

**PERILAKU PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN JASA SIARAN
PADA LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK RADIO REPUBLIK INDONESIA
(LPP-RRI) KOTA PONTIANAK**

Oleh:

**NOVIANTINI
NIM. E21108057**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak, 2015

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Perilaku pegawai dalam meningkatkan jasa siaran iklan pada LPP-RRI kota Pontianak”. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan jasa penyiaran, secara umum sudah cukup memadai. Meskipun mengalami kendala yang disebabkan oleh persoalan teknis dilapangan, hal tersebut bukan disebabkan karena ketidakmampuan petugas dalam mengoperasionisasikan perangkat layanan, akan tetapi lebih dikarenakan adanya siaran langsung dilapangan maupun siaran langsung yang tidak dapat diantisipasi sebelumnya.

Motivasi pegawai dalam penayangan siaran iklan secara umum cukup baik dan perhatian yang diberikan oleh pimpinan dinilai oleh pegawai juga cukup baik. Keikutsertaan pegawai dalam diklat maupun kursus-kursus dibidang penyiaran dan periklanan akan dapat lebih meningkatkan keterampilan bagi karyawan terutama dalam bidang periklanan. Penghargaan bagi karyawan agar dapat diberikan sesuai dengan mekanisme yang berlaku , yaitu berdasarkan prestasi kerja yang dicapai dan beban kerja yang diemban pegawai.

Kata-kata Kunci: Perilaku, Pegawai, Penyiaran, Organisasi dan Motivasi

A. Pendahuluan

Seiring dengan adanya peningkatan kebutuhan akan promosi terhadap suatu produk jasa layanan iklan, baik dari pihak pemerintah maupun dari pihak swasta, menuntut Radio Republik Indonesia sebagai lembaga penyiaran publik untuk professional dalam menyiarkan iklan yang sesuai dengan prinsip-prinsip penyiaran iklan berdasarkan tingkat usia, pendidikan pendengar, dan segmen pendengar. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2002 Tentang Penyiaran, bahwa yang dimaksud dengan Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (LPP-RRI), sebagaimana tertuang dalam pasal 4 poin 1, bahwa LPP-RRI merupakan media komunikasi massa yang mempunyai peran penting dalam kehidupan sosial, budaya, politik, dan ekonomi, memiliki kebebasan dan tanggungjawab dalam menjalankan fungsinya sebagai media informasi, pendidikan, hiburan, serta kontrol dan perekat sosial.

Siaran yang dipancarkan dan diterima secara serentak dan bebas, memiliki pengaruh yang besar dalam pembentukan pendapat, sikap, dan perilaku khalayak, maka penyelenggara penyiaran wajib bertanggungjawab dalam menjaga nilai moral, tata susila, budaya, kepribadian, dan kesatuan bangsa yang berlandaskan kepada Ketuhanan Yang Maha Esa dan Kemanusiaan yang adil dan beradab.

Selanjutnya pasal 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2002, menyebutkan bahwa, jasa penyiaran terdiri atas:

- a. Jasa penyiaran radio, adalah media komunikasi massa dengar, yang menyalurkan gagasan dan informasi dalam bentuk suara secara umum dan terbuka, berupa program yang teratur dan berkesinambungan.
- b. Jasa penyiaran televisi, media komunikasi massa dengar pandang, yang menyalurkan gagasan dan informasi dalam bentuk suara dan gambar secara umum, baik terbuka maupun tertutup, berupa program yang teratur dan berkesinambungan.

Radio Republik Indonesia sebagai lembaga penyiaran publik, mempunyai tugas untuk memberikan layanan informasi dan pendidikan serta hiburan kepada masyarakat. Oleh karenanya, RRI wajib untuk melayani masyarakat dengan menyediakan ruang yang seluas-luasnya untuk dimanfaatkan sesuai dengan sistem dan mekanisme yang berlaku. Seksi layanan dan usaha LPP-RRI mempunyai tugas melaksanakan layanan publik, pelaksanaan pengembangan usaha dan pelaksanaan pencitraan. Salah satu bentuk kegiatan pada Seksi Layanan dan Usaha LPP-RRI adalah melakukan promosi terhadap jasa atau usaha, dengan maksud untuk memperkenalkan suatu produk baik jasa maupun usaha agar diketahui secara luas melalui berbagai kegiatan dengan cara-cara yang beragam. Selain itu juga bertujuan untuk merangsang konsumen agar mau membeli dan menggunakan produk atau usaha yang dipromosikan.

Pasal 15 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun

2002, menyebutkan bahwa sumber pembiayaan LPP-RRI berasal dari:

- a. Iuran penyiaran
- b. Anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan belanja Daerah.
- c. Sumbangan Masyarakat.
- d. Siaran iklan, dan
- e. Usaha lain yang sah terkait dengan penyelenggaraan penyiaran.

Salah satu sumber pembiayaan pada Lembaga Penyiaran Publik RRI Kota Pontianak adalah berdasarkan siaran iklan dari suatu produk atau usaha baik dari pihak swasta maupun pemerintah. Peluang untuk mendapatkan sumber pembiayaan dari siaran iklan sangat luas, salah satunya penyiaran iklan terhadap suatu produk dan usaha dapat dilakukan disela-sela acara dialog interaktif. Format acara ini merupakan segmen yang paling berpotensi untuk dimanfaatkan oleh mitra, baik instansi pemerintah, swasta dan organisasi lain untuk memperkenalkan produk atau usaha yang dimiliki, di samping itu format acara tersebut cukup diminati oleh masyarakat karena durasi penyiarannya cukup panjang yaitu selama 1 (satu) jam. Kepercayaan yang

telah diberikan oleh para pemasang iklan sehingga menandatangani kerjasama dengan seksi layanan dan pengembangan usaha LPP-RRI kota Pontianak hendaknya dikelola secara profesional, agar pihak pemasang iklan dapat terus dipertahankan untuk menggunakan jasa siaran Radio Republik Indonesia sebagai lembaga penyiaran publik.

Berdasarkan pengamatan awal dilapangan, perilaku pegawai seksi layanan dan pengembangan usaha LPP-RRI kota Pontianak kurang dapat memanfaatkan peluang untuk meningkatkan sumber pembiayaan yang berasal dari siaran iklan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1, dimana terdapat kecenderungan penurunan jumlah pemasang iklan. Banyaknya jumlah jasa siaran yang dikelola oleh Seksi layanan dan pengembangan usaha LPP-RRI kota Pontianak.

Jumlah jasa siaran yang dikelola oleh Seksi layanan dan pengembangan usaha LPP-RRI kota Pontianak tiap bulannya berkisar antara 6 sampai dengan 22 pemasang

iklan. Akan tetapi jumlah jasa pemasang siaran iklan mengalami penurunan atau tidak mencapai target. Kecuali untuk bulan Maret dan Mei jumlah pemasang siaran iklan melampaui target yang telah direncanakan, yaitu untuk bulan Maret terjadi kenaikan sebanyak 2 jasa siaran dan pada bulan Mei terjadi kenaikan 1 jasa siaran iklan. Berdasarkan pengamatan awal dilapangan dalam kurun waktu Januari-November 2011 terdapat 48 komplain pelanggan terhadap keterlambatan penyiaran iklan yang sudah disepakati, sehingga pemasang iklan tidak lagi memperpanjang kontrak kerjasama dengan pihak LPP RRI. Permasalahan lainnya adalah dalam kurun waktu Januari-November 2011 terdapat 16 kontrak kerjasama yang tidak dilaporkan kepada seksi layanan usaha LPP-RRI kota Pontianak, atau adanya kontrak kerjasama yang dilakukan oleh seksi lain tanpa melapor kepada seksi layanan dan pengembangan usaha LPP RRI, sebagai pemegang kewenangan untuk melakukan kerjasama. Berdasarkan permasalahan tersebut

penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Perilaku pegawai dalam meningkatkan jasa siaran iklan pada LPP-RRI kota Pontianak”.

B. DAFTAR PUSTAKA

B.1. Pengertian Perilaku Organisasi

Perilaku adalah sebuah tindakan yang konkret yang ada pada diri manusia berupa sebuah tanggapan dan reaksi dari manusia tersebut yang berbentuk atau yang terwujud dari individu berupa suatu sikap dari anggota badan ataupun berupa ucapan secara spontan tanpa direncanakan atau dipikirkan dan tanpa paksaan (2002:11). Sedangkan organisasi adalah suatu wadah yang didalamnya terdapat dua atau lebih individu yang berinteraksi satu samalain mempunyai konsep yang sama, pemikiran yang sama karena mempunyai tujuan yang sama pula (2002:11).

Tujuan dari perilaku organisasi ini adalah mengetahui pengaruh perilaku manusia baik secara individu, kelompok atau organisasi terhadap tujuan organisasi secara umum. Mengutip pendapat Thoha (2002:21),

bahwa perilaku organisasi ialah studi yang menyangkut aspek-aspek perilaku manusia dalam suatu organisasi atau kelompok tertentu. Guna mengenal lebih jauh tentang perilaku organisasi, berarti kita mencoba untuk membuktikan adanya perubahan-perubahan ilmu organisasi dan manajemen dewasa ini. Orientasi mendasar tentang perilaku manusia makin dirasakan urgen bagi setiap manajemen ditingkat teoritis maupun dengan tujuan praktis untuk mendeterminasi bagaimana perilaku manusia itu mempengaruhi usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi.

B.2. Kerangka Dasar Konsep Perilaku Organisasi

Kerangka dasar pada perilaku organisasi adalah terletak pada dua komponen yaitu individu-individu yang berperilaku, baik itu perilaku secara individu, perilaku kelompok, dan perilaku organisasi. Komponen yang kedua adalah organisasi formal sebagai wadah dari perilaku itu, yaitu sebagai sarana bagi individu dalam bermasyarakat ditandai dengan keterlibatannya pada suatu organisasi,

serta menjalankan perannya dalam organisasi tersebut.

Perbedaan perilaku organisasi dengan ilmu perilaku lainnya adalah bahwa perilaku organisasi adalah ilmu terapan yang tidak terlepas dari pengaruh ilmu perilaku sehingga berkontribusi dengan beberapa ilmu perilaku lain, sedangkan ilmu perilaku lain dapat bersifat independen. Perilaku organisasi dalam kehidupan kita perlu dipahami dan dipelajari agar dapat mengendalikan jalannya suatu organisasi karena tujuan dari adanya perilaku organisasi adalah untuk mengetahui pengaruh perilaku manusia baik secara individu, kelompok atau organisasi terhadap tujuan organisasi secara umum, hal ini dikarenakan dengan adanya perilaku organisasi dapat menyamakan satu tujuan agar dapat mencapai tujuan dengan efektif dan efisien.

B.3. Perilaku Individu

Perilaku adalah sikap dan tindakan atau semua yang dilakukan manusia, misalnya bekerja dengan giat atau malas, berbicara dengan teman dan atasannya, menolak atau menerima

tugas yang dibebankan atau sebagainya (Robbins,2003:39).

Perilaku organisasi pada hakekatnya adalah hasil-hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya, sehingga menjadi karakteristik suatu organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Sedang perilaku individu dalam organisasi adalah sikap dan tindakan (tingkah laku) seorang manusia (individu) dalam organisasi sebagai ungkapan dari kepribadian, persepsi dan sikap jiwanya, yang kesemuanya dapat berpengaruh terhadap prestasi (kinerja) dirinya dan organisasi (Robbins,2003:39).

Dalam kaitan dengan status dan perilaku dalam organisasi, Nagi (dalam Robbins, 2003:28) menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Perilaku seseorang selalu disesuaikan dengan statusnya, terutama oleh mereka yang mempunyai status yang tinggi.
2. Perilaku seseorang diarahkan untuk lebih meningkatkan statusnya, terutama oleh mereka yang mempunyai status yang masih rendah.
3. Setiap perubahan yang mengarah kepada penurunan status, akan

diartikan sebagai hukuman, terutama oleh mereka yang mempunyai status yang tinggi.

4. Setiap perubahan yang dirasakan sebagai pembatasan terhadap usaha mencari keseimbangan akan diartikan sebagai hukuman.

Robbins (2003:31), menyatakan ada enam variabel yang mempengaruhi perilaku individu, yaitu 1) karakteristik biologis (seperti usia, jenis kelamin, status perkawinan dan masa kerja), 2) kemampuan, 3) pembelajaran, 4) persepsi, 5) pengambilan keputusan pribadi, dan 6) motivasi. Pandangan yang senada juga dikemukakan oleh Kretner dan Kinicki (dalam Ibrahim, 2005:16) dimana perilaku individu dipengaruhi oleh kepribadian, sikap, kemampuan, motivasi dan persepsi. Sejalan dengan pendapat tersebut, Thoha (2002:71) menambahkan aspek kepercayaan, pengalaman dan pengharapan. Karakteristik individual ini saling memberi kontribusi terhadap timbulnya perilaku seseorang. Perbedaan perilaku disebabkan perbedaan masing-masing faktor yang ada pada diri seseorang.

B.4. Faktor-Faktor Pembentuk Perilaku Individu (Pegawai)

B.4.1. Sikap

Sikap merupakan pernyataan atau pertimbangan evaluatif baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai obyek, orang atau peristiwa (Robbins, 2003:90). Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu. Tiga Komponen utama sikap menurut Breckler (dalam Ibrahim, 2005:4).

B.4.2. Kemampuan

Robbins (2003:38) menyatakan bahwa kemampuan terkait dengan kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Sedangkan Palan (dalam Robbins 2003:40) menyebutkan bahwa kemampuan merupakan salah satu bagian dari kompetensi. Dimensi kemampuan berhubungan dengan kemampuan intelektual (merupakan kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental) dan kemampuan fisik (kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina,

kecekatan, kekuatan, dan keterampilan serupa).

B.4.3. Motivasi

Menurut Mitchell (dalam Winardi, 2002:42) motivasi mewakili proses- proses psikologikal, yang menyebabkan timbulnya, diarahkan, dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela (*volunter*) yang diarahkan ke tujuan tertentu. Sedangkan menurut Gray (dalam Winardi, 2002:42) motivasi merupakan sejumlah proses, yang bersifat internal, atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi, dalam hal melaksanakan kegiatan- kegiatan tertentu.

Menurut Hasibuan (2000:220), faktor motivasi kerja yang umum dapat mendorong produktivitas pegawai, antara lain:

1. Penghargaan yang wajar atas prestasi kerja yang tinggi
2. Kesetiaan pimpinan kepada bawahannya
3. Pemberian insentif yang adil dan wajar
4. Kesempatan diikutsertakan dalam proses pembuatan keputusan
5. Cara pendisiplinan yang diplomatik

6. Penghargaan promosi dan berkembang dalam organisasi
7. Jaminan adanya perlakuan yang adil dan objektif
8. Adanya pengertian Kondisi kerja yang baik
9. Responsivitas dari pimpinan atas masalah pribadi bawahan
10. Pekerjaan yang menarik dan penuh tantangan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong jenis penelitian deskriptif. Menurut Moleong (2004:6), bahwa penelitian deskriptif bertujuan mendeskripsikan obyek yang diteliti dengan mengeksplorasi fakta dan data yang ada sesuai dengan sasaran atau bidang tertentu serta berusaha menggambarkan situasi atau kejadian secara nyata. Dari pengertian deskriptif tersebut, dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif yang dipertegas dengan eksploratif pada dasarnya lebih banyak mengarah pada deskripsi objek yang diteliti dengan mengeksplorasi fakta dan karakteristik yang telah ada.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

D.1. Keadaan Pegawai LPP RRI Pontianak

Di dalam lingkungan organisasi kerja, agar mampu mencapai tujuan organisasi secara produktif, maka diperlukan pegawai-pegawai yang memiliki tingkat pendidikan formal yang berkualitas yang akan berdampak kepada hasil pekerjaan. Pendidikan dan keterampilan ini sangat penting dan diperlukan dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab, sehingga efisiensi penggunaan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan mengoptimalkan daya efektivitas pekerjaan yang telah dibebankan.

Secara teknis proses perekrutan antara Peraturan Pemerintah Nomor 98 tahun 2000 tentang pengadaan Pegawai Negeri Sipil dan Nota Dinas Direktur Utama LPP RRI Nomor 35/ND/I.1/2009 tanggal 27 Februari 2009 perihal pengadaan pegawai non pegawai negeri sipil/tenaga kontrak LPP RRI adalah sama. Perbedaannya hanya terletak pada status pegawai. Jika Peraturan Pemerintah Nomor 98

tahun 2000 pelamar yang lulus berstatus pegawai negeri sipil atau pegawai tetap, sedangkan Nota Dinas LPP RRI Nomor 35/ND/I.1/2009 tanggal 27 Februari 2009 pelamar yang lulus berstatus pegawai kontrak.

Pegawai LPP RRI Pontianak cukup besar jumlahnya, yaitu 57 orang PNS ditambah 32 tenaga honorer dan 14 kontrak daerah. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai LPP RRI Pontianak memiliki pegawai yang cukup produktif dalam hal memberdayakan siaran RRI Pontianak dalam rangka menyebarluaskan informasi pembangunan daerah kepada seluruh lapisan masyarakat di Kota Pontianak.

D.2. Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan pegawai Seksi Layanan & Pengembangan Usaha LPP RRI Pontianak didominasi oleh pendidikan SLTA/ sederajat. Hal ini disebabkan rata-rata pegawai Seksi Layanan & Pengembangan Usaha LPP RRI Pontianak sudah lama mengabdikan dan mempunyai kemampuan pengalaman yang sudah matang.

Walaupun demikian, para pegawai ini untuk meningkatkan keterampilannya sudah ada yang ditugas belajarkan oleh pihak LPP RRI Pontianak dan ada juga dengan kesadaran sendiri meminta izin belajar dengan biaya pribadi mereka untuk meningkatkan pengetahuan mereka.

Dalam rangka untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian dan profesionalisme para pegawai Seksi Layanan & Pengembangan Usaha LPP RRI Pontianak, lembaga tersebut telah memberikan waktu dan kesempatan kepada para pegawainya yang memenuhi syarat untuk memasuki atau mengikuti pendidikan dan latihan (Diklat) di dalam maupun di luar negeri.

D.3. Keadaan Pegawai Menurut Golongan

Prinsip pokok penempatan dalam jabatan adalah menempatkan setiap pegawai yang tepat pada tempatnya yang tepat. Untuk dapat melaksanakan prinsip pokok ini maka perlu ada ukuran yang digunakan sebagai dasar, sehingga dengan

demikian ada ukuran yang sama yang dapat dipergunakan untuk bahan pertimbangan pengangkatan seseorang pegawai dalam jabatan. Salah satu ukuran sebagai dasar adalah golongan.

D.4. Keadaan Pegawai Menurut Pendidikan dan Latihan

Komposisi baik jenjang pendidikan dan latihan pegawai RRI Pontianak masih perlu diperhatikan agar pegawai yang bekerja dapat pengetahuan yang lebih luas mengenai bidang kerjanya, karena sebuah organisasi, sebaik apapun uraian tugas dan tanggung jawab dalam struktur organisasi, secanggih apapun teknologi yang digunakan, kalau tanpa didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal, sudah pasti organisasi tersebut tidak akan dapat berjalan dengan baik dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditentukan.

D.5. Fasilitas Kerja

Setiap organisasi modern selain kertas dan alat tulis untuk melaksanakan tata usaha masih banyak diperlukan bermacam-macam barang perbekalan yang banyak ragamnya, baik yang menyangkut peralatan

operasional sehari-hari juga termasuk peralatan teknik operasional kantor.

D.6. Jaringan Kerja

Berdasarkan data yang diperoleh di Kantor LPP RRI Pontianak khususnya di bidang urusan keteknikan, bahwa kinerja Bidang keteknikan belum terlaksana secara maksimal, yang disebabkan oleh beberapa kendala seperti :

- a. Belum meratanya kemampuan profesi para teknisi
- b. Terbatasnya anggaran atau dana untuk pengadaan pemancar dan peralatan serta suku cadang, maupun pelatihan dan observasi siaran
- c. Langkanya suku cadang di daerah
- d. Belum adanya prosedur yang baku atau SOP keteknikan, baik yang menyangkut kegiatan operasional peralatan, pemeliharaan maupun evaluasi serta pelaporan.

D.7. Pemasang Jasa Tayangan Iklan di LPP RRI Pontianak

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun

2002 tentang sumber pembiayaan Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (LPP-RRI), pasal 15 point d, menyebutkan bahwa salah satu sumber pembiayaan pada Lembaga Penyiaran Publik RRI Kota Pontianak adalah berdasarkan siaran iklan dari suatu produk atau usaha baik dari pihak swasta maupun pemerintah. Untuk lebih jelasnya mengenai pemasang jasa tayangan iklan di LPP RRI Pontianak dapat dilihat pada tabel 7. berikut ini.

D.8. Perilaku Pegawai Dalam Meningkatkan Jasa Siaran Pada Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (LPP-RRI) Kota Pontianak

Kemampuan merupakan karakteristik yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan, keterampilan yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang menjadi kewajibannya. Kemampuan seseorang dapat ditunjukkan melalui hasil kerja atau karya, pengetahuan, keterampilan, perilaku, karakter, sikap, motivasi maupun bakatnya.

Seorang pegawai dinilai memiliki kemampuan karena adanya indikasi kemampuan perilaku yang ditunjukkan secara konsisten dalam berbagai situasi dan bukan hal yang terjadi secara kebetulan semata. Selain itu kemampuan pegawai sebagai pemberi pelayanan dapat diukur berdasarkan tingkat pengetahuan yang dimiliki dan kecakapan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan.

Dikemukakan oleh Kepala LPP RRI kota Pontianak, bahwa:

“Tingkat pengetahuan pegawai baik secara formal maupun informal yang menyangkut pelayanan penyiaran cukup memadai, sedangkan kecakapan menyangkut penguasaan peralatan dan

teknologi dalam melaksanakan penyiaran masih perlu ditingkatkan lagi”.

Berkenaan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan jasa penyiaran, dijelaskan oleh informan (Kepala LPP RRI kota Pontianak) bahwa:

“Secara umum pegawai LPP RRI kota Pontianak mempunyai kemampuan cukup memadai dan memahami tugas-tugasnya”.

Selanjutnya diungkapkan oleh kepala Seksi Layanan & Pengembangan Usaha, bahwa:

“Kemampuan pegawai LPP RRI kota Pontianak sudah cukup baik (sesuai dengan SOP) dan pemahaman petugas mengenai seluk beluk pemberian pelayanan jasa penyiaran sangat memadai sehingga diyakini sangat memahami bidang tugas yang menjadi tanggung jawabnya”.

Terkait dengan kesesuaian pendidikan formal pegawai LPP RRI kota Pontianak dengan bidang tugas yang menjadi tanggungjawab pegawai, diperoleh informasi bahwa pegawai yang ditempatkan pada Seksi Layanan

& Pengembangan Usaha, apabila ditinjau berdasarkan tingkat pendidikan pegawai sudah yang sesuai dengan bidangnya atau tugas pokok dan fungsinya.

Selanjutnya ditegaskan oleh Kepala LPP RRI kota Pontianak, bahwa “Kemampuan seorang pegawai tidak hanya dapat diukur berdasarkan pendidikan formal saja, tetapi yang terpenting adalah pegawai dapat menunjukkan hasil kerja, keterampilan, sikap dan bertanggungjawab terhadap tugas-tugasnya. Di samping itu, kursus-kursus, pelatihan yang pernah diikuti pegawai serta masa kerja pegawai, juga dapat dijadikan indikator untuk mengukur kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya jasa penyiaran. Adapun pelatihan dan kursus yang pernah di ikuti oleh pegawai adalah: kursus ketatalaksanaan Penyiaran radio, ketatalaksanaan penyiaran radio, pelatihan ketatalaksanaan periklanan dan Pelatihan & ujian sertifikasi penyiaran”.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa layanan agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna layanan, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat tersebut. Diungkapkan oleh informan (pemasang iklan), bahwa:

“ Pernah beberapa kali terjadi penundaan penayangan iklan dari yang sudah disepakati dengan pihak RRI. Adanya penundaan penayangan siaran sebenarnya bisa kami pahami, asalkan dari pihak RRI mengkonfirmasi adanya penundaan siaran, setelah kami konfirmasi baru pihak RRI memberikan penjelasan, bahwa penundaan penyiaran iklan disebabkan karena adanya siaran langsung dilapangan ”.

Selanjutnya diungkapkan oleh informan lainnya, bahwa:

“ Saya dijanjikan penyiaran dialog interaktif lembaga kami pada

jam 8.00 wib, tapi setelah saya tunggu siaran dialog interaktifnya baru disiarkan sekitar jam 10.00 wib. Sayangnya tidak ada konfirmasi dari pihak RRI mengenai keterlambatan penyiaran acara kami”.

Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

Mengenai adanya komplain pemasang iklan terhadap terjadinya penundaan penyiaran iklan yang tidak sesuai dengan yang sudah disepakati dalam kontrak, berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Seksi Layanan & Pengembangan Usaha LPP RRI kota Pontianak, diketahui bahwa:

“Terjadinya penundaan siaran iklan biasanya disebabkan karena adanya siaran langsung dilapangan

atau siaran langsung dari Jakarta, sehingga LPP RRI kota Pontianak menunda penyiaran iklan. Akan tetapi pihak LPP-RRI tetap akan menayangkan iklan tersebut, bahkan untuk iklan biasanya pihak LPP-RRI memberikan bonus tambahan penayangan iklan”.

Lebih lanjut diungkapkan oleh Seksi Layanan & Pengembangan Usaha LPP RRI kota Pontianak, sebagai berikut:

“Biasanya pelanggan/pemasang iklan melakukan monitoring terhadap penyiaran iklan tepat pada jam penyiaran sesuai yang tertera dalam kontrak kerjasama, akan tetapi bertepatan pada waktu yang bersamaan LPP RRI kota Pontianak, harus melakukan siaran langsung dilapangan maupun siaran langsung dari Jakarta, hal inilah yang tidak dipahami oleh pemasang iklan”.

Berkenaan dengan adanya kendala yang dihadapi oleh pihak LPP RRI kota Pontianak yaitu berupa siaran langsung dilapangan atau siaran langsung dari Jakarta, diungkapkan oleh informan (pemasang iklan);

“Seharusnya ada pemberitahuan kepada pemasang iklan, supaya mereka ada kepastian mengenai penyiaran iklan produk mereka”.

Kualitas dalam memberikan pelayanan tidak saja disebabkan oleh faktor manusianya melainkan terdapat faktor lain yang juga berpengaruh terhadap pelayanan yang cepat dan tepat waktu, antara lain fasilitas pelayanan berupa jenis peralatan dan perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai sarana utama dalam mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu. Fungsi dari sarana pelayanan menurut Moenir, (2001:19) adalah sebagai berikut :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas
- c. Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya

- f. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung lain diantaranya ; perangkat komputer, penampilan aparat yang menarik serta berbagai fasilitas pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Selanjutnya untuk mengetahui fasilitas pelayanan yang tersedia guna menunjang pemberian pelayanan jasa penyiaran iklan pada LPP RRI kota Pontianak, berdasarkan keterangan dari Kepala LPP RRI kota Pontianak bahwa :

“Sarana yang ada dirasakan masih kurang mendukung pemberian pelayanan jasa penyiaran, terutama menyangkut pemerataan jangkauan siaran dengan mengoperasikan semua

peralatan keteknikan, karena sampai saat ini LPP RRI kota Pontianak baru memiliki LPP RRI 1 (satu) buah Receiver STL/UHF dan Frequency Cauter, sedangkan antena pemancar ada 18 buah, sehingga jangkauan siaran tidak merata. Disamping itu belum meratanya kemampuan profesi para teknisi, terbatasnya anggaran atau dana untuk pengadaan pemancar dan peralatan serta suku cadang, maupun pelatihan dan observasi siaran, langkanya suku cadang di daerah serta belum adanya prosedur yang baku atau SOP keteknikan, baik yang menyangkut kegiatan operasional peralatan, pemeliharaan maupun evaluasi serta pelaporan”..

Perkembangan teknologi terutama dibidang informasi dan komputer perlu disikapi secara positif, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Profesionalisme dalam menggunakan teknologi merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki oleh para pegawai LPP RRI kota Pontianak.

Pengguna jasa pelayanan suatu organisasi atau perusahaan memiliki tingkat kepuasan yang bersifat relatif terhadap produk atau jasa yang diterimanya. Apabila kinerja produk atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan harapan (*expectations*) yang diinginkan, maka masyarakat pengguna jasa layanan akan merasa tidak puas. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima melebihi atau melampaui harapannya, masyarakat pengguna jasa layanan akan merasa sangat puas. Karena kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan adalah hasil yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa layanan yang sesuai dengan harapannya, sehingga mereka akan tetap loyal dalam jangka waktu yang lama. Namun, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan masyarakat pengguna jasa layanan, maka dimata masyarakat pengguna jasa pelayanan yang diberikan dinilai jelek.

Berkaitan dengan sikap pegawai Seksi Layanan & Pengembangan Usaha LPP RRI kota Pontianak dalam

menghadapi klaim pelanggan/pemasang iklan terhadap keterlambatan penyiaran iklan dikemukakan oleh pegawai Seksi Layanan & Pengembangan Usaha LPP RRI kota Pontianak sebagai berikut:

“Dalam menanggapi keluhan pelanggan terhadap penundaan penyiaran iklan, saya hanya dapat memberikan penjelasan semampu saya”. Selanjutnya ditegaskan oleh informan (pelanggan/pemasang iklan) bahwa; sikap petugas dalam menghadapi klaim pelanggan terhadap penundaan penyiaran iklan hanya memberikan jawaban seadanya saja, tanpa ada penjelasan lebih lanjut mengenai waktu penyiaran iklan dilakukan”.

Pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat pelanggan jasa layanan. Penyediaan saluran informasi menjadi penting karena dapat langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan masyarakat, khususnya bagi masyarakat pengguna jasa. Gagasan yang menarik tentang

suatu produk apabila ditambah dengan pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dalam meraih keuntungan bahkan dalam menghadapi persaingan.

Pelayanan yang berkualitas harus didasarkan pada usaha untuk memberikan lebih dari yang diharapkan oleh masyarakat pengguna jasa layanan. Pengembangan kualitas pelayanan harus berlandaskan pada usaha mendapatkan atau merebut simpati dan kepercayaan masyarakat pelanggan jasa layanan, dengan cara menanggapi keluhan pelanggan sebagai peluang dan tantangan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

Tanggungjawab adalah suatu keharusan untuk melaksanakan suatu kewajiban dimana individu tersebut bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Mengenai tanggungjawab pegawai LPP RRI kota Pontianak dalam memberikan layanan jasa siaran iklan, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diketahui

bahwa, para pegawai LPP RRI kota Pontianak sudah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan pelayanan yang menjadi tugas dan kewajiban masing-masing seperti yang terdapat pada uraian tugas pegawai secara tepat waktu.

Berkaitan dengan tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan jasa penyiaran iklan, diungkapkan oleh Kepala Seksi Layanan & Pengembangan Usaha LPP RRI kota Pontianak, bahwa, pegawai LPP RRI kota Pontianak telah melaksanakan tugas pokoknya masing-masing serta telah memanfaatkan waktu dan tenaga dengan sebaik-baiknya. Namun petugas terkadang mengalami kendala dalam melaksanakan tugasnya terutama disebabkan karena terbatasnya anggaran atau dana untuk pengadaan pemancar dan peralatan serta suku cadang, maupun pelatihan dan observasi siaran serta langkanya suku cadang di daerah.

Ditegaskan pula oleh informan kunci (Kepala LPP RRI kota Pontianak), bahwa secara umum

tanggungjawab yang dimiliki pegawai Seksi Layanan & Pengembangan Usaha LPP RRI Kota Pontianak terhadap pekerjaan sudah cukup baik, meskipun mengalami kendala yang disebabkan oleh persoalan teknis dilapangan, bahwa adanya penundaan penyiaran iklan, bukan disebabkan karena ketidakmampuan petugas dalam mengoperasionalkan perangkat layanan akan tetapi lebih dikarenakan terbatasnya anggaran atau dana untuk pengadaan pemancar dan peralatan serta suku cadang, maupun pelatihan dan observasi siaran serta langkanya suku cadang di daerah, serta adanya siaran langsung dilapangan maupun siaran langsung dari Jakarta yang tidak dapat diantisipasi sebelumnya.

E. PENUTUP

E.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis serta memperhatikan tujuan penelitian secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan jasa

penyiaran, secara umum sudah cukup memadai (sesuai dengan SOP) dan pemahaman petugas mengenai seluk beluk pemberian pelayanan jasa penyiaran sangat memadai sehingga diyakini sangat memahami bidang tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Karena kemampuan seorang pegawai tidak hanya dapat diukur berdasarkan pendidikan formal saja, tetapi yang terpenting adalah pegawai dapat menunjukkan hasil kerja, keterampilan, sikap dan bertanggungjawab terhadap tugas-tugasnya. Tanggungjawab yang dimiliki pegawai Seksi Layanan dan Pengembangan Usaha LPP RRI Kota Pontianak terhadap pekerjaan sudah cukup baik, meskipun mengalami kendala yang disebabkan oleh persoalan teknis dilapangan, akan tetapi hal tersebut bukan disebabkan karena ketidakmampuan petugas dalam mengoperasionalkan perangkat layanan akan tetapi lebih dikarenakan adanya siaran langsung dilapangan maupun

siaran langsung dari Jakarta yang tidak dapat diantisipasi sebelumnya.

2. Motivasi pegawai dalam penayangan siaran iklan secara umum cukup baik, meskipun pemberian penghargaan berupa insentif, tidak pernah mereka dapatkan. Akan tetapi bagi pegawai yang berhasil mendapatkan kontrak kerjasama dalam bentuk iklan, maka kepada pegawai tersebut mendapatkan *advisorvi (fee)* sebesar 12% dari nilai kontrak yang didapat. Perhatian yang diberikan oleh pimpinan dinilai oleh pegawai cukup baik, hal tersebut ditunjukkan oleh pimpinan dengan cukup sering mengadakan pendekatan dan komunikasi kepada pegawai berkaitan dengan pelaksanaan tugas. Penghargaan diberikan kepada pegawai yang telah menunjukkan hasil kerja atau kerja keras, dan bentuk penghargaan yang diberikan oleh pimpinan adalah berupa mengikutsertakan pegawai dalam

diklat. Kondisi kerja pada LPP-RRI kota Pontianak cukup kondusif, hanya saja adanya beberapa kontrak kerjasama yang dilakukan oleh seksi lain tanpa melapor kepada seksi layanan dan pengembangan usaha LPP-RRI sebagai pemegang kewenangan untuk melakukan kerjasama.

E.2. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka sebagai solusinya dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam meningkatkan jasa siaran iklan pada LPP-RRI kota Pontianak yang belum terlaksana secara maksimal, diharapkan kepada pihak LPP-RRI kota Pontianak untuk meningkatkan kesempatan keikutsertaan pegawai dalam diklat maupun kursus-kursus dibidang penyiaran dan periklanan, karena diklat maupun kursus yang diikuti pegawai terakhir tahun 2010.
2. Adanya penundaan penayangan siaran yang tidak dapat diantisipasi sebelumnya, hendaknya pihak LPP-RRI memberikan penjelasan kepada para pemasang iklan, agar para pemasang iklan mempunyai kepastian waktu tayang produk mereka.
3. Pemberian motivasi baik berupa pemberian insentif, pemberian kesempatan untuk mengikuti diklat maupun perhatian yang diberikan oleh pimpinan sebagai pemacu motivasi kerja pegawai, hendaknya diberikan sesuai dengan mekanisme yang berlaku, yaitu berdasarkan prestasi kerja yang dicapai pegawai dan beban kerja yang diemban pegawai.
4. Untuk menciptakan hubungan kerja yang kondusif diantara sesama pegawai, diharapkan kepada seksi lain dilingkungan LPP-RRI kota Pontianak yang mendapatkan kontrak kerjasama, hendaknya melaporkan pada seksi layanan dan pengembangan usaha LPP-RRI, sebagai pemegang kewenangan untuk melakukan kerjasama, agar

terlihat adanya koordinasi pada lembaga LPP -RRI kota Pontianak”.

Implikasinya bagi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.

F. DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

Bertens, K. 2000. *Etika. Seri Filsafat Atma Jaya: 15*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Gibson, dkk. 1987. *Organisasi; Perilaku, Struktur, Proses*; Dialih bahasakan oleh

Djarkasih. Jakarta: Erlangga

Gunawan K, Roni. 2001. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Terbit Terang

Hasibuan, Malayu, S.P. 2003. *Sumber Manajemen Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

....., 2002. *Motivasi dan Produktivitas Kerja Pegawai*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ibrahim, Amin.. 2005. *Perilaku Keorganisasian*. Bandung: Alfabeta.

Keban, T, Yeremias, 2000. *Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan*

Komaruddin. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: Gajahmada Press.

Martoyo, S. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Pertija

Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Robbins, Stephen. 2000. *Perilaku Organisasi (Konsep, Kontroversi dan Aplikasi)*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.

..... 2003. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, Jakarta; Erlangga.

Siagian, Sondang P. 2007. *Peranan Staff Dalam Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.

Thoha, Miftah. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Rivai, Veithzal. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Winardi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 1 – II. Jakarta: PT. Mandiri Abadi.

Dokumen:

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 Tentang Penyiaran
- Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik RRI Nomor: 002/PER/DIREKSI/2006.





LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Noviantini
NIM / Periode lulus : E. 21108057
Fakultas/ Jurusan : Fisip / Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP :

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (SI), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika *) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

**PERILAKU PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN JASA SIARAN
PADA LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK RADIO REPUBLIK INDONESIA (LPP-RRI)
KOTA PONTIANAK**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui
Pengelola Jurnal Publika

Dr. H. Arifin, S.Sos, M.AB
NIP. 197105021997021002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 20 Mei 2015
Mahasiswa

Noviantini
NIM. E. 21108057

Catatan :

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)