



**Puslitbang
LPP TVRI
2020**

**Laporan Survei Indeks
Kepuasan Mitra
Terhadap Layanan
TVRI Tahun 2020
Semester I**

Daftar isi

- Latar belakang
- Tujuan, manfaat dan ruang lingkup kegiatan
- Desain survei
- Tahapan pelaksanaan survei
- Hasil survei dan analisis
- Kesimpulan
- Usulan Tindak lanjut & Penutup

PENDAHULUAN

Latar belakang

LPP TVRI sebagai lembaga pemerintah yang bergerak dibidang penyiaran televisi berkewajiban melaksanakan fungsi menghasilkan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP). Untuk mempertahankan eksistensinya TVRI perlu mempertahankan dan meningkatkan penghasilan PNBP nya.

Persoalan PNBP (baik berupa pendapatan dari Jasa Siaran mau pun Non Siaran) melibatkan berbagai pihak yang saling berinteraksi membangun kepercayaan dan komitmen, yaitu TVRI dan Mitra Kerja. Pelaksanaan kerjasama sering menimbulkan persoalan terutama munculnya ketidakpuasan para pelaku kerjasama yang berdampak pada tidak maksimalnya PNBP.

Di samping itu, saat ini pertumbuhan pertelevisian semakin meningkat dan semakin banyak bermunculan stasiun televisi sehingga persaingan perebutan kue iklan televisi maupun non televisi semakin keras. Untuk itu LPP TVRI harus tetap menjaga hubungan kemitraan yang selama ini telah terjalin agar mereka tetap eksis bermitra dengan TVRI. Untuk itu Puslitbang LPP TVRI di Bidang Pengkajian Pengembangan Usaha merasa perlu untuk melakukan penelitian terkait kemitraan tersebut dengan program “Survey Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Layanan TVRI.” Survey ini dilakukan menggunakan sistem e-research dengan memanfaatkan telepon atau aplikasi.

Tujuan kegiatan

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mitra dalam berbagai hal dalam kerjasama yang telah berjalan dan harapannya kedepan.
2. Mengetahui kekurangan TVRI dalam melayani mitra untuk kajian perbaikan.
3. Mengetahui keinginan Mitra dalam hal potensi kerjasama yang diinginkan.

Manfaat Kegiatan

Manfaat yang didapat dari penelitian ini:

1. Sebagai dasar untuk melakukan perbaikan-perbaikan di bidang pengembangan usaha dan penyiaran.
2. Sebagai strategi pengembangan kemitraan untuk meningkatkan nilai kerjasama bagi pengembangan usaha TVRI.
3. Sebagai *control* pelayanan publik khususnya kemitraan dalam menjaga eksistensinya di LPP TVRI.

Lingkup kegiatan

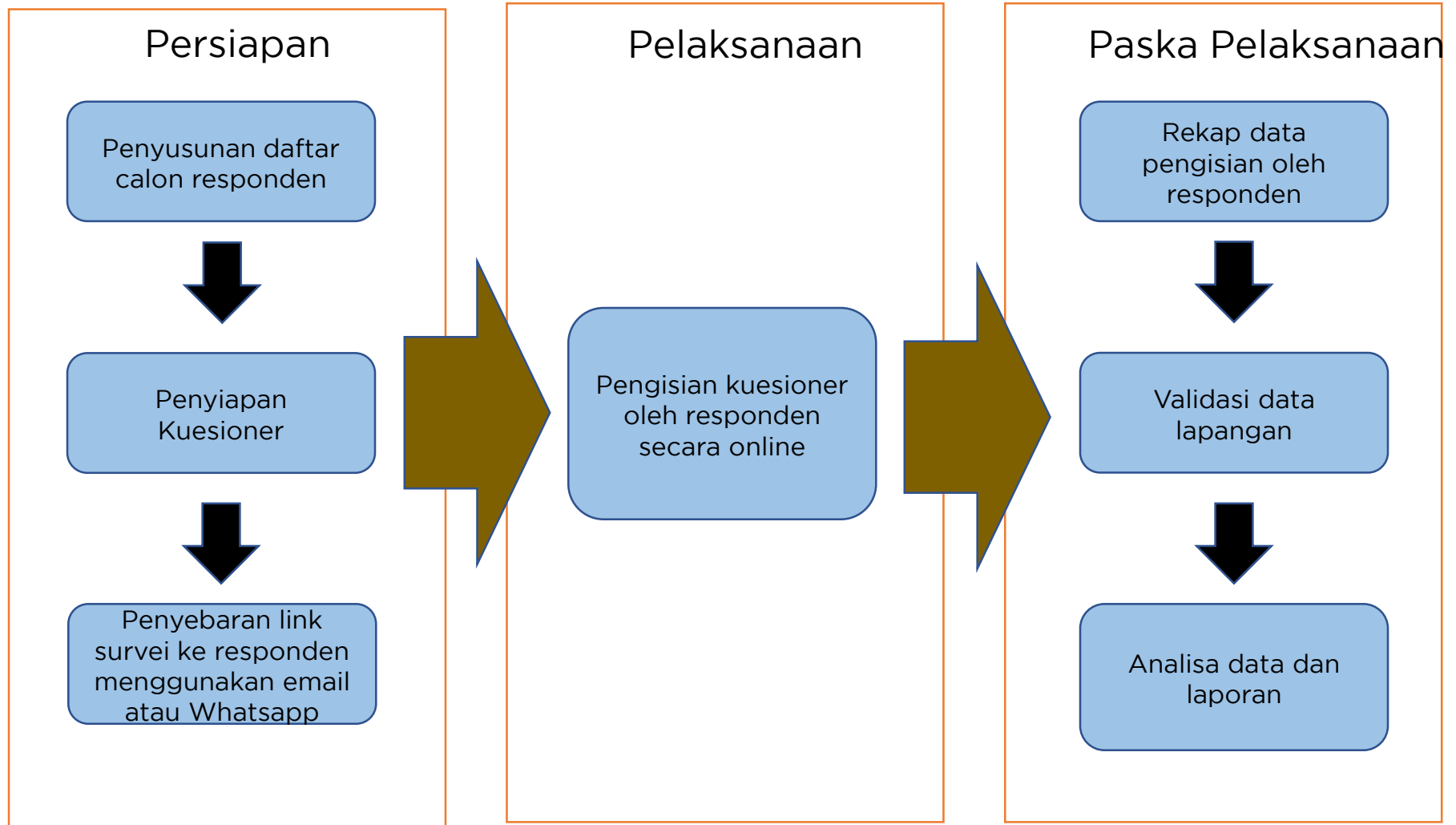
Kegiatan penelitian ini mencakup responden dari seluruh stasiun TVRI daerah di mana calon responden adalah mitra kerja baik di TVRI Nasional mau pun TVRI Stasiun daerah. Setiap calon responden diberikan link pengisian kuesioner melalui email dan aplikasi Whatsapp dan mereka memberikan respons atau menjawab kuesioner secara online.

DISAIN SURVEI

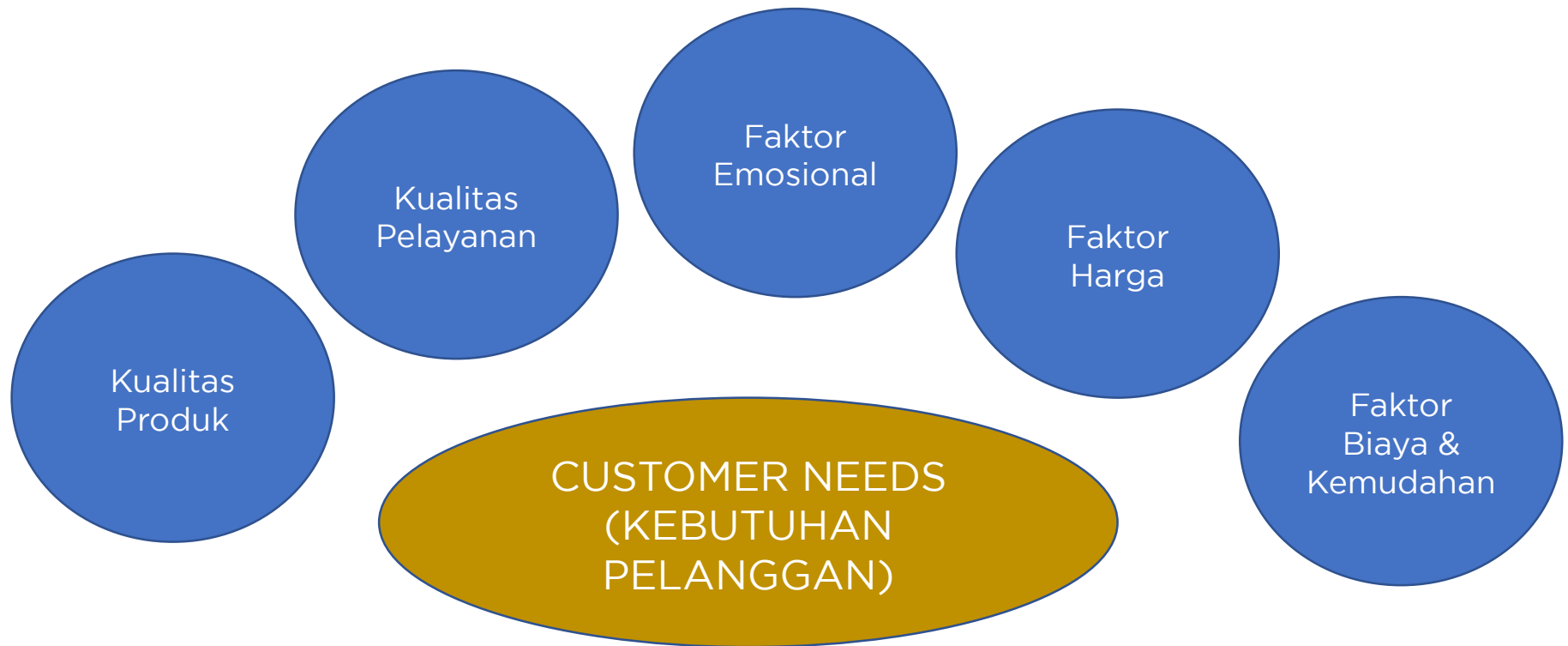
Disain Survei

1. Survei dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara online.
2. Responden di setiap TVRI Stasiun daerah diambil dari daftar mitra yang ada di stasiun tersebut lalu dikirim link untuk pengisian kuesioner.
3. Survei mengukur kepuasan mitra tersebut pada faktor-faktor kepuasan pelanggan.

Langkah Pelaksanaan survei



Disain kuesioner Faktor-faktor kebutuhan pelanggan



Kualitas produk

Kerja sama Jasa Siaran

- Kualitas hasil produksi acara/ iklan
- Kualitas tayangan hasil produksi acara/ iklan
- Jangkauan siaran dari Stasiun TVRI
- Ketepatan waktu penayangan dari hasil produksi acara/ iklan
- Kesesuaian hasil produksi acara/ iklan dengan permintaan/ komitmen yang dijanjikan

Kualitas pelayanan

- Kemampuan dan pengetahuan Staf TVRI
- Sikap dan perilaku Staf TVRI
- Profesionalisme kru produksi televisi
- Kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal yang disepakati
- Sikap keramahmatan penyambutan oleh personil TVRI
- Sikap dan penghargaan pimpinan TVRI terhadap mitra kerjanya

Faktor emosional

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

Faktor Harga

- 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

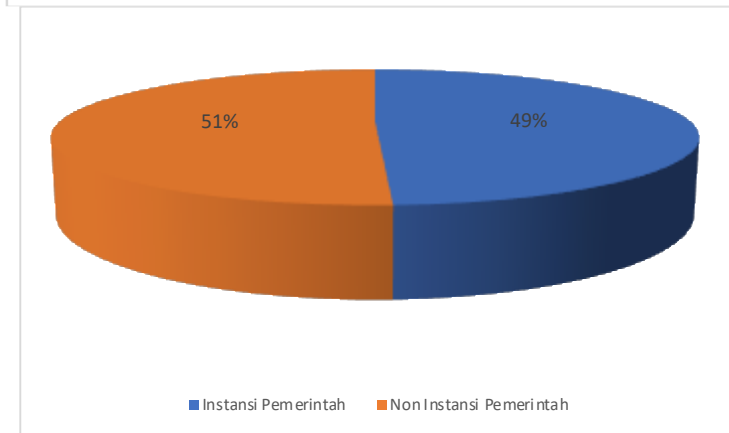
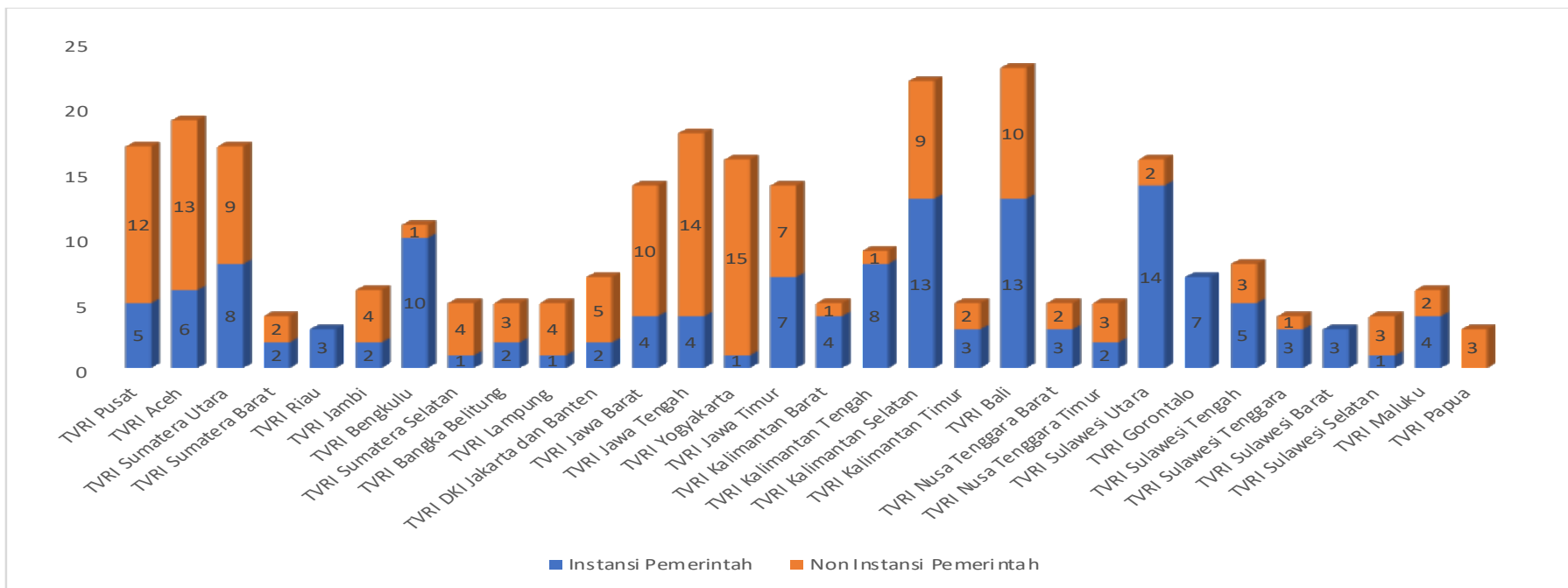
Faktor Biaya dan kemudahan

- Kemudahan berkomunikasi/ berhubungan dengan Staf TVRI
- Kemudahan berkomunikasi dengan Kru TVRI
- Ketersediaan fasilitas pendukung di kantor TVRI
- Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang yang dimiliki TVRI
- Kemudahan pembayaran
- Kemudahan pengurusan administrasi (dokumen kontrak dan dokumen pendukung lainnya)

HASIL SURVEI

Profil Responden

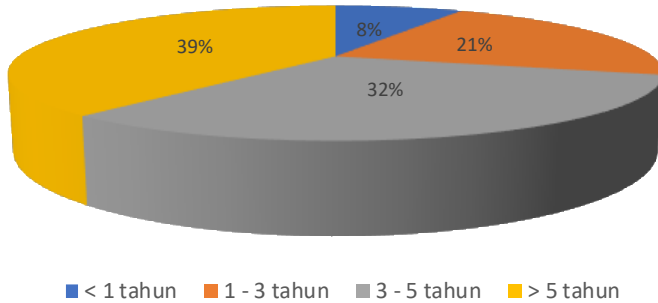
Jumlah responden per wilayah



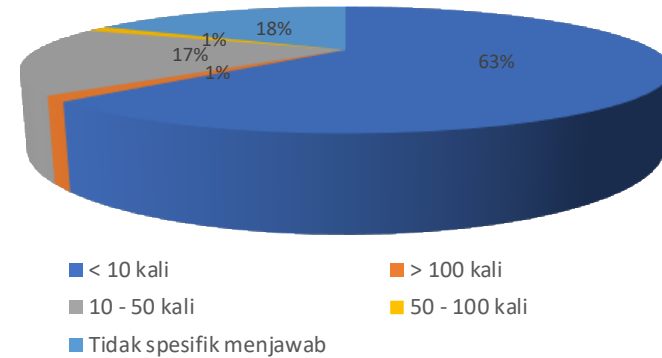
Jumlah total responden di seluruh Stasiun sebanyak 286 institusi. Dari total semua stasiun tersebut terlihat bahwa komposisi responden jumlah Non Instansi Pemerintah (swasta) hampir berimbang dengan Instansi Pemerintah yaitu 51% berbanding 49%. Namun sebaran responden di tiap daerah menunjukkan banyak daerah yang jumlah responden Non Instansi pemerintah lebih banyak daripada yang Instansi Pemerintah.

Profil Responden

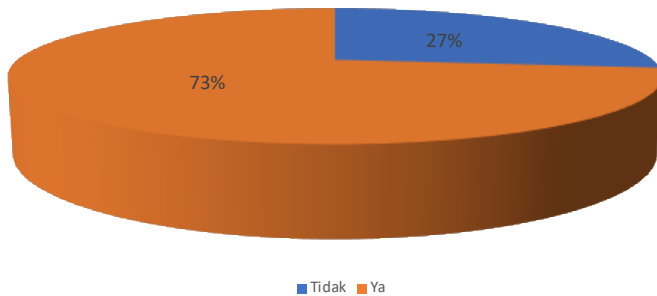
Lama menjadi mitra kerja TVRI



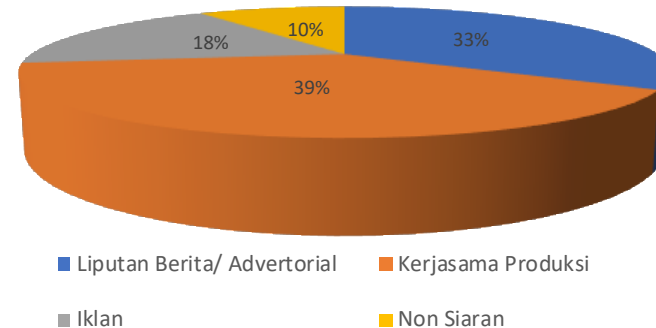
Jumlah kerjasama dengan TVRI



Kerjasama dengan TVRI setiap tahun dalam 5 tahun terakhir



Jenis Kerjasama yang dilakukan



Dari seluruh responden di seluruh wilayah, banyak responden yang sudah bekerja sama dengan TVRI selama lebih dari 5 tahun (39%), dan yang selama 3-5 tahun (32%). Artinya responden-responden ini adalah mitra-mitra lama yang loyal terhadap TVRI. Hanya 8% yang merupakan mitra baru (kurang dari 1 tahun). Dan dalam 5 tahun terakhir mereka kebanyakan melakukan kerja sama dengan TVRI. Namun sayangnya jumlah kerja sama yang dilakukan setiap tahun hanya sedikit. Sebagian besar (63%) melakukan kerjasama dengan TVRI kurang dari 10 kali dalam setahun. Yang melakukan kerjasama 10-50 kali pun hanya 17%. Sebagian juga tidak spesifik menjawab karena tidak tahu sudah berapa kali melakukan kerjasama. Adapun jenis kerja sama yang dilakukan paling banyak adalah Kerjasama produksi seperti talkshow, dialog dll.

Profil Responden

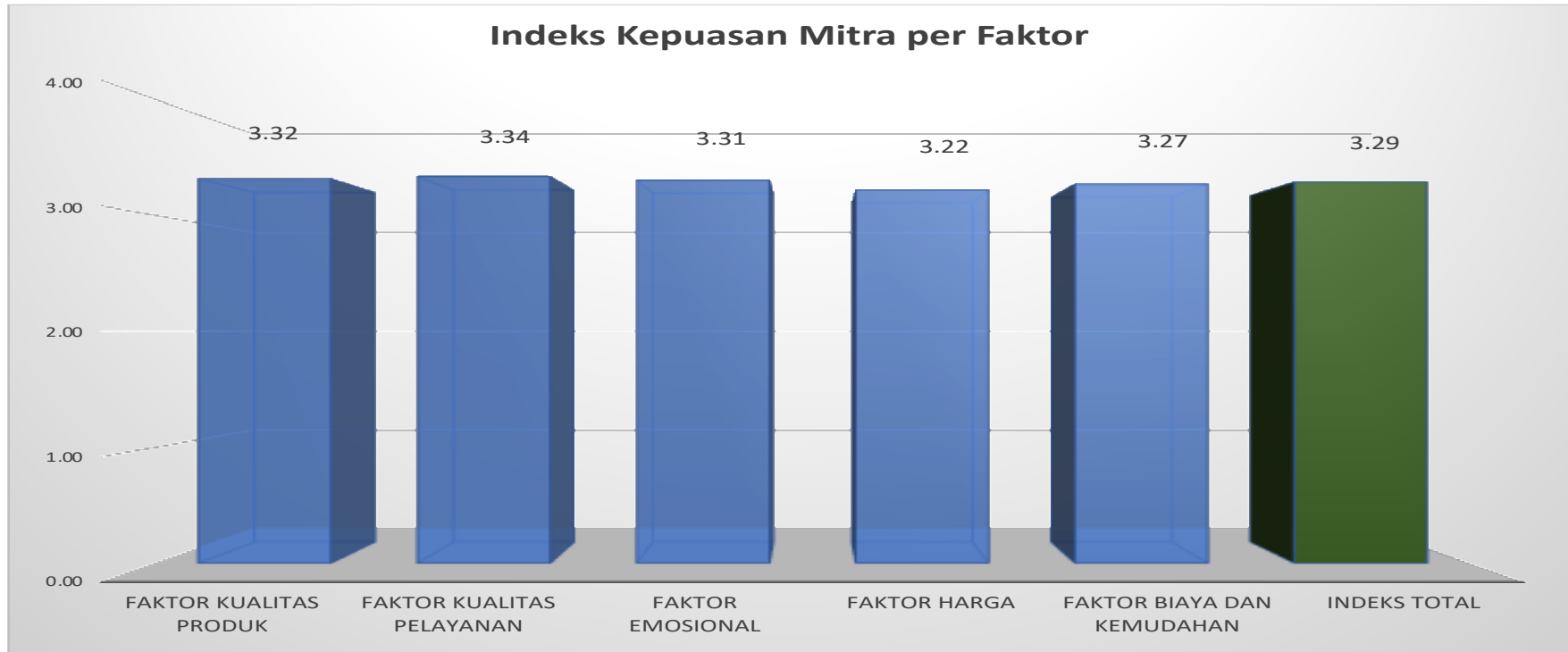
Alasan memilih TVRI sebagai mitra kerjasama :

1. Murah
2. Memiliki jangkauan yang luas dan berskala nasional
3. Media milik pemerintah yang terpercaya, netral, dan profesional, serta bersifat edukatif dan informatif
4. Menjangkau semua lapisan masyarakat dan banyak bermuatan lokal

Kepuasan Responden Terhadap LPP TVRI

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

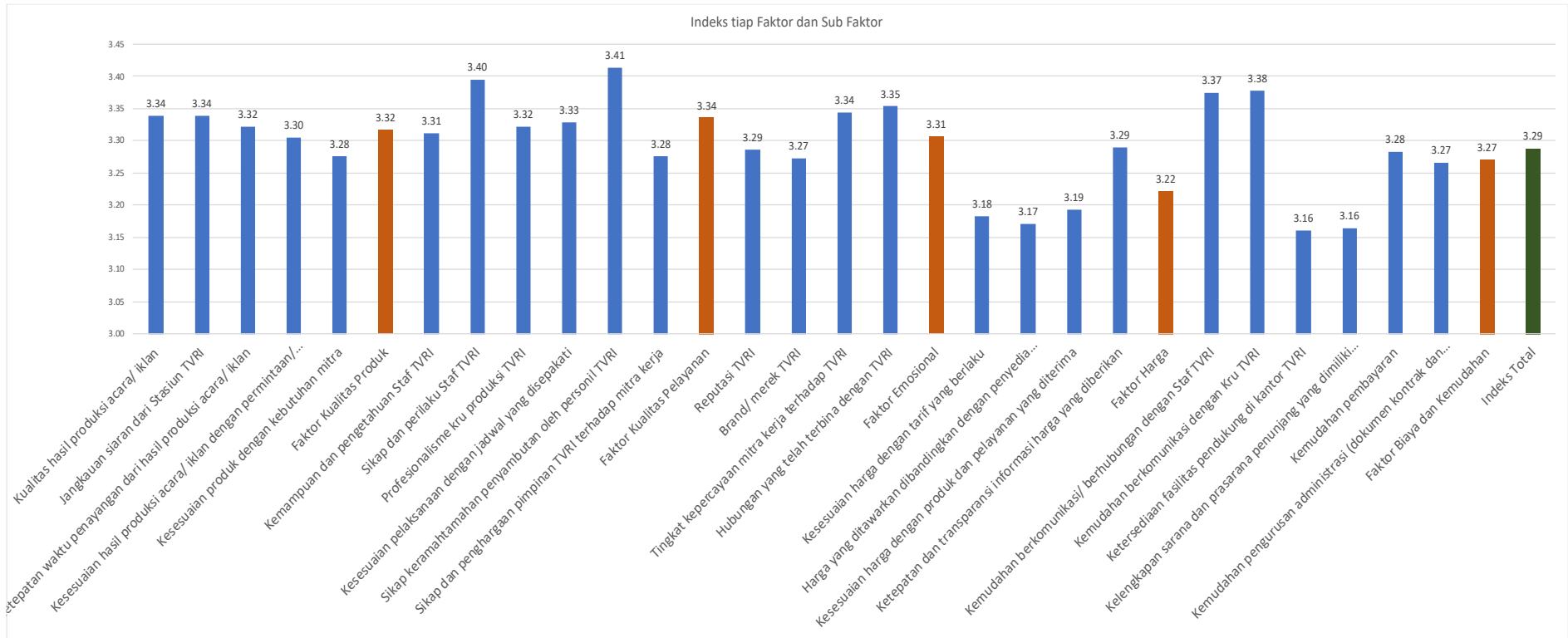
Hasil Keseluruhan



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.29 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Pelayanan (3.34) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (3.22).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

Hasil Keseluruhan

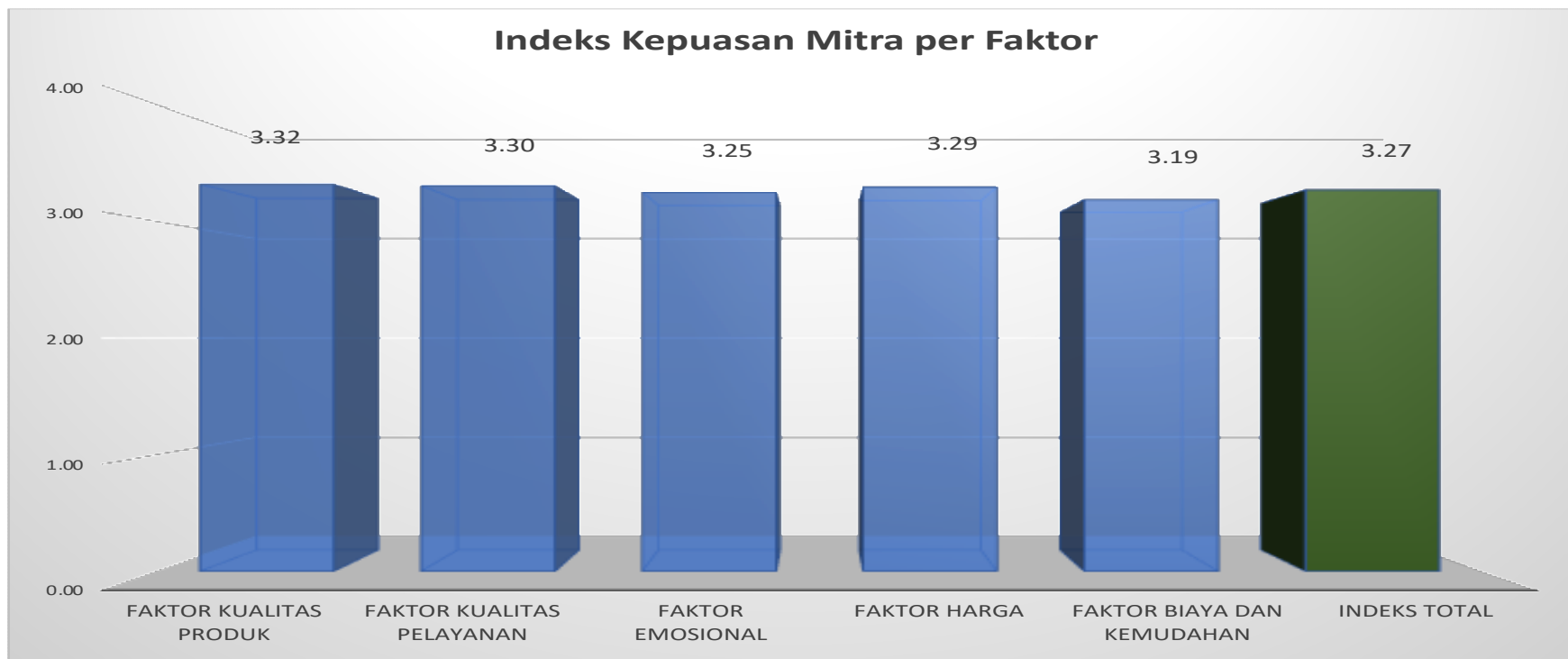


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, semua subfaktor dinilai baik sekali dengan indeks di atas 3.0. Indeks tertinggi adalah pada Sikap Keramahtamahan Penyambutan Oleh Personil TVRI (3.41) dan Sikap dan perilaku Staf TVRI (3.4) sedangkan indeks terendah adalah pada subfaktor Ketersediaan Fasilitas Pendukung dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana Penunjang (3.16).

Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas Produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Kualitas Hasil Produksi dan Jangkauan Siaran, sementara di faktor Kualitas Pelayanan, subfaktor Sikap Keramahtamahan Penyambutan Oleh Personil TVRI adalah yang tertinggi, selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Hubungan yang Telah Terbina, di Faktor Harga adalah Ketepatan dan Transparansi Harga yang Diberikan, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan Berkomunikasi dengan Kru TVRI.

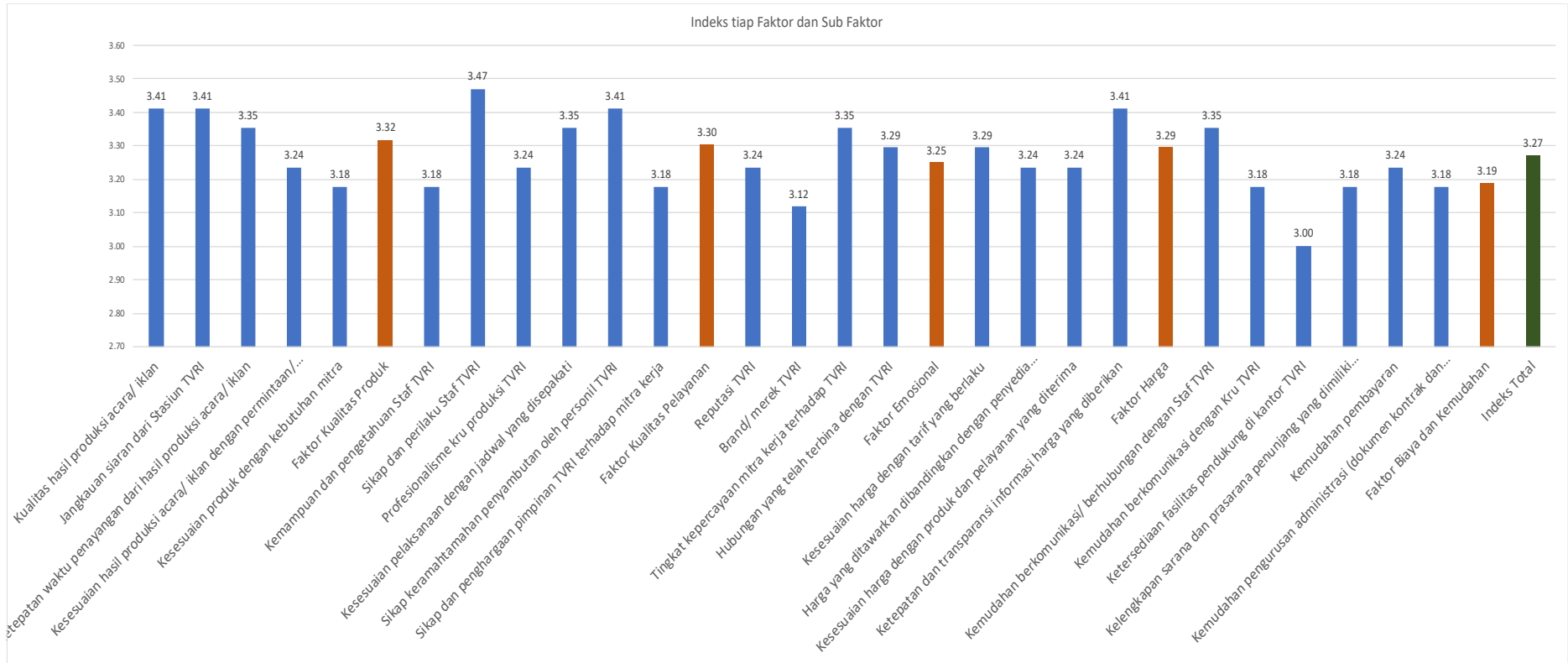
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Nasional



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.27 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (semua indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Produk (3.32) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Biaya dan Kemudahan (3.19).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

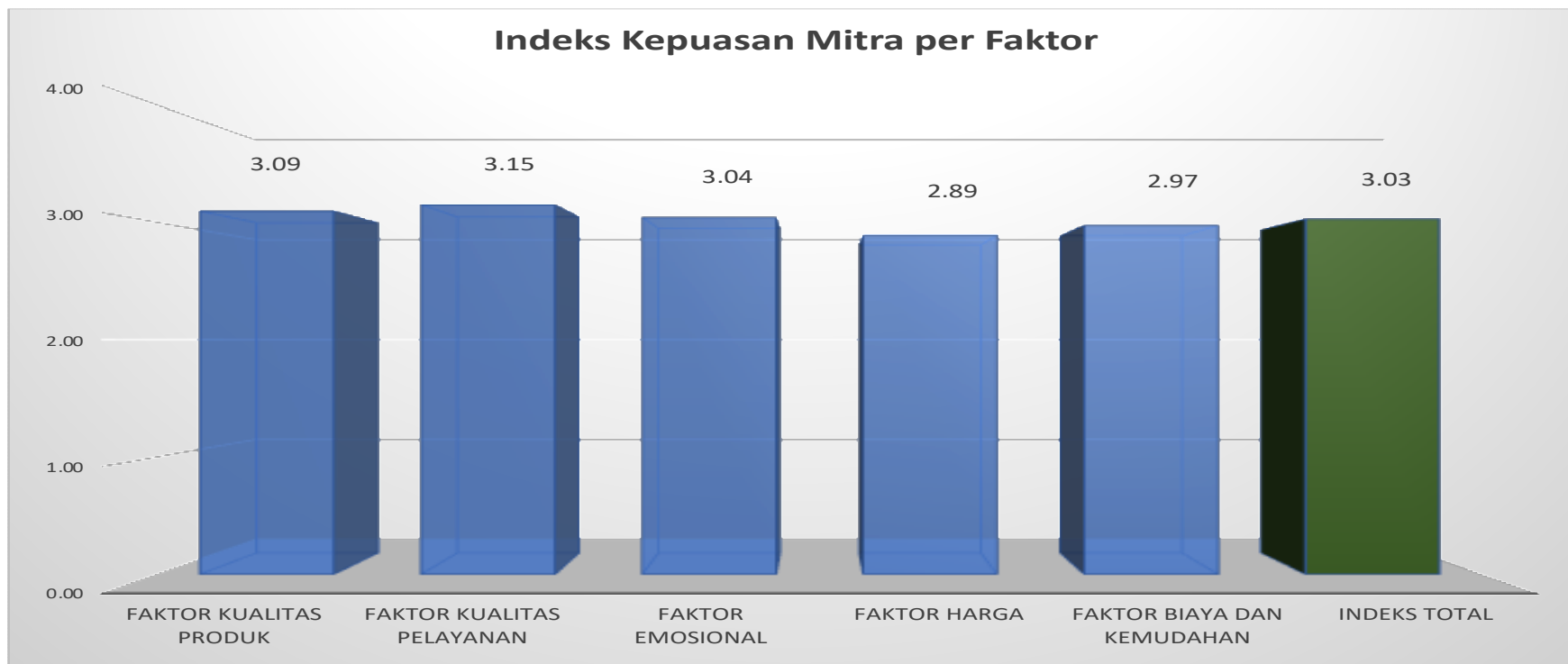


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, semua subfaktor dinilai di atas 3.0. Indeks tertinggi adalah pada Sikap dan Perilaku Staf TVRI sedangkan indeks terendah adalah pada subfaktor Ketersediaan Fasilitas Pendukung.

Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas Produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Kualitas Hasil Produksi dan Jangkauan Siaran sementara di faktor Kualitas Pelayanan, subfaktor Sikap dan perilaku Staf TVRI adalah yang tertinggi, selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Tingkat Kepercayaan Mitra Kerja Terhadap TVRI, di Faktor Harga adalah Ketepatan dan Transparansi Harga yang Diberikan, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan Berkomunikasi dengan Staf TVRI.

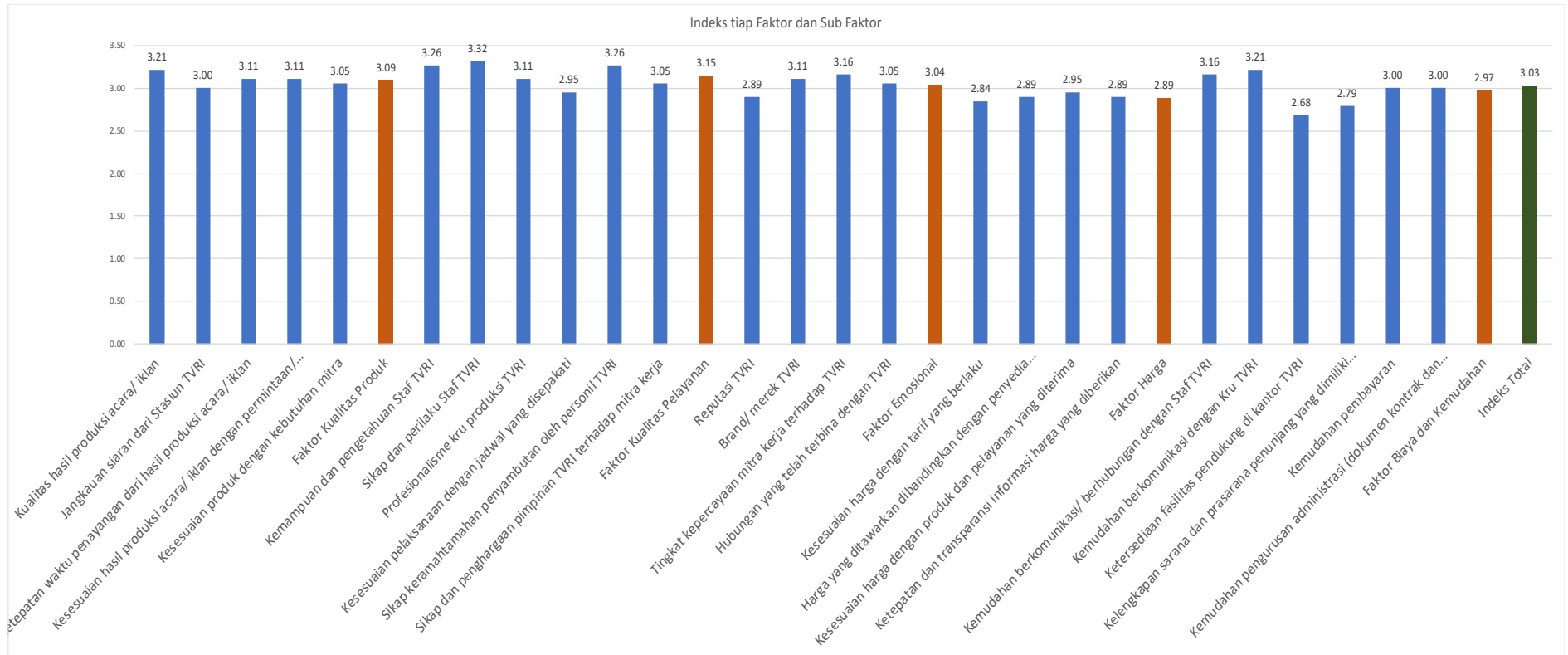
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun Aceh



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.03 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (hampir semua indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Layanan (3.15) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (2.89).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

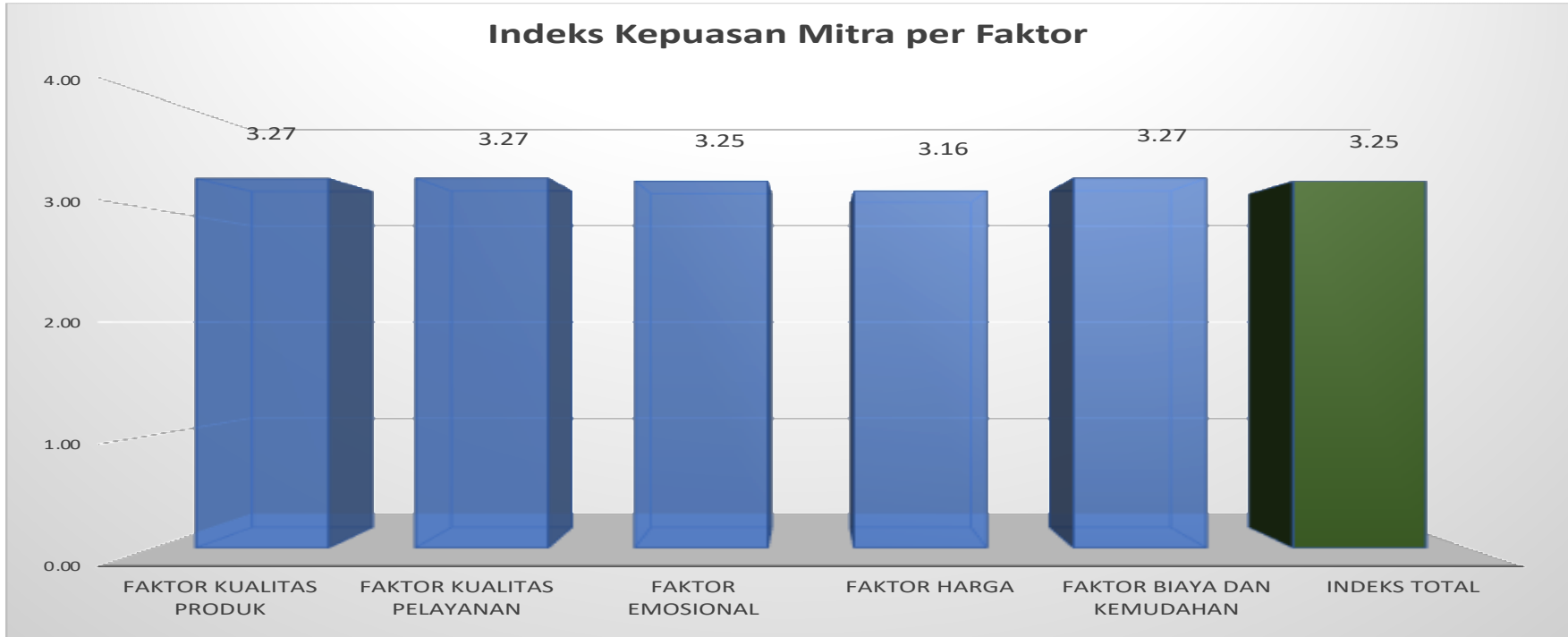


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, indeks tertinggi adalah pada Sikap dan Perilaku Staf TVRI dan Kesesuaian harga dengan Produk dan Pelayanan yang Diterima, sedangkan indeks terendah adalah pada subfaktor Ketersediaan Fasilitas Pendukung Kantor TVRI.

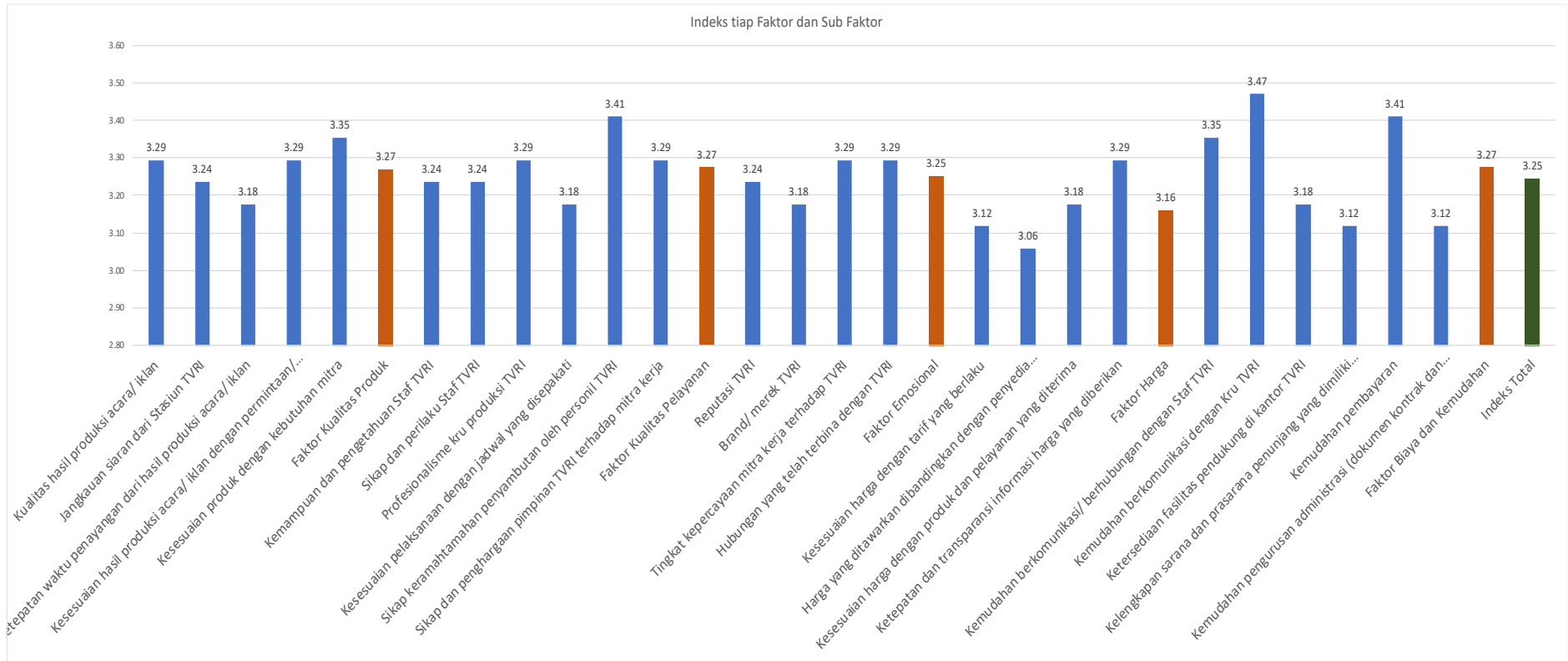
Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas Produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Kualitas Hasil Produksi sementara di faktor Kualitas Pelayanan, subfaktor Sikap dan Perilaku Staf TVRI adalah yang tertinggi, selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Tingkat Kepercayaan Mitra Kerja terhadap TVRI, di Faktor Harga adalah Kesesuaian Harga dengan Produk/ Layanan yang Diterima, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan Berkomunikasi dengan Kru TVRI.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun Sumatera Utara



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.25 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Faktor Biaya dan Kemudahan (3.27) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (3.16).

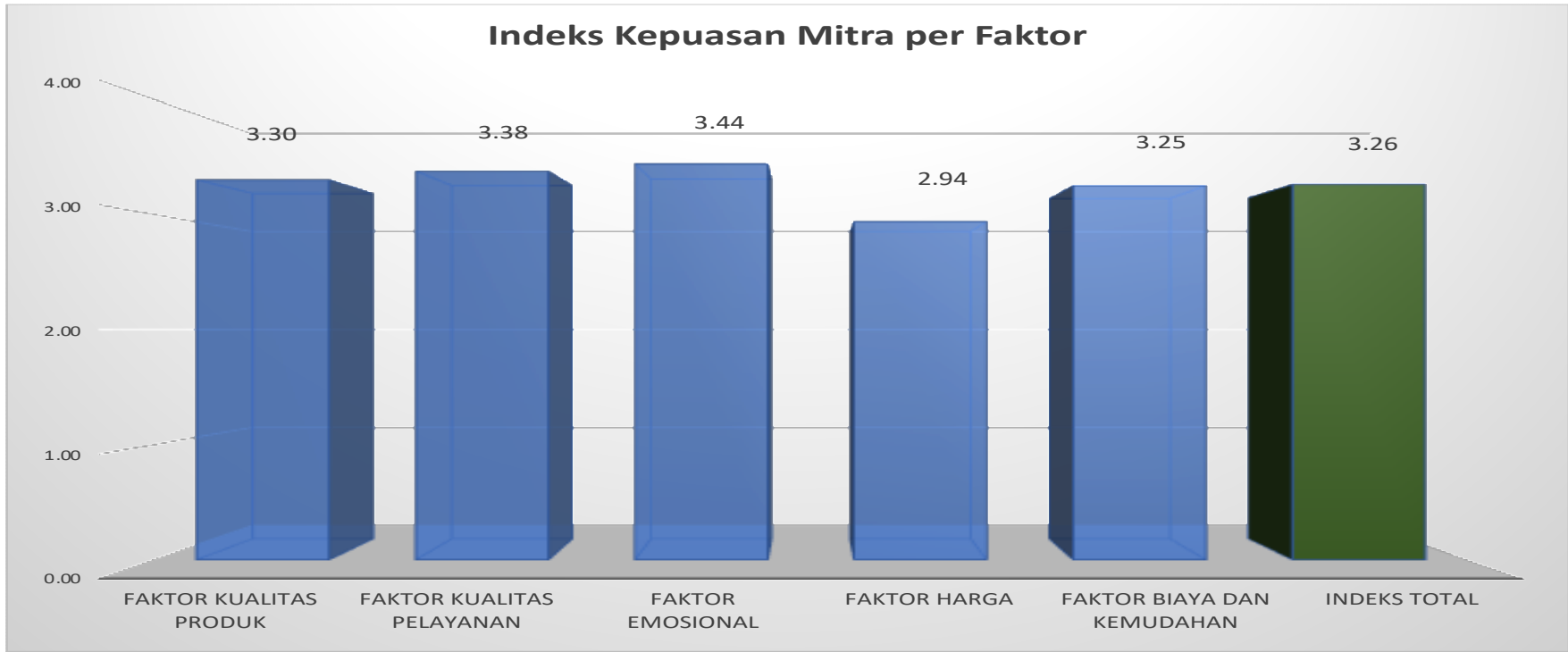


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, indeks tertinggi adalah pada Kemudahan Berkomunikasi dengan Kru TVRI sedangkan indeks terendah adalah pada subfaktor Harga Dibandingkan Penyedia Jasa Layanan Lain.

Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas Produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Kesesuaian Produk dengan Kebutuhan Mitra, sementara di faktor Kualitas Pelayanan subfaktor Sikap Keramahmataman Penyambutan oleh Personil TVRI adalah yang tertinggi, selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Tingkat Kepercayaan Mitra Kerja, di Faktor Harga adalah Ketepatan dan Transparansi Harga yang Diberikan, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan Pembayaran.

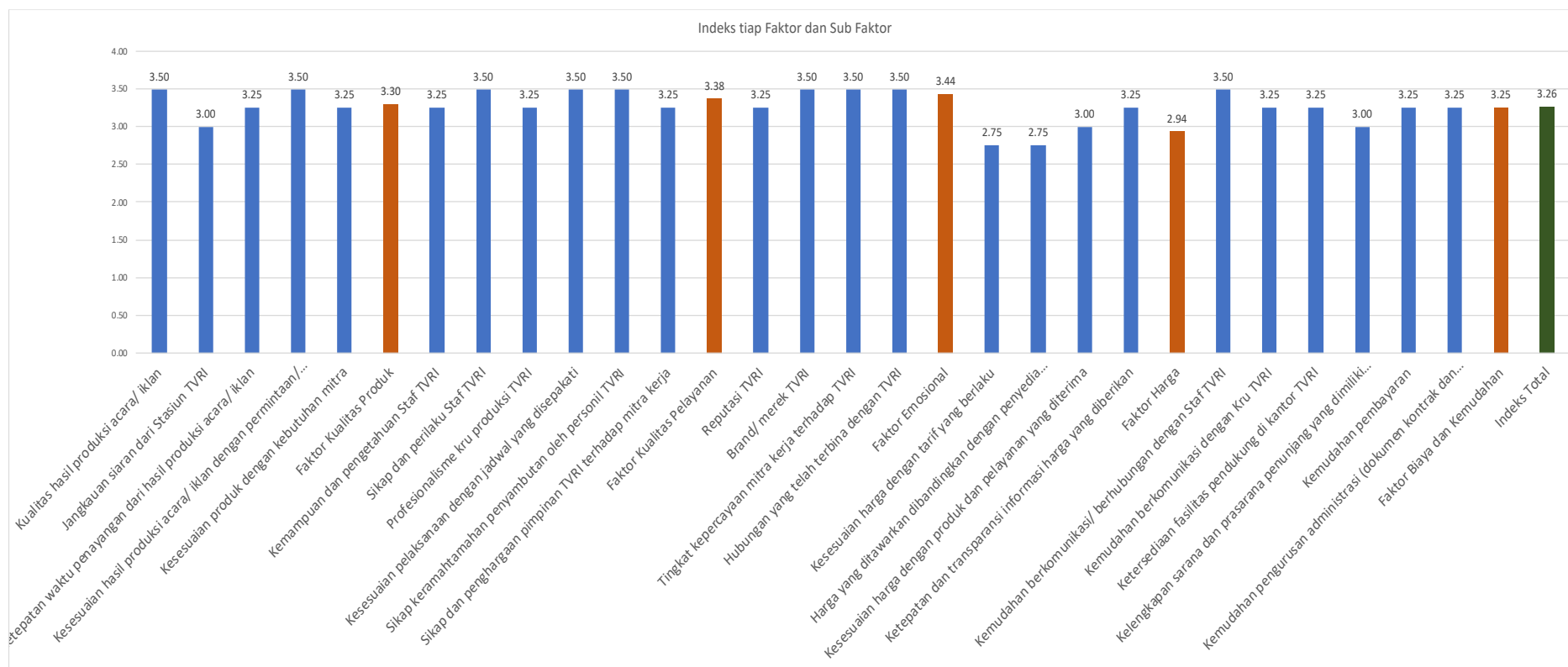
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun Sumatera Barat



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.26 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (hampir semua indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Emosional (3.44) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (2.94).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

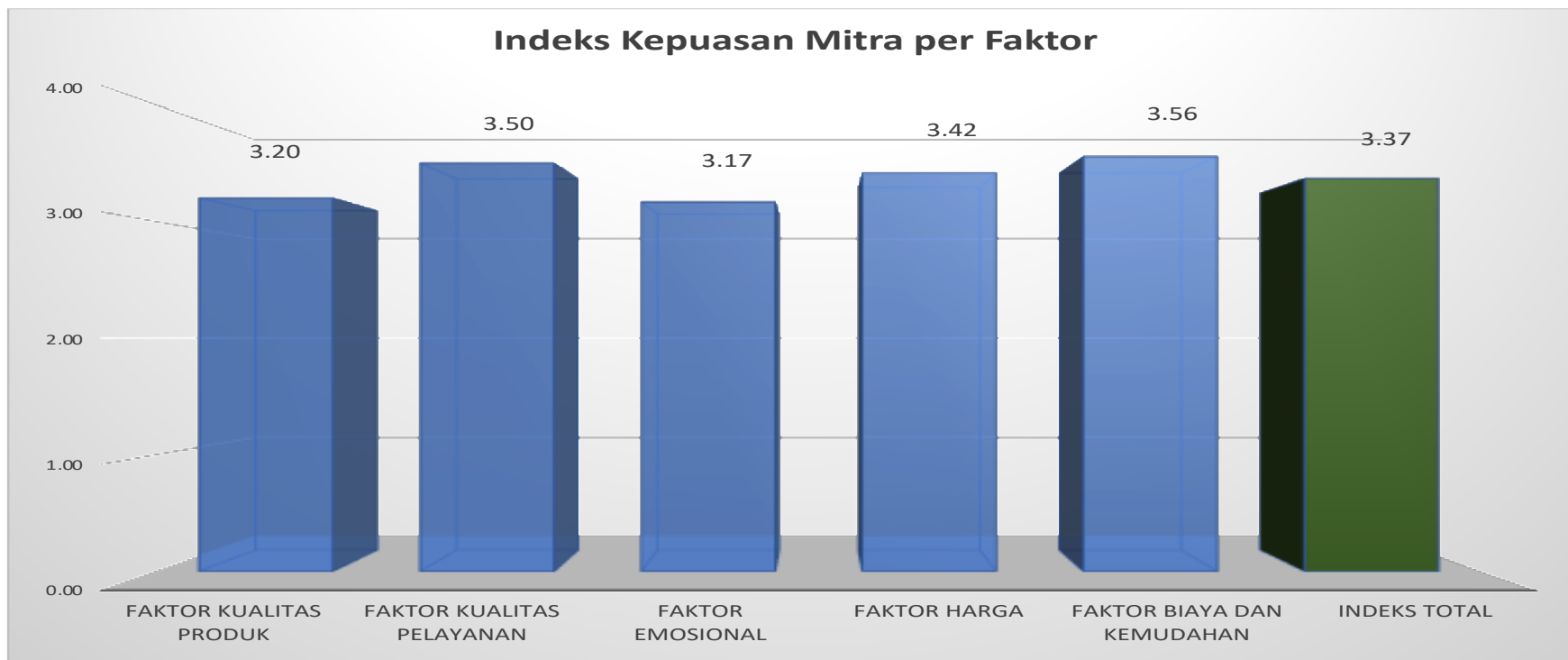


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, banyak subfaktor yang memiliki indeks tinggi dan sama.

Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Kualitas Hasil Produksi dan Kesesuaian Hasil Produksi dengan Permintaan sementara di faktor Kualitas Pelayanan, subfaktor Sikap dan perilaku Staf TVRI, Kesesuaian Jadwal, dan Sikap Keramahmataman Penyambutan adalah yang tertinggi, selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Brand/ merek TVRI, Tingkat Kepercayaan Mitra dan Hubungan yang Telah Terbina, di Faktor Harga adalah Ketepatan dan Transparansi Harga yang Diberikan, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan Berkomunikasi dengan Staf TVRI.

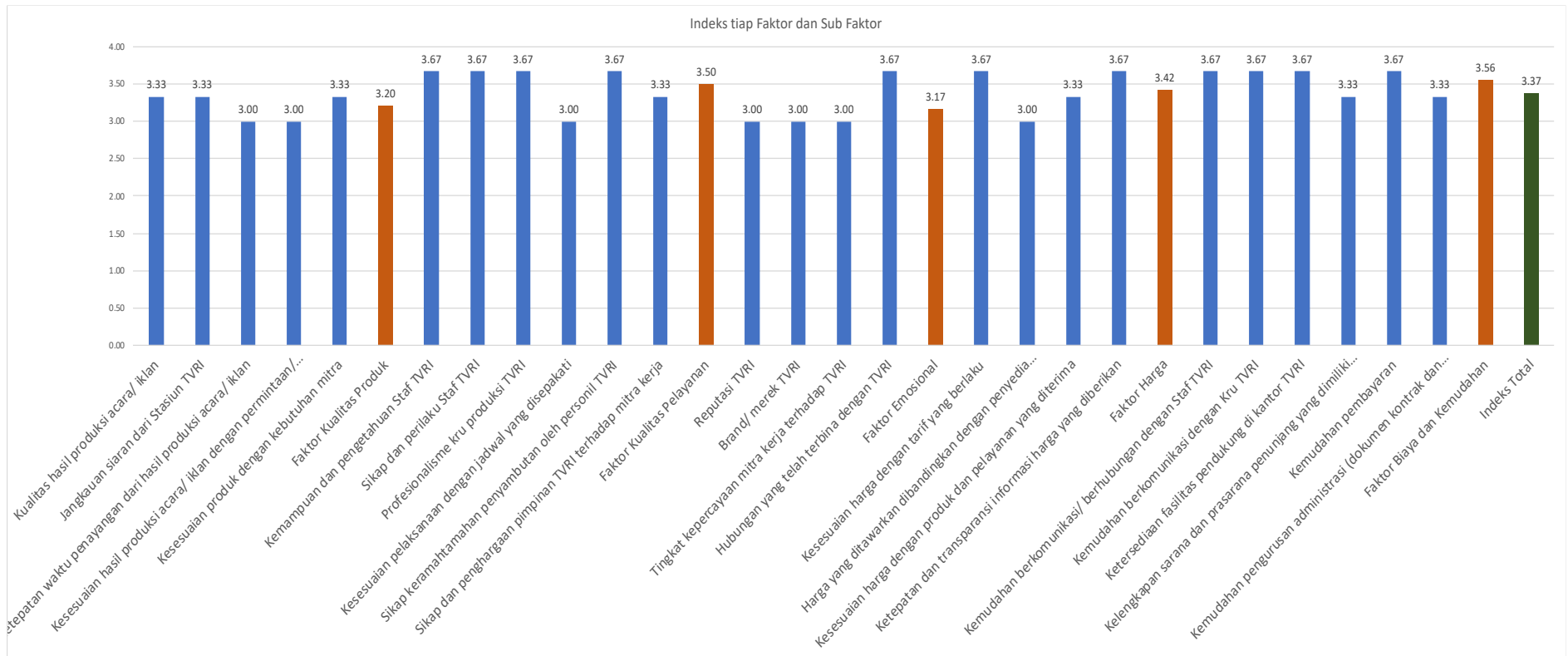
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun Riau



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.37 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Biaya dan Kemudahan (3.56) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Emosional (3.17).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

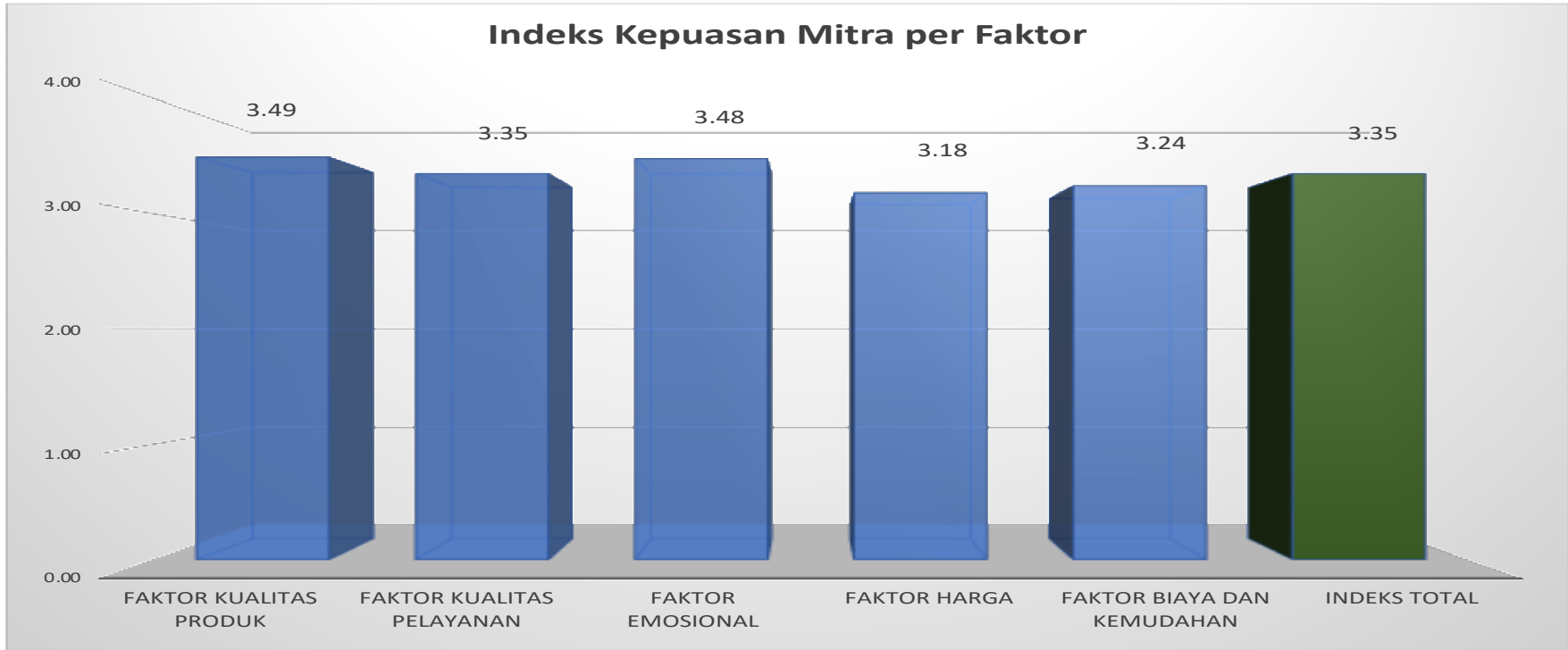


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, banyak subfaktor yang memiliki indeks tinggi dan sama di nilai 3.67. Demikian pula indeks terendah ada di beberapa subfaktor dengan nilai 3.0.

Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas Produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Kualitas Hasil Produksi, Jangkauan Siaran, dan Kesesuaian Produk dengan Kebutuhan Mitra sementara di faktor Kualitas Pelayanan, subfaktor Kemampuan dan Pengetahuan Staf, Sikap dan perilaku Staf TVRI, Profesionalisme Kru dan Keramahmatan Penyambutan adalah yang tertinggi, selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Hubungan yang Telah Terbina, di Faktor Harga adalah Kesesuaian Harga dengan Tarif dan Ketepatan dan Transparansi Harga yang Diberikan, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan Berkomunikasi dengan Staf dan Kru TVRI serta Kemudahan Pembayaran.

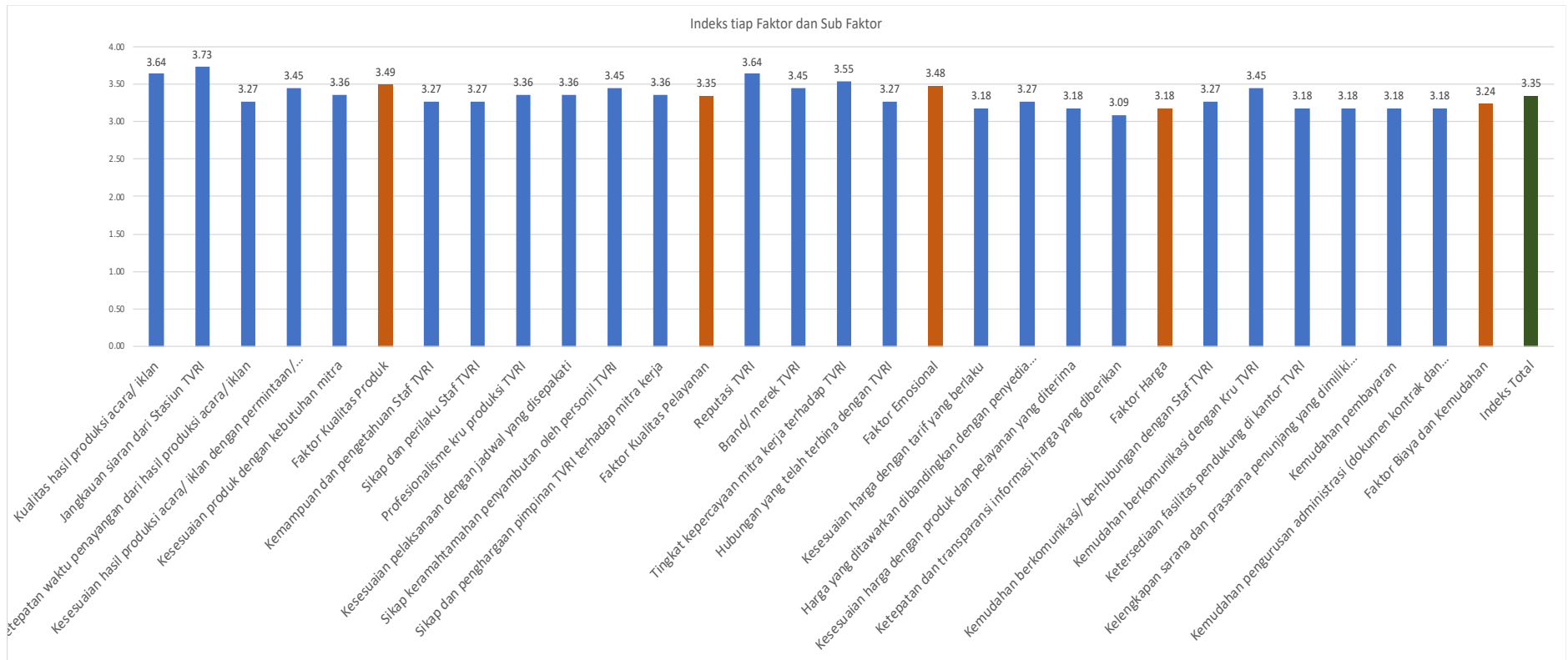
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun
Bengkulu



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.35 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Produk (3.49) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (3.18).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

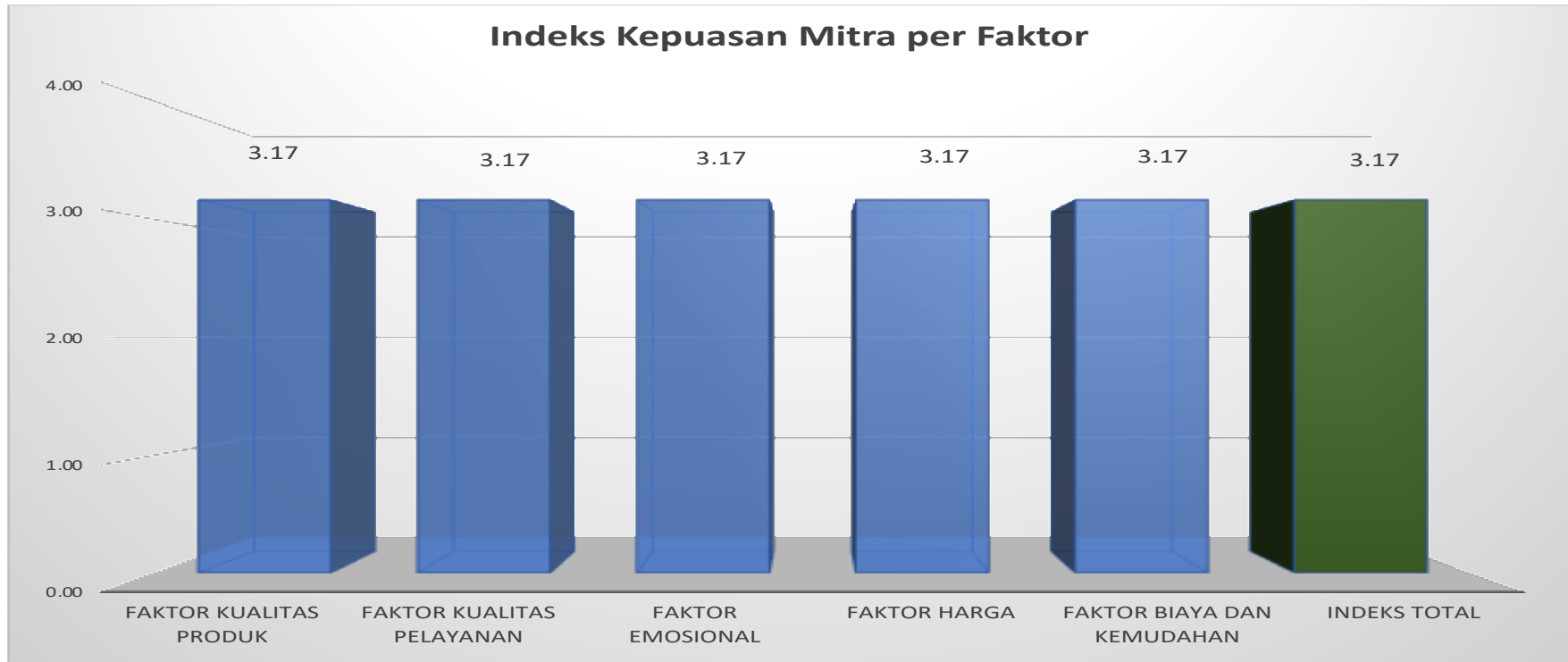


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, indeks tertinggi ada pada subfaktor Jangkauan Siaran sedangkan indeks terendah ada pada subfaktor Ketepatan dan Transparansi Harga.

Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Jangkauan Siaran sementara di faktor Kualitas Pelayanan, subfaktor Sikap Keramahmatan Penyambutan oleh Personil TVRI adalah yang tertinggi, selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Reputasi TVRI, di Faktor Harga adalah Harga yang Ditawarkan Dibanding Penyedia Jasa Lain, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan Berkomunikasi dengan Staf TVRI.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

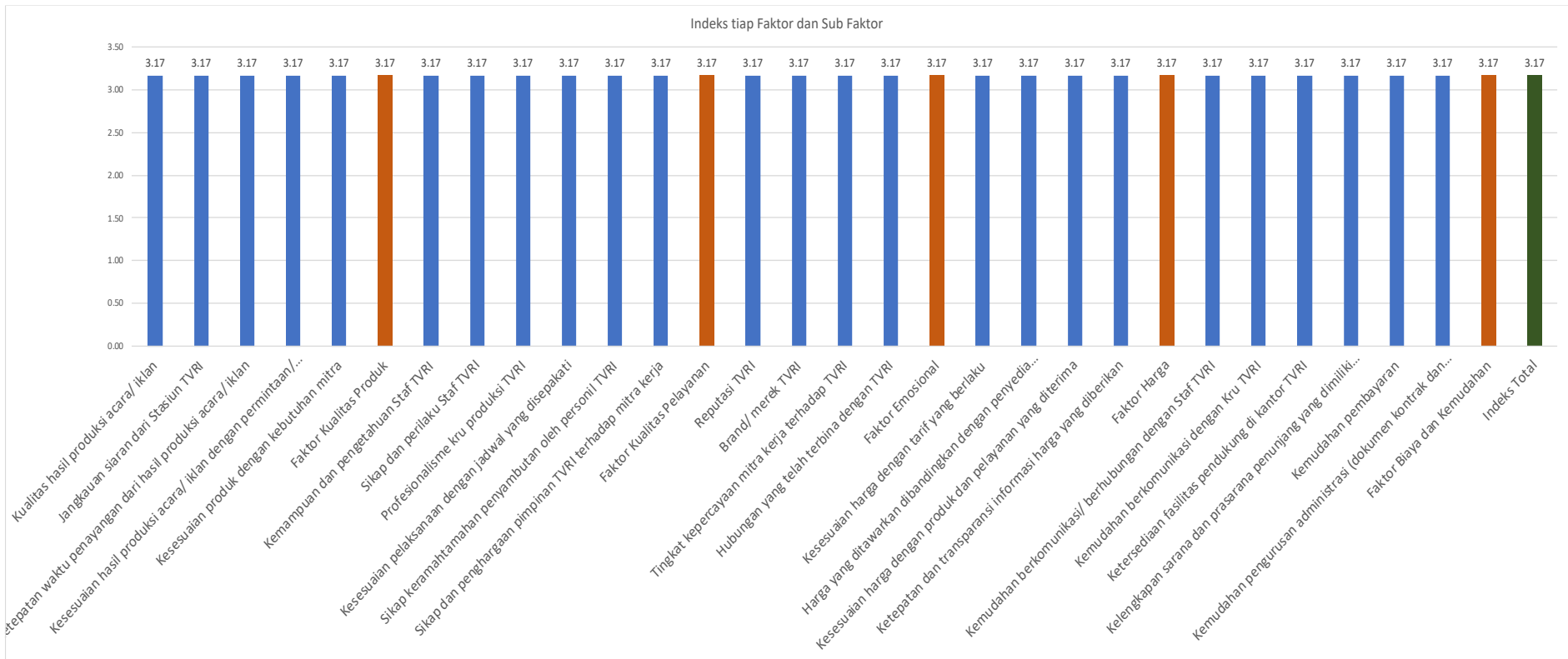
TVRI Stasiun Jambi



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.17 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) dan semuanya sama di nilai 3.17.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

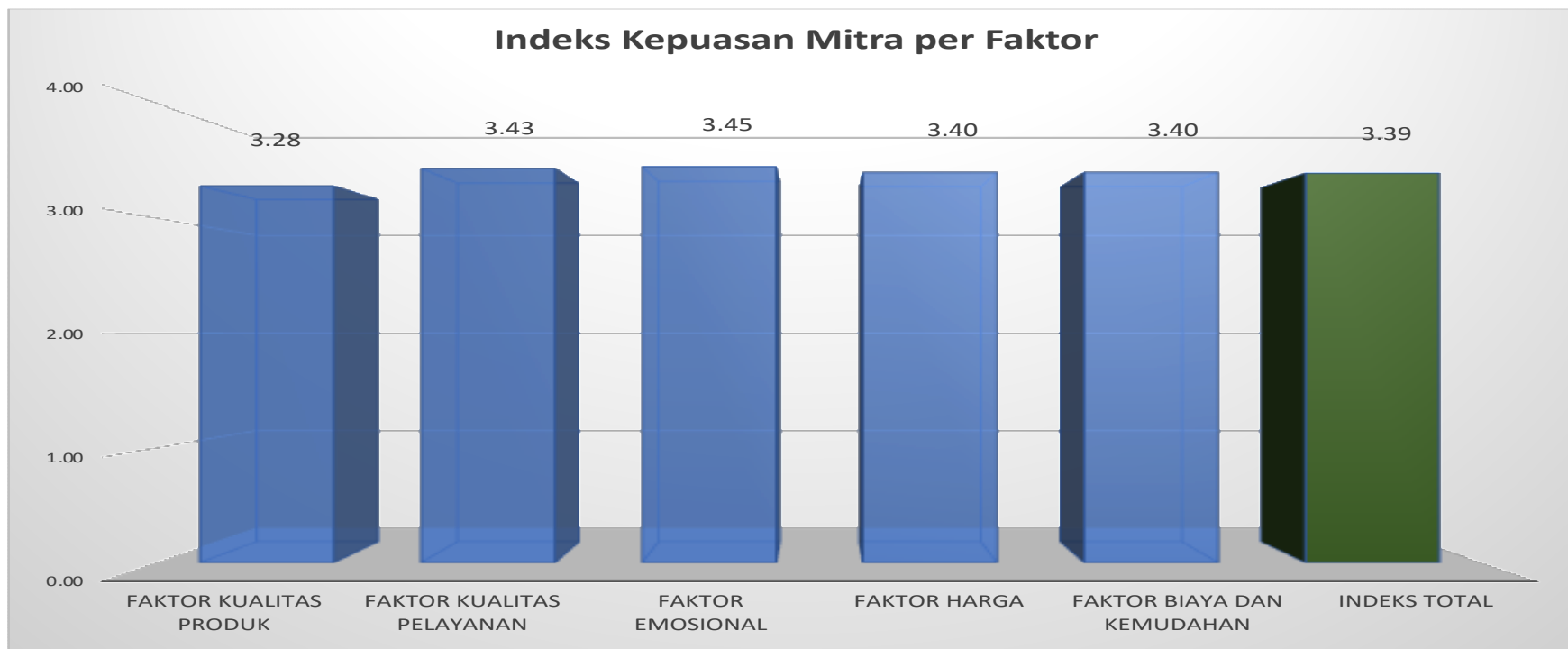
TVRI Stasiun
Jambi



Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, semua subfaktor yang memiliki indeks tinggi dan sama. Hal ini disebabkan jumlah responden yang sangat sedikit dan semuanya memberikan respons yang seragam.

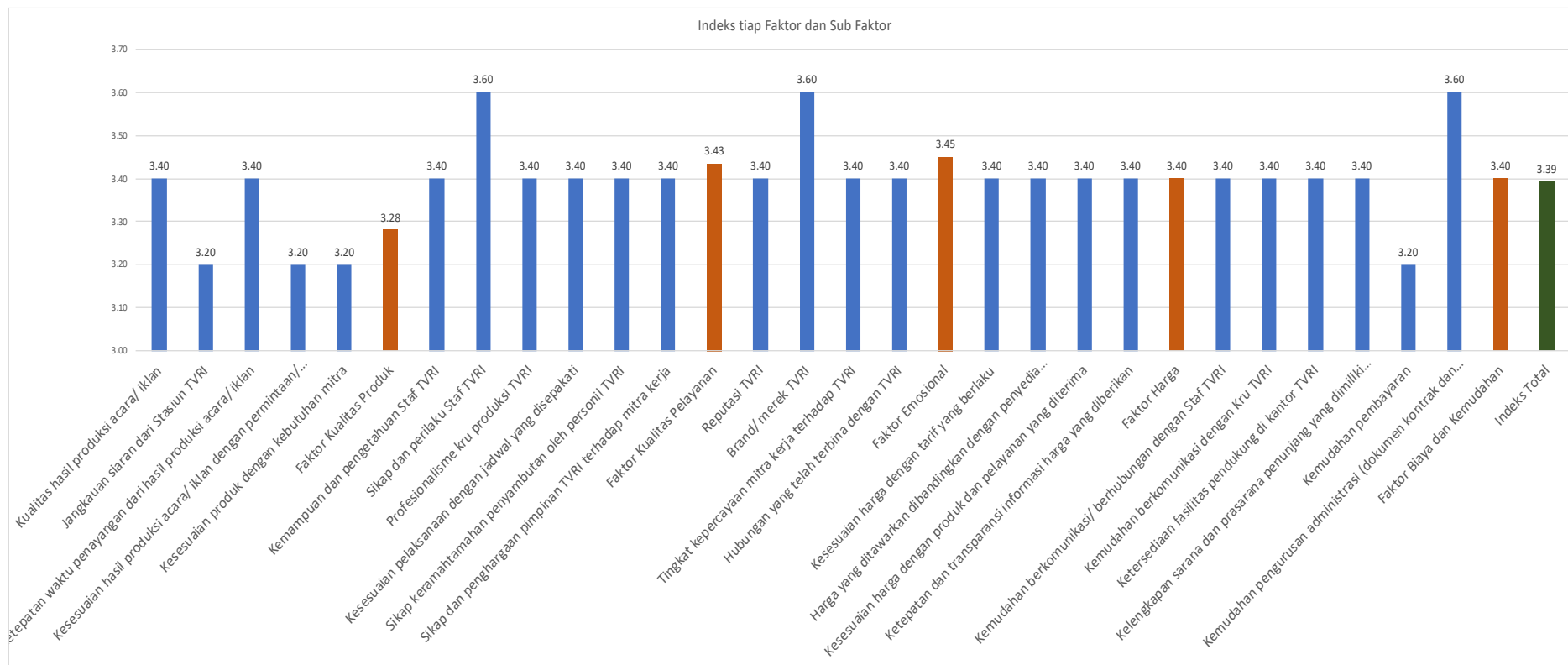
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun Babel



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.39 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Emosional (3.45) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Kualitas Produk (3.28).

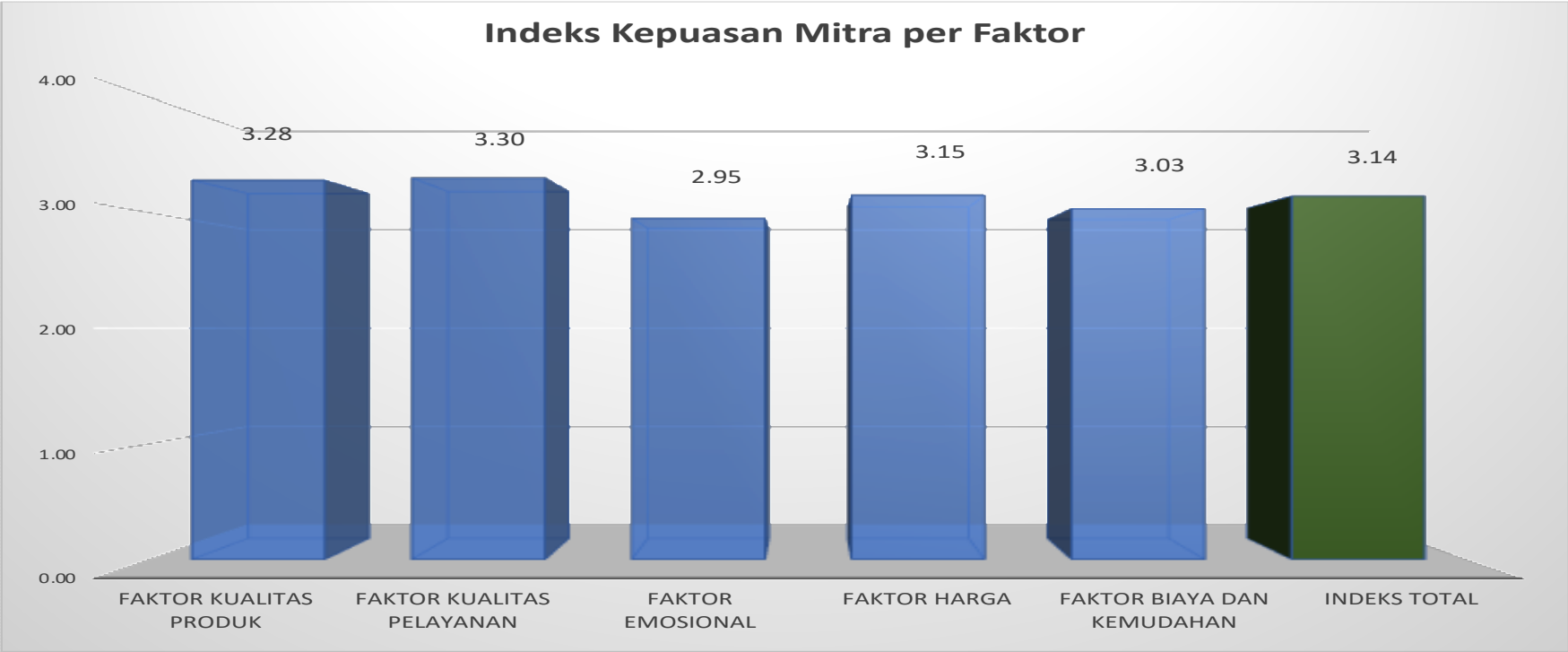
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor



Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, indeks tertinggi ada pada 3 subfaktor yaitu Sikap dan Perilaku Staf TVRI, Brand/ merek TVRI, dan Kemudahan Pengurusan Administrasi. Sedangkan indeks terendah adalah pada subfaktor Jangkauan Siaran, Kesesuaian Hasil dengan Permintaan, Kesesuaian Produk dengan Kebutuhan dan Kemudahan Pembayaran.

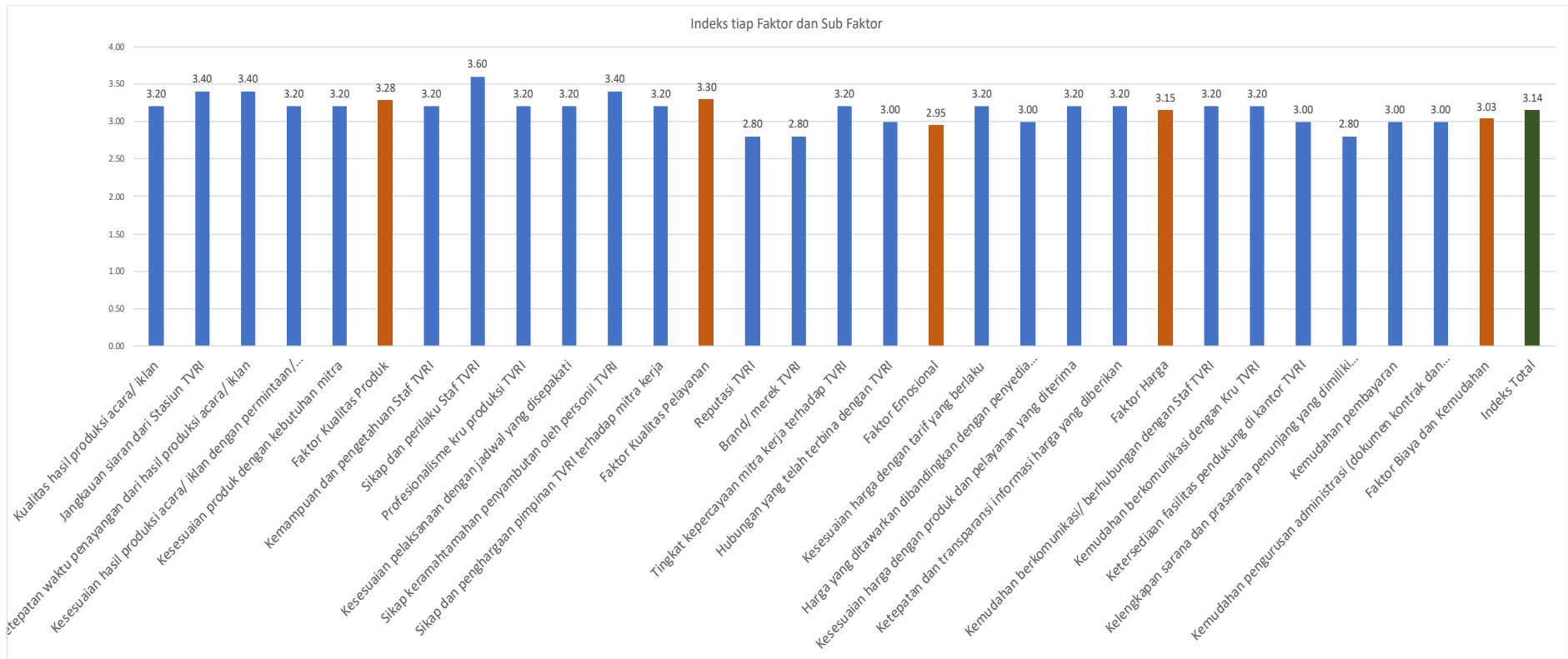
Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Kualitas Hasil Produksi dan Ketepatan Waktu Penayangan, sementara di faktor Kualitas Pelayanan subfaktor Sikap dan Perilaku Staf TVRI adalah yang tertinggi (3.6), selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Brand/ Merek TVRI, di Faktor Harga semua subfaktor dinilai sama (3.4), dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan Pengurusan Administrasi.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.14 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (hampir semua indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Pelayanan (3.3) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Emosional (2.95).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

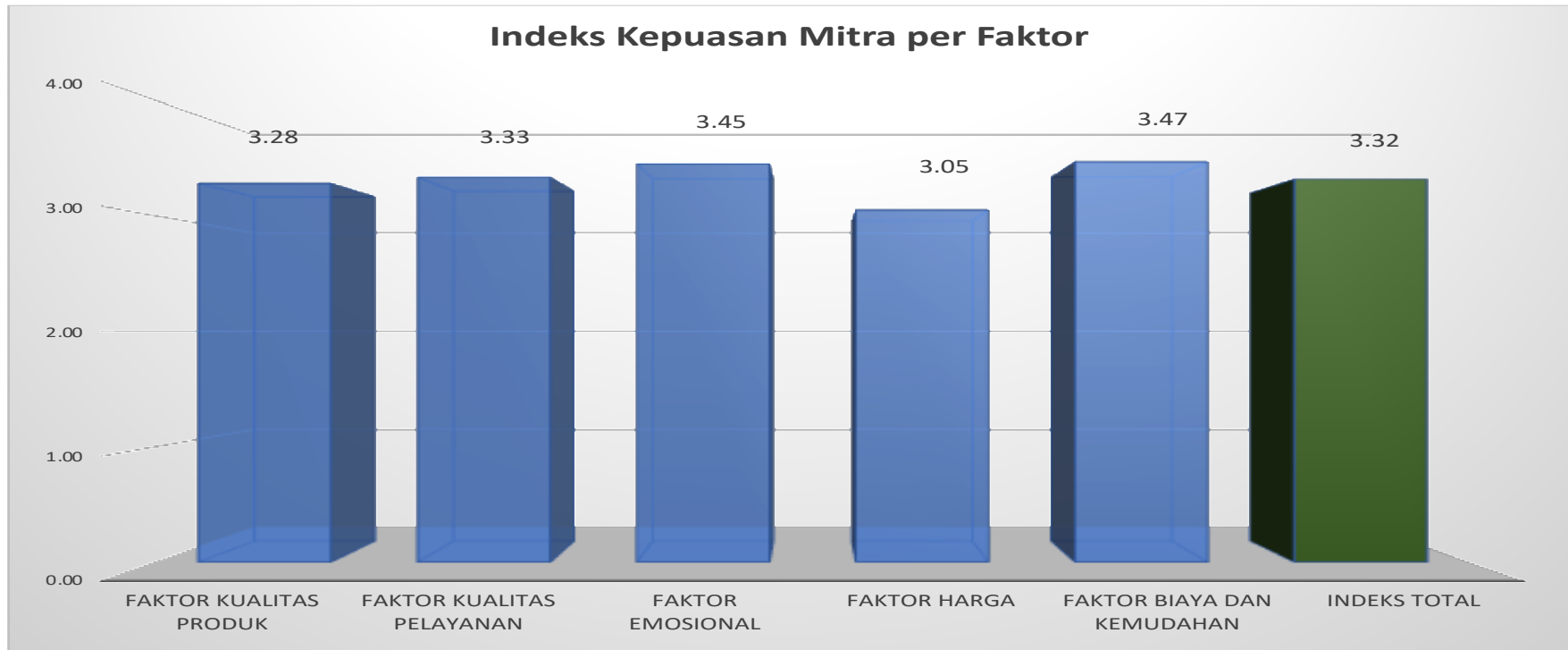


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, indeks tertinggi adalah pada Sikap dan Perilaku Staf TVRI sedangkan indeks terendah adalah pada subfaktor Reputasi dan Brand/ merek TVRI.

Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Jangkauan Siaran dan Ketepatan Waktu sementara di faktor Kualitas Pelayanan, subfaktor yang tinggi nilainya adalah Sikap dan perilaku Staf TVRI. Selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Tingkat Kepercayaan Mitra, di Faktor Harga adalah Kesesuaian Harga dengan Tarif, Kesesuaian harga dengan Produk dan Ketepatan dan Transparansi Harga, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan Berkomunikasi dengan Staf dan Kru TVRI.

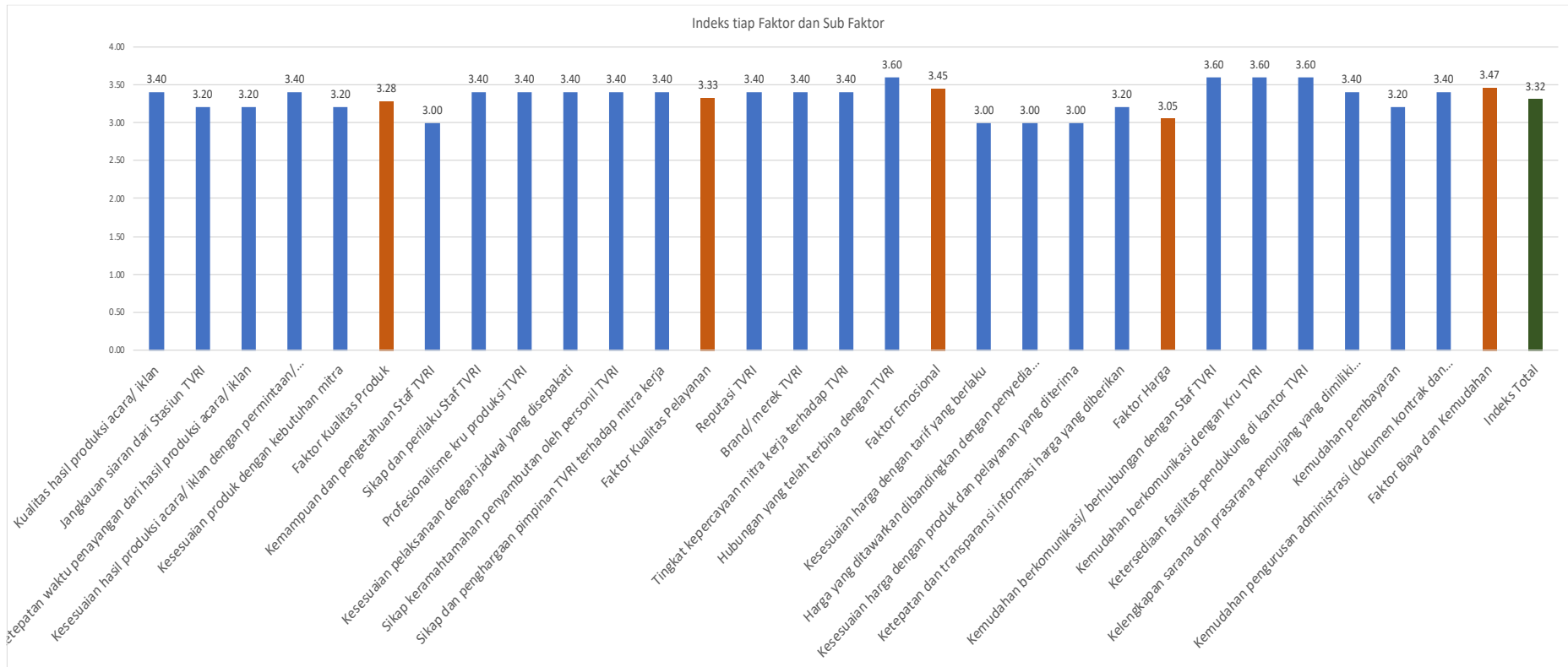
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun
Lampung



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.32 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Biaya dan Kemudahan (3.47) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (3.05).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

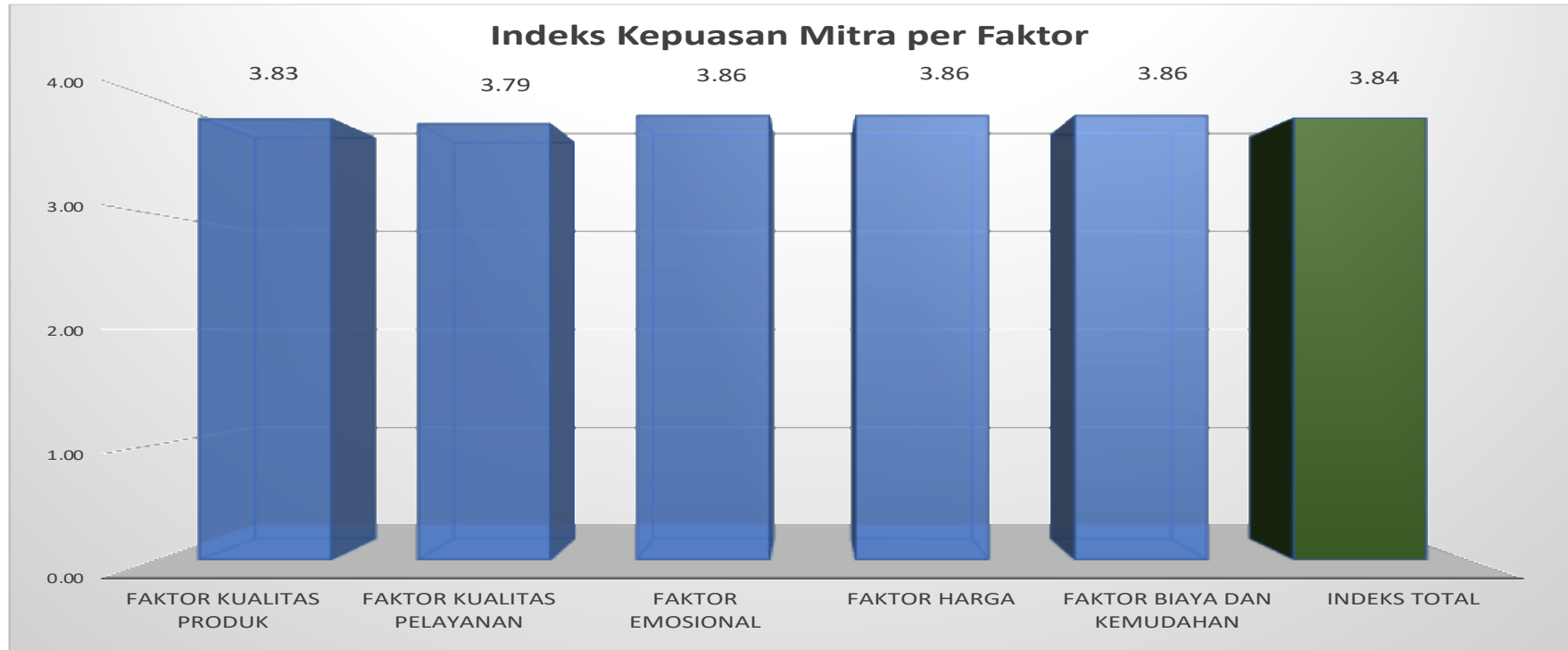


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, banyak subfaktor yang nilainya cenderung sama. Namun yang tertinggi adalah nilai indeks 3.6, dan sebagian besar dinilai 3.4 dan 3.2.

Dari semua subfaktor tersebut terlihat yang paling banyak dinilai lebih rendah dari yang lain adalah di Faktor Harga, di mana subfaktor faktor Ketepatan dan Transparansi Harga dinilai paling tinggi dibanding subfaktor lainnya.

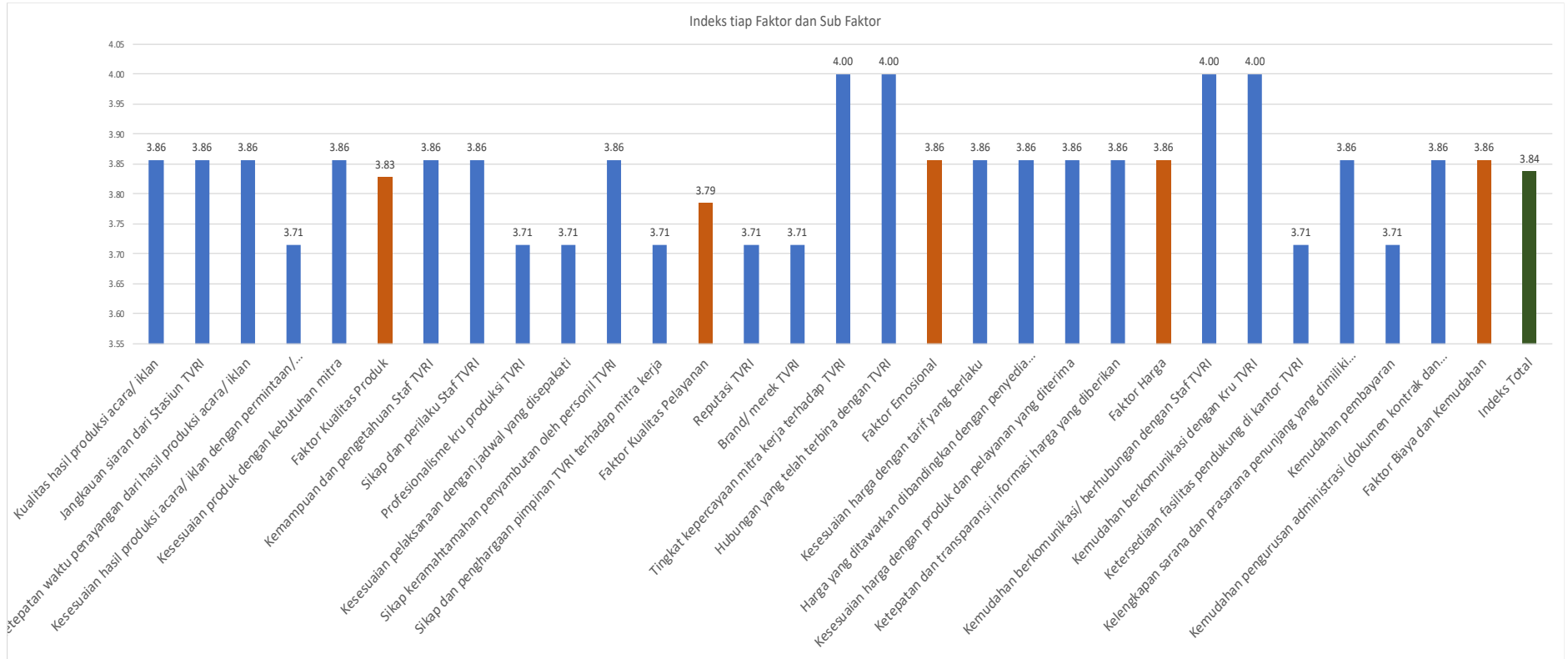
Sedangkan di Faktor Biaya dan Kemudahan, banyak subfaktor yang dinilai lebih tinggi dari rata-rata subfaktor lain yaitu di indeks 3.6. Hanya subfaktor Kemudahan Pembayaran yang dinilai sedikit lebih rendah dari subfaktor lainnya di Faktor Biaya dan Kemudahan ini.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.84 pada skala 4, yang artinya responden sangat puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang sangat tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana hampir semua faktor dinilai sama yaitu faktor Kualitas Produk, Emosional, Harga dan Biaya dan Kemudahan (semua dinilai 3.86). Hanya faktor Kualitas Pelayanan dinilai sedikit lebih rendah yaitu 3.79. Indeks di stasiun ini merupakan yang tertinggi dibandingkan dengan stasiun TVRI yang lain.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

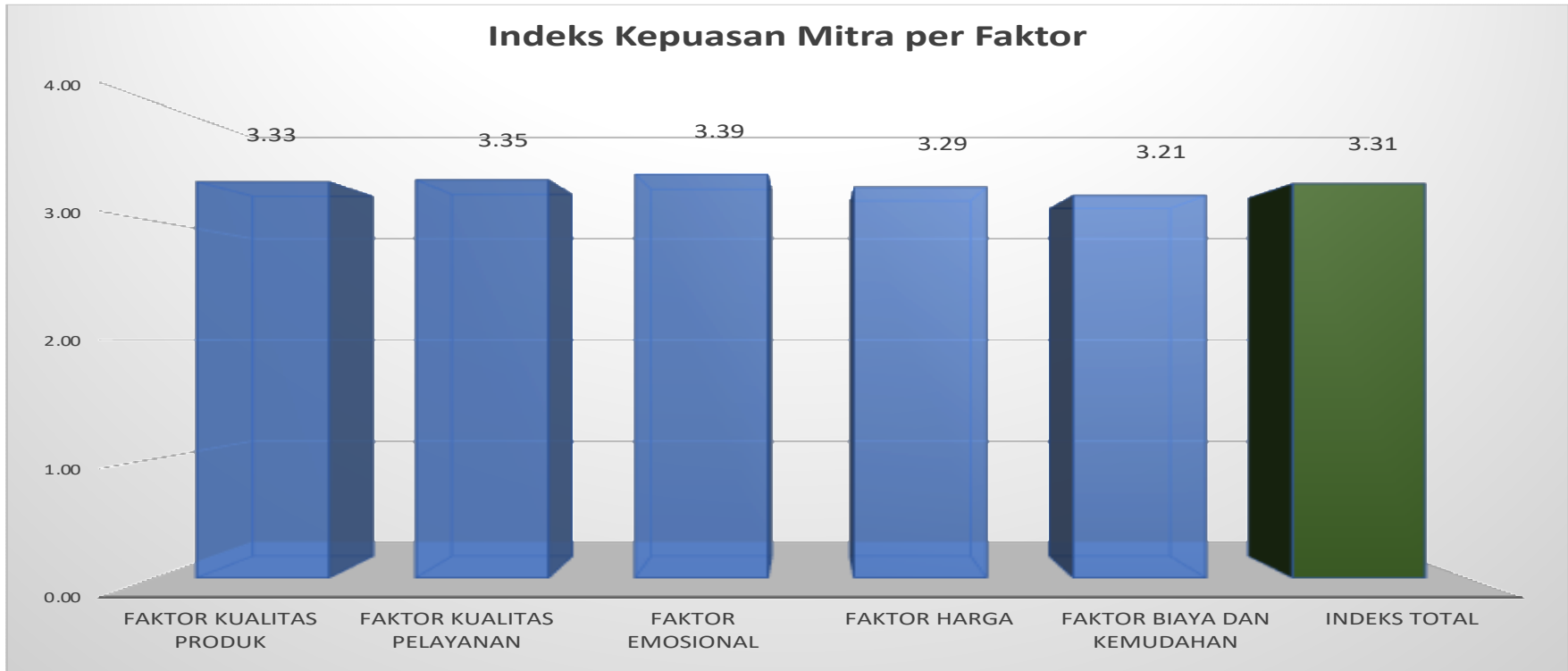


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, indeks tertinggi adalah pada Tingkat Kepercayaan Mitra Kerja Terhadap TVRI, Hubungan yang Telah Terbina, dan Kemudahan Berkomunikasi dengan Staf dan Kru TVRI. Sedangkan indeks yang terendah pun masih tinggi sekali nilainya (3.71) yaitu pada subfaktor Kesesuaian Hasil Produksi dengan Permintaan, Profesionalisme Kru, Kesesuaian Pelaksanaan dengan Jadwal, Reputasi TVRI, Brand/ merek TVRI, Ketersediaan Fasilitas Pendukung di Kantor TVRI, dan Kemudahan Pembayaran.

Perbedaan nilai indeks antar sub faktor tidak terpaud jauh, selain subfaktor dengan indeks tertinggi (4.0) di atas, subfaktor lainnya memiliki indeks berkisar antara 3.71 dan 3.86.

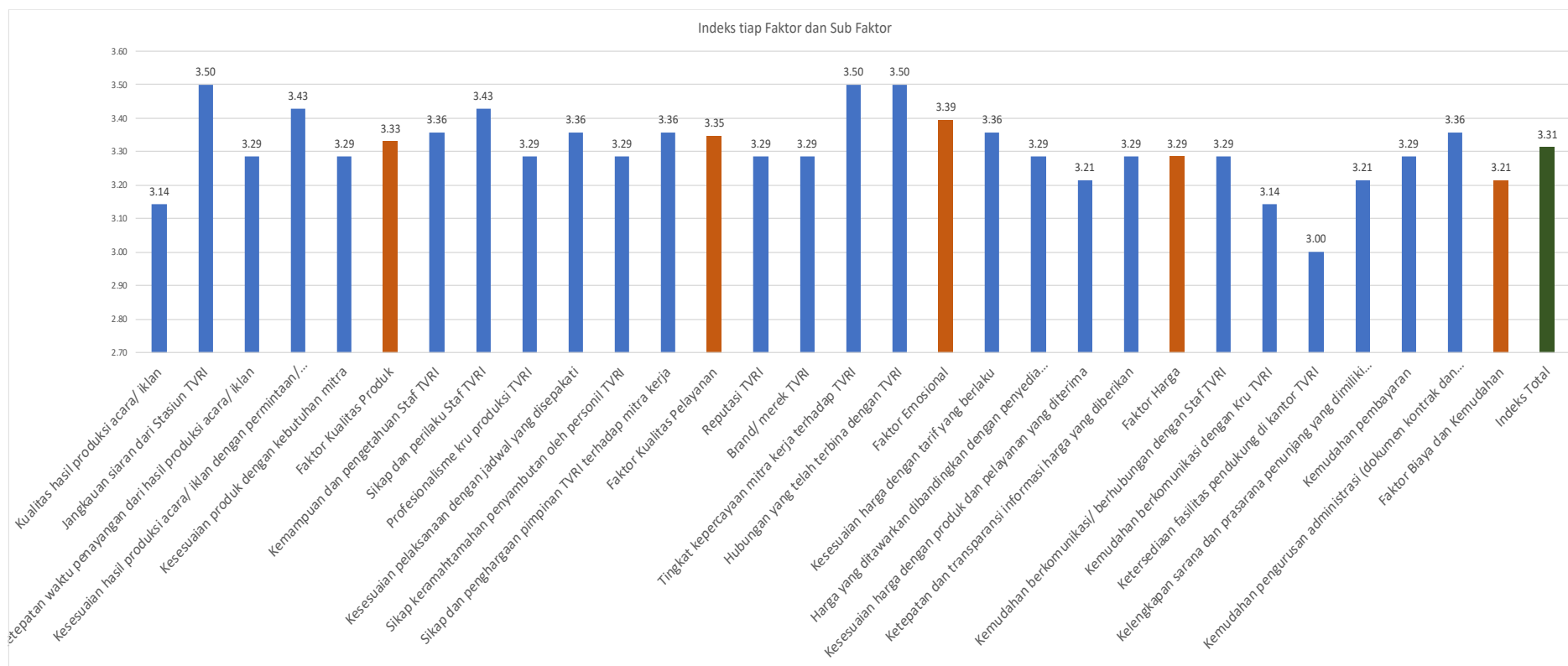
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun
Jawa Barat



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.31 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Emosional (3.39) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (3.29). Terlihat antar faktor tidak terdapat perbedaan indeks yang jauh (selisihnya kurang dari 0.5).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

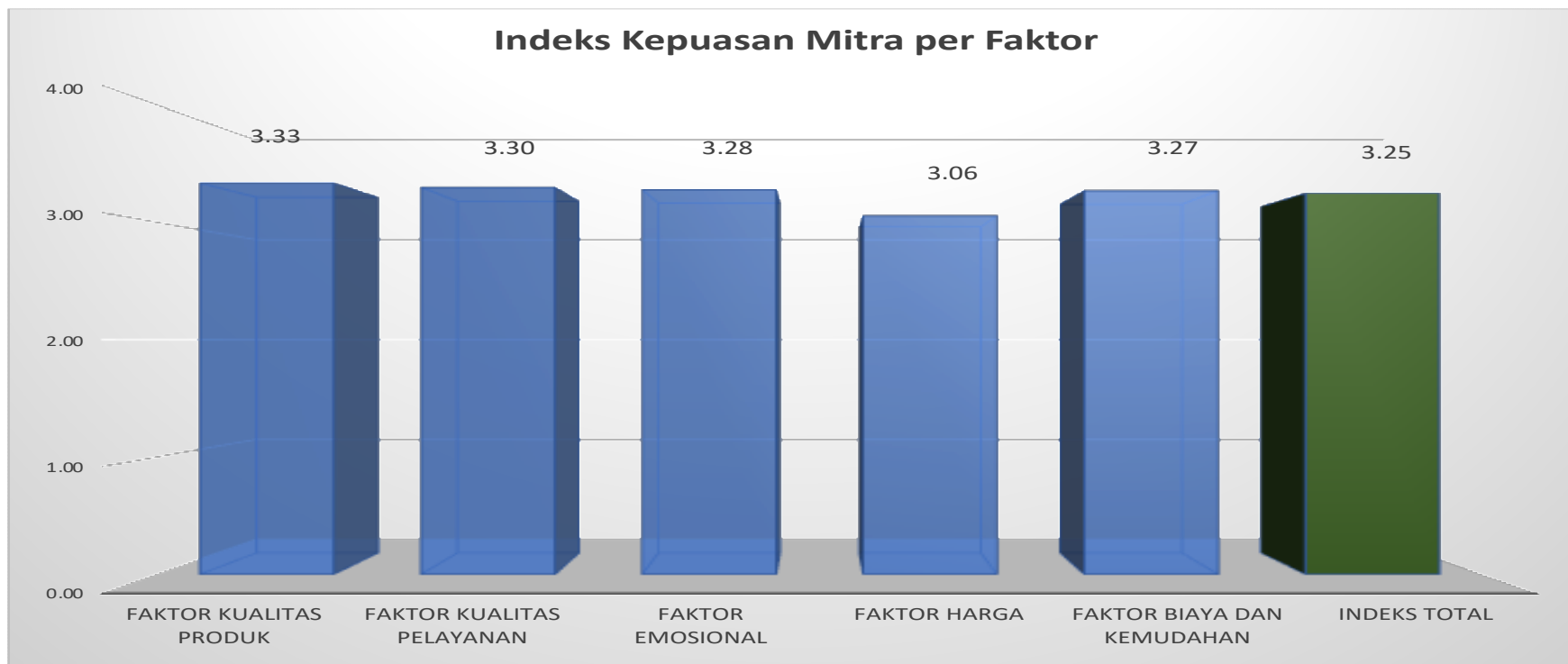


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, indeks yang tertinggi ada pada banyak subfaktor seperti Jangkauan Siaran, Tingkat Kepercayaan Mitra, dan Hubungan yang Telah Terbina.

Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Jangkauan Siaran, sementara di faktor Kualitas Pelayanan subfaktor Sikap dan perilaku Staf TVRI adalah yang tertinggi, selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Tingkat Kepercayaan Mitra, dan Hubungan yang Telah Terbina, di Faktor Harga adalah Kesesuaian Harga dengan Produk dan Pelayanan yang Diterima, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan Pengurusan Administrasi.

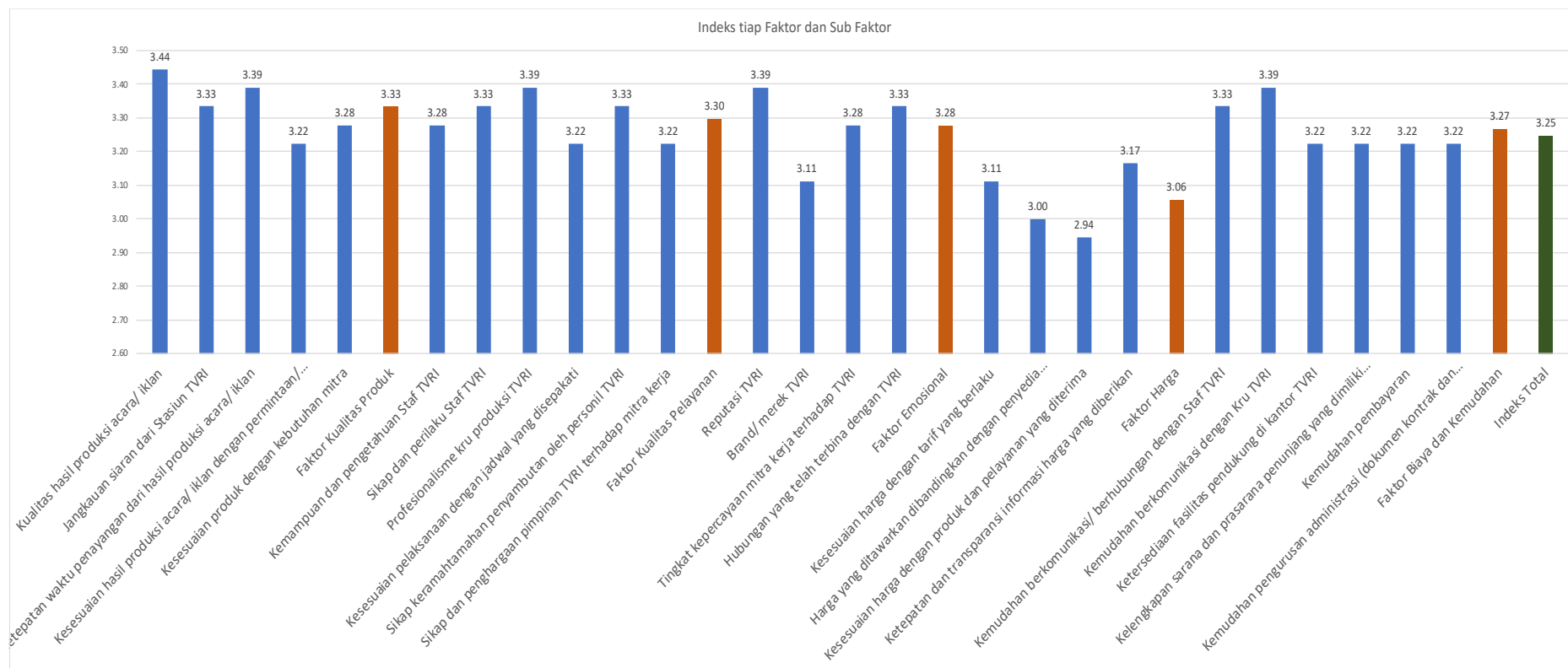
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun
Jawa Tengah



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.25 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) namun selisih perbedaan indeks antar faktor kecil sekali (kurang dari 0.5). Tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Produk (3.33) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (3.06).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

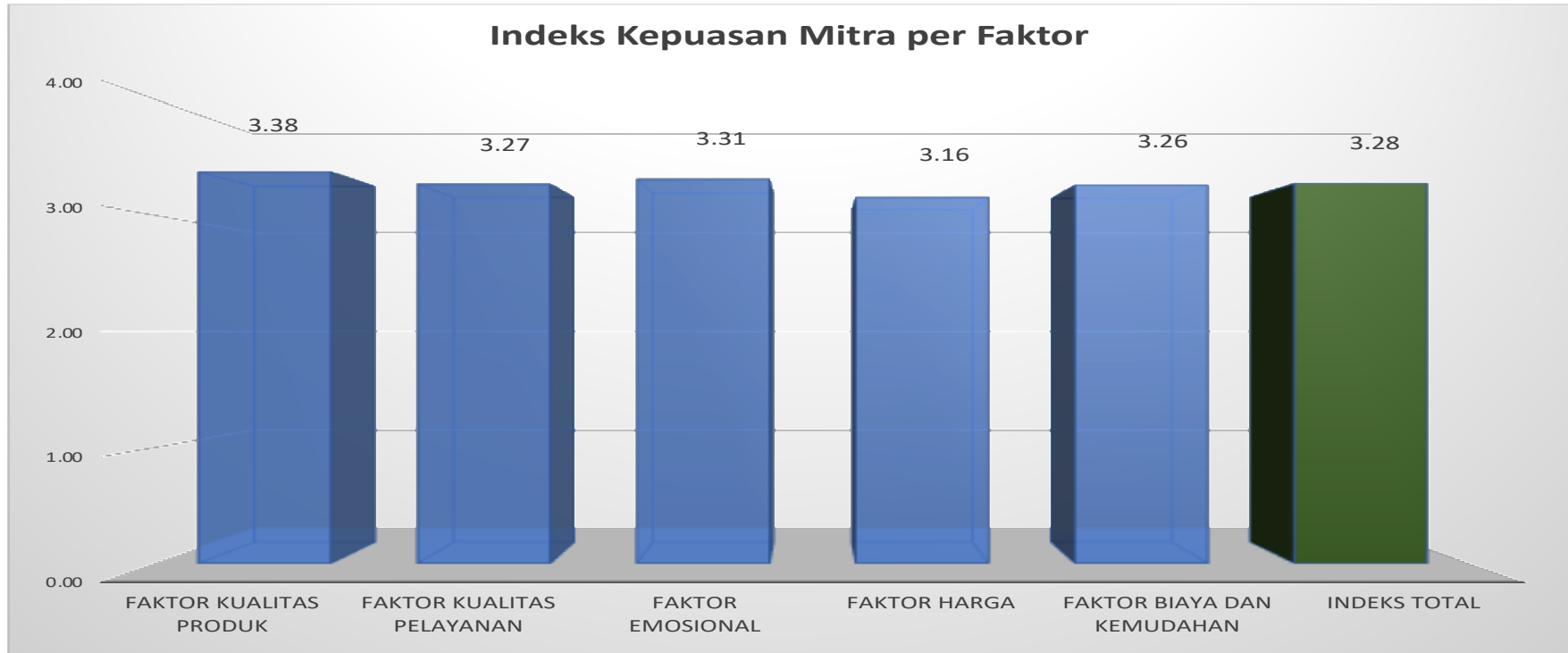


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, indeks yang tertinggi ada pada subfaktor Kualitas Hasil Produksi sedangkan indeks terendah pada subfaktor Kesesuaian Harga dengan Produk yang Diterima .

Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Kualitas Hasil Produksi, sementara di faktor Kualitas Pelayanan subfaktor Profesionalisme Kru adalah yang tertinggi, selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Reputasi TVRI, di Faktor Harga adalah Ketepatan dan Transparansi Harga, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan Berkomunikasi dengan Kru TVRI.

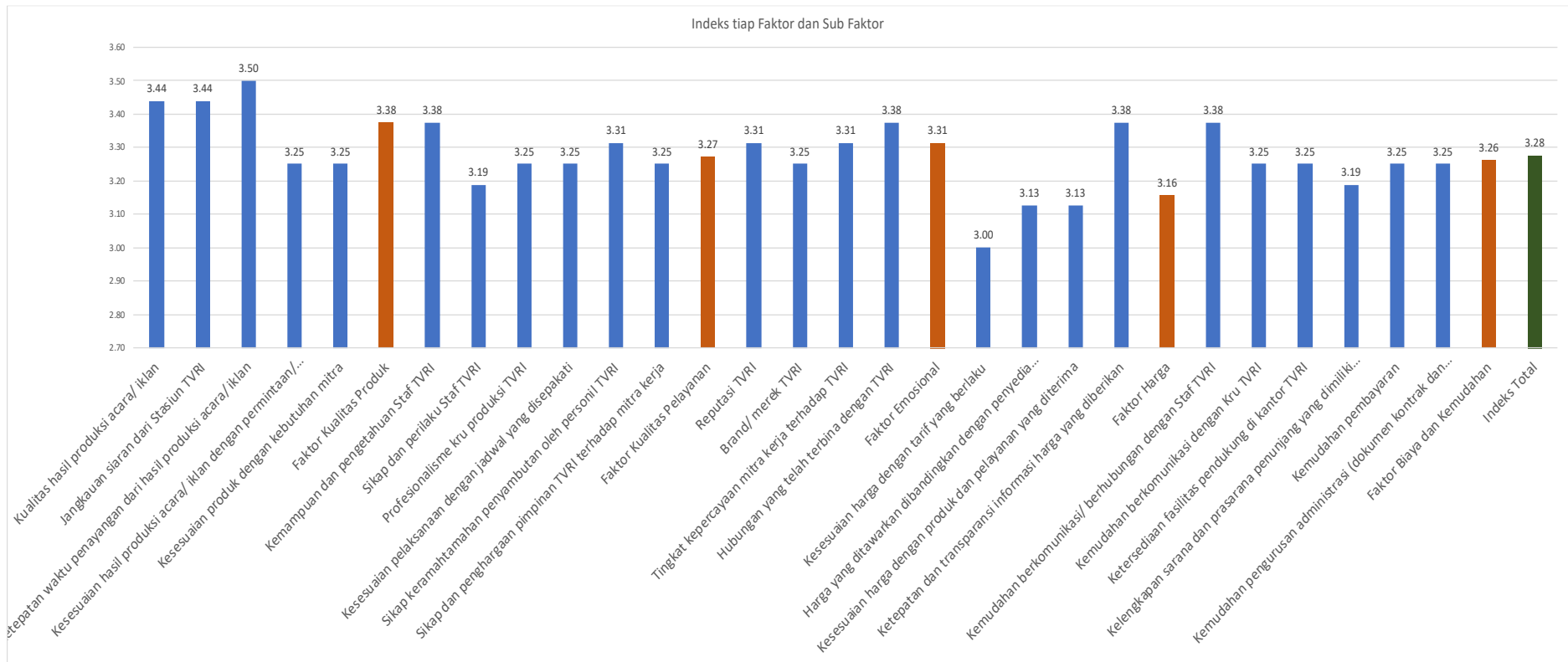
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun DIY



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.28 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Produk (3.38) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (3.16).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

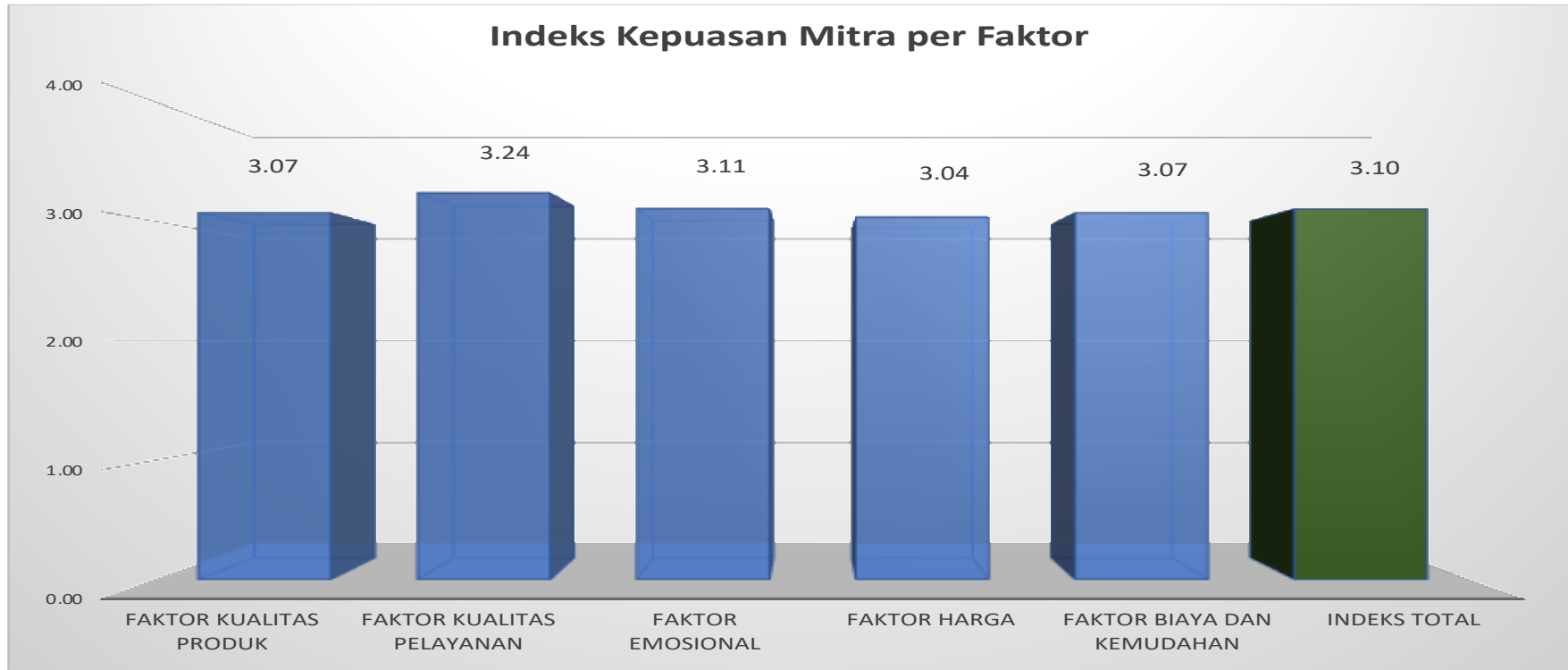


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, indeks tertinggi adalah pada Ketepatan Waktu Penayangan sedangkan indeks terendah adalah pada subfaktor Kesesuaian Harga dengan Tarif.

Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas indeks tertinggi adalah pada subfaktor Ketepatan Waktu Penayangan sementara di faktor Kualitas Pelayanan subfaktor Kemampuan dan Pengetahuan Staf TVRI adalah yang tertinggi, selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Hubungan yang Telah Terbina, di Faktor Harga adalah Ketepatan dan Transparansi Harga yang Diberikan, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah pada subfaktor Kemudahan Berkomunikasi dengan Staf TVRI.

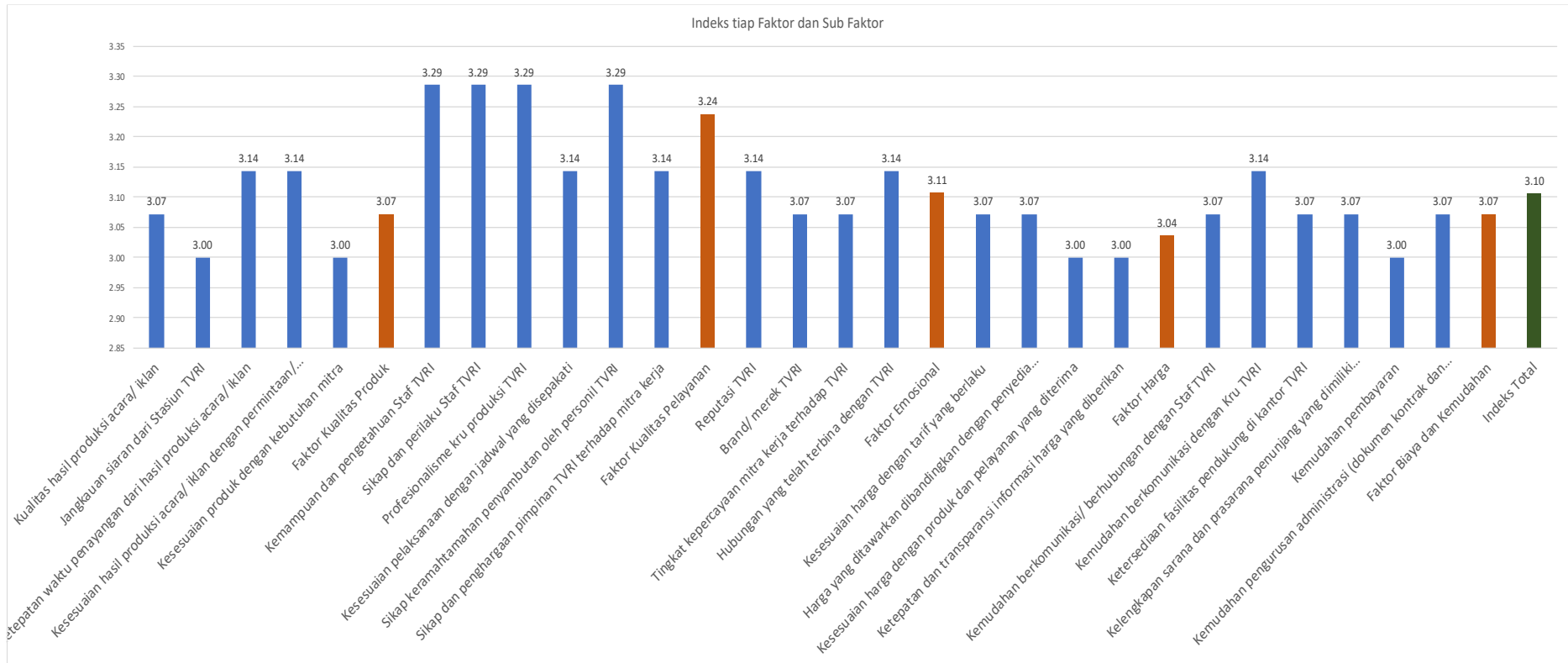
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun
Jawa Timur



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.10 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Pelayanan (3.24) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (3.04).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

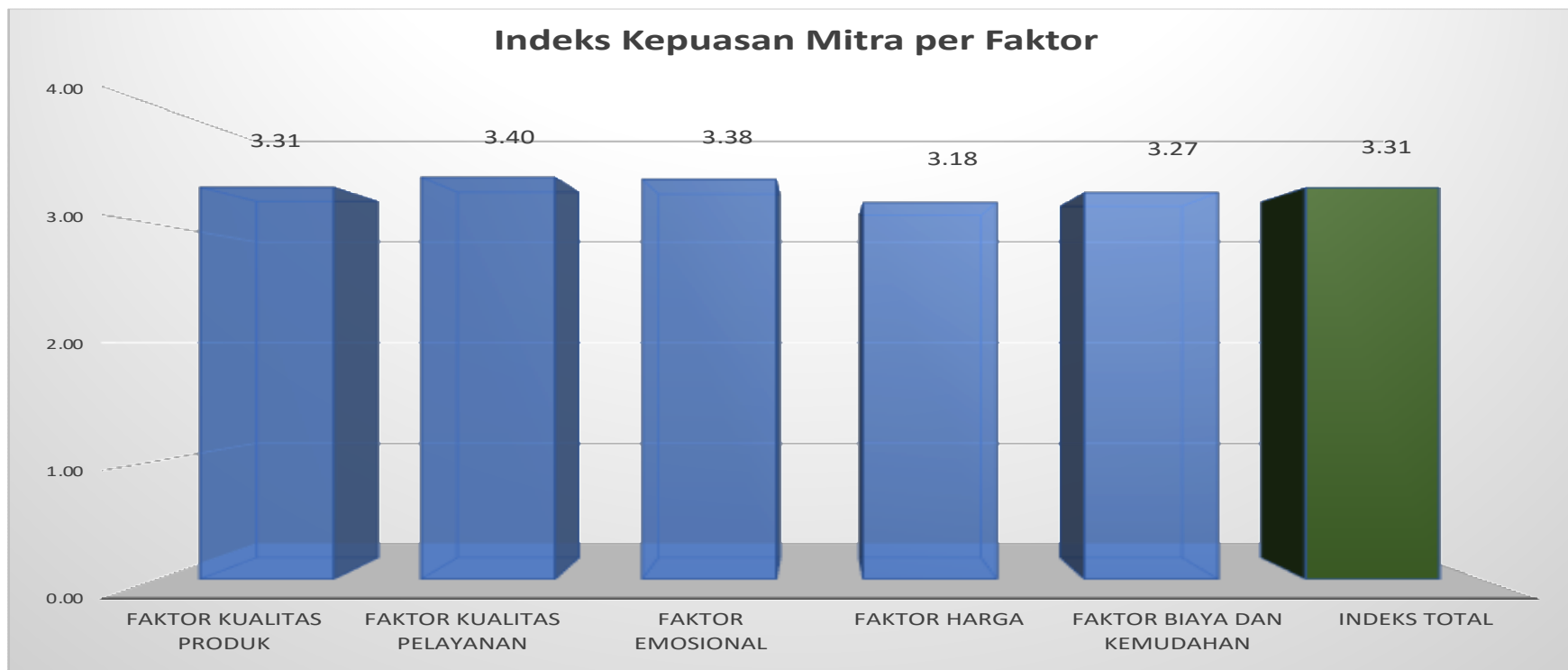


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, indeks tertinggi adalah pada Kemampuan dan Pengetahuan Staf TVRI, Sikap dan Perilaku Staf TVRI, Profesionalisme Kru dan Sikap Keramahmataman Penyambutan oleh Personil TVRI.

Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas Produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Ketepatan Waktu Penayangan dan Kesesuaian Hasil Produksi dengan Permintaan sementara di faktor Kualitas Pelayanan, hampir semua subfaktor nilainya sama tinggi di 3.29 kecuali subfaktor Kesesuaian Pelaksanaan dengan Jadwal dan Sikap dan Penghargaan Pimpinan TVRI, selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Hubungan yang Telah Terbina, di Faktor Harga adalah Kesesuaian harga dengan Tarif dan Harga yang Ditawarkan Dibanding Penyedia Jasa Lain, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan Berkomunikasi dengan Kru TVRI.

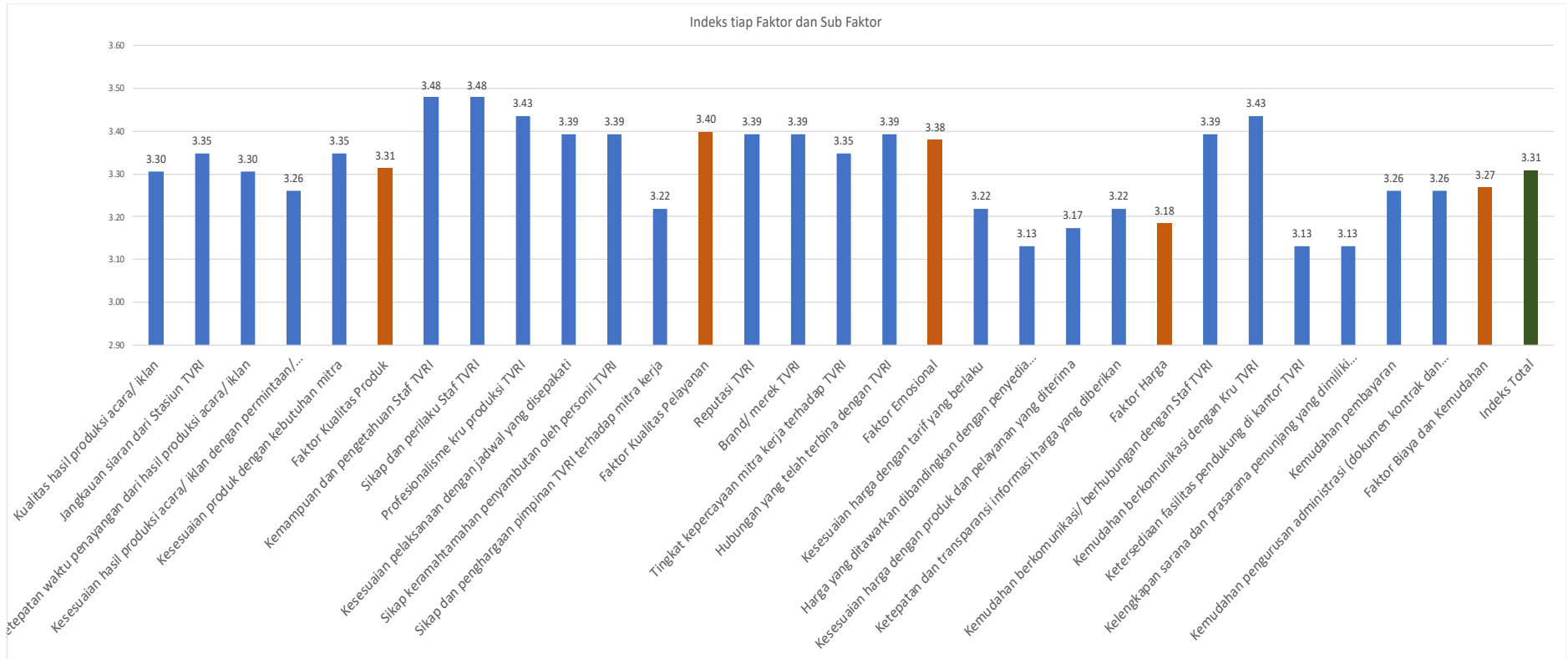
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun Bali



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.31 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Pelayanan (3.40) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Biaya dan Kemudahan (3.27). Selisih indeks tertinggi dan terendah pun tidak terpaut jauh artinya semua faktor memiliki tingkat kepuasan yang merata.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

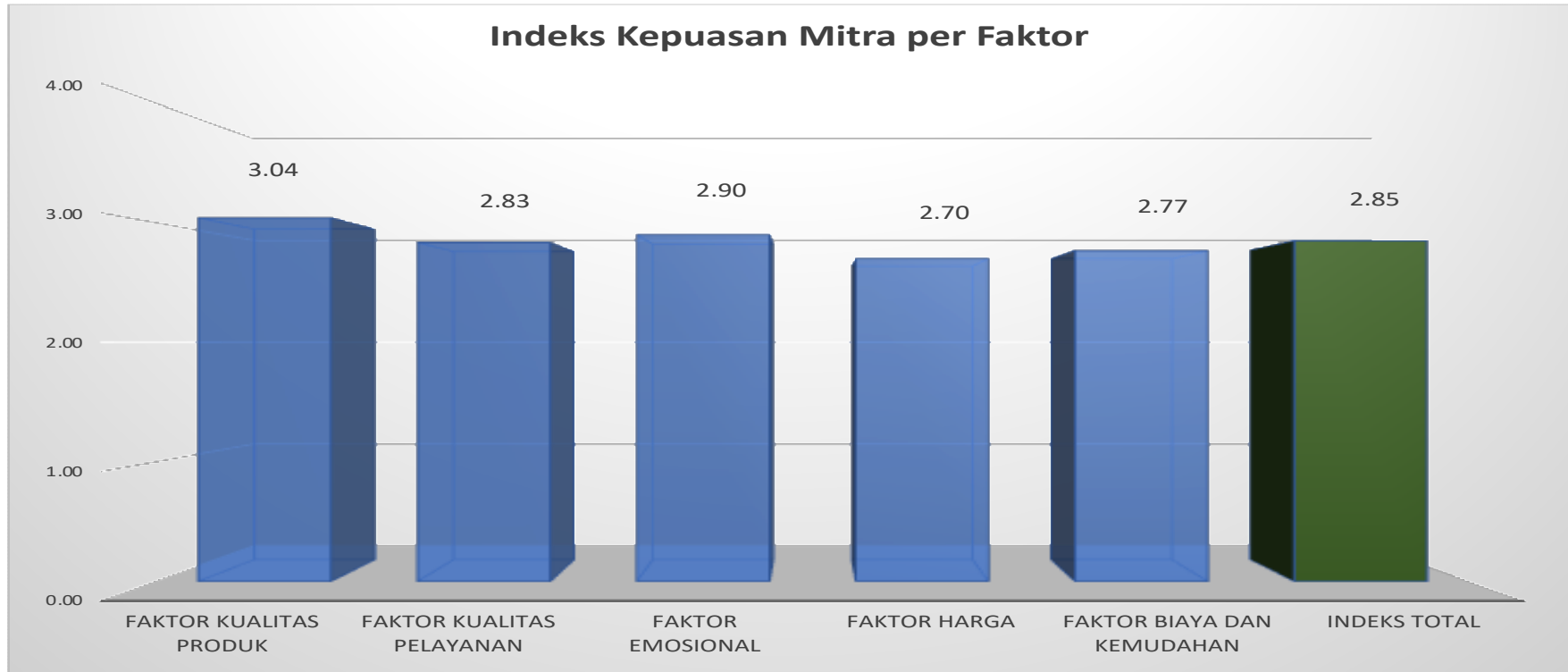


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, terlihat indeks tertinggi terdapat di faktor Kualitas Pelayanan yaitu pada subfaktor Kemampuan dan Pengetahuan Staf TVRI serta Sikap dan Perilaku Staf TVRI. Sedangkan indeks terendah ada di faktor Harga dan Biaya dan Kemudahan yaitu di subfaktor Harga Dibanding Penyedia Jasa Lain, Ketersediaan Fasilitas Pendukung dan Dukungan Sarana Prasarana. Namun secara umum semua subfaktor memiliki indeks tinggi (di atas 3.0).

Dan bila diperhatikan, faktor Kualitas Pelayanan dan faktor Emosional memiliki subfaktor dengan nilai yang lebih tinggi dibandingkan faktor yang lain. Hal ini berarti responden cenderung untuk lebih puas terhadap Kualitas Produk dan Kedekatan Emosional dibandingkan dengan Harga serta Biaya dan Kemudahan.

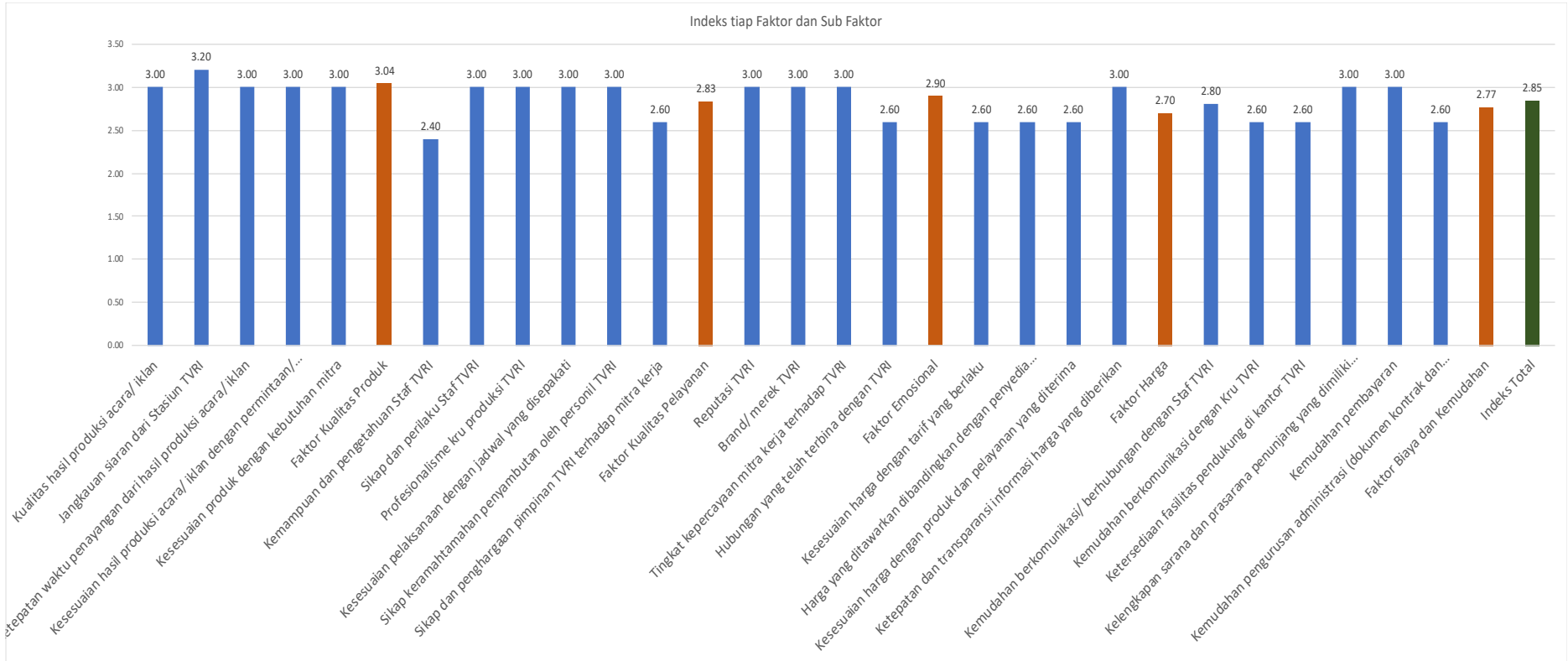
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun
Kalimantan Barat



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 2.85 pada skala 4, yang artinya responden cukup puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang cukup tinggi walau pun hanya 1 faktor yang di atas 3.0 yaitu Faktor Kualitas Produk. Sedangkan tingkat kepuasan dari faktor lainnya dinilai di bawah 3.0, dan yang terendah ada pada faktor Harga (2.70).

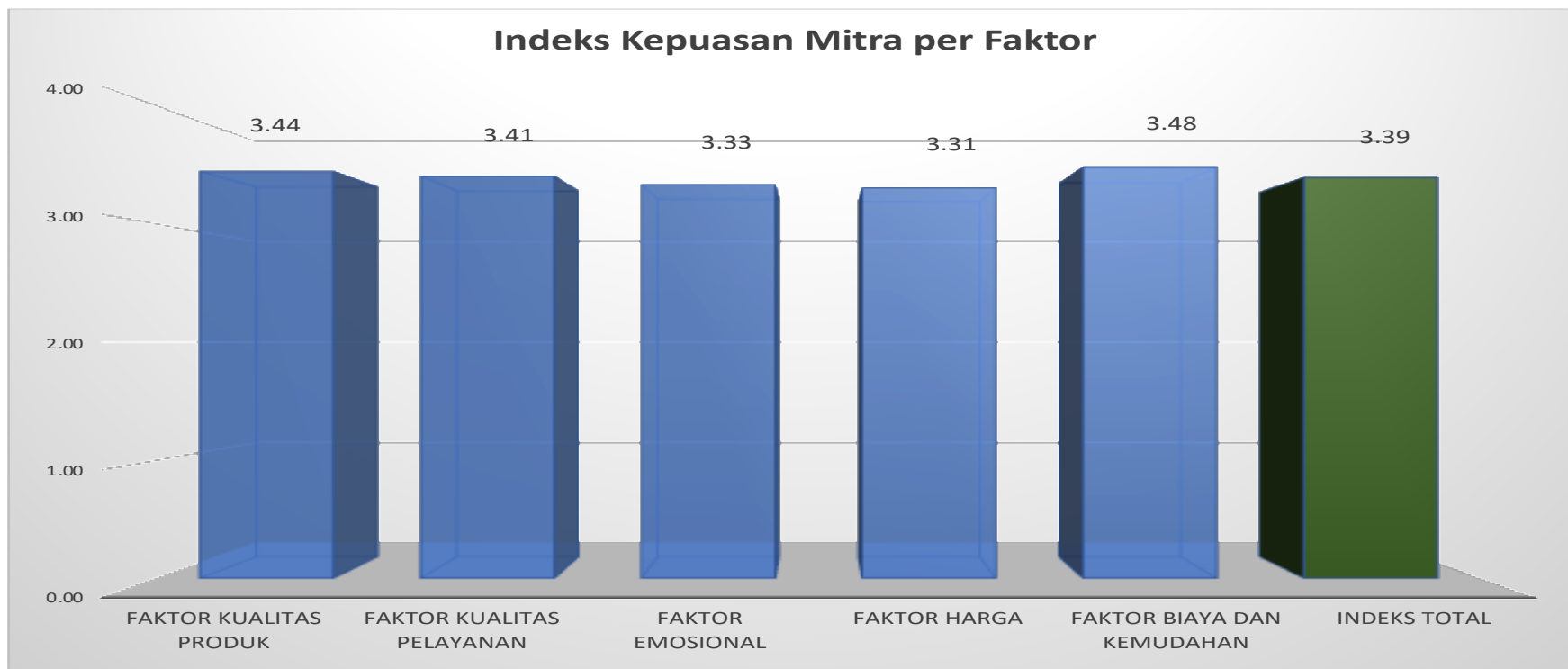
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor



Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, indeks tertinggi adalah pada Jangkauan Siaran sedangkan indeks terendah adalah pada subfaktor Kemampuan dan Pengetahuan Staf TVRI.

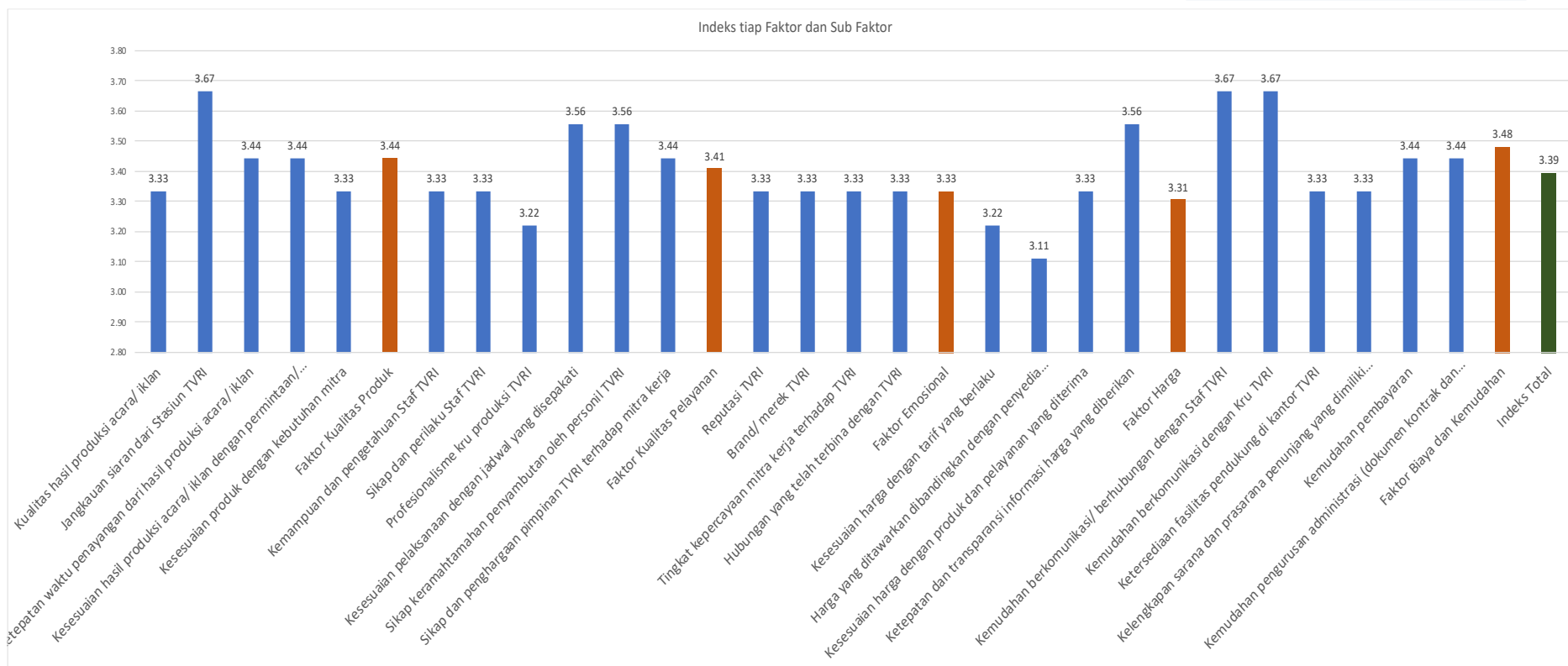
Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Jangkauan Siaran sementara di faktor Kualitas Pelayanan rata-rata subfaktor dinilai sama di indeks 3.0, selanjutnya di Faktor Emosional nilai indeks subfaktornya juga merata di nilai 3.0, di Faktor Harga subfaktor dengan indeks tertinggi adalah Ketepatan dan Transparansi Harga, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kelengkapan Sarana Prasarana dan Kemudahan Pembayaran.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.39 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Biaya dan Kemudahan (3.48) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (3.31).

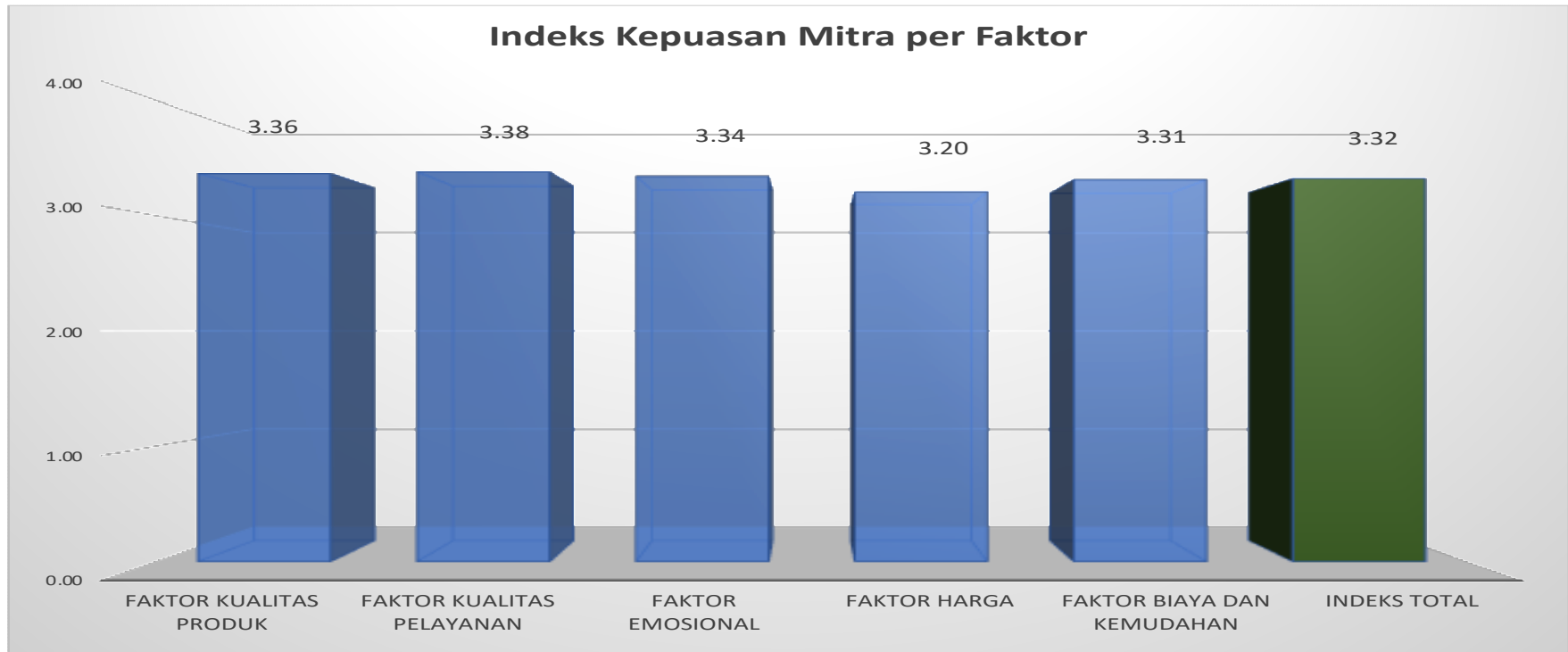
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor



Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, beberapa subfaktor nilainya sangat tinggi mencapai 3.67 yaitu subfaktor Jangkauan Siaran, Kemudahan Berkomunikasi dengan Staf dan Kru TVRI. Sedangkan subfaktor dengan nilai terendah adalah Harga yang Ditawarkan Dibanding Penyedia Jasa Lain.

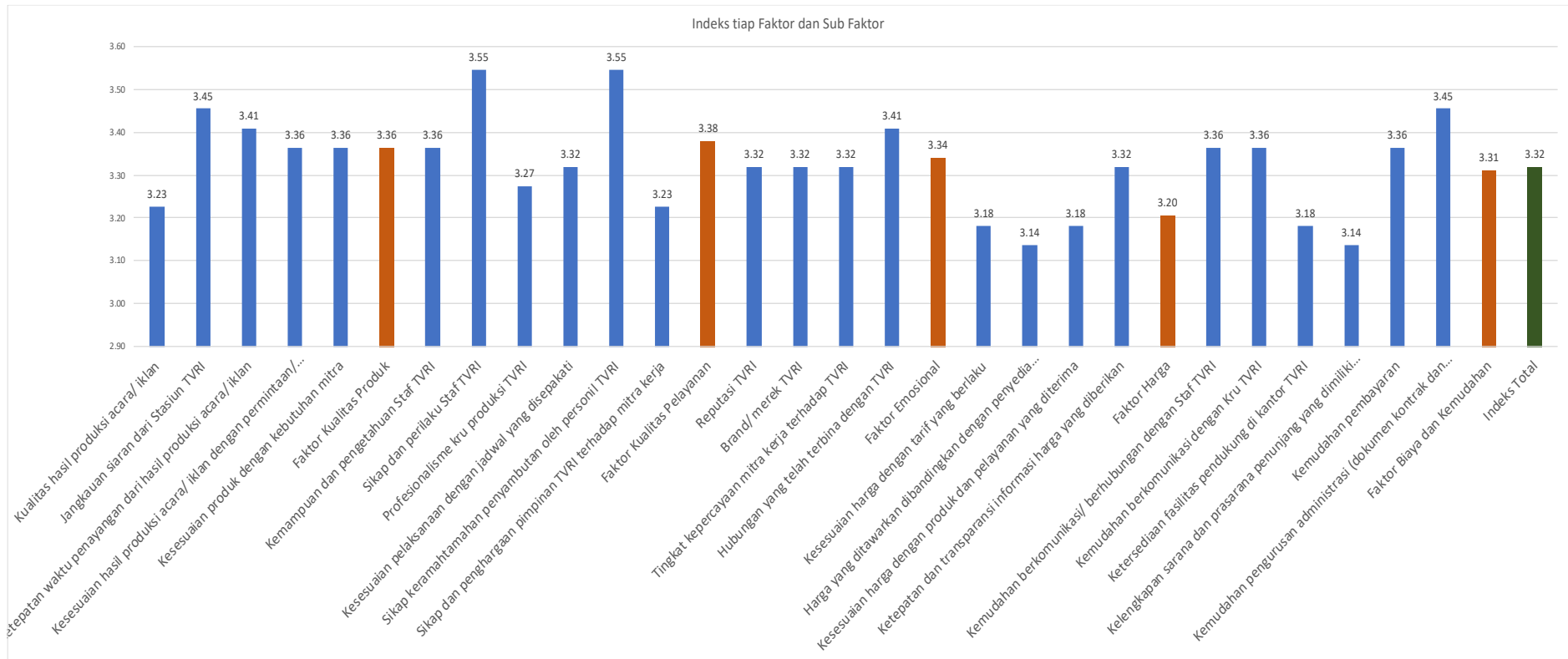
Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Jangkauan Siaran sementara di faktor Kualitas Pelayanan yang tertinggi adalah Kesesuaian Pelaksanaan dengan Jadwal dan Sikap Keramahmatan Penyambutan oleh Personil TVRI. Selanjutnya di Faktor Emosional nilai indeks subfaktornya juga merata di nilai 3.3, di Faktor Harga subfaktor dengan indeks tertinggi adalah Ketepatan dan Transparansi Harga, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan Berkomunikasi dengan Staf dan Kru TVRI.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.32 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang sangat tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4), bahkan rentang antara indeks tertinggi dan terendah sangat kecil. Indeks tertinggi ada pada faktor Kualitas Pelayanan sedangkan faktor dengan indeks terendah adalah Faktor Harga (3.2).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

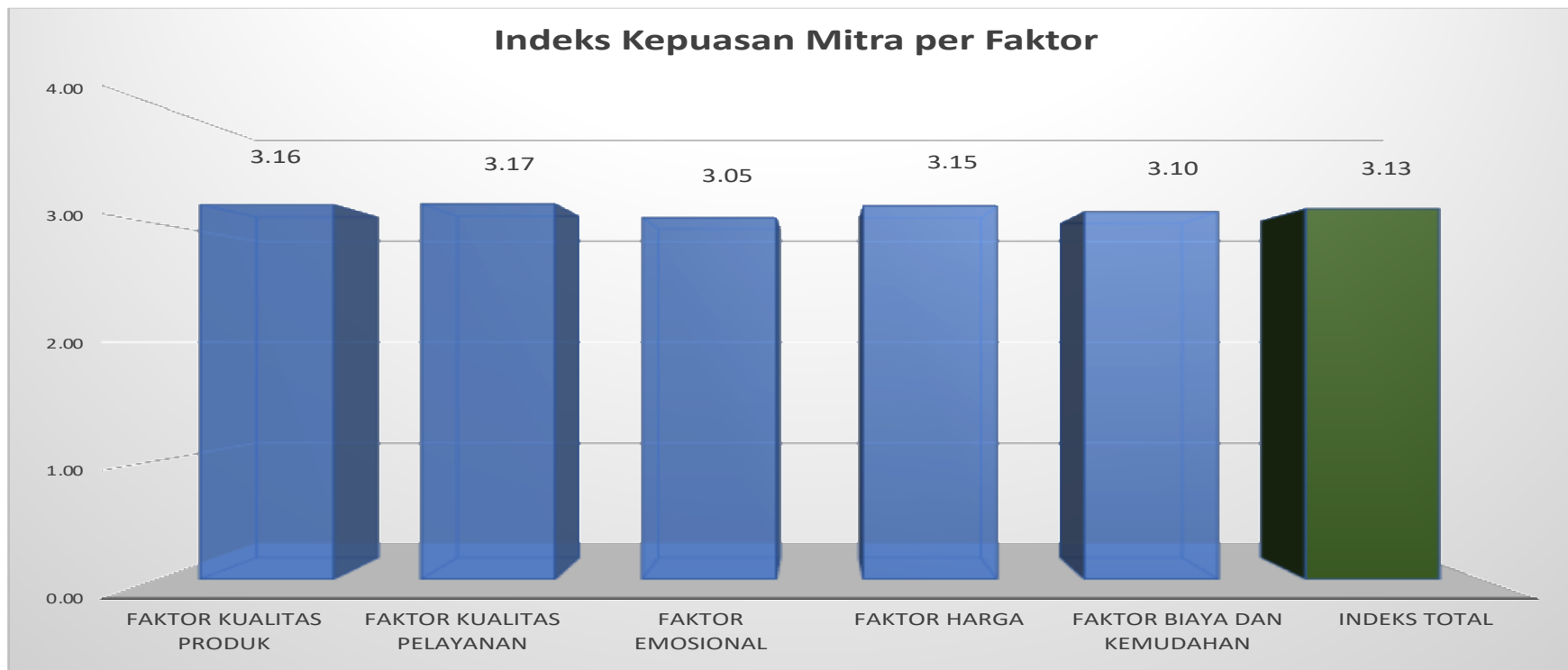


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, terlihat indeks tertinggi terdapat di faktor Kualitas Pelayanan yaitu pada subfaktor Sikap dan Perilaku Staf TVRI dan Sikap Keramahmatamahan Penyambutan oleh Personil TVRI. Sedangkan indeks terendah ada di faktor Harga dan Biaya dan Kemudahan yaitu di subfaktor Harga Dibanding Penyedia Jasa Lain, dan Kelengkapan Sarana Prasarana. Namun secara umum semua subfaktor memiliki indeks tinggi (di atas 3.0).

Dan bila diperhatikan, faktor Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan memiliki subfaktor dengan nilai yang lebih tinggi dibandingkan faktor yang lain. Hal ini berarti responden cenderung untuk lebih puas terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dibandingkan dengan Faktor Kedekatan Emosional, Harga serta Biaya dan Kemudahan.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

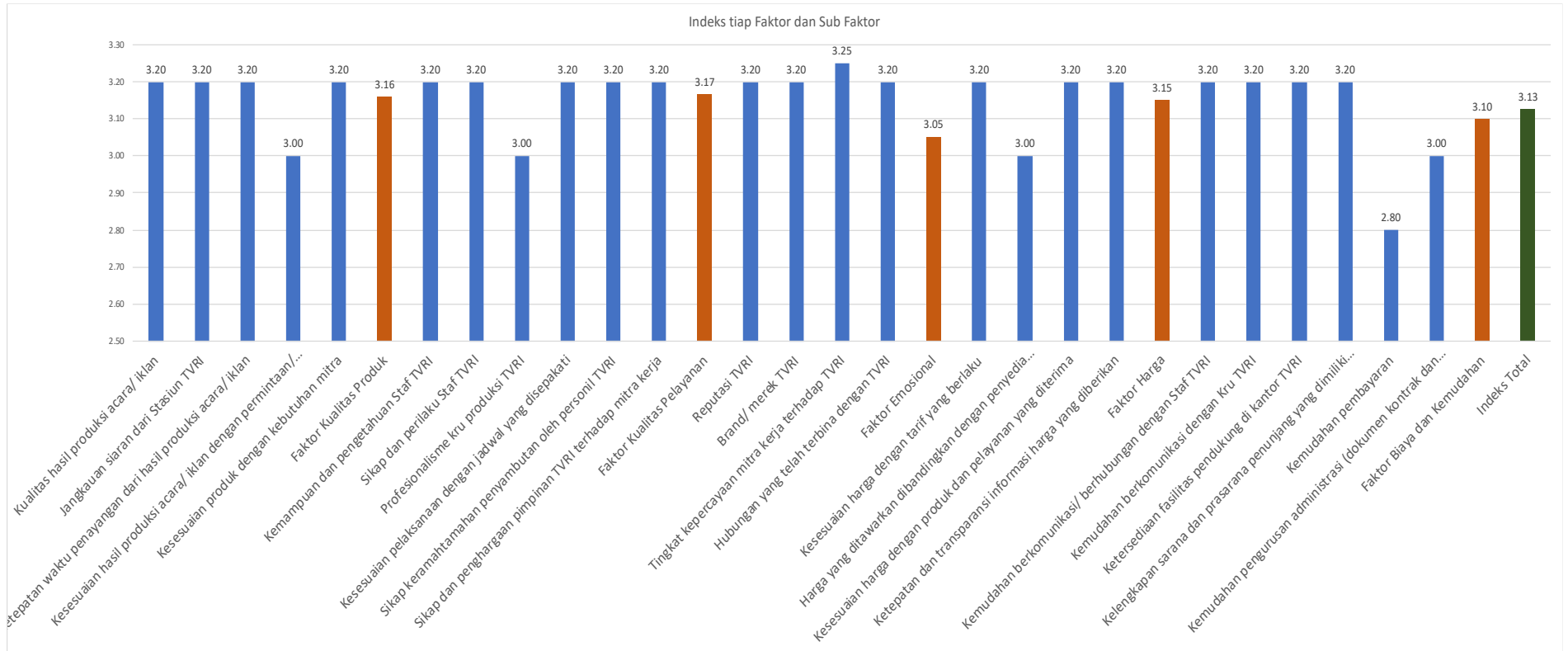
TVRI Stasiun
Kalimantan Timur



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.13 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana hampir semua faktor memiliki indeks yang terpaut tipis. Namun faktor Kualitas Pelayanan merupakan yang berindeks tertinggi (3.17) sedangkan indeks terendah ada pada faktor Emosional (3.05).

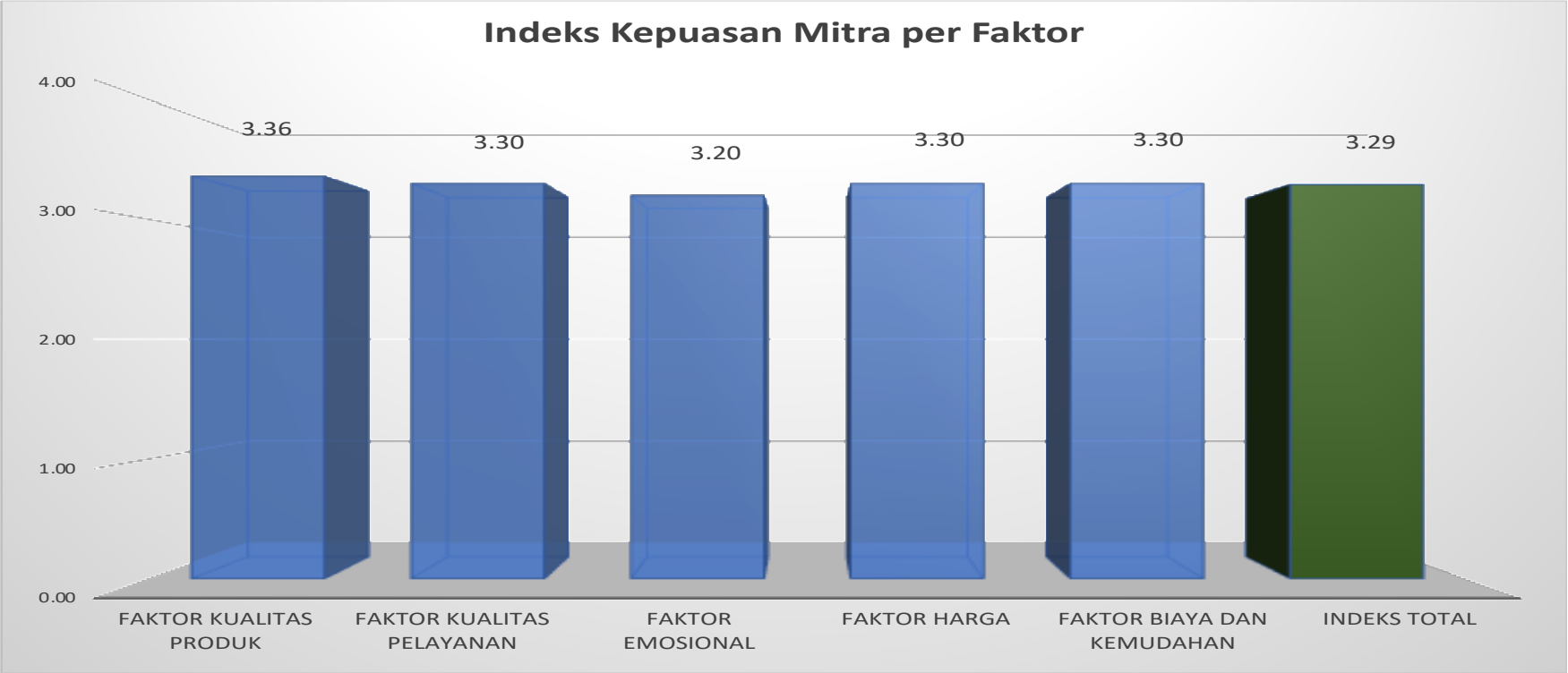
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

TVRI Stasiun Kalimantan Timur



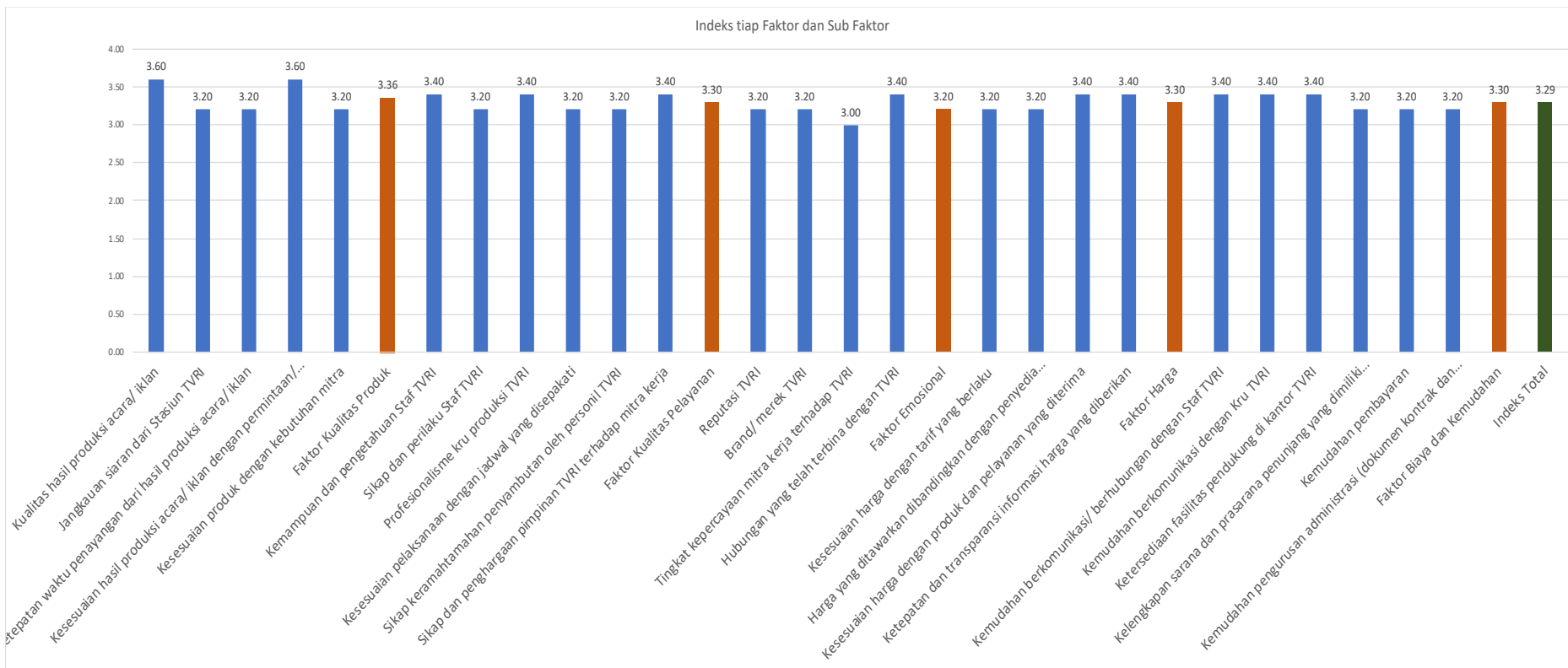
Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, tidak ada subfaktor yang nilainya menonjol. Rata-rata nilai indeks subfaktor pada kisaran 3.0 dan 3.2 kecuali subfaktor Kemudahan Pembayaran dinilai paling rendah (2.8) yang artinya responden lebih tidak puas dengan subfaktor tersebut. Bila melakukan perbaikan, subfaktor inilah yang perlu mendapatkan perhatian.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.29 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) dan merata di semua faktor dengan selisih yang sangat kecil (kurang dari 0.5). Namun indeks tertinggi terdapat pada Faktor Kualitas Produk dan terendah pada Faktor Emosional.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

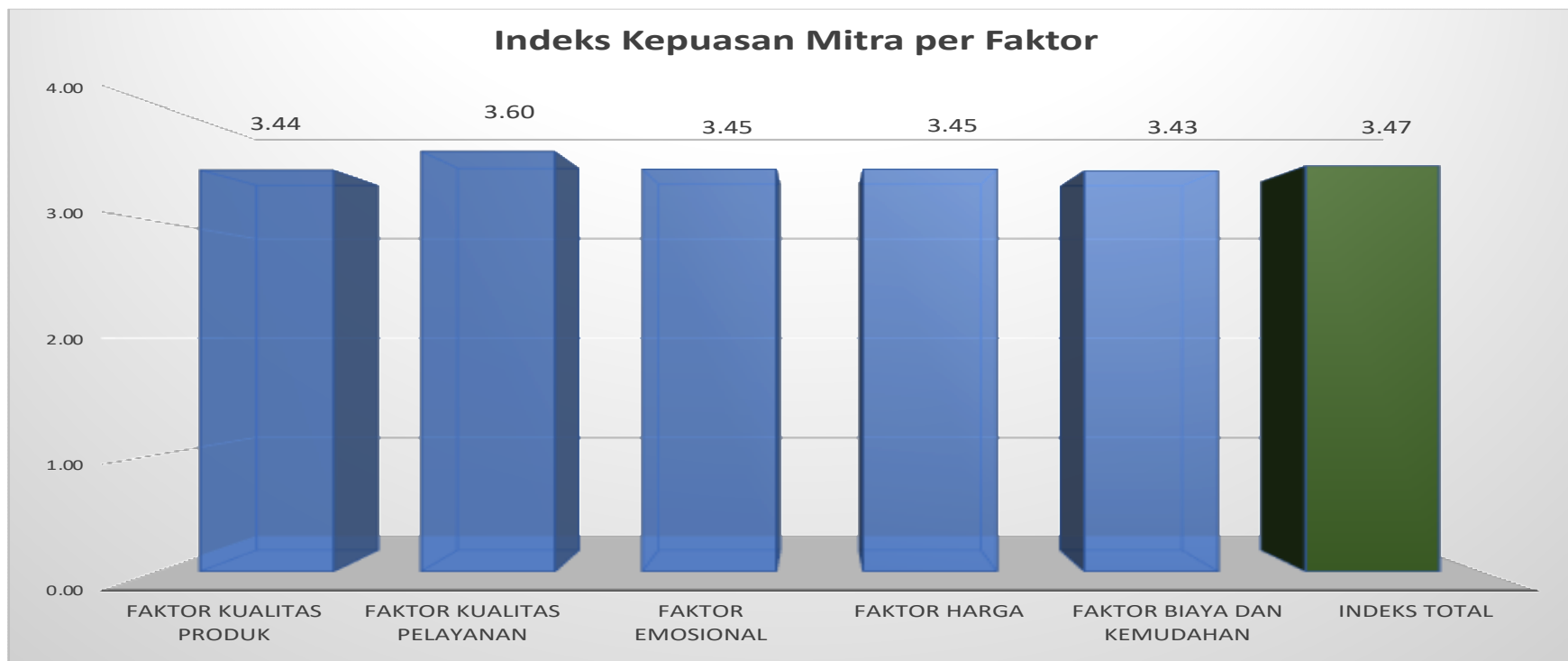


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, sebagian besar subfaktor mempunyai indeks merata di nilai 3.2. Indeks tertinggi adalah pada Kualitas Hasil Produk dan Kesesuaian hasil Produksi dengan Permintaan sedangkan indeks terendah adalah pada subfaktor Tingkat Kepercayaan Mitra terhadap TVRI.

Dari sebaran nilai indeks ini terlihat di semua subfaktor Stasiun NTB ini mendapatkan penilaian kepuasan yang tinggi dan merata. Tidak ada faktor tertentu yang lebih menonjol daripada faktor yang lain. Artinya semua faktor kepuasan pelanggan sudah dipenuhi.

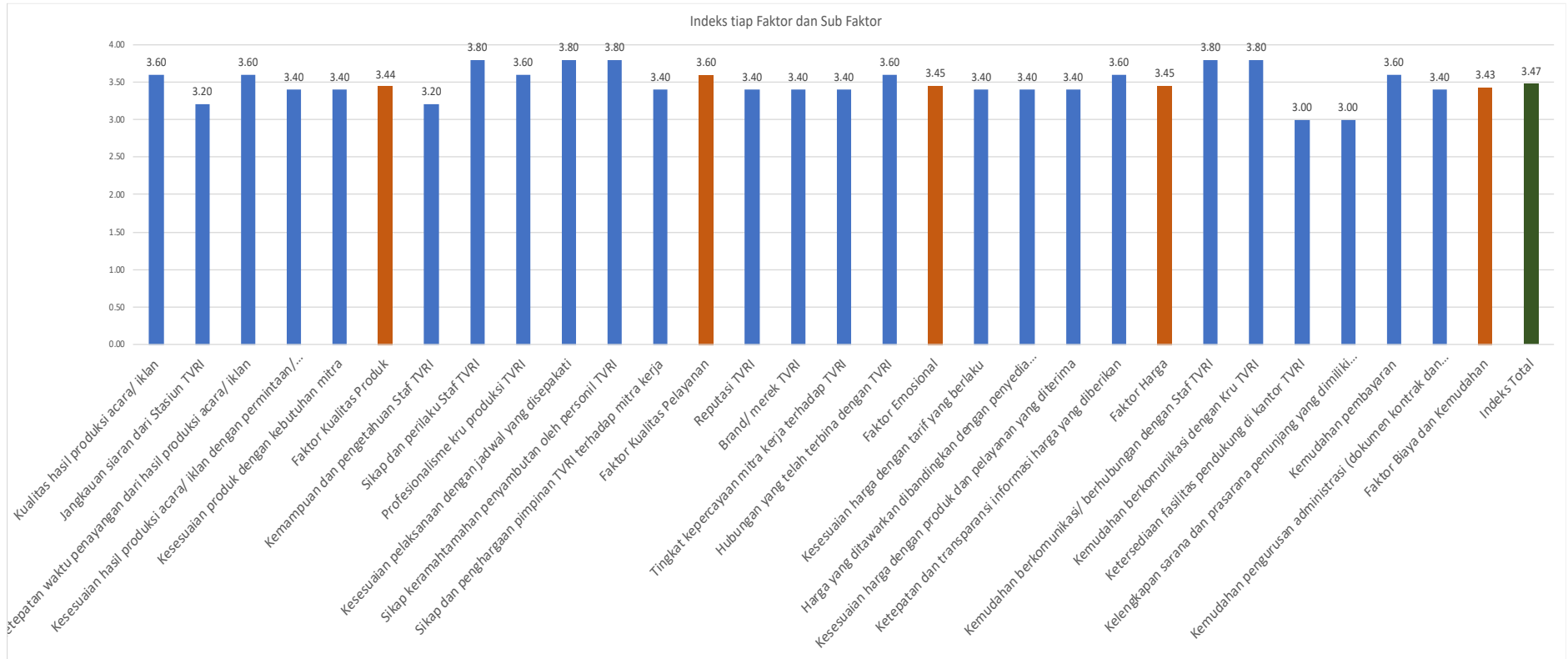
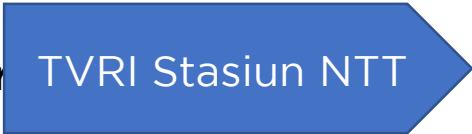
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun NTT



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.47 pada skala 4, yang artinya responden sangat puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Pelayanan (3.6) sedangkan faktor kepuasan lainnya hampir merata di kisaran indeks 3.43 - 3.45.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

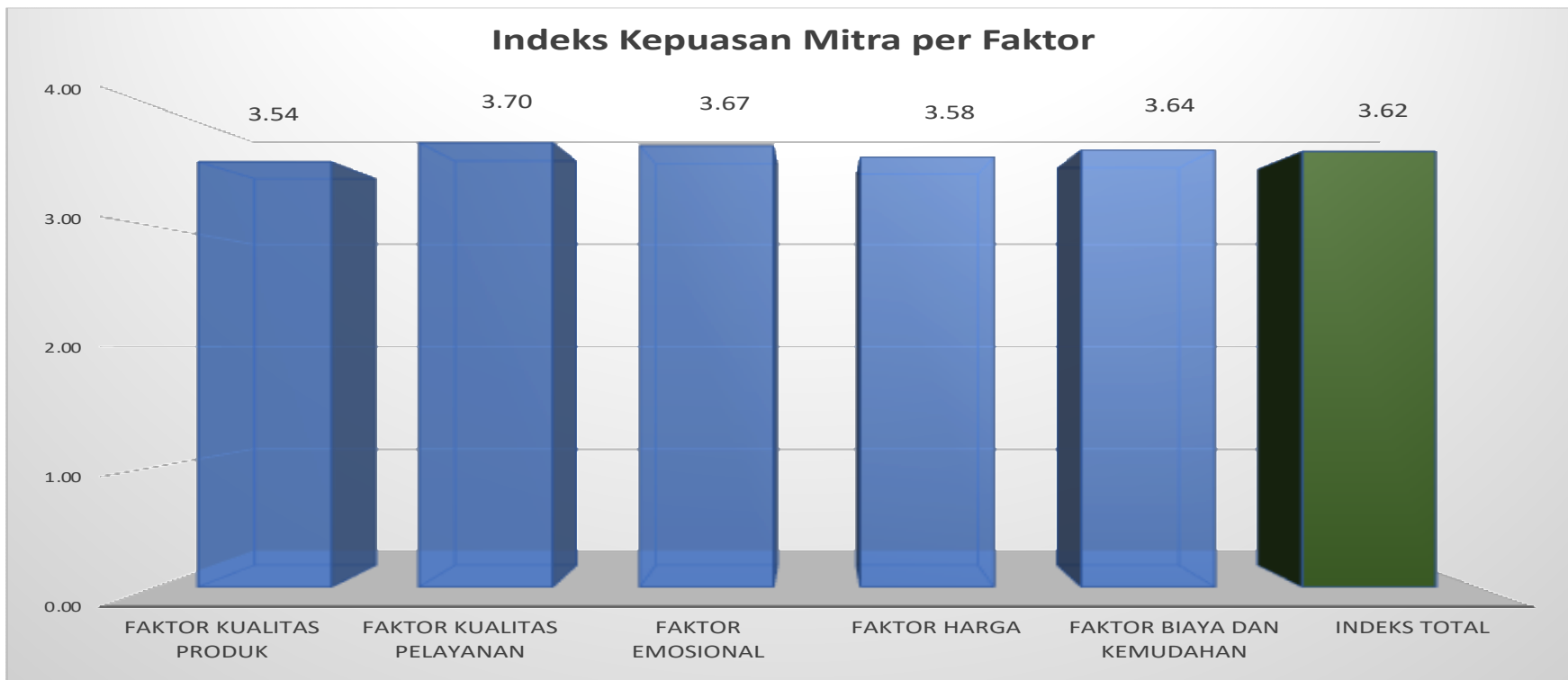


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, beberapa subfaktor mendapatkan indeks tertinggi (3.8) yaitu subfaktor Sikap dan Perilaku Staf TVRI, Kesesuaian Pelaksanaan dengan Jadwal, Sikap Keramahmatan Penyambutan oleh Personil TVRI, Kemudahan Berkomunikasi dengan Staf dan Kru TVRI. Sedangkan indeks terendah adalah pada subfaktor Ketersediaan Fasilitas Pendukung di Kantor TVRI dan Dukungan Sarana Prasarana (yang juga masih tinggi yaitu di indeks 3.0).

Dari grafik tersebut terlihat indeks sebagian besar subfaktor merata dengan nilai 3.4. Hanya beberapa subfaktor yang di bawah itu, dan masih banyak juga yang dinilai 3.6 - 3.8. Artinya memang mitra kerja benar-benar puas dengan TVRI stasiun NTT.

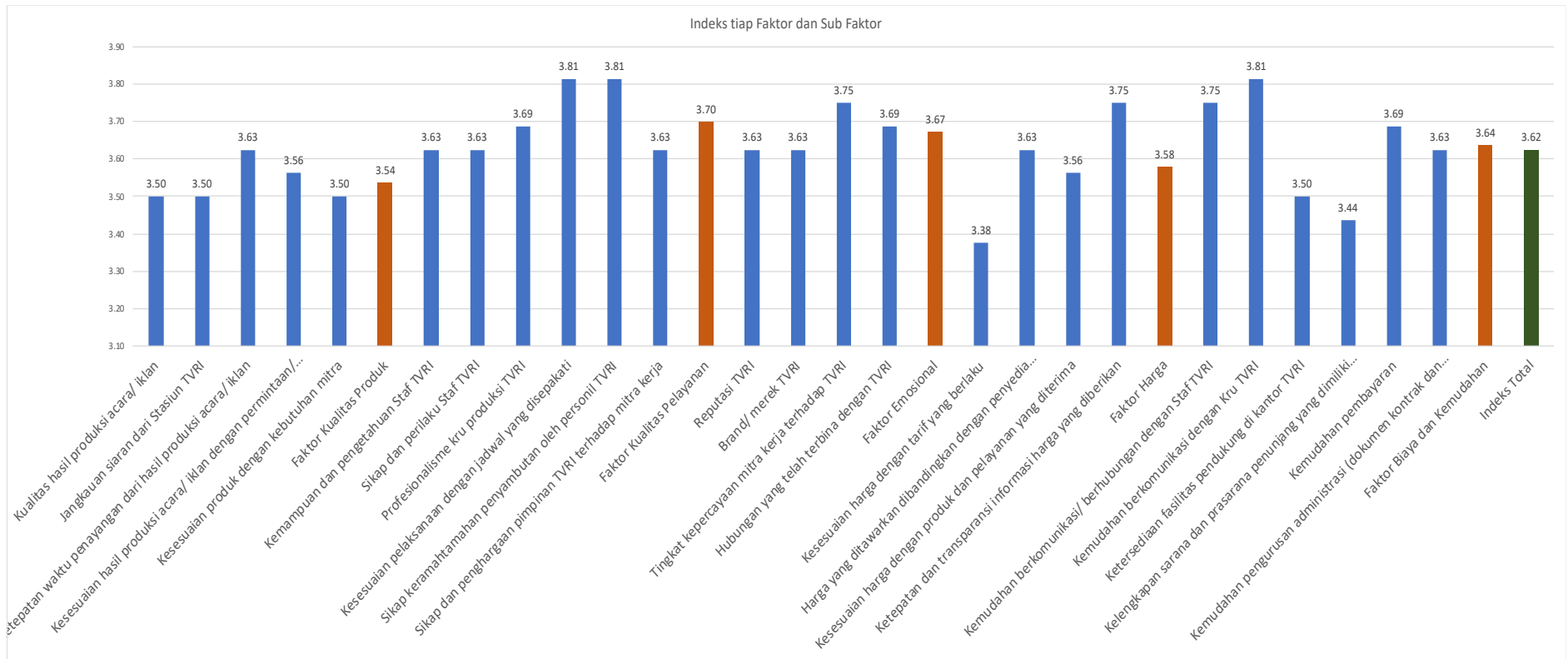
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun Sulawesi Utara



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.62 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang sangat tinggi (indeks di atas 3.5 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Pelayanan (3.70) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Kualitas Produk (3.54).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

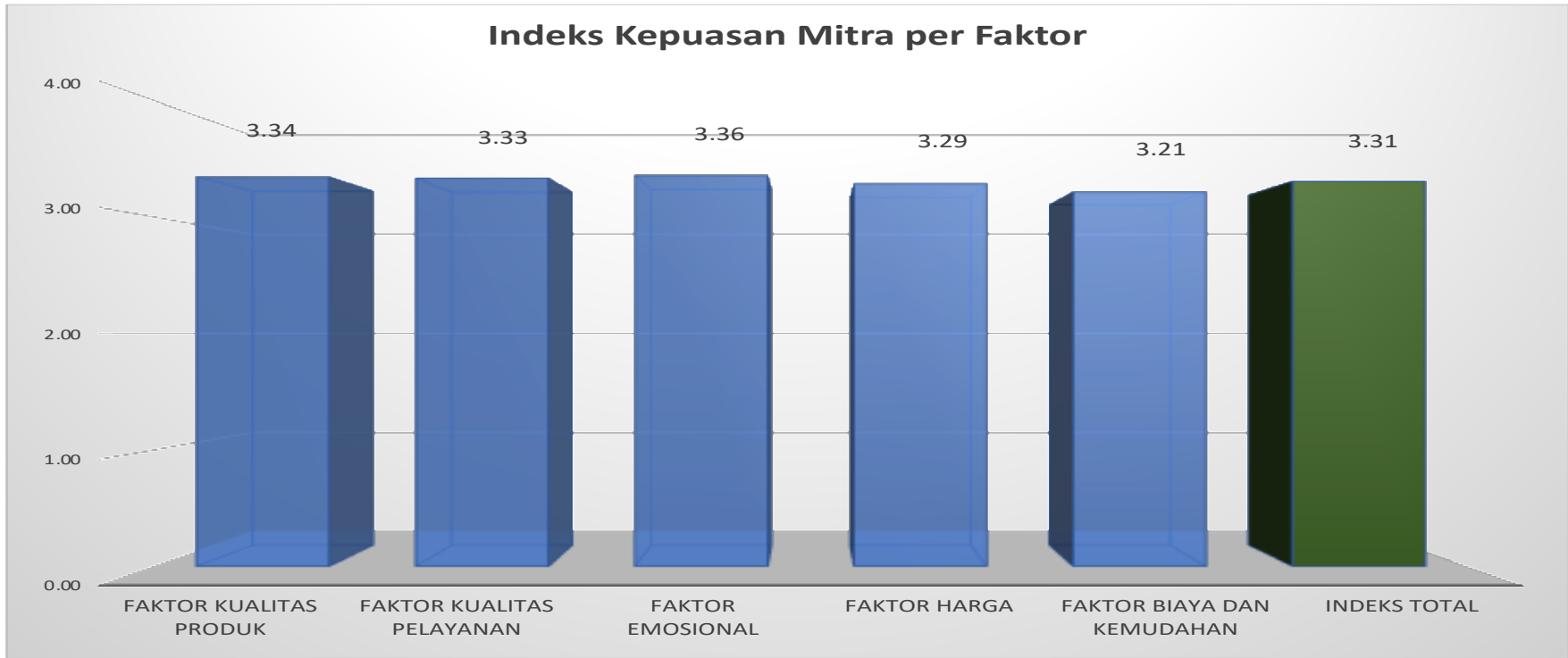


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, indeks tertinggi adalah pada Kesesuaian Pelaksanaan dengan Jadwal, Sikap Keramahmatan Penyambutan oleh Personil TVRI, dan Berkomunikasi dengan Kru TVRI. Sedangkan indeks terendah adalah pada subfaktor Kesesuaian Harga dengan tarif.

Adapun untuk indeks tertinggi di tiap faktor, di faktor Kualitas Produk indeks tertinggi adalah di subfaktor Ketepatan Waktu Penayangan sementara di faktor Kualitas Pelayanan subfaktor Kesesuaian Pelaksanaan dengan Jadwal, Sikap Keramahmatan Penyambutan oleh Personil TVRI adalah yang tertinggi, selanjutnya berturut-turut di Faktor Emosional adalah subfaktor Tingkat Kepercayaan Mitra Terhadap TVRI, di Faktor Harga adalah Ketepatan dan Transparansi Harga, dan di Faktor Biaya dan Kemudahan adalah subfaktor Kemudahan berkomunikasi dengan Kru TVRI.

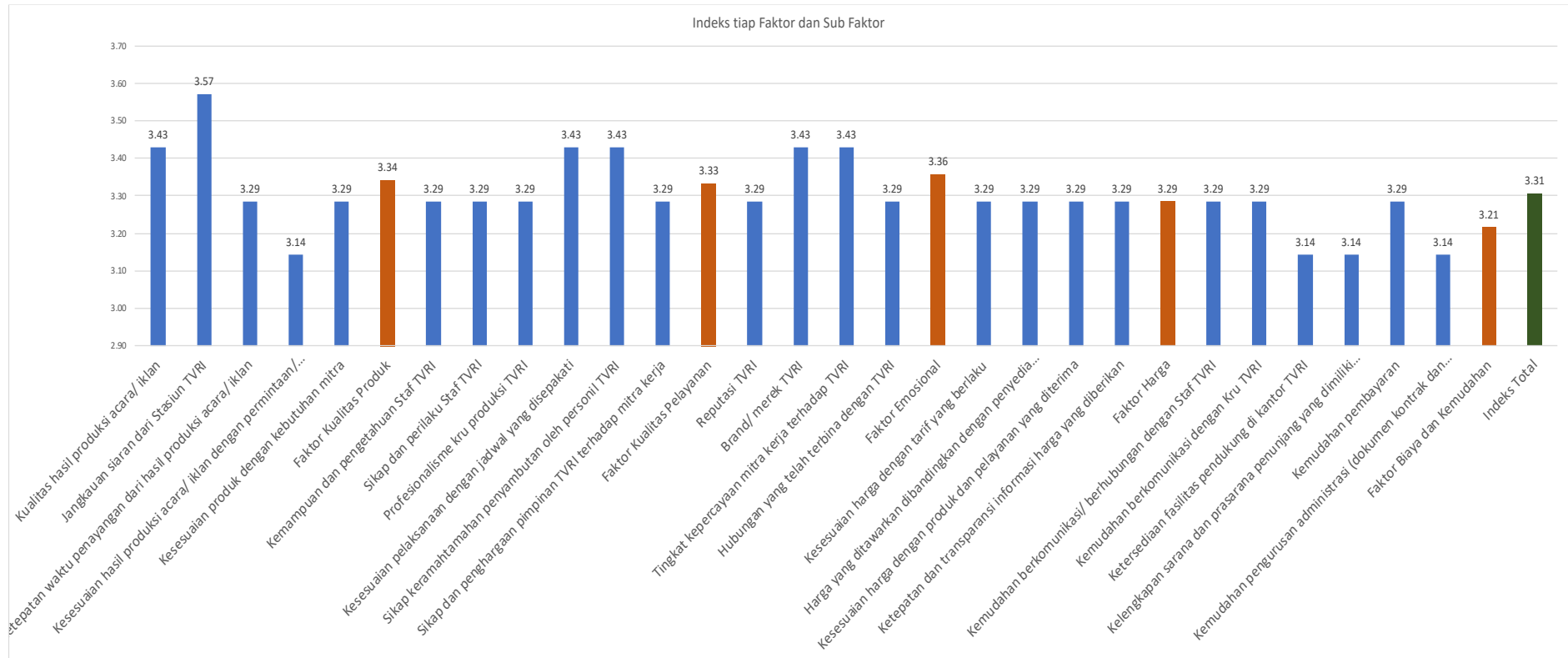
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun
Gorontalo



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.31 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Emosional (3.36) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Biaya dan Kemudahan (3.21).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

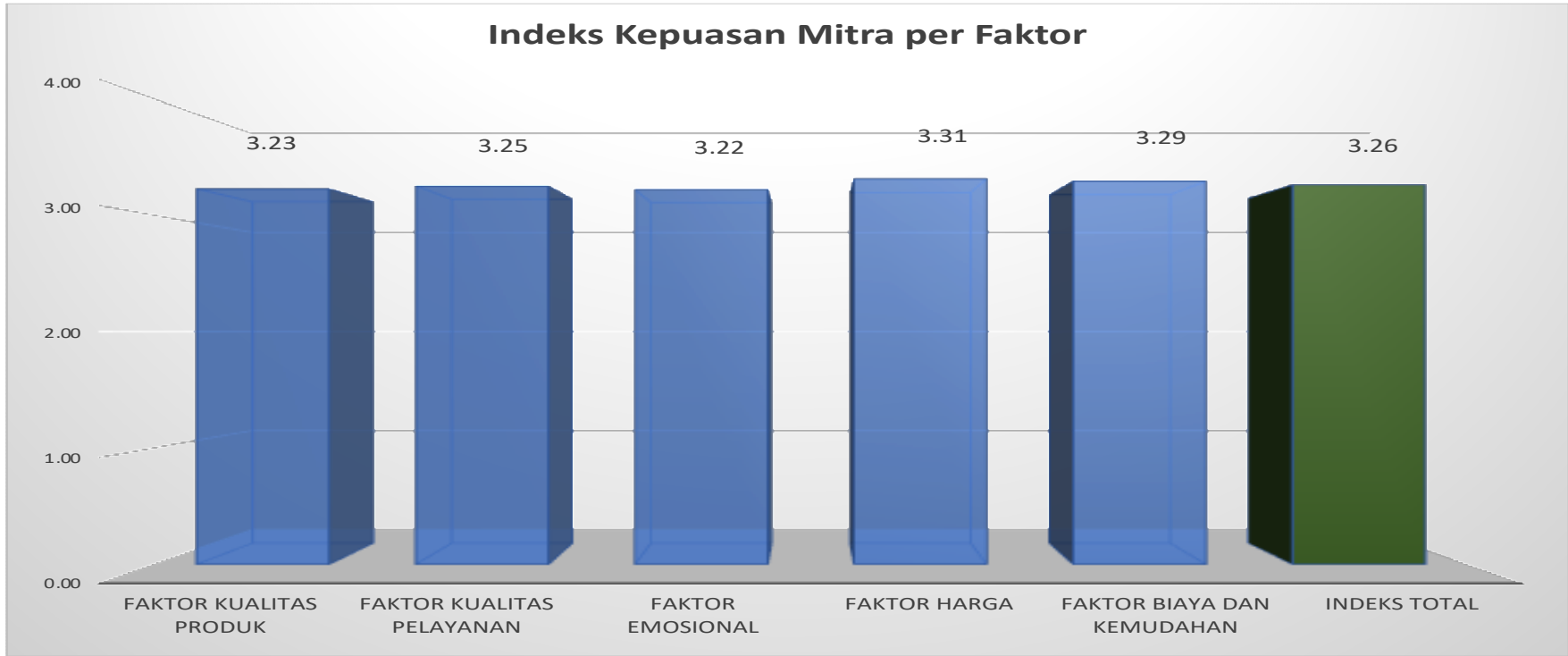


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, banyak subfaktor dengan nilai indeks yang tertinggi sehingga tidak ada subfaktor yang menonjol.

Namun kalau diperhatikan, Faktor Kualitas Pelayanan memiliki subfaktor dengan indeks tertinggi yang terbanyak (ada 4 subfaktor) sementara di faktor Biaya dan Kemudahan semua subfaktornya memiliki nilai indeks yang sama.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

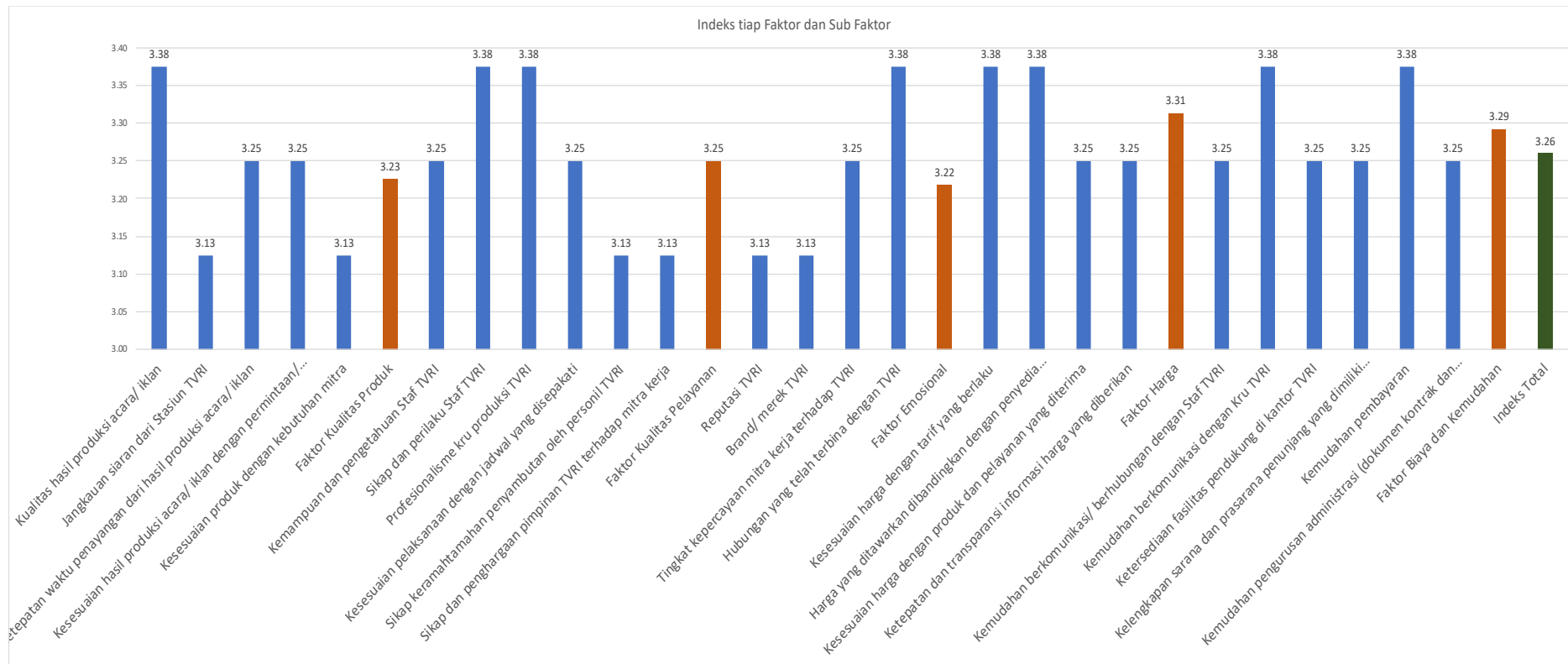
TVRI Stasiun Sulawesi Tengah



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.23 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Produk, Emosional dan Harga (3.25) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Biaya dan Kemudahan (3.17).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

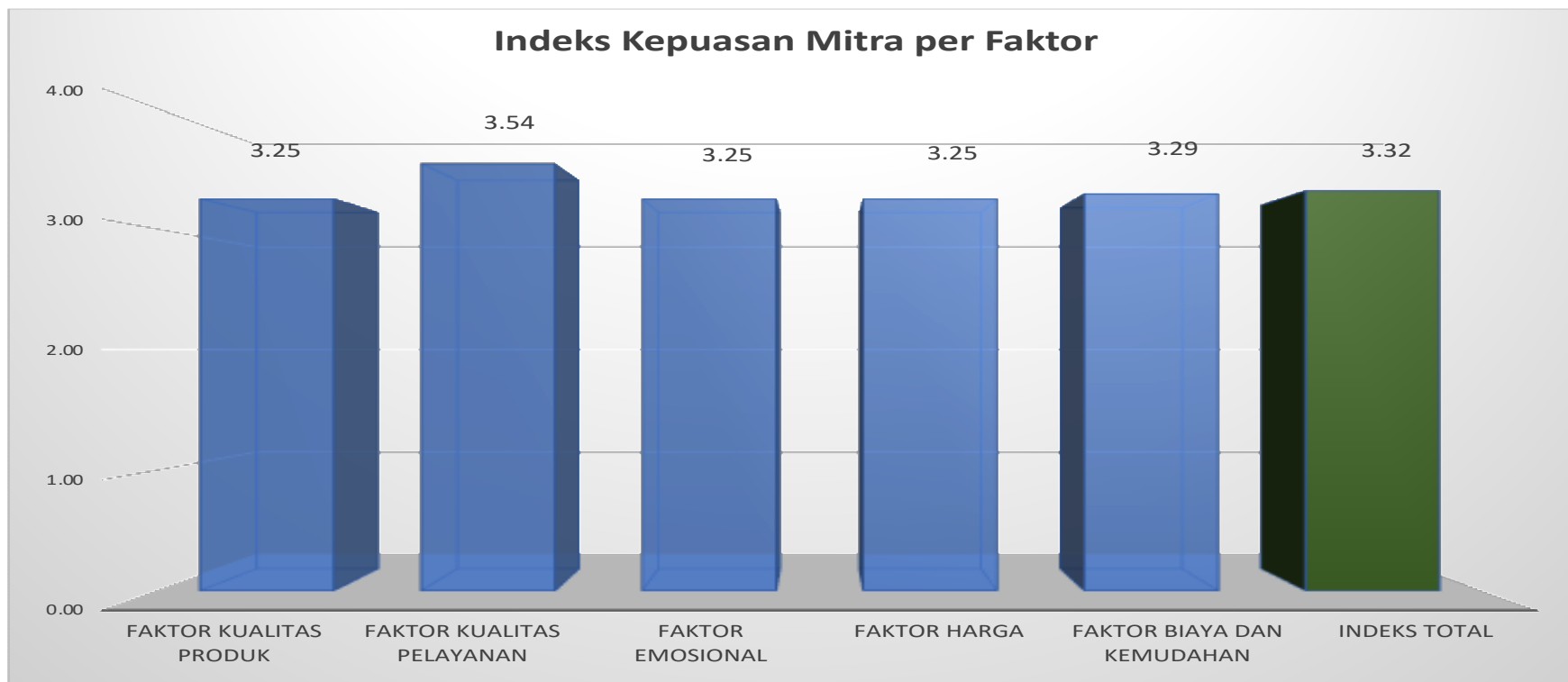
TVRI Stasiun Sulawesi Tengah



Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, banyak subfaktor dengan nilai indeks yang tertinggi (3.38) namun banyak juga yang memiliki indeks terendah (3.13).

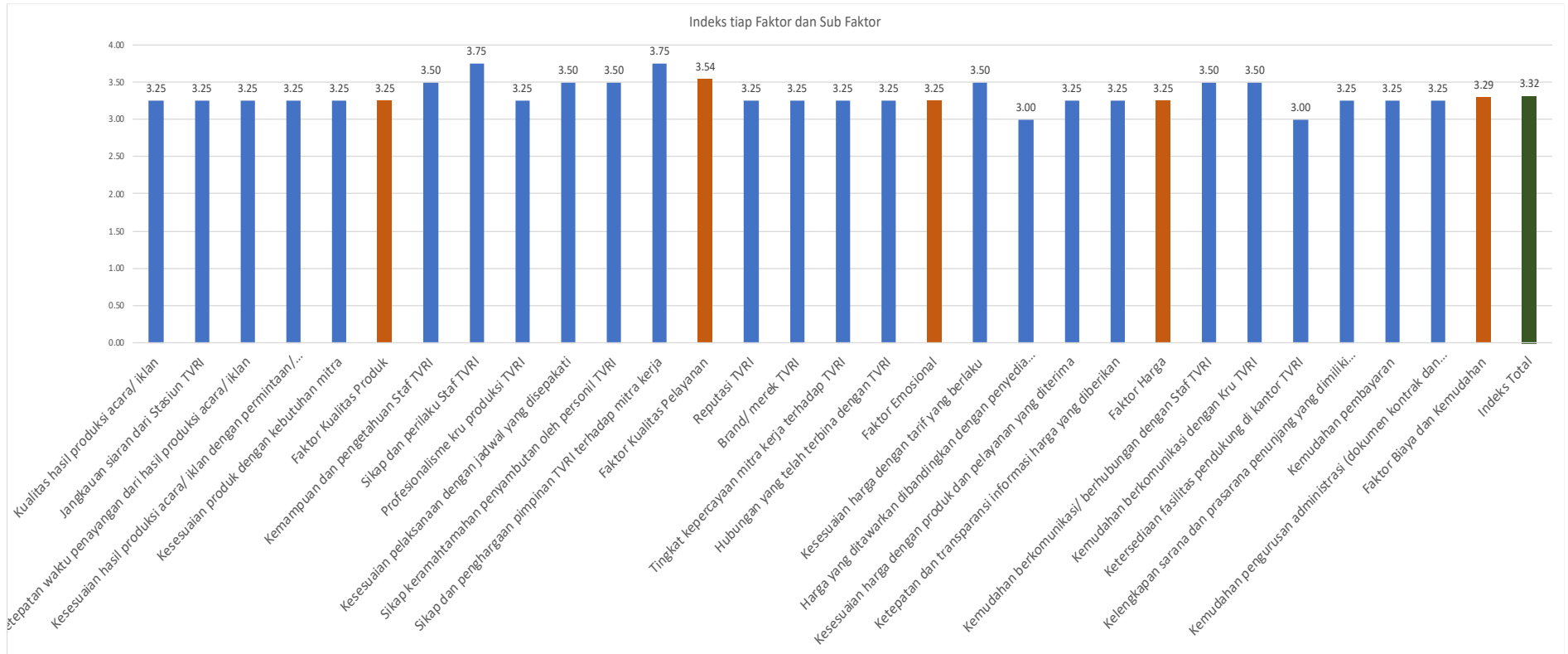
Namun kalau diperhatikan, Faktor Harga dan Faktor Biaya dan Kemudahan memiliki lebih banyak subfaktor dengan indeks tinggi. Sedangkan faktor Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional memiliki subfaktor dengan indeks terendah.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.32 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Pelayanan (3.54) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Emosional dan Harga (3.25).

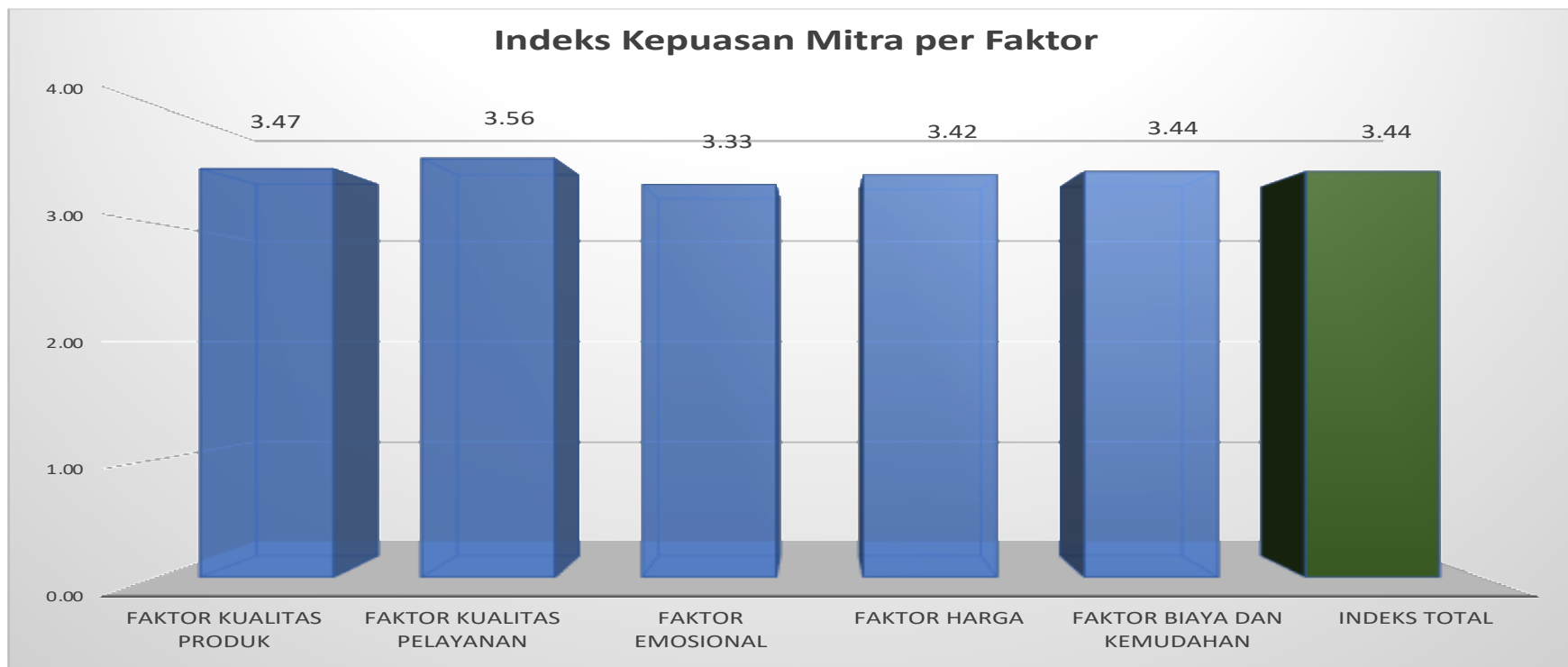
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor



Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, sebagian besar subfaktor mendapatkan nilai yang setingkat yaitu di kisaran 3.25 – 3.5. Hanya subfaktor Sikap dan Perilaku Staf TVRI dan Sikap dan Penghargaan Pimpinan TVRI mendapatkan indeks tertinggi (3.75). Adapun indeks terendah adalah pada subfaktor Harga yang Ditawarkan Dibandingkan Penyedia Jasa Lain dan subfaktor Ketersediaan Fasilitas Pendukung di kantor TVRI (nilai 3.0).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

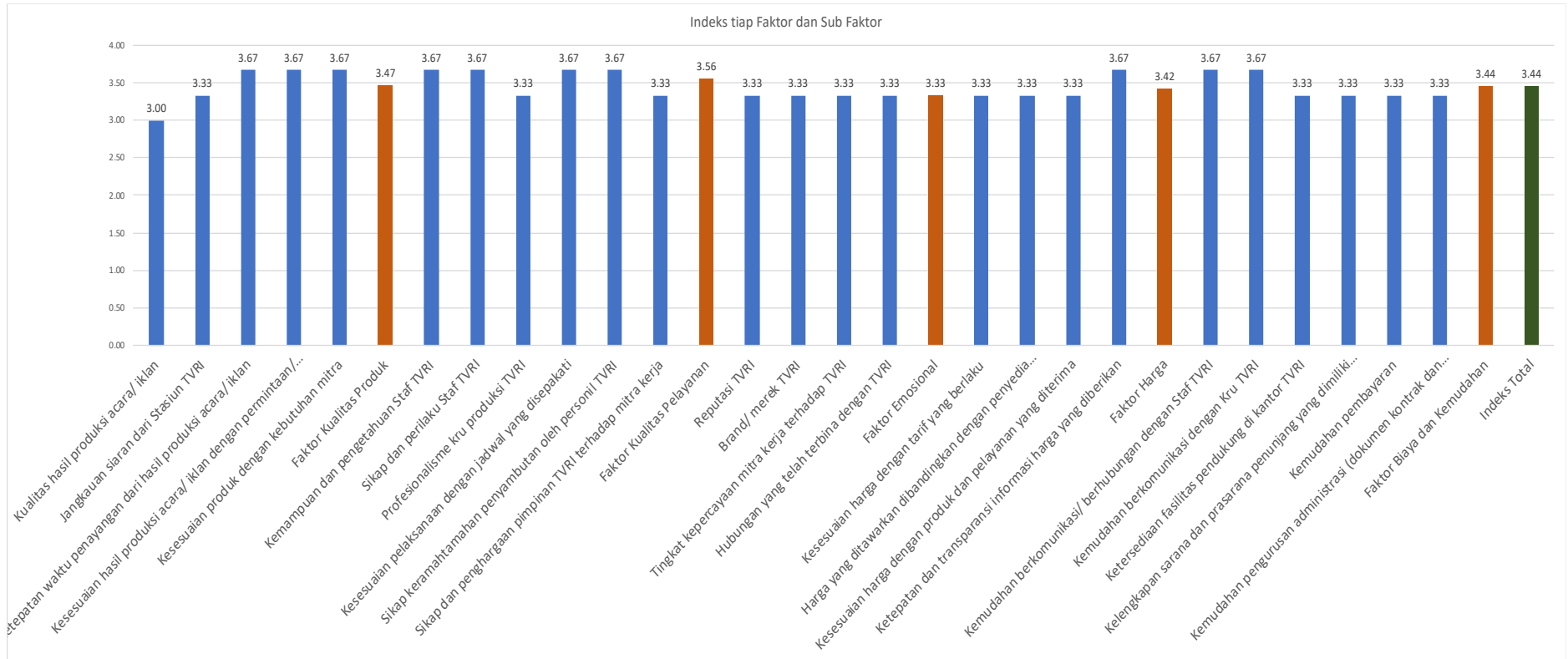
TVRI Stasiun
Sulawesi Barat



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.44 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Pelayanan (3.56) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Emosional (3.33). Secara umum penilaian responden sangat tinggi pada semua faktor.

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

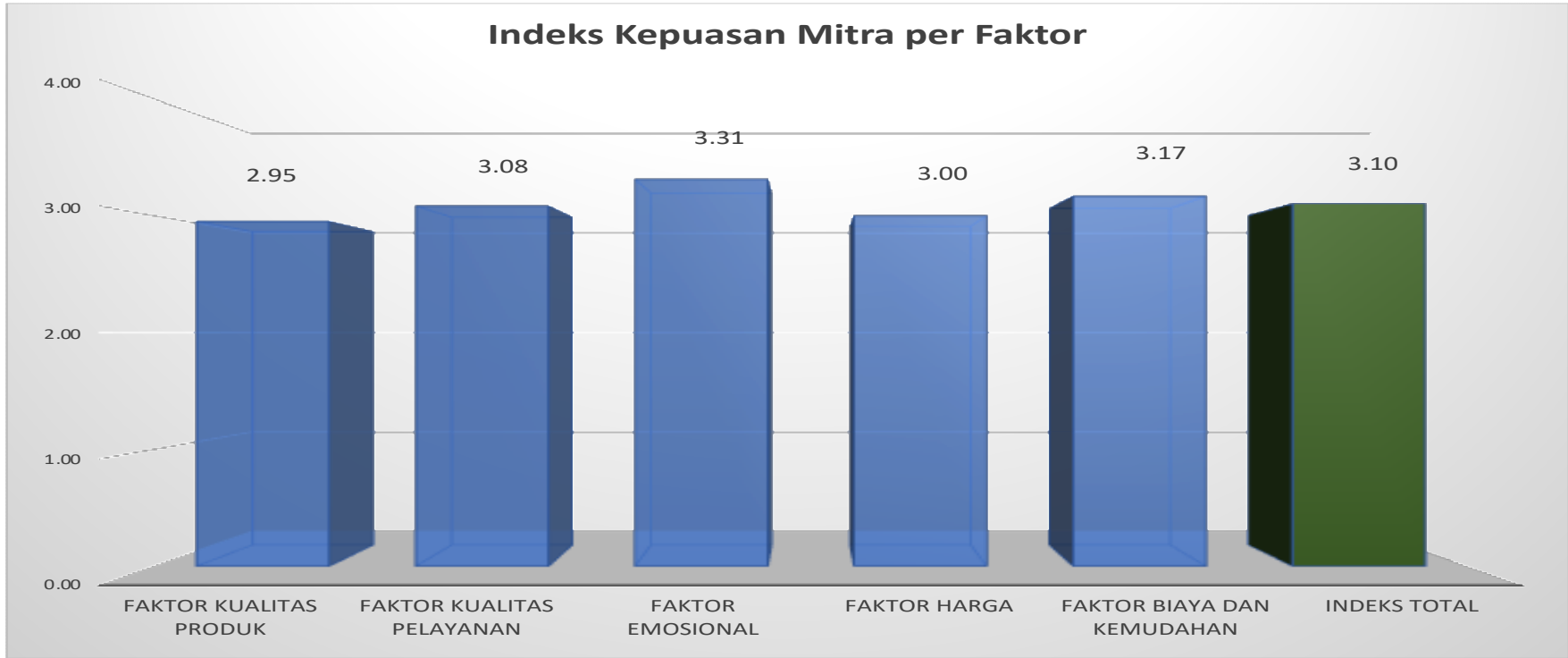
TVRI Stasiun Sulawesi Barat



Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, sebagian besar subfaktor mendapatkan nilai yang setingkat yaitu di kisaran 3.3 - 3.67. Hanya subfaktor Kualitas Hasil Produksi mendapatkan indeks terendah (3.0). Namun di faktor Kualitas Produk ini ada beberapa subfaktor yang nilainya tertinggi sehingga secara keseluruhan faktor Kualitas Produk masih lebih tinggi daripada faktor yang lain.

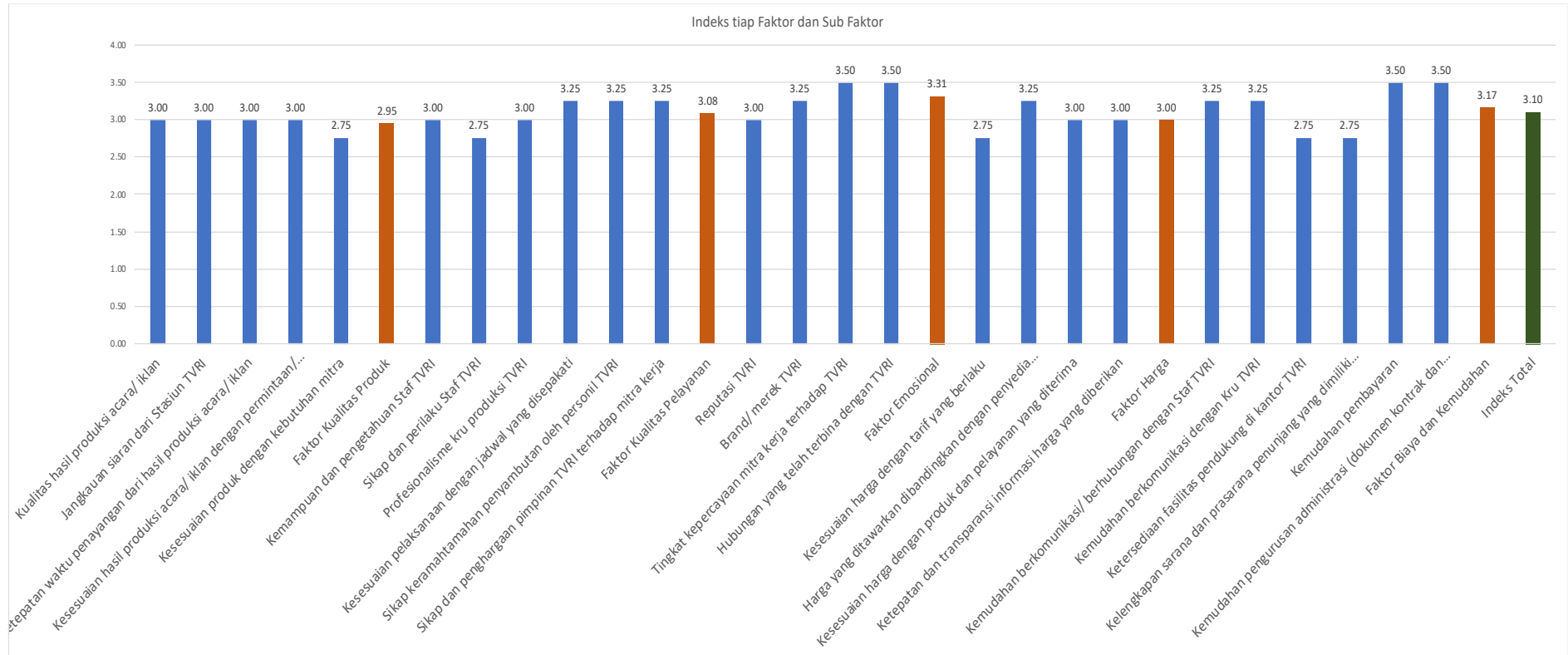
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun Sulawesi Selatan



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.1 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (hampir semua indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Emosional (3.31) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Kualitas Produk (2.95).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

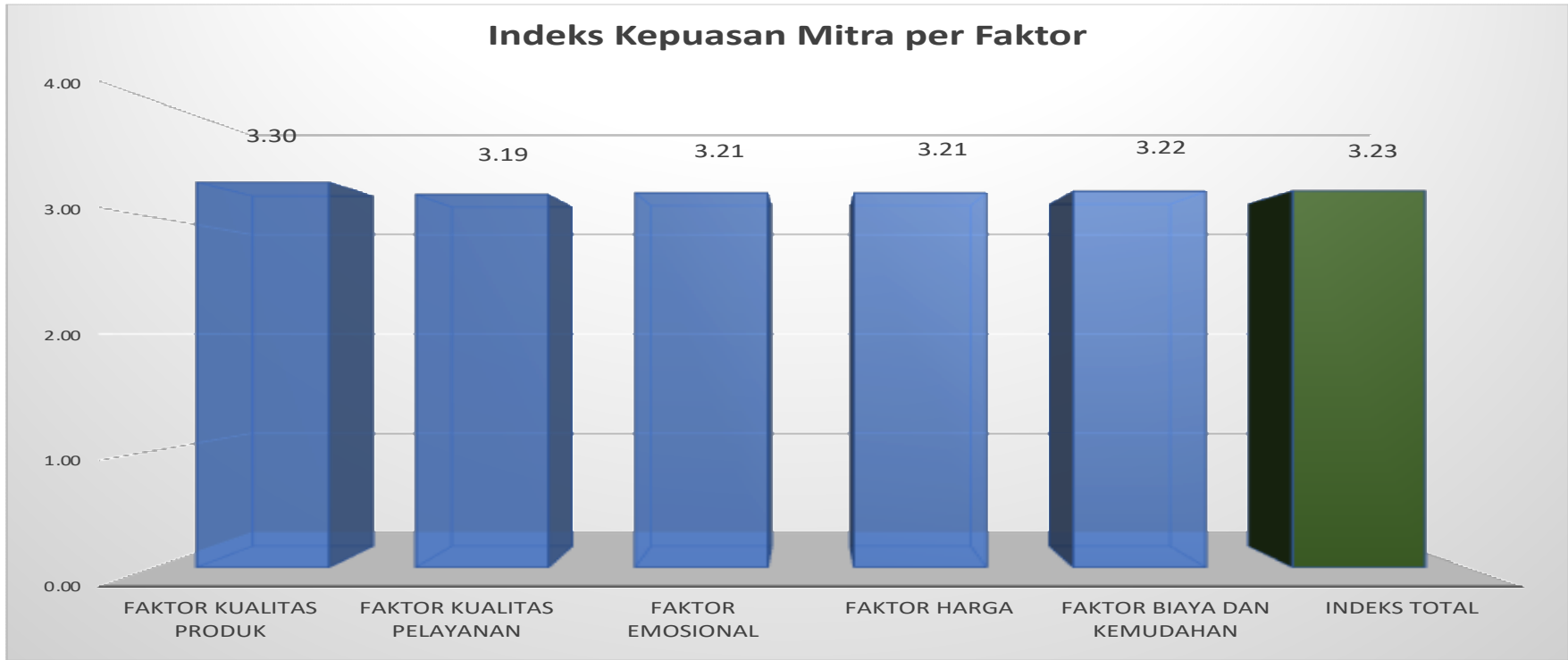


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, banyak subfaktor yang memiliki indeks yang tinggi berkisar antara 3.0, 3.25 dan 3.5 sehingga tidak ada yang menonjol. Namun ada beberapa subfaktor yang dinilai lebih rendah yaitu subfaktor Kesesuaian Produk dengan Kebutuhan Mitra, Sikap dan Perilaku Staf TVRI, Kesesuaian Harga dengan Tarif, Ketersediaan Fasilitas Pendukung dan Kelengkapan Sarana Prasarana (indeks hanya 2.75)

Namun bila diperhatikan, subfaktor-subfaktor pada faktor Emosional memiliki nilai indeks tinggi lebih banyak dari faktor lainnya.

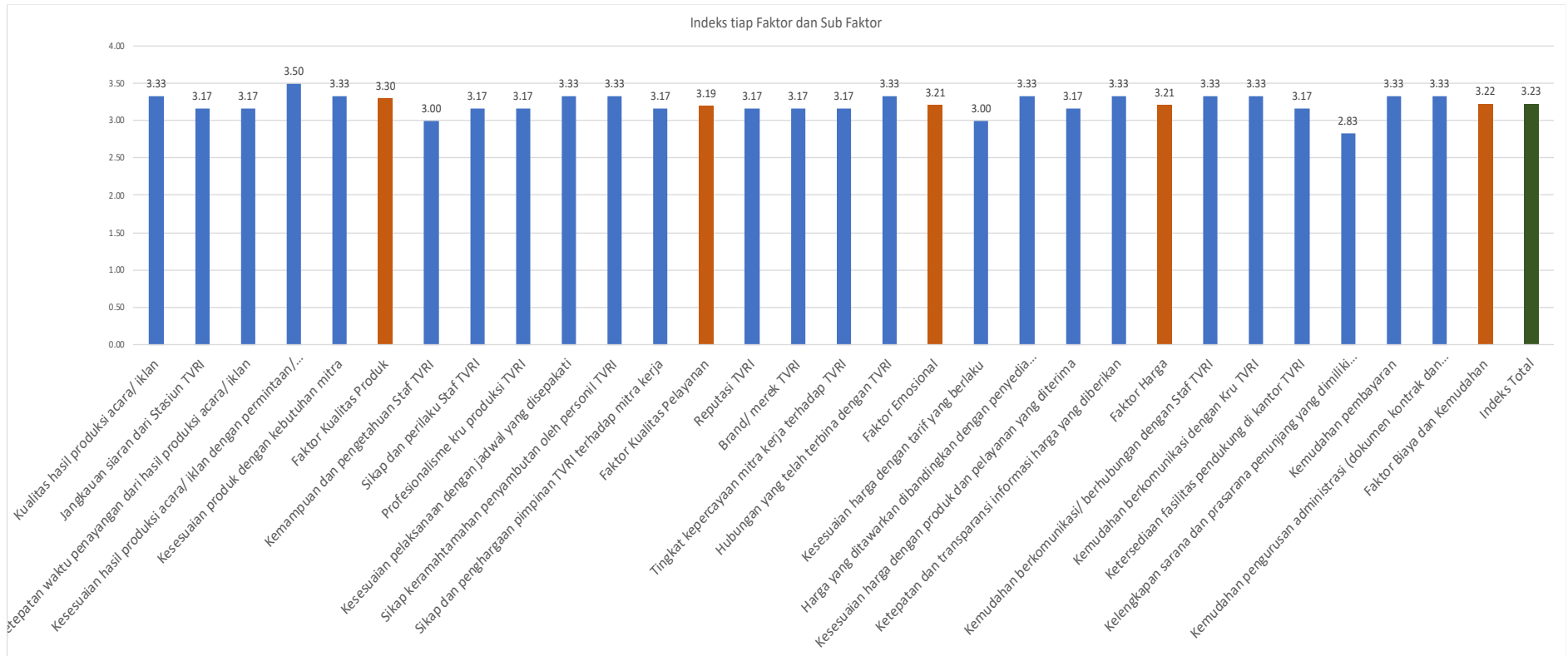
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun Maluku



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.23 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang tinggi (indeks di atas 3 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Produk (3.3) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Kualitas Pelayanan (3.19).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor

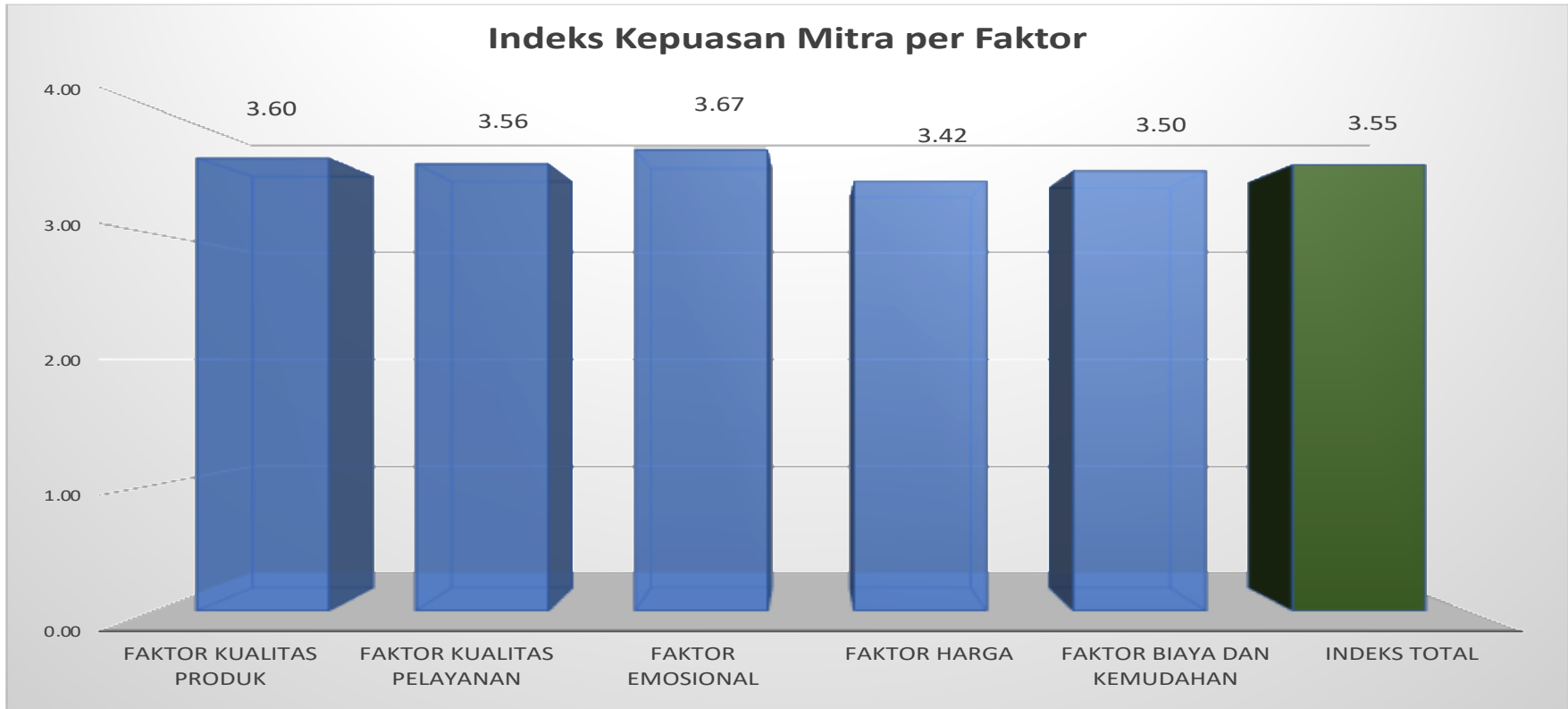


Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, banyak subfaktor yang memiliki indeks yang tinggi berkisar antara 3.17 - 3.33 sehingga tidak ada yang menonjol. Indeks tertinggi adalah pada subfaktor Kesesuaian Hasil Produksi dengan Permintaan (3.5). Sedangkan indeks terendah ada pada subfaktor Kelengkapan Sarana dan Prasarana (2.83).

Bila diperhatikan, subfaktor-subfaktor pada semua faktor memiliki sebaran yang seimbang.

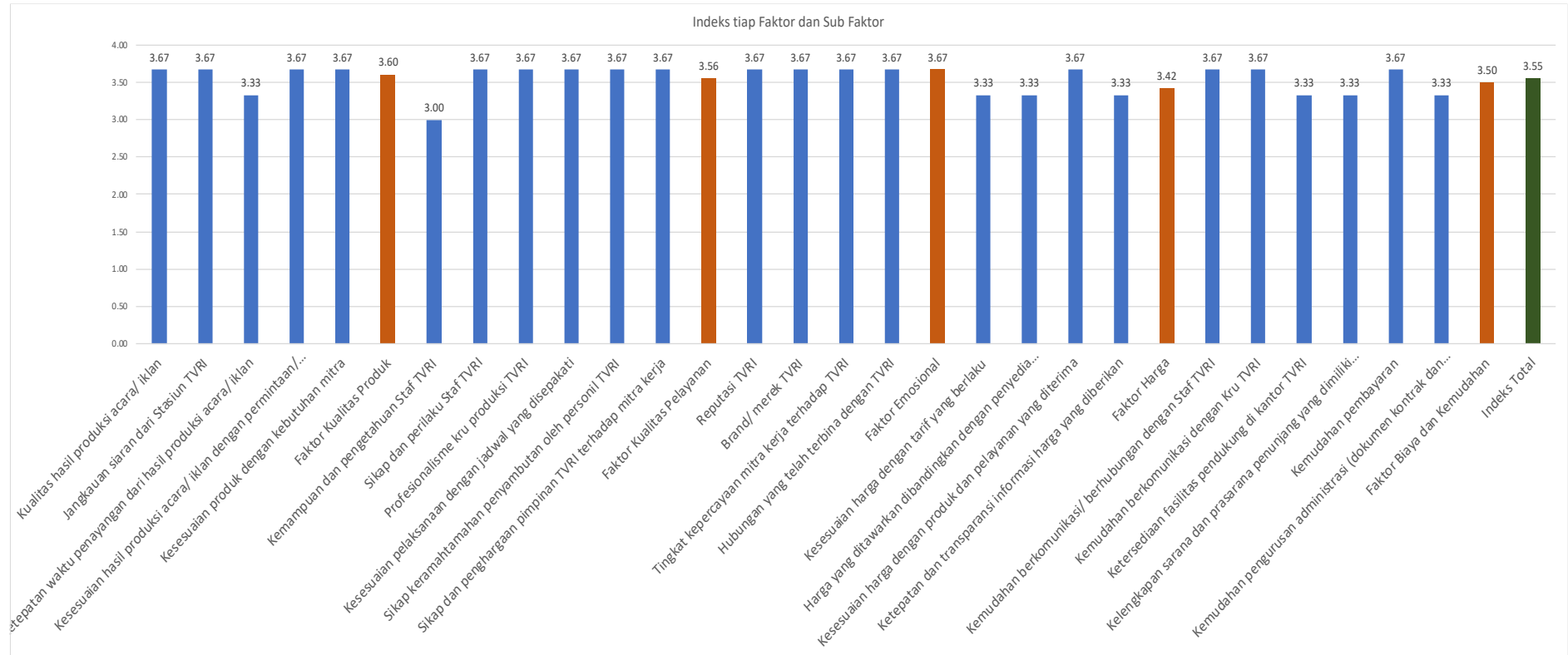
Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI

TVRI Stasiun Papua



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.55 pada skala 4, yang artinya responden puas dalam bekerja sama dengan TVRI. Dan pada setiap faktor kepuasan juga terlihat tingkat kepuasan yang sangat tinggi (indeks di atas 3.4 pada skala 4) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Emosional (3.67) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (3.42).

Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor



Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, banyak subfaktor yang memiliki indeks yang tinggi berkisar antara 3.33 - 3.67 sehingga tidak ada yang menonjol. Indeks terendah ada pada subfaktor Kemampuan dan Pengetahuan Staf TVRI (3.0).

Bila diperhatikan, subfaktor-subfaktor pada semua faktor memiliki sebaran yang seimbang dan indeks kepuasan responden yang tinggi sekali.

Kesimpulan

- Secara keseluruhan tingkat kepuasan reponden mitra kerja TVRI tinggi dengan indeks di atas 3.0 pada skala 4. Ada stasiun yang indeks totalnya di bawah 3.0 namun itu pun tergantung dari jumlah responden yang berpartisipasi. Hasil ini cukup menggembirakan karena berarti Mitra Kerja TVRI merasa puas selama bekerja sama dengan TVRI.
- Indeks kepuasan responden pada tiap faktor untuk keseluruhan TVRI pun terlihat merata. Faktor Kualitas Pelayanan dinilai lebih tinggi sedangkan faktor Harga dinilai lebih rendah, namun semua faktor masih dinilai di atas 3.0 pada skala 4. Artinya di semua faktor kepuasan mitra kerja TVRI reponden merasa puas terhadap TVRI.
- Penilaian terhadap subfaktor kepuasan mitra, indeks tertinggi adalah pada Sikap Keramahmatan Penyambutan Oleh Personil TVRI (3.41) dan Sikap dan Perilaku Staf TVRI (3.4) sedangkan indeks terendah adalah pada subfaktor Ketersediaan Fasilitas Pendukung dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana Penunjang (3.16). Indeks tertinggi dan terendah ini masih berada di atas 3.0 pada skala 4, artinya pada semua subfaktor tersebut responden merasa puas.

Usulan tindak lanjut

Sebagai tindak lanjut dari survei ini ada beberapa hal yang diusulkan :

1. Menambah jumlah Account Executive agar dapat melayani semua mitra kerja sama maupun mencari peluang baru dari calon mitra.
2. Melakukan perbaikan atau penyempurnaan sarana fisik, peraturan, kesiapan SDM dan hal-hal lainnya yang menjadi faktor utama pertimbangan pelanggan dalam memilih mitra kerja sama sehingga meningkatkan nilai jual TVRI di mata mitra kerja.
3. Melakukan survei seperti ini secara berkesinambungan untuk senantiasa mengukur tingkat kepuasan mitra kerja terhadap pelayanan yang diberikan TVRI.
4. Menggunakan survei semacam ini di semua TVRI stasiun daerah sebagai alat untuk memelihara hubungan yang baik dengan mitra kerja dan senantiasa meningkatkan pelayanan kepada mitra kerja.

Penutup

Demikian Survei Kepuasan Mitra LPP TVRI ini dilaksanakan dengan harapan dapat memberikan manfaat kepada LPP TVRI terutama Stasiun TVRI daerah dan juga kepada mitra kerja LPP TVRI.

Harapan kami hasil survei ini dapat menjadi acuan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan sehingga dapat meningkatkan kerja sama antara LPP TVRI dengan Mitra Kerja.