
Pelayanan Informasi di Lembaga Penyiaran Publik LPP TVRI Yogyakarta

Information Services in the LPP TVRI Yogyakarta Public Broadcasting Institution

Sintar Nababan
Sekolah Tinggi Multi Media “MMTC” Yogyakarta
Alamat:
Jalan Magelang km. 6
Email korespondensi: sintarnababan@gmail.com

Diterima : 22 Februari 2021 || Revisi : 5 April 2021 || Disetujui : 7 Mei 2021

Abstract

TVRI as a public broadcasting institution can represent the interests of public information, especially with the existence of the Information Management and Documentation Officer (PPID). This study aims to analyze the information services carried out by LPP TVRI Yogyakarta in increasing public information openness. The approach in this study was qualitative methods with data collection through interviews, observation, and documentation. The result of the study shows five indicators in the service of TVRI Yogyakarta, namely; 1) Transparency in providing information and easily accessible through online and offline (terrestrial); 2) Community participation is active through social media with direct interaction; 3) Equal rights to provide information services without discriminating against ethnicity, religion, race, class, social status according to broadcast coverage evenly without differentiating regions; 4) Conditionally, information services can change according to the conditions of the community; 5) The balance of rights and obligations provides opportunities for the public to obtain quality information. This study provides recommendations to LPP TVRI Yogyakarta to improve the competence of human resources in the field of information communication technology (ICT) in order to be able to provide information services using applications that comply with the standards of the Central Information Commission.

Keywords: *Public Service, TVRI Public Broadcasting Institution.*

Abstrak

TVRI sebagai lembaga penyiaran publik dapat merepresentasikan kepentingan informasi publik terutama dengan adanya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Tujuan penelitian untuk menganalisis pelayanan informasi yang dilakukan LPPTVRI Yogyakarta dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik. Pendekatan dalam penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian adalah terdapat lima indikator dalam pelayanan TVRI Yogyakarta yaitu; 1) Transparansi dalam pelayanan informasi secara terbuka dan mudah diakses secara *online* dan *offline* (terrestrial); 2) Partisipasi masyarakat sudah aktif melalui media sosial dengan adanya interaksi secara langsung; 3) Kesamaan hak memberikan pelayanan informasi tanpa membedakan suku, agama, ras golongan, status sosial sesuai jangkauan siaran secara merata tanpa membedakan daerah; 4) Kondisional yaitu pelayanan informasi dapat berubah sesuai dengan kondisi masyarakat; 5) Keseimbangan hak dan kewajiban memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang berkualitas.

Hasil penelitian ini berupa rekomendasi kepada LPP TVRI Yogyakarta yaitu perlu meningkatkan kompetensi SDM di bidang teknologi informasi komunikasi (TIK) agar dapat memberikan pelayanan informasi menggunakan aplikasi yang sesuai standar Komisi Informasi Pusat.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Lembaga Penyiaran Publik TVRI.

PENDAHULUAN

Lembaga penyiaran publik (LPP) adalah lembaga penyiaran milik publik yang independen yang dapat merepresentasikan kepentingan informasi publik dengan menyiarkan siaran yang bermutu. Pengertian siaran bermutu adalah sajian programnya mencakup: liputan bencana yang humanis, liputan isu konflik yang berdasar pada peliputan dengan sensitif konflik, isu anak-anak dan program kriminal, isu budaya dan seni, isu terorisme, hak asasi manusia, kritis dan independen terhadap pemerintah (Masduki & Darmanto, 2015:5).

Bagaimana lembaga penyiaran publik memberikan keterbukaan informasi kepada publik atau masyarakat. Lembaga penyiaran publik berperan sebagai *public broadcasting*, *public servis*, *publik broadcaster*, *publik financing* artinya semua dari, oleh dan untuk publik. Lembaga penyiaran publik ini adalah lembaga yang tidak mencari keuntungan atau komersial (*not profit oriented*) dan siarannya adalah memberikan informasi yang sehat, edukatif, mencerdaskan serta memberikan pencerahan kepada masyarakat (Nababan, 2019:59).

Pertumbuhan media penyiaran swasta merupakan tantangan yang sangat berat bagi lembaga penyiaran TVRI. Masyarakat lebih banyak menonton siaran televisi swasta dibandingkan televisi publik. Hal ini berarti bahwa TVRI sudah mulai ditinggalkan masyarakat. Berdasarkan hasil survei di sepuluh kota besar di Indonesia, diketahui bahwa sekitar sepuluh persen responden mengaku menonton tayangan daerah tersebut. Hasil survei ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat lebih banyak menonton siaran televisi swasta. Ada dua hal yang sangat mendasar yang menyebabkan TVRI kurang diminati masyarakat, yaitu masalah kemasan program dan masalah teknis. Kemasan acara dianggap ketinggalan zaman, dilihat dari penataan panggung, pencahayaan, pengambilan gambar dan materi yang ditampilkan kurang menarik selera penonton. Sementara dari masalah teknisnya yaitu penerimaan suara dan gambar seringkali kurang jelas sehingga penonton tidak ingin untuk menontonnya, (Puspita sari, dkk, 2013).

Lembaga publik wajib memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat, akan tetapi banyak badan publik belum melaksanakan UU No. 14 tahun 2008. Lembaga penyiaran mempunyai peranan yang sangat strategis dalam pembentukan proses demokrasi masyarakat yaitu masyarakat sipil dapat memperluas ruang sosial politik melalui dialog publik (ruang publik). LPP harus mandiri dalam mengelola alur komunikasi tanpa ada pembatasan dari pemerintah dan memberikan ruang kepada publik untuk mengawasi kinerja operasionalnya. Artinya masyarakat bukan sebagai konsumen tetapi sebagai warga yang harus peduli dan berpartisipasi aktif dalam membangun lingkungan sosial politik dan tanggung jawabnya sebagai warga negara.

Lembaga publik saat ini seharusnya sudah dapat bersikap terbuka, artinya gagasan dan keputusannya harus terbuka bagi pengujian publik secara seksama. Tentu tidak semua kegiatan lembaga publik harus dipublikasikan namun masyarakat punya hak untuk mengetahui keberadaan lembaga penyiaran publik yang dibiayai oleh (APBN) atau anggaran Negara. Berkaitan dengan keterbukaan informasi publik bahwa sumber pembiayaan lembaga penyiaran terdiri dari iuran penyiaran, anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD), sumbangan masyarakat, siaran iklan, dan usaha lain yang sah terkait dengan penyelenggaraan penyiaran yang dikelola langsung secara transparan untuk membiayai lembaga penyiaran publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 11 tahun 2005. Pasal 14 ayat 1 dan 2.

Tidak ada suatu organisasi pemerintahan maupun swasta dikatakan demokratis jika segala sesuatu harus dirahasiakan atau tertutup. Sesuai dengan pendapat tersebut pada hakikatnya yang diharapkan dalam keterbukaan informasi adalah badan-badan publik ataupun subordinat pemerintah merupakan faktor pendukung untuk tercapainya masyarakat informasi. Artinya untuk mewujudkan masyarakat informasi perlu dukungan lembaga penyiaran publik dalam meningkatkan pelayanan kepada publik.

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam upaya peningkatan kesejahteraan dan pembangunan kehidupan masyarakat. Dalam pelayanan publik yang baik atau disebut pelayanan prima ada transparansi, informasi akurat, fleksibel dan cepat. Pelayanan yang seperti ini sangat diinginkan oleh masyarakat. Semakin terbuka informasi dari suatu lembaga publik maka dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan sebaliknya bahwa masyarakat juga dapat menilai kinerja badan publik. Perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara atau strategi misalnya menginformasikan, memberikan ide-ide baru, menambah pengetahuan baru dan memberikan solusi dalam penyelesaian masalah yang menyangkut program pemerintah.

Implementasi keterbukaan informasi publik oleh lembaga publik belum berjalan dengan baik sesuai yang dengan Undang-Undang No. 14 tahun 2008 karena masih banyak kendala dari segi sarana, kemampuan pelayanan dan kesiapan masyarakat. Penelitian pernah dilakukan di kabupaten Kepulauan Meranti (dalam Hastuti, 2015) menunjukkan masih banyak masyarakat belum mengerti tentang hak dan kewajibannya untuk mendapatkan informasi sehingga badan publik perlu sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian juga pernah dilakukan di Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya (dalam Harianti & Indah, 2018) yang menyebut bahwa perlu meningkatkan SDM bagi pengelola informasi agar dapat melayani masyarakat dengan baik dan meningkatkan kemampuan sarana serta sikap sebagai pelayan informasi. Hal ini tidak jauh berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan di Pemda Tapanuli Utara tahun 2018 bahwa belum maksimalnya sosialisasi keterbukaan informasi publik karena hanya sebagian masyarakat yang dapat menggunakan teknologi komunikasi sementara masyarakat lainnya menggunakan media konvensional. Begitu juga hasil penelitian Sintar Nababan tahun 2019 di lembaga Penyiaran

Publik TVRI Padang bahwa lembaga publik ini belum menggunakan aplikasi yang sudah sesuai dengan undang-undang Keterbukaan Informasi Publik No. 14 tahun 2008 (Nababan, 2019). Oleh karena itu untuk penelitian tahun 2020, peneliti melakukan penelitian di LPP TVRI Yogyakarta tentang pelayanan publik di TVRI Yogyakarta.

Lembaga publik wajib memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat akan tetapi banyak badan publik belum melaksanakan UU No. 14 tahun 2008. Dalam undang-undang tersebut setiap badan publik diwajibkan membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Tabel 1 merupakan data badan publik yang wajib melaksanakan UU Keterbukaan Informasi Publik (KIP), dan table 2 merupakan data badan publik yang sudah melaksanakan UU KIP.

Tabel 1 Badan publik wajib melaksanakan UU KIP

Lembaga	Jumlah	Telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	Persentase
<i>Kesekretariatan Lembaga Negara</i>	7	5	71,5%
Kementerian	34	15	44 %
Lembaga Setingkat Menteri	4	2	50 %
LPNK	28	16	21 %
Lembaga Non Struktural	88	4	4,5 %
Lembaga Penyiaran Publik	2	-	0 %
Provinsi	33	2	6 %
Kabupaten	398	19	4,5 %
Kota	93	3	3 %
Jumlah	687	56	8 %

Sumber: Kementerian PAN dan RB, Ditjen IKP Kementerian Kominfo (2011).

Tabel 2 Badan Publik yang Sudah Melaksanakan UU KIP.

	Kualifikasi badan publik	Informatif	menuju Informatif	Cukup Informatif	Kurang Informatif	Tidak informatif
1	Perguruan tinggi Negeri	1 Bp	7 BP	18 BP	15 BP	93 BP
2	Badan Usaha Milik Negara	2 BP	2 BP	3 BP	9 BP	95 BP
3	Lembaga Non Struktural	3 BP	2 BP	3 BP	4 BP	74 BP

4	Lembaga Negara dan Pemerintahan Non kementerian	3 BP	10 BP	6 BP	7 BP	19 BP
5	Pemerintahan Propinsi	4 BP	5 BP	6 BP	6 BP	13 BP
6	Kementerian	2 BP	10 BP	8 BP	6 BP	8 BP
7	Partai Politik	0 BP	0 BP	9 BP	6 BP	1 BP
	Total 460 BP	15 BP	36 BP	53 BP	53 BP	303 BP
	Prosentase	3,26 %	7,83%	11,52%	11,52%	65,87 %

Sumber: Data hasil monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi, KPI (2018)

Berdasarkan hal tersebut bahwa LPP TVRI Yogyakarta sudah membentuk pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID), akan tetapi belum dapat memberikan pelayanan informasi secara efektif kepada masyarakat. Sesuai dengan tugas dan fungsi sebagai televisi publik di daerah, LPP TVRI Yogyakarta diharapkan dapat memberikan pelayanan informasi yang bersifat pendidikan, hiburan yang sehat, kontrol dan perekat sosial serta melestarikan budaya lokal. Hal ini untuk menjadikan LPP TVRI Yogyakarta sebagai media pemersatu masyarakat dan media komunikasi di seluruh wilayah D.I. Yogyakarta.

Menurut UU penyiaran tahun 2002 pasal 3 menyebutkan salah satu tujuan penyelenggaraan penyiaran adalah untuk memperkokoh integrasi nasional. Selain itu UUD 1945 juga menjamin masyarakat untuk memperoleh informasi seperti yang tercantum pada pasal 28F, bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi, mengembangkan pribadi lingkungan sosialnya serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala saluran yang tersedia.

Pola siaran LPP TVRI Yogyakarta dalam sehari hanya empat jam sehari yang dikemas dalam bentuk acara *talkshow*, buletin berita, program budaya, seni/musik dan *variety show* pendidikan serta program religi. Sementara LPP Stasiun TVRI Pusat menyiarkan informasi selama 24 jam dengan siarannya terdiri dari sembilan puluh persen acara TVRI Nasional dan sepuluh persen siaran lokal dengan menyajikan *local wisdom* yang bermuatan budaya dan berbasis kearifan lokal.

Sesuai dengan visi dan misi LPP Penyiaran LPP TVRI Yogyakarta, dapat memberikan pelayanan informasi kepada seluruh masyarakat Indonesia khususnya Yogyakarta dan dapat

mempercepat akses masyarakat terhadap pendidikan dan budaya, mengembangkan ilmu pengetahuan serta memperlancar interaksi masyarakat serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan program siaran sebagai supervisi serta melakukan evaluasi terhadap kinerja lembaga penyiaran publik. Dalam hal ini LPP TVRI Yogyakarta harus meningkatkan keterbukaan informasi kepada publik sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pembahasan difokuskan pada pelayanan LPP TVRI Yogyakarta dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik.

Berkaitan dengan permasalahan diatas peneliti meneliti pelayanan lembaga penyiaran publik untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik. Agar tercapai pelayanan informasi yang berkualitas, dapat berinteraksi secara seimbang dan dinamis dengan kekuatan negara dan pasar. Kajian teori yang menjadi landasan adalah teori pelayanan publik dan UU Keterbukaan Informasi Publik. Pelayanan publik dalam (Sinambela, 2018) menyebut bahwa pencapaian kepuasan pelanggan perlu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas atau pelayanan prima dengan informasi yang berkualitas, melakukan upaya perubahan, perbaikan terus menerus. Sementara UU Keterbukaan Informasi Publik No 14 tahun 2008 menyebut bahwa badan publik wajib menyediakan dan mengumumkan informasi berkala, informasi setiap saat, informasi serta merta, dan informasi yang dikecualikan. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara yang sesuai dengan undang-undang.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka tujuan penelitian adalah menganalisis pelayanan lembaga penyiaran publik dalam meningkatkan

keterbukaan informasi publik di LPP TVRI Yogyakarta agar terwujud lembaga penyiaran publik yang efektif dan informatif maka diperlukan partisipasi masyarakat dalam ruang publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di LPPTVRI Yogyakarta dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Objek penelitian adalah pelayanan informasi publik di TVRI Yogyakarta sebagai sumber data untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang keterbukaan informasi publik berkaitan dengan siaran, berita dan kegiatan yang ada di LPP TVRI Yogyakarta baik melalui media atau pun aplikasi yang dijadikan sumber data lisan dan tertulis. Subjek Penelitian adalah Kepala Bidang Program PPID, dan Kepala Seksi SDM LPP TVRI Yogyakarta.

Teknik Pengumpulan Data

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Peneliti menentukan kriteria informan yang diwawancarai yaitu informan yang dianggap mengetahui, memberikan informasi dan terlibat secara langsung serta memahami masalah secara mendalam. Pengumpulan data dalam penelitian menggunakan tiga pendekatan, yaitu:

1. Wawancara.

Pengumpulan data dalam penelitian menggunakan wawancara. Tetapi kondisi pandemi Covid-19 mengakibatkan peneliti tidak dapat melakukan wawancara tatap muka di lokasi penelitian sehingga wawancara dilakukan dengan *online*. Subjek penelitian yaitu Ketua PPID Ir. Akbar Iriana Prakasa dan Kepala Subbag SDM Aidha Rosilawati. Sementara wawancara mencakup informasi tentang pengalaman, pendapat, tanggapan, pengetahuan dan fakta yang berkaitan dengan pelayanan informasi serta keterbukaan informasi yang sudah dilakukan.

2. Observasi.

Observasi dilakukan tidak terstruktur dengan pengamatan yang dilakukan menggunakan pedoman observasi. Peneliti mengembangkan pengamatan berdasarkan perkembangan yang terjadi melalui siaran, berita, informasi dengan menggunakan sistem aplikasi seperti website, youtube dan siaran langsung di televisi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berupa laporan bulanan atau tahunan misalnya arsip tentang kegiatan siaran dan foto kegiatan pada saat produksi siaran, serta rekaman video siaran yang sudah disiarkan selama satu tahun.

Teknik Analisis Data.

Setelah data terkumpul, peneliti mengali-sis data tersebut dengan tehnik analisis data menurut Miles & Huberman dalam (Emzir, 2012:129) dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan setelah data-data terkumpul. Tujuan reduksi data untuk memilih, memfokuskan, menggolongkan untuk selanjutnya digambar-kan dan diverifikasi. Penyajian data dari hasil reduksi data akan dianalisis dengan teori yang digunakan dalam penelitian, hingga membentuk suatu bentuk data yang praktis dan dapat meng- gambarkan kesimpulan akhir penelitian. Selanjutnya penarikan kesimpulan bergantung pada proses mengaitkan kelompok-kelompok data dalam penyajian data. Kesimpulan akan ditarik setelah seluruh data dianalisis menggunakan teori yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan demokrasi di Indonesia memunculkan reformasi di bidang birokrasi dan tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik. Tata kelola pemerintahan yang baik adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat di dalam menentukan kebijakan publik. Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik diterbitkanlah UU KIP yang mengatur hak/kewajiban penyelenggara publik dan masyarakat tentang keterbukaan informasi. Pada umumnya setiap lembaga publik wajib membuat atau menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) untuk menyediakan informasi publik. Informasi publik wajib disediakan dan diumumkan seperti informasi berkala, informasi setiap saat, informasi serta merta, dan informasi yang dikecualikan. Bagi lembaga publik, baik lembaga publik pemerintah maupun non pemerintah yang pengelolaannya menggunakan biaya APBN/APBD, maka wajib menerapkan UU KIP sebagai acuan dan landasan hukum di dalam pelayanan informasi secara cepat, tepat waktu, dan biaya yang murah. LPP TVRI sebagai stasiun televisi daerah yang pertama kali mengudara pada tahun 1965 berlokasi di Jalan Magelang Km. 4,5 Yogyakarta. Visi LPP TVRI adalah

menjadi lembaga penyiaran kelas dunia yang memotivasi dan memberdayakan melalui program informasi, pendidikan dan hiburan yang menguatkan persatuan dan keberagaman guna meningkatkan martabat bangsa. (majalah monitor, 2018).

Lembaga Penyiaran Publik LPP TVRI Yogyakarta dalam penerapan keterbukaan informasi belum dapat menerapkan UU KIP dengan baik dan efektif. LPP TVRI sudah memberikan pelayanan informasi publik dengan menggunakan aplikasi atau portal resmi yaitu <http://www.tvri.co.id/NAD>. Apabila portal tersebut kita dibuka maka dapat terdapat informasi tentang profil TVRI, struktur organisasi, visi, misi, logo, prestasi yang dicapai TVRI Yogyakarta, pola acara, ruang lingkup jangkauan siaran, dan informasi publik lain yang akan diinformasikan oleh LPP TVRI Yogyakarta melalui Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID).

Informasi website sudah memberikan pelayanan informasi seperti yang dikehendaki UU KIP akan tetapi secara penataan atau pengelompokan informasi di website tersebut belum tertata sesuai dengan UU KIP, misalnya klasifikasi informasi setiap saat, informasi serta merta, informasi dikecualikan dan informasi berkala yang terintegrasi dalam satu aplikasi .

Dengan semakin terbuka informasi publik dapat mengoptimalkan peran masyarakat dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan negara dan mempercepat tercapainya masyarakat informasi. Dalam pelayanan informasi bahwa LPP TVRI Yogyakarta menggunakan strategi pelayanan publik yaitu transparansi, partisipasi, kesamaan hak, kondisional, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

1. Transparansi

Pelayanan informasi di LPP TVRI Yogyakarta belum menggunakan sistem yang terintegrasi yang sesuai dengan aplikasi yang diundang pada UU KIP No. 14 Tahun 2008. Permintaan informasi yang dibutuhkan masyarakat masih melekat di bidang masing-masing. Jika seseorang membutuhkan informasi laporan keuangan akan menghubungi bagian keuangan, akan tetapi LPP TVRI Stasiun Yogyakarta belum mempunyai sistem aplikasi yang terintegrasi sesuai dengan undang-undang KIP, karena pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) baru dua tahun dibentuk sehingga belum dapat difungsikan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saat ini di PPID masih proses penataan dan pengembangan SDM para staf untuk pengelolaan informasi publik. Dalam hal ini TVRI Yogyakarta juga belum pernah mengikuti sosialisasi penggunaan sistem aplikasi informasi publik dari pemerintah pusat (KEMENKOMINFO) sehingga pengelolaan informasi publik belum dapat mengikuti aturan dan prosedur yang sesuai dengan UU Keterbukaan Informasi Publik No 14 tahun 2008.

Media pelayanan informasi yang dilakukan LPP TVRI Yogyakarta adalah website, *streaming*, whatsapp, facebook, youtube teresterial (penayangan siaran melalui studio). Jika penyedia informasi ingin pelayanan transparan maka informasi tersebut harus diinformasikan atau diberitahukan kepada para masyarakat, pelanggan, misalnya waktu pelayanan, biaya, prosedur pelayanan serta informasi yang wajib diberikan dan yang dikecualikan.

Selain itu LPP TVRI Yogyakarta dalam pelayanan informasi bekerjasama dengan media massa lokal dan nasional seperti koran Kompas, Tribun, Harian Jogja, juga media penyiaran publik dan swasta. Untuk informasi setiap saat dan berkala sudah menggunakan *online* melalui website, youtube dan facebook. Informasi berisi tentang struktur organisasi, laporan kinerja pegawai dengan adanya penghargaan dan prestasi yang dicapai siaran acara, pola acara tahunan berupa siaran gabungan antara pusat dan lokal, hasil keputusan dan pertimbangan berkaitan dengan kebijakan, kegiatan maupun rencana kerja sebagai bentuk kerjasama dan perjanjian dengan pihak ketiga, prosedur kerja pegawai untuk pelaksanaan kerja, laporan pelaksanaan pelayanan akses informasi dan sengketa informasi.

Sementara untuk informasi serta merta belum ada portal tersendiri. Meski demikian pendistribusian informasi sudah dilakukan, misalnya jika terjadi bencana alam, masalah sosial ataupun kejadian non alam. LPP TVRI Yogyakarta akan meliput dan menyiarkan informasi tersebut kepada masyarakat melalui kanal analog dan digital. Kanal analog mempunyai daya pancar 20 KW dan 5 KW sementara kanal digital mencapai 350 dpl dan ketinggian 150meter yang mampu melayani seluruh daerah DIY dan sebagian provinsi Jawa Tengah bagian selatan.

Pelayanan informasi serta merta berupa kejadian *post mayor* misal terjadi erupsi gunung Merapi, kebakaran rumah penduduk atau hutan, munculnya hama penyakit tanaman, gempa,

longsor, maupun kejadian ma- salah sosial seperti adanya kerusuhan, teror, konflik sosial, gangguan utilitas publik, kejadian bencana non-alam seperti, pencemaran lingkungan dan penyebaran penyakit menu- lar, ataupun bahayanya bahan makanan yang dikonsumsi mengandung formalin. Semua informasi ini disiarkan oleh LPP TVRI Yogyakarta melalui media *streaming*, *website*, teresterial maupun non teresterial.

Menurut Aidha, Kepala Seksi Pengembangan SDM LPP TVRI Yogyakarta:

“Informasi keterbukaan publik sesuai de- ngan undang-undang KIP sudah kami in- formasikan kepada masyarakat, dimana pelayanan informasi yang masih melekat di bidang masing-masing, apabila seseorang membutuhkan informasi laporan keuangan akan menghubungi bagian keuangan, akan tetapi kami belum mena- ta informasi publik sesuai dengan undang KIP, sedangkan pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) baru dua tahun ini berjalan. Mu- dah-mudahan ke depan kami sudah punya sistem informasi yang sesuai dengan undang-undang keterbukaan informasi”.

Dalam penyiaran diperlukan etika penyiaran. Etika penyiaran ini selaras dengan UU KIP. Jika media penyiaran publik melanggar aturan yang telah ditetapkan oleh undang- undang penyiaran maka akan diberikan sanksi sesuai aturan yang berlaku. Oleh karena itu, para presenter dan produser acara harus berhati-hati dalam menyiarkan informasi kepada masyarakat. Jika informasi sangat berbahaya dan dapat merugikan masyarakat dan negara maka tidak akan disiarkan. Sebagai contoh, informasi yang dikecualikan yang dapat mengakibatkan penghambatan proses penegakan hukum kepada seseorang, informasi hal-hal yang mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha yang tidak sehat, informasikan hal-hal yang merugikan keamanan dan pertahanan negara kesatuan RI, membuka informasi tentang kekayaan alam Indonesia, informasi masalah ketahanan ekonomi negara, hubu- ngan kepentingan luar negeri, membuka isi perjanjian atau dokumen kehidupan pribadi seseorang, serta informasi tentang privasi seseorang atau membuka rahasia pribadi seseorang.

Pelayanan informasi yang sudah dilaku- kan LPP TVRI Yogyakarta dapat disimpulkan sudah melaksanakan transparansi informasi terutama berkaitan dengan pelayanan yang terbuka, mudah

diakses oleh masyarakat, dibutuhkan secara memadai dan dapat dimengerti isi dari informasinya. Transparansi informasi merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan citra lembaga, karena esensi dan tujuan keterbukaan adalah adanya kejujuran dan konsistensi para pejabat publik dalam menjalankan tugas dan tanggung- jawab.

Siaran publik disiarkan secara transparan melalui media *online* dan terestrial yang dapat diakses dengan mudah, melalui berbagai media *online* seperti youtube, website, whatsapp, streaming dan media sosial seperti instagram, bahkan ada juga informasi yang disampaikan secara *offline*, seperti kegiatan berkala bakti sosial dan peringatan HUT TVRI serta siaran *live* dari studio.

2. Partisipatif

Dalam pelayanan informasi, sangat di- harapkan partisipasi masyarakat untuk mengawasi kinerja pemerintah dan anggaran yang dikeluarkan oleh negara. Penyedia layanan seharusnya dapat menyediakan wadah atau tempat agar dapat menampung serta memberikan masukan sesuai dengan peran masyarakat secara individu. Artinya bahwa masyarakat dapat ikut serta ambil bagian dan berperan aktif dalam memberikan masukan terhadap pelayanan publik. Pemerintah diberikan kuasa untuk mengelola kekayaan negara untuk kepentingan dan kesejahteraan rakyat. Dalam mewujudkan hal tersebut, pemerintah diberikan fasilitas sekaligus memiliki otoritas untuk mengatur bahkan memiliki kekuatan yang memaksa melalui alat pene- gak hukum. Sehingga tindakan, kebijakan serta peraturan apapun yang dikeluarkan pemerintah baik secara langsung ataupun tidak langsung harus selalu mengacu pada kesejahteraan rakyat.

Dalam mewujudkan partisipasi masyarakat, LPP TVRI Yogyakarta mempunyai media *online* seperti website, facebook, instagram untuk menampung aspirasi masyarakat dimana informasi yang berisikan keputusan dan pengambilan kebijakan publik sudah dapat diakses oleh publik dan mendapat tanggapan publik. Begitu juga dengan informasi berkala yang menyangkut laporan keuangan, laporan kinerja dan informasi setiap saat yang berkaitan dengan pengelolaan informasi yang berkaitan dengan kegiatan selama satu tahun. Sebagai contoh hasil keputusan dan pertimbangan yang berkaitan dengan kebijakan, menginformasikan kegiatan dan rencana kerja proyek, menginformasikan kerjasama serta perjanjian dengan pihak ketiga dalam produksi, menginformasikan prosedur kerja

pegawai untuk pelaksanaan kerja serta sengketa informasi.

Selain itu LPP TVRI Yogyakarta sudah menyelenggarakan komunikasi secara langsung untuk menampung partisipasi dan aspirasi masyarakat. Komunikasi secara *online* dilakukan dengan memanfaatkan media sosial yaitu masyarakat melakukan interaksi dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan, berupa masukan dan saran. Sementara untuk informasi serta berita yang berkaitan kejadian bencana alam, sebagai contoh ketika Yogyakarta sedang terjadi bencana erupsi gunung Merapi, TVRI Yogyakarta selalu meliput dan menyiarkan peristiwa ini agar seluruh masyarakat mengetahui peristiwa, berhati-hati serta waspada terhadap letusan gunung Merapi, terutama masyarakat disekitar gunung Merapi.

Begitu juga informasi penyebaran penyakit menular seperti covid-19 tidak luput dari pemberitaan setiap hari agar masyarakat mengetahui tingkat penyebaran dan perkembangan kasus baru, dampak bahaya virus covid-19 dan tingkat kematian di seluruh dunia, Indonesia dan khususnya Yogyakarta. Informasi tersebut disampaikan secara terbuka kepada masyarakat Peristiwa sekecil apapun akan diliput oleh media LPP TVRI Stasiun Yogyakarta. Akan tetapi ada juga informasi yang tidak perlu disiarkan jika informasi itu dianggap dapat menimbulkan bias atau tanggapan yang salah terhadap masyarakat yang akan menimbulkan konflik atau keributan. Sementara untuk informasi kejadian bencana non-alam seperti, pencemaran lingkungan dan penyebaran penyakit menular, ataupun bahan makanan yang dikonsumsi mengandung racun atau formalin informasi tersebut akan disiarkan oleh TVRI melalui media kanal analog dan kanal digital.

Wujud partisipasi masyarakat lainnya adalah adanya kelompok masyarakat yang mengatasnamakan LSM dan individu yang akan mengontrol serta mengkritik kebijakan TVRI terkait siaran yang dianggap kurang menghibur, gambar agak buram, acara kurang meriah, dan lain sebagainya. LPP TVRI Yogyakarta bahkan sering mengundang masyarakat, para tokoh, karyawan pensiunan TVRI, untuk kegiatan evaluasi dengan menyaksikan acara *on air (live)* di studio agar masyarakat/pengunjung memberikan saran dan masukan terhadap acara tersebut.

Masyarakat Yogyakarta sudah aktif berpartisipasi dalam pengawasan terhadap kinerja LPP TVRI Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dengan adanya interaksi secara langsung melalui media sosial. Masyarakat dapat memberikan masukan atau saran yang akan ditindaklanjuti oleh LPP TVRI Yogyakarta. Selain itu dengan adanya acara unggulan, maka menunjukkan bahwa masyarakat selalu aktif menonton, karena penentuan acara unggulan didasarkan pada *rating* atau jumlah penonton yang selalu menonton tayangan yang disiarkan.

Mengacu dari data survei siaran TOP Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa keaktifan dan partisipasi masyarakat Yogyakarta dapat dikatakan belum maksimal. Jika dibandingkan antara jumlah seluruh masyarakat Yogyakarta dengan respon aktif (tanggapan) masyarakat di *website*, hal ini dapat dipengaruhi oleh perkembangan media penyiaran di Indonesia dengan banyaknya lembaga televisi dan radio swasta sehingga khalayak mendapatkan banyak alternatif siaran televisi dan radio untuk mendapatkan informasi, pendidikan dan hiburan.

Masalah yang penting adalah bagaimana LPP TVRI Yogyakarta meningkatkan siaran yang lebih menarik dan berkualitas untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Artinya badan publik sebagai penyedia informasi harus berperan aktif untuk melibatkan serta mengikutsertakan agar masyarakat dapat berperan serta terlibat dalam pelayanan tersebut, misal dengan cara mengajak dan membimbing masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan *offline*.

3. Kesamaan Hak

Acara yang diproduksi LPP TVRI Yogyakarta disebut pola acara harian. Pola acara harian disusun berdasarkan pola acara tahunan dari TVRI Pusat Jakarta. Pola acara tahunan LPP TVRI Yogyakarta merupakan hasil kombinasi antara pola acara TVRI Nasional dengan daerah. Disamping itu jika terjadi kekosongan produksi siaran, stasiun TVRI daerah bisa langsung *relay* dari TVRI Nasional.

Siaran LPP TVRI dimulai dari jam 04.00-24.00 WIB. Tayangan siaran terdiri dari siaran lokal Yogyakarta dan siaran TVRI Nasional (Jakarta). Untuk tayangan siaran program TVRI Yogyakarta yaitu jam 15.00-21.30 WIB. Jadwal dan pola siaran dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Pola Acara Stasiun LPP TVRI Yogyakarta

POLA ACARA SEMENTARA TVRI STASIUN D.I YOGYAKARTA																													
JAM	SENIN				SELASA				RABU				KAMIS				JUM'AT				SABTU				MINGGU				JAM
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
15.55	CALLSTATION / BUKA ACARA																											15.55	
16.00	JOGJA HARI INI				YOGYA WARTA				JOGJA HARI INI				YOGYA WARTA				JOGJA HARI INI				YOGYA WARTA				SABA DESA				16.00
16.30	FANGKUR JENGLENG				SOSIALIKA				PIJAR				CANTHING				SENTUHAN GOLBU				MUSIC CAMPUS				DOA UNTUK BANGSA				16.30
17.00	KUNCUNG BAWUK				TALKSHOW				TALKSHOW				PENDOPO KANG TEDJO				TEKNO TANI				DRAMA SENI				ANGKRINGAN				17.00
17.30	BRIDGING																											17.30	
18.00	MUBIK JOGJA																											18.00	
18.02	JOGJA HARI INI				YOGYA WARTA				JOGJA HARI INI				YOGYA WARTA				JOGJA HARI INI				YOGYA WARTA				MUSIC CAMPUS				18.02
18.30	MUBIK JOGJA																												18.30
19.00	AYO NGOPI				TEKNO TANI				TOWER TVRI				SEGAR				SENTUHAN GOLBU				SABA DESA				19.00				
19.30	SOSIALIKA				TEKNO TANI				TOWER TVRI				DTK				SENTUHAN GOLBU				CANTHING				19.30				
20.00	JOGJA HARI INI				YOGYA WARTA				JOGJA HARI INI				YOGYA WARTA				JOGJA HARI INI				YOGYA WARTA				PAT				20.00
20.30	ANGKRINGAN				PANGKUR JENGLENG				PENDOPO KANG TEDJO				ANGKRINGAN				PANGKUR JENGLENG				PENDOPO KANG TEDJO				PENTAS SENI				20.30
21.30	PAT																											21.30	
21.58	HYMNE/TUTUP ACARA																											21.58	
22.00	HYMNE/TUTUP ACARA																											22.00	

Yogyakarta, Mei 2020
Kepala Stasiun

Sumber : Dokumentasi TVRI

Jika melihat Tabel 3, pola siaran lokal bahwa jenis acara TVRI terdiri dari siaran pendidikan, hiburan nasional dan local serta berita nasional. Hal ini menunjukkan LPP TVRI Yogyakarta sudah memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat Yogyakarta. Permohonan informasi publik diberikan sesuai kebutuhan masyarakat tanpa membedakan status sosial ataupun suku. Setiap masyarakat mendapatkan informasi dan pelayanan yang sama sesuai kebutuhan dan prosedur yang ditentukan. Masyarakat di Yogyakarta sangat beragam, baik suku maupun agama.

Pada saat hari-hari besar agama seperti ramadhan, lebaran, natal, galungan dan hari besar agama lain, TVRI Yogyakarta melakukan liputan dan menyiarkannya melalui saluran analog dan digital. Hal ini menunjukkan bahwa LPP TVRI sudah menerapkan kesamaan hak untuk mendapatkan informasi bagi seluruh masyarakat DIY. Kalau bicara persentase durasi dan jam tayang selalu menyesuaikan kepada kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pada perencanaan penentuan siaran untuk produksi terlebih dahulu melakukan penelitian agar program/siaran benar-benar dibutuhkan/diinginkan dan bermanfaat bagi masyarakat. Setelah melalui tahapan ini, kemudian ditentukan program siaran yang akan diproduksi.

Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Aidha Rosilawati MM;

“Dalam perencanaan program acara, baik itu siaran berita, infotainment, hiburan dan pendidikan akan melakukan tahapan: penelitian, ada pola siaran, penyusunan desain program/produksi, adanya skenario atau penulisan naskah, dan membentuk kerabat kerja, hal ini sangat diperlukan untuk proses produksi dan di dalam pola acara sudah ada jadwal siaran yang akan ditayangkan, hal ini dapat membantu me-ringankan para produser dalam proses produksi”.

TVRI Yogyakarta wajib memberikan pelayan informasi publik sesuai dengan UU KIP yaitu dengan menyiarkan informasi setiap saat dan berkala yang dapat diakses oleh setiap masyarakat Indonesia sesuai dengan kebutuhannya tanpa membedakan suku dan agama. Informasi ini sudah menggunakan media *online* berupa website.

Penggunaan media *online* dapat memberikan kebebasan bagi semua masyarakat untuk mengakses tanpa perbedaan sosial dan suku, baik informasi berkaitan dengan laporan keuangan, laporan kinerja pegawai, dan pengelolaan informasi yang berkaitan dengan kegiatan selama satu tahun. Sebagai contoh hasil keputusan dan pertimbangan yang berkaitan dengan kebijakan, kegiatan maupun rencana kerja proyek yang akan dilaksanakan kerjasama atau MOU serta perjanjian dengan pihak ketiga, prosedur kerja pegawai untuk pelaksanaan kerja maupun melaporkan

pelaksanaan pelayanan akses informasi, serta mempublikasikan/menyiarkan tentang sengketa informasi.

Begitu juga dengan TVRI Stasiun Yogyakarta atau kejadian seketika seperti bencana alam kekeringan, kebakaran/rumah penduduk atau hutan, hama penyakit tanaman, gempa, tanah longsor. Selain itu juga informasi kejadian dan masalah sosial seperti kerusuhan, teror, konflik sosial, kejadian bencana non-alam seperti, pencemaran lingkungan dan penyebaran penyakit menular, ataupun bahan makanan yang dikonsumsi mengandung racun atau formalin. LPP TVRI Yogyakarta telah menyiarkan melalui media teresterial, youtube dan media sosial.

Permasalahan kualitas informasi dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan informasi yang dipublikasikan LPP TVRI Yogyakarta belum dapat dikatakan maksimal, akan tetapi belum pernah ada aduan masyarakat yang berkaitan dengan perbedaan atau diskriminasi siaran terhadap suku dan agama.

Pelayanan informasi publik yang bersifat *online* dengan menggunakan website, berkaitan dengan laporan keuangan, laporan kinerja pegawai, pengelolaan informasi yang berkaitan dengan kegiatan selama satu tahun, seperti, hasil keputusan dan pertimbangan yang berkaitan dengan kebijakan, kegiatan maupun rencana kerja proyek yang akan dilaksanakan kerjasama atau MOU serta perjanjian dengan pihak ketiga, prosedur kerja pegawai untuk pelaksanaan kerja, laporan pelaksanaan pelayanan akses Informasi dan akan membuka akses kepada masyarakat, dan informasi tentang sengketa informasi. Dapat diakses masyarakat terutama lokasi masih cakupan DIY tanpa mendiskriminatif, agama atau ras. layanan siaran berpegang teguh pada prinsip-prinsip dan aturan pelayanan, sikap tegas kepada penerima layanan tanpa ada perbedaan perlakuan antara penerima layanan satu dengan lainnya sesuai dengan aturan dan Undang-Undang serta prosedur yang berlaku.

4. Kondisional

Pada umumnya masyarakat selalu berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat atau pemerintah, meski seringkali harapan tidak sesuai dengan realitas. Dalam pengalaman sehari-hari atau data secara empiris bahwa pelayanan publik pada umumnya berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan dengan

prosedural dan proses yang panjang. Sehingga hal ini sering membuat masyarakat enggan untuk meminta informasi.

Jika masyarakat mendapatkan informasi yang berguna bagi dirinya, yang dapat memberikan hiburan atau pendidikan bahkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka semakin tinggi tingkat kebutuhan siaran TVRI maka akan membuat TVRI Yogyakarta menjadi media informasi yang dipercaya bagi masyarakat.

Prestasi yang pernah diraih LPP TVRI Yogyakarta, berdasarkan dengan Riset AC Nielsen pada bulan April 2006, TVRI Stasiun

D.I Yogyakarta memperoleh *channel share* terbaik diantara Stasiun TVRI Se Indonesia yakni 4,9 poin. Pada bulan Agustus 2015, perolehan *rating share* LPP TVRI Yogyakarta sekitar 4,8 poin jika dibandingkan dengan TVRI daerah yang ada di Indonesia bahkan dari sebagian televisi swasta nasional masih termasuk *rating share* terbaik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi sangat efisien dan efektif sehingga mendapatkan *rating share* yang tinggi.

Penyelenggaraan pelayanan publik LPP TVRI Yogyakarta sebaiknya memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan untuk kepastian didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya bagi pemberi pelayanan dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Selain itu menjadi standar pelayanan ukuran yang baku sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara dan penerima pelayanan.

Standar ini dapat dijadikan sebagai alat kontrol masyarakat untuk menilai kinerja penyelenggaraan layanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dengan adanya standar tersebut maka akan dapat dinilai kualitas dan sesuai dengan keinginan/aspirasi masyarakat. Pelayanan diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status agama ataupun status sosial.

Dapat disimpulkan bahwa TVRI memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan fasilitas yang ada, baik *off air*, *on air*, *online* atau *offline*. Kegiatan siaran TVRI yang menggunakan saluran konvensional seperti

acara besar TVRI, kerja bakti, akan tetapi lebih banyak kegiatan menggunakan fasilitas *online*, media sosial, *streaming*, facebook, youtube, instagram, WA, dan lain sebagainya. Pada tabel 4, acara Top Program TVRI Jogja, menunjukkan program siaran yang diminati masyarakat Yogyakarta, karena acara ini adalah sangat sesuai dengan nilai, etika dan budaya masyarakat Yogyakarta. Penentuan *rating* berdasarkan *polling* penonton. Dalam hal ini TVRI sudah memberikan pelayanan secara kondisional.

Tabel 4. Acara Unggulan TVRI Yogyakarta.

No	Nama Program	Rata- Rata Penonton	Rating %	Sharing %
1	Pangkur Jenggeng	121,987	5.1	24.0
2	Pendopo Kang Tedjo	47,621	2.0	9.9
3	Angkringan	38,851	1.6	8.4
4	Penutupan	34,340	1.4	6.5
5	Kethoprak Sanepo	34,266	1.4	7.6
6	Upacara Penurunan Bendera	22,031	0.9	8.5
7	Secangkir Wedang Uwuh	19,655	0.8	5.2
8	Dialog Sembada	11,495	0.5	2.7
9	Gelar Budaya Kulonprogo	10,838	0.5	2.3
10	Saba Desa	10,778	0.5	5.4

Sumber: data penelitian

Pelayanan informasi sudah sesuai dengan kemampuan penerima sehingga program siaran disenangi masyarakat Yogyakarta. Begitu juga dalam pelayanan informasi setiap saat, serta merta, informasi berkala maupun informasi yang dikecualikan yang bersifat local. Masyarakat Yogyakarta lebih senang membuka chanel TVRI Yogyakarta dibandingkan Chanel TV Swasta, contoh siaran penyebaran Covid 19 di Yogyakarta masyarakat lebih suka menonton siaran dari TVRI Yogyakarta ketimbang Metro TV karena informasi siarannya lebih cepat dan jelas dibandingkan informasi dari TV Swasta.

5. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Sesuai dengan pedoman perilaku penyiaran bahwa lembaga penyiaran dapat menetapkan ketentuan-ketentuan siaran maupun pedoman perilaku penyiaran, sebagai panduan untuk batasan perilaku penyelenggaraan penyiaran. Fungsi, tugas dan pengawasan penyiaran nasional ditetapkan oleh Komisi Penyiaran Indonesia.

Penyiaran merupakan kegiatan pemancar luasan siaran melalui sarana pemancaran dan/atau sarana transmisi di darat, di laut atau di antariksa dengan menggunakan spektrum frekuensi radio melalui udara, kabel, dan/atau media lainnya untuk dapat diterima secara serentak dan bersamaan oleh masyarakat dengan perangkat penerima siaran.

Kewajiban lembaga penyiaran publik sesuai dengan undang-undang adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh sebab para pejabat publik disebut sebagai *abdi masyarakat (public servant)*. Tugas utama adalah melayani segala kebutuhan informasi warga masyarakat, tanpa pengecualian. Semakin tinggi kedudukan seorang pejabat pemerintah maka semakin besar pula tanggung jawabnya memberikan layanan publik.

Selain itu cara mendapat informasi yang sehat, baik siaran langsung maupun tidak langsung dengan pelayanan informasi yang bersifat edukatif, hiburan, berita atau berbagai program acara seperti buletin berita, iklan layanan masyarakat, *talkshow*, kuis ketoprak, *variety show*, dll, yang menjangkau seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan menggunakan kanal digital dan analog.

Pelayanan publik sebaiknya ada keseimbangan antara hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban ini harus jelas diketahui masing-masing pihak sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaan tugasnya. Para pelayan publik memahami hak dan kewajibannya begitu juga penerima informasi. Dengan demikian masyarakat dapat aktif memberikan tanggapan. Jika tidak merasa puas dalam pelayanan informasi dapat mengadakan secara langsung keluhan-keluhan atas buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat-pejabat pemerintah. Untuk terwujudnya pelayanan yang seimbang hendaknya mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Hak penerima layanan dapat diberikan oleh pemberi layanan sesuai dengan apa yang diinginkannya. Tetapi sebaliknya, keseimbangan hak dan kewajiban ini bertujuan untuk mendapatkan keadilan bagi penerima dan pemberi layanan. Masyarakat dapat memberikan pengaduan jika tidak merasa puas tentang informasi yang diinginkan. Pemohon berhak mengajukan permohonan sengketa ke Komisi Informasi jika tidak puas dengan respon

badan publik (PPID). Dalam pengaduan, harus ada identitas yang jelas yaitu nama pengadu, alamat, nomor telepon, data aduan, identitas stasiun penyiaran, nama mata acara, tanggal dan waktu pelanggaran untuk mempermudah pengusutan. Dalam UU KIP pengaduan informasi sudah diatur berdasarkan standart operasional.

Menerapkan keseimbangan hak dan kewajiban, salah satu contohnya adalah pemberian gaji sesuai dengan apa yang dilayani atau yang dilakukan. Gaji adalah upah yang didapatkan oleh pemberi layanan atas kerja keras yang dilakukan. Pemberian gaji se- timpal dengan layanan yang dilakukan, ini menjadi sangat penting karena akan mem- pengaruhi hasil kinerja. Pemberian gaji yang setimpal dengan kerja keras perlu diperhati- kan. Begitu juga sebaliknya dengan penerima layanan, biaya yang telah dikeluarkan perlu dibalas dengan pemberian pelayanan yang optimal. Penerima layanan akan merasa puas dan setimpal atas sejumlah biaya yang dikel- uarkan untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Dalam hal ini yang menjadi pertanyaan apakah LPP TVRI Yogyakarta sudah menerapkan keseimbangan hak dan kewajiban bagi karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan penghargaan menempatkan posisi yang sesuai.

Menurut Bapak Akbar selaku ketua PPID mengatakan:

“Pelayanan informasi publik di LPP TVRI Yogyakarta dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik sudah mengacu kepada Undang-undang nomor 25 tahun 2009 dan UU KIP NO 14 tahun 2008 karena program siaran sudah mencakup informasi berkala, informasi setiap saat, informasi serta merta dan informasi yang dikecualikan, akan tetapi aplikasi *online* yang digunakan belum sesuai dengan ap- likasi yang terintegrasi yang dikelola oleh Pejabat pengelolaan Informasi dan doku- mentasi (PPID)”.

Dengan dibukanya portal “Aduan Masyarakat” Hal ini membuktikan bahwa masyarakat dapat menggunakan hak dan kewajibannya. Masyarakat berhaknya untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan mudah serta murah. Jika pengelola informasi mempersulit mendapat informasi dapat mel- aporkan ke Komisi Informasi (komisi

independen) yang menangani sengketa informasi. Pengaduan dapat dilakukan secara lisan atau tertulis.

Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa LPP TVRI Yogyakarta sebagai lembaga publik sudah dapat memberikan pelayanan prima dalam keterbukaan informasi dengan adanya transparansi, partisipasi, persamaan hak, kondisional, keseimbangan hak dan kewajiban. Disamping itu TVRI juga memberikan kesempatan bagi perguruan tinggi dan juga lembaga pendidikan non formal, memfasilitasi PKL, penelitian, kunjungan dan studi banding untuk mendapatkan informasi publik.

SIMPULAN

Informasi publik yang disampaikan LPP TVRI Yogyakarta sudah transparan karena media online dan terestrial dapat diakses dengan mudah, bahkan ada juga informasi yang disam- paikan secara *offline*. Masyarakat Yogyakarta sudah aktif berpartisipasi dalam pengawasan terhadap kinerja TVRI Yogyakarta, adanya in- teraksi secara langsung melalui media sosial dengan menjawab pertanyaan yang diberikan TVRI, masyarakat memberikan masukan atau saran yang akan ditindaklanjuti oleh TVRI Yogyakarta untuk perbaikan atau bahan eval- uasi. Selain itu dengan adanya acara unggulan TVRI hal ini menunjukkan bahwa masyarakat selalu aktif menonton.

Jam siaran TVRI ada empat jam dalam sehari dengan berbagai bentuk format acara dan selebihnya merelai siaran Jakarta dengan jangkauan siaran TVRI stasiun D.I. Yogyakarta meliputi seluruh propinsi DIY dan sebagian wilayah propinsi Jawa Tengah, yakni Kabupaten Magelang, kota Magelang, Temanggung, Wonosobo, sebagian Klaten, Sebagian Purworejo, sebagian Karanganyar. Data ini menunjukkan bahwa TVRI Yogyakarta mem- berikan pelayanan informasi ke seluruh masyarakat Yogyakarta secara merata dan tidak membedakan daerah yang termasuk wilayah DIY. TVRI memberikan pelayan informasi kepada masyarakat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan fasilitas yang ada, baik *off air*, *on air*, *online* atau *offline*.

Akan tetapi dengan dibukanya portal layanan melalui media sosial aduan masyarakat tentang siaran sudah dapat membuktikan bahwa masyarakat sudah memahami hak untuk mendapatkan informasi yang berkualitas. TVRI

Yogyakarta berusaha memenuhi siaran dengan adanya peningkatan jangkauan siaran begitu juga dengan memproduksi siaran yang diminati masyarakat yang tidak lepas dari nilai dan budaya masyarakat Yogyakarta. Selain itu TVRI juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk kegiatan kunjungan dan penelitian dalam peningkatan pendidikan.

SARAN

Terwujudnya Keterbukaan Informasi Publik yang baik perlu memaksimalkan dan meningkatkan Kinerja Pejabat Pengelolaan Informasi dan dokumentasi LPP TVRI sudah seharusnya menggunakan Sistem Aplikasi Keterbukaan Informasi Publik yang terintegrasi agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien perlu membuat Regulasi dan Standar pelayanan agar aksesnya informasinya cepat, tepat dengan biaya murah.

DAFTAR PUSTAKA

- Emzir. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada.
- Hastuti, Herda. (2016). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Di Kabupaten. Kepulauan Meranti. *Jurnal JOM FISIP* Vol. 3 No. 2.
- Masduki. & Darmanto. (2015). *SAVE RRI-TVRI Dokumen Inisiatif Publik untuk transformasi Lembaga Penyiaran Publik di Indonesia*, Yogyakarta: RP LPP dan Yayasan Tifa.
- Nababan, Sintar. (2018). Strategi Pelayanan Prima untuk meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik di Pemda Tapanuli Utara. Yogyakarta: STMM.
- Nababan, Sintar. (2019). Strategi Pelayanan Informasi untuk meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol 17, No 2. UPN Yogyakarta.
- Harianti, Puji., Indah, Tiara. (2018). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Komunikasi P-ISSN: X, E-ISSN: Volume 12, Nomor 2*.
- Sinambela. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan*, Jakarta: Adisasmita.
- Suroko AP. (2018). *Strategis untuk mencapai visi dan misi LPP TVRI*. Majalah Monitor No 115 Januari 2018.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F tentang *Hak untuk Berkomunikasi dan Memperoleh Informasi*.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008. *Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta : Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 11 tahun 2005. *Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik*. Jakarta : Kemkominfo.
- Undang-Undang Penyiaran Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran*. Jakarta: Sekretaris Negara