN

Dalam konteks pelaksanaan etika dalam penerapan Standar Operasional Keprotokolan Gubernur Provinsi Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaannya masih belum berjalan secara efektif dan optimal. Hal ini terlihat dari berbagai kekurangan, terutama dalam hal disiplin waktu dan pemahaman terhadap wewenang tugas. Perilaku positif, seperti ketepatan waktu dan kemampuan menyesuaikan diri dengan jadwal acara, mencerminkan tanggung jawab serta profesionalisme, namun masih ditemukan praktik yang menunjukkan ketidaktepatan waktu dan ketidaksiapan menjalankan tugas, yang dapat mengganggu kelancaran kegiatan resmi. Selain itu,





interaksi dalam ruang dan waktu yang sama menunjukkan pentingnya pemahaman wewenang oleh staf protokoler; ketegasan yang dibarengi dengan penghormatan terhadap hierarki sangat berperan dalam menjaga harmoni kerja dan kelancaran acara. Sayangnya, masih ditemukan keraguan dalam mengambil keputusan atau tindakan di luar batas kewenangan yang berpotensi menimbulkan konflik. Lebih lanjut, pelanggaran etika dalam keprotokolan terbagi menjadi dua, yakni etika deskriptif yang mendapat sanksi sosial dari kelompok kerja, dan etika normatif yang dikenai sanksi formal oleh otoritas berwenang. Kedua jenis etika ini berperan penting dalam menjaga profesionalisme, integritas, serta citra kelembagaan; dan pelanggarannya dapat berdampak negatif terhadap individu maupun tim secara keseluruhan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Prastowo. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-ruzz Media.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Herdyansah, H. (2019). Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial: Perspektif Konvensional dan Kontemporer. In *Jakarta: Salemba Humanika*.
- Jonathan Sarwono. (2006). *Metode penelitian kuantitatif & kualitatif*. Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. (2012). *Good governance: Pemerintahan yang baik*. Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara.
- Sriati. (2013). Metode Penelitian Sosial. In *Unsri Press* (1st ed., Issue 1).
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta.
- Switika Bonde. (2015). *HUBUNGAN PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DENGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Suatu Studi Di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa)*. 6.
- Trisna, N. (2018). Tinjauan Hukum Hubungan Kemitraan Antara Eksekutif Dan Legislatif Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Public Policy*, 3(2), 225–235. <https://doi.org/10.35308/jpp.v3i2.71>
- Triyanto, D., Purnawan, H., Saputra, B., Padang, U. N., Governance, G., Publik, P., Bengkulu, K., Governance, G., Service, P., & City, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Application of Good Governance Principles in Public Services At the Betungan Community Health Center , Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*.
- Ulber Silalahi. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. PT Rafika Aditama.





