

**SKRIPSI**

**PELAYANAN STASIUN TELEVISI REPUBLIK INDONESIA NUSA  
TENGGERA BARAT (TVRI NTB) DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN  
INFORMASI MASYARAKAT KOTA MATARAM SELAMA PANDEMI  
COVID-19 TAHUN 2020**

*television station services of the republic of indonesia nusa tenggara barat (tvri ntb) in meeting  
the information needs of the community of mataram city during the covid-19 pandemic of 2020*



**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana Strata  
Satu (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Administrasi Kebijakan**

**Disusun oleh:**

**AHMADIN ADHAR SAHDIAN**

**NIM. 217110085**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
KONSENTRASI ADMINISTRASI KEBIJAKAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PELAYANAN STASIUN TELEVISI REPUBLIK INDONESIA NUSA TENGGARA  
BARAT (TVRI NTB) DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI  
MASYARAKAT KOTA MATARAM SELAMA PANDEMI COVID-19**

Oleh

**AHMADIN ADHAR SAHDIAN**

Untuk Memenuhi Ujian Skripsi

Tanggal 21 Agustus 2021

Meyetujui

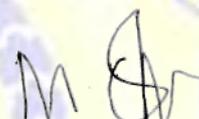
**Pembimbing**

**Pembimbing I**



**Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si**  
**NIND. 0815118302**

**Pembimbing II**



**M. Ulfatul Akbar Jafar. S.AP, M.IP**  
**NIDN. 0809039203**

Mengetahui

**Ketua Program Studi Administrasi Publik**



**Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP**  
**NIDN. 0822048901**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PELAYANAN STASIUN REPUBLIK INDONESIA NUSA TENGGAR BARAT  
(TVRI NTB) DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI MASYARAKAT  
KOTA MATARAM SELAMA PANDEMI COVID-19**

Oleh :

**AHMADIN ADHAR SAHDIAN**

NIM. 217110085

Telah dipertahankan didepan penguji  
Pada Tanggal 21 Agustus 2021  
Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

**Tim Penguji**

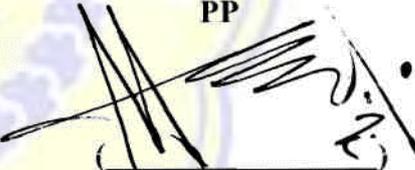
1. **Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si**  
NIDN. 0815118302

  
\_\_\_\_\_  
PU

2. **M. Ulfatui Akbar Jafar, S.AP, M.IP**  
NIDN.0809039203

  
\_\_\_\_\_  
PP

3. **Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
NIDN.0806066801

  
\_\_\_\_\_  
PN

**Ketua Program Studi Administrasi Publik**

  
**Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP**  
NIDN. 0822048901

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



  
**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
NIDN. 0806066801

## PERNYATAAN ORISONALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa:

**Nama : Ahmadin Adhar Sahdian**

**NIM : 217110085**

**Alamat : Jl. Meninting IX No. VIII Btn Kekalik Baru Kel. Pagesangan Barat**

Memang benar skripsi yang berjudul “ Pelayanan Stasiun Televisi Republik Indonesia Nusa Tenggara Barat (TVRI NTB) Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat Kota Mataram Selama Pandemi covid-19” ini benar hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi di tempat manapun.

Skripsi benar hasil gagasan, rumusan dan penelitian saya tanpa pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing. Jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan, memang acuan sebagai sumber yang dicantukan dalam daftar Pustaka.

Apa bila dikemudian hari pernyataan ini terdapat tidak benar, maka saya siap mempertanggung jawabkan termasuk bersedia meninggalkan gelar sarjana yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Mataram, 21 Agustus 2021

Mahasiswa .



Ahamdin Adhar Sahdian  
NIM.217110085



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

## UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Nama : AHMADIN ADHAR SAHDIAN  
NIM : 217110085  
Tempat/Tgl Lahir : Teke - Bima, 30 Maret 1999  
Program Studi : Administrasi publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
No. Hp/Email : 085 238 695 215 /ahmadinadhar.sahdian@gmail.com  
Judul Penelitian : -

Pelayanan Stasiun televisi Republik Indonesia Nusa Tenggara Barat (TVRI NTB) Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat Kota Mataram Selama pandemi COVID-19 Tahun 2020

*Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 40%*

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya *bersedia menerima sanksi* sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 27 Agustus 2021

Penulis



AHMADIN ADHAR. S  
NIM. 217110085

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.  
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

# UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : AHMADIN ADHAR SAHDIAN  
 NIM : 217110085  
 Tempat/Tgl Lahir : Tete - Bima, 30 Maret 1999  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 No. Hp/Email : 085 238 695 215  
 Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  .....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengeolianya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama **tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta** atas karya ilmiah saya berjudul:

pelayanan Stasiun Televisi Republik Indonesia Nusa Tenggara Barat (TVRI NTB) Dalam Memenuhi kebutuhan Informasi Masyarakat Kota Mataram Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2020

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 27 Agustus 2021

Penulis

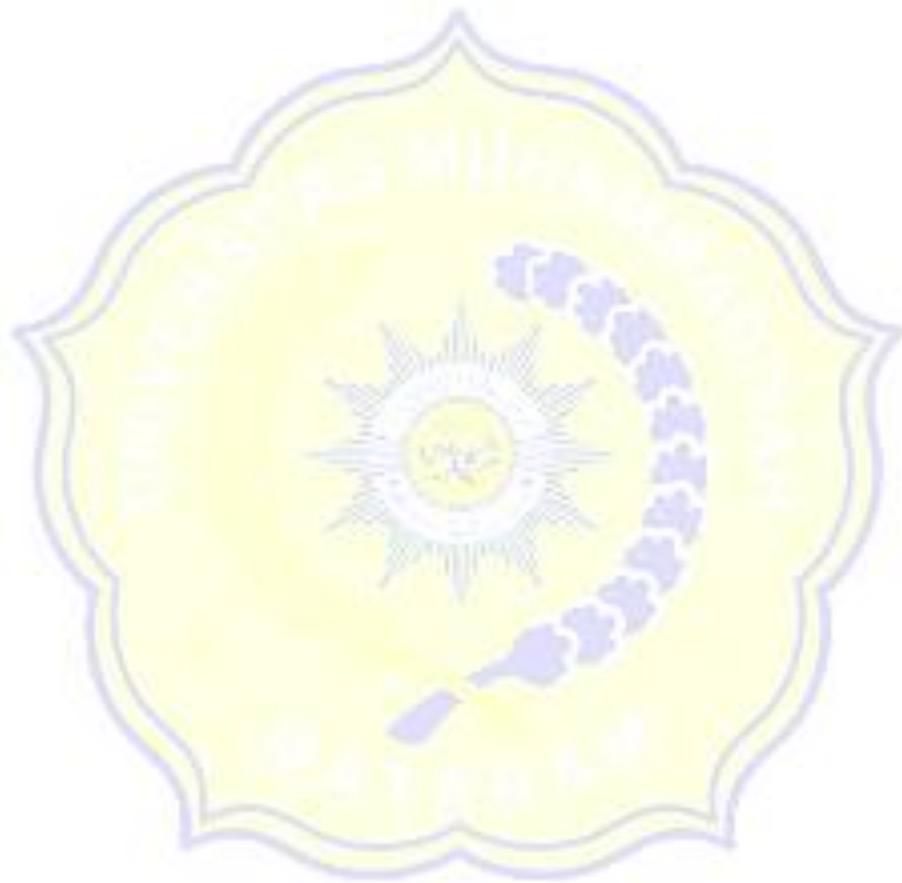


Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

## MOTTO

“ kalau tidak mampu untuk berlari berjalalah, kalau tidak mampu untuk berjalan merangkaklah”

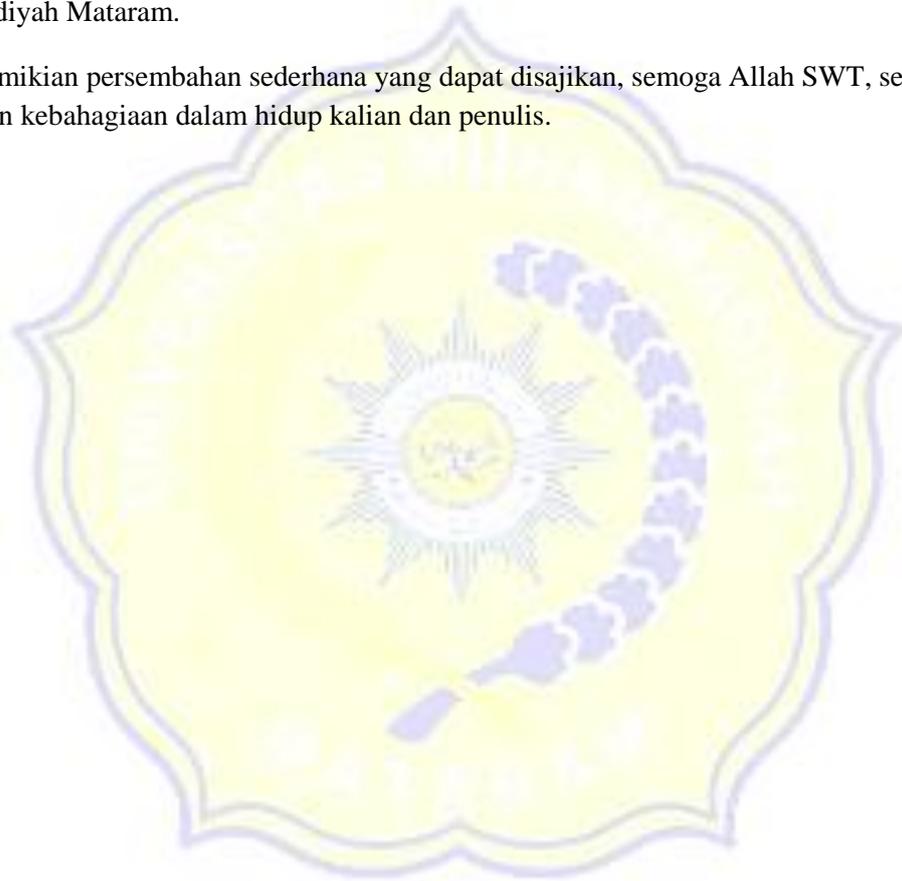


## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim. Pijuh syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Karena atas segala nikmat dan karunia-Nya karya ini dapat diselesaikan. Sholawat dan salam haturkan kepada Nabi Muhammad SAW atas petunjuk dan kedaulatannya. Dengan penuh suka cita, karya sederhana ini dipersembahkan kepada:

Ayahanda, ibunda, kakak, sahabat, khususnya keluarga besar ku yang aku sayangi, yang telah sabar memimbing dan memberikan kasih sayang yang tiada terkira. Rekan-rekan seperjuangan ku, Program Studi Administrasi Publik, dan serta almamater ku tercinta. Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian persembahan sederhana yang dapat disajikan, semoga Allah SWT, senantiasa memberikan kebahagiaan dalam hidup kalian dan penulis.



## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani, M.Pd selaku rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP selaku ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
4. Ibu Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si selaku pembimbing utama dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak M. Ulfatu Akbar Jafar, S.AP, M.IP selaku pembimbing pendamping dalam penulisan skripsi ini
6. Kedua orang tua saya M. Saleh dan Siti rosdiana yang selalu memberi semangat, doa dan dukungan yang tak henti-hentinya
7. Saudara saya Iitra Achbar Sahdian, S.T, Nur Hikmah Eko Sahdian, S.T yang selalu memberi dukungan
8. Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik Angkatan 2017
9. Semua pihak yang terlihat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Mataram, 21 Agustus 2021

# PELAYANAN STASIUN TELEVISI REPUBLIK INDONESIA NUSA TENGGAR BARAT (TVRI NTB) DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI MASYARAKAT KOTA MATARAM SELAMA PANDEMI COVID-19

Ahmadin Adhar Sahdia<sup>1</sup>, Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si<sup>2</sup>, M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP, M.IP<sup>3</sup>  
Mahasiswa<sup>1</sup>, Pembimbing Utama<sup>2</sup>, Pembimbing Pendamping<sup>3</sup>  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Stasiun Televisi Republik Indonesia (TVRI NTB) Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat Kota Mataram Selama Pandemi Covid-19. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan pada TVRI NTB. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini wawancara, observasi, dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh covid-19 terhadap pelayanan TVRI NTB terhadap kebutuhan informasi masyarakat Kota Mataram. Bagaimana cara TVRI NTB dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan masyarakat Kota Mataram.

Hasil penelitian ini dimana pengaruh pelayanan Cara TVRI NTB dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan warga Kota Mataram dimasa pandemi Covid-19. Dimana pelayanan dilakukan secara online melalui email dan whatsapp namun harus sesuai dengan prosedur yang ada pelapor suatu informasi dalam menyampaikan informasi yang akan diliput harus bersurat dan disertakan dengan lembar negosiasi yang telah ditanda tangani oleh pelapor dan instansi terkait sehingga informasi dapat dipublikasikan atau disiarkan oleh instansi tersebut. Dari pernyataan tersebut sudah mengemukakan teori menurut Moenir pelayanan dengan landasan faktor material melalui sistem, **prosedur**, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Cara TVRI NTB memberikan pelayanan informasi yang baik dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat kota mataram pada masa pandemic covid-19. Menurut teori Moenir pelayanan dengan landasan faktor material melalui sistem, **prosedur**, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, dengan adanya pandemic covid-19 TVRI memberikan pelayanan informasi dengan **prosedur pelayanan** yang dilakukan adalah pelapor harus bersurat secara tertulis, lembar negosiasi yang harus ditanda tangani oleh pemohon dan instansi, lalu diterbitkan media order, kemudian diberikan kepada sub. Koordinator beriat agar bisa ditindak lanjuti. Tidak hanya melalui televisi TVRI NTB memberikan pelayanan informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat kota Mataram dengan melalui media masa seperti facebook, twitter, Instagram, dan youtube sehingga informasi terbaru mengenai kota Mataram cepat didapat oleh masyarakat kota Mataram.

Kata Kunci: TVRI NTB, Prosedur Pelayanan, Pelayanan informasi

# TELEVISION STATION SERVICES OF THE REPUBLIC OF INDONESIA WEST NUSA TENGGARA (TVRI NTB) IN MEETING THE INFORMATION NEEDS OF THE MATARAM COMMUNITY DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Ahmadin Adhar Sahdia<sup>1</sup>, Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si<sup>2</sup>, M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP, M.IP<sup>3</sup>  
Student<sup>1</sup>, First Consultant<sup>2</sup>, Second Consultant<sup>3</sup>  
Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences  
Muhammadiyah University of Mataram

## ABSTRACT

This study aims to determine the Republic of Indonesia Television Station (TVRI NTB) in Fulfilling the Information Needs of the Mataram Koat Community During the Covid-19 Pandemic. This study is descriptive in nature and employs a qualitative methodology. TVRI NTB was chosen as the site for the research. Interviews, observation, and documentation were used to obtain data in this study. Data reduction, data display, and generating conclusions are all part of the data analysis in this study. The service is provided through email and WhatsApp. It must, however, have a reporter with information in conveying the information to be covered in writing and accompanied by a negotiation sheet signed by the reporter and the relevant agency so that the information can be published or aired by the agency. From this statement, Moenir has put forward a theory of service based on material factors through specific systems, procedures, and methods to fulfill the interests of others under their rights. TVRI NTB provides good information services to meet the information needs of Mataram people during the Covid-19 pandemic. Services are based on material factors through specialized systems, procedures, and methods to meet the interests of others under their rights, according to Moenir's thesis. The COVID-19 pandemic TVRI provides information services, with the service method requiring the reporter to submit a written report. The applicant must sign the negotiation sheet and the agency, then published a media order, then give it to the co. coordinator to be followed up. TVRI NTB uses television to provide information services to the residents of Mataram and social media platforms such as Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube. The inhabitants of Mataram have rapid access to the most up-to-date information about their city.

**Keywords:** TVRI NTB, Service Procedure, Information Service



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat ilahi Robbul Izzati, yang berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan proposal ini. Tujuan penyusunan proposal ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Penulisan skripsi ini peneliti mengambil judul “Pelayanan Stasiun Republik Indonesia Nusa Tenggara Barat (TVRI NTB) Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat Kota Mataram Selama Pandemi Covid-19”

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan, skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi semua pihak yang berkenan memanfaatkannya.

Semoga amal ibadah, dan dorongan serta do'a yang diberikan kepada penulis dengan tulus dan ikhlas mendapatkan Rahmat dan karunia dari Allah SWT, amien.

Wassalamua'laikum Wr.Wb

Mataram, 21, Agustus 2021

Ahmadin Adhar Sahdian

## DAFTAR ISI

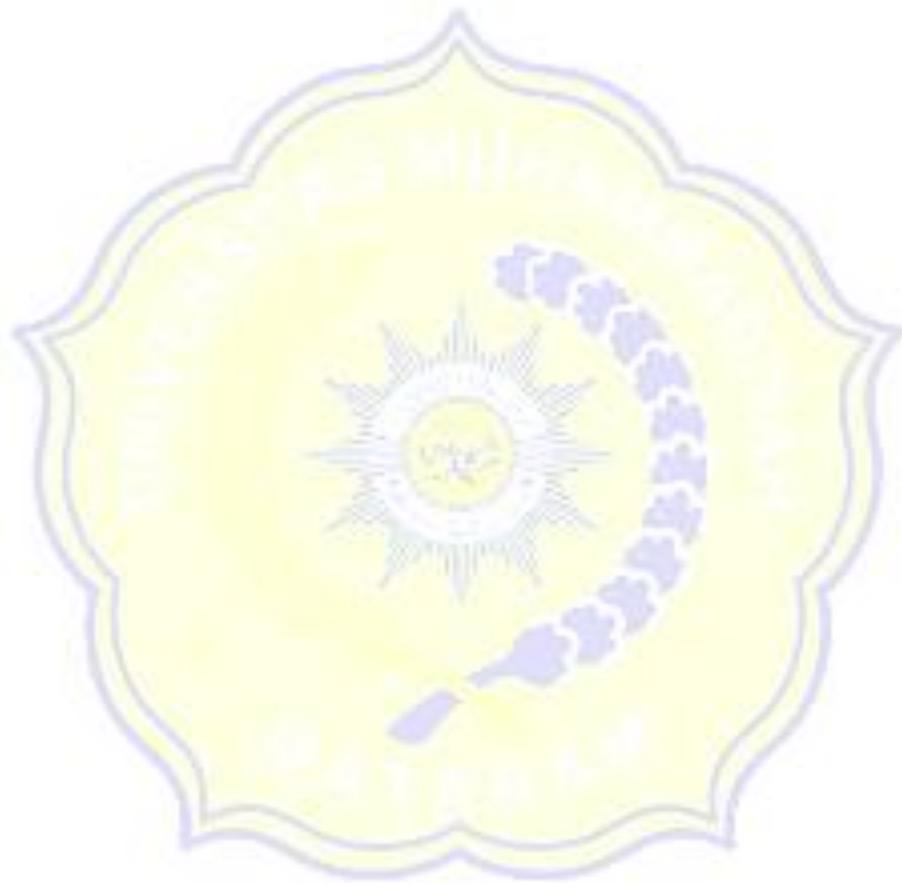
### COVER

halaman persetujuan skripsi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN ORISONALITAS .....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
SUURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1. Peneliti Terdahulu.....	10
2.2. Kajian Teori .....	18
2.3. Kerangka Berpikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN .....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
3.3 Pemilihan Informan dan Narasumber .....	29
3.4 Sumber dan Jenis Data.....	30
3.5 Teknik Penggumpulan Data.....	31

3.6	Teknik Analisis Data.....	32
3.7	Uji Validitas Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>36</b>
4.1	Deskripsi Wilayah Penelitian.....	36
4.1.1	Gambaran umum Stasiun Televisi Republik Indonesia Nusa Tenggara Barat .....	36
4.1.2	Visi dan Misi LPP TVRI Stasiun NTB .....	38
4.1.3	Struktur organisasi LPP TVRI NTB .....	39
4.2	Hasil dan pembahasan.....	39
4.2.1	Prosedur pelayanan TVRI NTB dalam memberikan kebutuhan informasi pada saat massa pandemic covid-19 .....	40
4.2.2	Produk pelayanan informasi yang diberikan TVRI NTB untuk masyarakat Kota Mataram pada saat pandemic covid-19.....	44
4.2.3	Sarana dan prasarana yang dimiliki TVRI NTB dalam memenuhi kebutuhan informasi pada masa pandemic covid-19.....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>57</b>
5.1	Kesimpulan .....	57
5.2	Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>60</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>61</b>

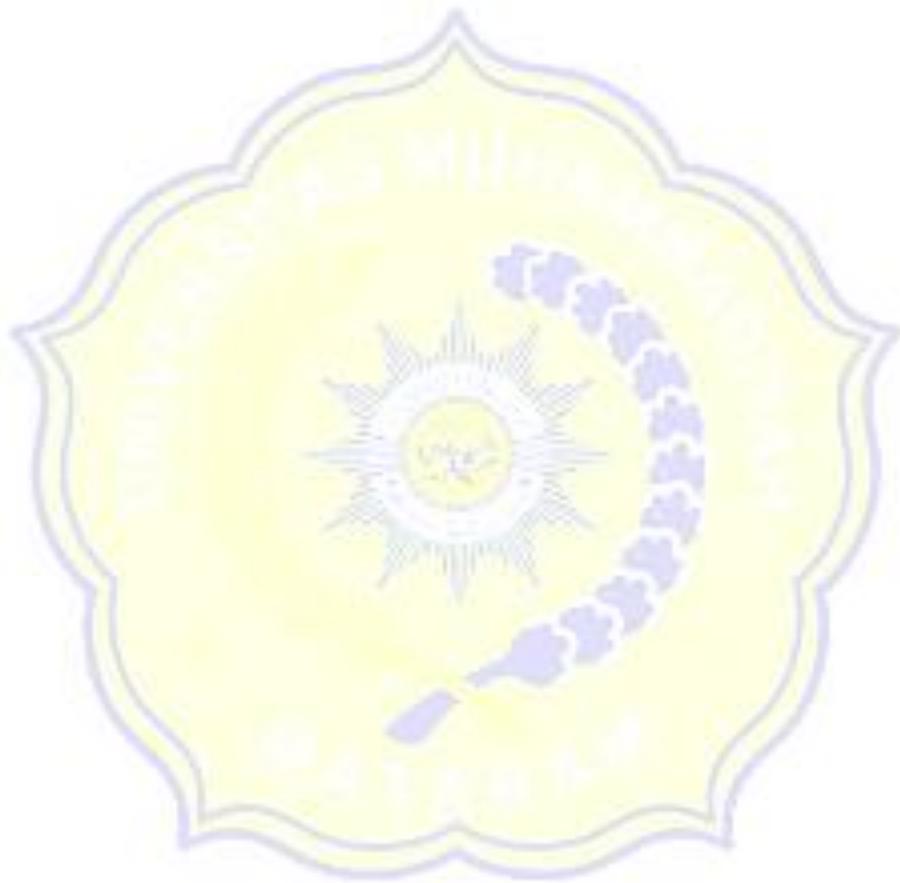
## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 penelitian terdahulu.....	14
2. Tabel 2 Narasumber.....	30



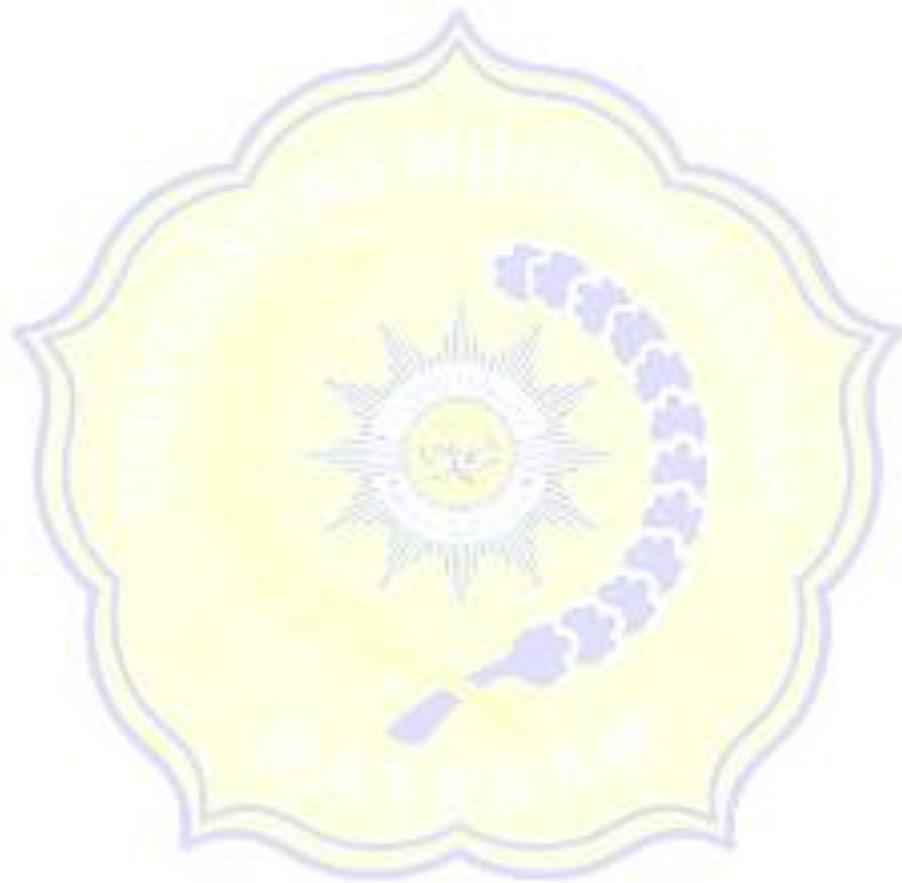
## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 Kerangka berpikir.....	28
2. Gambar 2 Struktur TVRI NTB.....	39
3. Wawancara bersama Ibu Baiq Kartini.....	62
4. Wawancara bersama bapak Muhamad Agus.....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Foto dokumentasi wawancara.....	62
2. Surat Mohon Izin Penelitian.....	63
3. Berita Acara.....	65
4. Lembar Konsultasi Skripsi.....	69



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik menurut undang-undang RI nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lansdale dalam Mulyadi, (2016) Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Menurut Moenir dalam Mulyadi, (2016) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, dan lain sebagainya, sementara

pelayanan publik dalam bentuk jasa yang sangat dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, alat transportasi. Semakin baiknya pelayanan publik yang diberikan maka akan menimbulkan kesejahteraan maka masyarakat bisa menjalankan aktivitasnya sehari-hari dengan baik tanpa perlu memikirkan tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan Undang-Undang RI nomor 25 tahun 2009.

Pelayanan publik tidak hanya diberikan oleh institusi-institusi negara seperti kementerian atau di daerah seperti dinas-dinas daerah akan tetapi pelayanan publik juga diberikan oleh seluruh badan hukum yang bersumber dari keuangan negara seperti TVRI. Selain menyiarkan berita kepada masyarakat Stasiun televisi juga memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Tjandra (2005), untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara harus memenuhi pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang dibutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

Kemajuan ilmu pengetahuan telah membawa dampak positif bagi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di seluruh dunia. Jika pada awal manusia hanya bisa menggunakan surat dan semacamnya sebagai alat komunikasi dan alat pertukaran informasi, saat ini alat berkomunikasi semakin berkembang pesat dan memudahkan penggunaannya. Teknologi komunikasi dan informasi dibagi atas bermacam-macam, salah satunya adalah teknologi media. Setiap manusia selalu melibatkan informasi dalam kehidupan sehari-hari, kebutuhan akan informasi sangatlah penting bagi kehidupan bermasyarakat, kebutuhan tersebut bukan hanya kebutuhan materi namun juga kebutuhan yang sifatnya non materi. Manusia menjalankan aktifitasnya tentu memerlukan sarana informasi, tanpa informasi manusia tidak mengetahui hal-hal yang terjadi di sekitarnya. Manusia dapat mengetahui secara langsung suatu peristiwa yang terjadi di suatu daerah-daerah lain melalui media massa.

Media massa merupakan alat penyampai informasi yang sangat penting dalam konteks kehidupan sosial bermasyarakat. Menurut Schram dalam Elvinaro, (2009) secara sindiran atau bersama lembaga lain, media massa dapat melakukan fungsi-fungsi yang berfokus pada aspek pembangunan, diantaranya fungsi pemberian informasi, pembuat keputusan, sebagai pendidik, meluaskan wawasan

masyarakat, meningkatkan aspirasi, dan memberikan masukan saluran komunikasi pribadi.

Media massa sendiri memiliki kapasitas yang dapat melipat gandakan pesan-pesan komunikasi dalam jumlah yang sangat besar serta menyebarkan dalam waktu yang relatif cepat kepada seluruh masyarakat luas, masyarakat juga diberikan kebebasan dalam menentukan media massa mana yang dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan. Adapun media massa meliputi surat kabar, majalah, tabloid, radio, film, internet, dan televisi. Dari sekian banyak media massa yang ada. Salah satunya adalah media Televisi yang mempunyai berbagai fungsi dalam memberikan kebutuhan informasi kepada khalayak, karena informasinya sudah dikupas dengan sedemikian rupa agar informasi bisa diterima dengan gampang oleh masyarakat.

Televisi merupakan alat untuk menyampaikan suatu pesan terhadap khalayak luas dan sebagai media massa modern, yang berbeda dengan media massa lainnya. Semua media komunikasi yang ada di televisi memiliki pengaruh yang besar pada kehidupan masyarakat dalam membangun dan membentuk karakter serta perilaku masyarakat, baik secara positif atau negatif, disengaja ataupun tidak

Hampir seluruh masyarakat Indonesia saat ini memiliki televisi, tak terkecuali masyarakat di Kota Mataram, di mana televisi tidak lagi dianggap sebagai barang mewah yang hanya dapat dimiliki oleh masyarakat menengah ke atas akan tetapi telah mencangkup kalangan menengah ke bawah sehingga sangat

mudah untuk menemui masyarakat yang menggunakan televisi sebagai sumber hiburan dan informasi sehari-hari.

Televisi Republik Indonesia (TVRI) tanggal 17 Agustus 1962, TVRI mulai mengadakan siaran percobaan dengan acara HUT Proklamasi Kemerdekaan Indonesia XVII dari halaman Istana Merdeka Jakarta. Selanjutnya pada tanggal 20 Oktober 1963, dikeluarkan Keppres No. 215/1963 tentang pembentukan yayasan TVRI dengan Pimpinan Umum Presiden RI. Tahun 1963 TVRI mulai merintis pembangunan stasiun daerah yang dimulai dengan stasiun Yogyakarta. Stasiun baru ini mulai siaran pada akhir tahun 1964. Segera setelah itu, TVRI berturut-turut mendirikan Stasiun Medan, Surabaya, Makassar, Manado, dan Denpasar.

Tahun 1974, TVRI diubah menjadi salah satu bagian dari organisasi dan tata kerja departemen penerangan, yang diberi status direktorat, langsung bertanggung jawab pada direktur jenderal Radio, TV, dan Film Departemen Penerangan RI. Sebagai alat komunikasi pemerintah, tugas TVRI adalah untuk menyampaikan Policy pemerintah kepada masyarakat

Pada tahun 1989, perkembangan Stasiun pertelevisian dimulai setelah lahirnya Stasiun Televisi Rajawali Citra Televisi Indonesia (RCTI). Stasiun tersebut menjadi salah satu Stasiun swasta pertama di Indonesia. Stasiun televisi yang berturut-turut lahir adalah Surya Citra Televisi (SCTV), setelah dua tahun berdirinya SCTV muncul lagi Stasiun Televisi Pendidikan Indonesia (TPI) yang saat ini menjadi MNC TV, Indosiar dan Andalas Televisi (ANTV). Sejak era revormasi bergulir, televisi swasta pun ramai bermunculan. Ada Metro TV,

Tranformasi Televisi (Trans TV), TV 7 yang kini menjadi Trans 7, Lativi yang sekarang menjadi TV One serta Global TV. ( Usman 2009:1)

Televisi Republik Republik Indonesia (TVRI) adalah stasiun televisi tertua yang ada di Indonesia dan mempunyai beberapa stasiun-stasiun cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, salah satunya TVRI NTB diresmikan pada tanggal 1 Maret 1977, pada awalnya sektor ini mempunyai sembilan lokasi satuan transmisi. Lokasi satuan transmisi ini terdapat di pulau Lombok sebanyak 6 titik, yaitu di Mataram, Seganteng, Sweta, Tanjung, Pujut, dan Sembalun. Sedangkan di pulau Sumbawa terdapat 3 titik, yaitu di Sumbawa besar, Dompu, dan Bima perkembangan sektor ini berlanjut dengan dibangunnya gedung stasiun produksi keliling (SKP), pada tahun 1997. Pada tahun 2007 satuan transmisi TVRI Stasiun NTB yang berlokasi di Mataram akhirnya berubah statusnya menjadi TVRI stasiun NTB yang bertipe C yang di resmikan oleh Gubernur Nusa Tenggara Barat dan disaksikan oleh Dewan Pengawasan dan Direktur Utama LPP TVRI.

Informasi-informasi atau pelayanan yang diberikan oleh siaran televisi swasta di Indonesia masih memiliki masalah, seperti tayangan yang penuh kekerasan, pornografi, pencemaran agama, dan lain-lain. Tayangan yang tidak mendidik dan mencederai akal sehat publik bisa terus menerus di tanyangkan oleh beberapa televisi swasta. Dan juga permasalahan lainnya dari pelayanan siaran televisi Indonesia yaitu, tidak terlaksananya sistem stasiun jaringan. Tayangan televisi hanya berkutat pada permasalahan di Ibukota Jakarta saja, sehingga hak informasi masyarakat di luar DKI Jakarta menjadi terabaikan.

Dari permasalahan penyiaran di Indonesia, TVRI adalah salah satu stasiun televisi yang pelayanan siaran informasinya dan programnya masih sangat mendidik untuk masyarakat dibandingkan stasiun televisi swasta. Masalah TVRI sekarang ini adalah kepercayaan publik. Menjadi tantangan bagi TVRI untuk berebut khalayak televisi dari dominasi televisi swasta. Di tengah upaya TVRI untuk memperbaiki konten-konten acara tentunya perlu adanya langkah persuasif agar khalayak juga kembali menonton tayangan TVRI.

Wabah virus Corona (covid-19) sedang melanda seluruh dunia, tidak terkecuali negara Indonesia. Hingga saat ini beberapa wilayah di Indonesia tercatat sebagai zona merah penyebaran covid-19. Pemerintah Indonesia pun telah membuat imbauan-imbauan untuk menekan penyebaran covid-19. Kegiatan berkerja dari rumah atau Work From Home (WFH) menjadi salah satu di antara imbauan yang diberikan pemerintah Indonesia. TVRI telah mengikuti imbauan dari pemerintah untuk memberlakukan WFH bagi sebagian besar karyawan di TVRI Pusat maupun TVRI Daerah. Pemberlakuan shift hanya untuk pegawai operasional (berita).

Tersebar nya virus Corona memberikan dampak bagi seluruh instansi-instansi pelayanan publik di Indonesia, tidak terkecuali TVRI NTB yang berdampak pada keterbatasan pelayanan yang diberikan TVRI NTB, seperti halnya melakukan pekerjaan di rumah, pemberlakuan shift untuk pegawai operasional (berita), agenda-agenda berita yang telah disusun untuk ditayangkan beberapa minggu ke depan harus digeser karena harus menyiarkan update terkait Covid-19.

Untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Kota Mataram selama masa pandemi Covid-19, Stasiun Televisi Republik Indonesia Nusa Tenggara Barat (TVRI NTB) salah satunya yakni melakukan kerja sama dengan organisasi perangkat daerah lingkup Pemprov NTB dalam mengemas dan menyampaikan informasi yang membangun optimisme terlebih dimasa pandemi dan menyampaikan informasi kepada masyarakat dalam bentuk pendidikan moral dan budaya serta memberikan pengetahuan lain yang bermanfaat dalam masa pandemi kepada masyarakat.

Berdasarkan dari latar belakang di atas peneliti ingin mengkaji “Pelayanan Stasiun Televisi Republik Indonesia Nusa Tenggara Barat ( TVRI NTB ) Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat Kota Mataram Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2020”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Bagaimana pengaruh Covid-19 terhadap pelayanan TVRI NTB dalam kebutuhan informasi masyarakat Kota Mataram ?
- 1.2.2 Bagaimana cara TVRI NTB dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan warga Kota Mataram di masa pandemi Covid-19 ?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan tujuan dan manfaat berdasarkan dari penelitian ini.

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dampak Covid-19 terhadap pelayanan TVRI NTB dalam memberikan informasi selama masa pandemi tersebut dan cara memberikan pelayanan selama masa covid-19.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

#### 1. Secara teoritis

Untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai kebulatan Studi Strata (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

#### 2. Secara praktis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan serta pengetahuan dan gambaran yang jelas mengenai Pelayanan TVRI NTB Dalam Memenuhi Kebutuhan Masyarakat Informasi Kota Mataram.

#### 3. Secara teoritis

Sebagai sarana acuan bagi penelitian peneliti selanjutnya tentang Pelayanan TVRI NTB Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat Kota Mataram

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Peneliti Terdahulu**

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Selain itu, jelas penelitian, metode penelitian dan temuan serta kesimpulan dari penelitian terdahulu dapat digunakan oleh peneliti sebagai bahan perbandingan. Dengan demikian dapat sangat mudah bagi peneliti untuk menemukan posisi perbedaannya penelitian tentang “Pelayanan TVRI NTB Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat Kota Mataram Selama Pandemi Covid-19. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

##### **1. Hasil Penelitian RIZKY PRATAMA MUKTI (2016)**

Penelitian Rizky Pratama Mukti (2016), berjudul “Pelayanan Aduan Masyarakat di TVRI Surabaya Jawa Timur”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data-data dikumpulkan menggunakan beberapa cara seperti wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pelayanan pengaduan masyarakat TVRI Jatim baik. Hal ini dapat dilihat dari pengolahan data yang sudah dilakukan berdasarkan observasi serta wawancara yang dilakukan peneliti. Informan

menjelaskan tiap detail pelayanan yang diberikan oleh pihak TVRI Jatim mulai dari fasilitas, sarana dan prasarana, kebersihan dan kenyamanan serta daya tangkap dan kompetensi pegawai dari berbagai lini bidang TVRI Jatim yang memberikan pelayanan pada masyarakat.

2. Hasil Penelitian FITRIA NINGSIH (2017)

Penelitian Fitria Ningsih (2017) berjudul “ Peran TVRI KALTIM Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pembangunan di Kecamatan Sungai Kunjang”. Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan menggunakan informan sebagai sumber data, data-data yang disajikan menggunakan data primer dan skunder melalui wawancara, dokumen, buku-buku dan internet. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran TVRI KALTIM dalam memenuhi informasi pembangunan belum cukup memberi wawasan yang informatif, mendidik, dan menghibur, terlebih mengenai kontrol sosial. Sedangkan dari agenda setting peran TVRI Kaltim sudah menyajikan data dari segala bentuk informasi mengenai berita yang terjadi di daerah.

3. Hasil Penelitian SINTAR NABABAN (2019)

Penelitian Sintar Nababan (2019) berjudul “ Strategi Pelayanan Informasi Untuk Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik Studi kasus LPP TVRI Padang”. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan

dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan ada tiga strategi pelayanan siaran yang digunakan Lembaga Penyiar Publik Padang, yaitu: 1) siaran bersifat netral, tidak berpihak pada kepentingan salah satu pihak atau kelompok tertentu yang bersifat politik, agama ataupun golongan, informasi harus di sampaikan untuk seluruh masyarakat Indonesia secara berimbang dan objektif, 2) tidak komersial, bahwa program siaran dapat mendidik, memberi hiburan yang berkualitas serta informasi yang serta yang sesuai dengan budaya, kearifan lokal, dan agama, 3) independen tidak tergantung pada dan dipengaruhi oleh pemerintah atau golongan tertentu dalam menentukan pola acara siaran yang mencirikan nilai-nilai kebangsaan, pluralisme dan nilai-nilai loka sesuai standar program siaran. Penelitian ini memberikan rekomendasi pada LPP TVRI Padang agar dapat meningkatkan pemahaman mengenai UU No.14 Tahun 2008 dengan peningkatan kompetensi SDM agar dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi komunikasi (TIK), dan segera menggunakan aplikasi yang telah ditentukan Komisi Informasi Pusat sehingga mampu saing dengan lembaga publik lain.

#### 4. Hasil Penelitian Arifuddin (2016)

Penelitian Arifuddin (2016), berjudul “Peran LPP TVRI Kalimantan Barat Sebagai Gatekeeper Dalam Penyebaran informasi” metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan datanya melalui observasi, koesioner

dan Library research. Populasi penelitian berjumlah 59.339 jiwa pada dua lokasi penelitian yaitu kabupaten Sambas dan Entikong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 111 (27,9%) yang menonton siaran TVRI dalam seminggu terakhir, sebanyak 287 (71,6%) yang tidak menonton siaran TVRI dalam seminggu terakhir ini, dengan alasan tidak terjangkau siarannya, siarannya hilang timbul-timbul tidak bagus siarannya. Peran LPP TVRI Kalimantan Barat sebagai Gatekeeper informasi di wilayah perbatasan LPP TVRI Kalimantan Barat dituntut untuk menyajikan tayangan yang mendidik dan berkualitas. Kontrol sosial masih dimiliki oleh LPP TVRI Kalimantan Barat. Begitu halnya peran LPP TVRI Kalimantan Barat juga masih memiliki dan menumbuhkan jiwa nasionalisme dalam terpaan media asing yang masuk secara bebas ke daerah perbatasan

5. M. Razief Al Hadi (2012)

M. Razief Al Hadi (2012), berjudul “peranan LPP TVRI Dalam Memberikan Informasi Pembangunan Terhadap Masyarakat Kota Pekanbaru Baru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian ini bahwa LPP TVRI Riau ikut berperan aktif dalam memberikan informasi pembangunan di Kota pekan Baru terutama dalam bidang ekonomi baik dalam sektor perdagangan maupun jasa hingga masyarakat mengetahui dan merasakan dampak dari perkembangan Kota Pekan

Baru. Dengan adanya LPP TVRI Riau secara terus menerus memberikan perkembangan yang terjadi di Kota Peka Baru masyarakat ikut berperan dalam pembangunan terutama pembangunan ekonomi.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Variabel	Metode analisis	Hasil analisis
RIZKY PRATAMA MUKTI (2016)	Pelayanan Aduan Masyarakat di TVRI Surabaya Jawa Timur	Pelayanan	Deskriptif kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan pelayanan pengaduan masyarakat TVRI Jatim baik. Hal ini dapat dilihat dari pengolahan data yang sudah dilakukan berdasarkan observasi serta wawancara yang dilakukan peneliti. Informan menjelaskan tiap detail pelayanan yang diberikan oleh pihak TVRI Jatim mulai dari fasilitas, sarana dan prasarana, kebersihan dan kenyamanan serta daya tangkap dan kompetensi pegawai dari berbagai lini bidang TVRI Jatim yang memberikan pelayanan pada masyarakat.

<p>FITRIA NINGSIH (2017)</p>	<p>Peran TVRI KALTIM Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pembangunan di Kecamatan Sungai Kunjang</p>	<p>Peran, kebutuhan informasi pembangunan.</p>	<p>Deskriptif kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran TVRI KALTIM dalam memenuhi informasi pembangunan belum cukup memberi wawasan yang informatif, mendidik, dan menghibur, terlebih mengenai kontrol sosial. Sedangkan dari agenda setting peran TVRI Kaltim sudah menyajikan data dari segala bentuk informasi mengenai berita yang terjadi di daerah.</p>
<p>SINTAR NABABAN (2019)</p>	<p>Strategi Pelayanan Informasi Untuk Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik Studi kasus LPP TVRI Padang</p>	<p>Strategi pelayanan, keterbukaan informasi.</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan ada tiga strategi pelayanan siaran yang digunakan Lembaga Penyiar Publik Padang, yaitu: 1) siaran bersifat netral, tidak berpihak pada kepentingan salah satu pihak atau kelompok tertentu yang bersifat politik, agama ataupun golongan, informasi harus di sampaikan untuk seluruh masyarakat Indonesia secara berimbang dan objektif, 2) tidak komersial, bahwa</p>

				<p>program siaran dapat mendidik, memberi hiburan yang berkualitas serta informasi yang sesuai dengan budaya, kearifan lokal, dan agama, 3)</p> <p>independen tidak tergantung pada dan dipengaruhi oleh pemerintah atau golongan tertentu dalam menentukan pola acara siaran yang mencirikan nilai-nilai kebangsaan, pluralisme dan nilai-nilai loka sesuai standar program siaran</p>
Arifuddin (2016)	Peran LPP TVRI Kalimantan Barat Sebagai Gatekeeper Dalam Penyebaran informasi	Peran, gatekeeper, penyebaran informasi.	Kuantitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 111 (27,9%) yang menonton siaran TVRI dalam seminggu terakhir, sebanyak 287 (71,6%) yang tidak menonton siaran TVRI dalam seminggu terakhir ini, dengan alasan tidak terjangkau siarannya, siarannya hilang timbul-timbul tidak bagus siarannya. Peran LPP TVRI Kalimantan Barat sebagai Gatekeeper</p>

				informasi di wilayah perbatasan LPP TVRI Kalimantan Barat dituntut untuk menyajikan tayangan yang mendidik dan berkualitas. Kontrol sosial masih dimiliki oleh LPP TVRI Kalimantan Barat. Begitu halnya peran LPP TVRI Kalimantan Barat juga masih memiliki dan menumbuhkan jiwa nasionalisme dalam terpapar media asing yang masuk secara bebas ke daerah perbatasan
M. Razief Al Hadi (2012)	peranan LPP TVRI Dalam Memberikan Informasi Pembangunan Terhadap Masyarakat Kota Pekanbaru Baru	Peran, pembangunan,	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian ini bahwa LPP TVRI Riau ikut berperan aktif dalam memberikan informasi pembangunan di Kota Pekanbaru terutama dalam bidang ekonomi baik dalam sektor perdagangan maupun jasa hingga masyarakat mengetahui dan merasakan dampak dari perkembangan Kota Pekanbaru Baru. Dengan adanya LPP TVRI Riau secara terus menerus memberikan perkembangan yang terjadi di Kota Peka

				Baru masyarakat ikut berperan dalam pembangunan terutama pembangunan ekonomi.
--	--	--	--	---

## 2.2. Kajian Teori

### 2.2.1. Teori Pelayanan

Menurut kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Lansdale dalam Mulyadi, (2016) Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Menurut Moenir dalam Mulyadi, (2016) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyedia fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai undang-undang yang berlaku.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap jumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Hersey et al 2001).

Menurut Irwan (2013) yang mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Irwan (2013) dalam penyelenggara pelayanan publik terdapat tiga aspek yang menonjol, yaitu:

- a. Setiap pejabat pada masing-masing tingkat manajerial harus memiliki tanggung jawab yang besar.
- b. Setiap aparat harus mempunyai sikap responsif terhadap segala permasalahan yang terjadi di masyarakat khususnya kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan prioritas.

- c. Setiap aparatur harus mempunyai komitmen yang besar pada nilai dan standar mayoritas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.

Menurut Pasalong (2010:128) dalam Darman (2015), pelayanan publik pada dasarnya definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan /atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Mahmudi dalam Darman (2015) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggara pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai suatu pemberi layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi publik untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat sesuai prinsip dan tata kelola instansi publik tersebut.

Pelayanan informasi yang diberikan TVRI NTB pada masa pandemi covid-19 tidak hanya tertuju pada berita di media televisi, tetapi TVRI NTB memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Mataram dengan memanfaatkan smartphone masyarakat Kota Mataram bisa

mendapatkan update informasi melalui website tvri.go.id atau melalui media massa seperti facebook tvri ntb, youtube tvri ntb, instagram tvrintb, twitter lpptvrintb. Khusus pada media youtube TVRI NTB melakukan live streaming dialog dengan narasumber yang terpercaya, salah satunya dialog mengenai penanganan PMI di massa pandemi covid-19 dengan Dr. Lalu M. Tajudin Pemerhati PMI, Benny Ramdhani Kepala BP2MI.

Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan informasi masyarakat Kota Mataram. Stasiun Televisi Republik Indonesia Nusa Tenggara Barat (TVRI NTB), melakukan kerja sama dengan OPD lingkup Pemprov NTB dalam mengemas dan menyampaikan informasi yang membangun optimisme terlebih dimasa pandemi dan menyampaikan informasi kepada masyarakat dalam meningkatkan dan membumikan kekayaan budaya dan alam NTB. TVRI NTB turut bekerja sama bersama dengan Kepolisian dari Polresta Mataram dalam menyiarkan pemberian sanksi push up bagi masyarakat yang kedapatan tidak menerapkan Protokol Kesehatan untuk mencegah wabah virus Corona.

Pelayanan siaran TVRI NTB yang berkaitan dengan definisi teori-teori pelayanan publik salah satunya adalah dalam program siaran “ NUSA TENGGARA BARAT HARI INI”. Dalam program siaran ini memberikan pelayanan informasi yang menarik dan aktual di Nusa Tenggara Barat (NTB). Bila di kaitkan dengan teori Mahmudin (2010) dalam Darman (2015), penyelenggara publik harus berupaya dalam memenuhi kebutuhan publik. Dari pernyataan tersebut bisa dikatakan TVRI NTB sudah

berupaya dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat Kota Mataram dalam program siaran “ NUSAN TENGGARA BARAT HARI INI”.

#### 1. Kalsifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi dalam Hardiyansyah (2010) sebagai berikut:

##### 1. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi:

- a. Kesehatan
- b. Pendidikan dasar
- c. Bahan kebutuhan pokok masyarakat

##### 2. Pelayanan umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan barang
- c. Pelayanan jasa

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut lembaga administrasi negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan
- b. Pelayanan pembangunan
- c. Pelayanan utilitas
- d. Pelayanan sandang
- e. Pelayanan kemasyarakatan

## 2. Asas pelayan publik

Bahwa pelayan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, kerana itu penyelenggara secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memeperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang menimbulkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang.

- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan masyarakat
- e. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan dan hak kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut pasal 4 UU No.25/2009, penyelenggara pelayanan publik berdasarkan :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Keseimbangan dan hak kewajiban
- d. Keprofesional
- e. Partisipatif
- f. Persamaan perlakuan
- g. Keterbukaan
- h. akuntabilitas
- i. kesamaan hak
- j. fasilitas khusus dan perlakuan bagi kelompok rentan
- k. ketepatan waktu
- l. kecepatan, kemudahan, keterjangkauan.

### 3. Standar pelayanan publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat control masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya (termaksud aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M>PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan

e. Sarana dan prasarana kompetensi petugas pelayanan

#### 4. Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan baik atau buruk, kualitas atau tidak. Berkaitan dengan hal tersebut, Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2010), mengatakan bahwa SERQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap organisasi yang sangat baik. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Sedangkan kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (1995:24) adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan/cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu dengan benar sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2010), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

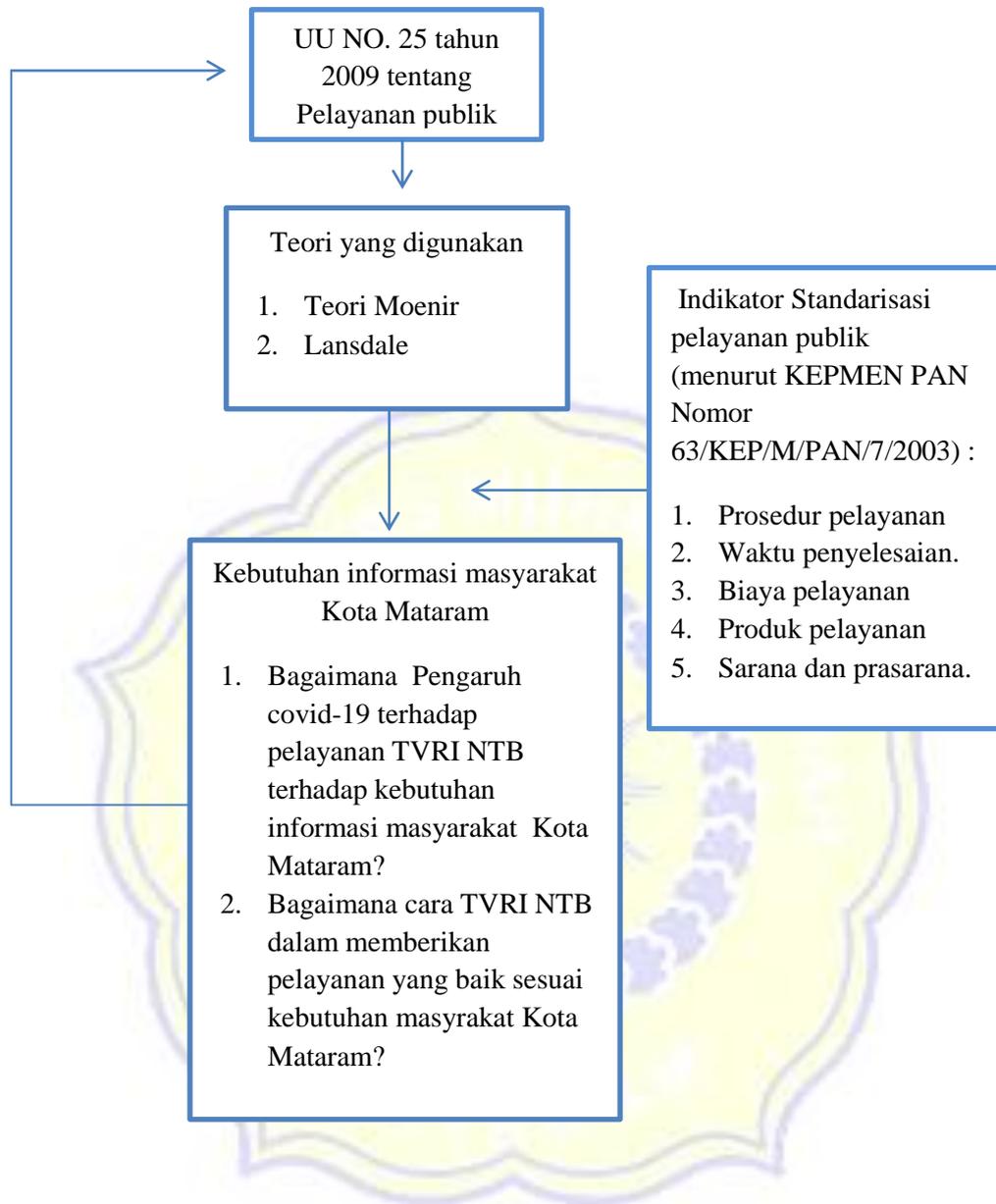
Menurut instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, dinyatakan bahwa hakikat pelayanan umum adalah:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

### 2.3. Kerangka Berpikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai pelayanan TVRI NTB terhadap kebutuhan informasi masyarakat Kota Mataram.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan pada TVRI NTB . peneliti melakukan penelitian pada TVRI NTB karena ingin melihat pelayanan yang diberikan TVRI NTB terhadap kebutuhan informasi Kota Mataram. Waktu penelitian dilaksanakan sekitar awal bulan Januari sampai selesai.

#### **3.3 Pemilihan Informan dan Narasumber**

Penentuan narasumber dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling. Menurut Patton dan Suptono (2002:55) purposive sampling adalah penelitian menentukan kriteria yang diwawancarai di mana narasumber tersebut dapat memberikan dan mengetahui informasi serta terlibat secara langsung ataupun yang memahami masalah yang secara mendalam serta dapat di percaya untuk menjadi sumber data yang sesuai dan benar.

Tabel 3.3. Narasumber

No.	Nama	Jabatan	Jenis data
1	Ibu Baig Kartini	Kasi sub pengembangan usaha jasa non siaran	Data primer
2	Bapak Muhamad Agus		Data primer
3	Perwakilan masyarakat	-	Data sekunder
4	-	-	-
5	-	-	-

### 3.4 Sumber dan Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara peneliti terhadap para pimpinan atau Pegawai TVRI terkait pelayanan TVRI NTB dan hasil wawancara peneliti dengan beberapa penikmat (beberapa orang penduduk kota Mataram dengan menggunakan teknik *Random Sampling*) program atau produk pelayanan dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Kota Mataram selama masa Pandemi Covid-19.
2. Data sekunder adalah data yang berisi tentang produk-produk pelayanan publik( Iklan, Program acara, Jadwal Acara, dan lain-lain) TVRI NTB dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Kota Mataram selama masa Pandemi Covid-19.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode penelitian yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Esterberg dalam sugiyono (2015). Wawancara yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di kontribusikan makna dalam suatu topik.

Esterberg dalam sugiyono (2015) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi struktur, dan tidak terstruktur. Dari pendapat tersebut peneliti menggunakan wawancara terstruktur di mana peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah disiapkan

#### 2. Observasi

Observasi yaitu, teknik pengumpulan data yang di mana peneliti melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan informasi yang akurat sesuai apa yang diteliti oleh peneliti.

Marshall dalam Sugiyono (2015). Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Sedangkan Sanafiah Faisal dalam Sugiyono (2015), mengklarifikasikan observasi menjadi observasi partisipatif, observasi terang-terangan dan tersemar, observasi dan tak berstruktur. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi terang-terangan dan tersemar, peneliti melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber

data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terungkap atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang di rahasiakan.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015), Dokumentasi yaitu catatan yang bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, yang berkaitan dengan objek penelitian.

Data yang diperoleh dari kegiatan dokumentasi akan menjadi sebuah bukti atau arsip peneliti untuk dibandingkan dengan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

#### **3.6 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Menurut Nasution dalam Sugiyono (2015) analisis telah dilakukan sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Sebelum peneliti memasuki lapangan, analisis dilakukan terhadap atau hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan dalam fokus penelitian yang bersifat sementara, dan yang akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan. Analisis data dalam penelitian ini juga dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data.

Menurut Mile dan Huberman (1992) menyatakan bahwa ada dua jenis metode analisis data kualitatif yaitu:

1. Model analisis mengalir (*flow Analisis Models*)

Dimana dalam model analisis mengalir terdapat tiga komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan saling mengalir dengan proses pengumpulan data dan mengalir bersamaan.

2. Model Analisis Interaksi (*Interactive Analisis Models*)

Dimana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data setelah data terkumpul maka tiga komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan yang saling berinteraksi.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis interaksi atau *Interactive Analisis Models* dengan Langkah-langkah yang ditempuh sebagai berikut.

### 3.6.1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang

tinggi. Bagi peneliti yang baru, dalam mereduksi data dapat didiskusikan pada teman atau orang lain yang dianggap ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan nilai teori yang signifikan.

### 3.6.2. Penyajian Data

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data (penyajian data), dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, flowchart dan sejenisnya. Miles dan Huberman dalam Sugioyono (2015) “ menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian penelitian kualitatif adalah eks yang bersifat naratif”.

### 3.6.3. Menarik Kesimpulan

Dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari makna dari data-data yang telah dikumpul. Selanjutnya mencari arti dan penjelasannya kemudian menyusun pola-pola hubungan tertentu ke dalam satu kesatuan informasi yang mudah dipahami dan ditafsirkan. Miles dan Michael Huberman dalam Sugioyono (2015), “dari data yang terkumpul, kemudian dikategorikan sesuai dengan perincian masalahnya dan dibandingkan antara satu dengan lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari setiap permasalahan yang ada”.

### **3.7 Uji Validitas Data**

Untuk mengkaji uji validitas data yang diperoleh, peneliti menggunakan teknik uji triangulasi yang di mana sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dan langsung dideskripsikan untuk menarik ke simpulan.

