

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya rakyat merupakan pemegang kekuasaan tertinggi di negeri ini, Lembaga pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara demi tercapainya kebutuhan yang diinginkan serta apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan dan tuntutan, maka rakyat berhak menyampaikan apa yang mereka rasakan dalam bentuk tulisan dan sebagainya yang disebut sebagai keluhan (complain) dimana mereka akan mengungkapkan keluhan manakala merasa bahwa keluhan yang disampaikan mendapatkan tanggapan yang positif. Disinilah perusahaan memiliki tanggung jawab besar kepada masyarakat untuk memberikan penanganan sebaik mungkin serta menganggap keluhan tersebut sebagai bentuk peningkatan kualitas perusahaan.

Keluhan (Complain) menurut Kotler (2005:24) “Bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Terdapat banyak hal yang dapat mendasari terjadinya keluhan, Majid (2009:149) menjabarkan beberapa hal penyebab adanya keluhan "Pelayanan yang diharapkan dari kita tidak seperti yang mereka harapkan, pelanggan sering kali diacuhkan misalnya dibiarkan menunggu tanpa alasan, tidak ada yang mau mendengarkan, dalam memberikan pelayanan berlaku tidak sopan atau tidak mau membantu, pihak pemberi layanan tidak mau bertanggung jawab terhadap kesalahan mereka atau biasanya mereka menyangkal, adanya kegagalan dalam berkomunikasi dimana berkomunikasi yang baik sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan apabila komunikasi tersebut salah maka akan dinilai sebagai pelayanan yang buruk ”.

Saat ini berbagai macam perusahaan saling berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya, pelayanan yang baik tersebut merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. salah satu perusahaan yang harus senantiasa dekat dengan publik serta memberikan public service terbaik adalah LPP TVRI Pusat.

LPP TVRI (Televisi Republik Indonesia) merupakan Televisi media penyiaran audio visual pertama di Indonesia, yang resmi mengudara pada tanggal 24 Agustus 1962. Sejak Tahun 2005 hingga kini, Status TVRI berubah menjadi Lembaga Penyiaran Publik. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia. Sebagai televisi publik, LPP TVRI mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan informasi, pendidikan, hiburan yang sehat, kontrol dan perekat sosial, serta melestarikan budaya bangsa untuk kepentingan seluruh lapisan masyarakat melalui penyelenggaraan penyiaran televisi yang menjangkau seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sehingga salah satu peran humas LPP TVRI sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi publik, dimana instansi/lembaga yang melaksanakan fungsi pelayanan publik wajib menyiapkan sarana untuk masyarakat menyampaikan keluhan dan saran setiap harinya.

Masyarakat yang ingin menyampaikan berbagai macam keluhan serta saran untuk LPP TVRI, bisa disampaikan baik secara langsung melalui Pusat Informasi Publik yang terdapat di gedung GPO LPP TVRI Pusat Senayan Jakarta atau pun melalui media sosial LPP TVRI seperti Website, Instagram, maupun Twitter. Seorang humas yang menjalankan kegiatan pelayanan publik ini setiap harinya diharuskan untuk mencatat dan melaporkan berapa jumlah keluhan maupun saran baik yang bertatap muka secara langsung ataupun melalui social media LPP TVRI. Keluhan & saran yang disampaikan masyarakat setiap harinya pun beragam. Mulai dari gangguan teknis siaran, permintaan program acara yang lebih menarik, terlambatnya jadwal tayang siaran olahraga, hingga permintaan perubahan/penambahan SDM muda dan

kreatif. Berbagai macam keluhan dan saran tersebut ditangani sesuai dengan SOP seperti keterbukaan dalam informasi, keadilan, kecepatan dalam penanganan pelayanan.

Hal yang didapatkan penulis saat menjadi bagian dari Humas LPP TVRI Pusat adalah mengelola Informasi Publik dimana penulis ditugaskan untuk menangani berbagai macam keluhan serta saran yang telah disampaikan oleh publik baik secara langsung maupun melalui social media, penulis melakukan penanganan dengan cara:

1. Mencatat dan mendengarkan keluhan atau pun saran dari publik, kemudian laporan dari hasil keluhan yang telah dicatat, laporan harus jelas dibuat dalam bentuk format word yang berisi deskripsi masalah dan bukti keluhan serta saran dari penulis.
2. Laporan diteruskan serta di cek oleh kepala bagian humas, apabila masalah keluhan masih bisa ditangani oleh bagian humas maka setelah dilakukan pengecekan kepala bagian humas akan mengevaluasi dan memberikan saran tambahan tentang apa yang harus dikatakan kepada pihak yang menyampaikan keluhan.
3. Diberikan kepada bidang transmisi. apabila keluhan tersebut lebih spesifik seperti masalah gangguan teknis maka laporan tersebut akan diberikan kepada bidang transmisi. Namun sebelum mencapai bidang transmisi laporan terlebih dahulu diberikan kepada bagian umum / SDM untuk mengklarifikasi.
4. Klasifikasi akhir dalam tahapan penanganan keluhan adalah solusi yang diberikan kepada pelanggan dan sebagai perbaikan yang akan digunakan perusahaan untuk meningkatkan kualitas.

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas mengenai pentingnya Lembaga publik memberikan pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan, dan

juga menanggapi setiap keluhan serta saran dengan cepat dan tepat. Maka, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. Humas LPP TVRI senantiasa dituntut untuk menjaga serta memperhatikan kualitas pelayanan yang prima serta memberikan solusi bagi masyarakat. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa Humas LPP TVRI mempunyai peranan yang sangat penting demi kemajuan perusahaan untuk dapat terus memperbaiki setiap saran-saran maupun keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

1.2 Topik Laporan

Berdasarkan kegiatan yang dilakukan selama Kuliah Kerja Praktik di LPP TVRI Pusat yaitu humas LPP TVRI diwajibkan menangani keluhan publik sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi publik, dimana Masyarakat yang akan menyampaikan permohonan informasi lebih mudah dan tidak berbelit karena dilayani lewat satu pintu yaitu Pusat Informasi publik. Humas lah yang mengawasi pusat informasi publik, dan secara langsung berhadapan dengan publik baik secara tatap muka maupun melalui media sosial, dan kemudian mengevaluasi keluhan tersebut untuk senantiasa meningkatkan kualitas perusahaan.. Maka dari itu penulis membuat topik laporan hasil Kuliah Kerja Praktik yaitu **“Peran Humas LPP TVRI Pusat dalam menangani Keluhan Publik Melalui Media Sosial”**

1.3 Tujuan Kuliah Kerja Praktik

Berikut beberapa tujuan dilaksanakannya kuliah kerja praktik:

1. Ingin mengetahui fungsi Humas di LPP TVRI Pusat
2. Ingin mengetahui peran Humas di LPP TVRI Pusat dalam penanganan keluhan publik.

1.4 Manfaat Kuliah Kerja Praktik

Hasil Laporan Kuliah Kerja Praktik ini diharapkan mampu memberikan manfaat:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam laporan Kuliah Kerja Praktik (KKP) ini, manfaat teoritis yang penulis ingin sampaikan adalah:

1. Untuk dapat membandingkan antara teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan Praktik Kerja Lapangan di LPP TVRI Pusat.
2. Untuk dapat menambah wawasan yang luas mengenai dunia kerja sebagai humas di Media Penyiaran publik

1.4.2 Manfaat Praktis

Sedangkan manfaat praktis yang penulis dapatkan selama melakukan Kuliah Kerja Praktik (KKP) adalah mengetahui pekerjaan seorang praktisi humas serta berbagai kegiatan mengenai pemenuhan informasi publik dan penanganan keluhan di LPP TVRI Pusat.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah proses penulisan dan penyelesaian laporan penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

1. BAB I Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, topik laporan, tujuan kuliah kerja praktik, dan sistematika penulisan.
2. BAB II Kerangka Teori yang berisi tentang tinjauan pustaka uraian tentang konsep dan teori yang relevan dengan topik laporan dan Prosedur Ideal (teoritis) sesuai topik laporan.
3. BAB III Gambaran Divisi Humas LPP TVRI yang berisi tentang sejarah, gambaran dan ruang lingkup pekerjaan, gambaran unit kerja, struktur organisasi, serta pelaksanaan kegiatan kuliah kerja praktik.
4. BAB IV Pembahasan yang berisi tentang gambaran selama kuliah kerja praktik dan perbandingan antara teori dan praktik dalam pelaksanaan kegiatan kuliah kerja praktik.
5. BAB V Penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran.