

Peran Humas dalam Membentuk Citra LPP (Studi Kasus di LPP TVRI Yogyakarta)

Dwi Korina Relawati^{1*}

Sekolah Tinggi Multi Media “MMTC” Yogyakarta
Email: korinarelawati@yahoo.com

ABSTRAK

Bagi personel Humas (Hubungan Masyarakat) pembentukan citra baru TVRI Yogyakarta sebagai LPP (Lembaga Penyiaran Publik) sekarang ini berada dalam manajemen krisis, menjadi tantangan tersendiri yang tidak ringan. Harapan banyak tertumpu pada Humas, agar mampu melihat berbagai potensi lembaga, baik internal maupun eksternal agar selanjutnya dapat digunakan untuk kepentingan lembaga semaksimal mungkin demi menciptakan citra baru TVRI Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran atau kegiatan Humas dalam proses pencitraan TVRI Yogyakarta sebagai LPP (Lembaga Penyiaran Publik). Metode Penelitian ini berbentuk deskriptif kualitatif, dengan menggunakan penggalan data dan fakta yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian bahwa Humas TVRI Yogyakarta merealisasikan konsep Humas ekselen dengan cara lebih rapih lagi menyikapi dan lebur dalam berbagai kegiatan terkait on air maupun off air. Aktualisi stasiun televisi TVRI Yogyakarta sebagai LPP dapat dibantu dengan berbagai upaya diantaranya pemanfaatan media sosial, kerjasama dengan pemerintah daerah setempat, dan berbagai pihak lainnya.

Kata Kunci: Humas ekselen; TVRI Yogyakarta; Lembaga Penyiaran Publik.

The Role of Public Relations in Shaping the Image of LPP (Case Study at LPP TVRI Yogyakarta)

ABSTRACT

For Public Relations (Public Relations) personnel, establishing a new image for TVRI Yogyakarta as an LPP (Public Broadcasting Institution), currently in crisis management, is a challenge in itself that is not easy. Much hope is placed on Public Relations, to be able to see the institution's various potentials, both internal and external, so that they can then be used for the benefit of the institution as much as possible in order to create a new image for TVRI Public. This research aims to determine and analyze the role or activities of Public Relations in the process of imaging TVRI Yogyakarta as an LPP (Public Broadcasting Institution). This research method is descriptive qualitative, using data and fact mining, namely interviews, observation and documentation. The results of the research show that Public Relations of TVRI Yogyakarta realizes the concept of excellent Public Relations by responding more neatly and being involved in various activities related to on and off air. The actualization of the TVRI Yogyakarta television station as an LPP can be assisted by various efforts including the use of social media, collaboration with the local government and various other parties.

Keywords: *Excellent Public Relations; TVRI Yogyakarta; Public Broadcasting Institution.*

Korespondensi: Dinda Nur Hasna Rahmawati. Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Dian Nuswantoro. Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Dian Nuswantoro (UDINUS) adalah Jalan Imam Bonjol No. 207, Semarang, Jawa Tengah. **No. HP, WhatsApp:** *Email:* dindahasna87@gmail.com

PENDAHULUAN

Komunikasi menjadi kunci sukses keberlangsungan hidup manusia. Manusia tidak dapat hidup sendiri tanpa aktualisasi kebutuhan dasar berkomunikasi seperti saling bertegur-sapa, berbicara, bertukar-pikiran, berhiur, berbuat sesuatu, dan sebagainya. Kegiatan semacam ini membuktikan adanya saling ketergantungan komunikasi yang diharapkan dapat terjalin terus-menerus antar sesama manusia.

Kini komunikasi tidak saja dilakukan secara langsung antar individu, melainkan lewat media. Diantara sekian banyak media komunikasi massa, salah satunya adalah televisi. Hingga kini seluruh stasiun televisi berusaha merebut hati masyarakat. Beragam upaya yang dilakukan oleh stasiun televisi diantaranya menyiarkan tayangan-tayangan import atau dikenal dengan pop culture yang tentunya tidak berbasis nilai-nilai budaya lokal.

Tradisi menonton televisi sebagai salah satu bentuk komunikasi telah mendarah daging dalam masyarakat kita. Terutama di era televisi multikanal, semua stasiun televisi swasta berlomba-lomba merebut animo masyarakat demi mendapatkan kue iklan sebanyak-banyaknya. Sehingga tak urung, industri pertelevisian kita dibanjiri oleh beragam tayangan import yang bersifat pop culture, melupakan nilai-nilai budaya dan estetika publik.

Hal tersebut merupakan salah satu unsur yang memicu perubahan status TVRI (Televisi Republik Indonesia) dari yang sebelumnya berstatus PT (Perseroan Terbatas) selanjutnya menjadi LPP (Lembaga Penyiaran Publik). Undang-undang nomor 32 Tahun 2002 menegaskan berubahnya status kelembagaan TVRI dari PT (Perseroan Terbatas) menjadi LPP (Lembaga Penyiaran Publik). Disebutkan Undang-undang tersebut yaitu lembaga penyiaran publik dimiliki oleh Badan Hukum Negara, bersifat independen, netral, tidak komersil, dan berfungsi memberikan layanan untuk kepentingan masyarakat.

Televisi publik tidak memperlakukan khalayak selaku konsumen namun sebagai publik yang seharusnya dikelola sedemikian rupa dididik, diyakinkan, diubah meski dihibur juga. Karakteristik penyiaran publik ialah pelayanan publik, yaitu menyebar-luaskan program berkepentingan, minat publik meliputi pendidikan, budaya, informasi untuk membantu masyarakat dalam melaksanakan dan meningkatkan mutu aktivitas kehidupan sehari-hari (ABU Asia-Pacific Broadcasting Union, 1999).

Merubah citra baru sebagai LPP (Lembaga Penyiaran Publik) tidak terlepas dari faktor historis. Menoleh ke belakang sejak berdiri pada tahun 1962, TVRI lebih condong ke pihak pemerintah, tidak jarang melakukan publikasi kebijakan sosial dan politik pemerintah. Komunikasi sering terjadi berasal dari pihak pemerintah (atas) ke masyarakat (bawah). Komunikasi dari bawah ke atas pun terjadi ketika pesan yang dikomunikasikan bukan berupa kritik atau perbaikan untuk pihak pemerintah. Hal semacam itu terjadi lama bahkan bertahun-

tahun, sehingga sulit memahami citra baru TVRI sebagai televisi publik yang jauh dari kepentingan pihak pemerintah.

Perubahan citra baru TVRI bukan hanya dipengaruhi unsur historis, melainkan juga unsur finansial dan manajemen. APBN, contohnya, sebagian besar dialokasikan untuk gaji pegawai. Alokasi biaya produksi sangat terbatas. Peralatan produksi pun kian menua sudah diperlukan perbaikan atau penggantian namun masih juga harus digunakan untuk operasional sehingga kualitas video di bawah standar penyiaran. Iklan yang bersifat seni, hiburan, Pendidikan di lembaga ini masih sangat rendah bahkan tidak dapat diharapkan untuk bisa menjadi sumber pemasukan uang.

Unsur manajemen termasuk faktor SDM (Sumber Daya Manusia) TVRI mempunyai persoalan yang kompleks, manajemen birokrasi masih kurang tepat dengan industri pertelevisian yang semestinya berlangsung secara dinamis. TVRI Yogyakarta misalnya, pengembangan SDM, pola karir, penilaian kinerja, dan semacamnya masih menjadi perhatian tersendiri.

Bagi personel Humas (Hubungan Masyarakat) pembentukan citra baru TVRI Yogyakarta sebagai media publik yang sekarang ini berada dalam manajemen krisis, menjadi tantangan tersendiri yang tidak ringan. Harapan banyak tertumpu pada Humas, agar mampu melihat berbagai potensi perusahaan, baik internal maupun eksternal agar selanjutnya dapat digunakan untuk kepentingan Lembaga semaksimal mungkin demi menciptakan citra baru TVRI Publik.

TVRI Yogyakarta sebagai LPP memiliki visi dan misi “Untuk mencerdaskan kehidupan bangsa”. Lewat tayangan-tayangan yang bersifat edukatif memberikan yang terbaik untuk kemajuan dan kemakmuran bangsa. Humas TVRI Yogyakarta, keberadaannya baik ke luar maupun ke dalam, sangat dituntut. Peran Humas keluar yaitu sosialisasi kebijakan terkait kepada masyarakat maupun stakeholder. Tugas ke dalam yaitu mengarahkan, menyatu-padukan langkah pegawai atau karyawan, Humas lewat tata kelola seluruh pihak kelembagaan, SDM, tata laksana, pelayanan publik, perlu melakukan repositioning peran, tugas, dan tanggungjawab.

Rhenald Kasalai dalam bukunya Manajemen Public Relations mengatakan bahwa citra adalah “kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan”. Pemahaman yang dimiliki publik terhadap sebuah institusi muncul karena adanya informasi. Disinilah peran penting Humas sebagai pusat informasi bagi publik. Oleh karena itu, Humas haruslah memiliki bentuk komunikasi yang timbal balik agar publik paham akan citra dari institusi yang diwakilinya.

Hasil survei AC Nielsen pada April 2006 bahwa TVRI Yogyakarta berhasil mendapatkan channel share terbaik diantara stasiun TVRI di Indonesia, yaitu 4,9 point. Dapat dikatakan bahwa TVRI Yogyakarta cukup efektif sebagai media alternatif promosi, disamping itu tayangannya dianggap kaya akan muatan local yang kreatif mengingat masih mempunyai penonton yang setia.

Berbagai pendapat yang dilontarkan terutama dari kalangan akademik pelaksana PKL (Praktek Kerja Lapangan) atau pengunjung TVRI Yogyakarta bahwa opini negatif terhadap stasiun televisi ini lebih banyak disampaikan oleh mereka yang tidak pernah atau jarang sekali menonton tayangan TVRI Yogyakarta. Masyarakat yang kerap menonton TVRI Yogyakarta, berpendapat bahwa banyak sisi positif yang ditayangkan TVRI Yogyakarta namun program-programnya tidak tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat. Dengan kata lain, masyarakat belum mengenal TVRI Yogyakarta secara baik. Wacana yang masih kuat beredar ialah suara masa lalu TVRI yang belum dapat discounter. Langkah-langkah strategis yang diambil ialah memproduksi acara-acara unggulan, mereposisi brand-image sehingga TVRI mampu menjadi media publik yang dicita-citakan.

Dapat dikatakan bahwa sesungguhnya masyarakat belum mengenal TVRI secara baik, yang ada adalah suara-suara masa lalu yang tidak sepenuhnya bisa di-counter. Oleh karenanya selain membuat acara unggulan, diperlukan langkah-langkah jitu Humas (Hubungan Masyarakat) ekselen, agar TVRI mampu meresposisi brand image-nya, sehingga mampu menegakkan kredibilitas menjadi media publik yang dicita-citakan.

Meraih kredibilitas tidaklah mudah sebab membutuhkan usaha yang kuat dalam proses yang panjang. Tidak sebentar waktu yang diperlukan untuk meraih citra positif. Langkah-langkah internal dan eksternal diperlukan untuk memperoleh good-will dan pengertian dari publik, termasuk juga stake-holder. Langkah internal diantaranya ialah memperbaiki atau membenahi corporate culture building (membangun budaya lembaga) misalnya membangun disiplin, motivasi kerja, peningkatan pelayanan, dan meningkatkan produktivitas kerja guna menciptakan sense of belonging terhadap lembaga. Adapun Langkah eksternal ialah berupaya menciptakan kepercayaan dan citra lembaga (corporate image) yang sekaligus memayungi dan mempertahankan citra produknya (product image).

Usaha-usaha lebih mendekat ke publik yaitu menyelenggarakan events off-air, antara lain memanfaatkan halaman kantor untuk kegiatan umum masyarakat, program peduli sesame, magang atau praktek kerja bagi mahasiswa, pemberdayaan masyarakat sekitar (community relation), lomba level SD-SMU, pendampingan/ pengenalan profesi broadcasting, dan sebagainya. Humas melaksanakan kinerja tidak hanya di atas meja tetapi juga terjun langsung ke lapangan dengan mengambil peran selaku konseptor, komunikator, konsultan, dan penilai.

Oleh sebab itu, selain lewat produksi acaranya, TVRI Yogyakarta berusaha untuk lebih dekat dengan publik lewat event-event off-air, seperti: kegiatan nonformal, program peduli sesame, kegiatan magang bagi para mahasiswa, kegiatan pemberdayaan masyarakat sekitar lingkungan TVRI Yogyakarta (community relation), lomba-lomba untuk tingkat SD-SMA serta pendampingan profesi guna memperkenalkan dunia broadcasting kepada siswa sekolah.

Terlihat bahwa aktivitas yang dilakukan Humas bukan hanya di belakang meja, namun juga turun ke lapangan dan berperan sebagai seorang konseptor, komunikator, penasehat, dan penilai. Di lapangan, Humas

dituntut untuk mampu memecahkan permasalahan yang muncul. Berpikir kritis sekaligus solutif dalam melaksanakan tugas internal, dengan cara menyelesaikannya secepat mungkin tanpa memunculkan pemberitaan berifat kontroversial ke publik. Humas di setiap gerak langkah pelaksanaan tugasnya wajib menjunjung tinggi sikap jujur, tidak gegabah dalam mengekspos kondisi internal lembaga, agar tidak terjadi informasi ke publik yang simpang siur.

Uraian tersebut di atas menarik bagi penulis untuk lebih lanjut mengetahui program, fungsi, serta peran Humas dalam rangka meraih citra baru TVRI Yogyakarta sebagai media publik, ke dalam judul “Peran Humas dalam Membentuk Citra LPP (Studi Kasus di LPP TVRI Yogyakarta)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berbentuk deskriptif kualitatif, menurut H.B. Sutopo (2002: 35). Subjek penelitian adalah orang, tempat atau benda yang diamati dalam penelitian sebagai sasaran penelitian, dalam hal ini, Ka Sub Bag SDM, Penanggungjawab Kesejahteraan, Humas (Hubungan Masyarakat), Penanggungjawab Hukum, studio, fasilitas kerja. Sedangkan objek penelitian adalah hal yang menjadi pokok persoalan untuk kemudian akan diamati dan diteliti, meliputi: kegiatan-kegiatan terkait kelembagaan. Penelitian ini dilakukan di TVRI Yogyakarta yang berada di jalan Magelang Km. 4,5 Yogyakarta. Peneliti memilih lokasi ini mengingat TVRI merupakan stasiun televisi milik pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat lewat sajian informasi acara-acara televisi menarik yang disampaikan dan menyajikan. TVRI hingga kini telah mengalami beberapa kali perubahan bentuk, sehingga hal semacam ini mempengaruhi kinerja TVRI secara keseluruhan yang pada saat ini mengalami penurunan. Dengan kata lain, Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan aneka ragam informasi yang diolah secara kualitatif kemudian disusun secara sistematis. Dalam penelitian ini digunakan instrumen penelitian berupa item-item pertanyaan.

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Menurut H.B. Sutopo (2002: 56). Adapun informan yang dianggap tepat adalah orang-orang yang mengetahui permasalahan dan informasi secara mendalam mengenai kinerja dan pelaksanaan program-program TVRI paska perubahan bentuk kelembagaan menjadi LPP. Informan-informan dimaksud diantaranya adalah Penanggungjawab SDM, Penanggungjawab Kesejahteraan, Humas (Hubungan Masyarakat), Penanggungjawab Hukum, dan Staf TVRI lainnya, atau bisa pula masyarakat pengguna layanan TVRI.

Bagian penting dalam penelitian ialah analisis data yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke

dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2008: 89)

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. (Moleong, 2005: 247). Tujuan penelitian yaitu untuk mendapatkan suatu deskripsi, maka analisis dilakukan dengan cara menghubungkan data di lapangan dengan teori yang digunakan. Setelah dianalisis, data tersebut diinterpretasikan dengan paparan berbentuk narasi (cerita) yang tentu saja didukung oleh teori kepustakaan.

Dalam penelitian kualitatif, proses analisis pada dasarnya dilakukan secara bersamaan dengan proses pelaksanaan pengumpulan data. Proses analisis dalam penelitian kualitatif terdiri dari komponen yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. (H.B. Sutopo, 2002: 94). Model yang digunakan adalah model yang saling terjalin dan interaktif yang merupakan suatu model analisis yang dilakukan apabila inti data sudah diperoleh kemudian dilanjutkan dengan melakukan penafsiran data yang diuraikan dengan penjelasan-penjelasan dan uraian-uraian yang selanjutnya ditarik suatu Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan tentang Kinerja TVRI Stasiun Yogyakarta Sebagai LPP, terfokus pada 2 kriteria yaitu efektivitas dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini juga akan menjelaskan tentang faktor yang mempengaruhi kinerja SDM TVRI, sehingga dapat digunakan sebagai acuan bagi TVRI untuk lebih meningkatkan kinerjanya dimasa yang akan datang. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang kinerja TVRI akan dipaparkan deskripsi tentang efektivitas dan kualitas layanan sebagai berikut:

1. Efektivitas

Efektivitas dapat digunakan sebagai salah satu indikator yang dapat mengukur dan menilai apakah kinerja organisasi dalam hal ini yaitu kinerja TVRI Yogyakarta sudah berjalan baik atau menurun. Beberapa teori mengungkapkan bahwa efektivitas diukur dari perbandingan antara target yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dengan hasil yang telah diperoleh. Apabila target yang ditetapkan sesuai dengan hasil yang diperoleh maka dapat dikatakan bahwa kinerja suatu organisasi tersebut baik, akan tetapi jika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa kinerja organisasi tersebut buruk atau belum efektif. Pada dasarnya kegiatan yang dilakukan TVRI adalah memberikan pelayanan yang berupa jasa kepada masyarakat sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Kegiatannya berupa menciptakan program-program atau acara-acara yang menarik dan mendidik, menyampaikan informasi kepada masyarakat, dan mengembangkan SDM TVRI. Target yang ingin dicapai oleh TVRI adalah dapat membuat acara-acara secara optimal dan efektif pada setiap program, sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan dapat merasa puas dengan kinerja TVRI.

TVRI mengalami perubahan bentuk menjadi LPP berpengaruh pada kegiatan atau program-program yang sudah ada sebelumnya. Perubahan bentuk tersebut juga mempengaruhi kinerja dari TVRI itu sendiri maupun menimbulkan dampak terhadap pengembangan karir karyawan TVRI Yogyakarta.

TVRI Stasiun Yogyakarta dalam melakukan kegiatan selalu menentukan skala prioritas dengan mempertimbangkan antara anggaran yang ada dengan target-target yang akan dilaksanakan, sehingga dapat tercipta program-program yang menarik untuk disajikan kepada masyarakat. Efektivitas kinerja dari kegiatan TVRI Stasiun Yogyakarta sebagai LPP, dilihat dari segi peningkatan produksi acara-acara yang lebih menarik, baik berita maupun non berita. Dikemukakan Penanggungjawab SDM (Sumber Daya Manusia) yang dimaksud kinerja yang baik yaitu kinerja yang sesuai dengan target. Dalam menentukan skala prioritas dan target-target yang akan dicapai tidak cukup hanya terencana saja misalnya satu atau dua hari, tetapi biasanya terprogram sejak awal tahun, apabila target-target itu dapat terlaksana dengan baik atau dapat melampaui adalah sebuah keberhasilan. Namun kenyataannya anggaran operasional APBN sangat terbatas, jadi dalam memproduksi acara atau penyelesaian setiap program disesuaikan dengan anggaran yang tersedia, sehingga terpaksa banyak penyelesaian program acara yang tidak sesuai dengan target karena keterbatasan anggaran.

Penanggungjawab Kesejahteraan pun mengemukakan pendapat senada bahwa anggaran sangat ditekan bahkan cenderung tidak memadai sehingga sangat berpengaruh pada produksi acara. Otomatis, acara yang diproduksi pun menjadi terbatas, konsekuensinya, tidak jarang terpaksa dilakukan siaran ulang atau ditayangkan kembali.

Terkait anggaran produksi, pendapat tersebut di atas diperkuat oleh Penanggungjawab Humas (Hubungan Masyarakat) bahwa setelah TVRI berubah bentuk menjadi LPP, anggaran operasional APBN menjadi semakin terbatas. Hal itu otomatis berpengaruh pada program-program atau acara-acara yang diproduksi.

Penanggungjawab Hukum pun tidak berbeda pendapat. Dikatakannya bahwa memproduksi acara atau program televisi seharusnya disesuaikan dengan target-target yang telah direncanakan dan ketersediaan anggaran operasional yang ada. Dalam hal ini terdapat anggaran operasional APBN dan anggaran operasional non APBN misalnya dari kerjasama dengan suatu instansi ataupun dengan koperasi, iklan, ataupun anggaran yang masuk dari kegiatan lainnya.

TVRI Stasiun Yogyakarta dalam memproduksi program acara baik berita maupun non berita dinilai kurang efektif karena jumlahnya menjadi sangat terbatas disebabkan oleh keterbatasan anggaran produksi. Hal ini tentu saja sangat berpengaruh pada acara-acara yang disajikan kepada masyarakat, sehingga kurang menarik ataupun terdapat acara-acara yang ditayangkan kembali.

Dalam pada itu, dipertanyakan pula tentang kualitas SDM TVRI Yogyakarta, khususnya persoalan kurangnya tenaga-tenaga ahli sehingga berpengaruh pada kualitas produksi acara. Dikatakan Penanggungjawab Humas bahwa jumlah SDM memang sangat banyak yaitu lebih dari dua ratus personel terdiri dari PNS dan pegawai kontrak, tetapi terdapat pula personel yang tidak efektif dalam bekerja misalnya problem indiscipliner. TVRI Yogyakarta pada saat ini dirasa memang kekurangan tenaga-tenaga ahli karena

kebanyakan karyawan berusia di atas empat puluh tahun yang relatif mulai menurun semangat kerjanya. Hal ini sangat berpengaruh dalam produksi acara.

Penanggungjawab SDM mengungkapkan bahwa dalam menciptakan SDM yang berkualitas itu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi. Tanpa adanya ketiga hal tersebut tidak dapat menciptakan SDM yang berkualitas. TVRI saat ini memang kekurangan tenaga ahli dibidang tertentu. Hal ini tentu saja sangat berpengaruh pada keseluruhan produksi acara sehingga kurang efektif.

Sedangkan Penanggungjawab Hukum mengungkapkan bahwa kuantitas SDM TVRI sudah memadai dan bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing, tetapi memang dibidang tertentu terdapat karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Kualitas SDM TVRI menjadi menurun sebab kurangnya tenaga ahli yang kompeten dibidangnya.

Jumlah SDM TVRI, dapat dikatakan, sudah memadai tetapi kualitasnya menurun karena kurangnya tenaga ahli yang kompeten dibidangnya sehingga sangat berpengaruh hasil dari proses produksi acara. Kebanyakan karyawan TVRI Yogyakarta berusia di atas 40 tahun sehingga mengalami penurunan dalam kinerjanya dan mempengaruhi kreativitas kerja.

Dari segi kualitas pegawai TVRI dinilai kurang. Hal ini dapat dilihat selain dari kurangnya tenaga-tenaga ahli, tingkat pendidikan SDM TVRI mayoritas lulusan SLTA (Sekolah Lanjutan Tingkat Atas). Sebagaimana diungkapkan Penanggungjawab Hukum, kebanyakan SDM TVRI dari lulusan SLTA, namun dari Pusat selalu memberikan tawaran untuk melanjutkan pendidikan ke yang lebih tinggi, selanjutnya pihak Lembaga menunjuk kepada yang bersangkutan apakah bersedia atau tidak. Oleh karena itu, sampai saat ini banyak karyawan yang sudah atau sedang melanjutkan ke tingkat pendidikan yang lebih tinggi baik perguruan tinggi di Yogyakarta ataupun di luar.

Penganggungjawab Humas mengungkapkan hal serupa bahwa karyawan TVRI kebanyakan dari lulusan SLTA, meskipun ada juga dari lulusan D3, S1, S2. Mereka tidak sekadar bermodal ijazah SLTA tetapi mereka juga mempunyai keahlian dibidang tertentu yang dibutuhkan. TVRI untuk itu memberikan kesempatan yang luas kepada seluruh karyawan untuk dapat melanjutkan pendidikannya ke tingkat yang lebih tinggi, atau bersedia atau tidak untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Jelas kiranya TVRI Yogyakarta memiliki karyawan yang kebanyakan dari lulusan SLTA. Selanjutnya lembaga ini menunjuk kepada karyawan apakah bersedia atau tidak meneruskan tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Setiap karyawan mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk dapat melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi. Hal ini dilakukan bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas SDM TVRI dimasa yang akan datang.

Tingkat efektivitas kinerja TVRI Yogyakarta juga dapat dinilai dari efektif atau tidaknya program kerja yang dimiliki oleh TVRI dan berhasil atau tidaknya dalam menjalankan program kerja tersebut. Efektivitas program kerja TVRI Stasiun Yogyakarta dapat dilihat pula dari sisi pembenahan struktur organisasi. Sejak awal

berdirinya TVRI mempunyai struktur organisasi yang tidak tetap. Hal ini dapat dikatakan karena pergantian struktur organisasi tidak dilakukan dalam kurun waktu yang tetap. TVRI selalu melakukan pembenahan struktur organisasi dalam waktu yang tidak dapat dipastikan.

Pengggugjawab Humas mengatakan, sejak berdirinya TVRI selalu melakukan pembenahan struktur organisasi dan tidak dapat ditentukan kapan waktunya. Bahkan belum ada satu tahun sudah dilakukan pergantian struktur organisasi, meski ada juga yang sampai lima tahun lebih baru dilakukan pergantian. Hal ini tentu sangat kurang efektif untuk suatu organisasi dalam perkembangannya, karena lazimnya suatu organisasi melakukan pembenahan struktur organisasi setiap empat atau lima tahun sekali.

Pembenahan struktur organisasi merupakan salah satu usaha agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pada tubuh TVRI sering dilakukan pergantian struktur organisasi dalam waktu yang tidak tetap. Hal ini dinilai sangat kurang efektif karena dilakukan dalam jangka waktu yang relatif pendek, bahkan pernah juga terjadi pergantian struktur organisasi yang lebih dari 5 tahun. Pembenahan struktur organisasi dalam jangka waktu yang tidak tetap tersebut menyebabkan SDM TVRI tidak dapat berkembang secara signifikan.

Peningkatan kualitas diawali dengan melakukan re-evaluasi secara menyeluruh terhadap program acara berita maupun non berita. TVRI Yogyakarta sampai saat ini selalu mengevaluasi acara-acara yang diproduksi, baik berita maupun non berita. Hal ini dilakukan agar hasil acara yang diproduksi menjadi semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Penanggungjawab SDM mengungkapkan bahwa evaluasi acara-acara yang diproduksi TVRI baik berita maupun non berita, selalu dilakukan. Namun usaha tersebut belum berhasil maksimal. Hasilnya belum efektif sebab masih dalam perbaikan dalam berbagai aspek, mengingat saat ini kondisi TVRI memang sedang menurun daripada TVRI pada waktu dulu.

TVRI Yogyakarta saat ini masih terus melakukan reevaluasi secara menyeluruh terhadap acara berita maupun non berita. Hal ini secara langsung belum dapat dilakukan secara maksimal, karena dengan kondisi lembaga yang sedang menurun sehingga belum dapat melakukan perbaikan acara baik acara berita maupun non berita. Reevaluasi tersebut dinilai belum cukup efektif karena TVRI masih belum dapat menerapkannya ke dalam keahlian memproduksi acara berita maupun non berita yang saat ini dinilai belum optimal. Masih diperlukan usaha perbaikan dalam berbagai bidang, yang lebih gigih lagi.

Peningkatan acara-acara baru menjadi tontonan yang lebih menarik. TVRI Yogyakarta sebagai LPP melakukan peningkatan acara-acara baru agar dapat menjadi sebuah tayangan yang menarik merupakan salah satu hal yang sangat penting agar dapat menarik minat masyarakat. Dengan kondisi saat ini TVRI belum dapat secara optimal meningkatkan acara-acara baru yang lebih menarik.

Penanggungjawab SDM berkilah, dengan kondisi saat ini TVRI Yogyakarta memang belum bisa lebih meningkatkan acara-acara baru yang lebih menarik bagi masyarakat. Hal ini disebabkan saat ini

kegiatan produksi acara disesuaikan dengan anggaran operasional yang sangat terbatas, otomatis dapat dikatakan belum efektif dalam rangka meningkatkan acara-acara yang menarik.

Secara ringkas dapat dikatakan bahwa TVRI Yogyakarta saat ini dinilai kurang efektif dalam meningkatkan atau menciptakan acara-acara baru yang lebih menarik bagi masyarakat. Hal ini disebabkan terbatasnya jumlah dana atau anggaran operasional yang ada pada saat ini, sehingga sangat mempengaruhi proses peningkatan produksi acara-acara yang lebih menarik.

Peningkatan kualitas SDM TVRI Yogyakarta sangat diperlukan. Kualitas SDM dalam suatu organisasi sangat berperan penting untuk perkembangan organisasi tersebut sebab kualitas SDM sangat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kualitas SDM TVRI dinilai masih rendah, sebab kurangnya tenaga-tenaga ahli dan profesional dibidang khususnya dibidang teknik, marketing, program, berita, keuangan, dan pelayanan.

Penanggungjawab Humas mengungkapkan bahwa TVRI Yogyakarta kekurangan tenaga-tenaga ahli dan profesional dibidangnya, sehingga sangat mempengaruhi semangat dan kreativitas dalam berkarya. Peningkatan kualitas SDM TVRI belum efektif.

Peningkatan kerjasama produksi dan penyiaran dengan berbagai departemen atau lembaga pemerintah dan non pemerintah, menguntungkan. TVRI Stasiun Yogyakarta masih terus melakukan kerjasama dengan departemen atau lembaga pemerintah dan non pemerintah. Hal ini dinilai sangat membantu perkembangan TVRI sebab dengan adanya kerjasama tersebut dapat menambah anggaran operasional non APBN sehingga hal itu membantu kegiatan produksi dan penyiaran TVRI. Penanggungjawab Hukum mengungkapkan bahwa kerjasama dengan departemen atau lembaga-lembaga memang sangat membantu, sebab dengan kerjasama tersebut dapat menambah anggaran operasional yang salah satunya untuk biaya produksi. Kerjasama TVRI Stasiun Yogyakarta dengan departemen atau lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah diyakini cukup efektif, karena kerjasama tersebut merupakan pemasukan anggaran non APBN yang sangat membantu anggaran operasional TVRI untuk melakukan kegiatan produksi dan penyiaran, sehingga kerjasama tersebut akan terus dilakukan dengan departemen atau lembaga-lembaga pemerintah dan non pemerintah.

Peningkatan tertib administrasi dalam pengelolaan, penerimaan, dan pengeluaran dana. TVRI Yogyakarta selalu berusaha untuk melakukan peningkatan tertib administrasi, baik penerimaan dana operasional APBN dan non APBN dan pengeluaran dana untuk berbagai kebutuhan produksi dan penyiaran. Penanggungjawab Hukum mengungkapkan bahwa setiap penerimaan dan pengeluaran anggaran selalu didata oleh bagian keuangan dengan jelas dan terperinci. Setiap produksi acara juga selalu disesuaikan dengan penerimaan anggaran yang masuk ke TVRI.” Peningkatan tertib administrasi dalam mengelola penerimaan dan pengeluaran anggaran dapat berjalan dengan baik. Hal ini dapat dinilai sudah cukup efektif dalam hal tertib administrasi pengelolaan penerimaan dan pengeluaran anggaran sehingga secara tidak langsung dapat membantu dalam proses produksi dan penyiaran, mengingat setiap produksi selalu menyesuaikan dengan penerimaan anggaran TVRI.

Peningkatan daya pemancar merupakan target TVRI. Pada 2009 dilakukan perluasan daya pemancar TVRI Stasiun Yogyakarta, dengan jangkauan siaran meliputi seluruh Provinsi DIY dan sebagian wilayah Jawa Tengah, yaitu Kabupaten Magelang, Kota Magelang, Temanggung, Wonosobo, Klaten, Purworejo, Karanganyar, Solo, Sragen, dan Blora. Penanggungjawab Hukum mengatakan bahwa telah dilaksanakannya peningkatan daya pemancar TVRI. Dengan adanya peningkatan daya pemancar TVRI, jangkauan siaran menjadi lebih luas mencakup beberapa wilayah baik di DIY maupun di luar DIY, sehingga acara-acara TVRI dapat disaksikan oleh masyarakat dalam wilayah tersebut. Hal ini dapat membuat jumlah pemirsa TVRI menjadi bertambah. Program kerja TVRI dalam upaya peningkatan daya pemancar tersebut dapat dinilai cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari jangkauan siaran TVRI menjadi semakin luas di berbagai wilayah baik DIY atau di luar DIY. Peningkatan daya pemancar dinilai dapat menambah jumlah yang menyaksikan acara-acara dari TVRI.

Revitalisasi Sarana dan prasarana yang dimiliki TVRI merupakan salah satu hal yang berpengaruh besar dalam proses produksi acara. Tanpa adanya sarana dan prasarana penunjang yang baik proses produksi tidak akan berjalan dengan maksimal dan hasilnya juga tidak dapat sempurna.

Dikatakan Penanggungjawab Humas bahwa sarana dan prasarana penunjang yang dimiliki TVRI kebanyakan sudah tua, tentu sangat berpengaruh pada proses produksi, sebab dalam memproduksi program acara otomatis membutuhkan waktu yang relatif lama dan harus dengan kru yang lebih banyak. Produksi program acara dirasa kurang efektif, sebab dalam memproduksi acara menjadi sangat terbatas baik secara kuantitas maupun kualitas. Dalam memproduksi acara menjadi terhambat dan jumlah yang diproduksi menjadi sangat terbatas. Tingkat kreativitas dari karyawan dalam memproduksi acara juga menjadi menurun sebab sarana dan prasarana penunjang produksi relatif sudah tua.

Terkait efektivitas program kerja TVRI dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari program kerja yang telah terencana belum dapat berjalan secara efektif. Hal ini masih perlu untuk dilakukan perbaikan dalam berbagai bidang agar dapat mengembangkan TVRI sebagai LPP.

Kinerja TVRI Yogyakarta sebagai LPP masih kurang efektif. Penanggungjawab Penanggungjawab Humas mengungkapkan bahwa kinerja TVRI setelah perubahan bentuk menjadi LPP, mengalami penurunan, banyak kekurangan dimana-mana baik dalam biaya operasional, alat-alat penunjang, produksi acara, maupun dari SDM-nya.

Penurunan kinerja TVRI setelah mengalami perubahan bentuk beberapa kali hingga menjadi LPP, menurut pemirsa di Karanganyar, kinerja TVRI boleh dikatakan menurun. Hal ini dikarenakan banyak acara yang kurang menarik dan kalah bersaing dengan program acara televisi swasta. Dulu TVRI selalu menjadi unggulan karena acara-acaranya dinanti oleh masyarakat, tetapi sekarang TVRI seperti menurun drastis.

Penilaian masyarakat atau pemirsa TVRI mengenai perkembangan dari TVRI pada saat ini cenderung mengalami penurunan. Maksudnya adalah kinerja TVRI menurut masyarakat pengguna layanan dirasa menurun, terbukti dari respon yang kurang baik dari masyarakat pengguna layanan tersebut yang menilai program-program yang disajikan TVRI kurang menarik. Dengan kata lain, kinerja TVRI kurang efektif karena banyak target yang belum tercapai dan masih banyak kekurangan dalam berbagai aspek, namun demikian TVRI Yogyakarta

selalu berusaha untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam berbagai aspek sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pengguna layanan TVRI.

2. Kualitas Pelayanan

Berhasil atau tidaknya suatu kinerja organisasi tidak hanya diukur dari efektivitas kerja saja tetapi juga ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Telah dijelaskan di depan bahwa penilaian yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ditentukan oleh penilaian masyarakat pengguna layanan TVRI. Masyarakat pengguna layanan atau pemirsa TVRI dapat menilai apakah pelayanan tersebut telah memenuhi harapan atau belum. Jika telah memenuhi harapan, maka akan tercapai kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut sehingga penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan adalah baik, akan tetapi jika sebaliknya masyarakat merasa tidak mencapai kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan berarti kinerja TVRI masih diragukan. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh TVRI adalah dengan menggunakan indikator bukti fisik (tangibles), dan mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja SDM TVRI Stasiun Yogyakarta.

a. Bukti Langsung (Tangibles)

Kriteria untuk menilai baik atau tidaknya kualitas pelayanan suatu organisasi salah satunya adalah tangibles atau bukti fisik. Maksudnya adalah apakah organisasi penyedia layanan tersebut telah menyediakan fasilitas atau sarana prasarana yang memadai, jumlah pegawai yang sesuai kebutuhan dan sarana komunikasi yang lengkap. Apabila ketiga hal tersebut telah dipenuhi oleh organisasi tersebut menandakan bahwa organisasi itu telah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pengguna layanan, tetapi jika sebaliknya hal-hal tersebut belum dapat dipenuhi oleh organisasi maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut belum dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. TVRI dalam hal ini selalu berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau pengguna layanan. Masyarakat pengguna layanan atau pemirsa TVRI sendiri yang akan memberikan penilaian secara obyektif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan TVRI pada saat ini, karena mereka yang menikmati program-program yang disajikan oleh TVRI.

Pembangunan alat pemancar merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan adanya alat pemancar yang lebih baik masyarakat dapat menangkap siaran TVRI secara jelas. Dibangunnya alat pemancar juga berfungsi agar dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas dari berbagai wilayah.

Penanggungjawab Humas mengatakan bahwa pembangunan alat pemancar sudah terlaksana dengan baik pada 2009. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat menjangkau acara-acara TVRI, sehingga dapat menambah jumlah pemirsa TVRI. Sementara itu, Penanggungjawab Hukum mengungkapkan peningkatan alat pemancar memang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena masyarakat di suatu wilayah dapat menjangkau siaran TVRI dengan jelas. Didukung dengan wakil masyarakat pengguna layanan mengatakan bahwa Pembangunan alat pemancar TVRI memang sangat penting. Hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat yang tinggal di suatu wilayah, lebih jelas, walaupun kadang-kadang terlihat masih agak kabur. Tapi ini sudah lebih baik.

Pembangunan dan peningkatan alat pemancar dinilai cukup efektif karena sangat membantu dalam memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dibangunnya alat pemancar dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas, sehingga dapat menikmati acara-acara TVRI dengan lebih jelas. Pembangunan alat pemancar merupakan target TVRI Stasiun Yogyakarta pada tahun 2009 dan saat ini telah terlaksana dengan baik.

Peralatan penunjang produksi acara mayoritas relatif sudah tua. Perlengkapan atau peralatan penunjang produksi merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. TVRI Stasiun Yogyakarta masih menggunakan peralatan produksi yang kebanyakan relatif sudah tua, sehingga sangat berpengaruh pada hasil produksi secara keseluruhan, juga pada kecepatan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

Penanggungjawab Kesejahteraan mengemukakan bahwa alat-alat penunjang untuk produksi acara memang sudah tua, sehingga kurang efektif dalam memproduksi suatu acara. Misalnya saja dalam menayangkan siaran langsung di lapangan televisi swasta dapat melakukan hanya dengan 3 - 5 orang saja, tapi TVRI membutuhkan sampai 30 - 40 orang agar dapat menayangkan siaran langsung di lapangan, itu karena alat-alat produksi yang sudah semakin tua sehingga sangat berpengaruh pada proses produksi acara itu sendiri.

Penganggungjawab Humas menyampaikan bahwa dalam memproduksi acara memang dirasa tidak seimbang dengan alat-alat penunjang yang ada pada saat ini. Alat-alat penunjang di TVRI kebanyakan masih menggunakan sistem analog sedangkan pada masa sekarang seiring dengan perkembangan zaman sudah dituntut menggunakan digital. TVRI Yogyakarta sudah mempunyai peralatan digital namun belum keseluruhan, jumlahnya masih sangat minim. Usaha untuk perbaharuan peralatan memang sudah ada tapi hal itu juga terpengaruh dengan jumlah anggaran yang sangat terbatas. Secara otomatis hal itu sangat menghambat dalam memproduksi acara.

Penganggungjawab SDM senada bahwa peralatan memang seharusnya pada saat ini TVRI sudah banyak berubah karena peralatan cenderung sudah tua. Peremajaan peralatan memang selalu berusaha dilakukan tetapi secara bertahap, mengingat besarnya anggaran yang ada masih sangat terbatas. Kondisi seperti ini sangat berpengaruh juga terhadap produksi acara sehingga menjadi kurang efektif dalam memproduksi.

Wakil masyarakat pengguna layanan mengemukakan bahwa peralatan penunjang produksi ya saya rasa sangat berpengaruh pada proses produksi acara. Tanpa adanya peralatan yang baik tentu hasilnya juga tidak akan maksimal, menyebabkan TVRI belum dapat memberikan acara-acara yang menarik dan kurang cepat dalam penyampaian berita.

Sebagian besar peralatan produksi di TVRI sudah tua sehingga tidak dapat dioperasikan secara maksimal. Hal ini sangat berpengaruh pada kualitas teknis hasil produksi acara. Jumlah peralatan secara keseluruhan juga sangat terbatas sehingga mempengaruhi kegiatan produksi acara. Usaha yang dilakukan pihak TVRI yaitu dengan melakukan pembaharuan peralatan secara bertahap dengan yang lebih canggih seiring dengan perkembangan zaman, namun hal ini disesuaikan juga dengan anggaran yang pada saat ini jumlahnya sangat

terbatas. Pada akhirnya kondisi seperti ini berdampak pada kinerja karyawan secara umum dan kualitas dalam memproduksi acara berita maupun non berita.

Jumlah pegawai TVRI Yogyakarta sangat berpengaruh pada kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. TVRI Stasiun. Penanggungjawab Humas mengungkapkan TVRI Yogyakarta memiliki banyak karyawan, sekitar 270-an lebih. Entah itu PNS atau pegawai kontrak. Namun masih kurang efektif, karena jumlahnya sangat banyak dan tidak semua karyawan bekerja dengan baik. Karena kurangnya tenaga ahli juga sangat berpengaruh pada tingkat efektivitas karyawan.

Penanggungjawab Kesejahteraan bahwa jumlah karyawan TVRI memang sangat banyak, namun tidak efektif dalam bekerja, karena tidak semua bersemangat dalam bekerja tetapi ada juga yang hanya mengutamakan uang saja. Secara keseluruhan hal ini juga sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan masyarakat, karena tanpa adanya SDM yang efektif dan memadai tidak dapat menciptakan karya-karya yang memuaskan masyarakat.”

Wakil masyarakat pengguna layanan mengemukakan jumlah pegawai sangat berpengaruh pada baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. TVRI sangat membutuhkan karyawan yang profesional agar dapat menciptakan produksi acara yang menarik untuk masyarakat.

Jumlah karyawan sangat banyak mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. TVRI Yogyakarta sampai saat ini mempunyai banyak karyawan yang dinilai kurang efektif, karena tidak semua karyawan dapat bekerja dengan baik. Ada karyawan yang sangat semangat dalam bekerja namun ada juga karyawan yang hanya mengutamakan uang saja. Hal ini tentu sangat mempengaruhi kinerja TVRI secara keseluruhan, selain itu menyebabkan proses produksi acara menjadi kurang optimal.

Disediakan sarana komunikasi antara masyarakat dengan TVRI, artinya lembaga terbuka untuk menerima semua kritikan dan keluhan dari masyarakat agar dapat mengembangkan dalam memproduksi acara-acara sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan memuaskan masyarakat dengan kinerja TVRI. Komunikasi tersebut dilakukan melalui telephon, media massa, ataupun internet. Penanggungjawab Humas mengemukakan untuk menampung semua saran, kritikan, ataupun keluhan dari masyarakat, maka dibuka melalui telepon, media massa, atau internet dengan website www.tvrijogja.co.id segala informasi mengenai TVRI Yogyakarta ada dan segala saran, kritik, ataupun keluhan akan ditampung untuk perbaikan dan perkembangan TVRI.

Dengan adanya website yang dibuat oleh pihak TVRI dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mencari informasi-informasi penting mengenai kondisi atau hal-hal lain tentang TVRI, maupun memberikan saran, kritikan, dan keluhan kepada TVRI. Keluhan-keluhan tersebut yaitu dalam hal acara-acara yang kurang menarik, penayangan berita yang kurang cepat, dan mengenai adanya siaran ulang dari suatu acara. Adanya website juga sangat membantu memudahkan pengguna layanan TVRI yang berada di luar Yogyakarta. Sarana komunikasi yang paling efektif digunakan oleh TVRI Yogyakarta adalah melalui telephone dan website internet, karena dinilai lebih cepat untuk terhubung secara langsung antara masyarakat dan TVRI.

Tingkat efektif atau tidaknya dalam pelaksanaan program kerja TVRI yang telah terencana juga sangat berpengaruh pada dukungannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan TVRI kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan program kerja TVRI Yogyakarta dengan dukungannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu sebagai berikut:

1) Pembenahan struktur organisasi

Program kerja TVRI mengenai pembenahan struktur organisasi sampai saat ini dinilai kurang efektif karena terjadi pergantian struktur organisasi berlangsung dalam kurun waktu yang relatif cepat dan tidak pasti. Struktur organisasi TVRI pernah terjadi pergantian struktur paling lama sampai sekitar 8 tahun, namun pernah ada juga dalam kurun waktu belum ada 1 tahun sudah terjadi pergantian struktur organisasi. Hal ini tentu sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan TVRI kepada masyarakat.

Penanggungjawab Kesejahteraan bahwa pembenahan atau pergantian struktur organisasi pada TVRI memang terjadi dalam kurun waktu yang tidak tetap. Hal ini secara tidak langsung menyebabkan SDM TVRI tidak dapat berkembang. Pembenahan struktur organisasi yang tidak pasti ini tentu dinilai tidak efektif, sehingga tidak mendukung kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pembenahan atau pergantian struktur organisasi yang terjadi dalam kurun waktu yang tidak tetap ini menyebabkan SDM TVRI tidak dapat berkembang dalam berkarya. Dengan tidak efektifnya pembenahan atau pergantian dalam struktur organisasi TVRI, hal ini sama sekali tidak dapat mendukung perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan TVRI kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

2) Reevaluasi menyeluruh terhadap acara berita maupun non berita.

Evaluasi menyeluruh terhadap acara berita maupun non berita sampai saat ini masih terus dilaksanakan oleh pihak TVRI sebagai wujud perbaikan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan kondisi TVRI saat ini kegiatan mengevaluasi setiap acara dinilai belum berjalan secara efektif, karena terbatas pada anggaran operasional yang ada pada saat ini.

Penanggungjawab Hukum bahwa pelaksanaan reevaluasi terhadap acara-acara secara keseluruhan memang selalu dilakukan, tetapi memang belum begitu efektif, karena terbatasnya anggaran.

Kegiatan reevaluasi terhadap acara-acara yang diproduksi TVRI Yogyakarta secara menyeluruh belum dapat mendukung kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hal ini disebabkan karena masih terdapat kekurangan dalam berbagai aspek terutama dalam hal anggaran, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga belum dapat optimal.

3) Peningkatan acara-acara baru menjadi tontonan yang menarik.

Peningkatan acara baru menjadi suatu tontonan yang menarik merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pada saat ini TVRI sangat terbatas dalam melakukan peningkatan acara-acara yang menarik karena kembali lagi dengan menyesuaikan anggaran operasional yang sangat terbatas, sehingga dinilai sangat kurang efektif dalam pelaksanaannya.

Penanggungjawab Humas menyampaikan bahwa sampai saat ini TVRI Yogyakarta selalu berusaha untuk dapat menciptakan acara-acara yang menarik bagi masyarakat, tetapi mengingat kondisinya pada saat ini menyebabkan keterbatasan dalam memproduksi suatu acara yang menarik. TVRI Yogyakarta belum dapat mendukung kualitas pelayanan, karena masyarakat masih menilai acara-acara dari TVRI tidak begitu menarik apabila dibandingkan dengan acara-acara dari televisi lainnya.

Pelaksanaan program kerja dalam upaya peningkatan acara-acara yang menarik bagi masyarakat dinilai belum efektif, sehingga belum mendukung kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hal ini disebabkan saat ini TVRI Yogyakarta sangat terbatas dalam menciptakan acara-acara yang menarik karena disesuaikan dengan jumlah anggaran yang ada, selain itu juga menyebabkan kreativitas karyawan dalam menciptakan acara-acara menjadi menurun sehingga berpengaruh juga pada kinerja karyawan TVRI secara keseluruhan.

4) Peningkatan kualitas SDM dibidang teknik, marketing, program, berita, keuangan dan pelayanan. Suatu organisasi memiliki kualitas SDM yang baik merupakan salah satu faktor agar organisasi tersebut dapat berkembang dengan baik. Peningkatan kualitas SDM TVRI dinilai kurang efektif karena kebanyakan telah berusia 40 tahun ke atas sehingga kreativitas dan semangat kerjanya menurun. Hal ini juga sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara keseluruhan.

Penanggungjawab Humas mengemukakan bahwa karyawan lama semangat dan kreativitasnya menurun sehingga terbatas dalam menciptakan ide-ide dalam memproduksi acara. Kualitas SDM TVRI belum dapat mengalami peningkatan, Hal ini tidak mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat, menjadi keterbatasan tersendiri dalam menciptakan produksi acara.

5) Kerjasama produksi dan penyiaran dengan berbagai departemen atau lembaga pemerintah dan non pemerintah.

Kerjasama TVRI dengan berbagai Lembaga Pemerintah dan non pemerintah memang sangat perlu dilakukan. Kerjasama tersebut dilakukan untuk menambah anggaran operasional non APBN. Hal ini dinilai sangat efektif karena dapat menunjang kegiatan produksi acara, sehingga berpengaruh pada kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penanggungjawab Hukum mengemukakan bahwa kerjasama TVRI dengan suatu Lembaga atau Instansi-Instansi masih terus dilakukan, karena efektif untuk menambah anggaran yang masuk ke TVRI. Hal ini dapat berfungsi untuk kegiatan produksi acara, sehingga sangat mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat, selain itu diharapkan dapat mengalami perbaikan.

Kerjasama TVRI dengan suatu lembaga atau instansi dinilai efektif, sehingga dapat mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan. Dapat dikatakan sangat mendukung kualitas pelayanan TVRI sebab kerjasama antar lembaga dapat menambah anggaran operasional yang masuk sehingga dapat digunakan untuk menambah anggaran dalam memproduksi suatu acara.

6) Peningkatan tertib administrasi pengelolaan penerimaan dan pengeluaran dana. Pelaksanaan program kerja ini dalam peningkatan pengelolaan penerimaan dan pengeluaran dana dinilai cukup efektif. Hal ini secara

keseluruhan sangat mendukung kualitas pelayanan, karena setiap produksi acara selalu disesuaikan dengan penerimaan anggaran. Penerimaan dan pengeluaran anggaran selalu didata secara terperinci oleh bagian keuangan, sehingga dapat dikatakan tertib dalam administrasi.

Penanggungjawab Kesejahteraan mengatakan bahwa usaha peningkatan dalam tertib administrasi cukup efektif sebab dapat mendukung kualitas pelayanan TVRI, karena setiap ada anggaran yang keluar dan yang masuk selalu tercatat secara rinci di bagian keuangan. Tertib administrasi dalam mengelola penerimaan dan pengelolaan dana telah mengalami peningkatan. Hal ini karena setiap penerimaan anggaran dan pengeluaran selalu terperinci secara jelas dan terbuka di bagian keuangan. Hal ini secara tidak langsung dapat mendukung kualitas pelayanan TVRI kepada masyarakat, karena dalam memproduksi acara selalu mempertimbangkan dan menyesuaikan dengan penerimaan anggaran masuk.

7) Peningkatan daya pemancar. Sukses dalam pencapaian target daya pemancar TVRI Yogyakarta merupakan hal yang sangat mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jangkauan siaran TVRI sampai pada saat ini menjadi meningkat, sehingga masyarakat pada suatu wilayah dapat menikmati acara-acara yang disajikan oleh TVRI.

Penanggungjawab Hukum mengatakan bahwa target peningkatan daya pemancar telah berhasil tercapai, sehingga saat ini jangkauan siaran TVRI semakin bertambah luas, dari seluruh wilayah DIY hingga ke daerah-daerah yang lain. Hal ini tentu saja sangat mendukung kualitas pelayanan yang diberikan TVRI kepada masyarakat. Peningkatan daya pemancar dinilai dapat mendukung kualitas pelayanan yang diberikan TVRI kepada masyarakat. Hal ini karena jangkauan siaran TVRI semakin luas ke berbagai wilayah, sehingga masyarakat di suatu daerah dapat menyaksikan acara-acara dari TVRI dengan jelas.

8) Revitalisasi sarana dan prasarana yang ada.

Sarana dan prasarana penunjang merupakan hal yang sangat penting dalam proses produksi acara. Pelaksanaan program kerja dalam revitalisasi sarana dan prasarana penunjang dinilai belum efektif, karena saat ini sarana dan prasarana yang digunakan sudah semakin tua. Hal ini kurang mendukung kualitas pelayanan TVRI, karena dengan sarana dan prasarana yang sudah tua sangat menghambat dalam memproduksi suatu acara.

Penanggungjawab Humas mengatakan bahwa sarana penunjang TVRI memang sudah tua sehingga menghambat dalam produksi acara dan hasilnya tidak optimal. Hal ini sangat tidak mendukung kualitas pelayanan TVRI kepada masyarakat sebab dalam memproduksi acara yang menarik membutuhkan waktu yang cukup. Sarana dan prasarana yang dimiliki TVRI pada saat ini dinilai kurang mendukung kualitas pelayanan TVRI.

Dalam pelaksanaan program kerja TVRI Stasiun Yogyakarta sampai saat ini secara keseluruhan masih dinilai belum mendukung kualitas pelayanan yang diberikan TVRI kepada masyarakat. Dapat dikatakan seperti ini karena dari 8 program kerja yang dimiliki TVRI hanya terdapat 3 program kerja yang dapat mendukung kualitas pelayanan TVRI kepada masyarakat. Tiga program kerja tersebut yaitu : Kerjasama produksi dan penyiaran dengan

berbagai departemen atau lembaga pemerintah dan non pemerintah; Peningkatan tertib administrasi pengelolaan penerimaan dan pengeluaran dana; dan Peningkatan daya pemancar. Hal ini perlu menjadi evaluasi untuk TVRI agar di masa yang akan datang dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanannya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Responsivitas

Sebagai organisasi pelayanan publik, TVRI selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik berupa program acara televisi yang menarik dan mendidik dalam menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. TVRI pada saat ini masih tetap berusaha memberikan sikap tangggap yang terbaik kepada masyarakat, baik dalam menyampaikan informasi maupun dalam menerima berbagai macam kritikan ataupun keluhan-keluhan dari masyarakat untuk kemajuan TVRI guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan persaingan dengan televisi swasta, TVRI senantiasa berusaha mencapai target-target yang telah direncanakan dalam melakukan pengembangan.

Kebutuhan masyarakat akan hiburan dan informasi atau berita melalui media televisi adalah bagian dari kebutuhan primer yang tidak dapat tergantikan. Hal tersebut memicu sikap responsif dari TVRI agar tanggap dengan permintaan dan kebutuhan masyarakat khususnya pengguna layanan atau pemirsa TVRI.

Penanggungjawab Humas menyatakan TVRI Yogyakarta selalu berusaha responsif dengan kebutuhan masyarakat akan hiburan ataupun dalam memberikan informasi. Hal ini dapat terlihat dari penyampaian berita sesuai kejadian. TVRI akan tetap selalu berusaha memberikan sikap tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Sikap responsif TVRI dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan acara-acara yang menarik dan mendidik. Dalam penyampaian informasi tersebut dapat dilihat dari tanggapan salah seorang pengguna layanan atau pemirsa bahwa TVRI selalu berusaha memberikan sikap tanggapnya kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari usaha menyiarkan berita tentang bencana Merapi misalnya. Selain itu TVRI juga bersedia menerima kritikan dan keluhan dari masyarakat agar lebih berkembang lagi dalam memproduksi acara-acaranya. Komentar senada berbunyi TVRI cukup responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, walaupun belum begitu optimal. Terlihat dari TVRI selalu memberikan berita atau informasi walaupun belum begitu cepat. Namun TVRI selalu mau berusaha agar menjadi lebih baik. TVRI juga mau mendengarkan berbagai macam kritikan dari masyarakat, misalnya keinginan masyarakat mengenai program acara budaya yaitu wayang atau yang lainnya. Respon TVRI terhadap kebutuhan masyarakat atau khususnya pemirsa TVRI cukup baik, namun masyarakat menilai sikap tanggap yang diberikan TVRI tersebut belum optimal.

Masyarakat berharap agar pihak TVRI dapat lebih mengoptimalkan sikap tanggap akan kebutuhan masyarakat khususnya dalam memberikan acara-acara hiburan dan dalam penyampaian berita atau informasi. TVRI selalu berusaha untuk memberikan sikap tanggap kepada masyarakat, selalu menerima semua saran, kritikan, maupun keluhan-keluhan dari masyarakat. Semua itu dapat menjadi masukan bagi TVRI agar dapat

lebih berkembang dalam memproduksi acara-acara dan dapat mengoptimalkan sikap tanggapnya kepada masyarakat.

Penanggungjawab Kesejahteraan menyatakan bahwa selalu menerima berbagai kritikan dan keluhan dari masyarakat, misalnya saja saat penyiaran berita pada waktu bencana merapi dan gempa Jogja dulu, banyak sekali masyarakat yang mengeluh mengapa berita dari TVRI kurang cepat. Kondisi TVRI pada saat ini memang sedang menurun dibanding TVRI pada masa lampau.

TVRI selalu menerima semua kritikan dan keluhan-keluhan dari masyarakat agar dapat mengembangkan dalam memproduksi acara-acara sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan memuaskan masyarakat dengan kinerja TVRI. Pihak TVRI menerima kritikan dan keluhan dari masyarakat tersebut melalui telephon, media massa, ataupun internet.

Penanggungjawab Humas mengatakan bahwa untuk menampung semua saran, kritikan, ataupun keluhan dari masyarakat, TVRI membuka melalui telepon, media massa, atau internet. Melalui internet, dengan website www.tvrijogja.co.id terdapat segala informasi mengenai TVRI Yogyakarta dengan segala saran, kritik, ataupun keluhan, ditampung untuk perbaikan dan perkembangan TVRI. Website tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mencari informasi-informasi penting mengenai kondisi, memberikan saran ataupun kritikan, dan keluhan terkait lembaga ini. Keluhan-keluhan tersebut yaitu dalam hal acara-acara yang kurang menarik, penayangan berita yang kurang cepat, dan mengenai adanya siaran ulang dari suatu acara. Adanya website juga sangat membantu memudahkan pengguna layanan TVRI yang berada di luar Yogyakarta. Keluhan-keluhan yang masuk pada TVRI Stasiun Yogyakarta tidak semua dapat dilaksanakan, hal itu karena keterbatasan anggaran operasional yang ada. Menerima dan menampung semua saran, kritik, ataupun keluhan dari masyarakat melalui telephon, media massa, dan internet. Melalui internet dengan membuat website agar masyarakat dapat mengetahui informasi mengenai TVRI.

C. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja SDM TVRI Yogyakarta

Perubahan bentuk yang terjadi beberapa kali hingga yang terkini menjadi LPP, memunculkan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja SDM TVRI Yogyakarta, antara lain sebagai berikut:

a) Kenaikan pangkat karyawan TVRI

Kinerja dari setiap individu karyawan TVRI sangat berpengaruh pada proses kenaikan pangkat, karena jika kinerja karyawan rendah maka proses kenaikan pangkat akan terhambat atau dapat berlangsung lama. Kenaikan pangkat merupakan salah satu hal yang dapat mengembangkan karir karyawan. Kesejahteraan karyawan TVRI juga selalu ditingkatkan agar dapat mendorong semangat kerja para karyawan sehingga kinerjanya meningkat.

Penanggungjawab SDM menyatakan bahwa pihak manajemen TVRI senantiasa berikhtiar lebih ke sebuah peningkatan untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan dari berbagai segi, misalnya dalam kesejahteraan dan kedisiplinan seluruh karyawan.

Penanggungjawab Kesejahteraan menyampaikan secara rutin bisa terjadi kenaikan pangkat dengan sendirinya, namun jika karyawan yang rajin mengumpulkan poin atau semangat kerjanya tinggi sebelum empat tahun kenaikan pangkatnya sudah bisa diproses. Tetapi banyak juga oknum karyawan yang hanya fokus memikirkan uang, sehingga jika tidak ada bonus tambahan semangat kerjanya jadi rendah. Hal senada juga diungkapkan Penanggungjawab Hukum bahwa kenaikan pangkat karyawan masih tetap rutin dilakukan setiap 4 tahun sekali, hal ini memang dapat dinilai sebagai salah satu cara untuk dapat mengembangkan karir karyawan. Karyawan yang mempunyai semangat kerja tinggi dapat mengumpulkan poin secara cepat sehingga proses kenaikan pangkat dapat dilakukan sebelum 4 tahun. Kenaikan pangkat di sini dengan cara mengumpulkan kredit poin. Jadi karyawan yang semangat atau kinerjanya rendah tidak dapat mendapatkan kenaikan pangkat dengan cepat, karena semua itu harus melalui proses.

Kenaikan pangkat masih tetap dilakukan sampai saat ini dan cenderung telah mengalami perbaikan dan peningkatan karena terdapat kenaikan jabatan atau kenaikan gaji sebelum waktu yang ditetapkan. Proses kenaikan pangkat selain dilakukan setiap 4 tahun sekali juga dilakukan dengan cara pengumpulan kredit poin dari setiap karyawan, sehingga karyawan yang memiliki semangat kerja rendah proses kenaikan pangkat tidak dapat terjadi dengan cepat. Setiap karyawan TVRI berhak mengajukan kenaikan pangkat jika telah mencapai poin yang telah ditentukan. Hal ini sangat berpengaruh pada proses kenaikan pangkat dan pengembangan karir karyawan itu sendiri.

Penanggungjawab SDM mengungkapkan bahwa dampak pengembangan karir tersebut sangat berpengaruh pada kinerja karyawan. Salah satu hal agar dapat mengembangkan karir karyawan yaitu dengan kenaikan pangkat. Kesejahteraan karyawan juga sangat diperlukan agar kinerjanya dapat meningkat. Wujudnya bukan hanya dilihat dari uang saja, tapi misalnya sikap pimpinan kepada karyawannya pada saat anaknya sakit, menyapa sekedar menanyakan kabar atau menjenguk, itu juga sangat diperlukan. Juga dapat dilakukan misalnya dengan sekedar memberikan ucapan selamat atas keberhasilan kerja dari pimpinan kepada karyawannya. Selain itu upaya peningkatan kesejahteraan karyawan juga terlihat dari pemberian tunjangan operasional dan pemberian penghargaan serta uang ucapan terimakasih kepada pegawai yang sudah pensiun.

Semangat kerja atau kinerja karyawan sangat berpengaruh pada proses kenaikan pangkat setiap karyawan. Jika kenaikan pangkatnya terhambat maka pengembangan karir karyawan juga menjadi tidak meningkat. Peningkatan kesejahteraan karyawan juga sangat perlu dilakukan agar kinerja karyawan menjadi lebih meningkat. Hal ini dapat dilihat dari adanya pemberian tunjangan operasional dan pemberian uang ucapan terimakasih kepada pegawai yang telah pensiun, selain dalam wujud uang sikap pimpinan kepada karyawannya atau memberikan penghargaan atas keberhasilan kerja juga merupakan upaya peningkatan kesejahteraan karyawan.

b) Diklat Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) setiap karyawan TVRI sampai pada saat ini masih terus dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini dilakukan guna mengembangkan karir dan kinerja karyawan. Setiap karyawan

mempunyai kesempatan untuk dapat mengembangkan karir melalui Diklat pada saat-saat tertentu. Proses ini harus ditempuh setiap karyawan untuk kepentingan pribadi dan kepentingan TVRI itu sendiri. Dalam hal untuk kepentingan pribadi yaitu sebagai langkah agar dapat mengembangkan karir mereka sebagai karyawan dan dapat memperluas ilmu pengetahuan, sedangkan untuk kepentingan TVRI agar ilmu dan pelatihan yang mereka peroleh dapat meningkatkan kinerja TVRI secara keseluruhan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan TVRI.

Penganggujawab SDM menyatakan bahwa pengembangan karir karyawan dilakukan juga dengan cara diklat pada saat-saat tertentu secara berkelanjutan. Dengan kata lain tidak hanya dilakukan hanya sekali saja tapi secara terus-menerus agar ilmu yang diperoleh semakin bertambah sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Banyak instansi, sekolah tinggi, ataupun dari TVRI Pusat Jakarta yang memberikan penawaran agar karyawan TVRI dapat mengikuti diklat, sehingga dari daerah menunjuk kepada karyawan agar mengikuti diklat yang ditawarkan tersebut.

Penanggungjawab Hukum mengungkapkan bahwa diklat untuk karyawan TVRI masih terus dilakukan untuk pengembangan karir karyawan dan peningkatan kinerja. Diklat tersebut sering dilakukan misalnya di TVRI Pusat Jakarta, MMTC Yogyakarta, atau Instansi tertentu lainnya. Diklat itu misalnya dalam hal pendidikan profesi, mulai profesi produksi dan penyiaran, profesi teknik dan profesi pendukung. Hal ini juga dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas SDM TVRI.”

Diklat untuk karyawan TVRI sampai saat ini masih terus dilakukan secara berkelanjutan untuk pengembangan karir dan meningkatkan kualitas SDM TVRI. Diklat tersebut juga sangat berpengaruh terhadap kinerja TVRI secara keseluruhan karena ilmu pengetahuan atau pendidikan dari setiap karyawan menjadi semakin luas. Diklat dalam bidang penyiaran tersebut sering diselenggarakan misalnya oleh MMTC Yogyakarta, TVRI Pusat Jakarta, ataupun instansi lainnya. Pengembangan karir karyawan TVRI melalui diklat tersebut misalnya dalam hal pendidikan profesi, mulai profesi produksi dan penyiaran, profesi teknik dan profesi pendukung. Hal ini merupakan upaya TVRI untuk meningkatkan kualitas SDM agar kinerjanya menjadi meningkat, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

SIMPULAN

Humas TVRI Yogyakarta berusaha membangun hubungan (*relationship*) antara organisasi dengan pemangku kepentingan (*stakeholder*) lewat komunikasi dua arah yang simetris (*two-way and symmetrical communication*). Humas memfasilitasi dialog antara manajemen dan publik. Diharapkan, keputusan yang diambil dapat mengakomodasi kepentingan publik tanpa merugikan kepentingan organisasi.

TVRI Yogyakarta berupaya mengembangkan kreativitas segmentasi tayangan lewat kerjasama dengan pemerintah daerah setempat agar dapat menghasilkan suatu program siaran yang berkualitas dan lebih fokus untuk membentuk citra positif dari masyarakat Yogyakarta berbasis sebagai televisi public. Pembentukan citra melalui program siaran diutamakan untuk dapat menyampaikan informasi berkenaan tentang kebijakan-

kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Disamping itu sebagai televisi lokal, TVRI Yogyakarta turut-serta melestarikan budaya-budaya Yogyakarta melalui program-program siarannya. Sebagian besar siaran dari TVRI Yogyakarta bersifat informatif budaya lokal walaupun terdapat beberapa program hiburan tetapi selalu diberikan unsur-unsur yang mendidik bagi masyarakat.

Hal ini sesuai dengan citra yang ingin dibentuk adalah sebagai media penyiaran publik yang dapat memberikan pencerahan bagi masyarakat berupa informasi yang dibutuhkan. Karena itu strategi pencapaian citra positif bagi TVRI Yogyakarta melalui program siaran adalah dengan menghasilkan dan menayangkan program-program yang sifatnya informasi, hiburan, dan pendidikan. Sebanyak 90 % program TVRI Yogyakarta menurut isinya bersifat lokal. TVRI Yogyakarta selalu berusaha untuk mengeksplorasi potensi lokal budaya Yogyakarta yang ada. Dilihat secara seksama hampir keseluruhan acara tak akan lepas dari koridor budaya Yogyakarta dengan mengangkat isu budaya, pendidikan, dan pariwisata. Isi dari setiap program selalu disesuaikan dengan berbagai isu yang tengah berkembang di masyarakat Yogyakarta. Terlepas dari visi dan misi yang diusung oleh stasiun televisi tersebut, TVRI Yogyakarta tetaplah merupakan sebuah media televisi yang berbasis lokal. Media tersebut memanfaatkan budaya Yogyakarta untuk kemudian dapat dikemas menjadi sebuah tontonan yang menarik sehingga dapat membantu meningkatkan citranya. Sebagian besar program yang ditayangkan digunakan untuk mendidik dan memajukan masyarakat dalam mencapai kesejahteraan dengan melaksanakan program siaran yang meliputi budaya, pendidikan, dan informasi yang menggambarkan identitas daerah Yogyakarta.

Upaya merintis citra baru TVRI Yogyakarta sebagai media publik bukanlah sebuah pekerjaan yang mudah. *Image* TVRI sebagai ‘media pemerintah’ yang melekat selama puluhan tahun nampaknya masih diingat oleh mayoritas publik eksternal. Belum lagi masalah internal yang harus dihadapi, seperti kualitas Sumber Daya Manusia dan kendala *financial* agaknya masih menjadi jalan terjal pencapaian *image* positif bagi TVRI Yogyakarta. Dalam hal ini Humas bekerja-sama dengan semua divisi TVRI Yogyakarta terus berupaya untuk mencapai citra yang positif. Selain lewat produksi acara televisi, berbagai program kehumasan yang berupaya untuk mendekatkan lembaga dengan publiknya terus dilaksanakan secara kontinyu. Meskipun dengan segala keterbatasan, namun beberapa program dan kegiatan *off air* dari TVRI Yogyakarta mampu meraih penghargaan baik di tingkat internasional maupun nasional. Ini merupakan kelebihan dan potensi dari TVRI Yogyakarta yang terus dikembangkan.

Berbagai kendala dan kelemahan yang dimiliki oleh TVRI Yogyakarta bukan menjadi hambatan yang serius bagi dijalankannya berbagai program kehumasan. Rencana program Kehumasan yang telah dibuat oleh divisi Humas di awal tahun selalu dilaksanakan dan kebanyakan mendapat respon positif dari sasaran kegiatan. Meskipun pelaksanaan kegiatan harus dilaksanakan dengan seefisien mungkin, justru keterbatasan-keterbatasan yang ada memacu Humas untuk selalu berfikir kreatif dan inovatif dalam merencanakan dan melaksanakan program-program kehumasan.

Kinerja Humas di TVRI Yogyakarta sudah tergolong bagus, baik dari kegiatan *press relation*, *community relations*, *external relations*, dan *internal relations*, semuanya berusaha dilaksanakan dengan baik. Di sisi lain, peningkatan kinerja dalam memproduksi setiap acara-acaranya TVRI Yogyakarta dapat lebih mengembangkan kreativitasnya guna memberikan warna. Berupaya untuk merangkul segmentasi penonton muda, sebab selama ini *stereotype* yang melekat adalah acara-acara yang diproduksi hanya ditujukan untuk audience yang dewasa dengan usia 30 tahun ke atas, hal ini membuat slogan TVRI Yogyakarta sebagai media publik menjadi tidak utuh. Dalam hal ini Humas lebih berbenah diri dengan cara bekerja sama dengan bagian marketing dan produksi membuat acara-acara *outdoor* di luar studio. Lebih baik menggandeng sasaran audience langsung seperti di sekolah-sekolah atau kampus. Untuk efisiensi dana, dapat mencari sponsor dari pihak sekolah atau kampus yang bersangkutan ataupun produk-produk tertentu yang akrab di kalangan kawula muda.

Penguasaan atas teknologi multimedia terutama *website*, mutlak dimiliki Humas. Website TVRI Yogyakarta yang telah ada benar-benar dapat dimanfaatkan dan dikelola secara lebih maksimal demi pencapaian citra positif TVRI Yogyakarta sebagai media publik. Berita dan artikel yang dibangun bukan hanya merujuk ke media cetak saja, namun juga internet.

Pengalokasian anggaran khusus untuk kegiatan riset humas menjadi urgen. Riset kehumasan sangat penting dilakukan sebagai indikator pencapaian citra positif, dengan hasil dari riset nantinya bukan hanya berguna untuk Humas itu sendiri namun juga TVRI Yogyakarta secara keseluruhan. Dan yang paling penting, hasil riset bukan hanya berfungsi sebatas dokumen semata, namun juga menjadi *follow up* dengan tindakan yang nyata.

TVRI Yogyakarta telah berperan baik dalam memberikan sarana praktek bagi mahasiswa. Namun alangkah lebih baik lagi jika ada *job description* yang jelas bagi para mahasiswa yang melaksanakan magang, agar tidak terjadi kerancuan dalam melaksanakan pekerjaan dan agar lebih memotivasi para peserta magang dalam melaksanakan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

ABU Asia-Pacific Broadcasting Union, 1999

Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-masalah Sosial. Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-masalah Sosial. Yogyakarta: Gaya Media.

A.C. Nielsen. (2017). Survey Nielsen Consumer Media View

H.B. Sutopo. (2002). Judul: Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta : UNS Press.

Moleong Lexy J. (2005). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakary

Peraturan Pemerintah Pusat Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik. (2011). Jakarta

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2005 Tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia. (2005). Jakarta

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran. (2002). Jakarta