**KONSEP DIRI DAN PROFESIONALITAS KERJA PETUGAS PROTOKOL**

**(STUDI PADA SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN)**

 **Nanda Putri Zahra1, Kun Budianto2, Muhammad Mifta Farid3**

1,2,3 Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

e-mail:12120701055@radenfatah.ac.id, 2mmiftahfarid\_uin@radenfatah.ac.id,

3kunbudianto\_uin@radenfatah.ac.id

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk memahami hubungan antara konsep diri dan profesionalitas kerja petugas protokol di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Petugas protokol memegang peran strategis sebagai representasi kelembagaan dalam kegiatan pemerintahan, sehingga dituntut memiliki sikap profesional, keterampilan teknis, dan citra diri yang baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep diri yang positif yang terbentuk melalui proses sosial seperti interaksi dengan lingkungan kerja, penilaian sosial, refleksi diri, dan pengalaman kerja berkontribusi besar terhadap pembentukan identitas profesional petugas protokol. Dengan menggunakan teori Looking Glass Self, ditemukan bahwa proses pembentukan identitas profesional berlangsung dalam tiga tahapan: membayangkan pandangan orang lain terhadap diri, menafsirkan penilaian sosial tersebut, dan mengembangkan diri berdasarkan hasil refleksi. Lingkungan kerja yang suportif, evaluasi berkelanjutan, dan komitmen terhadap peningkatan kompetensi juga menjadi faktor pendukung dalam menjaga profesionalitas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa profesionalisme tidak hanya bergantung pada keterampilan teknis, tetapi juga pada kekuatan konsep diri yang dibentuk secara dinamis dan berkesinambungan.*

**Kata kunci:** *konsep diri, profesionalitas kerja, petugas protokol, keprotokolan, identitas profesional*

**ABSTRACT**

*This study aims to understand the relationship between self-concept and work professionalism among protocol officers at the Provincial Secretariat of South Sumatra. Protocol officers play a strategic role as institutional representatives in government activities, thus requiring professional attitudes, technical skills, and a positive self-image. This study employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. The results indicate that a positive self-concept, formed through social processes such as interaction with the work environment, social evaluation, self-reflection, and work experience, significantly contributes to the formation of professional identity among protocol officers. Using the Looking Glass Self theory, it was found that the process of professional identity formation occurs in three stages: imagining others' perceptions of oneself, interpreting social evaluations, and developing oneself based on the results of reflection. A supportive work environment, continuous evaluation, and commitment to competency improvement also serve as supporting factors in maintaining professionalism. This study concludes that professionalism does not solely depend on technical skills but also on the strength of a self-concept that is dynamically and continuously formed.*

**Keywords:** *self-concept, workplace professionalism, protocol officers, protocol, professional identity*

**PENDAHULUAN**

Negara merupakan entitas organisasi tertinggi yang dibentuk oleh sekelompok masyarakat dengan tujuan hidup bersama dalam satu wilayah tertentu dan memiliki pemerintahan yang sah dan berdaulat. Keberadaan sebuah negara dianggap ideal apabila memenuhi unsur wilayah teritorial yang diakui, pemerintahan yang berdaulat, serta kekuasaan yang mampu mengatur kehidupan masyarakatnya. Negara Kesatuan Republik Indonesia, bentuk pemerintahan yang dianut adalah republik, di mana sistem kekuasaan negara dijalankan secara terstruktur dan bertanggung jawab melalui pembagian kekuasaan yang jelas. Pembagian kekuasaan dalam sistem pemerintahan Indonesia terbagi atas tiga cabang utama: legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Ketiga lembaga ini menjalankan fungsi masing-masing sesuai prinsip Trias Politika agar tidak terjadi konsentrasi kekuasaan yang dapat memicu tindakan sewenang-wenang. Lembaga eksekutif, dalam hal ini, bertugas menjalankan undang-undang dan mengelola administrasi pemerintahan. Di tingkat daerah, lembaga eksekutif ini dijalankan oleh kepala daerah seperti gubernur, bupati, atau wali kota, yang memimpin wilayah administratif masing-masing (Pangaribuan dkk, 2023).

Di Provinsi Sumatera Selatan, Gubernur berperan sebagai kepala pemerintahan tertinggi di tingkat provinsi dan bertanggung jawab atas jalannya pemerintahan(Effendi, 2022). Untuk mendukung pelaksanaan tugas tersebut, dibentuklah struktur organisasi pemerintahan daerah yang terdiri dari berbagai biro dan bagian. Salah satu unit penting dalam struktur tersebut adalah Biro Humas dan Protokol yang berada di bawah Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Biro ini terbagi ke dalam enam sub bagian, termasuk sub bagian acara yang memiliki tanggung jawab dalam urusan keprotokolan. Petugas protokol merupakan bagian dari sub bagian acara yang memiliki tugas penting dalam mengatur jalannya kegiatan resmi pemerintahan, terutama acara yang melibatkan pejabat internal dan eksternal. Keberadaan petugas protokol sangat vital karena mereka bertanggung jawab dalam memastikan kelancaran, ketertiban, dan tata acara dalam setiap kegiatan formal. Dalam praktiknya, keprotokolan berpegang pada berbagai peraturan seperti Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan serta ketentuan internasional seperti Konvensi Wina (Lubis, 2016).

Humas dan keprotokolan dijalankan berdasarkan prinsip kebangsaan, ketertiban, kepastian hukum, keseimbangan, dan timbal balik. Keduanya dituntut untuk menjunjung tinggi penghormatan terhadap Pejabat Negara, Pemerintah, perwakilan organisasi asing atau internasional, serta tokoh masyarakat dan tamu negara, sesuai dengan kedudukan mereka di masyarakat dan pemerintahan. Tujuannya adalah untuk memastikan kelancaran penyelenggaraan acara serta membangun hubungan yang harmonis sesuai aturan dan kebiasaan yang berlaku secara nasional maupun internasional (Gunawan & Toni, 2020).

Protokol berperan penting dalam keberlangsungan acara karena petugasnya menjadi penghubung antara panitia dan tamu. Oleh karena itu, mereka perlu memiliki pengetahuan luas dan kemampuan komunikasi yang baik, yang harus terus diasah agar kualitas dan kinerjanya semakin optimal (Ardia dkk, 2023). Petugas protokol tidak hanya dituntut untuk memiliki pengetahuan yang memadai tentang tata cara acara resmi, tetapi juga dituntut untuk memiliki penampilan profesional, sikap sopan santun, serta kemampuan komunikasi yang efektif. Penampilan formal dan tata bahasa yang baik merupakan bagian dari citra diri mereka sebagai representasi lembaga pemerintahan. Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti, salah satu petugas protokol menyatakan bahwa penampilan yang rapi tidak hanya mencerminkan profesionalitas, tetapi juga meningkatkan rasa percaya diri dalam menjalankan tugas.

Dalam menjalankan tugasnya, petugas protokol senantiasa berinteraksi dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Interaksi sosial ini sangat erat kaitannya dengan pembentukan konsep diri, yang terdiri atas dua komponen utama: citra diri (self-image) dan harga diri (self-esteem). Citra diri berkaitan dengan persepsi seseorang terhadap dirinya, sedangkan harga diri mencerminkan seberapa besar nilai yang diberikan individu terhadap dirinya sendiri. Kedua aspek ini berperan penting dalam menunjang sikap profesional dalam bekerja (Rozalena, 2020). Konsep diri memiliki peran strategis dalam membentuk perilaku seseorang, khususnya dalam dunia kerja. Individu yang memiliki konsep diri positif cenderung memiliki stabilitas emosi, rasa percaya diri yang tinggi, dan mampu bertindak secara profesional. Sebaliknya, konsep diri yang negatif dapat berdampak buruk terhadap performa kerja, motivasi, serta hubungan interpersonal. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu, terutama yang bekerja di sektor pelayanan publik seperti petugas protokol, untuk membangun konsep diri yang sehat dan konstruktif (Utaminingsih, 2014).

Pembentukan konsep diri tidak lepas dari proses interaksi sosial, pengalaman pribadi, dan evaluasi diri. Lingkungan kerja yang suportif dan evaluatif menjadi salah satu faktor penting dalam pembentukan konsep diri yang kuat. Petugas protokol yang memiliki tanggung jawab membawa nama institusi pemerintahan harus mampu menjaga citra dan profesionalitas dalam setiap tindakan yang mereka lakukan (Sari, 2017). Konsep diri memegang peran penting dalam membentuk perilaku seseorang. Secara umum, konsep diri diartikan sebagai pandangan, penilaian, dan perasaan individu terhadap dirinya sendiri yang terbentuk melalui interaksi sosial (Rahmawati, 2025). Oleh karena itu, konsep diri yang dimiliki petugas protokol akan memengaruhi kestabilan emosinya, yaitu kemampuan untuk berpikir secara matang dan objektif terhadap diri sendiri maupun orang lain (Alfikri dkk, 2015).

Bagi petugas protokol, konsep diri positif membuat mereka berani memikul tanggung jawab, bekerja mandiri, meyakini bahwa hasil berhasil atau gagal bergantung pada usaha sendiri, dan memiliki sasaran yang jelas. Sebaliknya, konsep diri negatif menimbulkan ketakutan akan kegagalan, enggan mengambil risiko, motivasi belajar yang lemah, dan minat kerja yang rendah. Permasalahan yang kerap muncul pada petugas protokol biasanya berpangkal pada ketidakmampuan memaknai diri dan pekerjaan mereka saat ini, sehingga memengaruhi profesionalitas (Candrawan & Putri, 2012).

Profesionalisme sendiri diartikan sebagai karakter yang tercermin dalam perilaku yang menghasilkan mutu kerja terbaik (Halawa dkk, 2022). Menurut De George, profesi adalah pekerjaan utama untuk mencari nafkah yang bertumpu pada keahlian serta berlandaskan moral religius. Pandangan Gilley dan Eggland pada tahun 1998 memandang profesi sebagai kegiatan berbasis pengetahuan di mana keahlian serta pengalaman pelakunya dibutuhkan masyarakat (Suwinardi, 2017). Dalam hal ini, petugas protokol memikul nama Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, sehingga mereka berada di bawah sorotan publik dan dituntut bekerja sempurna. Karena itu, membangun konsep diri yang kuat menjadi prasyarat untuk mencapai profesionalitas, agar para petugas protokol mampu menjalankan tugas secara optimal dan penuh tanggung jawab.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menggali lebih dalam bagaimana konsep diri dibentuk dan dimaknai oleh petugas protokol di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana identitas profesional terbentuk melalui interaksi sosial dan pengalaman kerja, serta bagaimana hal tersebut berkontribusi terhadap kinerja dan profesionalitas dalam tugas keprotokolan.

**KAJIAN TEORI**

**Hubungan Konsep Diri dengan Komunikasi Interpersonal**

Konsep diri memiliki peran penting dalam membentuk kemampuan komunikasi interpersonal seseorang. Dalam penelitiannya yang berjudul “Hubungan Antara Konsep Diri dengan Kemampuan Komunikasi Interpersonal pada Remaja”, ditemukan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara konsep diri dan komunikasi interpersonal. Konsep diri dalam penelitian tersebut dipahami sebagai hasil dari interaksi sosial yang mencakup pandangan dan penilaian seseorang terhadap dirinya sendiri. Konsep diri yang positif memungkinkan individu mengekspresikan ide, gagasan, dan perasaannya dengan lebih terbuka dan percaya diri, sedangkan konsep diri negatif menyebabkan hambatan dalam berkomunikasi dan kesulitan membangun hubungan sosial yang sehat.

Aspek-aspek komunikasi interpersonal yang ditinjau dalam penelitian Galuh meliputi keterbukaan, empati, kepercayaan, kejujuran, dan kemampuan mendengarkan. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa remaja dengan konsep diri tinggi cenderung memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang juga tinggi, dengan sumbangan efektif konsep diri terhadap komunikasi interpersonal sebesar 39%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Konsep diri tidak terbentuk secara instan, melainkan berkembang seiring pertumbuhan individu dan pengaruh dari lingkungan, seperti pola asuh, pengalaman kegagalan, kritik internal, serta hubungan dengan orang lain. Proses pembentukan konsep diri ini sangat relevan dalam dunia profesional, termasuk dalam profesi petugas protokol, yang dituntut untuk mampu berkomunikasi secara efektif, menjaga citra diri, dan menampilkan sikap yang representatif terhadap instansi tempatnya bekerja (Pratidina, 2015).

**Profesionalisme Kerja**

Profesionalisme merupakan suatu sikap dan komitmen yang tercermin dalam perilaku kerja seseorang, di mana pelaksanaan tugasnya didasarkan pada keahlian, tanggung jawab, serta etika yang tinggi. Menurut Hasibuan (2017), profesional adalah individu yang memiliki kompetensi khusus dalam suatu bidang dan menjalankan pekerjaannya secara konsisten, bertanggung jawab, serta sesuai dengan standar moral dan etika profesi yang berlaku. Profesionalisme, dalam hal ini, merujuk pada sikap kerja yang menjunjung tinggi mutu, integritas, serta etos kerja dalam menjalankan profesi.

Dalam organisasi pemerintahan, termasuk dalam jabatan keprotokolan, profesionalisme menuntut lebih dari sekadar keterampilan teknis. Diperlukan integritas personal, kemampuan komunikasi, ketepatan waktu, serta kesadaran etis terhadap tanggung jawab institusional. Profesionalisme juga mencakup penguasaan terhadap kode etik profesi, yang berfungsi sebagai landasan moral dan pedoman perilaku dalam situasi kerja (Hasibuan, 2017). Ciri-ciri seorang profesional menurut Hasibuan mencakup:

1. Kompetensi dalam bidang tugasnya;
2. Tanggung jawab moral terhadap pekerjaan;
3. Berorientasi pada layanan dan kepentingan umum;
4. Menjunjung tinggi etika kerja dan nilai-nilai integritas;
5. Memiliki komitmen terhadap pengembangan diri dan peningkatan mutu kerja.

Selain itu, konsep profesionalisme juga berkaitan erat dengan etos kerja, yaitu sikap positif terhadap pekerjaan yang mencakup semangat kerja tinggi, disiplin, dan dedikasi. Dalam lingkup keprotokolan, hal ini sangat penting karena petugas protokol berperan sebagai representasi formal dari instansi pemerintahan, di mana akurasi, kesopanan, dan keandalan sangat menentukan citra lembaga. Profesi tanpa etika dan profesionalisme akan kehilangan kepercayaan masyarakat, karena profesi bukan hanya soal keterampilan, tetapi juga soal tanggung jawab sosial. Oleh karena itu, membangun profesionalisme kerja tidak hanya bertumpu pada peningkatan teknis, tetapi juga pada pembentukan karakter dan komitmen moral dalam setiap aktivitas profesi.

**METODE PENELITIAN**

**Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami dan menggambarkan bagaimana konsep diri terbentuk dan tercermin dalam profesionalitas kerja petugas protokol di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang berfokus pada makna subjektif dan pengalaman individual, terutama dalam konteks sosial dan budaya organisasi. Penelitian ini dilaksanakan secara langsung di lingkungan kerja bagian protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, yang menjadi lokasi utama pengumpulan data.

**Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat langsung bagaimana perilaku petugas protokol saat menjalankan tugas di berbagai kegiatan resmi. Wawancara mendalam dilakukan dengan informan kunci, seperti kepala bagian protokol, kepala subbagian acara, serta petugas protokol lainnya, untuk menggali pemahaman mereka tentang konsep diri dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kinerja mereka. Sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dengan bukti visual dan administratif seperti arsip kegiatan dan catatan internal bagian protokol.

**Teknik Analisis Data**

Proses analisis mencakup reduksi data untuk menyaring informasi penting, penyajian data dalam bentuk naratif, serta penarikan kesimpulan untuk merumuskan pemahaman akhir dari fenomena yang dikaji. Untuk menjaga keabsahan temuan, peneliti menerapkan triangulasi, yakni dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan metode agar hasil yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Konsep Diri sebagai Fondasi Profesionalisme Petugas Protokol**

Dalam lingkup kerja keprotokolan di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, konsep diri menjadi aspek fundamental dalam menunjang profesionalisme. Petugas protokol dituntut untuk tidak hanya memiliki kemampuan teknis, namun juga memperlihatkan sikap, etika, serta citra diri yang sejalan dengan nilai-nilai kelembagaan yang mereka wakili. Oleh karena itu, pemahaman mengenai siapa diri mereka dan bagaimana mereka seharusnya tampil di hadapan publik menjadi hal yang krusial. Konsep diri dalam hal ini dipengaruhi oleh bagaimana individu menilai dirinya sendiri, bagaimana ia ingin dilihat oleh orang lain, serta bagaimana persepsi lingkungan membentuk citra dirinya. Petugas protokol memiliki peran strategis sebagai representasi institusi, sehingga setiap aspek dari penampilan, ucapan, dan tindakan mereka akan menjadi sorotan. Kesan pertama, kemampuan mengikuti prosedur secara tepat, serta kecakapan berinteraksi menjadi tolok ukur awal dalam menilai kinerja mereka.

Berdasarkan wawancara, diketahui bahwa sebelum bergabung secara resmi, para petugas protokol sudah memiliki bayangan mengenai standar profesional yang harus mereka capai. Mereka menyadari pentingnya memahami aturan keprotokolan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010, serta menampilkan sikap disiplin, rapi, dan cekatan dalam menjalankan tugas. Kesadaran ini menjadi dasar bagi terbentuknya identitas profesional yang mereka bangun sejak awal karier. Sebagaimana disampaikan oleh Tony Kurniawan selaku Kepala Bagian Biro Humas dan Protokol, pemahaman terhadap undang-undang dan kesiapan dalam mengikuti arahan pimpinan menjadi prasyarat dalam membentuk diri sebagai petugas protokol. Hal serupa juga diungkapkan oleh Ari Wijaya, Kasubbag Administrasi dan Tamu Pimpinan, yang menekankan pentingnya kerapian dan pemahaman teknis dalam mendukung profesionalitas.

Bahkan bagi petugas yang baru memulai kariernya, kesadaran akan pentingnya pelatihan, keterampilan dasar, dan harapan untuk berkembang menunjukkan bahwa konsep diri mereka dibentuk tidak hanya oleh peran saat ini, tetapi juga oleh aspirasi jangka panjang. Harapan untuk mendapatkan kepercayaan lebih, naik jabatan, atau bahkan mewakili instansi ke luar negeri, mencerminkan bagaimana gambaran diri yang ideal mulai dibentuk dari pengalaman awal dan ekspektasi terhadap masa depan. Pembentukan konsep diri pada petugas protokol merupakan proses yang intens dan berkesinambungan, yang dimulai dari pemahaman akan peran, dilanjutkan dengan internalisasi nilai-nilai profesionalisme, dan diperkuat oleh interaksi dengan lingkungan kerja. Kesadaran ini menjadi pondasi penting bagi keberhasilan mereka dalam menjalankan tugas secara profesional dan konsisten dengan tuntutan kelembagaan.

**Membayangkan Penilaian Sosial sebagai Proses Pembentukan Konsep Diri**

Proses pembentukan konsep diri pada petugas protokol tidak terlepas dari bagaimana mereka membayangkan pandangan orang lain terhadap diri mereka. Ini merupakan tahapan awal dalam teori *"Looking Glass Self"* yang dikemukakan oleh Charles Horton Cooley, di mana individu membentuk persepsi tentang dirinya berdasarkan bayangan atas penilaian sosial yang mereka terima. Dalam penelitian ini, para informan menggambarkan bahwa sejak awal mereka sudah berusaha untuk membentuk citra diri profesional sesuai dengan ekspektasi publik dan lingkungan kerja. Misalnya, mereka menyatakan pentingnya penampilan yang rapi, sikap sopan, serta kesiapan teknis sebagai standar yang harus dipenuhi. Beberapa narasumber bahkan menyampaikan bahwa mereka merasa perlu untuk tampil sebaik mungkin karena sadar bahwa tugas mereka akan selalu berada di bawah pengamatan pimpinan, tamu, dan masyarakat.

Pernyataan seperti *"saya berusaha terlihat selalu rapi"* atau *"saya membayangkan diri saya sebagai orang yang tenang dan solutif"* mencerminkan proses internalisasi bagaimana mereka ingin dipandang. Kerapian, kemampuan berkomunikasi, serta kontrol emosi menjadi atribut yang mereka bentuk sejak awal karena menyadari bahwa citra profesional terbentuk dari bagaimana orang lain melihat performa mereka. Peran petugas protokol sebagai garda terdepan dalam berbagai kegiatan pemerintahan juga memperkuat kebutuhan mereka untuk mencitrakan diri secara positif. Mereka bukan hanya pelaksana teknis, melainkan wajah dari institusi yang mereka wakili. Oleh karena itu, kesadaran akan pandangan eksternal menjadi dorongan yang kuat untuk senantiasa menjaga perilaku, penampilan, dan tutur kata.

Kondisi ini menempatkan petugas protokol dalam posisi reflektif terhadap dirinya sendiri. Mereka membayangkan bagaimana respons orang lain terhadap setiap tindakan yang mereka ambil. Hal ini menjadi titik awal dalam pembentukan identitas profesional, yang kemudian berkembang melalui interaksi nyata dan pengalaman kerja yang lebih kompleks. Dengan kata lain, proses membayangkan pandangan sosial ini menjadi langkah pertama dalam membentuk konsep diri profesional yang selaras dengan tuntutan institusional.

**Menafsirkan Penilaian Sosial dan Refleksi Diri dalam Dunia Kerja**

Setelah membayangkan bagaimana mereka dipersepsikan, para petugas protokol memasuki tahapan kedua dalam teori *Looking Glass Self*, yaitu menafsirkan makna dari penilaian sosial yang mereka terima. Pada tahap ini, respons dari atasan, rekan kerja, maupun tamu menjadi sumber refleksi yang penting dalam membentuk identitas profesional mereka. Wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar narasumber mampu menafsirkan pujian sebagai bentuk apresiasi yang memperkuat rasa percaya diri, sementara kritik mereka terima sebagai bahan evaluasi diri. Misalnya, Tony Kurniawan menyatakan bahwa saat awal bekerja, ia menerima kritik dengan terbuka dan menjadikannya sebagai pelajaran untuk meningkatkan kualitas kerja. Sikap terbuka terhadap koreksi menunjukkan tingkat kematangan profesional yang penting bagi petugas protokol.

Demikian pula Ari Wijaya, yang menjadikan pengalaman kesalahan teknis sebagai dasar evaluasi dan memperbaiki koordinasi ke depan. Caca dan Fadhel juga menunjukkan pola serupa: mereka mengakui adanya rasa gugup dan kesulitan awal, namun tetap menjadikan pengalaman tersebut sebagai proses adaptasi dan pembelajaran. Kepercayaan diri mereka juga dipengaruhi oleh bagaimana lingkungan kerja memberikan dukungan. Harsens, salah satu narasumber, menjelaskan bahwa bentuk apresiasi informal seperti ajakan makan bersama atau dukungan tim setelah acara sukses memberikan dampak signifikan terhadap semangat kerja dan motivasi diri. Bentuk-bentuk penghargaan ini, meskipun tidak formal, membantu narasumber dalam memaknai kerja mereka secara positif dan memperkuat identitas profesional.

Selain itu, harapan awal terhadap pekerjaan juga mengalami penyesuaian setelah memasuki dunia kerja secara nyata. Beberapa narasumber mengungkapkan bahwa ekspektasi awal seperti langsung turun ke lapangan ternyata berbeda dengan kenyataan yang menuntut proses pembelajaran bertahap. Fadhel dan Caca menyadari bahwa profesionalisme tidak hanya diukur dari ketepatan waktu atau tanggung jawab, tetapi juga dari sikap sabar, kemampuan kerja sama, komunikasi efektif, dan pengendalian emosi. Dengan demikian, penafsiran terhadap pengalaman sosial menjadi faktor penting dalam penguatan atau penyesuaian konsep diri. Para petugas protokol tidak hanya merespons penilaian dari luar secara pasif, melainkan menginternalisasi makna dari setiap interaksi sosial dan menggunakannya sebagai dasar pengembangan diri. Refleksi ini menciptakan siklus pembelajaran yang membentuk identitas profesional yang tangguh dan adaptif dalam menghadapi dinamika kerja keprotokolan.

**Pengembangan Diri dan Konsistensi Citra Profesional**

Tahapan terakhir dalam teori *Looking Glass Self* adalah pengembangan diri berdasarkan penilaian sosial yang telah diterima dan ditafsirkan. Pada petugas protokol, tahapan ini tercermin melalui berbagai upaya mereka untuk memperbaiki diri dan mempertahankan citra profesional yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara, para narasumber menunjukkan bahwa proses pengembangan diri dilakukan secara sadar dan berkelanjutan. Mereka terus berupaya meningkatkan keterampilan yang relevan dengan tugas keprotokolan, seperti public speaking, pengendalian emosi, kemampuan beradaptasi, dan ketelitian dalam melaksanakan arahan. Fadhel, misalnya, menyatakan bahwa ia melatih dirinya berbicara di depan cermin dan berdiskusi dengan rekan kerja untuk meningkatkan rasa percaya diri. Narasumber lain juga menyadari perlunya mempercepat pemahaman terhadap arahan agar lebih cekatan saat bekerja.

Proses pengembangan ini juga melibatkan evaluasi terhadap kebiasaan dan kelemahan pribadi. Tony Kurniawan, yang kini menjabat sebagai Kabag Humas dan Protokol, mengungkapkan bahwa dirinya mudah merasa stres ketika mendapat banyak arahan dalam waktu singkat. Namun, ia menyadari hal tersebut dan terus berupaya menyesuaikan diri dengan ritme kerja yang dinamis. Hal serupa juga disampaikan oleh Harsens, yang awalnya kurang peka terhadap lingkungan sekitar, namun kemudian berupaya memperbaiki hal tersebut agar dapat bekerja lebih kolaboratif. Adaptasi terhadap perubahan standar dan aturan keprotokolan juga menjadi bagian penting dari proses pengembangan diri. Tony menjelaskan bahwa pelatihan rutin bersama petugas protokol dari tingkat nasional menjadi sarana bagi timnya untuk memperoleh informasi terbaru mengenai tata aturan, yang kemudian disosialisasikan kepada seluruh tim. Ini menunjukkan adanya mekanisme institusional yang mendukung pembentukan dan pembaruan konsep diri profesional secara kolektif.

Di samping itu, para narasumber juga menunjukkan sikap reflektif yang tinggi terhadap setiap pengalaman kerja. Evaluasi diri dilakukan baik secara individu maupun melalui diskusi dengan atasan dan rekan sejawat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas kerja, tetapi juga memperkuat rasa percaya diri dan komitmen terhadap profesionalisme. Bentuk evaluasi seperti ini dilakukan secara rutin sebagai bagian dari pembelajaran berkelanjutan. Melalui proses yang dinamis ini, para petugas protokol membentuk dan mempertahankan citra profesional yang tidak hanya sesuai dengan ekspektasi institusi, tetapi juga mencerminkan integritas pribadi mereka. Identitas profesional yang terbentuk bukanlah hasil dari proses instan, melainkan akumulasi dari refleksi diri, penyesuaian terhadap penilaian sosial, serta upaya aktif untuk berkembang. Teori *Looking Glass Self* dalam hal ini menjelaskan bahwa pembentukan konsep diri profesional adalah sebuah proses sosial yang terus berlangsung, ditopang oleh interaksi, evaluasi, dan penguatan nilai-nilai yang relevan dengan tugas dan peran mereka.

**Evaluasi Diri dan Strategi Mempertahankan Identitas Profesional**

Selain pengembangan keterampilan dan penyesuaian terhadap ekspektasi sosial, aspek penting lain dalam membentuk konsep diri profesional adalah kemampuan mengevaluasi diri secara berkelanjutan. Evaluasi diri memungkinkan petugas protokol memahami kualitas kinerja mereka, mengidentifikasi kekurangan, serta menyusun strategi untuk mempertahankan dan memperkuat citra diri yang telah dibentuk.

Para narasumber dalam penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi tidak hanya dilakukan saat terjadi kesalahan, tetapi juga sebagai bagian dari rutinitas untuk memperbaiki dan menyempurnakan tugas mereka. Fadhel, sebagai petugas yang masih relatif baru, menyampaikan bahwa ia terbiasa melakukan refleksi setelah setiap kegiatan. Jika ia mengalami kebingungan atau kesulitan dalam prosesnya, ia akan berdiskusi dengan senior untuk mendapatkan masukan dan solusi. Cara ini membantunya berkembang lebih cepat dan lebih percaya diri.

Narasumber juga menegaskan bahwa evaluasi diri merupakan bagian penting dari proses profesionalisasi. Sejak awal kariernya sebagai petugas protokol, ia terbiasa menjadikan kritik maupun pujian dari rekan kerja sebagai bahan refleksi. Bahkan dalam setiap tugas, ia berupaya untuk selalu belajar dari pengalaman lapangan agar kualitas kerja tetap meningkat. Strategi lain yang dilakukan oleh para petugas protokol adalah mempertahankan konsistensi dalam hal sikap, etika, dan penampilan. Mereka menyadari bahwa profesionalisme tidak hanya dibangun melalui kompetensi, tetapi juga dari bagaimana mereka menjaga persepsi orang lain terhadap dirinya.

Faktor lingkungan kerja yang suportif juga memiliki kontribusi besar dalam menjaga semangat refleksi dan konsistensi. Narasumber mengungkapkan bahwa apresiasi dari pimpinan atau kolega, meski dalam bentuk sederhana seperti makan bersama atau ucapan terima kasih, dapat menjadi pemicu semangat untuk terus bekerja secara maksimal. Dukungan ini menjadi validasi terhadap performa mereka dan memperkuat rasa memiliki terhadap peran sebagai petugas protokol. Evaluasi diri dan strategi mempertahankan citra profesional adalah tahapan lanjutan yang saling berkaitan dengan pengembangan diri. Dalam teori *Looking Glass Self*, tahapan ini merepresentasikan bagaimana seseorang memproyeksikan kembali hasil evaluasi dan penilaian sosial menjadi bagian dari identitas yang stabil dan kredibel. Petugas protokol, melalui sikap reflektif dan adaptif, berhasil menunjukkan bahwa profesionalisme bukan hanya tuntutan eksternal, tetapi juga komitmen internal yang terus diperbaharui melalui pengalaman, interaksi, dan pembelajaran.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa konsep diri memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk profesionalitas kerja petugas protokol di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Konsep diri yang dimiliki oleh petugas protokol tidak muncul secara instan, melainkan terbentuk melalui proses interaksi sosial, pengalaman kerja, penilaian sosial, serta evaluasi diri yang berkesinambungan. Tugas keprotokolan menuntut keterampilan teknis, ketelitian, dan representasi kelembagaan, sehingga keberadaan konsep diri yang positif menjadi pondasi utama dalam menjalankan peran secara optimal dan profesional.

Teori *Looking Glass Self* yang menjadi kerangka teoritik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pembentukan identitas profesional pada petugas protokol melalui tiga tahapan penting, yaitu: membayangkan bagaimana orang lain memandang dirinya, menafsirkan makna dari penilaian tersebut, dan mengembangkan diri berdasarkan refleksi yang dihasilkan. Para petugas protokol secara sadar membentuk citra diri profesional dengan cara menyesuaikan sikap, penampilan, dan tindakan mereka terhadap ekspektasi sosial dan tuntutan organisasi. Penampilan yang rapi, kemampuan komunikasi yang efektif, kedisiplinan, serta sikap tenang menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan diri dan kredibilitas profesional.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang suportif dan apresiatif berkontribusi besar dalam memperkuat semangat dan motivasi petugas protokol untuk terus memperbaiki diri. Evaluasi internal maupun eksternal, baik melalui umpan balik langsung dari pimpinan maupun rekan kerja, dijadikan sebagai bahan pembelajaran dan peningkatan kualitas diri. Dalam banyak kasus, pujian yang diterima memperkuat harga diri, sedangkan kritik menjadi pendorong bagi para petugas untuk meningkatkan kualitas kerja dan memperkuat identitas profesional mereka.

Proses pengembangan diri yang dilakukan oleh para petugas protokol mencakup berbagai strategi, mulai dari latihan *public speaking*, evaluasi pasca acara, refleksi diri, hingga keterlibatan aktif dalam pelatihan keprotokolan baik di tingkat daerah maupun nasional. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme bukan sekadar hasil dari keterampilan teknis, tetapi juga buah dari proses reflektif yang terus berlangsung dan dipengaruhi oleh nilai-nilai integritas, tanggung jawab, serta komitmen terhadap tugas.

Pembentukan konsep diri yang positif dan kuat menjadi kunci utama dalam membangun profesionalitas kerja petugas protokol. Identitas profesional yang tercermin dari sikap, perilaku, dan performa mereka merupakan hasil dari proses sosial yang dinamis dan berkelanjutan. Petugas protokol yang mampu memahami dan mengelola konsep dirinya secara baik akan lebih siap menghadapi berbagai tuntutan dan tantangan pekerjaan, serta mampu menjadi representasi institusi yang terpercaya dan berintegritas.

**DAFTAR PUSTAKA**

Alfikri, F., Lilik, S., & Karyanta Arif, N. (2015). Hubungan Antara Kestabilan Emosi Dengan Konsep Diri Pada Jamaah Pengajin Haqqul Amindi Surakarta. *Jurnal Ilmiah Psikologi Candrajiwa 4*, *4*, 40–55.

Ardia, Haifa Khoirunnisa Mutiara & Nova Yuliati. (2023). Pengelolaan Kesan Petugas Protokoler Berkarakter Islami. *Jurnal Riset Public Relations*, 41–46. <https://doi.org/10.29313/jrpr.v3i1.1962>

Candrawan, I. B. G., & Putri, I. D. A. H. (2012). *Keprotokolan dan MC*.

Effendi, L. M. (2022). Upaya Perubahan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Media Birokrasi*, 51–66. https://doi.org/10.33701/jmb.v4i2.2745

Gunawan, R., & Toni, A. (2020). Manajemen Komunikasi Organisasi Pada Hubungan Masyarakat Dan Protokol Dalam Lembaga Negara Di Era Pandemi Covid-19. *Public Relations Journal*, *1*(1), 1–21.

Halawa, S. J., Ndraha, A. B., & Telaumbanua, Y. (2022). Dinamika perubahan profesionalisme pegawai sebagai bentuk adaptasi sistem kerja baru di tempat usaha di Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *10*(4), 1525-1534.

Hasibuan, A. (2017). Etika Profesi-Profesionalisme Kerja. Medan: UISU Press.

Lubis, E. (2016). Peran Protokoler Dalam Menunjang Keberhasilan Kinerja Kepala Bagian Umum Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang. *Perspektif*, *4*(2), 362–373. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v4i2.165>

Pangaribuan, R. R., Palilingan, T. N., & Wewengkang, F. (2023). Pembagian Kekuasaan Dalam Sistem Pemerintahan Di Indonesia. *Lex Administratum*, *12*(5), 1–11.

Pratidina, G. (2015). Hubungan antara konsep diri dengan kemampuan komunikasi interpersonal pada remaja). Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Rahmawati, T., Mudhar, M., & Setiawati, S. M. R. (2025). Hubungan Antara Konsep Diri (Self Concept) Dengan Kestabilan Emosi Pada Siswa SMA. *Guidance: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, *22*(1), 14-21.

Rozalena, A., Sos, S., & Kom, M. I. (2020). *Komunikasi Bisnis-Konsep dan Praktik*. Penerbit Andi.

Sari, A. A. (2017). *Komunikasi antarpribadi*. Deepublish.

Suwinardi. (2017). Profesionalisme Dalam Bekerja. *Orbith*, *13*(2), 81–85.

Utaminingsih, A. (2014). *Perilaku organisasi: Kajian teoritik & empirik terhadap budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kepercayaan dan komitmen*. Universitas Brawijaya Press.