

## PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT DI TVRI SURABAYA JAWA TIMUR

*(Studi Tentang Pelaksanaan SOP Pelayanan Gangguan Teknis Siaran di TVRI  
Surabaya, Jawa Timur Dalam Rangka Peningkatan Kinerja layanan Masyarakat)*

Rizky Pratama Mukti  
Administrasi Publik, Untag Surabaya

### Abstract

*TVRI East Java currently has a good network of technology-related information but there is no integrated information system with both involved in the management of data and information for the whole part of the organizational unit. Penyiaran production program areas still have to create and print a document to request approval of the technique. It should have been done automatically via the information system is not done manually. Information systems that can integrate all the data on all organizational units so that the field manual program don't need to print data when making a television program. This study aims to determine and analyze the implementation of the SOP on the technical problems broadcast on TVRI East Java and public service performance complaints TVRI East Java. The research method using a questionnaire or questionnaires with interviews and observation. Mechanical analysis using qualitative analysis. There are three respondents surveyed in this study by answering questions based on a questionnaire given to assess the informant opinion on the implementation of the SOP, public complaints service and employee performance. Free or independent variables namely SOP and services while the dependent variable or the dependent employee performance. The results based on the results of the processing of qualitative data through interviews and observations as a whole informant or informants judge that the service being assessed through five indicators, namely tangible, assurance, responsiveness, reliability and empathy showed a positive response and reward employee performance TVRI East Java, ranging from service staff and information. SOP implementation of the technical problems broadcasts done by all employees involved TVRI handle the technical problems of this release. Results of the public service complaints, shows that the public service complaints Java TVRI well. It can dilihat of data processing has been done based on observations and interviews conducted by the researchers.*

*Keyword: Public Service Complaints, SOP, Employee Performance*

### Latar Belakang Masalah

Media elektronik yakni televisi merupakan salah satu media yang berpengaruh bagi masyarakat. Berbagai tontonan dan tayangan disajikan melalui media elektronik ini dan mendorong keterbukaan informasi yang memerlukan kontrol sosial. Keterbukaan informasi yang disajikan media elektronik terutama stasiun TV Indonesia yang senantiasa membuat program kreatif dan menghibur masyarakat. Berbagai acara yang disiarkan tidak tentu semuanya sesuai dengan tuntunan yang patut dicontoh. Publik menilai semakin banyak tayangan yang membuat masyarakat resah dan tidak sesuai dengan jati diri bangsa (Affifi, 2015).

Program televisi saat ini terbukti menciptakan banyak keluhan terhadap program-program yang disajikan oleh televisi baik TV nasional maupun daerah. Program televisi banyak dicermati oleh publik, hal yang menjadi sorotan yakni terdapat tayangan yang dikeluhkan masyarakat mengandung konten yang tidak sesuai

untuk anak-anak. Permasalahan yang terjadi adalah tayangan tersebut muncul di jam tayang anak menonton televisi. Program TV banyak yang mengandung muatan seksual dan pronografi. Kekerasan juga kerap ditayangkan di siaran televisi bahkan di acara berita.

Kekerasan di program TV terjadi tidak hanya secara fisik dan non fisik. Hal ini tentu tidak sesuai dengan jati diri bangsa yang dikenal ramah dan sopan. Tayangan berbau kekerasan dianggap tidak baik, tidak bermutudan tidak mendidik. Berbagai kategori genre yang disiarkan oleh televisi dan kerap mendapatkan sorotan seperti sinetron, reality show, infotainment bahkan program keagamaan yang dianggap menyedihkan.

Acara sinetron misalnya, selama program penayangan ini konten yang disajikan hanya memberikan angan-angan tanpa mendidik penonton untuk bekerja keras, mendoktrin masyarakat bahwa hidup itu serba mudah, hedonis, berfoya-foya dan sebagainya. Hal tersebut juga terjadi pada program infotainment yang hanya berisikan cerita selebriti dan orang terkenal yang disajikan dalam tayangan hiburan. Berita selebriti yang disajikan bersifat gosip, belum tentu fakta tidak dapat diuji kebenarannya serta terdapat tidak menghargai privasi orang lain.

Hal ini mempengaruhi pola pikir dan kebiasaan masyarakat menjadi pribadi yang suka membicarakan keburukan orang lain, menebar kebohongan, fitnah dan sebagainya. Bahkan infotainment dijadikan alat para pihak tertentu untuk mencari uang dengan menjual berita. Berita tersebut belum tentu benar dan justru merugikan orang lain. Perkembangan dunia media yang begitu pesat berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa media begitu besar memberikan pengaruh pada masyarakat. Guna meminimalisir tontonan yang tidak baik dan tidak mendidik maka didirikan KPI untuk mengawasi penyiaran televisi Indonesia. Banyaknya program yang bermasalah menjadikan KPI sebagai tempat pengaduan masyarakat untuk melampirkan permasalahan atau gangguan yang dialami masyarakat sebagai penikmat acara televisi yang berhak menentukan tontonan yang pantas dan baik untuk dinikmati. KPI sebagai pihak yang mengawasi berbagai program menerima berbagai keluhan, masalah pengaduan masyarakat. Pesatnya perkembangan televisi menyebabkan perkembangan TV nasional juga membuka cabang di tiap daerah. Stasiun TV saat ini tidak hanya berskala nasional namun juga regional atau daerah. Penyebaran cabang ini diperuntukkan agar mampu menjangkau daerah.

Hal ini tidak hanya dilakukan televisi swasta namun televisi pemerintah juga melakukan hal yang sama agar mampu memberikan pengaruhnya pada masyarakat di tengah permasalahan acara yang tidak mendidik. TV pemerintah diketahui cenderung memberikan siaran yang mendidik dan baik meskipun penonton TV pemerintah masih minim dan kalah jika dibandingkan TV swasta yang lebih menghibur dan minim pendidikan. Berbagai macam stasiun TV nasional yang turut membuka cabang di daerah salah satunya adalah TVRI Jawa Timur. TVRI merupakan TV milik pemerintah yang sudah lama ada sejak zaman Presiden Soeharto dan ditujukan untuk menyampaikan pemikiran pemerintah pada masyarakat. TVRI juga ditujukan untuk memberi pendidikan positif sebagai media elektronik.

TVRI Jatim merupakan salah satu TV milik pemerintah yang didirikan pada tanggal 3 Maret 1978. TVRI memiliki tugas memberikan pelayanan informasi, pendidikan yang sehat, hiburan yang mendidik dan terkontrol serta perekat sosial antar bangsa di Indonesia guna melestarikan kebudayaan bangsa untuk kepentingan seluruh rakyat Indonesia yang dapat menjangkau NKRI. Program acara yang

disajikan berbeda dengan program televisi swasta yang cenderung dinilai negatif dan minim pendidikan.

TVRI Jawa Timur saat ini memiliki jaringan yang baik terkait teknologi informasi namun belum ada sistem informasi yang terintegrasi dengan baik terkait dalam pengelolaan data dan informasi untuk bagian seluruh unit organisasi (Florenca, et al, 2015). Produksi penyiaran bidang program masih harus membuat cetak dan dokumen untuk meminta persetujuan pihak teknik. Hal tersebut seharusnya sudah dilakukan secara otomatis melalui sistem informasi tidak dilakukan secara manual. Sistem informasi yang dapat mengintegrasikan seluruh data pada seluruh unit organisasi sehingga bidang program tidak perlu mencetak data secara manual ketika membuat sebuah program acara televisi. Salah satu hal ini yang menjadi kendala TVRI Jatim dinilai kalah bersaing dalam hal pembuatan program dibandingkan TV lainnya. Kesederhanaan program menyebabkan minimnya jumlah penonton TV Pemerintah ini. Sistem informasi seperti ini masih diperlukan oleh TVRI Jatim agar mampu meningkatkan kinerja TVRI Jatim.

Permasalahan minimnya fasilitas sistem informasi tentu berpengaruh pada siaran TV yang menyebabkan komplain atau keluhan mengenai gangguan teknis dari penonton setia TVRI. Guna menampung pengaduan masyarakat maka TVRI menyediakan layanan pengaduan masyarakat untuk menampung keluhan, masukan serta saran bagi TVRI Jawa Timur khususnya. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis meneliti mengenai “Pelayanan Aduan Masyarakat di TVRI Surabaya Jawa Timur (Studi Tentang Pelaksanaan SOP Pelayanan Gangguan Teknis Siaran di TVRI Surabaya, Jawa Timur Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Layanan Masyarakat). Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antarlain:

- a. Bagaimana pelaksanaan SOP tentang gangguan teknis siaran di TVRI Surabaya Jawa Timur ?
- b. Bagaimana tingkat kinerja pelayanan aduan masyarakat di TVRI Surabaya Jawa Timur?

## **Landasan Teoritik**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Gortner et al (1987: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Irawan (2013), dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat tiga aspek yang menonjol, yaitu:

1. Setiap pejabat pada masing-masing tingkat manajerial harus memiliki tanggung jawab yang besar;
2. Setiap aparat harus mempunyai sikap responsif terhadap segala permasalahan yang terjadi di masyarakat khususnya kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan prioritas;
3. Setiap aparat harus mempunyai komitmen yang besar pada nilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Hersey et al, 2001).

Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis dan memberikan pelayanan public yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengertian lain mengenai pelayanan publik dikemukakan oleh Irawan (2013) yang menyatakan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 disebutkan publik adalah segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat.

Hit et al (2001: 7) menyatakan: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu." Menurut Goleman et al (2002: 5) pelayanan publik diartikan "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan."

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Asas Pelayanan

Asas Pelayanan Publik Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Novita Sari (2010: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Rahayu (2015: 1) yakni yang terdiri dari 12 asas: (1) Asas kepentingan umum, (2) Asas kepastian hukum, (3) Asas kesamaan hak, (4) Keseimbangan hak dan kewajiban, (5) Asas keprofesionalan, (6) Asas partisipasif, (7) Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif, (8) Asas keterbukaan, (9) Asas akuntabilitas, (10) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (11) Asas ketepatan waktu, (12) Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

## Pengukuran Indikator Pelayanan Publik

Menurut Sari (2013:4), *Service quality* atau kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan perbandingan persepsi para masyarakat atas layanan yang benar-benar diterimanya. *Service quality* merupakan instrumen yang digunakan oleh masyarakat untuk menilai baik atau tidaknya sebuah pelayanan yang diberikan oleh sebuah institusi. Salah satu konsep kualitas pelayanan yang populer adalah *ServQual*. Berdasarkan konsep tersebut, terdapat lima dimensi dalam *ServQual* menurut Irawan (2009:129) yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*) adalah kecakapan sebuah institusi publik dalam hal infrastruktur dan perlengkapan penunjang, termasuk di dalamnya karyawan yang terampil. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini menggambarkan adanya wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, sebab lingkungan sekitar adalah bukti dari pelayanan yang diberikan.
2. Keandalan (*reliability*) adalah keterampilan dalam hal keakuratan waktu, pelayanan yang setara untuk semua masyarakat dari berbagai kalangan tanpa adanya cela, serta sikap simpatik. Berdasarkan dimensi ini, akan dapat menunjukkan kemampuan institusi publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan seberapa jauh institusi publik mampu memberikan pelayanan yang akurat bagi masyarakat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan membantu serta memberikan layanan cepat dan tepat kepada masyarakat dengan informasi yang jelas. Artinya, dalam dimensi ini lebih menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan masyarakat.
4. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan karyawan dalam hal pemahaman, kesopansantunan, dan kepandaian meyakinkan masyarakat agar terus menaruh kepercayaan kepada institusi publik tersebut. Ada beberapa komponen dimensi ini, antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Dengan demikian, dalam dimensi ini akan dapat menunjukkan kualitas layanan yang bebas dari bahaya risiko atau keraguan masyarakat, yang pada akhirnya akan membentuk sebuah kepastian pada masyarakat.

5. Empati (*empathy*) adalah pemahaman yang lebih mendalam terhadap apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat. Melalui dimensi ini, kepedulian institusi publik akan tampak dan menunjukkan kepada masyarakat melalui layanan yang diberikan bahwa masyarakat itu spesial, dan kebutuhan masyarakat dapat dipahami.

### **Kinerja Pelayanan Publik**

Setiap manajemen tentu menginginkan organisasi memiliki kinerja yang optimal karena kinerja organisasi dapat dijadikan sebagai tolak ukur tingkat keberhasilan manajemen dalam mengelola sumber daya organisasi. Menurut Gortner (1987) kinerja organisasi adalah kemampuan yang berguna mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan sumber daya secara efisien dan efektif. Purwanto (2010:328) menjelaskan pengertian kinerja organisasi sebagai keberhasilan organisasi secara keseluruhan dalam mencapai sasaran-sasaran strategik yang telah ditetapkan melalui inisiatif strategik pilihan.

Pengertian lain mengenai kinerja organisasi dikemukakan Rumanti (2005:178) sebagai suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya, yang dapat diukur dari tingkat produktivitas (prosedur pelayanan), layanan (waktu), responsibilitas, dan akuntabilitas (hasil layanan yang dirasakan masyarakat), yang mana ukuran-ukuran ini akan diterapkan pada pengukuran kinerja organisasi yang akan dicapai. Supandi (2014:4) menjelaskan kinerja organisasi sebagai kemampuan organisasi untuk meraih tujuannya melalui pemakaian sumber daya secara efisien dan efektif dan menggambarkan seberapa jauh suatu organisasi mencapai hasilnya setelah dibandingkan dengan kinerja terdahulu (*previous performance*) dan kinerja organisasi lain (*benchmarking*), serta sampai seberapa jauh meraih tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah disebutkan di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi adalah suatu kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran selama periode waktu tertentu dengan menggunakan sumber daya secara efisien dan efektif.

### **Pengukuran Kinerja Organisasi**

Salah satu aspek penting dari pengukuran kinerja organisasi adalah sebagai dasar untuk melakukan pengambilan keputusan dan mengevaluasi kinerja manajemen serta unit-unit terkait di lingkungan organisasi organisasi, sehingga memberikan kontribusi terhadap kemajuan dan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasarannya. Yuana (2015:6) menjelaskan pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi, serta kegiatannya mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan sasaran-sasaran atau tujuan program evaluasi.

Menurut Supandi (2014:7) pengukuran kinerja memiliki sasaran implementasi strategi. Dalam menetapkan pengukuran kinerja, manajemen puncak memilih serangkaian ukuran-ukuran yang menunjukkan strategi organisasi. Ukuran-ukuran tersebut dapat dilihat sebagai faktor kesuksesan kritis saat ini dan masa depan, sehingga jika ada perbaikan faktor-faktornya, maka organisasi telah menerapkan strateginya. Kesuksesan suatu strategi tergantung pada strategi itu sendiri. Metode pengukuran kinerja secara ringkas merupakan mekanisme perbaikan lingkungan organisasi agar berhasil dalam menerapkan strategi organisasi.

Menurut Sunyoto (2012) metode pengukuran kinerja yang baik adalah sekumpulan ukuran kinerja yang menyediakan organisasi dengan informasi yang berguna, sehingga

membantu mengelola, mengontrol, merencanakan, dan melaksanakan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh organisasi. Organisasi yang dapat mengukur kinerjanya diharapkan mampu bertahan dan mengikuti persaingan dan perkembangan yang ada.

Sunyoto (2012) mengemukakan ada tiga metode yang dapat digunakan organisasi dalam mengukur kinerjanya, yaitu:

1. *Fully integrated* merupakan metode pengukuran kinerja yang paling baik (*advanced*) karena banyak kebutuhan yang harus dipenuhi. Metode *full integrated* mampu menjelaskan hubungan kausal yang melintasi organisasi. Kebutuhan dari seluruh pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dipertimbangkan. Database dan sistem pelaporan harus terintegrasi satu dengan yang lainnya.
2. *Balanced* adalah metode yang mampu melihat kinerja dari pandangan yang multidimensi. Metode *balanced* mendukung inovasi dan pembelajaran. Tujuan dari metode *balanced* berorientasi perbaikan dibandingkan dengan pengawasan.
3. *Mostly financial* merepresentasikan metode pengukuran kinerja yang berbasiskan pengukuran kinerja tradisional dan produktivitas pekerja. Metode *mostly financial* berorientasi pada profit dan berdasarkan efisiensi biaya serta hasilnya berorientasi jangka pendek.

Menurut Thoha (2003:31) terdapat tiga ukuran yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja secara kuantitatif :

1. Ukuran kriteria tunggal (*single criteria*)  
Ukuran kriteria tunggal adalah ukuran kinerja yang hanya menggunakan satu ukuran dalam menilai kinerja.
2. Ukuran kriteria beragam (*multiple criteria*)  
Ukuran kriteria beragam adalah ukuran kinerja yang menggunakan berbagai macam ukuran untuk menilai kinerja sebuah organisasi. Kriteria beragam merupakan cara untuk mengatasi kelemahan kriteria tunggal dalam pengukuran kinerja.
3. Ukuran kriteria gabungan (*composite criteria*)  
Ukuran kriteria gabungan adalah ukuran kinerja yang menggunakan berbagai macam ukuran, memperhitungkan bobot masing-masing ukuran dan menghitung rata-ratanya sebagai ukuran menyeluruh kinerja organisasi

### **Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja Organisasi**

Tujuan pengukuran kinerja organisasi menurut Santoso (2007:74) adalah sebagai berikut:

1. Untuk memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian prestasi.
2. Memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati.
3. Untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaannya.
4. Untuk memberikan penghargaan maupun hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur, sesuai dengan metode pengukuran yang telah disepakati.
5. Menjadikannya sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi.
6. Mengidentifikasi apakah kepuasan masyarakat sudah terpenuhi.
7. Membantu proses kegiatan organisasi.
8. Untuk memastikan bahwa pengambilan keputusan telah dilakukan secara objektif.

9. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.
10. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

Manfaat dari pengukuran kinerja organisasi menurut Purwanto (2010) terdiri dari:

- 1) Memperjelas dan menerjemahkan visi dan strategi.
- 2) Mengkomunikasikan dan mengaitkan berbagai tujuan dan ukuran strategis.
- 3) Merencanakan, menetapkan sasaran dan menyelaraskan berbagai inisiatif strategis.
- 4) Meningkatkan umpan balik dan pembelajaran strategis.

Novita Sari (2010:68) berpendapat bahwa manfaat pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut:

1. Menelusuri harapan masyarakat sehingga akan membawa organisasi lebih dekat pada masyarakat dan membuat seluruh orang dalam organisasi terlibat dalam upaya memberi kepuasan kepada masyarakat.
2. Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata rantai penonton dan pembuat program.
3. Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut (*reduction of waste*).
4. Membuat suatu tujuan strategis yang biasanya masih kabur menjadi lebih konkrit sehingga mempercepat proses pembelajaran organisasi.
5. Membangun konsensus untuk melakukan suatu perubahan dengan memberi *reward* atas perilaku yang diharapkan itu.

## **Metode Penelitian**

### **Tipe Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan saat ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2012:6). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Dengan demikian, penelitian ini nantinya adalah menggambarkan SOP, gangguan teknis dan kinerja layanan pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data-data penelitian dikumpulkan melalui beberapa cara, antara lain:

1. Wawancara
2. Pengamatan langsung (*observation*)
3. Dokumentasi

### **Peran Peneliti**

Peran peneliti dalam penelitian ini sebagai pihak yang mencari latar belakang masalah mengenai penerapan SOP dan gangguan teknis yang dialami masyarakat serta menilai layanan pengaduan masyarakat. Peneliti menganalisis kendala dan hambatan yang dialami serta memberikan solusi atas permasalahan yang ada pada objek penelitian yakni TVRI.

### **Lokasi Penelitian**

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti melakukan studi pustaka dan studi lapangan. Studi pustaka, lokasi penelitian meliputi Perpustakaan Universitas 17



Agustus 1945 Surabaya, Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Perpustakaan Nasional, serta e-library yang diakses melalui internet. Adapun untuk studi lapangan dilakukan di TVRI Jawa Timur Surabaya.

### **Teknik Analisis Data**

Langkah-langkah analisis data deskriptif kualitatif menurut Moleong (2012) dimulai dengan:

- a. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu wawancara, pengamatan secara langsung dan dokumentasi.
- b. Reduksi data, dilakukan dalam penelitian dengan merangkum catatan-catatan lapangan dengan memilah hal-hal pokok yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian, selanjutnya rangkuman catatan-catatan lapangan disusun secara sistematis agar gambaran dapat lebih tajam.
- c. Kategorisasi, dilakukan dengan mengelompokkan data yang telah ditelaah dan direduksi sesuai dengan definisi variabel.
- d. Pemeriksaan keabsahan data. Menguji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan informan lain untuk melakukan *cross check* hasil data yang diperoleh seperti hasil wawancara berupa rekaman, foto dan isian pernyataan yang di *cross check* dengan dokumen tertulis perusahaan yang diminta. Ketika kedua sumber data sudah dinyatakan benar dan sama maka data yang di *cross check* dinyatakan diuji keabsahannya.
- e. Penafsiran data, dilakukan dengan menjawab rumusan masalah yang dilakukan dengan deskripsi analitik. Deskripsi analitik adalah rancangan yang dikembangkan dari kategori-kategori yang telah ditemukan dan mencari hubungan yang disarankan atau yang muncul dari data.
- f. Menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dirumuskan berdasarkan pada rumusan masalah penelitian. Pada tahap ini akan dirumuskan SOP, gangguan teknis dan kinerja layanan pengaduan masyarakat di TVRI Jawa Timur Surabaya.

### **Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Menurut Moleong (2012:330-331) triangulasi sumber yaitu uji keabsahan data dengan cara membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber yang berbeda. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dimana data yang didapat dari hasil wawancara dengan *key informan* akan dibandingkan dengan data yang didapatkan dari informan tambahan. Dengan demikian pengujian datanya melibatkan berbagai informan.

## **DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Obyek**

#### **Penyajian Data**

##### **Deskripsi Pelaksanaan SOP tentang Gangguan Teknis Siaran di TVRI Jatim**

TVRI merupakan salah satu siaran televisi Jatim dengan pemancar relay yang diresmikan di Cemoro Sewu dan Surabaya. Stasiun TV ini dioperasikan pada bulan Juni dan Juli 1971 dengan mendapat ijin siaran penuh dari Jakarta. Stasiun TVRI Jatim yang berada di Surabaya diresmikan tanggal 3 Maret 1978.

Menurut informan berbagai hal positif maupun negatif yang disampaikan mengenai masalah gangguan teknis siaran TVRI Jatim sebagai salah satu televisi lokal pemerintah.. Menurut Oki selaku pihak staf bagian umum TVRI Jatim menjelaskan bahwa TVRI senantiasa melakukan perubahan dan menjaga kualitas secara fisik maupun psikis mengenai pelayanan atas gangguan teknik siaran sesuai SOP yang berlaku pada masyarakat penonton TVRI Jatim. Berikut hasil wawancara penulis dengan informan terkait pelaksanaan SOP tentang gangguan teknis siaran serta pelayanan pengaduan masyarakat.

#### 1. Sistem SOP Gangguan Teknis Siaran TVRI Jatim

Menurut Pak Yuswo Basuki berdasarkan standar operasional mengenai gangguan teknis siaran akan dilayani oleh pihak TVRI dengan prosedur yakni pihak masyarakat yang mengalami gangguan teknis dapat menghubungi pihak TVRI secara langsung dengan pembuatan surat atau laporan pada bagian SDM, pihak SDM kemudian membuat surat yang ditujukan pada Kepala Stasiun, pihak Kepala Stasiun menyampaikan keluhan tersebut pada bagian transmisi dan bagian transmisi akan mengecek bagian teknis untuk segera mendatangi lapangan yang terjadi gangguan teknis siaran. Pelaksanaan SOP tentang gangguan teknis siaran dilakukan dengan baik oleh semua pegawai TVRI yang terlibat menangani gangguan teknis siaran ini. Menurut Pak Yuswo Basuki “Pelaksanaan SOP tentang gangguan teknis siaran dilaksanakan dengan baik sesuai prosedur yang berlaku. Secara tertulis SOP tentang gangguan teknis siaran tidak ada namun sudah ada secara jelas aturan tersebut dan diberlakukan cukup lama di TVRI Jatim dalam menangani komplain pengaduan masyarakat mengenai gangguan teknis siaran”.

#### 2. Proses Penanganan Komplain

Menurut Pak Oki, pegawai TVRI Jatim bagian umum menjelaskan bahwa proses penanganan komplain berlangsung cukup cepat sejak komplain diterima hingga penanganan teknis dilakukan. Penanganan masalah gangguan teknis siaran pada umumnya selesai ditangani dalam kurun waktu seminggu. Sedangkan untuk peralatan yang memiliki keterbatasan biaya dan ketersediaan, maka pihak TVRI Jatim harus menunggu hingga anggaran keluar dari pihak pemerintah sebab dana operasional TVRI Jatim berasal dari APBN atau APBD pemerintah. Pak Syahrial menjelaskan bahwa “Ketika terdapat masalah teknik, untuk masalah yang ringan seperti gangguan antena, saluran UHF atau VHF pada umumnya dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat, namun kendala terbesar di masalah spare part atau alat berat yang membutuhkan dana besar sebab semua pembelian harus menunggu dana cair dari pemerintah pusat, hal tersebut yang menjadi kendala bagian teknis terkait peralatan”. Jadi secara global permasalahan teknis yang dialami TVRI selain peralatan yang minim, SDM juga masih minim keahlian, jumlah pegawai TVRI pada umumnya berusia tua sehingga kekurangan tenaga muda. Hal ini menyebabkan salah satu kendala yang terkadang muncul dalam proses penanganan gangguan teknis siaran ketika terdapat komplain dari masyarakat.

#### 3. Penanganan komplain gangguan teknis sebelum pelaksanaan SOP

Pak Yuswo Basuki menjelaskan bahwa terdapat proses di luar SOP yang pernah dilakukan oleh karyawan, hal ini terjadi sebab pegawai ada yang belum memahami SOP gangguan teknis siaran dengan benar begitu pula dengan masyarakat yang melakukan komplain mengenai penanganan komplain gangguan teknis siaran. Proses tanpa SOP tersebut yakni masyarakat menyampaikan komplain pada satpam, satpam kemudian langsung menyampaikan bagian umum tanpa melalui surat, bagian umum kemudian langsung menyampaikan ke bagian teknik dan bagian teknik langsung terjun lapangan. Pak Yuswo menjelaskan bahwa dulu sempat terjadi kekeliruan

dalam prosedur penanganan komplain gangguan teknis siaran akibat kekeliruan tersebut pihak pegawai TVRI menyadari kesalahan dan meminta maaf pada masyarakat membantu perbaikan tersebut.

4. Aspek yang diatur dalam SOP tentang gangguan siaran teknis

Pak Syahrial menjelaskan bahwa selama ia menjabat sebagai kepala teknis terdapat berbagai kendala yang terjadi di lapangan sebab teknis merupakan hal vital dan bagaian dari operasional yang mendukung TVRI dalam menyiarkan program acara semaksimal mungkin. Berbagai aspek yang dilibatkan dalam SOP gangguan siaran teknis ini yakni terkait prosedural, kewenangan, struktural dan teknis (perbaikan, audio, lighting, gambar, digital).

### **SOP TVRI Pelayanan Pengaduan Masyarakat tentang Gangguan Teknis Siaran**

SOP (tentang gangguan teknis siaran TVRI Jatim) mengenai layanan pengaduan masyarakat atas gangguan teknis siaran TVRI :

Berikut proses pengaduan masyarakat hingga perbaikan gangguan teknis siaran : Standar Operasional dan Prosedur Pengaduan Masyarakat. SOP merupakan pedoman untuk melaksanakan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Pengaduan Masyarakat merupakan penerapan pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparat pemerintah terkait keluhan, sumbangan pikiran, kritikan dan sebagainya.

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat terkait gangguan teknis siaran

1. Kepala Stasiun TVRI
2. Bidang Umum / SDM
3. Bidang Transmisi
4. Bidang Teknik

Wewenang dan tanggung jawab

1. Kepala Stasiun TVRI bertugas memberikan konfirmasi, ijin mengenai pengaduan masyarakat serta perbaikan yang akan dilakukan oleh pihak teknis
2. Bidang Umum / SDM yakni menerima komplain atau laporan dari pihak SDM yang menerima keluhan secara langsung dari masyarakat terkait gangguan teknis siaran
3. Bidang Transmisi bertugas menerima tugas dari Kepala Stasiun TV untuk mengecek gangguan siaran antara lapangan dan teknik penyebab peralatan siaran
4. Bidang Teknik bertugas melakukan perbaikan mengenai gangguan siaran yang disebabkan oleh kerusakan peralatan siaran, melakukan pemeliharaan dan perawatan aset siaran

Prosedur Pengaduan Masyarakat

1. Penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan melalui surat yang akan diterima oleh bagian SDM dan diklarifikasi oleh bagian SDM yang selanjutnya diserahkan pada tim untuk ditelaah. Hasil telaah dapat berupa pemeriksaan, permintaan konfirmasi pada pihak pelapor
2. Penyerahan surat dari SDM pada Kepala Stasiun TVRI. Surat yang diberikan SDM ditujukan kepada Kepala Stasiun TVRI untuk dikonfirmasi.
3. Kepala Stasiun TVRI akan mengecek surat tersebut dan mempelajari keluhan gangguan teknis siaran yang dialami agar mengetahui penyebab sebenarnya guna diberikan solusi atas permasalahan yang dialami
4. Kepala Stasiun TVRI melanjutkan komplain gangguan teknis siaran tersebut pada bidang transmisi untuk menjelaskan gangguan teknik siaran berdasarkan pengaduan masyarakat untuk segera diatasi oleh bidang transmisi

5. Bidang Transmisi segera melakukan *crosscheck* pada bagian teknis agar pihak teknis mengecek masalah pada pemancar, antena atau sinyal yang mungkin bermasalah sehingga menyebabkan gangguan siaran terjadi untuk mengetahui masalah pokok yang terjadi agar segera diterjunkan ke lapangan untuk melakukan perbaikan dan memberi ijin bagian teknis untuk melakukan perbaikan.
6. Bagian teknis melanjutkan komplain dengan terjun langsung pada lapangan untuk memperbaiki masalah komplain gangguan teknis siaran yang terjadi.

### **Deskripsi Pelayanan Pengaduan Masyarakat**

Jasa merupakan layanan seseorang atau instansi yang akan memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan artian tersebut, dapat diketahui bahwa jasa tidak pernah ada dan hasilnya dapat dilihat setelah terjadi. Jasa tidak dapat diproduksi pada suatu tempat dan dikirim ke tempat lain serta tidak dapat disimpan layaknya barang. Jasa terdiri dari tindakan dan interaksi yang merupakan kontak sosial antara pemberi layanan dan masyarakat. Jasa memiliki empat karakteristik yang harus dipertimbangkan yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), memiliki keragaman (*variability*) dan tidak tahan lama (*perishability*).

Dalam penelitian ini pelayanan meliputi indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Peneliti melakukan wawancara pada 3 informan yang memiliki penilaian sama mengenai pelayanan pengaduan masyarakat terkait gangguan siaran teknis TVRI Jatim.

#### **1. Indikator Tangible**

##### **a) Sarana Prasarana dan Peralatan Siaran yang dimiliki TVRI Jatim**

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh informan menjelaskan bahwa untuk sarana prasarana serta peralatan yang dimiliki TVRI Jatim masih minim. Hal ini disebabkan dana anggaran APBN atau APBD yang terbatas waktu dalam proses pencairan dana yang membutuhkan waktu cukup lama. Secara umum untuk kelas TVRI Jatim sebagai TV lokal sudah mampu memberikan kenyamanan gambar dan audio bagi masyarakat meskipun jika dibandingkan dengan TV lokal lain tentu jauh berbeda seperti metro jatim, net jatim, jtv dan tv lokal lainnya. TVRI Jawa Timur cukup baik untuk sarana dan prasarana. Informan memberikan penilaian bahwa bangunan sarana dan prasarana TVRI Jatim merupakan bangunan klasik namun selalu dipugar dan dilakukan pembangunan secara terus menerus dan bertahap. Informan berikutnya menjelaskan bahwa secara keseluruhan sarana prasarana baik namun masih ada sudut-sudut tertentu di TVRI Jatim yang masih kurang dirawat.

##### **b) Prosedur Pelayanan Pengaduan Gangguan Teknis TVRI Jatim**

Berdasarkan jawaban ini dapat dijelaskan bahwa prosedur pelayanan gangguan teknis siaran TVRI Jatim cepat dan mudah diperoleh oleh masyarakat dan pegawai TVRI. Karyawan sigap dalam menjawab dan memberikan keterangan pada masyarakat. Pelayanan TVRI Jatim memudahkan masyarakat. Keberadaan lokasi TVRI Jatim di tengah kota memudahkan pelayanan secara sistematis dan teratur. Prosedur pelayanan yang dibuat oleh TVRI Jatim mengenai solusi permasalahan gangguan teknis siaran tidak rumit dan jelas. Bagi masyarakat yang mengalami kekeliruan ketika menjalani prosedur pelayanan maka masyarakat dapat menemui bagian informasi untuk mendapat kejelasan serta bantuan atas masalah yang dihadapi

##### **c) Pegawai Memberikan Pelayanan Informasi Sesuai Kebutuhan Masyarakat**

Peneliti menganalisa bahwa masyarakat paham dan jelas mengenai cara pegawai memberikan pelayanan informasi prosedur pelayanan, pengaduan, serta perbaikan

teknis bagi masyarakat yang dilayani dengan baik dan jelas sesuai apa yang dibutuhkan masyarakat. Pegawai cenderung langsung paham dan mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat dengan cepat, tepat, tanggap dan cermat. Masyarakat merasakan kemudahan ketika mengalami kesulitan informasi mengenai pengaduan gangguan siaran teknis.

## 2. Indikator Reliability

### a) Kehandalan karyawan menangani pelayanan pengaduan

Pelayanan oleh pegawai TVRI Jatim dimulai dari bagian informasi, satpam hingga teknis dinilai baik, cepat serta tanggap terhadap hal-hal yang dibutuhkan masyarakat secara tepat. Hal yang dijadikan contoh oleh masyarakat seperti saat melakukan komplain pegawai tetap memberikan pelayanan terbaik untuk kesembuhan masyarakat. Masyarakat merasakan perhatian dan keseriusan para pegawai dalam proses perbaikan siaran teknis. Secara keseluruhan semua pegawai TVRI Jatim yang memberikan pelayanan secara baik, cepat, tanggap dan terjamin bagi masyarakat. Semua informan yang diobservasi peneliti mengalami hal yang sama yakni TVRI butuh tenaga muda untuk melakukan terobosan di TVRI Jatim melihat perkembangan teknologi, informasi dan dunia pertelevisian yang semakin maju. Keluhan yang pada umumnya mengenai gangguan sinyal untuk daerah tertentu di Jatim yang masih belum bisa dijangkau akibat kondisi geografis wilayah daerah tersebut. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai hal ini sudah pernah diutarakan pada namun jawaban yang diberikan yakni karna keterbatasan alat serta keahlian SDM sesuai dengan anggaran yang ada.

### b) Respon Pelayanan yang diberikan TVRI Jatim atas komplain yang diterima

Pelayanan yang diberikan TVRI Jatim sistematis, terstruktur dan jelas sesuai aturan. Masyarakat tidak merasa kesulitan dalam proses pengaduan sebab pegawai siap dan sigap melayani kebutuhan masyarakat di TVRI Jatim. Prosedur pelayanan yang dibuat oleh TVRI Jatim tidak rumit dan jelas. Pegawai dengan jelas dan ramah menjelaskan pada masyarakat jika masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan terutama untuk masyarakat baru. Bagi masyarakat TVRI Jatim yang mengalami kekeliruan ketika menjalani prosedur pelayanan maka masyarakat dapat menemui bagian informasi untuk mendapat kejelasan serta bantuan atas masalah yang dihadapi. Penjelasan pegawai mengenai berbagai informasi terkait TVRI Jatim dengan jelas dan baik. Keterbukaan mengenai lokasi, informasi dan prosedur pelayanan dijelaskan tanpa ditutupi bahkan tanpa ada unsur kebohongan. Pegawai menjelaskan apa adanya. Ketika prosedur yang dijalani cukup rumit maka pegawai memberikan bantuan sesuai kapasitas pegawai. Namun ketika hal yang dibutuhkan masyarakat tidak sesuai prosedur bahkan melanggar aturan TVRI Jatim maka pegawai dengan tegas mengemukakan ketidakmampuannya dalam membantu kebutuhan atau keinginan masyarakat tersebut yang dianggap tidak sesuai prosedur. Pelayanan yang dilakukan pihak TVRI Jatim dilakukan secara maksimal sesuai aturan dan bertujuan untuk memberikan solusi bagi masyarakat di TVRI Jatim.

## 3. Indikator Responsiveness

### a) Pihak TVRI Jatim tanggap dalam menerima pengaduan masyarakat

Pegawai atau pihak TVRI Jatim cenderung langsung paham dan tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dalam melayani masyarakat. Kesigapan pegawai terutama bagai teknis untuk segera memastikan kesulitan yang dialami masyarakat tersebut ketika menikmati siaran TVRI Jatim. Pihak TVRI Jatim segera menjelaskan

prosedur untuk masyarakat tersebut hingga masyarakat tersebut paham dan mendapatkan solusi yang diinginkan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak TVRI Jatim peduli dan tanggap terhadap masalah serta apa yang dibutuhkan masyarakat untuk segera mendapatkan solusi atas gangguan teknis yang dialami.

b) Pihak TVRI Jatim sigap menanggapi pengaduan gangguan teknis siaran

Masyarakat merasakan kepedulian serta kesigapan pihak TVRI Jatim selama menjalani masa pengaduan. Pihak TVRI Jatim memberikan fasilitas yang memudahkan masyarakat yang mengalami kesulitan. Pegawai siap serta sigap membantu masyarakat yang mengalami kesulitan mengenai informasi, pelayanan yang diberikan TVRI Jatim sistematis, terstruktur dan jelas sesuai aturan. Masyarakat tidak merasa kesulitan dalam proses pengaduan sebab pegawai siap dan sigap melayani kebutuhan masyarakat di TVRI Jatim. Informan menceritakan bahwa selama bekerja di TVRI Jatim satu tahun lebih memberi penilaian bahwa TVRI Jatim senantiasa melakukan pemugaran dan perbaikan terhadap pelayanan TVRI Jatim agar tetap baik dan layak karena TVRI Jatim merupakan salah satu televisi lokal yang diminati masyarakat Jawa Timur.

#### 4. Indikator Assurance

a) Pihak TVRI Jatim menjamin minimnya gangguan teknis siaran

Informan merasakan senantiasa dilakukan perbaikan untuk mencegah terjadinya gangguan teknik siaran bagi masyarakat untuk mendapatkan kebebasan serta kelancaran siaran sesuai ketentuan TVRI Jatim. Masyarakat mendapatkan kebebasan biaya solusi siaran diperoleh. Informan menceritakan jarang bahkan hampir selama pertengahan tahun ini mendapat komplain kembali dari masyarakat yang sama. Jaminan perbaikan senantiasa diusahakan oleh pihak TVRI Jatim dengan senantiasa menjaga kualitas siaran yang diterima masyarakat. Informan mengaku tidak pernah mengalami kesalahan fatal selama perbaikan oleh pihak teknis.

b) Pihak TVRI Jatim meyakinkan masyarakat bahwa gangguan teknis siaran minim terjadi

Ketika TVRI Jatim yang mengalami gangguan teknis maka masyarakat dapat menemui pihak teknis di kantor TVRI Jatim untuk melakukan komplain dan pengaduan untuk mendapat kejelasan serta bantuan atas masalah yang dihadapi. Informan menceritakan bahwa selama TVRI Jatim beroperasi masyarakat memberi penilaian bahwa TVRI Jatim menjamin minimnya gangguan siaran teknis. Hal tersebut ditunjukkan dengan semakin minimnya jumlah pengaduan terkait gangguan teknik siaran TVRI Jatim di masyarakat. Jaminan perbaikan senantiasa diusahakan oleh pihak TVRI Jatim dengan senantiasa menjaga kualitas siaran yang diterima masyarakat. Informan mengaku tidak pernah mengalami kesalahan fatal selama perbaikan oleh pihak teknis

#### 5. Indikator Empati

a) Pihak TVRI Jatim menanggapi keluhan masyarakat terkait gangguan teknis siaran

Pegawai cenderung langsung paham dan mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat dengan cepat, tepat, tanggap dan cermat. Masyarakat merasakan kepedulian pihak TVRI Jatim ketika mengalami keluhan mengenai TVRI Jatim terkait pengaduan yang dilakukan di TVRI Jatim tersebut. Ketika pegawai salah mengerti apa yang diinginkan masyarakat maka dengan cepat pegawai meminta maaf, atas kesalahpahaman yang terjadi dan segera mengklarifikasi serta membantu apa yang

menjadi kebutuhan informasi masyarakat. Masyarakat dibantu oleh pegawai TVRI Jatim untuk diantar ke tempat pengaduan hingga proses pengaduan selesai. Masyarakat umumnya mengalami kebingungan ketika datang untuk menjalani pengaduandi TVRI Jatim. Informan memberi penilaian bahwa TVRI Jatim senantiasa mendengarkan keluhan masyarakat. Pihak TVRI Jatim memberikan fasilitas yang memudahkan masyarakat dan sebagainya. Pegawai TVRI Jatim mengatasi kesulitan mengenai informasi, pelayanan yang diberikan TVRI Jatim sistematis, terstruktur dan jelas sesuai aturan.

b) Pegawai TVRI Jatim melakukan pelayanan dengan sopan dan ramah

Pelayanan yang dilakukan TVRI Jatim ramah dan sopan, informan bercerita bahwa karyawan sigap, sopan dan santun dalam menjawab dan memberikan keterangan pada masyarakat. Masyarakat tidak merasa kesulitan dalam proses pengaduan sebab pegawai santun dan sopan melayani kebutuhan masyarakat di TVRI Jatim. Pegawai secara profesional senantiasa ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat atau masyarakat.

### **Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis proses SOP tentang gangguan teknis siaran di TVRI Jatim dan pelayanan aduan masyarakat TVRI Jatim.. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan diperoleh suatu gambaran mengenai proses pelaksanaan SOP tentang gangguan teknis siaran. SOP tentang gangguan teknis siaran menjelaskan bahwa prosedur perbaikan dilakukan melalui pelaporan pada pihak masyarakat yang mengalami gangguan teknis dapat menghubungi pihak TVRI secara langsung dengan pembuatan surat atau laporan pada bagian SDM, pihak SDM kemudian membuat surat yang ditujukan pada Kepala Stasiun, pihak Kepala Stasiun menyampaikan keluhan tersebut pada bagian transmisi dan bagian transmisi akan mengecek bagian teknis untuk segera mendatangi lapangan yang terjadi gangguan teknis siaran. Pelaksanaan SOP tentang gangguan teknis siaran dilakukan dengan baik oleh semua pegawai TVRI yang terlibat menangani gangguan teknis siaran ini.

Hasil pelayanan pengaduan masyarakat menunjukkan hasil bahwa pelayanan pengaduan masyarakat TVRI Jatim baik. Hal ini dapat dilihat dari pengolahan data yang sudah dilakukan berdasarkan observasi serta wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Informan atau informan menjelaskan tiap detail pelayanan yang diberikan oleh pihak TVRI Jatim mulai dari fasilitas, sarana dan prasarana, kebersihan dan kenyamanan lingkungan serta daya tanggap serta kompetensi pegawai dari berbagai lini bidang TVRI Jatim yang memberikan pelayanan pada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pegawai TVRI Jatim senantiasa dituntut untuk menjaga serta memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan diukur dengan beragam indikator yang menunjukkan bahwa pegawai TVRI Jatim senantiasa menunjukkan kualitas pelayanan yang prima hal ini mempengaruhi komentar informan mengenai pelayanan TVRI Jatim yang dinilai mampu memberikan solusi bagi masyarakat sebab ekspektasi yang dibayangkan masyarakat sesuai dengan kenyataan pelayanan lapangan yang disediakan pihak TVRI Jatim Surabaya. . Penjelasan uraian mengenai penelitian di atas dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan pelayanan ketika sebelum dan sesudah SOP dilaksanakan. Ketika masyarakat merasakan pelayanan kesehatan TVRI Jatim yang baik, jelas, profesional dan sistematis maka komplain masyarakat minim

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil data pengolahan kualitatif diketahui bahwa secara keseluruhan informan atau informan menilai bahwa pelayanan yang dinilai melalui 5 indikator yakni tangible, assurance, responsiveness, reliability dan empati menunjukkan respon positif dan menghargai kinerja karyawan TVRI Jatim mulai dari staff pelayanan dan informasi. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis proses SOP tentang gangguan teknis siaran di TVRI Jatim dan pelayanan aduan masyarakat TVRI Jatim. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan diperoleh suatu gambaran mengenai proses pelaksanaan SOP tentang gangguan teknis siaran. SOP tentang gangguan teknis siaran menjelaskan bahwa prosedur perbaikan dilakukan melalui pelaporan pada pihak masyarakat yang mengalami gangguan teknis dapat menghubungi pihak TVRI secara langsung dengan pembuatan surat atau laporan pada bagian SDM, pihak SDM kemudian membuat surat yang ditujukan pada Kepala Stasiun, pihak Kepala Stasiun menyampaikan keluhan tersebut pada bagian transmisi dan bagian transmisi akan mengecek bagian teknis untuk segera mendatangi lapangan yang terjadi gangguan teknis siaran. Pelaksanaan SOP tentang gangguan teknis siaran dilakukan dengan baik oleh semua pegawai TVRI yang terlibat menangani gangguan teknis siaran ini.

Mengenai hambatan yang ada dalam proses SOP secara keseluruhan terdapat pada kurang jelasnya SOP tersebut untuk diketahui oleh masyarakat. Solusi hambatan tersebut yakni pihak TVRI harus menjelaskan dan menyebarkan secara luas pada masyarakat melalui sosial media online, internet dan website TVRI agar masyarakat mudah mengakses.

Hasil pelayanan pengaduan masyarakat menunjukkan hasil bahwa pelayanan pengaduan masyarakat TVRI Jatim baik. Hal ini dapat dilihat dari pengolahan data yang sudah dilakukan berdasarkan observasi serta wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Informan atau informan menjelaskan tiap detail pelayanan yang diberikan oleh pihak TVRI Jatim mulai dari fasilitas, sarana dan prasarana, kebersihan dan kenyamanan lingkungan serta daya tanggap serta kompetensi pegawai dari berbagai lini bidang TVRI Jatim yang memberikan pelayanan pada masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pegawai TVRI Jatim senantiasa dituntut untuk menjaga serta memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan diukur dengan beragam indikator yang menunjukkan bahwa pegawai TVRI Jatim senantiasa menunjukkan kualitas pelayanan yang prima hal ini mempengaruhi komentar informan mengenai pelayanan TVRI Jatim yang dinilai mampu memberikan solusi bagi masyarakat sebab ekspektasi yang dibayangkan masyarakat sesuai dengan kenyataan pelayanan lapangan yang disediakan pihak TVRI Jatim Surabaya.

Hambatan terkait pelayanan pengaduan masyarakat terletak pada kurangnya pemahaman sebagai pegawai mengenai SOP yang belum terpampang jelas secara tertulis di tempat umum sehingga terkadang menimbulkan kesalahpahaman pegawai dan masyarakat. Hal ini kerap menyebabkan pelayanan pegawai menjadi kurang maksimal untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Perbaikan secara manual pada bagian teknis juga menjadi hambatan dalam melakukan pelayanan perbaikan ketika gangguan teknis siaran terjadi. Solusi yang diberikan peneliti atas hambatan ini yakni pegawai dan pihak yang terlibat dalam pelayanan pengaduan masyarakat terkait gangguan teknis siaran diberi pelatihan, training dan penjelasan mendalam mengenai alur SOP pelayanan pengaduan masyarakat terkait gangguan teknis siaran.

Penjelasan uraian mengenai penelitian di atas dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan pelayanan ketika sebelum dan sesudah SOP dilaksanakan.



## **Rekomendasi**

Berdasarkan analisis data diketahui ketepatan solusi dan profesionalitas pegawai TVRI Jatim. Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa pihak TVRI Jatim harus senantiasa menjaga kualitas sarana dan prasarana TVRI Jatim serta memecahkan masalah peralatan yang masih minim sehingga sering dikeluhkan masyarakat. Kejelasan SOP secara tertulis harus dicantumkan di peraturan sehingga dapat diakses dengan baik oleh masyarakat. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahpahaman masyarakat dan pihak TVRI Jatim. Solusi atas hambatan tersebut yakni pihak TVRI harus lebih jeli dalam menganggarkan dana APBD / APBN agar ketika keperluan peralatan mendesak dana dengan cepat dan tepat teralokasikan dengan baik dengan menggunakan metode perkiraan kebutuhan peralatan dengan baik dan tepat berdasarkan pengalaman periode sebelumnya

Masyarakat dinilai belum memahami secara maksimal mengenai SOP pengaduan masyarakat terkait gangguan teknis siaran disebabkan akses informasi yang minim yang disediakan oleh pihak TVRI. Masyarakat sebagai pihak yang menikmati fasilitas pelayanan publik hendaknya lebih teliti dan jeli menilai perkembangan kinerja instansi pelayanan publik. Masyarakat diharapkan memberikan respon terhadap instansi publik agar tercipta situasi yang dapat membangun instansi publik menjadi lebih baik dalam hal pelayanan. Masyarakat dapat memberikan kritik, saran dan solusi secara langsung pada pihak TVRI agar terbuka dalam akses informasi sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui prosedur pengaduan masyarakat.

Hambatan peneliti terdapat pada tidak terteranya secara jelas dan tertulis SOP pengaduan masyarakat terkait gangguan teknis siaran yang cukup menyulitkan penulis untuk dijadikan bukti. Solusi yang diberikan yakni penulis membantu membuat alur, konsep dan prosedur pelayanan pengaduan masyarakat TVRI berdasarkan hasil wawancara agar pihak TVRI dapat menggunakan konsep tersebut sebagai media informasi pada masyarakat sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan ketika mengajukan pengaduan atas gangguan teknis siaran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Affifi.(2015).Penerapan KPI dalam Mengawasi Tayangan TV.Jurnal Undip  
Florenca et al.(2015). Enterprise Architecture di TVRI Jatim.Jurnal Petra  
Goleman, D., Boyaltzis, R. E., and McKee, A. (2002). *Primal Leadership: Realising the Power of Emotional Intelligence*. Boston: Harvard Business School  
Gortner, H. F., Mahler, J., dan Nicholson, B. J. (1987). *Organization Theory: A Public Perspective*. Chicago: The Dorsey Press.  
Hersey, Paul., Blanchard, Ken. (2004). *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall  
Hitt, Michael A., Ireland, R. Duane., Hoskisson, Robert E. (2001). *Manajemen Strategis: Konsep Daya saing dan Globalisasi*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat  
Hoghughi, Mas'ud. (2011). *Handbook of Parenting: Theory and Research for Practice*. London: SAGE Publications  
Irawan,Ferry.(2013).Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan PDAM Di Kecamatan Pontianak Barat.Jurnal Untan  
Kaufhold, John A. 2002. *The Psychology of Learning and the Art of Teaching*. Lincoln, NE: Writers Club Press an imprint of Universe, Inc  
Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya  
Murray, Denise E., Christison, Mary Ann. (2011). *What English Language Teachers Need to Know: Understanding Learning*. New York: Routledge

- Novita Sari.(2010).Analisis Pelayanan Pengaduan Pelanggan PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian.Jurnal Universitas Jambi
- Pembangunan Jatidiri Bangsa Indonesia.* (2004). Jawa Timur: Dewan Harian Daerah 45 Provinsi Jawa Timur
- Purwanto, Djoko. (2010). *Komunikasi bisnis.* Jakarta: Erlangga
- Rahayu.(2015).Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo.Jurnal Unesa.
- Rumanti, Maria A. (2005). *Dasar-dasar Public Relation.* Jakarta: PT. Grasindo
- Santoso, Budi. (2007). *Skema dan Mekanisme Pelatihan: Panduan Penyelenggaraan Pelatihan.* Jakarta: Yayasan Terumbu Karang Indonesia
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: PT Refika Aditama
- Supandi.(2014).Kualitas Pelayanan Bagian Pengaduan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.Jurnal Untan
- Yuana.(2015).Pemulihan Layanan dalam Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.Jurnal Unesa
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2012). *Manajemen sumber daya manusia.* Jakarta: Center For Academic Publishing Service
- Thoha, M. (2003). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya,*Jakarta: Raja Grafindo persada
- Tim Pengembangan Ilmu Pendidikan FIP-UPI. (2007). *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan.* Bandung: PT. Imperial Bhakti Utama
- Upadhya, Brijesh and Yogesh Kumar Singh. (2007). *Educational Psychology.* New Delhi: Aph Publishing Corporation