

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KOMISI PENYIARAN INDONESIA DAERAH (KPID) JAWA TIMUR SEBAGAI LEMBAGA KONTROL INFOTAINMENT

Roby Arif Hidayat

Abstrak

Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Jawa Timur adalah salah satu lembaga independen yang berwenang melayani masyarakat dalam bidang penyiaran publik. Bidang layanan publik KPID Jawa Timur berhubungan dengan permohonan perizinan penyiaran publik dan pengaduan pelanggaran isi siaran baik radio (audio) maupun televisi (audio-visual). Setiap informasi dan hiburan yang disajikan oleh lembaga penyiaran publik memiliki tujuan dan dampak. Tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk menganalisis pelayanan publik di Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Jawa Timur sebagai lembaga kontrol infotainment.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian diskriptif kualitatif, fokus penelitian berdasarkan teori pelayanan publik oleh Parasuraman, meliputi reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibless (produk-produk fisik). Data yang digunakan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil wawancara yang diperoleh akan dianalisis dengan data pendukung yang ada. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan, bahwa pelayanan publik yang ada di KPID Jawa Timur, mudah diakses dan terbuka bagi semua masyarakat. Hal ini mendukung fungsi utama lembaga dalam menjalankan kontrol infotainment di seluruh Jawa Timur.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada pelayanan publik yang ada di KPID Jawa Timur dari penilaian reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibless, pelayanan yang ada tergolong bagus dan profesional.

Kata kunci: Pelayanan publik, kontrol infotainment, KPID

Abstract

Region-Indonesian Broadcast Commission East Java or Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Jawa Timur, are independent institution who have authority to public service on broadcasting field. Section public service KPID Jawa Timur have connection with present a petition broadcast license and public complaint about broadcast content offender, in television (audio-visual) and radio (audio). Every information and entertainment which serving by broadcast public institution have destination and impact. How to make climate public broadcasting which healthy, quality, and educating on East Java. Become reason an interest to research goals from this research is to analyst public service in KPID Jawa Timur as control infotainment institution.

Kind this research is descriptive qualitative with focus research based Parasuraman public service theory, to cover reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibless. Based data orientations from interview, observation and documentation. The method which in use in this research is description method with qualitative approach. The result of interview which getting will be analysed with support data. From the result of research, can

be conclude that public service in KPID East Java can be access with easily and opened for and society this is support the first function the institute for doing control infotainment in all of part East Java.

The result of analysed which done before to public service in KPID East Java from the realibility value, responsiveness, assurance, empathy, and tangibless. The service is good classification and profesional.

Key word: public service, control infotainment, KPID

1. PENDAHULUAN

Perkembangan sistem pemerintahan yang ada di Indonesia, pasca reformasi, menuntut semua lembaga negara melakukan pembenahan menuju sistem pemerintahan yang baik (*good goverment*). Penilaian sebuah pelayanan publik menjadi landasan utama sebuah lembaga negara dalam menjalankan fungsi pelayanan. Menurut pendapat Harti, (2009:1) yang dimaksud pelayanan (*service delivery*) adalah suatu hal yang menentukan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut, baik organisasi swasta berorientasi profit maupun pemerintahan yang berorientasi pelayanan terhadap masyarakat. Dalam rangka merealisasikan rencana pembangunan yang ada, maka peran aktif masyarakat juga turut menentukan.

Harti (2009:56) menyatakan bahwa model layanan publik yang disajikan dan diterima oleh masyarakat, menentukan pembentukan persepsi publik. Salah satu unsur yang mempengaruhi terbentuknya persepsi publik yaitu sebuah informasi. Derasnya informasi yang masuk dengan perkembangan teknologi modern menuntut adanya kontrol informasi. Semua program yang ada setidaknya perlu untuk dicermati karena hal itu juga dapat membawa motif dan dampak yang berbeda. Pengaruh tersebut tentu juga ada yang positif dan negatif, seperti yang tertuang dalam UU No.32 Tahun 2002

tentang Penyiaran bahwa kemerdekaan menyampaikan pendapat dan memperoleh informasi melalui penyiaran, sebagai perwujudan hak asasi manusia dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Setiap siaran yang dipancarkan dan diterima secara bersama, serentak dan bebas memiliki pengaruh yang besar dalam pembentukan pendapat, sikap dan perilaku khalayak. Hal tersebut akan membentuk respon masyarakat sebagai penerima informasi.

Dalam rangka mengantisipasi dampak dari penyiaran publik, khususnya di Indonesia, perlu suatu lembaga independen yang bersifat profesional. Lembaga tersebut yaitu Komisi Penyiaran Indonesia (KPI). Lembaga independen dalam administrasi publik berupaya menjawab potensi konflik antara birokrasi dengan demokrasi yang tidak ada hentinya (Sedarmayanti, 2010:39). Pembentukan KPI bertujuan untuk menjalankan fungsi kontrol siaran publik, baik melalui siaran radio maupun televisi.

Komisi Penyiaran Indonesia (KPI) terdiri dari KPI Pusat dan KPI Daerah. KPI Pusat dibentuk ditingkat pusat; dan KPID dibentuk ditingkat daerah atau Provinsi (Pasal.7, UU.No.32 tahun 2002). Berdasarkan penjabaran tersebut di Provinsi Jawa Timur terdapat KPID, yang bertugas menjalankan fungsi kontrol terhadap dunia infotainment, khususnya di wilayah Provinsi Jawa Timur. Peranan

KPID Jatim dalam bidang penyiaran publik memiliki arti penting, yaitu sebagai lembaga kontrol infotainment yang memiliki kewenangan penuh, terhadap semua bentuk informasi dan hiburan dari program penyiaran publik.

Pelayanan publik yang ada di Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Jawa Timur merupakan pos pengaduan masyarakat, terkait lagu atau siaran yang meresahkan masyarakat. Setiap penyiaran publik yang diterima oleh masyarakat pasti membawa dampak. Penelitian ini berusaha melihat, sejauh mana tingkat pelayanan lembaga dan pengaduan masyarakat terhadap penyajian setiap program siaran yang ada. Setiap pengaduan masyarakat terkait isi siaran menjadi bahan tindak lanjut. Sistem pelayanan publik yang bersifat partisipatif lebih membantu kinerja lembaga dan optimalisasi program kerja. Partisipatif yang dimaksud adalah kesadaran dan ketanggapan masyarakat dalam mengkonsumsi setiap siaran. Segala macam informasi dari siaran yang ada menjadi perhatian bersama, Rais (1999:121) menyebutnya *education by example*.

Pola kontrol infotainment yang bersifat partisipatif, menampakkan sistem pelayanan publik yang bersifat interaktif. Hal ini yang menjadi daya tarik peneliti untuk mempelajari lebih dalam melalui penelitian skripsi ini. Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan ditetapkan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan publik di Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Jawa Timur, sebagai lembaga kontrol *infotainment*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik di Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Jawa Timur, sebagai lembaga kontrol *infotainment*.

2. KAJIAN TEORI

A. Teori Pelayanan Publik Parasuraman

Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik Parasuraman yang mengemukakan lima dimensi kualitas jasa (Jasfar, 2002:68). Kelima dimensi tersebut adalah:

1. *Reliability* (Kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negative yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

3. *Assurance* (Jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

4. *Emphaty* (Empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun

kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5. *Tangibles* (Produk-Produk Fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

B. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam memahami pelayanan publik perlu kiranya mengetahui terlebih dahulu pengertian dari pelayanan. Pemahaman arti pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan publik, karena pelayanan publik merupakan salah satu jenis pelayanan yang ada. Definisi yang mudah dimengerti akan mempermudah pemahaman.

Pelayanan juga memiliki definisi sebagai sebagai suatu proses, oleh karena itu obyek utama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri (Sutedi, 2010:44). Penilaian dari sistem pelayanan menjadi parameter utama dalam menentukan keberhasilan program kerja sebuah lembaga. Peran aktif masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan, merupakan tujuan utama setiap sistem pelayanan. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, No: 63/Kep/M.Pan/2003, Tahun 2003).

Model pelayanan publik saat ini sudah bersifat *bottom-up planning*, yaitu proses pelaksanaan

partisipasi rakyat (masyarakat) dalam pembangunan (Soetrisno, 1995:227). Layanan publik menurut Bandura dalam *Social Learning Theory*, menyatakan bahwa 'belajar sosial' merupakan hasil dari respon langsung akibat dari frekuensi perilaku setelah pengamatan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintahan Instansi pemerintahan merupakan sebuah lembaga kolektif meliputi satuan kerja atau organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintahan Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintahan lainnya yang berbentuk Badan Usaha dan Badan Hukum, baik pusat maupun daerah.

Dalam pelayanan publik terdapat asas-asas yang meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama dan golongan, gender dan status ekonomi.

- e. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Dalam hal ini pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Adapun prinsip pelayanan publik meliputi :

a. Kesederhaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan : (1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik. (2)Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung-jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. (3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Kualitas pelayanan publik bisa juga diartikan sebagai pelayanan prima, kriteria pelayanan prima dalam pelayanan publik antara lain:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, yang terdiri dari variabel prosedur tetap/standar operasional pelayanan dan persyaratan pelayanan.
2. Keterbukaan informasi pelayanan, yang terdiri dari variabel informasi pelayanan, media atau petugas, serta media pengaduan dan saran.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan, mencakup variabel waktu pelaksanaan pelayanan dan biaya pelayanan.
4. Mutu produk pelayanan, meliputi variabel produk pelayanan

administratif, barang dan jasa serta keluhan terhadap mutu produk.

5. Tingkat profesionalisme petugas, mencakup praktek kepemimpinan dan pengendalian (supervisi) serta sikap para petugas dalam memberikan pelayanan (Harti, 2009:42).

Jenis-jenis pelayanan publik yang ada di bawah kinerja KPID Jatim antara lain:

- a. Bidang Perizinan. Bidang ini terdiri dari proses verifikasi data permohonan ijin pendirian lembaga penyiaran publik, baik radio maupun televisi. Proses dengar pendapat dalam forum terbuka yang diperuntukkan bagi khalayak umum, untuk memberikan masukan atau kritikan dari penyiaran yang ada serta forum rapat yang diselenggarakan dalam rangka mensosialisasikan permohonan izin lembaga penyiaran baru.

- b. Bidang Kelembagaan. Pada jenis bidang ini meliputi sosialisasi perundang-undangan, pengelolaan website bertujuan untuk mempermudah akses pelayanan, baik berupa informasi dari KPID maupun proses pengaduan isi siaran serta KPID award yang merupakan pemberian penghargaan kepada lembaga penyiaran swasta. Pemberian KPID award berdasarkan tingkat eksistensi suatu lembaga siaran publik yang mendidik dan melayani kebutuhan informasi masyarakat Jawa Timur.

- c. Bidang Isi Siaran. Bidang ini meliputi Media literacy yaitu KPID Jawa Timur menjalankan fungsi edukasi kepada lembaga penyiaran (pemilik media) dengan tujuan,

setiap lembaga penyiaran bisa menjadi tempat mencari hiburan yang sehat, informasi yang edukatif dan sebagai alat kontrol sosial. Selain itu juga ada monitoring isi siaran yang mana setiap isi siaran yang terpublikasi akan terkontrol, hal ini berhubungan dengan hak-hak masyarakat Jawa Timur untuk memperoleh isi siaran yang baik. Setiap isi siaran yang melanggar standar program siaran (SPS) dan pedoman perilaku penyiaran (P3) akan menerima teguran dan sanksi. Serta adanya penanganan pengaduan. Jadi masyarakat baik individu maupun kelompok bisa mengadu secara langsung ke KPID Jatim atau melewati pelayanan website yang ada.

Pelayanan publik yang ada di KPID Jatim akan menjadi bahan analisis secara pola layanan publik yang baik (*good governance*) dan Sistem administrasi yang baik (*good administration behaviors*). Hal ini bertujuan untuk mengukur kinerja dari instansi tersebut. Seperti halnya pada pelayanan publik di KPID Jatim akan mengarah pada dua alternatif kesimpulan (i) standar kualitas pelayanan keluhan publik sudah dianggap *inherent* pada tugas dan wewenang publik berdasarkan asas-asas pemerintahan yang baik, atau (ii) pengaturan tentang standar kualitas pelayanan publik yang merepresentasikan fungsi kontrol sosial masyarakat.

Peran aktif masyarakat dan kesadaran lembaga penyiaran TV dan Radio menjadi optimalisasi kinerja KPID Jatim. Newcomb (1991:284) mendefinisikan pola interaksi ini sebagai timbal balik (*feedback*),

dimana pemuasan motif komunikasi tergantung dari pertukaran informasi yang tepat.

6. METODOLOGI PENELITIAN

penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Lebih tepatnya lagi, analisis pelayanan publik yang ada di Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Jawa Timur. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh di lapangan akan diolah secara kualitatif dengan model analisis interaktif. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif bisa menghasilkan analisis yang lebih mendalam. Sejauh mana peran aktif atau reaksi masyarakat Jawa Timur dalam menilai setiap isi siaran menjadi salah satu indikator alur peran pelayanan publik di KPID Jatim.

Lokasi penelitian berada di Kantor Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Jawa Timur yang berada di Jalan Ngagel Timur 52-54 Surabaya. Kantor KPID Jawa Timur terdiri dari dua gedung yaitu gedung Sekretariat KPID Jatim dan gedung Komisioner KPID Jatim. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yang akan digunakan sebagai bahan analisis, yaitu data Primer dan data Sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi serta wawancara. Analisis data yang dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

7. HASIL PEMBAHASAN

KPI merupakan lembaga negara bersifat independen yang dibentuk di tingkat pusat dan provinsi. Sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 9 dan 10 UU No.32 tahun 2002, anggota KPI Daerah (KPID) berjumlah 7 (tujuh) orang yang dipilih Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)

tingkat I, dan selanjutnya ditetapkan secara administratif oleh Gubernur.

KPID Jawa Timur dalam menjalankan fungsi, wewenang, tugas dan kewajibannya bertanggung jawab kepada Gubernur Jawa Timur dan menyampaikan laporan kepada DPRD tingkat I Provinsi Jawa Timur. Secara kelembagaan, KPID Jatim mengemban amanah untuk mewakili publik dalam menata dan mengatur penyiaran. Dalam konteks tersebut, program dan kegiatan KPID Jatim sepenuhnya menjadi dedikasi kepentingan publik yaitu masyarakat Jawa Timur. Kemajuan dan problematika penyiaran di daerah menjadi fokus kerja KPID Jatim.

Analisis mengenai pelayanan publik di KPID Jawa Timur sebagai lembaga kontrol infotainment, menggunakan teori pelayanan publik Parasuraman, yang terdiri dari beberapa aspek. Yakni aspek *reliability*, *responsiveness*, *empaty*, *assurance*, dan *tangibless*. Berikut uraian dari masing-masing aspek tersebut:

1. *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan dalam pelayanan publik di KPID Jatim terlihat dari ketetapan pelayanan dan kemampuan, dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam aspek *reliability*, KPID Jatim melaksanakan pelayanan dengan maksimal, sesuai amanat UU.No.32 tahun 2002 tentang Penyiaran, dimana lembaga penyiaran merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik. Salah satu pelayanan yang dibuka oleh KPID Jatim adalah memproses permohonan izin siaran. Pengajuan permohonan izin siaran tentunya melalui prosedur yang telah

ditetapkan yaitu pengajuan proposal.

Dalam bidang izin siaran, KPID Jatim juga memberikan batas waktu pelayanan dari setiap pengajuan permohonan izin siaran yang telah masuk. Mekanisme yang ada pada pengajuan permohonan izin siaran sudah ditentukan persyaratannya.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Berdasarkan aspek *responsiveness* (daya tanggap), pelayanan publik di KPID Jatim memiliki ketanggapan yang bagus. Kemauan dan keinginan para staff atau karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen sangat tanggap. Pelayanan yang diberikan oleh staff KPID Jatim sangat terbuka.

Dalam melayani masyarakat KPID Jatim tidak melihat 'siapa' dan oleh 'siapa' selama menjalankan sistem pelayanan publik, mengenai penyiaran publik. Guna menjaga daya tanggap terhadap setiap penyiaran yang ada di Jawa Timur, KPID Jatim menjalankan monitoring isi siaran dari semua lembaga penyiaran yang dinikmati oleh masyarakat. Sistem monitoring isi siaran ini dilaksanakan di 9 (sembilan) titik pemantauan, antara lain: Bojonegoro; Madiun; Jombang; Malang; Blitar; Jember; Banyuwangi; Madura; dan Surabaya Pusat.

Semua pengaduan masyarakat yang berada di luar jam kerja juga bisa disampaikan langsung melalui fasilitas internet yaitu e-mail dan website. Pelayanan publik melalui internet merupakan sisten informasi publik, dalam rangka menampung segala bentuk pengaduan atau ketidakpuasan, tanpa berpikir jarak dan waktu. Selain data langsung

hard file, KPID Jatim juga menampung pelayanan berbentuk *soft file*. Pelayanan ini pada umumnya lebih dikenal dengan Pengolahan Data Elektronik (PDE).

3. Assurance (jaminan)

Pada penerapan sistem jaminan, pelayanan publik yang diberikan lebih ditonjolkan pada kredibilitas dan independensi KPID Jatim, sebagai lembaga yang bertujuan mewujudkan penyiaran daerah yang sehat, baik dan mendidik. Guna mewujudkan visi dan misi yang ada setiap langkah dalam sistem pelayanan publik didukung oleh undang-undang tentang penyiaran. Dalam agenda tri wulan terdapat program penting diantaranya, sosialisasi, media literacy, hingga Evaluasi Dengar Pendapat (EDP).

Pada dasarnya jaminan pelayanan yang diberikan oleh KPID Jatim meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

Kepastian tindakan atas permohonan pelayanan yang masuk dan adanya batas waktu (*time frame*) yang jelas, menjadi penilaian bahwa aspek jaminan kepastian pelayanan yang ada tergolong bagus dan sesuai prosedur.

4. Empaty (empati)

Pembekalan sikap empati tersebut sudah sepantasnya diberikan pada staff dan pegawai KPID Jatim, guna memberikan suatu

pelayanan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pembekalan tersebut juga merupakan bentuk tanggung jawab moral pada masyarakat. Sikap empati juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang dibuka.

Analisis pelayanan publik KPID Jatim dalam asas empati tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari dalam salah satu program kerjanya. Peluncuran Gerakan '*Gemas Krisdayanti*' Gerakan Menonton, Sehat, Kritis, Berdaya dan Selektif. Kampanye Gerakan '*Gemas Krisdayanti*' ini bertujuan menggugah kesadaran masyarakat agar selektif dalam memilih siaran radio Secara operasional pihak pengelolah KPID Jatim hingga saat ini telah mengembangkan nilai empati yang ditujukan pada konsumen dalam bentuk sikap dan karakter. Proses pelayanan yang cepat, tidak pilih kasih, dengan wujud pelayanan senyuman menjadi kepercayaan masyarakat. Hal ini diberikan pada setiap pengajuan permohonan izin siaran dan pengaduan pelanggaran isi siaran.

Kesesuaian pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh KPID Jatim layaknya sudah busa dikategorikan sangat baik, terutama dalam hal pemberian pelatihan kepada konsumen. Dalam agenda EDP juga bersifat terbuka bagi semua masyarakat Jawa Timur. Hal itu sesuai dengan teori pelayanan Parasuraman, yang menyebutkan bahwa sikap kontak personel maupun untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian layanan.

5. *Tangibless* (produk fisik)

Sebagai lembaga pelayanan independen dalam bidang jasa, KPID Jatim memiliki produk fisik berupa rekaman semua isi siaran yang ada di Jawa Timur. Selain itu semua data pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga penyiaran juga produk fisik yang bisa dibuat pembelajaran masyarakat. Media elektronik yang digunakan dalam menjalankan sosialisasi dan media literacy serta parenting menjadi unsur penting.

Bentuk pemberian kualitas pelayanan sebagai bukti fisik yang diberikan oleh KPID Jatim secara operasional tercermin dari alat monitoring yang digunakan. Mengenai kontrol infotainment KPID Jatim menggunakan 3 (tiga) buah monitor TV *fleed* 42 inch dan 2 (dua) buah monitor TV 14 inch. Peralatan ini berfungsi untuk merekam segala bentuk program siaran yang disiarkan oleh lembaga penyiaran. KPID Jatim juga merekam semua siaran radio yang ada di Jawa Timur, melalui dukungan pemancar atau antena kontrol pada 9 wilayah di seluruh Jawa Timur. Setiap hari selama jam siaran berlangsung monitoring isi siaran dijalankan dan dilakukan perekaman.

8. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik di KPID Jatim merupakan model pelayanan yang berhubungan dengan masalah penyiaran. Bidang yang menjadi tanggung jawab pelayanan yaitu masalah permohonan perizinan penyiaran publik, dan pengaduan pelanggaran isi siaran baik televisi maupun radio yang menyelenggarakan penyiaran di seluruh Jawa Timur.

Dalam pelayanan publik bidang permohonan perizinan penyiaran publik, KPID Jatim memegang amanah sesuai dengan UU No32 tahun 2002, tentang Penyiaran, dengan penjelasan teknis dan pelaksanaan berdasarkan Pedoman Perilaku Penyiaran (P3) dan Standar Program Siaran (SPS), yang ditetapkan oleh Komisi Penyiaran Indonesia (KPI) pusat.

Pelayanan publik di KPID Jatim dari hasil analisis dapat dinilai bagus dan sesuai prosedur berdasarkan:

1. *Realibility* (kehandalan), Monitoring isi siaran yang dijalankan oleh KPID Jatim merupakan bentuk kehandalan dalam menjalankan fungsi kontrol *infotainment*. Program siaran yang dipublikasikan oleh penyelenggara siaran baik televisi maupun radio, wajib menjalankan sensor terhadap tayangan yang berbau pornografi atau seksualitas; kekerasan; rokok,napza, dan alkohol; serta perjudian. Semua isi siaran terekam dalam 9 (sembilan) titik pemantauan isi siaran di seluruh Jawa Timur.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), Wujud daya tanggap pelayanan yang ada di KPID Jatim, yaitu *media center* atau pelayanan yang mudah diakses, baik melalui telephone, faximile maupun e-mail dan website. Pelayanan yang mudah diakses dan penanganan yang cepat menjadi tolak ukur kredibilitas dan profesionalitas kerja KPID Jatim. Segala macam pelanggaran isi siaran baik yang ada di televisi maupun radio bisa langsung dilaporkan untuk segera ditindak-lanjuti.
3. *Assurance* (jaminan), sistem jaminan yang diberikan dalam pelayanan publik di KPID Jatim

yaitu ketepatan waktu, selama 2 minggu semua bentuk permohonan pelayanan akan tersampaikan atau terselesaikan. Setiap pengaduan isi siaran juga diberikan kejelasan pengambilan tindakan terhadap lembaga penyiaran publik yang melanggar P3 dan SPS.

4. *Empaty* (empati), Pelayanan dengan senyuman, dan etika pelayanan publik menjadi bentuk *buttom-up service*. Pelayanan publik yang ada di KPID Jatim tidak bersifat diskriminatif dan independen, sehingga bisa menjalankan tugas dan fungsi kontrol *infotainment* dengan maksimal.
5. *Tangibless* (produk fisik), Produk fisik dalam menunjang pelayanan publik di KPID Jatim berupa fasilitas monitoring isi siaran dan rekaman isi siaran. Selain itu, pemberian pelayanan pada konsumen atau pemohon didukung oleh ruangan yang sejuk dan memadahi.

Dari hasil penelitian mengenai analisis pelayanan publik di KPID Jatim sebagai lembaga kontrol infotainment, peneliti juga memberikan saran secara internal dan eksternal sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi ke lembaga penyiaran baik radio maupun televisi tentang tujuan dari setiap isi siaran, sehingga pihak lembaga penyiaran terkait mengetahui dan memegang teguh Pedoman perilaku Penyiaran (P3) dan Standar Program Siaran (SPS).
2. Perlu dibuatkannya papan informasi untuk sosialisasi data tentang pelanggaran terhadap isi siaran dari radio dan televisi.

3. Dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan, pihak KPID Jatim tentunya harus lebih meningkatkan komunikasi internal antar staff dan pegawai.
4. Perlu adanya penambahan tenaga fungsional guna memaksimalkan pemantauan ataupun kontrol infotainment terhadap setiap program dan isi siaran yang diluncurkan oleh lembaga penyiaran baik radio maupun televisi di Jawa Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang No.32 tahun 2002, Tentang Penyiaran, Sekretariat KPID Provinsi Jawa Timur.
- KPI, Lembaga Negara Independen, 2009, *Pedoman Perilaku Penyiaran (P3) Standar Program Siaran (SPS)*, (Sekret KPID Jatim)
- Laporan Publik, 2008, *Membangun Penyiaran Jatim Lebih Maju*, (Surabaya: KPID Jatim)
- Adrian Sutedi, 2010, *Hukum Perijinan, Dalam Sektor Pelayanan Publik* (Jakarta: Sinar Grafika)
- Alo Liliweri, M.S, 2003, *Komunikasi Antar Budaya*, (Yogyakarta: LKIS)
- , 1994, *Komunikasi Verbal dan Nonverbal*, (Bandung: Citra Aditya)
- Amin Ibrahim, 2009, *Administrasi Publik & Implementasinya*, (Bandung: Refika)

As'ad Nugroho, dkk, 2004, *Menghadapi Ketidak-adilan Kaum Konsumen*, (Jakarta: Piramedia)

Harti, 2009, *Layanan Prima*, (Surabaya: Unipress)

Lexy J. Moleong. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosadakarya)

Loekman Soetrisno, 1995, *Menuju Masyarakat Partisipatif*, (Yogyakarta: Kanisius)

Makinuddin & Tri Hadiyanto Sasongko, 2006, *Analisis Sosial*, (Bandung: Akatiga)

Mohammad Amien Rais, 1999, *Selamatkan Indonesia*, (Yogyakarta: PPSK Press)

Newcomb,dkk, 1991, *Psikologi Sosial*, (Bandung: Diponegoro)

Nurdjaman Arsad, dkk, 1992, *Keuangan Negara*, (Jakarta: Infomedia)

Riant Nugroho, 2004, *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, (Jakarta: Elex Media Komputindo)

Sedarmayanti, 2010, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*, (Bandung: Refika Aditama)

Suaedi,dkk, 2010, *Revitalisasi Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Graha Ilmu)

Sugiyo, 2010, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta)

Vaclav Havel, 1993, *Menata Negeri Dari Kehancuran*, (Yogyakarta: Yayasan Obor)

Yogi Suprayogi Sukandi, 2011, *Administrasi Publik, Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu)