



***Laporan  
Survei Kepuasan Masyarakat (Mitra  
Kerja Sama)***

***LPP TVRI  
2022***

# ***Kata Pengantar***

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) LPP TVRI tahun 2022 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat (Mitra kerjasama TVRI) terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik LPP TVRI.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) LPP TVRI dapat berjalan dengan baik dan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

**Jakarta, 26 Agustus 2022**

**Iman Brotoseno  
Direktur Utama LPP TVRI**

# Ringkasan Eksekutif

LPP TVRI harus secara kontinyu mengukur tingkat kepuasan publik agar dapat senantiasa mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanannya kepada publik. Oleh karena itu LPP TVRI melaksanakan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama TVRI 2022 untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Mitra). Survei dilaksanakan secara daring dari tanggal 15 - 25 Agustus 2022.

Mitra Kerja Sama TVRI diukur tingkat kepuasannya pada 9 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).

Survei ini berhasil menjaring 531 responden berupa mitra kerjasama TVRI di seluruh Indonesia. Adapaun hasil survei ini memberikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk TVRI 2022 adalah sebesar 83,65 dan termasuk dalam kategori BAIK.

Responden juga memberikan masukan dan saran untuk perbaikan ke depan. Di antaranya saran untuk peningkatan jangkauan siaran, produksi siaran serta regenerasi pegawai TVRI

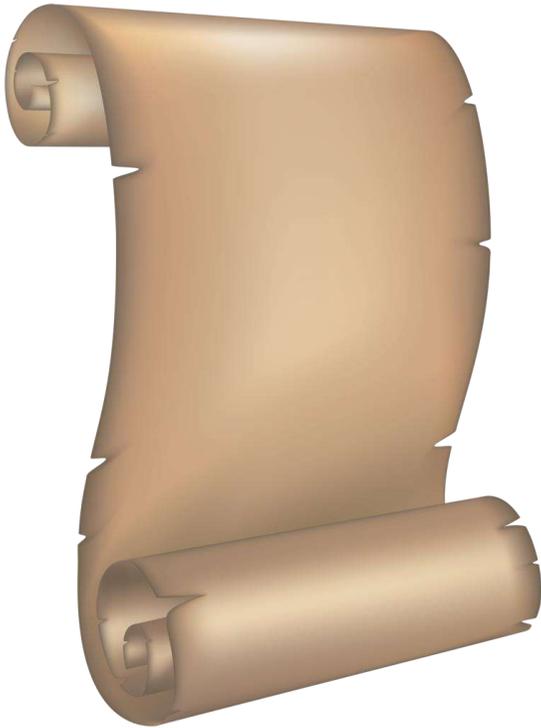
# ***Latar Belakang***

**Salah satu area perubahan dalam Reformasi Birokrasi adalah Pelayanan Publik. Untuk memastikan program-program dalam Pelayanan Publik berhasil dilaksanakan, pencapaiannya harus diukur secara terus menerus. Ukuran keberhasilan Pelayanan Publik tersebut adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (publik). Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut didapatkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat.**

**LPP TVRI sebagai Lembaga Penyiaran Publik tak luput dari kewajiban ini. LPP TVRI harus secara kontinyu mengukur tingkat kepuasan publik agar dapat senantiasa mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanannya kepada publik.**

**Diharapkan dengan adanya survei ini TVRI akan mendapatkan data dan informasi yang berguna untuk evaluasi dan perbaikan selanjutnya.**

# Dasar Hukum



1. **Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran**
2. **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**
3. **Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**
4. **Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia**
5. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

# Tujuan kegiatan



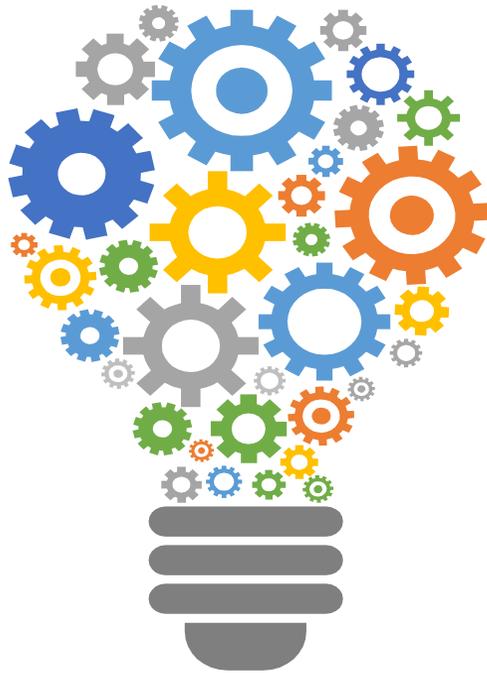
1  
Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang diberikan oleh LPP TVRI

2  
Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada tiap unsur pelayanan

3  
Mengidentifikasi unsur pelayanan yang memerlukan peningkatan/ perbaikan

4  
Mendapatkan saran dan masukan dari masyarakat/ pengguna layanan publik LPP TVRI

# Desain Survei



## Survei Kepuasan Mitra

Survei dilakukan secara kuantitatif melalui kuesioner online (Google Form) ke seluruh mitra kerja sama TVRI di seluruh Indonesia. Mitra kerja sama TVRI antara lain instansi pemerintah dan swasta pemasang iklan, pengisi acara, kerjasama produksi, penyewa multipleksing, penyewa menara, dan penyewa gedung dan lahan.

# Ukuran Sampel

## Survei Kepuasan Mitra

Mitra kerja sama TVRI yang tercatat di database adalah sebanyak 4430 institusi. Dengan menggunakan tabel Krecjie & Morgan didapatkan jumlah sampel untuk survei ke mitra kerja sama TVRI adalah minimal sebanyak 354.

Table 3.1  
*Table for Determining Sample Size of a Known Population*

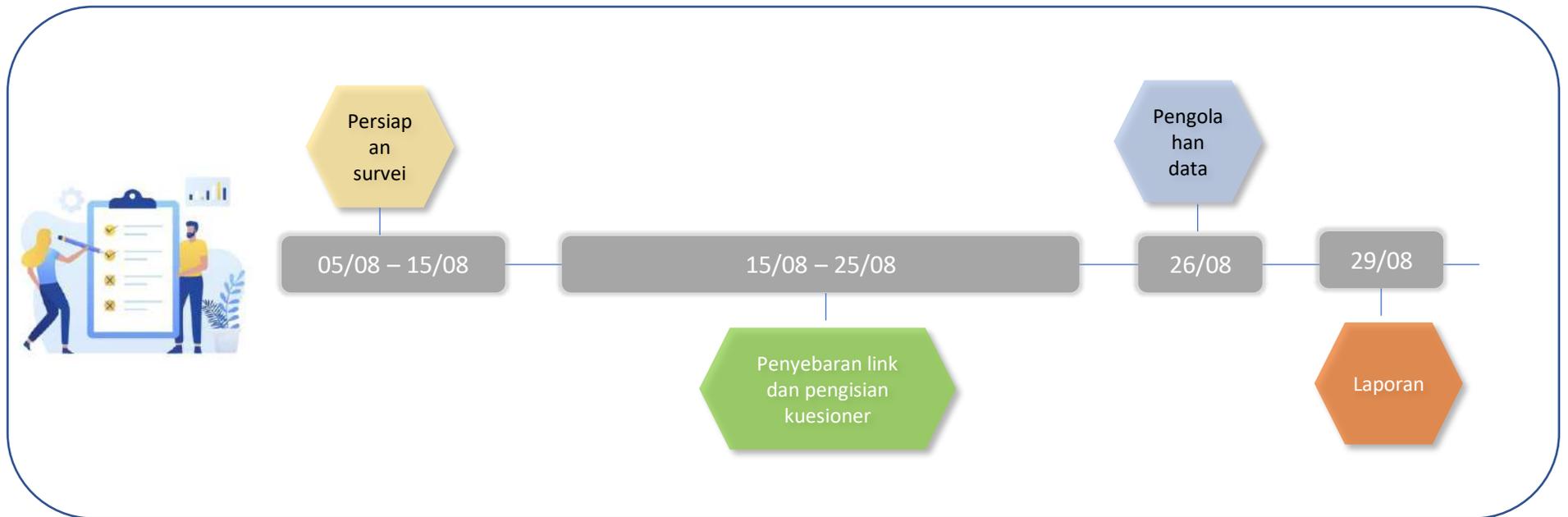
N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	1000000	384

*Notes: N is Population Size; S is Sample Size* *Source: Krecjie & Morgan, 1970*

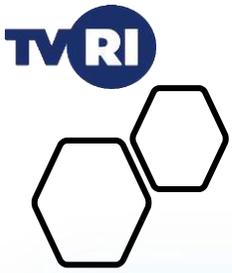
# Susunan Tim Survei



# Waktu pelaksanaan survei



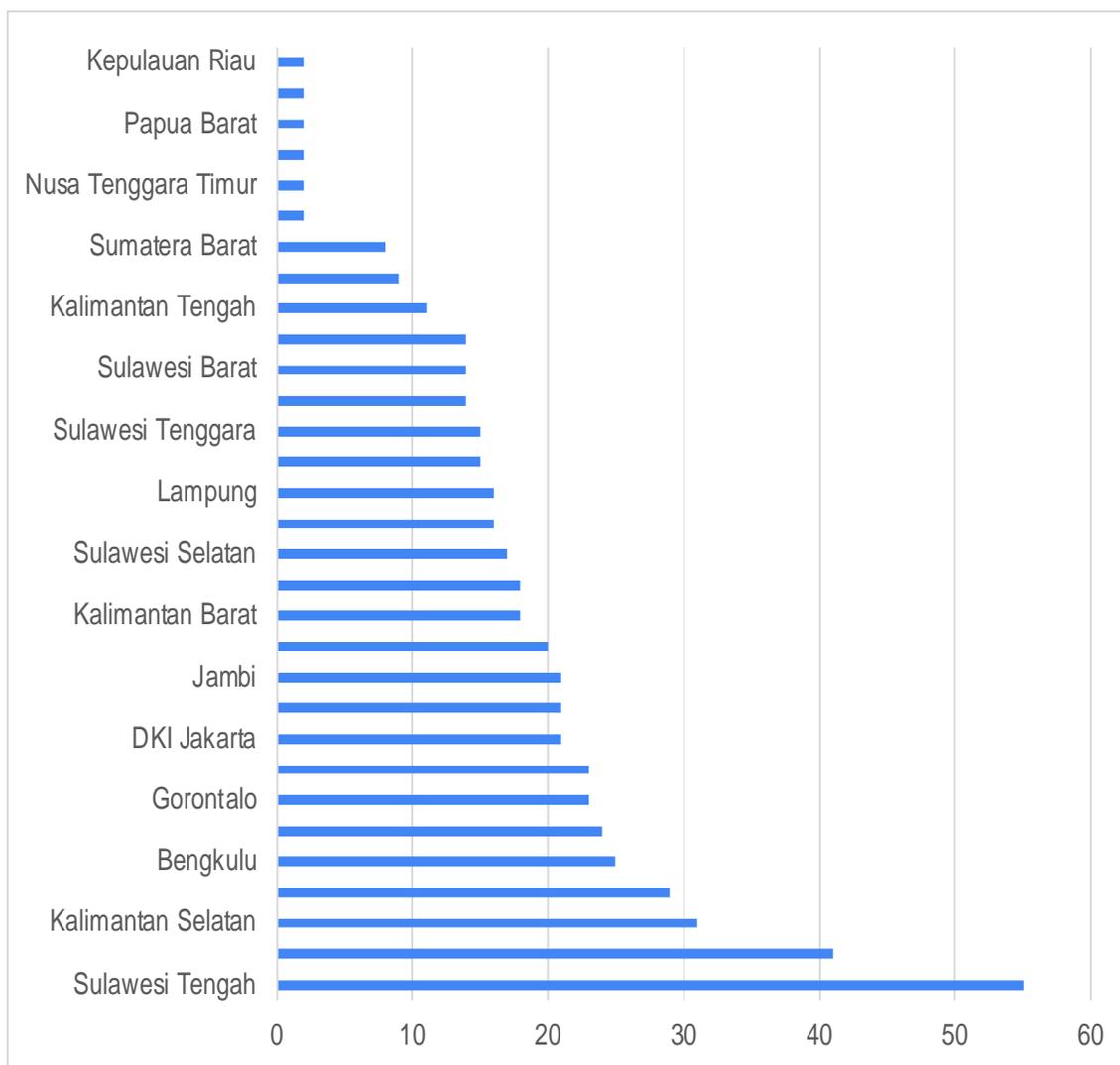
Survei dilaksanakan selama hampir 1 bulan dimulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data sampai pelaporan.



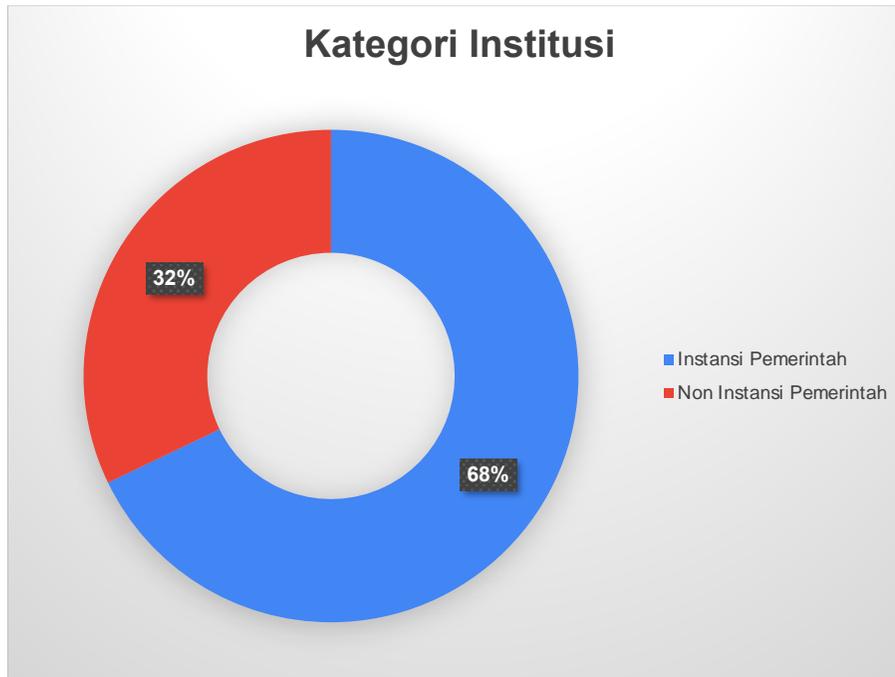
## ***HASIL SURVEI***

# Hasil Survei : Sebaran Lokasi Responden

Lokasi Mitra	Jumlah
Sulawesi Tengah	55
Bali	41
Kalimantan Selatan	31
DI Yogyakarta	29
Bengkulu	25
Jawa Barat	24
Gorontalo	23
Sumatera Selatan	23
DKI Jakarta	21
Riau	21
Jambi	21
Jawa Tengah	20
Kalimantan Barat	18
Nusa Tenggara Barat	18
Sulawesi Selatan	17
Aceh	16
Lampung	16
Jawa Timur	15
Sulawesi Tenggara	15
Papua	14
Sulawesi Barat	14
Sumatera Utara	14
Kalimantan Tengah	11
Kalimantan Timur	9
Sumatera Barat	8
(blank)	2
Nusa Tenggara Timur	2
Banten	2
Papua Barat	2
Sulawesi Utara	2
Kepulauan Riau	2
<b>Grand Total</b>	<b>531</b>

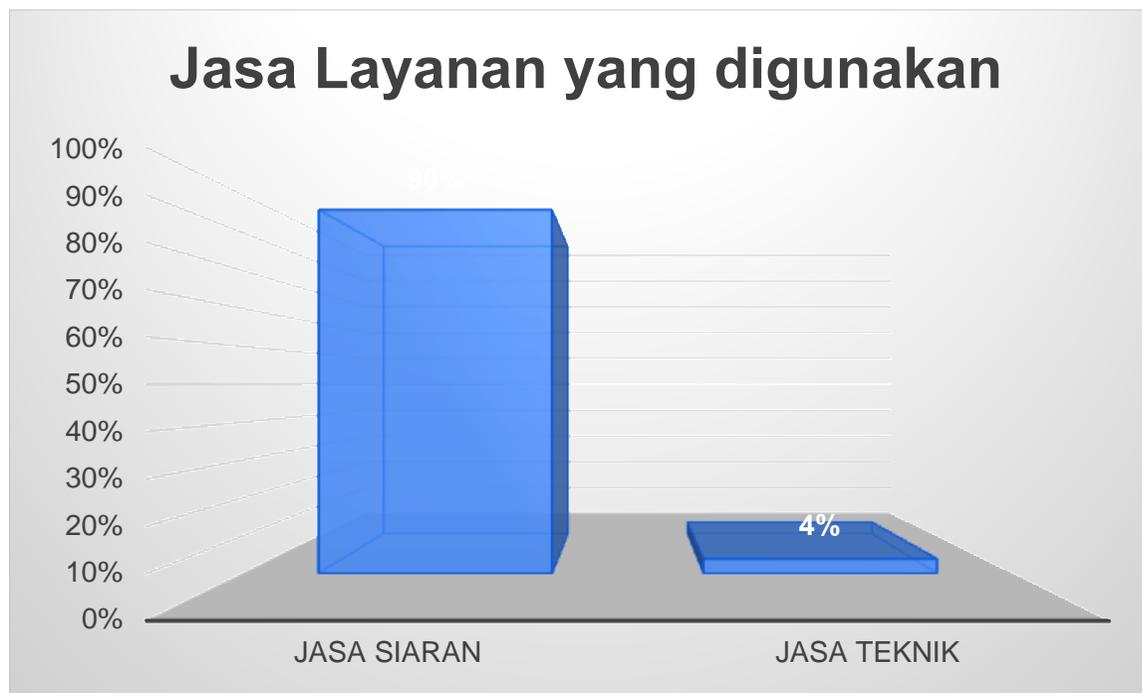


# Profil Responden



dari 531 responden mitra kerjasama yang berpartisipasi dalam survei ini, sebanyak 68% adalah instansi pemerintahan dan hanya 32% merupakan non Instansi Pemerintah (swasta).

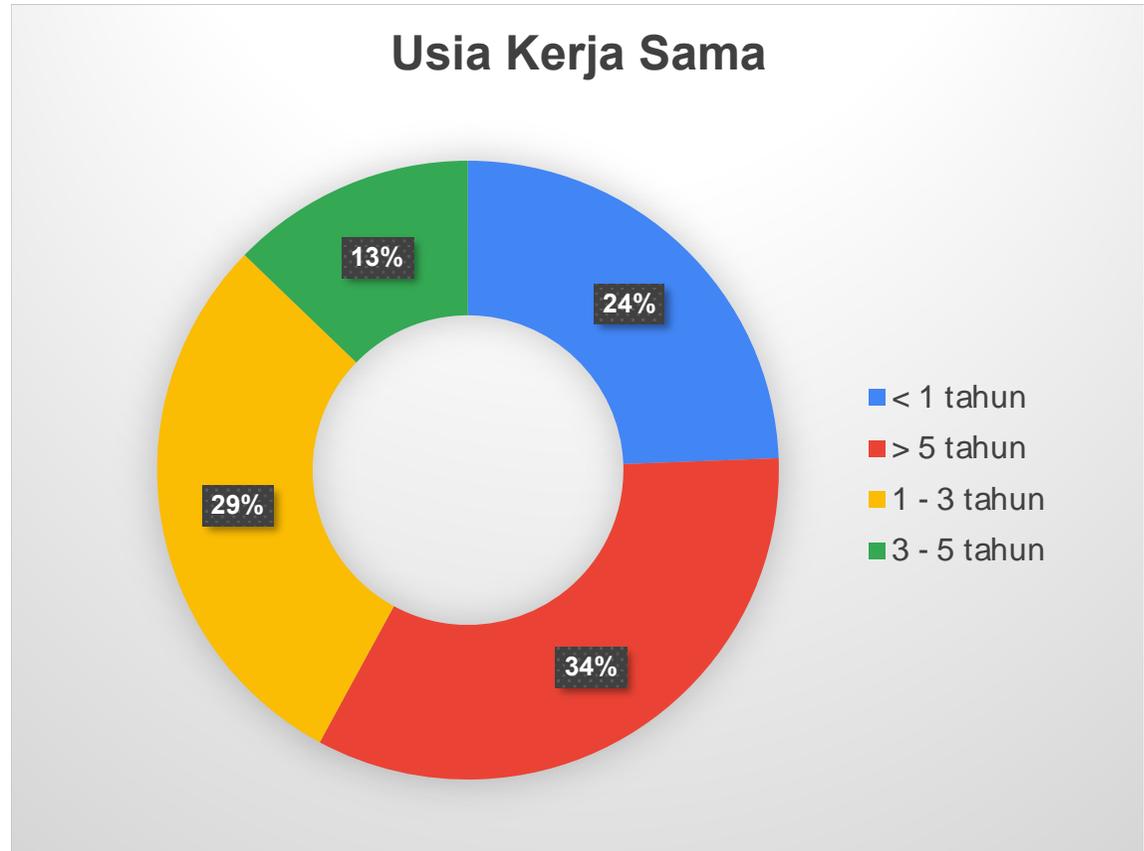
## Profil Responden



Sebagian besar responden adalah mitra kerja sama TVRI yang menggunakan layanan Jasa Siaran seperti iklan dan pengisian acara. Sementara hanya 4% dari 531 responden yang menggunakan layanan Jasa Teknik seperti sewa menara, sewa multipleksing dan sewa lahan.

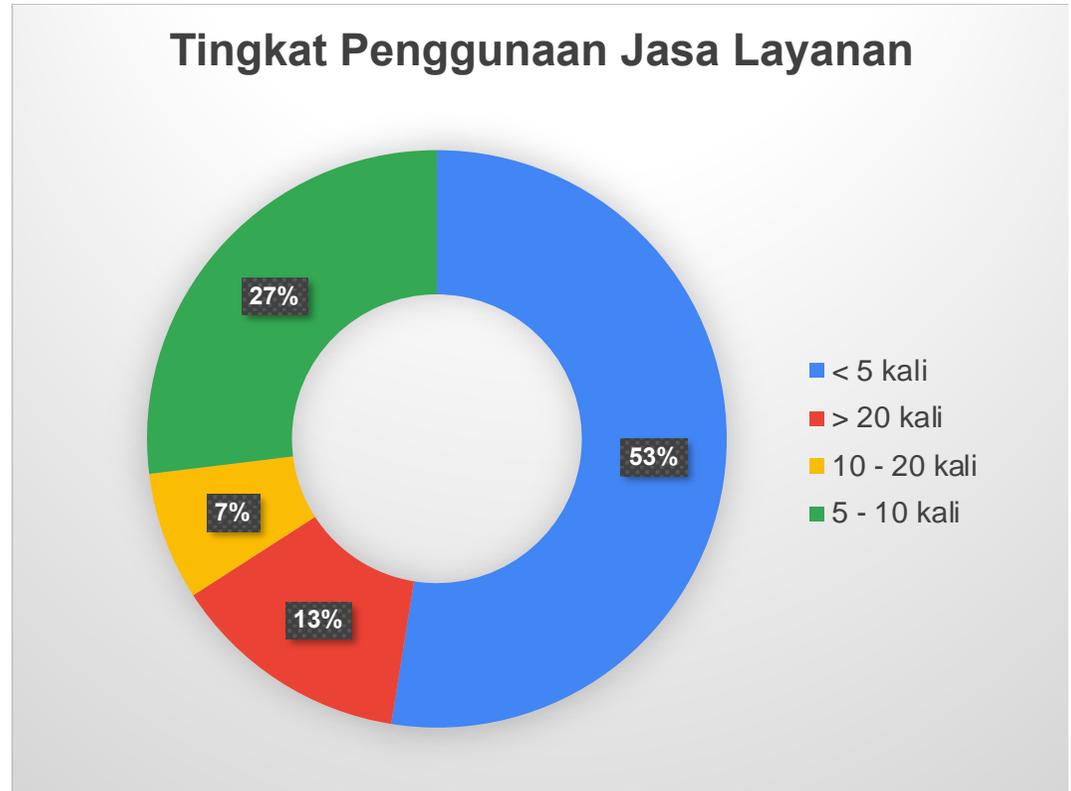
# Profil Responden

Responden survei ini adalah mitra-mitra TVRI yang sudah cukup lama bekerja sama dengan TVRI. Hal ini terlihat dari persentase terbesar responden adalah yang sudah bekerja sama > 5 tahun (34%) dan 1-3 tahun (29%) serta 13% yang sudah bekerja sama 3-5 tahun. Hanya ada 24% yang bekerja sama kurang dari 1 tahun dengan TVRI.

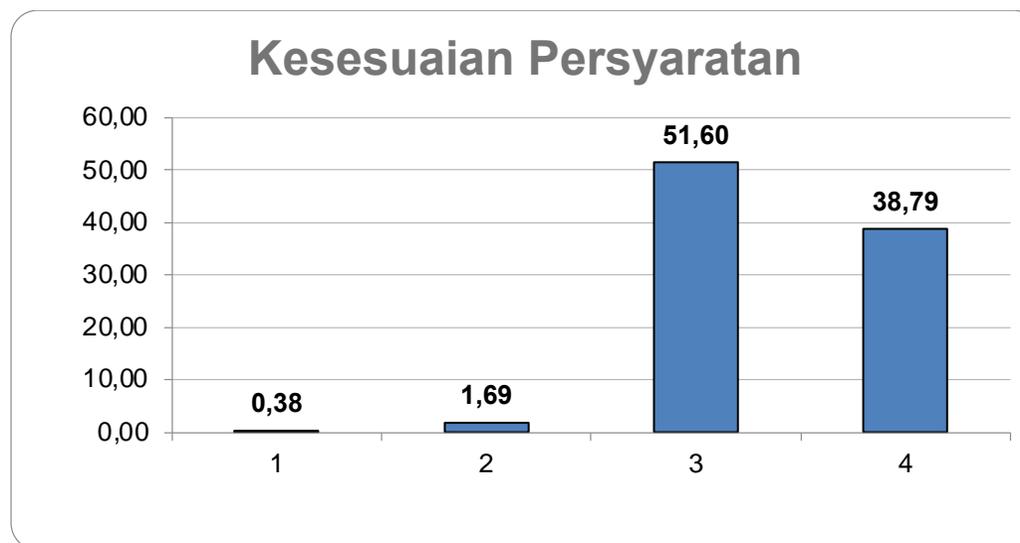


# Profil Responden

Berdasarkan tingkat penggunaan jasa layanan TVRI, paling banyak responden menggunakan jasa layanan TVRI < 5 kali per tahun. Yang sering menggunakan (>20 kali per tahun) hanya ada 13%, 5 – 10 kali per tahun ada 27% dan hanya ada 7% yang menggunakan jasa layanan 10 – 20 kali per tahun.



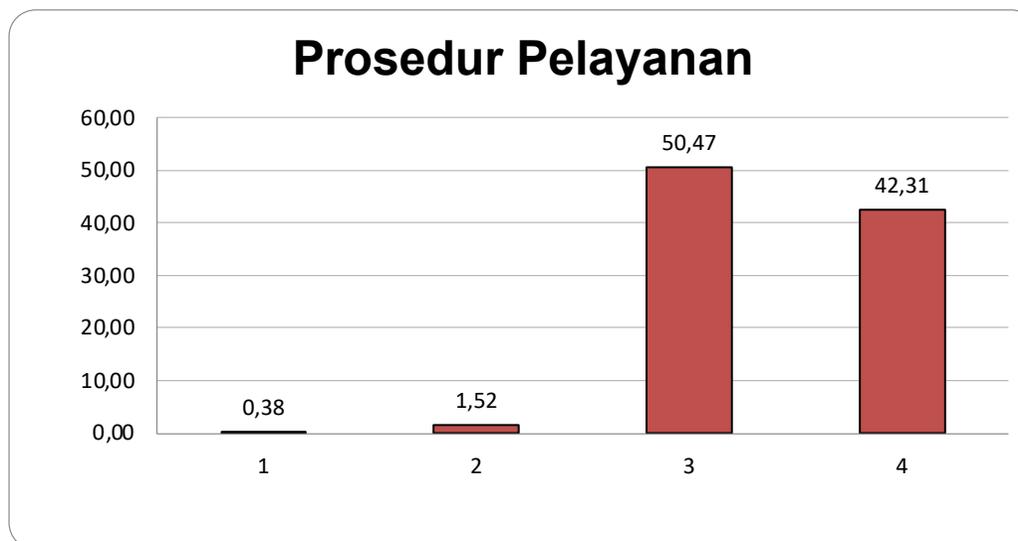
# Unsur Kesesuaian Persyaratan (U1)



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. Pada tiap responden dihitung rerata nilai dari sub unsur ini lalu dihitung rerata keseluruhan responden.

Nilai untuk Unsur Kesesuaian Persyaratan (U1) adalah **3,353**.

## Unsur Prosedur Pelayanan (U2)

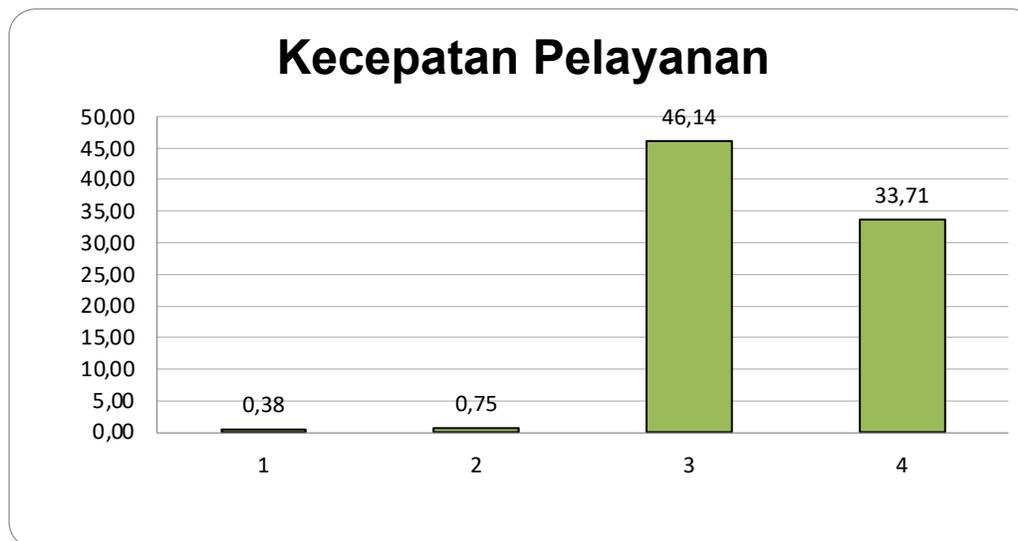


Unsur Prosedur Pelayanan (U2) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur :

- 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

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

## Unsur Kecepatan Pelayanan (U3)



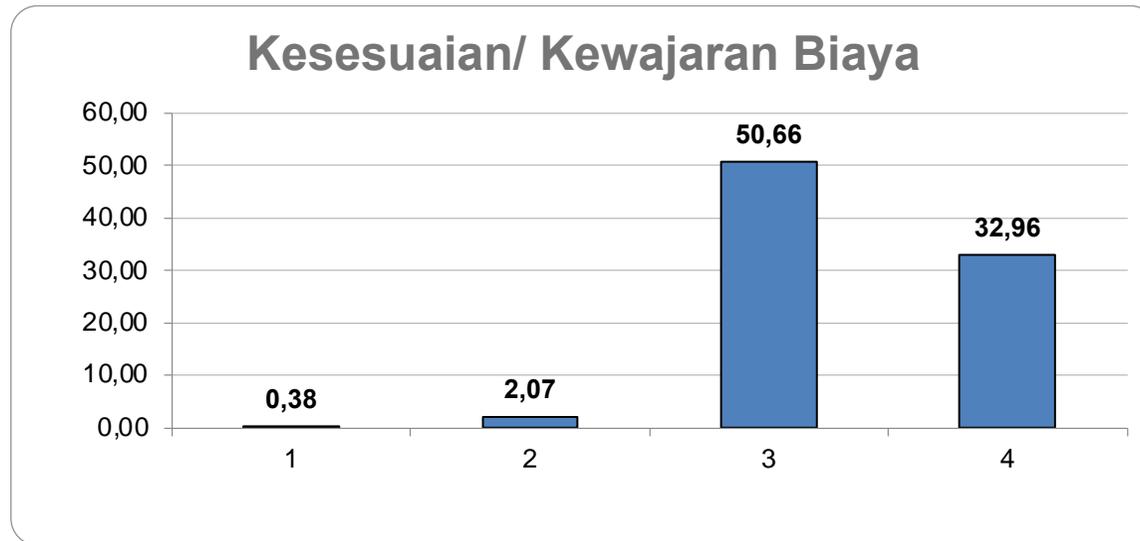
Unsur Kecepatan Pelayanan (U3) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur :

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

Pada tiap responden dihitung rerata nilai dari sub unsur ini lalu dihitung rerata keseluruhan responden.

Nilai untuk Unsur Kecepatan Pelayanan (U3) adalah **3,383**.

# Unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4)



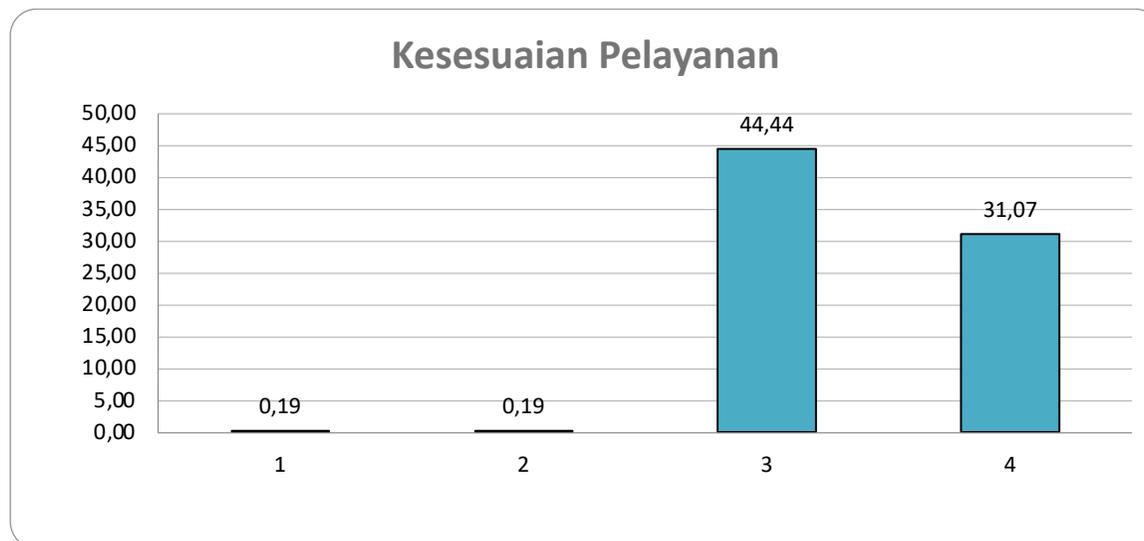
Unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya (U4) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur :

- 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

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**.

# Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5)



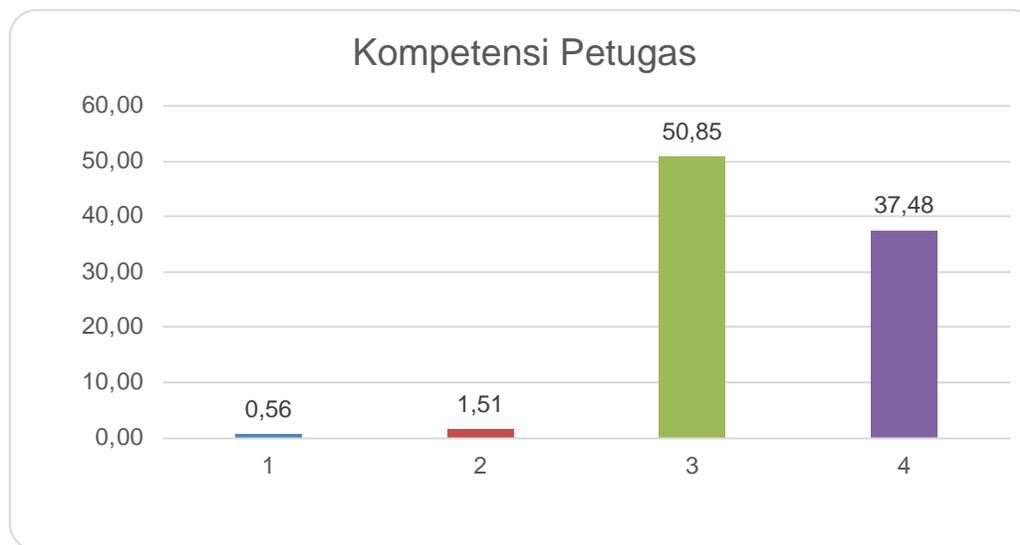
Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur :

- Kualitas hasil produksi acara/ iklan
- Kualitas tayangan hasil produksi acara/ iklan
- Kualitas tampilan media baru (Website, Youtube, Facebook, Instagram)
- Kualitas produk yang disewakan

Pada tiap responden dihitung rerata nilai dari sub unsur ini lalu dihitung rerata keseluruhan responden.

Nilai untuk Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5) adalah **3,398**.

# Unsur Kompetensi Petugas (U6)



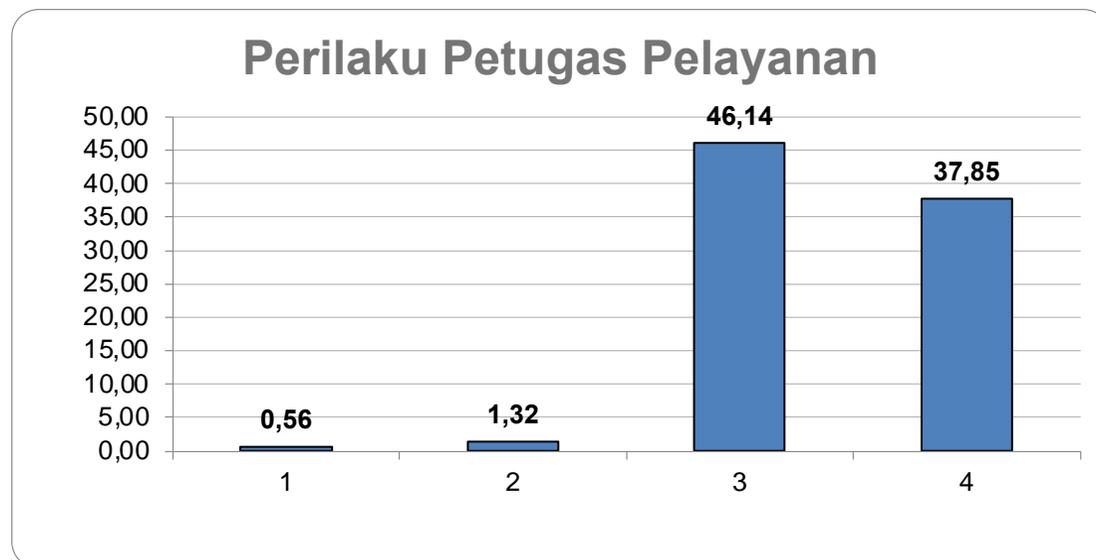
Unsur Kompetensi Petugas (U6) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur :

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

Pada tiap responden dihitung rerata nilai dari sub unsur ini lalu dihitung rerata keseluruhan responden.

Nilai untuk Unsur Kompetensi Petugas (U6) adalah **3,346**.

# Unsur Perilaku Petugas Pelayanan (U7)



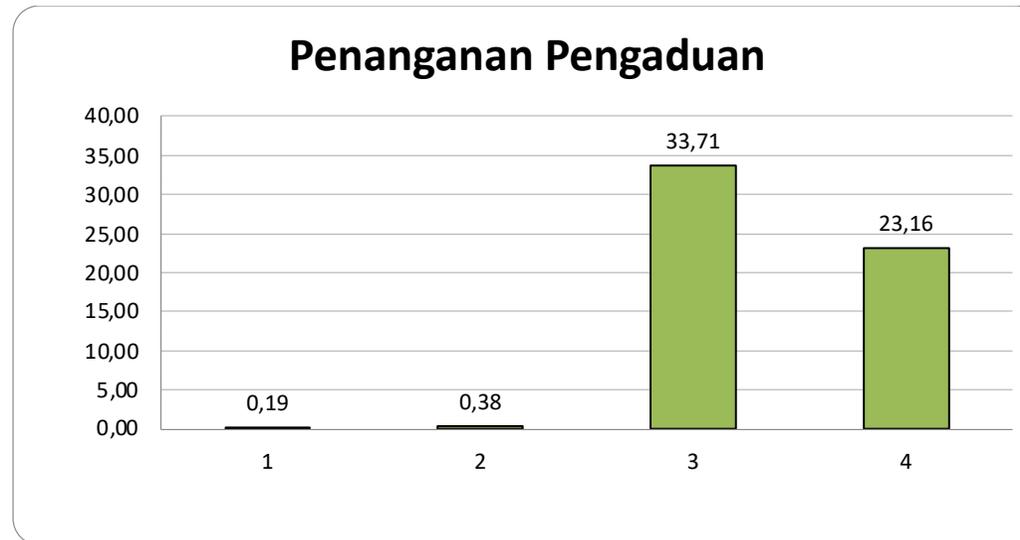
Unsur Perilaku Petugas Pelayanan (U7) pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur :

- Sikap dan perilaku dari staf TVRI
- Sikap keramahmataman penyambutan oleh personil TVRI
- Sikap dan penghargaan pimpinan TVRI terhadap mitra kerja

Pada tiap responden dihitung rerata nilai dari sub unsur ini lalu dihitung rerata keseluruhan responden.

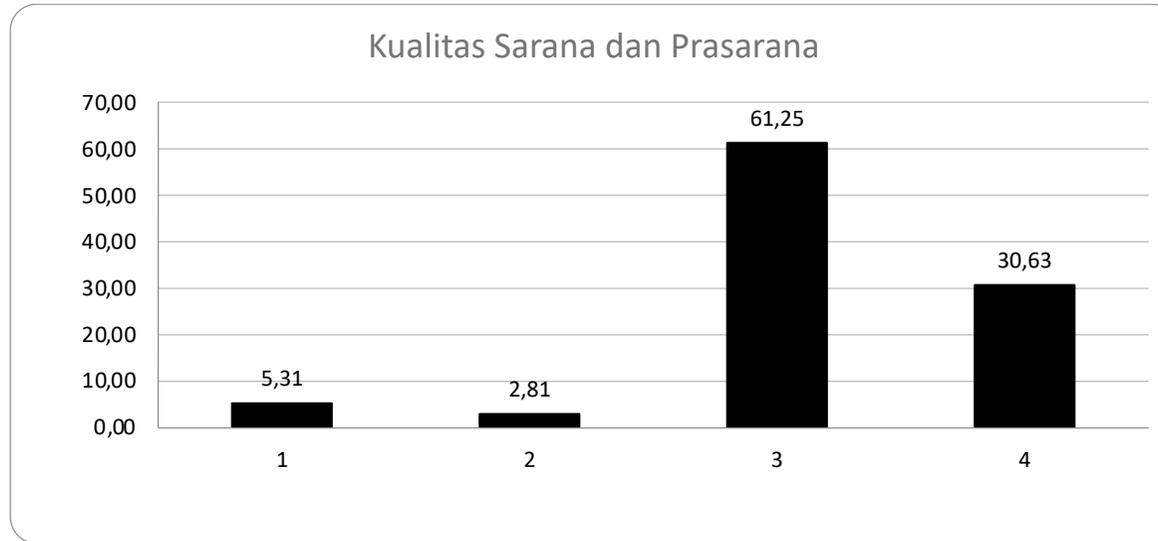
Nilai untuk Unsur Perilaku Petugas Pelayanan (U7) adalah **3,385**.

# 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](http://sapa.tvri.go.id). Nilai untuk Unsur Penanganan Pengaduan (U8) adalah **3,172**.

# 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

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**.

# Mutu Pelayanan

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>83,65</b>
-----------------------------	--------------

<b>Mutu Pelayanan :</b>	<b>Baik</b>	
-------------------------	-------------	--

**Mutu Pelayanan :**

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

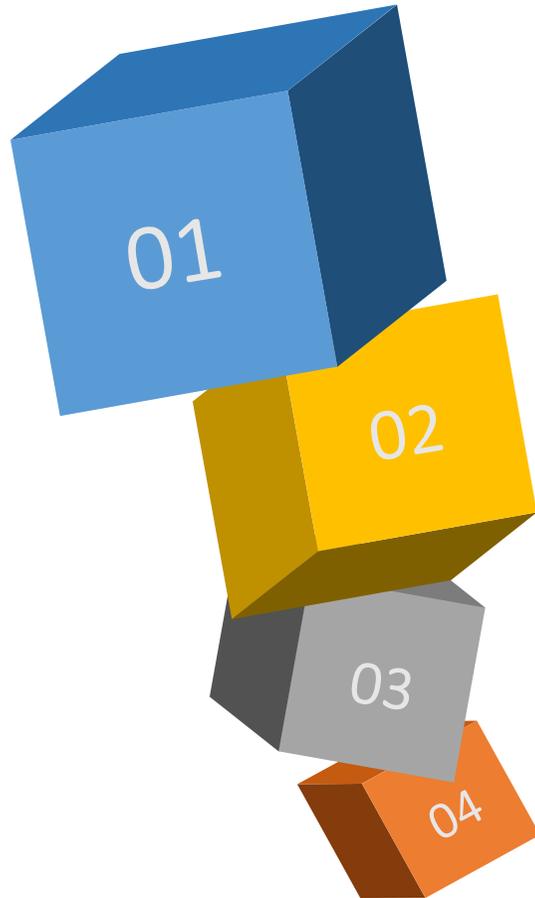
Berdasarkan penilaian pada ke-9 unsur pelayanan dalam Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama TVRI 2022 ini, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Mitra TVRI) tahun 2022 adalah sebesar 83,65. Nilai ini termasuk dalam kategori BAIK.

# Saran dan masukan untuk TVRI

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

1. TVRI agar memperluas jangkauan siaran sampai ke pedalaman
2. TVRI perlu memperkaya siaran dengan melibatkan semua pihak baik tokoh masyarakat, pemerintah, swasta dll
3. TVRI perlu mengembangkan program kerja sama dengan instansi pemerintah yang hemat anggaran
4. TVRI perlu menambah jam siaran agar lebih banyak lagi daerah yang dapat diliput
5. TVRI perlu mempertimbangkan harga yang bersaing dengan tv swasta lokal

# Kesimpulan



1. Survei Kepuasan Mitra Kerjasama TVRI 2022 in memberikan hasil yang menggembirakan di mana Mutu Pelayanan TVRI adalah kategori BAIK dengan nilai 83,63.
2. 9 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). Ada pun nilai pada tiap unsur baik sekali yaitu di atas 3.
3. Pada setiap unsur dan sub unsur pelayanan nilai yang diberikan oleh responden sangat tinggi. Paling banyak nilai yang diberikan adalah Sangat baik/ Sangat Puas. Hanya sedikit sekali yang menyatakan tidak puas/ tidak baik.
4. Masukan dan saran yang diberikan oleh responden cukup banyak, namun pada dasarnya adalah saran normatif untuk meningkatkan kualitas siaran. Secara spesifik masukan yang lain adalah peningkatan jangkauan siaran, pelibatan stake holder yang lebih intens, peningkatan jam siar dan

# *Penutup*



Demikian kegiatan Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama TVRI 2022 ini dilaksanakan dengan harapan hasil survei ini dapat memberikan informasi yang dibutuhkan untuk evaluasi dan perencanaan kegiatan berikutnya.

Tentunya kegiatan ini tidak cukup berhenti sampai di sini. Masukan yang didapatkan dari kegiatan ini perlu disampaikan ke pihak terkait, dikaji lebih jauh serta diwujudkan sehingga benar-benar dapat memberikan manfaat sesuai harapan.

Kami sampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam persiapan dan pelaksanaan kegiatan survei ini, sehingga kegiatan dapat terselenggara dengan lancar.