



LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2022

LAYANAN SEWA ASET
DIREKTORAT PENGEMBANGAN DAN
USAHA
LPP TVRI

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	5
a. Unsur Kesesuaian Persyaratan (U1).....	5
b. Unsur Prosedur Pelayanan (U2).....	6
c. Unsur Kecepatan Pelayanan (U3).....	6
d. Unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4).....	7
e. Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5).....	7
f. Unsur Kompetensi Petugas (U6).....	8
g. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan (U7).....	8
h. Unsur Penanganan Pengaduan (U8).....	9
i. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (U9).....	9
BAB IV.....	111
ANALISIS HASIL SKM.....	111
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	111
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	111
4.3 Tren Nilai SKM.....	122
BAB V.....	133
KESIMPULAN.....	133
LAMPIRAN.....	144
1. Kuesioner.....	144
2. Hasil Olah Data SKM.....	255
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	266

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Sewa Aset sebagai salah satu penyedia layanan publik di LPP TVRI, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Layanan Sewa Aset Direktorat Pengembangan dan Usaha LPP TVRI.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Layanan Sewa Aset LPP TVRI dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Mitra, Layanan Sewa Aset adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir). (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online (Google Form) ke seluruh Indonesia. Responden untuk kuesioner online tidak dibatasi dan link disebar secara acak namun merata melalui televisi, media sosial, aplikasi pesan dan email. Kuesioner terdiri atas 27 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Layanan Sewa Aset yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di Google sheet. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	14
2.	Pengumpulan Data	Agustus 2022	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2022	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2022	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Mitra kerja sama TVRI yang tercatat di database adalah sebanyak 4430 institusi. Dengan menggunakan tabel Krejcie & Morgan didapatkan jumlah sampel untuk survei ke mitra kerja sama TVRI adalah minimal sebanyak 351.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

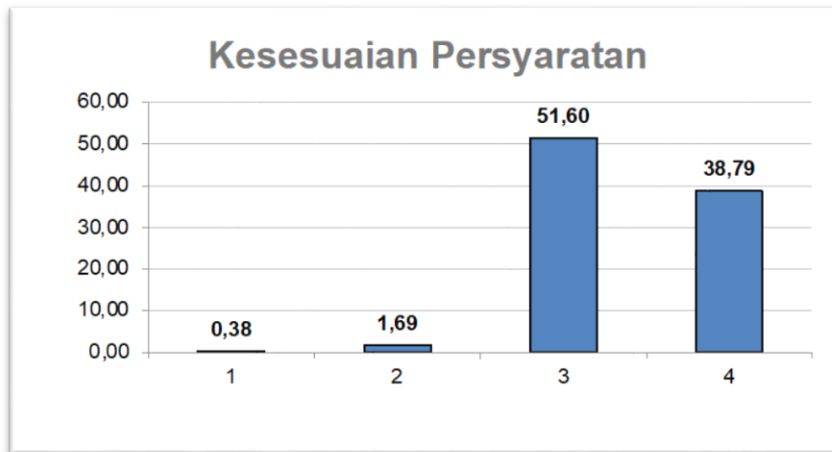
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 531 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	INSTITUSI	PEMERINTAH	335	63%
		NON PEMERINTAH	196	32%
2	JASA LAYANAN YANG DIGUNAKAN	JASA SIARAN	510	96%
		JASA TEKNIK	21	4%
3	LAMA KERJSAMA	< 1 TAHUN	127	24%
		1-3 TAHUN	154	29%
		3-5 TAHUN	70	13%
		< 5 TAHUN	180	34%
4	TINGKAT PENGGUNAAN LAYANAN	<5 KALI	281	53%
		5-10 KALI	143	27%
		10-20 KALI	37	7%
		>20 KALI	69	13%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

a. Unsur Kesesuaian Persyaratan (U1)

Unsur Kesesuaian Persyaratan (U1) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur Kemudahan Pembayaran dan Kemudahan pengurusan administrasi (dokumen kontrak dan dokumen pendukung lainnya). Kemudahan ini terkait dengan persyaratan untuk bekerja sama dengan TVRI mau pun saat melakukan pembayaran atas jasa layanan yang digunakan.



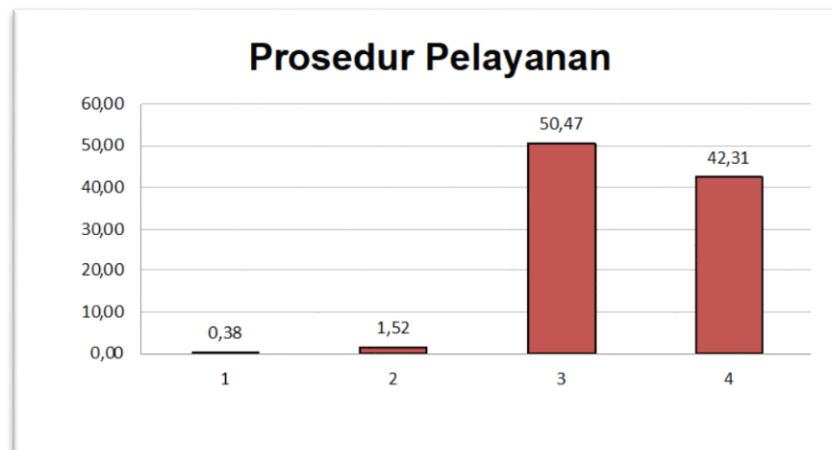
1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

Pada tiap responden dihitung rerata nilai dari sub unsur ini lalu dihitung rerata keseluruhan responden. Nilai untuk Unsur Kesesuaian Persyaratan (U1) adalah 3,353.

b. Unsur Prosedur Pelayanan (U2)

Unsur Prosedur Pelayanan (U2) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur :

- Kesesuaian hasil produksi acara/ iklan dengan permintaan/ komitmen yang dijanjikan
- Kesesuaian pelaksanaan dengan kontrak (untuk Jasa non Siaran)
- Kemudahan berkomunikasi/ berhubungan dengan staf TVRI
- Kemudahan berkomunikasi dengan kru TVRI



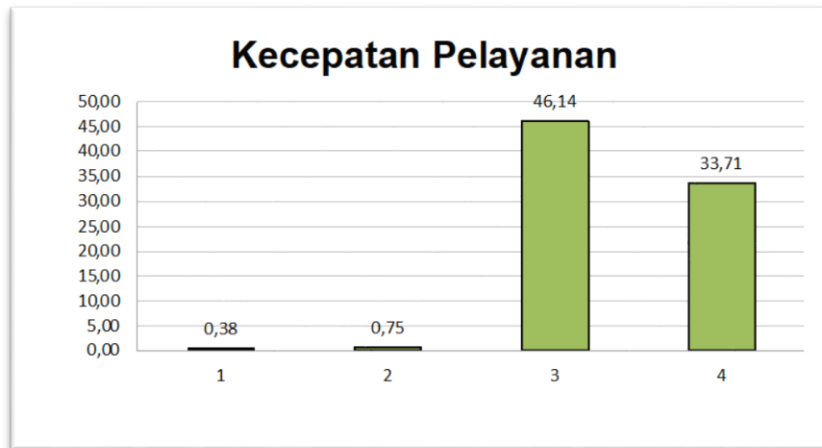
1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

Pada tiap responden dihitung rerata nilai dari sub unsur ini lalu dihitung rerata keseluruhan responden. Nilai untuk Unsur Prosedur Pelayanan (U2) adalah 3,419.

c. Unsur Kecepatan Pelayanan (U3)

Unsur Kecepatan Pelayanan (U3) pada Survei Kepuasan Mitra Kerja sama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur :

- Kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal yang disepakati
- Ketepatan waktu penayangan dari hasil produksi acara/ iklan



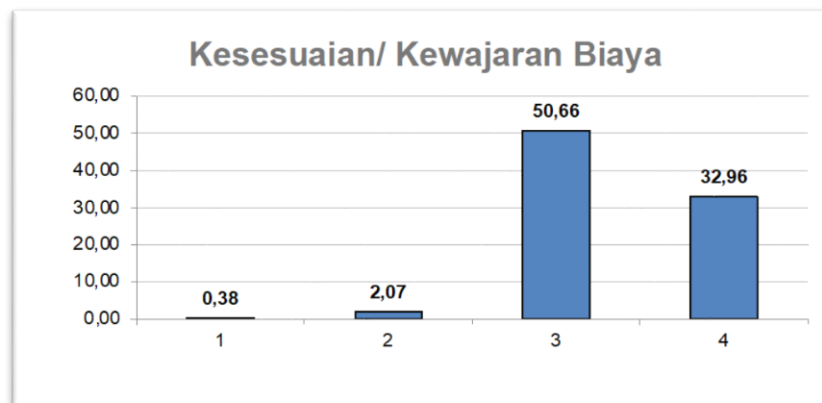
1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

Pada tiap responden dihitung rerata nilai dari sub unsur ini lalu dihitung rerata keseluruhan responden. Nilai untuk Unsur Kecepatan Pelayanan (U3) adalah 3,383.

d. Unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4)

Unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur :

- Kesesuaian harga dengan tarif yang berlaku
- Harga yang ditawarkan dibandingkan dengan penyedia layanan lain
- Kesesuaian harga dengan produk dan pelayanan yang diterima
- Ketepatan dan transparansi informasi harga yang diberikan



1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

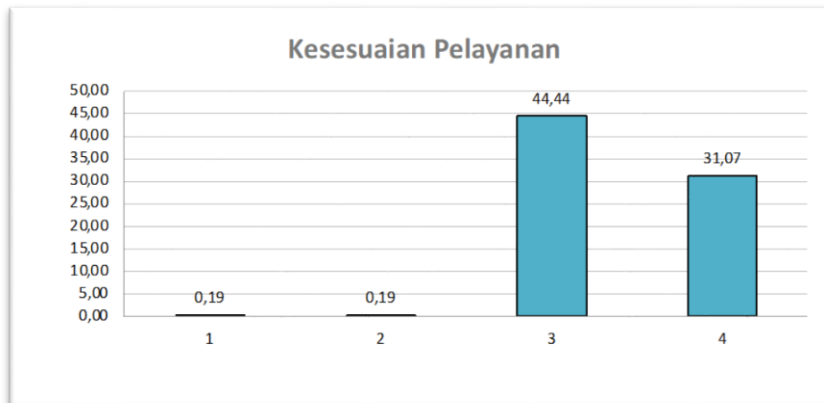
Pada tiap responden dihitung rerata nilai dari sub unsur ini lalu dihitung rerata keseluruhan responden. Nilai untuk Unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) adalah 3,293.

e. Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5)

Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur :

- Kualitas hasil produksi acara/ iklan
- Kualitas tayangan hasil produksi acara/ iklan

- Kualitas tampilan media baru (Website, Youtube, Facebook, Instagram)
- Kualitas produk yang disewakan



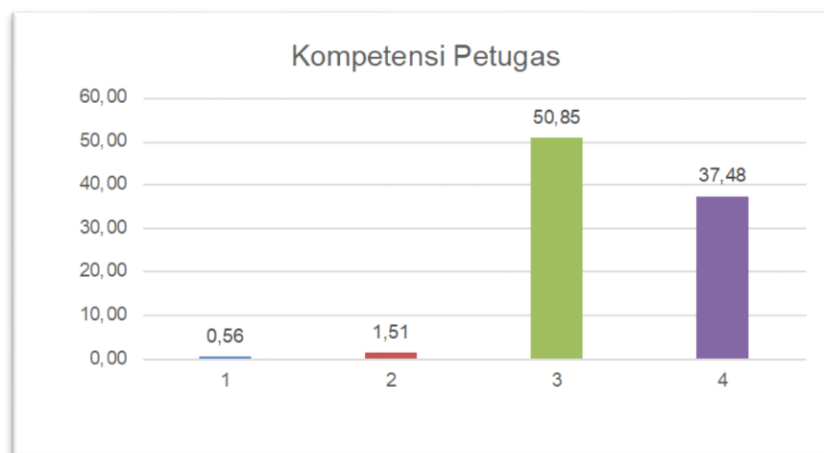
1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

Pada tiap responden dihitung rerata nilai dari sub unsur ini lalu dihitung rerata keseluruhan responden. Nilai untuk Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5) adalah 3,398.

f. Unsur Kompetensi Petugas (U6)

Unsur Kompetensi Petugas (U6) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur :

- Profesionalisme kru produksi TVRI
- Kemampuan dan pengetahuan dari staf TVRI



1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

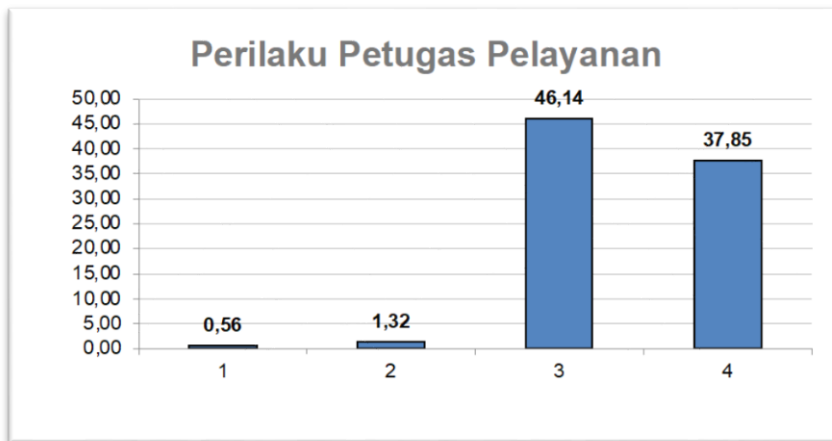
Pada tiap responden dihitung rerata nilai dari sub unsur ini lalu dihitung rerata keseluruhan responden. Nilai untuk Unsur Kompetensi Petugas (U6) adalah 3,346.

g. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan (U7)

Unsur Perilaku Petugas Pelayanan (U7) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur :

- Sikap dan perilaku dari staf TVRI
- Sikap keramahan penyambutan oleh personil TVRI

- Sikap dan penghargaan pimpinan TVRI terhadap mitra kerja

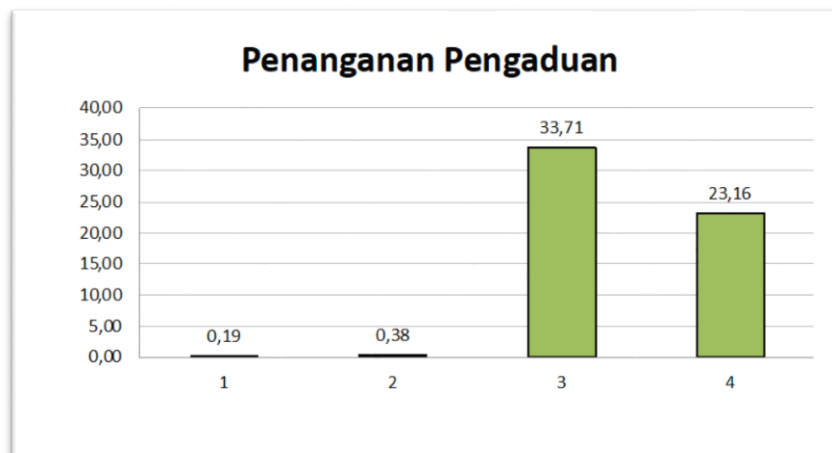


1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

Pada tiap responden dihitung rerata nilai dari sub unsur ini lalu dihitung rerata keseluruhan responden. Nilai untuk Unsur Perilaku Petugas Pelayanan (U7) adalah 3,385.

h. Unsur Penanganan Pengaduan (U8)

Unsur Penanganan Pengaduan (U8) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan tingkat kepuasan terhadap layanan pengaduan TVRI di website sapa.tvri.go.id.



1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

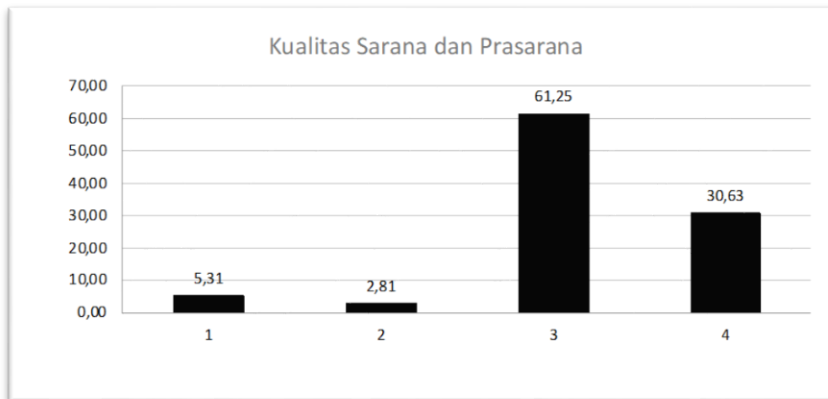
Nilai untuk Unsur Penanganan Pengaduan (U8) adalah 3,172.

i. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (U9)

Unsur Kualitas Sarana Prasarana (U9) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur :

- Jangkauan siaran dari Stasiun TVRI
- Ketersediaan fasilitas pendukung di kantor TVRI
- Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang TVRI
- Jumlah Follower/ Pengikut TVRI di media baru (Youtube, Facebook, Instagram)
- Reputasi TVRI

- Brand/ Merek TVRI
- Tingkat kepercayaan mitra kerja terhadap TVRI
- Hubungan yang telah terbina dengan TVRI

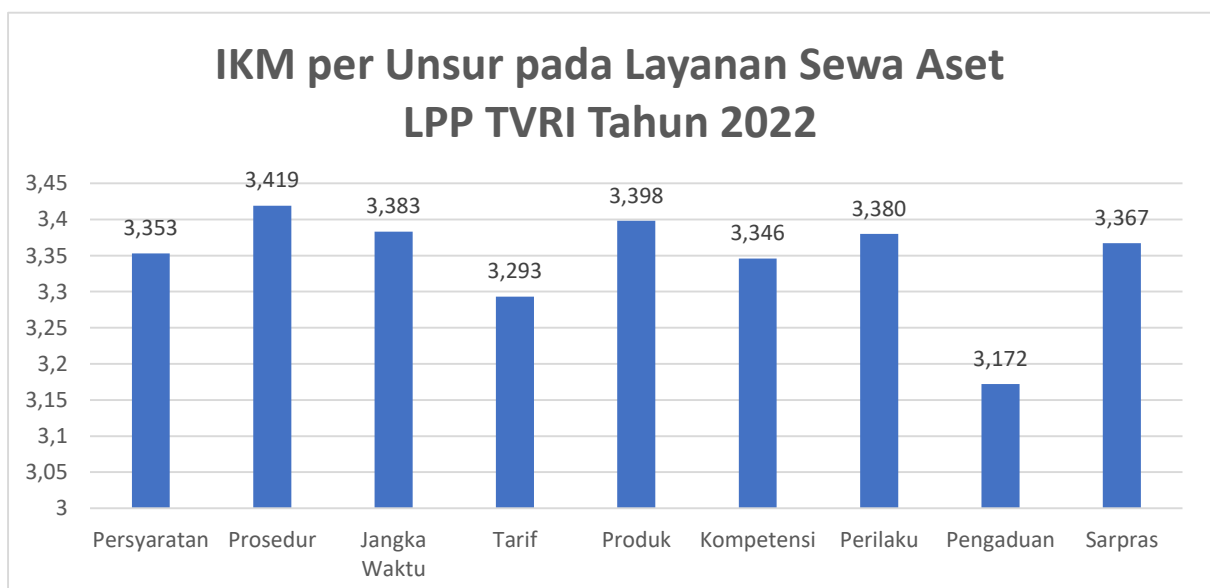


1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

Pada tiap responden dihitung rerata nilai dari sub unsur ini lalu dihitung rerata keseluruhan responden. Nilai untuk Unsur Kualitas Sarana Prasarana (U9) adalah 3,367.

Berdasarkan rekapitulasi keseluruhan perhitungan dari seluruh unsur diatas, selanjutnya olah data SKM menggunakan excel template dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,353	3,419	3,383	3,293	3,398	3,346	3,385	3,172	3,367
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83,65 (Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan (U8) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,172.
2. Prosedur Pelayanan (U2) mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,419

Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI 2022 in memberikan hasil yang menggembirakan di mana Mutu Pelayanan TVRI adalah kategori BAIK dengan nilai 83,63.

Di samping saran-saran dan masukan bersifat umum untuk meningkatkan kualitas dan inovasi dalam program acaranya, ada beberapa masukan spesifik ke TVRI seperti berikut :

- TVRI agar memperluas jangkauan siaran sampai ke pedalaman
- TVRI perlu memperkaya siaran dengan melibatkan semua pihak baik tokoh masyarakat, pemerintah, swasta dan lain - lain
- TVRI perlu mengembangkan program kerja sama dengan instansi pemerintah yang hemat anggaran
- TVRI perlu menambah jam siaran agar lebih banyak lagi daerah yang dapat diliput
- TVRI perlu mempertimbangkan harga yang bersaing dengan TV Swasta Lokal.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan	Aplikasi yang terintegrasi dengan semua Satker					Bagian Teknik dan Humas
		Penambahan Sumber Daya Manusia					Bagian Humas dan SDM

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Namun TVRI baru melaksanakan SKM sesuai PerMenpan RB di tahun ini sehingga belum terlihat tren nilai SKM-nya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Agustus 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan Layanan Pengaduan Kualitas dan Isi Siaran Program dan Berita LPP TVRI, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,63.
- Kesembilan unsur pelayanan yaitu unsur Kesesuaian Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), Penanganan Pengaduan (U8), dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9) mendapat nilai baik, yaitu di atas 3.
- Walaupun semua unsur mendapat nilai 3 tapi pada U8 unsur penanganan pengaduan masih harus ditingkatkan karena mendapat nilai terendah dibanding unsur yang lainnya. Unsur tertinggi diperoleh pada U5, yaitu Kesesuaian Pelayanan dengan nilai 3.398 yang artinya semua Mitra puas dengan kesesuaian kontrak kerjasama dengan TVRI.

Jakarta, 31 Agustus 2022
Kapuslitbang LPP TVRI



(Effianty Analisa, S.P, M.Si)
NIP. 19700306199803006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

8/26/22, 9:08 PM

Survei Kepuasan Mitra Kerja LPP TVRI 2022

Survei Kepuasan Mitra Kerja LPP TVRI 2022

Salam hormat,

Bersama ini kami mengundang Bapak/ Ibu untuk berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mitra Kerja LPP TVRI 2022. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan masukan dalam rangka mendukung kemajuan TVRI sebagai Lembaga Penyiaran Publik. Ada pun survei ini berlangsung dari tanggal 15 - 25 Agustus 2022.

Mohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk memberikan data dan tanggapan atas pernyataan-pernyataan dalam kuesioner survei ini.

Atas partisipasi Bapak/ Ibu kami sampaikan terima kasih.

* Required

1. 1.1. Nama pengisi

2. 1.2. Jabatan

3. 1.3. Nama Institusi/ Perusahaan

4. 1.4. Lokasi Institusi/ Perusahaan: *

Mark only one oval.

- Aceh
- Sumatera Utara
- Sumatera Barat
- Kepulauan Riau
- Riau
- Jambi
- Sumatera Selatan
- Bangka - Belitung
- Bengkulu
- Lampung
- Banten
- DKI Jakarta
- Jawa Barat
- Jawa Tengah
- DI Yogyakarta
- Jawa Timur
- Kalimantan Barat
- Kalimantan Tengah
- Kalimantan Selatan
- Kalimantan Timur
- Kalimantan Utara
- Bali
- Nusa Tenggara Barat
- Nusa Tenggara Timur
- Sulawesi Utara
- Gorontalo
- Sulawesi Tengah
- Sulawesi Tenggara
- Sulawesi Barat
- Sulawesi Selatan
- Maluku
- Maluku Utara

- Papua
 Papua Barat

5. 1.5. Kategori Institusi/ Perusahaan *

Mark only one oval.

- Instansi Pemerintah
 Non Instansi Pemerintah

6. 1.6. Apakah pernah bekerja sama dengan TVRI/ menjadi mitra kerja TVRI? *

Mark only one oval.

- Pernah Skip to question 7
 Belum pernah Skip to question 21

Pengalaman bermitra dengan
LPP TVRI

Mohon menjawab pertanyaan-pertanyaan
berikut ini :

7. 2.1. Kerja sama yang pernah Institusi/ Perusahaan Bapak/ Ibu lakukan dengan TVRI baik Siaran dan Non Siaran (bisa memilih lebih dari 1):

Check all that apply.

- Iklan di televisi
 Iklan dan Promosi berbayar di media baru TVRI (Website, Youtube, Instagram, Facebook)
 Mengisi acara di televisi
 Sewa Lahan
 Sewa Menara
 Sewa Frekuensi Digital/ Multiplexing

8. 2.2. Sudah berapa lama Institusi/ Perusahaan Bapak/ Ibu menjadi mitra kerja TVRI?

Mark only one oval.

- < 1 tahun
 1 - 3 tahun
 3 - 5 tahun
 > 5 tahun

9. 2.3. Sudah berapa kali Institusi/ Perusahaan Bapak/ Ibu menggunakan jasa TVRI dalam setahun terakhir?

Mark only one oval.

- < 5 kali
 5 - 10 kali
 10 - 20 kali
 > 20 kali

10. 2.4. Apakah Institusi/ Perusahaan Bapak/ Ibu menggunakan jasa TVRI setiap tahun dalam 5 tahun terakhir?

Mark only one oval.

- Ya
 Tidak

11. 2.5. Paket layanan apa yang Institusi/ Perusahaan Bapak/ Ibu pesan?

12. 2.6 Apa yang menjadi motivasi Bapak/ Ibu bekerja sama dengan TVRI?

Mark only one oval.

- Hasil produksi kerja sama dengan TVRI
- Pelayanan yang diberikan TVRI
- Harga yang ditawarkan
- Kedekatan hubungan institusi atau pun personal
- Kemudahan bekerja sama

Penilaian Kepuasan terhadap TVRI

13. 3.1.a Berikanlah penilaian Bapak/ Ibu terhadap TVRI pada Aspek Kualitas Produk/ Layanan bidang Siaran dan Media Baru berikut ini :

Mark only one oval per row.

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Kualitas hasil produksi acara/ iklan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kualitas tayangan hasil produksi acara/ iklan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kualitas tampilan media baru (Website, Youtube, Facebook, Instagram)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jangkauan siaran dari Stasiun TVRI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jumlah Follower/ Pengikut TVRI di media baru (Youtube, Facebook, Instagram)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ketepatan waktu penayangan dari hasil produksi acara/ iklan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kesesuaian hasil produksi acara/ iklan dengan permintaan/ komitmen yang dijanjikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. 3.1.b Berikanlah penilaian Bapak/ Ibu terhadap TVRI pada Aspek Kualitas Produk/ Layanan bidang Non Siaran berikut ini (diisi hanya bila pernah bekerja sama dalam Non Siaran) :

Mark only one oval per row.

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Kesesuaian pelaksanaan dengan kontrak kerja sama	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kualitas produk yang disewakan memenuhi kebutuhan mitra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. 3.2. Berikanlah penilaian Bapak/ Ibu terhadap TVRI pada Aspek Kualitas Pelayanan berikut ini :

Mark only one oval per row.

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Kemampuan dan pengetahuan dari staf TVRI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sikap dan perilaku dari staf TVRI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profesionalisme kru produksi TVRI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal yang disepakati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sikap keramahan penyambutan oleh personil TVRI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sikap dan penghargaan pimpinan TVRI terhadap mitra kerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. 3.3. Berikanlah penilaian Bapak/ Ibu terhadap TVRI pada Aspek Hubungan Emosional berikut ini : *

Mark only one oval per row.

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Reputasi TVRI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brand/ Merek TVRI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat kepercayaan mitra kerja terhadap TVRI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hubungan yang telah terbina dengan TVRI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. 3.4. Berikanlah penilaian Bapak/ Ibu terhadap TVRI pada Aspek Harga berikut ini : *

Mark only one oval per row.

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Kesesuaian harga dengan tarif yang berlaku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harga yang ditawarkan dibandingkan dengan penyedia layanan lain	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kesesuaian harga dengan produk dan pelayanan yang diterima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ketepatan dan transparansi informasi harga yang diberikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. 3.5. Berikanlah penilaian Bapak/ Ibu terhadap TVRI pada Aspek Biaya & Kemudahan berikut ini :

Mark only one oval per row.

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Kemudahan berkomunikasi/ berhubungan dengan staf TVRI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemudahan berkomunikasi dengan kru TVRI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ketersediaan fasilitas pendukung di kantor TVRI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang TVRI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemudahan pembayaran	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemudahan pengurusan administrasi (dokumen kontrak dan dokumen pendukung lainnya)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. 3.6. Seberapa puas Bapak/ Ibu dengan layanan pengaduan TVRI di website sapa.tvri.go.id? (Mohon pertanyaan ini diabaikan bila belum pernah menggunakan layanan pengaduan TVRI)

Mark only one oval.

- Sangat tidak puas
- Tidak puas
- Puas
- Sangat puas

20. 3.7 Mohon Bapak/ Ibu memberikan saran/ masukan untuk TVRI guna meningkatkan pelayanan kepada mitra kerja *

Peluang bekerja sama dengan TVRI

21. 4.1. TVRI sedang melakukan peralihan dari televisi analog ke digital (Analog Switch OFF). Bagaimana pengaruh peralihan ini terhadap kerja sama Bapak/ Ibu dengan TVRI?

Mark only one oval.

- Peluang kerja sama semakin banyak
- Peluang kerja sama semakin sedikit
- Tidak ada perubahan
- Belum tahu

22. 4.2. Apakah dalam waktu dekat Institusi/ Perusahaan Bapak/ Ibu merencanakan untuk bekerja sama baik dalam bidang Siaran mau pun Non Siaran?

Mark only one oval.

- Ya
- Tidak

23. 4.3. Bila iya, kerja sama apa yang Institusi/ Perusahaan Bapak/ Ibu sudah rencanakan? (bisa memilih lebih dari 1)

Check all that apply.

- Iklan di televisi
- Promosi Berbayar (endorsement, product review dll) di konten Youtube, Facebook, atau media sosial lainnya
- Mengisi acara di televisi
- Sewa Lahan
- Sewa Menara
- Sewa Frekuensi Digital/ Multiplexing
- Other: _____

24. 4.4 Tarif/ skema harga yang ditawarkan oleh TVRI sudah diatur oleh Peraturan Pemerintah no 66 tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada LPP TVRI. Apakah hal tersebut memudahkan/ menyulitkan bapak/ ibu?

Mark only one oval.

- memudahkan
- menyulitkan

25. 4.5. Bersediakah Bapak/ Ibu dihubungi oleh Staf TVRI untuk menjajagi peluang kerja sama sesuai rencana di atas?

Mark only one oval.

- Bersedia
- Tidak Bersedia

26. 4.7. Bila bersedia, mohon Bapak/ Ibu memberikan informasi kontak nomor telepon/ email yang bisa kami hubungi. Terima kasih

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
UNIT PELAYANAN : LPP TVRI JENIS LAYANAN : JASA SIARAN, NON SIARAN, TEKNIK, NON TEKNIK, MED										
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3,5	3,3	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0		3,1	
2	4,0	4,0	4,0	4,0	3,3	3,0	3,7	3,0	3,6	
3	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0		4,0	
4	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0		3,0	
5	3,0	3,0	3,0	3,0	3,8	3,0	3,0	3,0	3,0	
6	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0		3,9	
520	3,0	3,0	3,0	3,0	3,5	4,0	3,3	3,0	3,0	
521	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	
522	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	
523	3,5	4,0	3,5	3,0	3,0	4,0	3,7		3,6	
524	3,0	3,0	3,5	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
525	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	
526	3,5	3,0	3,0	2,5	3,0	3,0	3,0		3,0	
527	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0		3,0	
528	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0		3,1	
529	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0		3,0	
530	4,0	4,0	3,0	4,0	3,3	3,0	3,7		3,3	
531	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0		4,0	
SNilai /Unsur	1780,5	1801,75	1796,5	1748,583	1804,417	1776,5	1797,333	1015	1787,6786	
NRR / pertanyaan	3,353	3,419	3,383	3,293	3,398	3,346	3,385	3,172	3,367	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,373	0,380	0,376	0,366	0,378	0,372	0,376	0,352	0,374	
NRR tertbg/unsur	0,373									
IKM Unit pelayanan								*)	**)	
								3,346	83,653	

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,38	0,38	0,38	0,38	0,19	0,56	0,56	5,31	0,19
Kurang Baik	1,69	1,52	0,75	2,07	0,19	1,51	1,32	2,81	0,38
Baik	51,60	50,47	46,14	50,66	44,44	50,85	46,14	61,25	33,71
Sangat Baik	38,79	42,31	33,71	32,96	31,07	37,48	37,85	30,63	23,16
kosong	0,00	0,76	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	65,94	0,00
Total Persentase	92	95	81	86	76	90	86	100	57

Total Responden

531	527	531	531	531	531	531	531	320	531
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

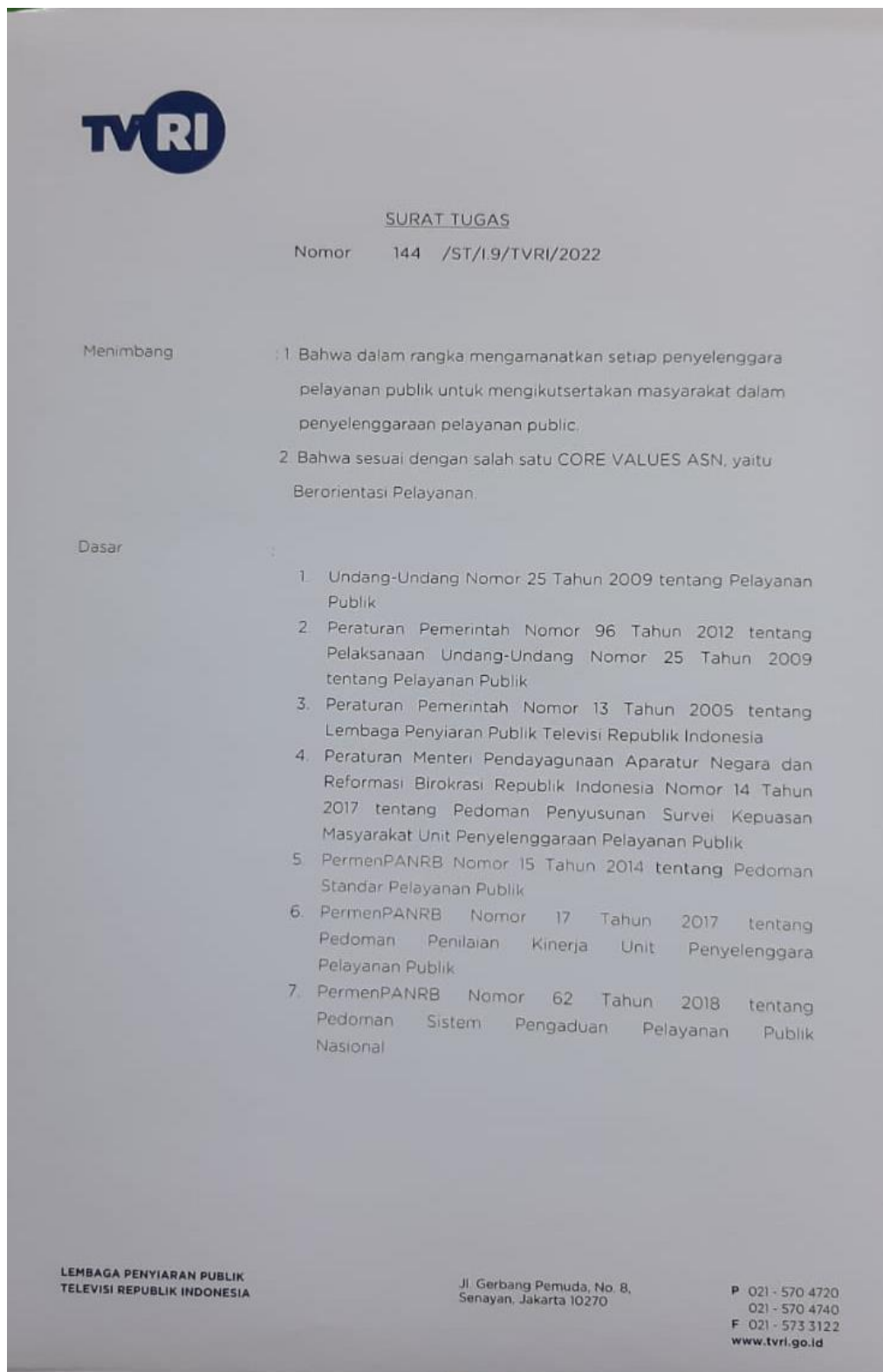
JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	2	2	2	2	1	3	3	17	1
Kurang Baik	9	8	4	11	1	8	7	9	2
Baik	274	266	245	269	236	270	245	196	179
Sangat Baik	206	223	179	175	165	199	201	98	123
kosong	0	4	0	0	0	0	0	211	0
Total Responden	491	503	430	457	403	480	456	531	305

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U2	Prosedur Pelayanan	3,42
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,40
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,38
U3	Kecepatan Pelayanan	3,38
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,37
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,35
U6	Kompetensi Petugas	3,35
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,29
U8	Penanganan Pengaduan	3,17

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



MEMBERIKAN TUGAS

Kepada : 1. Risal Damis (Ketua Tim)
2. Syeda Andanawarih (Anggota)
3. Ismiati Azizah (Anggota)
4. Artalini Kusumo Wardani (Anggota)

Untuk : Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (Pemirsa dan Mitra).

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab..

Jakarta, 29 Juli 2022

Ketala Puslitbang LPP TVRI



Efianty Analisa
N.P. 197003061998032006

Chrome File Edit View History Bookmarks Profiles Tab Window Help Fri 26 Aug 21:05

Survei Kepuasan Pemirsa 2022 x Survei Persepsi Pegawai terha: x +

docs.google.com/forms/d/1O2gimTs81QAA2qNsv2EK2rbBGF4s1In-LIEgkLEt9e/edit

Survei Kepuasan Pemirsa 2022

Questions Responses 2,987 Settings

Section 1 of 3

Survei Kepuasan Pemirsa TVRI

Salam,

Untuk meningkatkan pelayanan kepada pemirsa dan kualitas siaran TVRI, Puslitbang LPP TVRI menyelenggarakan survei pengukuran kepuasan terhadap kualitas siaran TVRI dan meminta kesediaan Anda untuk berpartisipasi. Melalui survei ini kami ingin mendapatkan data tentang pengalaman Anda dalam menikmati siaran TVRI selama ini.

Survei diselenggarakan dari tanggal 15 - 25 Agustus 2022.
Mohon mengisi kuesioner ini sampai selesai dan menekan Kirim/ Submit.
Kami sampaikan terima kasih atas kesediaan Anda dalam mengikuti survei ini.

After section 1 Continue to next section

Section 2 of 3

Penilaian Kepuasan Pemirsa

Berikanlah penilaian kepuasan Anda terhadap kualitas isi, pengemasan acara serta teknis siaran TVRI pada aspek-aspek berikut :

Aspek Kualitas Konten/ materi program acara TVRI

Description (optional)