



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2022

LAYANAN
PENGADUAN KUALITAS DAN ISI
SIARAN DIREKTORAT PROGRAM
DAN BERITA
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.....	3
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
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	100
BAB V.....	111
KESIMPULAN.....	111
LAMPIRAN.....	122
1. Kuesioner.....	122
2. Hasil Pengolahan Data.....	20
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	21
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	24

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 mengamanatkan 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 Unit Layanan Pengaduan Kualitas dan Isi Siaran Program dan Berita 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 Pengaduan Kualitas dan Isi Siaran Program dan Berita yang telah diberikan oleh 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 Pengaduan Kualitas dan Isi Siaran Program dan Berita LPP TVRI dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Pengaduan Kualitas dan Isi Siaran Program dan Berita adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (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. Mengingat pemirsa TVRI tidak bisa diukur tingkat kepuasannya pada semua unsur pelayanan, pada survei ini hanya diukur 3 unsur yaitu unsur Kesesuaian Pelayanan (U5), Penanganan Pengaduan (U8), dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9).

Kuesioner terdiri atas 22 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. Ketiga unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Layana Pengaduan Kualitas dann Isi Siaran Program dan Berita LPP TVRI yaitu :

1. **Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)** : 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.
2. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
3. **Sarana dan prasarana (U9)** : 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

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari tiga jenis pelayanan pada Layanan Pengaduan Kualitas dan Isi Siaran Program dan Berita LPP TVRI. Jumlah populasi penonton TVRI tidak diketahui secara pasti. Karena itu pendekatan penentuan sampel adalah menggunakan rumus Lemeshow :

$$n = z^2 \cdot P(1-P) / d^2$$

Di mana

n = jumlah sampel

z = skor z pada tingkat kepercayaan 95% = 1,96

P - maksimal estimasi = 0,5

d = sampling error = 5%

Maka dengan rumus tersebut didapatkan jumlah sampel minimal untuk populasi yang tidak diketahui adalah 385 responden. Survei ini berhasil menjangkau 2.187 responden dari seluruh Indonesia

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

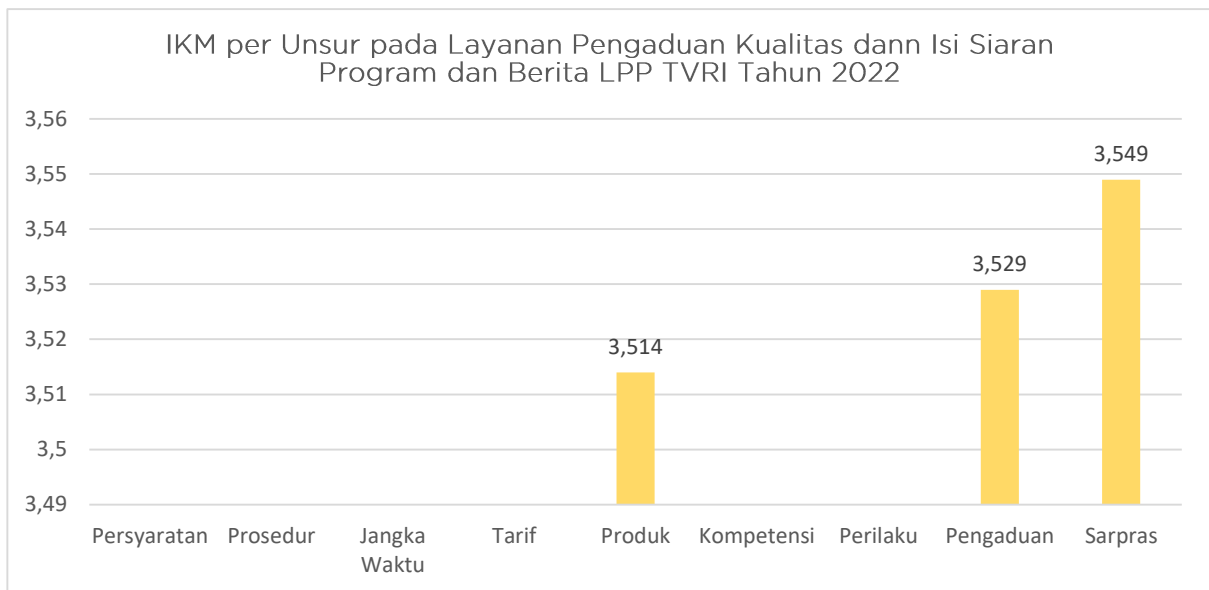
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 2.187 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	1.466	67%
		PEREMPUAN	721	33%
2	USIA	>20 Tahun	111	5%
		20-29 Tahun	676	31%
		30-39 Tahun	525	24%
		40-49 Tahun	394	18%
		<50 Tahun	481	22%
3	PEKERJAAN	ASN	1.288	58%
		PELAJAR	225	8%
		SWASTA	287	13%
		WIRAUUSAHA	177	9%
		IRT/PENSIUNAN	130	6%
		PEKERJA INFORMAL	100	5%
4	SEC	<Rp.700.000	180	8%
		Rp.700.00-1.000.000	143	7%
		>Rp.1.000.000-1.500.000	135	6%
		>Rp.1.500.000-2.000.000	242	11%
		>Rp.2.000.000-3.000.000	385	18%
		>Rp.3.000.000	1.102	50%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur					3.514			3.529	3.549
Kategori					B			B	B
IKM Layanan	Unit 88,27 (Baik)								



BAB IV

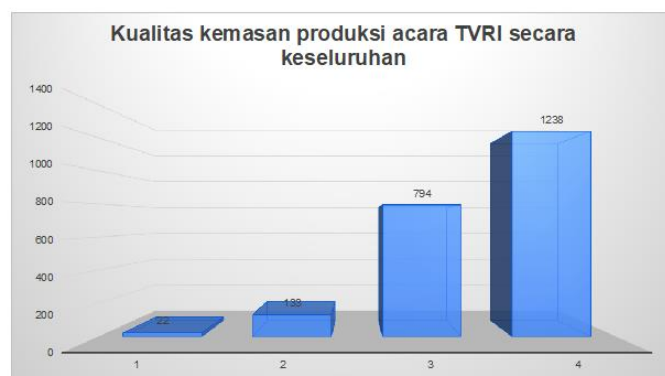
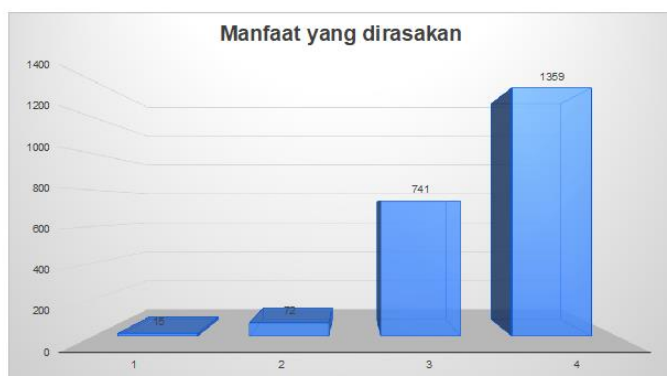
ANALISIS HASIL SKM

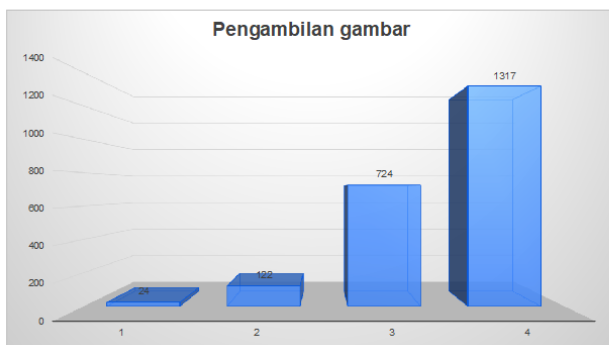
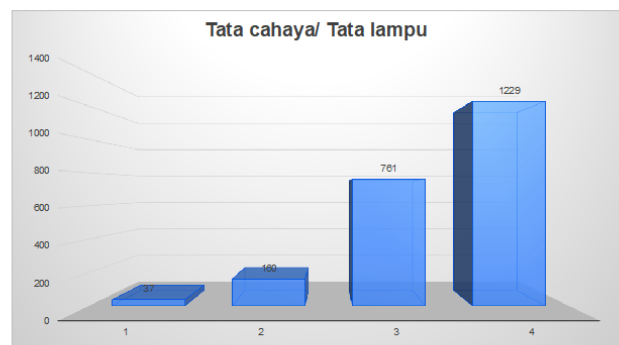
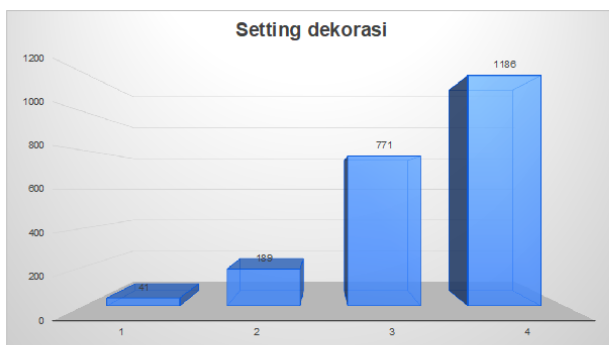
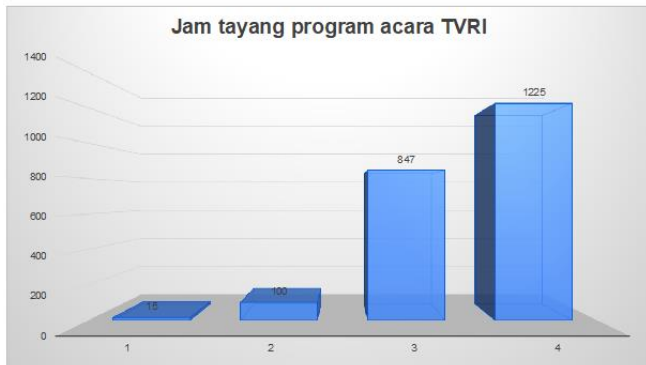
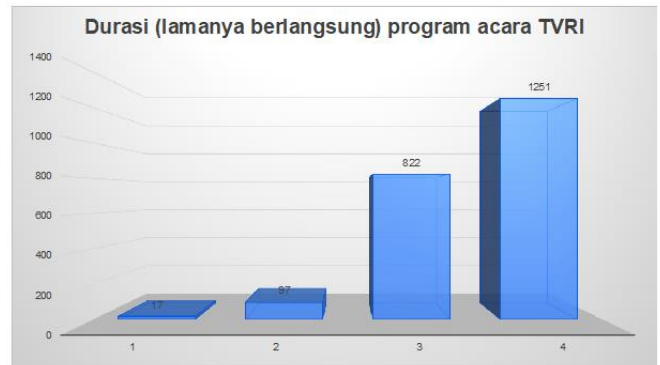
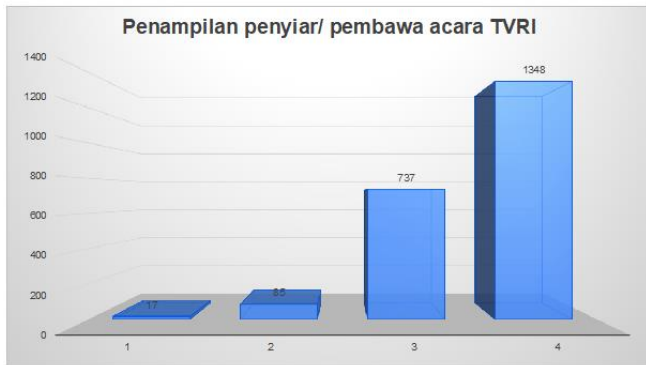
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5) pada Survei Kepuasan Pemirsa TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur berikut yang terkait dengan siaran televisi yang diterima/ ditonton oleh pemirsa, yaitu :

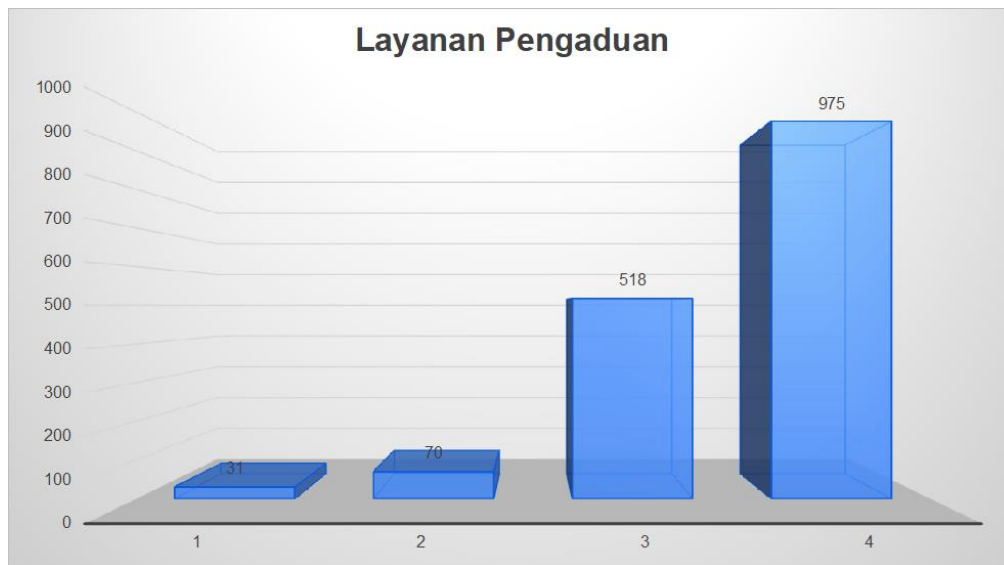
- Pemilihan tema/ materi konten program acara TVRI
- Kejelasan pesan/ tujuan yang disampaikan oleh program acara TVRI
- Manfaat yang dirasakan dari konten program acara TVRI
- Kualitas kemasan produksi acara TVRI secara keseluruhan
- Penampilan penyiar/ pembawa acara TVRI
- Durasi (lamanya berlangsung) program acara TVRI
- Jam tayang program acara TVRI
- Pemilihan pengisi acara/ bintang tamu dalam program acara TVRI
- Setting dekorasi program acara TVRI
- Tata lampu program acara TVRI
- Pengambilan gambar program acara TVRI





Berdasarkan penilaian pada 11 sub unsur pelayanan di atas dihitung rerata nilainya sehingga didapatkan nilai untuk Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5) adalah sebesar 3.514

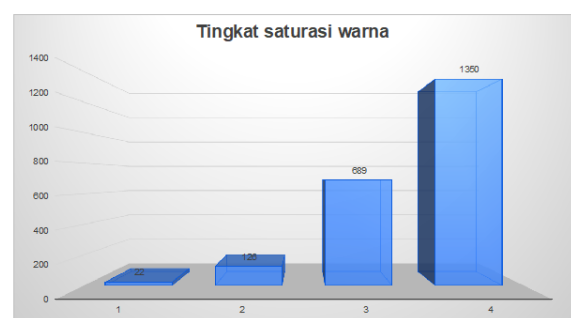
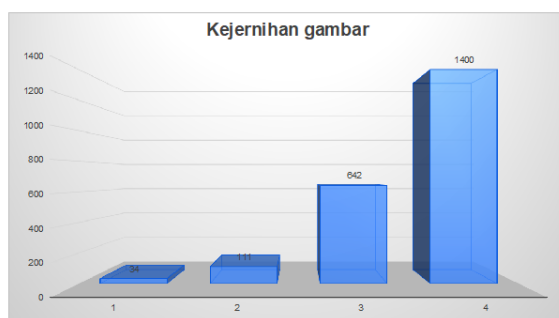
Unsur Penanganan Pengaduan (U8) pada Survei Kepuasan Pemirsa TVRI ini diukur berdasarkan penilaian terhadap Layanan pengaduan di website sapa.tvri.go.id. Hasil penilaian dapat dilihat pada grafik berikut



Berdasarkan penilaian pada unsur pelayanan ini dihitung rerata nilainya sehingga didapatkan nilai untuk Unsur Pelayanan Pengaduan (U8) adalah sebesar **3.529**

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

1. Kejernihan gambar (tidak berbayang, tidak gerimis/ semut, tidak bergaris-garis)
2. Tingkat saturasi, kecerahan dan kilau warna (warna gambar sangat pekat/ tidak pudar, cerah dan tajam)
3. Kejelasan suara (tidak terganggu oleh suara gemerisik/ gemuruh, tidak terputus-putus/ hilang timbul)



Berdasarkan penilaian pada 3 sub unsur pelayanan di atas dihitung rerata nilainya sehingga didapatkan nilai untuk Unsur Kualitas Sarana Prasarana (U9) adalah sebesar 3.549.

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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 29 Agustus 2022 (Berita Acara terlampir). 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					
2	Kesesuaian Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan					Bagian Direktrat Program dan Berita
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan monitoring dan evaluasi					Direktrat Teknik

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. TVRI baru melaksanakan 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 88,27. Meskipun demikian, mengingat pemirsa TVRI tidak bisa diukur tingkat kepuasannya pada semua unsur pelayanan, pada survei ini hanya diukur 3 unsur yaitu unsur Kesesuaian Pelayanan (U5), Penanganan Pengaduan (U8), dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9).
- Ketiga unsur tersebut walaupun mendapat nilai BAIK tetap harus ditingkatkan pelayanannya.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana (U9) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,549 khususnya Kejelasan suara (tidak terganggu oleh suara gemerisik/ gemuruh, tidak terputus-putus/ hilang timbul) karena TVRI sudah masuk ke Digital.

Jakarta, 31 Agustus 2021
Kapulitbang LPP TVRI



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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.

* Required

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

1. 1. Pemilihan tema/ materi konten program acara TVRI *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat puas

2. 2. Kejelasan pesan/ tujuan yang disampaikan oleh program acara TVRI *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat puas

3. 3. Manfaat yang dirasakan dari konten program acara TVRI *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat puas

Aspek Kualitas Kemasan program acara TVRI

4. 4. Kualitas kemasan produksi acara TVRI secara keseluruhan *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat puas

5. 5. Kemampuan dan penampilan penyiar/ pembawa acara TVRI *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat puas

6. 6. Durasi (lamanya berlangsung) program acara TVRI *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat puas

7. 7. Jam tayang program acara TVRI *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat puas

8. 8. Pemilihan pengisi acara/ bintang tamu dalam program acara TVRI *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat puas

9. 9. Setting dekorasi program acara TVRI *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat puas

10. 10. Tata lampu program acara TVRI *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat puas

11. 11. Pengambilan gambar program acara TVRI *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Aspek Kualitas Teknis program acara TVRI

12. 12. Kejernihan gambar (tidak berbayang, tidak gerimis/ semut, tidak bergaris-garis) *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat puas

13. 13. Tingkat saturasi, kecerahan dan kilau warna (warna gambar sangat pekat/ tidak pudar, cerah dan tajam) *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

14. 14. Kejelasan suara (tidak terganggu oleh suara gemerisik/ gemuruh, tidak terputus-putus/ hilang timbul) *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

15. 15. Layanan pengaduan di website sapa.tvri.go.id (Mohon pertanyaan ini diabaikan bila belum pernah menggunakan layanan pengaduan TVRI)

Mark only one oval.

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

16. 16. Apa saran dan kritik Anda selain penilaian di atas?

Profil Responden

1. Lokasi domisili Anda saat ini :

17. Propinsi : *

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

18. 2. Usia Anda : *

Mark only one oval.

- < 20 tahun
- 20 - 29 tahun
- 30 - 39 tahun
- 40 - 49 tahun
- 50+ tahun

19. 3. Gender Anda : *

Mark only one oval.

- Laki-laki
- Perempuan

20. 4. Pekerjaan Anda : *

Mark only one oval.

- ASN
- Pegawai Swasta
- Wirausaha/ Profesional
- Pekerja Informal
- Pelajar/ Mahasiswa
- Tidak bekerja/ Ibu Rumah Tangga

21. 5. Total pengeluaran rutin Anda/ keluarga (jika sudah berkeluarga) dalam sebulan :

*

Mark only one oval.

- < 700.000 rupiah
- 700.000 - 1.000.000 rupiah
- > 1.000.000 - 1.500.000 rupiah
- > 1.500.000 - 2.000.000 rupiah
- > 2.000.000 - 3.000.000 rupiah
- > 3.000.000 rupiah

22. 6. Bagaimana cara Anda menonton siaran TVRI selama ini ? (jawaban bisa lebih dari 1)

*

Check all that apply.

- Di TV Analog menggunakan antena dalam
- Di TV Analog menggunakan antena luar
- Di TV Analog dengan tambahan set-top-box
- Di TV Digital
- Di TV menggunakan parabola
- Di aplikasi TVRI Klik
- Streaming di tvri.go.id
- Streaming di Youtube
- Streaming di media sosial (Facebook)
- Streaming di website/ aplikasi berbayar
- Di TV berbayar (TV Kabel)

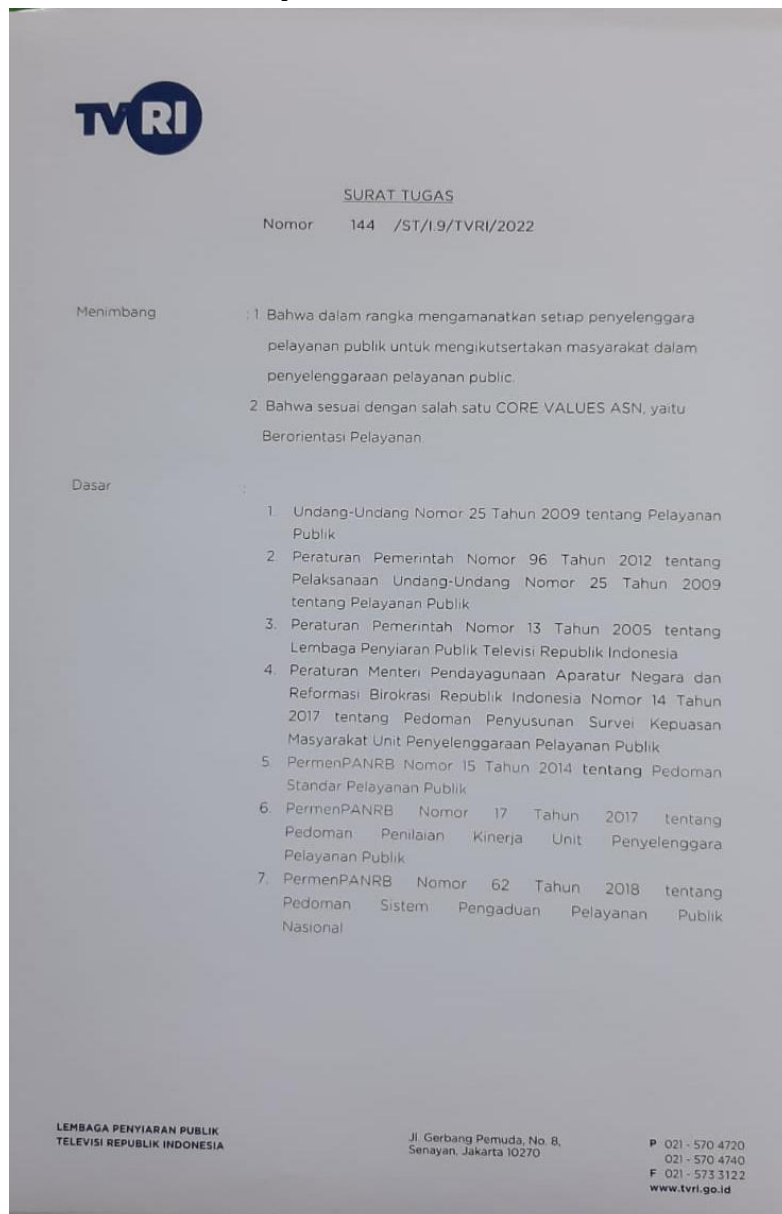
2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN											
UNIT PELAYANAN					: LPP TVRI						
JENIS LAYANAN					: Siaran ke Pemirsa TVRI						
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1					3.00				3.00	7	
2					3.00			3.00	3.00	6	
3					3.73			4.00	4.00	6	
4					4.00			4.00	4.00	6	
5					3.27			2.00	2.00	6	
6					3.36			3.00	2.67	6	
7					2.91			3.00	3.67	6	
8					2.45			2.00	3.00	6	
9					3.09			2.00	2.67	6	
10					3.91			4.00	4.00	6	
11					3.09			3.00	3.33	6	
12					2.45			3.00	2.67	6	
13					3.64			2.00	3.00	6	
14					3.64			3.00	3.33	6	
15					3.09			3.00	3.33	6	
16					3.64			3.00	4.00	6	
17					2.73			3.00	3.00	6	
18					3.73			3.00	3.33	6	
19					3.36			3.00	3.67	6	
20					2.09			2.00	2.33	6	
21					2.82			3.00	3.00	6	
22					3.27			3.00	3.67	6	
23					3.00			3.00	3.00	6	
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
2167					4.00			4.00	4.00	6	
2168					3.18				3.00	7	
2169					3.64			4.00	3.67	6	
2170					2.91				4.00	7	
2171					4.00				3.33	7	
2172					3.36			3.00	3.00	6	
2173					4.00				4.00	7	
2174					3.36				2.33	7	
2175					4.00				4.00	7	
2176					4.00			4.00	4.00	6	
2177					3.73				3.67	7	
2178					3.91			4.00	4.00	6	
2179					3.18				1.67	7	
2180					4.00			4.00	4.00	6	
2181					4.00			4.00	4.00	6	
2182					3.18			3.00	4.00	6	
2183					3.82			3.00	3.67	6	
2184					3.73				3.33	7	
2185					2.91				2.67	7	
2186					4.00			4.00	4.00	6	
2187					4.00				4.00	7	
SNilai /Unsur	0	0	0	0	7686.09	0.00	0.00	5625.00	7761.33		
NRR / pertanyaan	0.000	0.000	0.000	0.000	3.514	0.000	0.000	3.529	3.549		
NRR tertbg/ pertanyaan	0.000	0.000	0.000	0.000	1.171	0.000	0.000	1.176	1.183		
NRR tertbg/unsur	0.000										
IKM Unit pelayanan								*)	**)		
								3.531	88.268		
Sampling	Kuesioner	U5	U8	U9	U1	U2	U3	U4	U6	U7	+

NRR Per Unsur			
No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	75.00	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64	A
U3	Waktu Penyelesaian	75.00	C
U4	Biaya / Tarif	75.00	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.36	B
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C
U7	Perilaku Pelaksana	90.91	A
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100.00	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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).

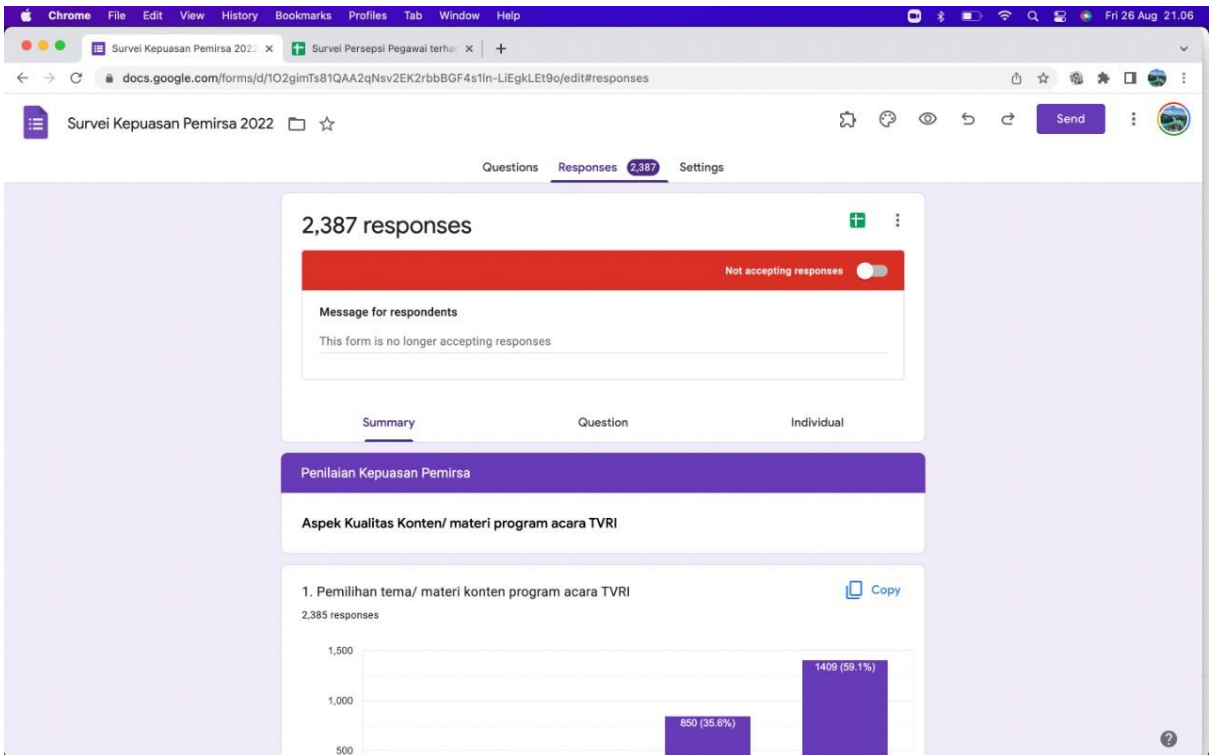
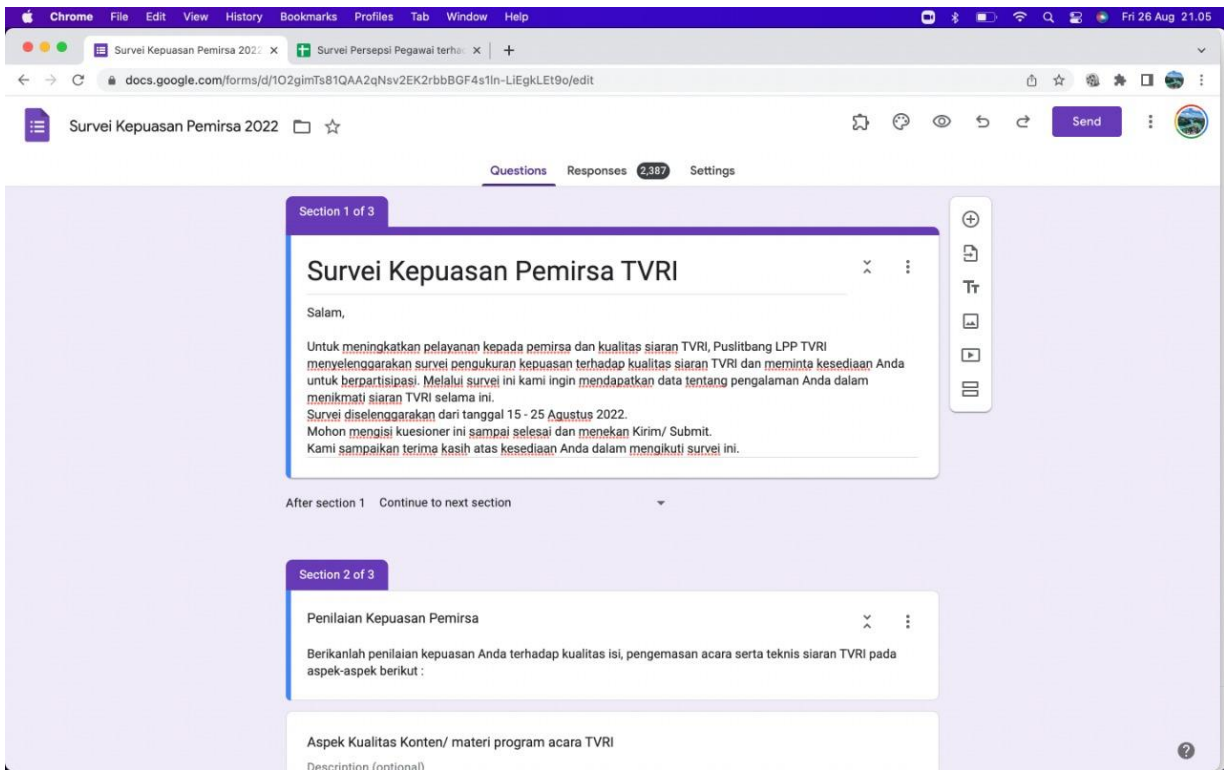
Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab..

Jakarta, 29 Juli 2022

Kepala Puslitbang LPP TVRI




Erianty Analisa
N.P. 197003061998032006



4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

**BERITA ACARA PENYELENGGARAAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK**

LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA
Jalan Gerbang Pemuda No.8 Senayan Jakarta Pusat

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
LAYANAN PENGADUAN KUALITAS DAN ISI SIARAN PROGRAM DAN BERITA**

Pada hari ini Senin, Dua Puluh Sembilan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Pengaduan Kualitas Dan Isi Siaran Program Dan Berita LPP TVRI. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

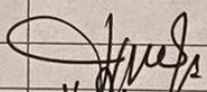
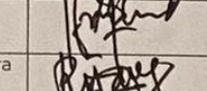
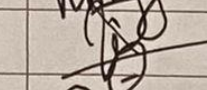

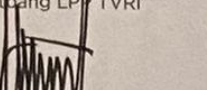
NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Rerun program Serambi Islami TVRI	<ul style="list-style-type: none"> Mengalokasikan anggaran internal agar dapat kembali produksi Hibah dari Masyarakat agar tetap bisa berjalan Syuting <i>outdoor</i> untuk menekan biaya produksi 	Satu Bulan
2.	Peningkatan penonton Serambi Islami	<ul style="list-style-type: none"> Mengerahkan jaringan alumni untuk menonton Survei di luar II kota Nielsen Streaming Acara Serambi Islami agar saat <i>nonton bareng</i> menaikkan <i>engagement</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Saat acara ditayangkan Disesuaikan RKAT Puslitbang Saat acara ditayangkan
3.	Konten Serambi Islami	<ul style="list-style-type: none"> Selingan Guyon (<i>Gimmick</i>) diganti Saritilawah 	Saat acara ditayangkan

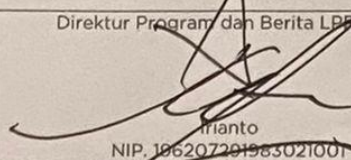
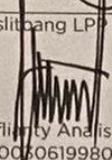
Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Tangerang, 29 Agustus 2022

No.	NAMA & NO HP*	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.	Nuning Rodiyah 081330636541	P	Ahli/Praktisi	
2.	Handi Swardika 081319815068	L	Stakeholder	
3.	Rita HD 081383300394	P	Pihak Penyelenggara	
4.	Ustadz Luqman Al Hakim 082121812063	L	Masyarakat	
5.	Dwi Suharto 08179862971	L	Pers/Media	

<p>Direktur Program dan Berita LPP TVRI</p>  <p>Trianto NIP.196207291983021001</p>	<p>Kapuslitbang LPP TVRI</p>  <p>Eflenty Analisa NIP.197003061998032006</p>
---	--