

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENYIARAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN PEMIRSA TVRI JAKARTA

Paiman Raharjo¹ dan Arief Rahman Hakim²

^{1,2}Program Pascasarjana Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
paiman.raharjo@dsn.moestopo.ac.id

Abstract

Currently, technology is increasingly sophisticated with the development of the era of globalization. Along with the development of these modern times, making today's society follow the modernization which is increasingly developing, the competition between televisions and each other presents interesting programs. Likewise, TVRI as a Public Broadcasting Institution has problems that must be resolved immediately, starting from human resources, programs, and broadcasting facilities and infrastructure. Based on this background, researchers are interested in making a study entitled "Analysis of Broadcast Service Quality in Increasing Viewer Satisfaction of TVRI Jakarta". Researchers chose the title with the aim of wanting to know the quality of TVRI Jakarta broadcasting services in increasing customer satisfaction and knowing the dimensions in service quality. In this study, using the theory of service quality, namely services that satisfy the community in accordance with service standards and principles of public service or customers. Service Quality Dimensions are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. This study uses a post positivism paradigm through a qualitative descriptive approach and uses interview and observation methods to collect the required data. Based on the results of the research, it is concluded that in terms of broadcasting services it is necessary to pay attention to it again that it is still not according to the expectations or needs of customers, as well as suggestions that TVRI broadcasting services improve providing education to outstanding employees to be developed.

Keywords: *Service Quality, TVRI Broadcasting, Audience Satisfaction*

Abstrak

Saat ini teknologi semakin canggih dengan perkembangan zaman era globalisasi. Seiring perkembangan zaman yang modern tersebut, membuat masyarakat saat ini untuk mengikuti modernisasi yang semakin hari semakin berkembang, persaingan antara televisi satu sama lain menyajikan program yang menarik. Begitu juga dengan TVRI sebagai Lembaga Penyiaran Publik mempunyai masalah yang harus segera diselesaikan, mulai dari sumber daya manusia, program, serta sarana dan prasarana penyiaran. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik membuat suatu penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Penyiaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemirsa TVRI Jakarta". Peneliti memilih judul tersebut dengan tujuan ingin mengetahui kualitas pelayanan penyiaran TVRI Jakarta dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta Mengetahui dimensi dalam kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan yaitu pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas layanan publik atau pelanggan. Dimensi Kualitas Pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Penelitian ini menggunakan pardigma post positivism melalui pendekatan deskriptif kualitatif dan menggunakan meotde wawancara dan observasi guna pengumpulan data yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian, mendapatkan kesimpulan Bahwa dari segi pelayanan penyiaran perlu diperhatikan kembali masih belum sesuai harapan atau kebutuhan pelanggan, serta saran agar pelayanan penyiaran TVRI meningkatkan memberikan pendidikan kepada pegawai yang berprestasi untuk dikembangkan.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Penyiaran TVRI, Kepuasan Pemirsa

PENDAHULUAN

Siaran televisi di Indonesia dimulai pada tahun 1962 saat TVRI menayangkan

langsung upacara hari ulang tahun kemerdekaan Indonesia ke 17 pada tanggal 17 agustus 1962. Siaran langsung itu masih

terhitung sebagai siaran percobaan. Siaran resmi TVRI baru dimulai 24 Agustus 1962 jam 14.30 WIB yang menyiarkan secara langsung upacara pembukaan Games ke-4 dari stadion utama Gelora Bung Karno. (Day, 2004)

Televisi merupakan salah satu medium bagi para pemasang iklan di Indonesia. Media televisi merupakan industri yang padat modal, padat teknologi dan padat sumber daya manusia. Namun sayangnya kemunculan berbagai stasiun televisi di Indonesia tidak diimbangi dengan tersedianya sumber daya manusia yang memadai. Pada umumnya televisi dibangun tanpa pengetahuan pertelevisian yang memadai hanya berdasarkan semangat dan modal yang besar saja. (Tobing, 2001)

Menurut UU Penyiaran, Pasal 13 ayat (2) dikenalkan empat "pemain" dalam penyiaran televisi yaitu lembaga penyiaran publik, Lembaga Penyiaran Swasta, Lembaga Penyiaran Komunitas dan Lembaga Penyiaran. Kini penonton televisi Indonesia benar-benar memiliki banyak pilihan untuk menikmati berbagai program televisi. Fungsi utama stasiun publik di Indonesia, sebagaimana disebutkan dalam undang-undang penyiaran, adalah memberikan layanan untuk kepentingan masyarakat

Alasan responden tidak lagi menonton TVRI antara lain karena tidak tertarik dengan acara atau program yang disajikan TVRI dan karena kualitas gambar yang tidak baik.

Kekuatan utama yang dimiliki TVRI, menurut responden, salah satunya memang terletak pada tayangan programnya yang dinilai memenuhi unsur informatif, mendidik, dan menghibur. Aspek lain, seperti keselebritasan presenternya ataupun kualitas gambar karena penggunaan peralatan atau teknologi termutakhir, dinilai responden kurang. Meskipun programnya dinilai sudah bagus, responden berpendapat agar dampak penyiaran TVRI meluas dan berpengaruh terhadap khalayak. Banyak hal yang harus dibenahi termasuk

perbaikan program-program itu sendiri agar semakin digemari pemirsa.

Hal lain yang perlu dibenahi adalah kualitas sumber daya manusianya, peralatan dan teknologi yang digunakan, serta upaya memasarkan program-programnya. Perlu upaya-upaya pembenahan ini diperlukan, tetapi hal itu juga membutuhkan pendanaan yang memadai. Selama ini, sumber pendanaan TVRI berasal dari anggaran pemerintah. TVRI sebagai lembaga penyiaran publik berfungsi melayani kepentingan publik dengan bersifat netral, mandiri, dan tidak komersial.

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang ditemukan dapat diidentifikasi sebagai berikut : 1. Program stasiun TVRI yang tidak menarik serta kualitas gambar yang tidak baik., 2. Sumber Daya Manusia yang sudah tidak produktif. 3. Peralatan penyiaran yang belum mengiktui teknologi terbaru.

Mengingat luasnya ruang lingkup penelitian maka diperlukan pembatasan masalah dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini, yaitu : "Analisis Kualitas Pelayanan Penyiaran TVRI Jakarta Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemirsa"

Dalam merumuskan masalah ini, peneliti akan mengemukakan permasalahan yang berkaitan dengan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : 1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Penyiaran TVRI Jakarta Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemirsa sudah dijalankan dengan maksimal ? 2. Hambatan apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan penyiaran yang berkualitas ? 3. Upaya apa yang sudah dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pemirsa ?

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan dan agar penelitian ini memiliki arah yang lebih jelas penelitian ini

bertujuan untuk: 1. Mengetahui kualitas pelayanan penyiaran TVRI Jakarta dalam meningkatkan kepuasan pemirsa. 2. Mengetahui apa hambatan dan bagaimana menyikapi hambatan yang ada. 3. Mengetahui upaya apa saja yang dilakukan.

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi:

1. Kegunaan Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan mendapatkan informasi dari hasil penelitian ini sehingga dapat mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan penyiaran TVRI dalam meningkatkan kepuasan pemirsa. 2. Kegunaan Praktis Hasil penelitian ini diharapkan, sebagai berikut : a.

Dapat membantu pemangku Stasiun TVRI dalam meningkatkan kualitas penyiaran. b. Dapat juga sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya serta dapat dikembangkan dengan menggunakan metode lain.

Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu (Komaruddin, 2001:53).

Kualitas pelayanan adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Menurut Parasuraman (Tiptono 2000: 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang dilakukan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang

diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten

Kualitas pelayanan adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Menurut Parasuraman (Tiptono 2000: 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang dilakukan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithamal, Parasuraman dan Berry kemudian disederhanakan menjadi :

1. *Tangible* (Bukti Fisik) ; menyangkut kesiapan sarana dan pra sarana pendukung seperti sarana fisik, komputerisasi, adanya ruang tunggu dan lainnya.
2. *Reliability* (Reliabilitas); menyangkut kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya terhadap konsumen, termasuk memberikan layanan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap); kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (Jaminan); kemampuan dengan keramahan, sopan santun pegawai dalam

meyakinkan kepercayaan konsumen dengan tujuan pula menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman bagi para konsumen. 5. *Empathy* (Empati); memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman

Dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithamal, Parasuraman dan Berry diatas untuk kemudian dijadikan rujukan utama dalam menyusun indikator dalam penelitian ini.

Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang didasarkan dengan harapan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sumarwan (2003).

Semua kegiatan yang memungkinkan adanya siaran radio dan televisi yang meliputi segi ideal, perangkat keras dan lunak yang menggunakan sarana pemancaran atau transmisi, baik di darat maupun di antariksa, dengan menggunakan gelombang elektromagnetik atau jenis gelombang yang lebih tinggi untuk di pancar luaskan dan dapat di terima oleh khalayak melalui pesawat penerima radio atau televisi, dengan atau tanpa alat bantu. JB. Wahyudi(1996).

Lembaga Penyiaran Publik adalah lembaga penyiaran yang mempunyai visi untuk memperbaiki kualitas hidup, kualitas kehidupan suatu bangsa, dan juga kualitas hubungan antara bangsa pada umumnya serta mempunyai misi untuk menjadi forum diskusi, artikulasi dan pelayanan kebutuhan publik. Lembaga penyiaran ini memberikan pengakuan secara signifikan terhadap peran supervisi dan evaluasi oleh publik dalam posisinya sebagai khalayak dan partisipan yang aktif, karena itu lembaga penyiaran publik bukanlah lembaga penyiaran pemerintah, serta bukan pula

lembaga penyiaran yang semata-mata mendasarkan dirinya pada hukum-hukum pasar. (Effendi Ghazali, 2002:41).

METODE

Lembaga Penyiaran Publik adalah lembaga penyiaran yang mempunyai visi untuk memperbaiki kualitas hidup, kualitas kehidupan suatu bangsa, dan juga kualitas hubungan antara bangsa pada umumnya serta mempunyai misi untuk menjadi forum diskusi, artikulasi dan pelayanan kebutuhan publik. Lembaga penyiaran ini memberikan pengakuan secara signifikan terhadap peran supervisi dan evaluasi oleh publik dalam posisinya sebagai khalayak dan partisipan yang aktif, karena itu lembaga penyiaran publik bukanlah lembaga penyiaran pemerintah, serta bukan pula lembaga penyiaran yang semata-mata mendasarkan dirinya pada hukum-hukum pasar. (Effendi Ghazali, 2002:41).

Penelitian ini adalah jenis yang menggunakan teknik deskriptif kualitatif, suatu metode penelitian yang lebih menekankan pada masalah proses. Tidak untuk mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Studi kasusnya mengarah pada pendeskripsian dan mendalami mengenai kondisi tentang apa yang terjadi dilapangan (Sutopo, 2002 :111). C. Sumber Data dan Informan Dalam penelitian kualitatif, sumber data utama berupakata-kata. Terdapat dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder (Neuman 1997:417).

Data primer merupakan data yang didapat dari hasil informan. Yang dimaksud dengan informan adalah orang-orang dalam latar penelitian yang mengetahui seluk beluk permasalahan yang sedang diteliti atau orang yang dapat dimintakan pertimbangannya mengenai permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, informan yang dapat memberikan informasi adalah Pegawai TVRI, Kekominfo, KPI Pusat, Anggota Komisi I DPR-RI dan LSM KNRP.

Data sekunder adalah data yang didapat dari sumber tertulis seperti

No	Nama Informan	Jabatan	Jumlah
1	Heriyanto, S.Sos., M.Si	Kepala Subbagian SDM TVRI	1
2	Sukamta, Ph.D	Anggota Komisi I DPR RI	1
3	Ezki Syanto	Anggota LSM KNRP	1
4	Irvan Priyanto	Staff Tenaga Ahli Penjatuhan Sanksi KPI Pusat	1
5	Ragil Mudo, S.Sos	Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana Brio Kepegawaian	1
Total			5

dokumen, tulisan ilmiah, jurnal, hasil riset, essay, foto serta data statistik yang dapat mendukung peneliti untuk menggambarkan objek dari penelitian. Peraturan perundangan, surat keputusan, literatur, catatan maupun dokumen lainnya yang memiliki hubungan dengan proses kebijakan pembentukan ormas juga digunakan dalam penelitian ini.

Informan dalam penelitian kualitatif menurut Moleong (2006:132) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, dia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian.

Teknik Pengumpulan data dilakukan melalui data primer dan sekunder. Data primer adalah data utama yang digunakan sebagai bahan acuan pada satuan penelitian, yang didalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dengan beberapa para pejabat tinggi

terhadap penyiaran TVRI. Sedangkan data sekunder didapatkan melalui studi pustaka.

1. Observasi

Pada metode ini peneliti hanya mengamati, mencatat apa yang terjadi. Metode ini banyak digunakan untuk mengkaji pada kualitas pelayanan penyiaran TVRI.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan percakapan yang diarahkan kepada suatu masalah tertentu. Yang merupakan proses tanya jawab dengan dua orang atau lebih.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan tujuan untuk menambah referensi yang berhubungan dengan studi ini. Peneliti akan melakukan pengumpulan data dengan studi pustaka, baik melalui buku-buku referensi maupun sumber internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara yang diajukan kepada informan, didapatkan hasil berupa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan terkait dengan kualitas pelayanan penyiaran dalam meningkatkan kepuasan pemirsa TVRI Jakarta dengan menggunakan teori kualitas pelayanan Parasuraman dan Berry sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan penyiaran

Kualitas pelayanan penyiaran akan terasa baik apabila langsung diperhatikan, menyangkut kesiapan sarana dan pra sarana pendukung seperti sarana fisik, komputerisasi, adanya ruang tunggu dan lainnya.

Menurut peneliti sarana dan pra sarana penyiaran harus mengikuti zaman dan ketersediaan peralatan harus memadai untuk keberlangsungan TVRI sebagai LPP, dan bisa bersaing dengan lembaga penyiaran swasta.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi telah mendukung percepatan penyampaian pesan kepada

khalayak. Dapat dikatakan pesan yang dikirim melalui transmisi/pemancar hanya beberapa detik saja langsung diterima oleh pemirsa, meskipun jarak antara pengirim dan penerima relatif sangat jauh menurut Riswandi (2009:2).

2. Program

Acara televisi atau program televisi merupakan acara-acara yang ditayangkan oleh stasiun televisi. Secara garis besar, program TV dibagi menjadi program berita dan program non-berita.

Pemirsa TVRI banyak yang beralih ke stasiun televisi swasta, karena TVRI tidak menjaga Brand TVRI dengan program unggulan maupun kemasan yang baik serta isi acara yang memikat. (Tesis, Haris, Brand TVRI, 2008) Pegawai TVRI dalam menyangkut kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya terhadap konsumen, termasuk memberikan layanan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Menurut peneliti kualitas program siaran akan semakin baik apabila masyarakat pemirsa televisi juga bijak dan selektif dalam memilih program siaran, serta TVRI harus mengerti apa itu LPP. TVRI harus membuat program yang jauh lebih baik lagi dan TVRI adalah wadah untuk mengekspresikan keindahan Indonesia melalui bidang penyiaran.

Stasiun televisi setiap harinya menyajikan berbagai jenis program yang jumlahnya sangat banyak dan jenisnya sangat beragam. Pada dasarnya apa saja bisa dijadikan program untuk ditayangkan di televisi selama program itu menarik dan disukai audien, dan selama tidak bertentangan dengan kesusilaan, hukum dan peraturan yang berlaku (Morrison, 2011:217).

3. Sumber Daya Manusia

Merupakan kunci yang menentukan pada perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan pada sebuah organisasi

sebagai penggerak, pemikir dan perencana guna mencapai tujuan organisasi itu.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sebagai suatu perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi menurut Anwar Prabu Mangkunegara, (2017).

SDM harus mempunyai tujuan berdasarkan kepentingan individu, organisasi dan kepentingan nasional. Tujuan perencanaan SDM adalah mengubungkan SDM yang ada untuk kebutuhan perusahaan pada masa yang akan datang untuk menghindari mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas menurut Taufiqurokhman, (2015).

Rekapitulasi data pegawai LPP TVRI Per 1 November 2019, TVRI memiliki Jumlah pegawai 4.385 dari 30 stasiun TVRI, terdiri dari 2.931 PNS dan 1.454 PBPNS. Sedangkan TVRI pusat memiliki pegawai 1.208, terdiri dari 683 PNS dan 525 PBPNS. Sesuai rekapitulasi PNS TVRI menurut usia TVRI pusat usia 19-45 terdiri dari 115 pegawai dan usia 46-60 terdiri dari 568 pegawai.

Setiap Pelayanan akan menghasilkan beragam penilai yang datangnya dari masyarakat atau pihak yang dilayani, pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari pengguna layanan atau masyarakat, dalam hal etika dan kesopanan pegawai yang dilakukan oleh pegawai LPP TVRI.

Menurut peneliti SDM merupakan asset paling berharga dalam organisasi, tanpa manusia maka sumber daya organisasi tidak akan dapat menghasilkan laba atau menambah nilainya sendiri. Sumber daya manusia sangat penting, karena sebagai penggerak pemikir dan perencana guna mencapai tujuan organisasi itu.

SDM harus dapat dikelola dengan cara yang terbaik dalam kepentingan organisasi agar dapat memaksimalkan sumber daya tenaga kerja dengan

mengintegrasikan SDM kedalam strategi bisnis, serta pendekatan yang khas terhadap manajemen tenaga kerja yang berusaha mencapai keunggulan kompetitif, melalui pengembangan strategi dari tenaga kerja yang mampu dan memiliki komitmen tinggi dengan menggunakan tatanan kultur yang intergrated, struktur dan teknik-teknik personel.

SDM dalam suatu organisasi dan lingkungan mempengaruhi, agar mampu memberikan kontribusi secara optimal bagi pencapaian organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulisan tesis ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa dari segi pelayanan penyiaran perlu diperhatikan kembali masih belum sesuai harapan atau kebutuhan pelanggan, khususnya terkait sumber daya manusia yang sudah lanjut usia tidak mampu memberikan ide yang kreatif serta peralatan penyiaran yang sudah ketinggalan zaman yang masih digunakan.
2. Untuk dimensi Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), dan Assurance (Jaminan) dalam pelayanan penyiaran sudah sangat baik, sedangkan dimensi Emphaty (Empati) masih katagori belum memenuhi standar pelayanan pada umumnya.
3. Pelayanan penyiaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan TVRI dalam program berita sudah sangat cepat dan akurat serta untuk program budaya sudah cukup baik.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan saran mengenai supaya yang perlu dilakukan dalam implementasi kualitas pelayanan penyiaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain :

1. Perlu adanya revolusi khususnya sumber daya manusia yang harus diganti total karena kebanyakan pegawai TVRI yang

sudah lanjut usia serta tidak produktif untuk memberikan ide kreatif, dan korupsi di TVRI sudah terlalu banyak. Dan peralatan penyiaran sangat penting untuk mendapatkan visual dan audio yang memiliki kualitas yang sangat baik, agar para pelanggan bisa menikmati program-program yang ditayangkan oleh TVRI.

2. Agar pelayanan penyiaran TVRI dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu memberikan pendidikan kepada pegawai yang berprestasi untuk dikembangkan agar dapat memberikan suatu ide yang baru agar TVRI bias bersaing dengan TV swasta khususnya dibidang penyiaran.

3. Pegawai TVRI harus siap dan berperilaku sebagai PNS yang memiliki kode etik serta menerima kapan saja saran atau keluhan masyarakat dengan tujuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi masyarakat, dan peran pemerintah terhadap TVRI harus diperhatikan kembali serta mengayomi agar TVRI tetap dalam pengawasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal 2012. Penelitian Pendidikan Metode Dan Paradigma Baru. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya
- Day, Mila. Buku Pinter Televisi. Penerbit Trilogos Library. Jakarta 2004
- Dwijowijoto Riant Nugroho. Kebijakan Publik. Jakarta 2003 anggota IKAPI
- Irawan Handi. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta 2002
- MA, Morris.2008. Manajemen Media Penyiaran: Strategi Mengelola Radio & Televisi.
- MA, Morris.2011. Manajemen Media Penyiaran: Strategi Mengelola Radio & Televisi. Kencana Prenada Media Grup : Jakarta
- Moleong, Lexy J.2000. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Tobing, Simuta .“Dirut Perjan TVRI”. Dalam Seminar Tuntutan Profesionalisme Televisi. November. Jakarta 2001

- Peter K.pringle, Michael F. Starr, William E. McCavitt; *Electronic Media Management (Second Edition)*, hlm. 277
- Prabu Mangkunegara, Anwar, 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Riswandi, 2009. Dasar-dasar penyiaran. Edisi ke satu Yogyakarta : Graha Ilmu
- Salim, Agus. 2006. Teori Dan Paradigma Penelitian Sosial. Edisi Ke Dua Yogyakarta: Tirta Wacana
- Subagyo, Joko. 1991. Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek Jakarta Rineka
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Bandung: Cv alfabeta
- Sugiyono, 2003. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Bandung: Cv alfabeta
- Sugiyono, 2005. Metode Penelitian Administrasi Bandung: Cv alfabeta
- Tahir. Muh. 2001. Pengantar Metodologi Penelitian Pendidikan Makasar; Universitas Muhammadiyah
- Taufiqurokhman, 2015. Mengenal Manajemen Sumber Daya Manusia; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr, Moestopo Beragama
- Tjiptono, F. (1997). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- UU Penyiaran No.32 tahun 2002
- UU No.13 Tahun 2005 Tentang LPP TVRI
- Keputusan MENKOMINFO No.1948 Tahun 2007 Tentang Pendelegasian Wewenang, Pemberian Kuasa, Dan Penunjukkan Manajemen PNS
- KOMINFO Yang Dipekerjakan Di Lingkungan LPP TVRI dan RRI
- Rekapitulasi Data Pegawai LPP TVRI
- Fita Loviany, 2004, Citra TVRI(Studi Persepsi Pemirsa Terhadap Program Siaran Berita)
- Aloysius Pitono Adhi, 1993, Komunikasi Pembangunan Dalam TVRI Analisis *Discourse* Atas Program Siaran TVRI
- Muhammad Putra, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. BNI Cabang Gorontalo
- Wahyuningsih, 2002, Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyar.
- M Haris Subagio,2008, Analisis Brand Rejuvenation TVRI Terhadap Awarenesss Masyarakat pada TVRI