

PELAYANAN INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KETERBUKAN INFORMASI PUBLIK: STUDI KASUS LPP TVRI NUSA TENGGARA BARAT

Sintar Nababan

Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta, Indonesia

Email: sintarnababan@gmail.com

Abstrak

Hasil survey Komisi Informasi Pusat bahwa keterbukaan informasi publik di Lembaga penyiaran TVRI masih rendah jika dibandingkan dengan badan Publik lainnya Seperti; Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Kejaksaan, dll, TVRI Nusa Tenggara Barat belum memiliki pejabat pengelola informasi dan Dokumentasi (PPID). Permasalahan bagaimana pelayanan informasi publik terhadap tanpa adanya pengelola Informasi. Tujuan Penelitian adalah menganalisis Pelayanan informasi LPP TVRI Nusa Tenggara Barat dalam meningkatkan keterbukaan Informasi publik. Pendekatan penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Transparansi memberikan informasi secara terbuka dan mudah diakses, menggunakan media on line seperti Youtube, Website, WA, Streaming dan media sosial, Instagram serta secara offline dan teristerial. Partisipatif dalam mendorong masyarakat agar ikut secara aktif memberikan masukan serta kritikan melalui media sosial adanya interaksi secara langsung. Kesamaan hak memberikan pelayanan informasi tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan, status sosia. Kondisional, pelayanan informasi dapat berubah sesuai dengan kondisi masyarakat, pelayan disampaikan melalui of air dan on air, serta off line dan online. Keseimbangan hak dan kewajiban dengan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang berkualitas. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada LPP TVRI NTB untuk mensosialisasikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dan perlu peningkatkan kompetensi SDM di bidang teknologi informasi komunikasi (TIK) serta menggunakan aplikasi yang terintegrasi untuk pelayanan informasi agar menjadikan lembaga publik yang informatif dan dipercaya masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Lembaga Penyiaran, Keterbukaan Informasi Publik, TVRI.

Abstract

The results of the Central Information Commission survey show that the openness of public information at the TVRI broadcasting institution is still low when compared to other public bodies such as; State-Owned Enterprises (BUMN), the Prosecutor's Office, etc., TVRI West Nusa Tenggara does not yet have an information and documentation management officer (PPID). The problem is how public information services are without an information manager. The purpose of the study is to analyze the information services of LPP TVRI West Nusa Tenggara in increasing the openness of public information. The research approach uses a qualitative method with data collection through interviews, observations, and documentation. Transparency provides information openly and easily accessible, using online media such as YouTube, Website, WA, Streaming and social media, Instagram as well as offline and terrestrial. Participatory in encouraging the public to actively participate in providing input and criticism through social media through direct interaction. Equal rights to provide information services without distinguishing ethnicity, race, religion, class, social status. Conditionally, information services can change according to community conditions, services

are delivered through off air and on air, as well as offline and online. Balance of rights and obligations by providing opportunities for the public to obtain quality information. This study provides recommendations to LPP TVRI NTB to socialize Law Number 14 of 2008 and it is necessary to improve the competence of human resources in the field of information and communication technology (ICT) and use integrated applications for information services to make public institutions that are informative and trusted by the public.

Keywords: *Public Services, Broadcasting Institutions, Public Information Disclosure, TVRI.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi pada era Era Transformasi Digital adanya peralihan TV Analog menjadi TV Digital akan berpengaruh terhadap pelayanan informasi publik terutama mutu siaran pada Lembaga penyiaran Publik (LPP) Nusa Tenggara Barat. Dimana TV Nusa Tenggara Barat adalah sebagai lembaga penyiaran milik publik yang Independen dan akan merepresikan kepentingan Informasi Publik dengan menyiarkan siaran yang bermutu. Pengertian siaran bermutu adalah sajian programnya mencakup: liputan bencana yang humanis, liputan isu konflik yang berdasar pada peliputan dengan sensitif konflik, isu anak-anak dan program kriminal, isu budaya dan seni, isu terorisme, hak asasi manusia, kritis dan independen terhadap pemerintah (Masduki & Darmanto, 2015).

Lembaga Informasi publik dalam mewujudkan hak informasi masyarakat, berperan sebagai *public broadcasting, public service, public broadcaster, dan public financing*, dimana Lembaga penyiaran publik merupakan lembaga yang tidak mencari keuntungan atau komersil (*not profit oriented*) dan siarannya adalah membeikan informasi yang sehat, edukatif, mencerdaskan serta memberikan pencerahan kepada masyarakat dengan prinsip semua dari publik untuk publik (Masduki, 2015).

Perkembangan teknologi komunikasi dibidang penyiaran, bahwa media Televisi dan Radio telah tumbuh dengan cepat, saat ini sudah ada 14 Stasiun Televisi Nasional dan ber bagai TV Swasta yang dimiliki para pengusaha dan partai politik dimana media ini sangat mempengaruhi kurang-percayaan masyarakat terhadap keberadaan media penyiaran (TVRI) sebagai media penyiaran arus utama. Dampak dari munculnya televisi swasta mengakibatkan lembaga penyiaran swasta menjadi sarat bisnis dan politis karena siarannya sarat politik dan keinginan pasar, kondisi ini sangat merugikan bagi perkembangan Televisi Publik. Bagi Televisi Publik persaingan dengan TV Swasta sangat sulit, terutama yang menyangkut siaran, informasi maupun peralatan kanal digitalnya (Masduki 2015).

TV swasta berorientasi ke bisnis atau profit, sangat tergantung dengan rating dan iklan, pada umumnya siaran kurang memperhatikan unsur pendidikan. yang penting siaran tersebut menarik ditonton oleh pemirsa, seperti siaran drama Telenovela, Korea, drama Turki dan India, Infotainment, film Barat yang berbau kekerasan, dll. Tayangan siaran ini seringkali kurang bermanfaat dan tidak memberikan pencerahan kepada masyarakat karena banyak alur ceritanya terjadi pengulangan plot dan kurang logis seperti adanya karakter yang hidup kembali atau terjadi kecelakaan sehingga lupa ingatan, dan bahkan menimbulkan perilaku henonisme dan agresifitas.

Hasil lembaga survey Komisi Penyiaran Indonesia sering menempatkan siaran yang kurang bermutu masuk dalam rating tinggi. Umumnya siaran seperti ini sangat menarik ditonton masyarakat yang walaupun dari nilai (*value*) belum memenuhi standart dan pedoman perilaku penyiaran yang sudah ditentukan Komisi Penyiaran Indonesia (KIP). Hal ini menunjukkan bahwa peran Komisi penyiaran belum maksimal untuk memonitor kualitas siaran serta memberikan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh penyiaran swasta.

Pertumbuhan Media penyiaran swasta merupakan tantangan yang sangat berat bagi lembaga penyiaran TVRI, masyarakat lebih banyak menonton siaran TV swasta dibandingkan

TV Publik yang berarti bahwa TVRI sudah ditinggalkan masyarakat. Berdasarkan hasil survei di 10 Kota besar di Indonesia mengatikan bahwa lebih kurang 10 % responden mengaku yang menonton tayangan daerah tersebut, Hasil survei ini menegaskan sebahagian besar masyarakat lebih banyak menonton siaran Televisi Swasta Dalam hal ini mengapa TVRI kurang diminati masyarakat, ada dua hal yang sangat mendasar adalah masalah kemasan program dan masalah teknis. Kemasan acara dianggap ketinggalan zaman, dilihat dari penetaan panggung, pencahayaan, pengambilan gambar dan materi yang ditampilkan kurang menarik selera penonton. Sementara dari masalah teknisnya seringnya penerimaan suara dan gambar kurang jelas sehingga penonton tidak ingin untuk menontonnya (Sari, dkk., 2013).

Keterbukaan informasi merupakan suatu hal yang sangat sulit dilakukan pada birokrasi karena masih ada pemikiran dari para pejabat badan publik bahwa keterbukaan informasi yang melibatkan masyarakat akan mempengaruhi penilaian buruk terhadap kinerja mereka sehingga masih banyak badan publik yang belum melaksanakan keterbukaan informasi terhadap publiknya. Akan tetapi proses perwujudan dan keterbukaan informasi publik cenderung dipengaruhi oleh seberapa besar kemauan dan komitmen dari pemegang otoritas dan penyedia informasi publik. Apakah secara politik mereka membuka diri agar akses publik atas informasi dalam tata kelola urusan publik bisa dilangsungkan. Oleh karena itu untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel, baik di tingkat pusat maupun daerah dituntut suatu komitmen yang tinggi dalam melaksanakan undang-undang agar terciptanya praktik demokratisasi dan good governance (UU No. 14 Tahun 2008).

Menurut Sutanto, Eko (2010), “Upaya untuk menjalankan keterbukaan informasi harus didukung oleh kemauan yang bersungguh-sungguh dari badan publik, tanpa khawatir terhadap dampak negatif pada keterbukaan”. Namun perlu kita pahami bahwa keterbukaan bukan tindakan yang mudah dijalankan, mengingat secara kultural, justru budaya-budaya ketertutupan masih menjadi suatu tren atau ciri dalam birokrasi pemerintahan, justru hal inilah yang menjadi pandangan masyarakat pada umumnya.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara publik untuk upaya pemenuhan kebutuhan bagi penerima pelayanan maupun sebagai pelaksanaan untuk pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009, peningkatan Pelayanan publik akan melibatkan partisipasi masyarakat, terutama dalam proses penyelenggaraan Pelayanan yang meliputi: Penyusunan kebijakan Pelayanan publik, Penyusunan standar Pelayanan, Pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan publik, serta Pemberian penghargaan kepada badan publik dalam capaian kinerjanya”. Dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam Pelayanan publik perlu mengembangkan dan mendorong adanya keterbukaan informasi bagi seluruh penyedia pelayanan publik di pusat maupun daerah. Keterbukaan informasi tersebut akan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam sosial dan budaya .

Keterbukaan Informasi Publik bertujuan untuk memberikan jaminan hak bagi masyarakat untuk mengetahui kebijakan program pemerintah yang berkaitan dengan: pengambilan keputusan menyangkut kepentingan publik, mendorong partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan, meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan pengelolaan badan publik secara baik, mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, mengetahui alasan pengambilan kebijakan yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat terutama untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas diperlukan peningkatan dalam pengelolaan informasi (UU KIP, 2008).

Keterbukaan Informasi bagi lembaga publik dapat memunculkan rasa kekhawatiran karena dalam pemikirannya para pegambil keputusan bahwa keterbukaan informasi ini dapat membuka berbagai kekurangan dan ketidakberhasilan yang berkaitan dengan berbagai

tanggungjawabnya, sehingga akan dapat memberikan penilaian negatif dari publik. Akan tetapi jika kita pahami UU KIP ada pasal yang mengatur hak dan kewajiban publik dalam menyebarkan informasi, sebaliknya UU ini juga mengatur hak masyarakat untuk memperoleh informasi.

Lembaga penyiaran mempunyai peranan yang sangat strategis dalam pembentukan proses demokrasi masyarakat dimana masyarakat sipil dapat memperluas ruang-sosial politiknya melalui dialog publik (ruang Publik). Dalam hal ini LPP harus mandiri dalam mengelola alur komunikasinya tanpa ada pembatasan dari pemerintah dan memberikan ruang kepada publik untuk mengawasi kinerja operasionalnya yang artinya bahwa masyarakat bukan sebagai konsumen tetapi sebagai warga atau Netizen yang harus peduli dan berpartisipasi aktif dalam membangun lingkungan sosial politiknya dan tanggung jawabnya sebagai warga negara.

Lembaga Publik sekarang ini seharusnya sudah dapat bersikap terbuka yang artinya gagasan dan keputusannya harus terbuka bagi pengujian publik secara seksama. Sudah barang tentu tidak semua kegiatan lembaga publik dapat dipublikasikan namun masyarakat punya hak untuk mengetahui bagaimana keberadaan lembaga penyiaran publik yang dibiayai oleh (APBN) atau anggaran Negara. Berkaitan dengan Keterbukaan Informasi Publik bahwa Sumber Pembiayaan Lembaga Penyiaran terdiri dari: Iuran penyiaran, Anggaran Pendapatan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah, Sumbangan Masyarakat, Siaran Iklan, dan Usaha lain yang sah yang terkait dengan Penyelenggaraan Penyiaran yang dikelola langsung secara transparan untuk membiayai Lembaga Penyiaran Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 11 tahun 2005. Psl 14:1, 2).

Organisasi yang dikatakan tidak demokratis jika segala sesuatu harus dirahasiakan atau tertutup, belum ada suatu organisasi pemerintahan maupun swasta dikatakan demokratis. Sesuai dengan pendapat tersebut pada hakikatnya yang diharapkan dalam keterbukaan informasi bahwa badan-badan publik ataupun sub-ordinat pemerintah merupakan faktor pendukung untuk tercapainya masyarakat Informasi. Artinya untuk mewujudkan masyarakat Informasi perlu dukungan Lembaga penyiaran Publik untuk meningkatkan pelayanan kepada publik.

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

Lembaga Publik wajib memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat akan tetapi banyak badan publik belum melaksanakan UU NO 14 tahun 2008. Dalam undang-undang tersebut diwajibkan setiap badan publik membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Tabel 1. Badan Publik Wajib Melaksanakan UU KIP

No	Lembaga	Jumlah	Telah Membentuk PPID	Persentase

ARTIKEL

1	Kesekretariatan Lembaga Negara	7	5	71,5%
2	Kementerian	34	15	44 %
3	Lembaga Setingkat Menteri	4	2	50 %
4	LPNK	28	16	21 %
5	Lembaga Non Struktural	88	4	4,5 %
6	Lembaga Penyiaran Publik	2	-	0 %
7	Provinsi	33	2	6 %
8	Kabupaten	398	19	4,5 %
9	Kota	93	3	3 %
Jumlah		687	56	8 %

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

Tabel 2. Badan Publik yang Sudah Melaksanakan UU KIP

No	Kualifikasi Badan Publik	Informatif	Menuju Informatif	Cukup Informatif	Kurang Informatif	Tidak Informatif
1	Perguruan Tinggi Negeri	1 Bp	7 BP	18 BP	15 BP	93 BP
2	Badan Usaha Milik Negara	2 BP	2 BP	3 BP	9 BP	95 BP
3	Lembaga Non Struktural	3 BP	2 BP	3 BP	4 BP	74 BP
4	Lembaga Negara Dan Pemerintahan Non Kementerian	3 BP	10 BP	6 BP	7 BP	19 BP
5	Pemerintahan Propinsi	4 BP	5 BP	6 BP	6 BP	13 BP
6	Kementerian	2 BP	10 BP	8 BP	6 BP	8 BP
7	Partai Politik	0 BP	0 BP	9 BP	6 BP	1 BP
Total 460 BP		15 BP	36 BP	53 BP	53 BP	303 BP
Prosentase		3,26 %	7,83%	11,52%	11,52%	65,87 %

Sumber KPI (2018). Data hasil monitoring dan Evaluasi keterbukaan Informasi

Berdasarkan data tersebut bahwa Lembaga penyiaran publik TVRI Nusa Tenggara Barat belum ada pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) yang ada Team media yang berperan untuk menyiarkan siaran atau informasi. Dengan permasalahan ini dapat dikatakan bahwa lembaga penyiaran Publik Nusa Tenggara Barat belum dapat memberikan pelayanan informasi publik secara efektif kepada masyarakat. Sesuai dengan tugas dan fungsi sebagai TV publik di daerah seyogianya bahwa LPP TVRI Nusa Tenggara Barat dapat memberikan pelayanan informasi secara efektif terutama siaran bersifat pendidikan, hiburan yang sehat, kontrol dan perekat sosial serta melestarikan budaya lokal. Hal ini sesuai dengan UU penyiaran tahun 2012 pasal 3 menyebutkan salah satu tujuan penyelenggaraan penyiaran adalah untuk memperkokoh integrasi Nasional serta didukung dengan UUD 45 yang tercantum pada pasal 28F bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi, mengembangkan pribadi lingkungan sosialnya serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan dengan menggunakan segala saluran yang tersedia.

Sesuai dengan Visi dan Misi dari lembaga Penyiaran TVRI Nusa Tenggara Barat dapat memberikan pelayanan informasi kepada seluruh masyarakat Indonesia khususnya di Nusa Tenggara Barat perlu melaksanakan percepatan akses terhadap masyarakat terutama siaran pendidikan dan budaya, serta memperlancar interaksi masyarakat agar lebih aktif untuk berpartisipasi membangun siaran yang berkualitas yang dimulai dari perencanaan dan

mengevaluasi kinerja LPP. LPP Nusa Tenggara Barat. Sebagai TV daerah/lokal yang mengangkat wisdom lokal yang bermuatan budaya dan berbasis kearifan lokal.

Berkaitan latar belakang, rujukan penelitian ingin mengetahui Pelayanan Lembaga Penyiaran Publik untuk meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik. Mewujudkan pelayanan informasi yang berkualitas sebaiknya Lembaga Penyiaran Publik TVRI Nusa Tenggara Barat dapat berinteraksi secara seimbang dan dinamis mengikuti kekuatan negara dan pasar. Oleh karena itu untuk tercapainya hal tersebut perlu meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi serta mengimplementasikan Keterbukaan Informasi Publik sesuai dengan Undang-Undang KIP NO 14 tahun 2008 serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam ruang publik dalam mewujudkan lembaga Publik yang Informatif.

B. METODE

Lokasi penelitian Di Lembaga Penyiaran Publik TVRI Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* untuk menentukan subjek. *Purposive sampling* yaitu teknik yang menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam penentuan sampel. Pertimbangan yang dimaksud misalnya individu yang dianggap mengetahui apa yang diharapkan peneliti, atau individu yang memiliki kuasa/jabatan, individu yang sedang mempunyai tugas sebagai pengendali atau pengelola kegiatan tersebut. Informan kepala bidang Program PPID, Kepala Seksi SDM, LPP TVRI Nusa Tenggara Barat.

Pengumpulan data dengan menggunakan tiga pendekatan wawancara, observasi dan dokumentasi. Menurut Sugiono (2019) sumber data yang sangat penting dalam penelitian kualitatif adalah manusia yang dalam posisi sebagai nara sumber atau informan. Wawancara merupakan kegiatan komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu, Pengalaman, pendapat, tanggapan, pengetahuan dan fakta yang berkaitan dengan pelayanan informasi serta keterbukaan informasi yang sudah dilakukan. Observasi adalah kegiatan mencari data untuk memberikan suatu kesimpulan atau analisis (Suharsaputra, 2012:209). Observasi dilakukan tidak terstruktur melalui siaran, berita, informasi dengan menggunakan sistem aplikasi seperti website, you tube dan siaran langsung di Televisi. Dokumentasi adalah tehnik yang digunakan untuk menelusuri data historis yang berkaitan dengan objek penelitian (Bungin, 2007:121). Data ini dapat digunakan menggali informasi-informasi yang sudah berlalu (masa silam). Dokumen yang dibutuhkan adalah berupa laporan bulanan atau tahunan, arsip tentang kegiatan siaran dan photo kegiatan pada saat produksi siaran, serta rekaman video siaran/berita, informasi yang sudah disiarkan selama satu tahun.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilaksanakan Lembaga penyiaran publik Nusa Tenggara Barat (NTB). Lembaga Penyiaran Publik NTB memancarkan siaran dari Pusat dan siaran daerah atau lokal. Era Demokrasi mengakibatkan terjadi reformasi dibidang birokrasi dengan tuntutan peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik. Tata kelola pemerintahan yang baik adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat di dalam menentukan kebijakan publik. Mewujudkan Tata kelola Pemerintahan yang baik diterbitkanlah UU Keterbukaan Informasi Publik tahun 2008 untuk mengatur hak/kewajiban penyelenggara Publik memperoleh Informasi dengan secara terbuka. Pada Umumnya Setiap Lembaga Publik wajib membentuk atau menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam menyediakan Informasi Publik. Informasi Publik, wajib disediakan dan diumumkan kepada masyarakat seperti Informasi berkala, Informasi Setiap saat, Informasi Serta Merta, dan Informasi yang dikecualikan.

Masyarakat berhak menerima dan meminta informasi Publik atau sebagai pemohon informasi kepada lembaga publik misalnya Pemerintah, maupun Non Pemerintah yang

mengelola dan menggunakan biaya APBN/APBD. Permohonan Informasi harus sesuai dengan peraturan Undang-undang Keterbukaan Informasi (KIP). UU tersebut sebagai acuan dan landasan hukum di dalam pelayanan Informasi. Selain itu UU KIP mengatur kewajiban badan publik untuk menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, dengan biaya ringan/proporsional dan sederhana. Akan tetapi keterbukaan informasi ada juga informasi pengecualian.

Lembaga Penyiaran Publik TVRI Nusa Tenggara Barat dalam penerapan keterbukaan informasi belum menerapkan dengan baik dan efektif, yang walaupun lembaga tersebut sudah memberikan pelayanan informasi publik dengan menggunakan portal resmi Website: <https://youtube.vom/c/TVRINTB> adanya informasi yang dikelola oleh team Media seperti Profil TVRI, Struktur Organisasi, Visi, Misi, Logo, prestasi yang dicapai TVRI Yogyakarta, Pola Acara, Ruang lingkup jangkauan Siaran.dan lainnya. Penataan atau pengelompokan informasi di Web site tersebut belum sesuai aturan yang ada pada UU KIP. Yang terdiri dari empat katagori yaitu informasi Setiap saat, Informasi serta merta, Informasi dikecualikan dan informasi berkala yang terintegrasi dalam satu aplikasi.

Undang-undang keterbukaan informasi Publik diciptakan agar penyelenggara negara atau badan publik pengelolaan organisasi yang bersih, transparan, akuntabilitas, tidak korup sehingga tercipta partisipasi dan kepercayaan masyarakat. Keterbukaan informasi publik dapat mengoptimalkan peran masyarakat dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan negara serta mempercepat tercapainya masyarakat Informasi. Pelayan informasi publik adanya transparansi, partisipasi, adanya kesamaan hak, kondisional, dan adanya keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan informasi di TVRI Nusa Tenggara Barat belum menggunakan sistem/aplikasi yang terintegrasi sesuai dengan Undang-undang No. 14 Tahun 2008. Permintaan Informasi yang akan dibutuhkan masyarakat masih melekat di bidang masing-masing, apabila seseorang membutuhkan informasi akan menghubungi bidang/ bagian tertentu misalnya untuk laporan keuangan akan menghubungi bagian keuangan, TVRI Nusa Tenggara Barat masih menggunakan sistem secara internal (tertutup) dengan aplikasi keuangan simpek.

Media pelayanan informasi TVRI Nusa Tenggara Barat menggunakan website (<http://YouTube.com/c/TVRINTB>, Live Steaming: tvri ntb., Instragram, @tvrintb, Facebook untuk promo acara, Ipptvrintb, Tiktok@tvri-ntb, YouTube teristerial (penayangkan siaran melalui studio). Berdasarkan undang-undang bahwa penyedia, pengelola informasi perlu meningkatkan pelayanannya informasi dengan adanya transparansi agar informasi tersebut dapat diketahui oleh masyarakat, Audiens, pelanggan, dapat mengetahui waktu pelayanan, biaya dan prosedural pelayanan serta informasi yang wajib diberikan dan yang dikecualikan.

LPP Nusa Tenggara Barat dalam pelayan informasi bekerjasama dengan media massa lokal ataupun Nasional. Informasi setiap saat dan berkala sudah menggunakan online melalui Website, youtube dan facebook yang berisikan informasi tentang struktur organisasi, laporan kinerja pegawai. Melalui media informasi ini dapat diketahui adanya penghargaan dan prestasi yang dicapai dan siaran acara yang diminati masyarakat, pola acara tahunan adanya siaran gabungan antara pusat dan lokal, kegiatan selama satu tahun, hasil keputusan dan pertimbangan yang berkaitan dengan kebijakan, kegiatan maupun rencana kerja proyek yang akan dirindaklanjuti dengan kerjasama atau MOU serta perjanjian dengan pihak ketiga, prosedur kerja pegawai dalam pelaksanaan kerja, laporan pelaksanaan pelayanan, akses informasi dan sengketa informasi.

Khusus informasi serta merta belum ada portal tersendiri yang walaupun setiap terjadi suatu bencana alam, masalah sosial ataupun kejadian non alam, dimana lembaga Penyiaran Publik NTB akan meliput dan menyiarkan kejadian tersebut kepada masyarakat secara melalui kanal analog dan digital. Informasi serta merta adalah kejadian post mayor atau kejadian seketika misalnya kejadian bencana alam, terjadi musim kemarau yang berkepanjangan yang

berakibat kekeringan, terjadi kebakaran/rumah penduduk atau hutan, munculnya hama penyakit tanaman, gempa, longsor, terjadi erupsi gunung Merapi. Informasi serta merta tentang kejadian atau masalah sosial, informasi tersebut akan disiarkan TVRI NTB melalui streaming, Facebook dan YouTube. Aplikasi Nasional (TV Klik) misalnya, adanya kerusuhan, teror, konflik sosial, gangguan utilitas publik, kejadian bencana non-alam seperti, pencemaran lingkungan dan penyebaran penyakit menular, ataupun bahan makanan yang dikonsumsi mengandung racun atau formalin. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa TVRI NTB sudah menerapkan keterbukaan Informasi secara transparansi sesuai dengan undang-undang Keterbukaan Informasi yang walaupun belum menggunakan aplikasi yang terintegrasi yang disediakan Komisi Informasi Pusat (KIP).

Etika penyiaran selaras dengan undang-undang keterbukaan informasi Publik. Jika Media penyiaran publik melanggar aturan yang telah ditetapkan oleh undang-undang penyiaran akan diberikan sanksi sesuai aturan yang berlaku. Oleh karena itu para presenter/produser harus berhati-hati untuk menyiarkan informasi, berita kepada masyarakat. Jangan sampai menyiarkan berita berbahaya yang dapat merugikan masyarakat ataupun negara bahkan LPP NTB sering mengundang Nara sumber yang kompeten untuk membahas sesuatu isu agar tidak menimbulkan konflik bagi masyarakat. Walaupun LPP sebagai Lembaga penyiaran Publik tidak semua siaran dapat disiarkan yang berkaitan dengan Informasi yang dikecualikan, misalnya Proses hukum yang sedang berjalan jika disiarkan akan dapat mengakibatkan penghambatan proses penegakan hukum kepada seseorang, selain itu informasikan yang mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha yang tidak sehat, informasikan hal-hal yang merugikan Keamanan dan pertahanan Negara Kesatuan RI, membuka informasi tentang kekayaan alam Indonesia, informasikan masalah ketahanan ekonomi Negara, hubungan kepentingan luar negeri, membuka isi perjanjian atau dokumen kehidupan pribadi seseorang, Privasi seseorang atau membuka rahasia pribadi seseorang.

Transparansi Informasi adalah yang berkaitan pelayanan yang terbuka, mudah diakses dan didapatkan oleh masyarakat, dibutuhkan secara memadai dan dapat dimengerti isi dari informasinya. Transparansi informasi merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan citra lembaga, karena esensi dan tujuan keterbukaan adalah adanya kejujuran dan konsistensi para pejabat publik dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan informasi sangat diharapkan untuk mengawasi kinerja pemerintah dan mengawasi anggaran yang dikeluarkan oleh Negara. Penyedia layanan seharusnya dapat menyediakan wadah atau tempat agar dapat menampung atau memberikan masukan sesuai dengan peran masyarakat secara individu. Artinya bahwa masyarakat dapat ikut serta ambil bagian dan berperan aktif dalam memberikan masukan dalam pelayanan tersebut. Pemerintah diberikan kuasa untuk mengelola kekayaan Negara guna kepentingan dan kesejahteraan rakyat.

Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, diberikan fasilitas sekaligus memiliki otoritas untuk mengatur bahkan memiliki kekuatan yang memaksa melalui alat penegak hukum. Sehingga tindakan, kebijakan serta peraturan apapun yang dikeluarkan Pemerintah baik secara langsung ataupun tidak langsung harus selalu mengacu kepada kesejahteraan rakyat, hal ini disebut dengan pelayanan publik. Publik adalah semua warga Negara atau penduduk, sehingga yang dimaksud dengan pelayanannya adalah yang berkaitan dengan konteks yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Sedangkan Swasta pelayanan yang diselenggarakan dalam ranah private bukan publik. Secara spesifik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

LPP NTB menggunakan media online seperti website, Facebook, Instagram dapat menampung “aspirasi masyarakat” dimana informasi yang berisikan keputusan dan kebijakan publik akan dapat diakses oleh publik dan dapat memberikan masukan dan tanggapan kepada badan publik baik itu Informasi berkala yang menyangkut laporan keuangan, laporan kinerja dan Informasi juga Informasi Setiap saat yang berkaitan dengan kegiatan selama satu tahun, seperti, hasil keputusan dan pertimbangan yang berkaitan dengan kebijakan, menginformasikan kegiatan maupun rencana kerja proyek menginformasikan kerjasama atau MoU serta perjanjian dengan pihak ketiga dalam produksi, menginformasikan prosedur kerja pegawai untuk pelaksanaan kerja serta sengketa informasi.

Peningkatan Partisipasi masyarakat Lembaga penyiaran Publik NTB menyelenggarakan komunikasi secara langsung untuk menampung aspirasi masyarakat, dengan adanya media sosial, masyarakat melakukan interaksi dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan, berupa masukan dan saran. Kegiatan dilakukan secara online. Sementara untuk informasi serta merta yang berkaitan kejadian bencana alam, misalnya, gempa, longsor, banjir diinformasikan melalui Steaming dengan TV klik. Informasi penyebaran penyakit menular seperti Covid-19 tidak luput dari pemberitaan setiap hari agar masyarakat mengetahui tingkat penyebaran dan perkembangan kasus baru yang diakibatkan virus corona. Dampak bahaya virus corona dan tingkat kematian di seluruh dunia dan Indonesia khususnya propinsi NTB informasi disampaikan secara terbuka kepada masyarakat

Peristiwa sekecil apapun akan diliput oleh media TVRI NTB. Akan tetapi ada juga informasi yang tidak perlu disiarkan jika informasi itu dianggap dapat menimbulkan akan menimbulkan konflik atau keributan. Sementara untuk informasi kejadian bencana non-alam seperti, pencemaran lingkungan dan penyebaran penyakit menular, ataupun bahan makanan yang dikonsumsi mengandung bahaya informasi tersebut akan disiarkan melalui Teristerial secara life, editing dan fiding, Kegiatan Evaluasi siaran dan produksi yang berkaitan dengan pelayanan informasi publik sering mengundang masyarakat, para tokoh, nara sumber yang kompeten berpartisipasi secara aktif melakukan pemantauan kegiatan masyarakat sebagai overbath side kepada pemerintah. Dalam hal ini LPP NTB dapat dikatakan sebagai Mitra Pemerintah dalam meningkatkan Partisipasi Masyarakat.

Sejak dioperasikannya LPP Stasiun NTB pola siarannya mengacu pada pola siaran Nasional, disebut pola acara terpadu. Hal ini dikarenakan LPP NTB dibawah salah satu manajemen penyiaran, sehingga stasiun LPP daerah harus mengikuti pola acara terpadu dari pusat atau merelay siaran pusat. Acara yang diproduksi TVRI Stasiun NTB disebut pola acara harian yang disusun berdasarkan pola acara tahunan dari TVRI Pusat Jakarta. Dalam hal ini bahwa pola acara tahunan LPP Stasiun NTB merupakan hasil kombinasi antara pola acara Pusat dengan daerah. yang wajib dilakukan, maka siaran relay dari Pusat pasti selalu disiarkan setiap hari.

Disamping itu jika terjadi kekosongan acara siaran pusat, stasiun LPP daerah bisa langsung merelay dari TVRI Nasional. LPP TVRI menyiarkan siaran dari Jam 04.00-24.00. Tayangan Siaran terdiri dari Siaran lokal NTB dan siaran pusat (Jakarta) Tayangan siaran Program Acara TVRI NTB akan dimulai dari Jam 15.00 sampai 21.30. Sementara siaran Jam 04.00 Sampai Jam 15.00 kemudian dilanjutkan kembali pukul 21.30 sampai 24.00 dengan merelay siaran pusat. Sehingga siaran dimulai jam 04.00 subuh dan akan berakhir siaran jam 12 malam atau pukul 24.00 WIB.

Tabel 3. Pola Acara Stasiun NTB

ARTIKEL

POLA ACARA																																				
TVRI NTB																																				
JANUARI TAHUN 2022																																				
Waktu (WITA)	Senin					Selasa					Rabu					Kamis					Jumat					Sabtu					Minggu					Dur
	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V						
15:00:00	TRANSISI KANAL NASIONAL KE LOKAL																											00:00:30								
15:00:30	STATION ID																											00:00:30								
15:01:30	SUSUNAN ACARA HARI INI																											00:01:00								
15:02:30	SEHAT BUGAR	MIMBAR AGAMA															ANAK CERIA	SENDRA TASIK (seni drama tari dan musik)	00:27:30																	
		HINDU	BUDDHA	KRISTEN PROTESTAN	KATOLIK	RUANG KREASI (UMKM / EKRAF)	00:30:00																													
16:00:00	NTB BICARA										SUDUT PANDANG					SALAM OLAHRAGA					PEKERJA BERKUALITAS / CERIA	ZOOM	00:30:00													
																					PERSEKUTUAN / BERKUALITAS		00:30:00													
17:00:00	NUSA TENGGARA BARAT HARI INI															PESONA NTB					SOROTAN (RRI/ANTARA)					NTB SEPEKAN	01:00:00									
																											00:30:00									
18:00:00	LOMBA CERAMAH AGAMA					LOMBA CERAMAH AGAMA					LOMBA CERAMAH AGAMA					ENGLISH DEBATE COMPETITION					SYIAR & SYAIR					JABANUSRA (BERITA)					JABANUSRA (PROGRAM/MUSIK)					00:58:00
	Arab	Indonesia	Indonesia	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia	Indonesia	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia	Indonesia	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia	Indonesia	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia	Indonesia	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia	Indonesia	Arab	Indonesia						
18:50:00	SUSUNAN ACARA ESOK HARI																											00:01:00								
18:59:00	STATION ID																											00:00:30								
18:59:30	TRANSISI KANAL LOKAL KE NASIONAL																											00:00:30								
19:00:00	TRANSISI KANAL LOKAL KE NASIONAL																											00:00:30								

	Hiburan
	Informasi
	Pendidikan
	Lain-lain

Sumber: LPP Nusa Tenggara Barat

LPP NTB untuk keterbukaan informasi dapat dikatakan sudah memberikan pelayanan yang baik dengan menginformasikan informasi publik kepada seluruh masyarakat di propinsi Nusa Tenggara Barat (Lombok) tanpa ada perbedaan suku agama, status social. Hal ini dapat kita lihat pada pola siaran yang terdiri dari format siaran-siaran yang bersifat pendidikan, hiburan dan berita nasional dan Informasi.

Pelayanan untuk permohonan informasi, akan dilakukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dari pemohon tanpa membedakan status sosial ataupun suku., setiap masyarakat mendapatkan informasi dan pelayanan yang sama sesuai aturan dan prosedural yang sudah ditentukan. Masyarakat di NTB terdiri dari berbagai suku, penduduk asli adalah Sasak, sumbawa mbojo, ada juga masyarakat pendatang seperti: suku,sunda, Padang dan China, batak dan lain-lain. Agama disana pada umumnya adalah Muslim sehingga dikenal dengan kota 1000 mesjid akan tetapi ada juga agama yang lain seperti kejawan Kristiani, Budha, Hindu dan lain-lain.

Masyarakat pendatang 6,67% dan 93,33% penduduk asli, mata pencahariannya pendatang adalah sebagai pengusaha dan pedagang dan pegawai swasta dan bahkan pegawai negeri sipil (PNS). Akan tetapi tingkat toleransi beragama juga tinggi disana I ini terbukti bahwa pemerintah juga membangun tempat tempat ibadah agama yang lainnya . Pada saat hari-hari besar agama seperti, Ramadhan, lebaran, Natal, galungan, Gong Xi Fa Cay, dan lain-lain, TVRI NTB akan meliputi dan menyiarkan acara tersebut melalui saluran teristerial ataupun digital. Hal ini menunjukkan bahwa LPP TVRI NTB sudah menerapkan kesamaan hak untk mendapatkan informasi bagi seluruh masyarakat propinsi Nusa Tenggara Barat. Jika melihat pola acara siaran bahwa Persentasinya durasi dan jam tayang menyesuaikan kepada kebutuhan

dan keinginan masyarakat. Perencanaan dan penentuan siaran yang akan diproduksi umumnya dilakukan riset atau observasi apa saja sprogram/siaran yang dibutuhkan/diinginkan dan bermanfaat bagi masyarakat, dengan melalui tahapan ini barulah ditentukan pola siaran dalam

Sesuai dengan Undang-undang KIP bahwa masyarakat mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan informasi, dan wajib aktif untuk memberikan masukan kritikan yang membangun untuk membantu pemerintah mewujudkan keterbukaan informasi publik. Sementara banyak masyarakat tidak mengetahui cara untuk mendapatkan hak mendapatkan informasi, hak ini diatur dan dilindungi oleh negara yang berkaitan dengan di dalam mengakses informasi publik.

LPP NTB wajib memberikan pelayan informasi sesuai dengan aturan dan UU keterbukaan Publik. Oleh karena itu TVRI NTB akan selalu menyiarkan informasi setiap saat dan berkala yang dapat diakses oleh setiap masyarakat Indonesia sesuai dengan kebutuhannya tanpa membedakan suku dan agama baik yang bersifar online melalui Website dan Teristerial yang disiarkan dari studio.

Penggunaan media online dapat membantu masyarakat untuk memberikan kebebasan dalam mengakses informasi tanpa perbedaan sosial dan suku baik itu informasi yang berkaitan dengan laporan keuangan, laporan kinerja pegawai, pengelolaan informasi yang berkaitan dengan kegiatan selama satu tahun, seperti, hasil keputusan dan pertimbangan yang berkaitan dengan kebijakan, kegiatan maupun rencana kerja proyek yang akan dilaksanakan kerjasama atau MoU juga perjanjian dengan pihak ketiga, prosedur kerja pegawai untuk pelaksanaan kerja maupun melaporkan pelaksanaan pelayanan akses Informasi. Jika akan membuka akses yang baru badan publik harus mempublikasikan/menyiarkan, begitu juga untuk sengketa informasi wajib untuk dipublikasi agar diketahui oleh masyarakat.

Informasi serta merta yang disampaikan melalui kanal analog dan digital. Pelayanan informasi wajib disiarkan bagi seluruh masyarakat Indonesia khususnya masyarakat yang ada di NTB. Informasi atau kejadian post mayor atau kejadian seketika misalnya jika ada kejadian bencana alam, seperti terjadi kekeringan, kebakaran/rumah penduduk atau hutan, hama penyakit tanaman, gempa, longsor, informasi kejadian atau masalah sosial misalnya, terjadi kerusuhan, teror, konflik sosial, gangguan utilitas publik, kejadian bencana non-alam seperti, pencemaran lingkungan dan penyebaran penyakit menular, ataupun bahan makanan yang dikonsumsi mengandung racun atau formalin, harus diinformasikan agar masyarakat dapat menggunakan informasi untuk kepentingan diri sendiri ataupun kelompok. Dalam hal ini bahwa TVRI NTB sebagai TV Publik akan meliput dan menyiarkan menggunakan media teristerial, media online seperti YouTube dan media sosial untuk menyiarkan Informasi serta merta yang bersifat informasi bencana alam, masalah sosial dan kejadian non alam informasi

LPP TVRI NTB sebagai TV pulik dapat dikatakan sudah maksimal, menyampaikan informasi ke publik, sampai saat ini belum pernah ada aduan masyarakat yang berkaitan dengan pembedaan atau diskriminasi terhadap suku, atau agama dalam pelayanan Informasi Publik.

Pada umumnya masyarakat selalu berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari badan publik atau pemerintah, yang walaupun seringkali tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan. Dalam pengalaman sehari-hari atau data secara empiris bahwa pelayanan publik pada seringkali berbelit-belit, lambat, dan melelahkan dengan berbagai prosedural dan proses yang panjang. Sehingga hal ini sering membuat masyarakat enggan untuk mengajukan permohonan informasi.

Masyarakat selalu berkeinginan pada setiap interaksi yang dilakukukan baik secara Individu ataupun kelompok mengharapkan hasil yang menguntungkan yang dari setiap interaksi bahkan semakin banyak keuntungan yang didapatkan akan semakin tinggi tingkat interaksinya. Dalam hal ini masyarakat menginginkan setiap informasi yang disiarkan berguna bagi dirinya, contoh siaran TVRI hendaknya dapat memberikan hiburan atau pendidikan bagi dsetiap individu ataupun kelompok bahkan siaran informasi tersebut dapat meningkatkan

kesejahteraannya maka akan semakin tinggi tingkat kebutuhan masyarakat pada siaran TVRI dan menjadi TVRI NTB menjadi media yang percaya untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan bagi kehidupannya.

Prestasi yang pernah diraih LPP NTB, Gatra kencana pada tahun 2021, produksi Iklan Layanan masyarakat dan Penghargaan tahun 2022 dari KPID program Ramah terbaik “Anak Indonesia” Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik sebaiknya LPP sudah memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan untuk kepastian didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya bagi pemberi pelayanan dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan hendaknya sudah mempunyai ukuran yang baku sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara dan penerima pelayanan.

Standar ini dapat dijadikan sebagai alat kontrol masyarakat untuk menilai kinerja penyelenggaraan layanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dengan adanya standar tersebut dapat di nilai kualitas pelayanan lembaga publik. Dalam pelayanan masyarakat hendaknya Pelayanan yang di berikan harus sesuai dengan kemampuan para pelayan atau karyawan dan kebutuhan penerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyarakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, agama atupun status sosial. Pelayanan yang sesuai akan menciptakan pelayanan yang adil bagi penerima pelayanan.

Pelayanan adalah sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Hal ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi nilai-nilai, etika, budaya, kehidupan yang ada pada masyarakat.

Mengacu kepada urutan acara Top Program TVRI NTB dapat dilihat rating dan jumlah penonton, hal ini menunjukkan bahwa banyak program TVRI yang diminati masyarakat NTB, sudah sesuai dengan nilai, etika dan budaya masyarakat Nusa Tenggara Barat. Dalam hal ini bahwa pelayanan informasi yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan penerima sehingga program siaran dapat diterima dan disenangi masyarakat. Begitu juga pelayanan informasi setiap saat, serta merta, informasi berkala maupun informasi yang dikecualikan yang mengandung informasi lokal, masyarakat NTB lebih senang membuka channel TV klik dibandingkan Chanel TV Swasta, contoh informasi penyebaran Covid-19 masyarakat lebih suka menonton siaran dari siaran teristerial TVRI NTB dibanding Metro TV karena informasi siarannya lebih cepat dan jelas dibanding informasi dari TV swasta Nasional.

Pedoman Perilaku Penyiaran ditetapkan oleh Komisi Penyiaran Indonesia lembaga penyiaran menetapkan ketentuan-ketentuan siaran maupun pedoman perilaku penyiaran, sebagai panduan untuk batasan perilaku penyelenggaraan penyiaran dan pengawasan bagi penyiaran nasional. Fungsi dan tugas. penyiaran adalah kegiatan pemancarluasan siaran melalui sarana pemancaran dan/atau sarana transmisi di darat, di laut atau di antariksa dengan menggunakan spektrum frekuensi radio melalui udara, kabel, dan/atau media lainnya untuk dapat diterima secara serentak dan bersamaan oleh masyarakat dengan perangkat penerima siaran.

Penyelenggara penyiaran yang terdiri dari Lembaga Penyiaran publik, lembaga penyiaran swasta, lembaga penyiaran komunitas maupun lembaga penyiaran berlangganan dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Siaran adalah rangkaian pesan dalam bentuk suara, gambar, atau yang berbentuk grafis, karakter, baik yang bersifat interaktif maupun tidak, yang

dapat diterima melalui perangkat penerima siaran. dimana program siaran akan disiarkan oleh lembaga penyiaran.

Kewajiban lembaga penyiaran Publik sesuai dengan undang-undang adalah memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat. Oleh sebab itulah para pejabat publik disebut sebagai *abdi masyarakat (public servant)*. Tugas utama mereka adalah melayani segala kebutuhan warga masyarakat, tanpa pengecualian. Semakin tinggi kedudukan seorang pejabat pemerintah maka semakin besar pula tanggung jawabnya memberikan layanan publik. Begitu juga dengan lembaga penyiaran TVRI NTB sebagai TV publik mempunyai Hak dan Kewajiban sebagai lembaga penyiaran. (1) menjalankan dan menjunjung tinggi idealisme jurnalistik yang menyajikan informasi untuk kepentingan publik dan pemberdayaan masyarakat, membangun dan menegakkan demokrasi, mencari kebenaran, melakukan koreksi dan kontrol sosial, dan bersikap independen. (2) menjunjung tinggi prinsip-prinsip jurnalistik, antara lain: akurat, berimbang, adil, tidak beritikad buruk, tidak menghasut dan menyesatkan, tidak mencampuradukkan fakta dan opini pribadi, tidak menonjolkan unsur sadistis, tidak mempertentangkan suku, agama, ras dan antargolongan, serta tidak membuat berita bohong, fitnah, dan cabul. (3) Dalam melaksanakan kegiatan jurnalistik wajib tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta Pedoman Perilaku Penyiaran dan Standar Program Siaran (P3 dan SPS). (4) menerapkan prinsip praduga tak bersalah dalam peliputan dan/atau menyiarkan program siaran jurnalistik. (5) Menjaga independensi dalam proses produksi program siaran jurnalistik untuk tidak dipengaruhi oleh pihak eksternal maupun internal termasuk pemodal atau pemilik lembaga penyiaran.

Hak penerima informasi (masyarakat) diantaranya adalah:

1. Mendapat Informasi yang sehat, dalam program siaran, baik siaran langsung maupun siaran tidak langsung.
2. Mendapat pelayanan informasi, yang bersifat mendidikan, hiburan, berita atau berbagai program acara yang sehat dalam bentuk buletin berita ILM, talk show, kuis ketoprak, Variety Show, dan lain-lain, melalui penyelenggaraan penyiaran televisi yang menjangkau seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan menggunakan kanal digital dan analog.

Pelayana publik hendaknya memiliki keseimbangan antara hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya tugasnya. Setiap pelayan publik sebaiknya memahami hak dan kewajibannya begitu juga penerima pelayanan informasi agar dapat memahami haknya. Dengan cara seperti ini maka masyarakat dapat aktif memberikan tanggapan Bagi penerima layanan yang tidak merasa puas dalam pelayanan informasi dapat menyampaikan secara langsung keluhan-keluhan mereka atas buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat-pejabat pemerintah. Dalam pelayanan perlu mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Hak penerima layanan dapat diberikan oleh pemberi layanan sesuai dengan yang diinginkannya akan tetapi sebaliknya bahwa keseimbangan hak dan kewajiban ini bertujuan untuk mendapatkan keadilan bagi penerima dan pemberi layanan. Dalam hal ini masyarakat dapat memberikan pengaduan jika tidak merasa puas dengan informasi yang diperoleh., Pengaduan informasi juga diatur dalam undang-undang. Pemohon berhak mengajukan permohonan sengketa ke Komisi Informasi jika tidak dapat tidak puas dengan respon Badan Publik (PPID). Keberatan yang diajukan pemohon disebut dengan pengaduan. Prosedural dalam pengaduan harus ada identitas yang jelas, Nama, Alamat, No telepon, Data Aduan, Identitas Stasiun penyiarannya, Nama mata acara dan tanggal serta waktu pelanggaran. Prosedural pengaduan sudah diatur didalam UU KIP berdasarkan Standart operasionalnya.

Hak yang didapatkan oleh pemohon informasi publik harus seimbang dengan kewajiban yang diberikan oleh pemohon Informasi berdasarkan undang-undang KIP tahun

2008, Setiap Individu berhak untuk mendapatkan informasi mengetahui informasi menghadiri pertemuan publik dan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan jika badan publik tidak memberikan layanna sesuai yang diharapkan dan dibutuhkan. Akan tetapi hak informasi yang didapatkan pemohon harus sesuai dengan aturan dan undang-undang yang berlaku.

Hak pemohon informasi diantaranya adalah:

1. Setiap orang berhak memperoleh Informasi Publik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).
2. Setiap orang berhak:
 - a. Melihat dan mengetahui Informasi Publik;
 - b. Menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum untuk memperoleh Informasi Publik;
 - c. Mendapatkan salinan Informasi Publik melalui permohonan sesuai dengan Undang-Undang KIP; dan/atau
 - d. Menyebarkan Informasi Publik sesuai dengan peraturan perundangundangan.
3. Setiap pemohon Informasi Publik berhak mengajukan permintaan Informasi Publik disertai alasan permintaan tersebut.
4. Setiap pemohon Informasi Publik berhak mengajukan gugatan ke pengadilan apabila dalam memperoleh Informasi Publik mendapat hambatan atau kegagalan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang KIP.

Kewajiban pengguna Informasi, penggunaan informasi harus menyesuaikan dengan aturan, pada saat menggunakan untuk kepentingan diri sendiri harus mencantumkan sumbernya dari mana bukan berarti informasi dapat digunakan semena-mena tanpa aturan dan Setiap pengguna harus bertanggung jawab untuk penggunaan dan pemanfaatan informasi dengan mencantumkan sumber perolehan informasi tersebut.

Kewajiban pengguna informasi diantaranya adalah:

1. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan Informasi Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
2. Pengguna Informasi Publik wajib mencantumkan sumber dari mana ia memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini yang menjadi pertanyaan apakah LPP TVRI NTB sudahkah menerapkan keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan, sehingga masyarakat mengerti dan mengetahui bahwa setiap Individu berhak untuk mendapatkan informasi menyebarluaskan bahkan dapat melakukan aduan jika informasi tidak sesuai dengan yang diharapkan dan kebutuhannya. Akan tetapi masyarakat juga punya kewajiban untuk menggunakan informasi akan selalu mencantumkan sumber terutama jika kepentingan publikasi. Pelayanan Informasi yang sudah dilakukan TVRI NTB telah menjalankan prinsip keseimbangan hak dan kewajiban dengan berpedoman kepada peraturan dan Undang-undang yang berlaku yang ditetapkan oleh lembaga Publik serta berpedoman kepada pedoman perilaku penyiaran yang ditetapkan Komisi Penyiaran

C. KESIMPULAN

Keterbukaan Informasi publik di LPP TVRI NTB dapat dikatakan sudah termasuk transparan karena media online dan teritorial dapat diakses dengan mudah, melalui berbagai media on line seperti YouTube, Website, WA, Streaming dan media sosial dan Instagram, bahkan ada juga informasi yang disampaikan secara offline, seperti kegiatan berkala: bakti sosial dan peringatan hari-hari besar TVRI dan hari Nasional. Masyarakat NTB berperan aktif dalam berpartisipasi dalam pengawasan terhadap kinerja TVRI sebagai badan Publik, dapat dilihat adanya interaksi secara langsung melalui media sosial dengan menjawab pertanyaan yang diberikan TVRI, masyarakat dapat memberikan masukan atau saran yang akan

ditindaklanjuti untuk perbaikan atau bahan Evaluasi. Selain itu dengan adanya acara Unggulan atau acara Top hal ini menunjukkan bahwa masyarakat selalu aktif menonton, penentuan acara unggulan adalah berdasarkan rating atau jumlah penonton yang selalu menonton tayangan tersebut.

Jam siaran TVRI, empat jam dalam sehari dengan berbagai bentuk format acara, seperti acara musik, variety show, program keagamaan dan budaya, dan selebihnya merelai siaran Jakarta dengan jangkauan siaran TVRI stasiun NTB yang meliputi seluruh propinsi NTB dengan wilayah Mataram, Seganteng, Pujut, Suela & Bima Dompu, Sumbawa, Tanjung & Sembalun. TVRI memberikan pelayan Informasi kepada Masyarakat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan fasilitas yang ada, baik itu melalui of air dan on air, serta off line dengan adanya saluran konvensional kegiatan Acara besar TVRI, kerja bakti, menggunakan fasilitas online dengan media sosial, streaming, facebook, youtube, instagram, WA, dan lain-lain. Pelayan diberikan dengan menyesuaikan kondisi masyarakat Nusa Tenggara Barat dalam menggunakan media tersebut. Akan tetapi dengan dibukanya portal Layanan melalui media sosial adanya aduan Masyarakat tentang siaran sudah dapat membuktikan bahwa masyarakat sudah memahami hak untuk mendapatkan informasi yang berkualitas. TVRI dalam hal ini berusaha untuk memenuhi siaran dengan adanya peningkatan Jangkauan siaran begitu juga dengan memproduksi siaran yang diminati masyarakat yang tidak lepas dari nilai dan budaya masyarakat Nusa Tenggara Barat. Selain itu TVRI juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk kegiatan kunjungan dan penelitian dalam peningkatan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badu, A., & Batinggi, A. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Erlangga.
- Atik, R. (2005). *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiman, A. (2021). Pengaruh Keterbukaan Informasi Publik Kepada Masyarakat dalam Pembangunan di Desa Baru Kecamatan Mestong. (*Skripsi UIN Sulthaln Thalhal Salifuddin Jambi*).
- Hadiyat, Y. D., & Yayat, D. H. (2016). Lembaga Penyiaran Publik Sebagai Media Penyiaran Perbatasan: Studi pada radio Republik Indonesia Stasiun Kupang. *Jurnal Pekommas*, 1(1), 13-20.
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim. (2008). *Pelaksanaan Strategi dan Taktik*. Jakarta: Erlangga.
- Indah, T., & Hariyanti, P. (2018). Implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada dinas kominfo kota tasikmalaya. *Jurnal komunikasi*, 12(2), 127-140.
- Istiatin, E. N. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. ramayana motor sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 115736.
- Jamaluddin, J. (2017). *Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan*. Jambi: Pusaka Jambi.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kohar, W. (2017). *TVRI Sumbar dan Representasi Budaya Lokal*. Post Diskominfo Sumatera Barat.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.

- Lukman, S. (2000). *Teori Pelayanan dan Konsep Pelayanan*. Diakses dari: <https://www.scribd.com/doc/233550836/Teori-Pelayanan-Dan-Konsep-Pelayanan>
- Masduki & Darmanto. (2015). *SAVE RRI-TVRI Dokumen Inisiatif Publik untuk Transformasi Lembaga Penyiaran Publik di Indonesia*, Yogyakarta: RP LPP dan Yayasan Tifa.
- Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nababan, S. (2018). *Strategi Pelayanan Prima*. Yogyakarta: STMM.
- Nastiti, A. (2016). *Di Balik Tren Tayangan Impor*. Diakses dari: <https://www.remotivi.or.id/headline/esai/311>
- Nugroho, R. (2011). *Public Policy Dinamika Kebijakan Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisi.
- Rakhmat, J. (2009). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sari, W. P., & Nursyamsiah, I. (2013). Strategi Humas TVRI Dalam Memperbaiki Citra TVRI Di Mata Publik. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 41-54.
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Adisasmita.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, E. (2010). *Teknik Komunikasi Efektif: Strategi Dalam Keanekaragaman Masyarakat*. Jakarta: Tarumanegara.
- Syakur, R. A. (2010). *Keberadaan TVRI Sebagai Televisi Publik di Indonesia*. Diakses dari: <https://www.kompasiana.com/ryan.asyakur/55000bcba33311a96f50faaa/keberadaan-tvri-sebagai-televisi-publik-di-indonesia>
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wahab, A. (2006). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widianti, S. (2010). Rancangan Sistem Informasi Pelayanan Pasien pada Puskesmas Pancoran Mas Depok. *Telematika*, 3(2).
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia.
- Widodo, Y. (2016). *Kuasa Rating dan Tayangan Tak Bermutu*. Diakses dari: <http://www.remotivi.or.id/amatan/286/kuasa-rating-dan-tayangan-tak-bermutu/>
- Yovinus, Y. (2018). Peran komunikasi publik media sosial dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kota Bandung. *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, Dan Administrasi Publik*, 1(01), 185-211.
- Yuliani, A. (2018). *Pandai Memanfaatkan Teknologi Digital*. Diakses dari: <https://www.komdigi.go.id/berita/pengumuman/detail/pandai-memanfaatkan-teknologi-digital>
- Yusuf, R. E. H., & Erawan, E. (2018). Analisis Strategi Komunikasi Komisi Informasi dalam Mensosialisasikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kalimantan Timur. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 6(3), 29-43.