



Strategi Pelayanan Lembaga Penyiaran Publik (LPP) Radio Republik Indonesia (RRI) Denpasar

A. A. A. Ngurah Sumitha Ghanjali

Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Warmadewa,
Denpasar-Indonesia

Email Correspondence: sumithaghanjali99@gmail.com

How to Cite: Ghanjali, A. A. A. N. S. (2023). Strategi Pelayanan Lembaga Penyiaran Publik (LPP) Radio Republik Indonesia (RRI) Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 8(2); 104-109. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.8.2.2023.104-109>

Abstract

Public services in Indonesia in the form of services can be done through the media. Public Broadcasting Institution (LPP) Radio Republik Indonesia (RRI) Denpasar is one of the public media agencies that provides services in the form of information. However, as time goes by, many media platforms have emerged that have attracted public attention and the added bureaucratic hierarchy has meant that LPP RRI Denpasar has not been optimal in providing its services. The target of this research is to find out the LPP RRI Denpasar Service Strategy to account for its existence as public media. The formulation of the research problem is: 1) What are the factors causing the LPP RRI Denpasar to not be optimal? 2) What is the service strategy for LPP RRI Denpasar? This research aims to analyze and evaluate the existence of LPP RRI Denpasar as a public media agency whose task is to serve public needs. This type of research is descriptive qualitative with the application of Strategic Management theory according to Fred.R.David. Data collection was carried out using observation, interviews and documentation techniques. The selection of informants used purposive sampling. The research results show that the services of the Public Broadcasting Institution (LPP) Radio Republik Indonesia (RRI) Denpasar are not optimal. In carrying out public services, it is a top-down bureaucracy that is still hierarchical, RRI's image still seems stiff and formal in society, and the diversity of public needs cannot be met considering the decreasing availability of human resources. The strategy carried out by LPP RRI Denpasar is to present its broadcast programs on every media platform that is loved by the public, innovating into multi-platform based media.

Keyword: Service strategy; strategic management; public broadcasting institution (LPP)

Abstrak

Pelayanan publik di Indonesia dalam bentuk jasa bisa melalui media. Lembaga Penyiaran Publik (LPP) Radio Republik Indonesia (RRI) Denpasar menjadi salah satu media badan publik yang memberikan jasa pelayanan berupa informasi. Namun, seiring berkembangnya zaman banyak muncul platform media yang menyita perhatian publik serta ditambah hierarki birokrasi menjadikan LPP RRI Denpasar belum maksimal dalam memberikan pelayanannya. Sasaran penelitian ini berupaya mengetahui Strategi Pelayanan LPP RRI Denpasar untuk mempertanggung jawabkan keberadaannya sebagai media publik. Rumusan masalah penelitian adalah: 1) Apa faktor penyebab belum maksimalnya LPP RRI Denpasar? 2) Bagaimana strategi pelayanan LPP RRI Denpasar? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi keberadaan LPP RRI Denpasar sebagai media badan publik yang memiliki tugas melayani kebutuhan publik. Jenis penelitian bersifat deskriptif kualitatif dengan penerapan teori Manajemen Strategis menurut Fred.R.David. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan informan menggunakan cara purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan Lembaga Penyiaran Publik (LPP) Radio Republik Indonesia (RRI) Denpasar belum optimal. Dalam melaksanakan pelayanan public bersifat top-down birokrasi yang masih hierarki, image RRI yang masih terkesan kaku dan formal di masyarakat, dan keberagaman kebutuhan publik yang tidak dapat terpenuhi mengingat keberadaan SDM yang kian berkurang. Strategi yang dilakukan LPP RRI Denpasar yaitu dengan menghadirkan program siarannya pada setiap

platform media yang digandrungi publik, berinovasi menjadi media yang berbasis multiplatform.

Kata Kunci: Strategi pelayanan; manajemen strategis; lembaga penyiaran publik (LPP)

1. Pendahuluan

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dalam penyelenggaraan administrasi publik mengacu pada pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tujuan utama. Esensi tugas dan tanggung jawab para administrator di instansi pemerintah sangat penting dalam melaksanakan fungsi pelayanan, pembangunan, dan memberdayakan masyarakat agar berperan dalam pembangunan sekaligus sebagai penerima manfaatnya. Namun, faktanya di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena cenderung berjalan di tempat (Mahsyar, 2011).

Minimnya informasi tata kelola pemerintahan menjadi salah satu alasan kekurangpuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan (Maisarah, 2021). Melihat sekian jenis transisi pemerintahan dari orde baru sampai era reformasi, untuk menjawab tuntutan terhadap penyelenggara pelayanan publik adalah menjamin hak setiap warga negara untuk dapat mengakses informasi publik. Hal senada juga disampaikan oleh (Suhendar, 2020) yang menilai bahwa adanya keterbukaan informasi publik menjadi bentuk keseriusan pemerintah dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin baik. Adanya perubahan transisi pemerintahan ke arah yang lebih baik dapat diwujudkan melalui kehadiran UU Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik yang memudahkan masyarakat dapat meninjau laju kinerja aparatur pemerintah terkait rencana pembuatan kebijakan publik sampai dengan alasan pengambilan suatu keputusan publik.

Laju kinerja aparatur pemerintah kerap kali menggandeng media sebagai tempat untuk menjembatani persebaran informasi, agar dengan mudah dapat diterima dan diakses oleh masyarakat. Salah satu media pertama yang dikenal masyarakat khususnya di Indonesia adalah media audio yang informasinya dapat dinikmati melalui indera pendengar yaitu radio. Dalam jurnal (Sitorus & Sembiring, 2022) mengutip Effendy 2003:137 disebutkan bahwa radio memiliki kekuatan yang kerap disebut penguasa kelima elemen dalam dunia jurnalistik atau *the fifth estate* diantaranya: 1) dalam menyiarkan berita atau informasi bersifat langsung, 2) saat melakukan siaran, radio tidak terbatas jarak aral maupun rintangan, 3) memiliki daya tarik tersendiri bagi peminatnya.

Media audio tertua di Indonesia yaitu Radio Republik Indonesia (RRI) didirikan pada tanggal 11 September 1945. RRI sebagai media pertama yang mewarnai angkasa Indonesia dengan mengudarakan pidato kemerdekaan Presiden Indonesia. Banyak periode yang mewarnai insan RRI dalam memberikan pelayanan publik dari masa orde baru, masa reformasi, sampai sekarang. RRI saat ini memiliki 99 stasiun siaran yang tersebar di seluruh Indonesia dengan 3 klasifikasi Stasiun Penyiaran di antaranya, Stasiun Penyiaran Tipe A di Ibukota Negara 1 stasiun, Tipe B di Ibukota Propinsi 30 stasiun, dan Tipe C di Ibukota Propinsi (Kabupaten/Kota) 34 stasiun. Salah satu jaringan tipe B dari sekian banyak stasiun RRI diseluruh Indonesia adalah RRI Denpasar. Pertama kali mengudara di angkasa Pulau Dewata-Bali pada tanggal 9 Nopember 1950.

Akan tetapi, seiring perkembangan zaman khususnya di Kota Denpasar banyak lahir media dengan teknik platform digital baru maupun swasta yang memiliki kebebasan berinovasi. LPP RRI Denpasar tidak lagi menjadi satu-satunya media yang dapat dipilih oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Hal tersebut menjadi sebuah ancaman bagi keberadaan LPP RRI Denpasar. Adapun data yang berhasil ditemukan penulis untuk mendukung penelitian ini adalah data pendengar LPP RRI Denpasar yang tidak mampu menempati posisi 10 besar di TOP 25 Radio Denpasar. Mengingat LPP RRI Denpasar adalah suatu lembaga penyiaran publik yang sifatnya melayani kepentingan publik, tetapi faktanya tidak mampu menjangkau publik untuk menjadikannya sebagai lembaga nomor 1 yang dicari pendengar.

Tabel 1. Top 25 Radio di Denpasar

TOP 25 RADIO DI DENPASAR

#	RADIO	JUMLAH PENDENGAR	VS Q3 2021	#	RADIO	JUMLAH PENDENGAR	VS Q3 2021	#	RADIO	JUMLAH PENDENGAR	VS Q3 2021
1.	GEMA	186,000	▼ -25%	12.	SJANG*	17,000	▲ 42%	23.	CDBS*	3,000	■ 0%
2.	ARFM	101,000	■ -1%	13.	ELKOG*	15,000	▼ -25%	24.	SONI*	3,000	■ 0%
3.	BALI	60,000	▲ 150%	14.	YUDHA*	13,000	▲ 86%	25.	JOOX*	2,000	▲ 50%
4.	MEGTR	48,000	▲ 55%	15.	GELOR*	10,000	▲ 43%				
5.	GENTB	42,000	▲ 24%	16.	RRI PRO 1*	8,000	▲ 14%				
6.	DUTAF	33,000	▼ -11%	17.	RRI PRO 2*	6,000	■ 0%				
7.	MENR	32,000	▼ -43%	18.	KUTA*	5,000	▲ 150%				
8.	CASNV	30,000	▲ 200%	19.	PINGN*	5,000	▲ 67%				
9.	PHONI	26,000	▲ 767%	20.	FBI*	4,000	-				
10.	TONGD	25,000	▲ 525%	21.	PEMKO*	4,000	▲ 100%				
11.	SSUNA	24,000	-	22.	HRFM*	3,000	▼ -77%				

Sumber: Data Nielsen, dokumen LPP RRI Denpasar

Pada tabel 1 di atas tampak bahwa keberadaan 25 radio di Denpasar menunjukkan tren yang pluktuatif, terdapat kenaikan, penurunan, bahkan tidak mengalami kenaikan maupun penurunan. Dibuktikan pada bagian VS Q3 2021 (Voice Searching Quartal 3-Juli s/d September 2021). Uraian di atas menjadi tantangan yang harus dihadapi LPP RRI Denpasar sebagai sebuah media audio tertua di Kota Denpasar di tengah-tengah tergerusnya kepercayaan publik terhadap pandangan pelayanan birokrasi dan munculnya perkembangan teknologi yang semakin pesat. Keseimbangan yang harus dijaga terkait kualitas pelayanan yang diberikan dengan tidak keluar dari aturan yang ditetapkan, dan tetap bisa mengikuti perkembangan dan persaingan yang ada. Terlebih mengingat LPP RRI merupakan sebuah badan publik yang terikat negara dan merupakan sebuah radio nasional, untuk itu inovasinya pun dapat berubah-ubah begitu saja, bahkan tidak dapat bergerak bebas karena terbatas waktu.

Kelembagaan LPP RRI tergolong sebuah organisasi yang menunjukkan garis hierarki dan wewenang termasuk dalam pelaporannya. Selain itu, ketika menciptakan inovasi dalam lingkup daerah, khususnya di LPP RRI Denpasar, perlu perjalanan panjang untuk mendapatkan persetujuan sesuai dengan pemerintahan yang hierarki pada pemerintah pusat yang masih dianut. Selain itu keberagaman permintaan masyarakat akan sebuah informasi menjadi dilema bagi LPP RRI Denpasar.

2. Metode

Untuk memperdalam analisis data pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data Kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Selanjutnya, menggambarkan bentuk-bentuk fakta dari permasalahan yang diteliti dengan menunjukkan interpretasi yang akurat. Menurut (Sugiyono, 2019) dalam metode penelitian kualitatif instrument atau alat penelitiannya bertumpu kepada peneliti itu sendiri. Artinya, peneliti berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis, menafsirkan, serta membuat kesimpulan atas semua data yang ditemukan. Penggunaan metode penelitian kualitatif ini membantu peneliti dalam mengumpulkan berbagai informasi yang terkait dengan strategi pelayanan LPP RRI Denpasar.

Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2019) *purposive sampling* adalah sebuah teknik dalam pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu dalam hal ini misalnya, informan dianggap paling mengerti tentang tata letak sebuah pelayanan LPP RRI Denpasar

dan memahami secara rinci kebijakan ataupun prosedur yang ada. Disamping itu, informan yang digunakan yaitu pendengar aktif LPP RRI Denpasar untuk memperkuat hasil penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan teknik interaktif dari miles huberman dan saldana (2014).

3. Hasil dan Pembahasan

Adapun faktor penyebab yang menjadikan LPP RRI Denpasar tidak menjadi media satu-satunya yang dicari masyarakat karena beberapa hal. Menurut observasi dan hasil wawancara peneliti dengan para informan yang menjadi factor penyebab yaitu sistem birokrasi *top-down* yang masih kental, sosialisasi lembaga kepada publik yang kurang, *image* LPP RRI yang masih terkesan kaku dan formal di mata masyarakat dan SDM LPP RRI Denpasar yang banyak memasuki purna tugas sehingga tugas pelayanan yang ditugaskan kepada SDM tidak seimbang dengan pemenuhan kebutuhan publik yang banyak dan beragam.

Strategi Pelayanan Lembaga Penyiaran Publik (LPP) Radio Republik Indonesia (RRI) Denpasar dikaji dan dianalisis menggunakan teori manajemen strategis dari Fred. R. David yang mencakup unsur formulasi, implementasi, dan evaluasi strategi. Berdasarkan hasil riset di lapangan maka dapat dijelaskan dan diuraikan sebagai berikut:

Formulasi

Strategi Pelayanan Lembaga Penyiaran Publik (LPP) Radio Republik Indonesia (RRI) Denpasar dilihat dari perspektif formulasi yaitu adanya perancangan bentuk pemberian pelayanan program siaran dalam bentuk *multiplatform* dan didukung dengan Agenda *Setting* sebagai acuan untuk memberikan pelayanan.

Implementasi

Strategi Pelayanan Lembaga Penyiaran Publik (LPP) Radio Republik Indonesia (RRI) Denpasar dilihat dari perspektif implementasi yaitu dengan memaksimalkan potensi SDM yang dimiliki. Mengadakan pelatihan internal, meningkatkan sarana dan prasarana untuk mendukung pemberian layanan program siaran yang bersifat *multiplatform*.

Evaluasi

Strategi Pelayanan Lembaga Penyiaran Publik (LPP) Radio Republik Indonesia (RRI) Denpasar dilihat dari perspektif evaluasi internal LPP RRI Denpasar melalui setiap program yang diberikan dengan perhitungan waktu. Evaluasi dilakukan dengan memonitor setiap siaran yang dihadirkan, rapat pimpinan, rapat gabungan dengan seluruh SDM.

Sementara dari sisi pendengar mengevaluasi pelayanan LPP RRI Denpasar dirasa sudah berpegang teguh pada prinsipnya untuk menjadi lembaga pemerintah yang netral dan tidak memihak golongan tertentu. Namun, belum mampu menjadi media yang fleksibel karena dirasa masih sangat terikat pada aturan birokrasi.

4. Simpulan

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan, strategi pelayanan LPP RRI Denpasar belum terealisasi secara efektif karena sesuai dengan teori Fred. R David antara formulasi, implementasi, dan evaluasi strategi yang dilakukan belum seimbang. Keberadaan LPP RRI Denpasar masih cukup sulit mengayomi seluruh keinginan dan kebutuhan masyarakat karena keterbatasan lembaga yang tidak dapat diatasi internal di daerah. Walaupun dalam pelaksanaannya menggunakan anggaran pemerintah, namun tetap bersifat internal daerah dalam mengimplementasikan inovasi yang diformulasikan terbatas. Kesan radio tua masih begitu sulit dihilangkan dari penilaian masyarakat, sehingga ini juga menyulitkan lembaga dalam meningkatkan citranya. Selain itu, dari sisi SDM masih

ditemukan kurang cakap dan tanggap dalam beradaptasi dengan perkembangan zaman dan teknologi sehingga cukup menyulitkan pelaksanaan strategi LPP RRI Denpasar secara maksimal.

Daftar Pustaka

- Aji, M. R., Supriyadi, D., & Budiman, D. A. (2022). Strategi Komunikasi Radio Kharisma 95.6 FM Bengkulu Utara Dalam Meningkatkan Eksistensi Sebagai Lembaga Penyiaran Publik Lokal Melalui Program Siaran "Sapa Pagi". *Jurnal Kaganga*, 39-47.
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Direktorat Program dan Produksi Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia, Pedoman Siaran PRO 1, PRO 2, PRO 4, dan Siaran Perbatasan, 2020.
- Direktorat Program dan Produksi Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia, Pedoman Siaran LPP RRI: Pedoman Untuk Program 1, 2, 3, 4, 5, VOI, Siaran Perbatasan dan Media Sosial, 2022
- Fred R. David. (2019). *Manajemen Strategik Edisi 19*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hastuti, H. (2017). Fungsi Media Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik (LPP) RRI Dalam Upaya Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat di Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal Gema Kampus*, 8-13.
- Maisarah, S. (2021). Pola Pengawasan Komisi Informasi Aceh dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik di Propinsi Aceh . *Journal of Governance and Social Policy*, 140-155.
- Masawoy, S., Masyhadiah, & Ola, A. (2022). Strategi Manajemen Produksi Program Siaran Lembaga Penyiaran Publik (LPP) TVRI Stasiun Maluku . *Jurnal Pendidikan Islam: Pendekatan Interdisipliner*, 35-46.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik* . Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nababan, S. (2021). Pelayanan Informasi di Lembaga Penyiaran Publik (LPP) TVRI Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Komunikasi*, 24-38.
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis Strategis Humas Pemerintahan Era Millenial Dalam Menghadapi Tata Kelola Informasi Publik. *Profesi Humas*, 286-310.
- Prayudha, H. H., & Rustam, A. (2021). *Radio is Sound Only (Pengantar dan Prinsip Penyiaran Radio di Era Digital)*. Jakarta: Broadcastmagz PUBLISHER.
- Radio Republik Indonesia, Sejarah RRI Dari Masa ke Masa, 2020.
- Radio Republik Indonesia, Dokumen Laporan Rekapitulasi Pegawai LPP RRI Denpasar, 2022.
- Radio Republik Indonesia, Laporan Survey Pendengar Radio Kuartal III (M6)-2022. *The Nielsen Company (US), LLC*.
- Republik Indonesia, Undang-Undang No. 32 Tahun 2002 Tentang Penyiaran
- Republik Indonesia, Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Sitorus, H. S., & Sembiring, Y. K. (2022). Peranan PRAMBORS Radio Sebagai Media Komunikasi Massa dalam Menyampaikan Informasi (Studi Deskriptif Pada Masyarakat Desa Namo Mbelin Dusun II Kecamatan Namorambe. *Jurnal Darma Agung*, 246–253.
- Suacana, I Wayan Gede. (2022). *Kapita Selekta Pemerintahan*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhendar, A. (2020). Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah Menuju Good

Governance (Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008). *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 243-251.

Sukrisman, M. F., & Kurnia. (2022). Strategi Programming Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia Dalam Mempertahankan Eksistensinya. *Journal Scientific of Mandalika (JSM)*, 72-82.

Susiyanti, M., & Permanasari, A. (2021). Strategi Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia Bukittinggi. *Jurnal Ensiklopedia*, 208-215.

Yam, J. H. (2020). *Manajemen Strategi Konsep & Implementasi Edisi 2*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.