



**Laporan
Survei Kepuasan Masyarakat (Pemirsa)**

**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 (pemirsa 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 Pemirsa TVRI 2022 untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Pemirsa). Survei dilaksanakan secara daring dari tanggal 15 - 25 Agustus 2022.

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).

Survei ini berhasil menjaring 2187 responden dari seluruh Indonesia. Adapaun hasil survei ini memberikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk TVRI 2022 adalah sebesar 88,27 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.

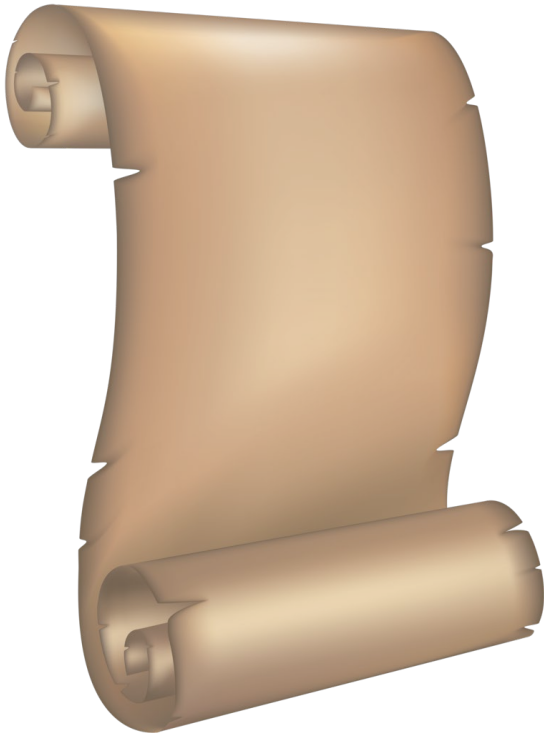
Latar Belakang

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 Pemirsa

Survei dilakukan secara kuantitatif melalui 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.



Ukuran Sampel

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.

Susunan Tim Survei



Waktu pelaksanaan survei



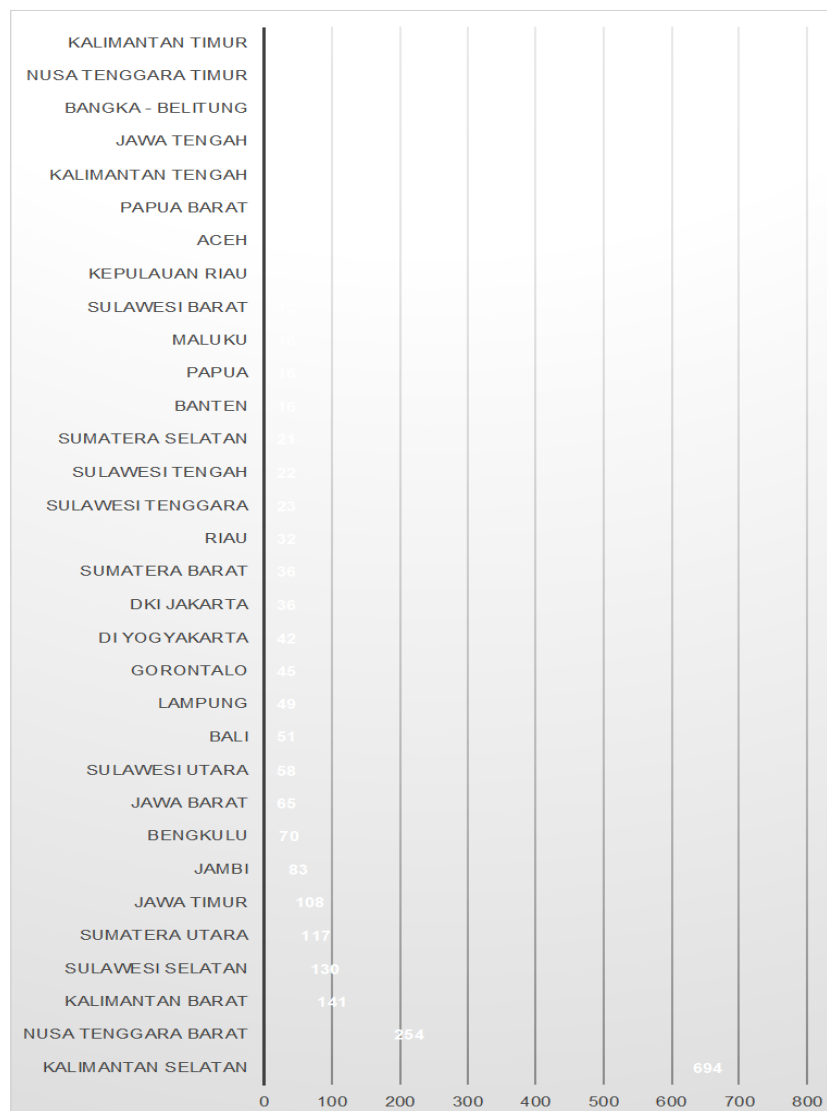
Survei dilaksanakan selama hampir 1 bulan dimulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data sampai pelaporan.



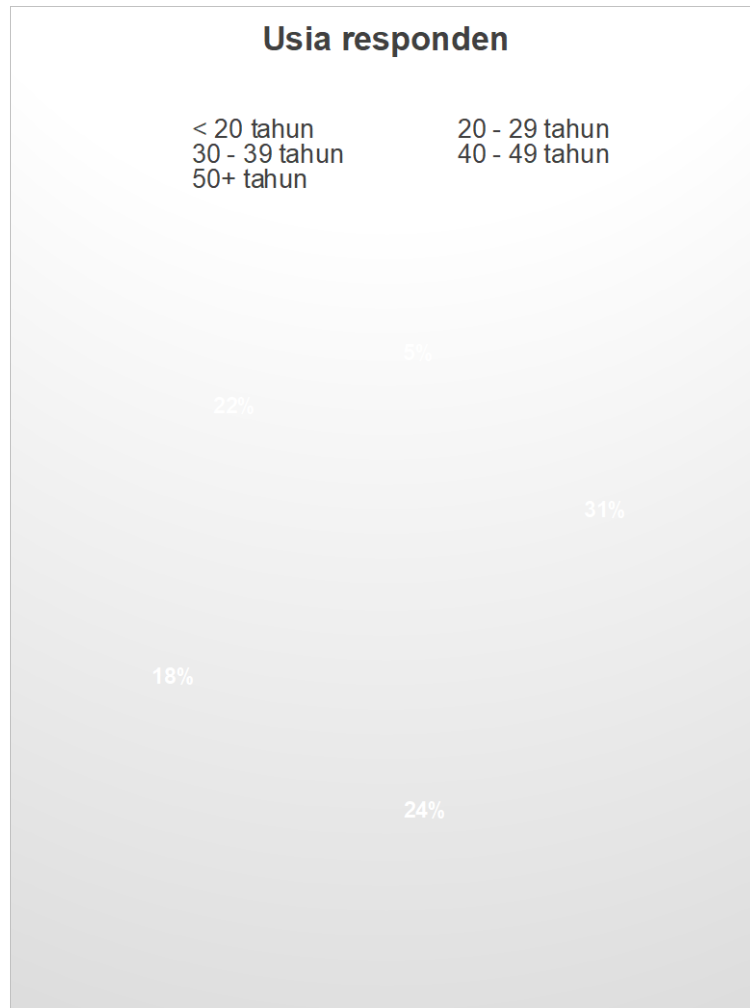
HASIL SURVEI

Hasil Survei : Sebaran Lokasi Responden

Lokasi Responden	Jumlah
Kalimantan Selatan	694
Nusa Tenggara Barat	254
Kalimantan Barat	141
Sulawesi Selatan	130
Sumatera Utara	117
Jawa Timur	108
Jambi	83
Bengkulu	70
Jawa Barat	65
Sulawesi Utara	58
Bali	51
Lampung	49
Gorontalo	45
DI Yogyakarta	42
DKI Jakarta	36
Sumatera Barat	36
Riau	32
Sulawesi Tenggara	23
Sulawesi Tengah	22
Sumatera Selatan	21
Banten	16
Papua	16
Maluku	16
Sulawesi Barat	12
Kepulauan Riau	11
Aceh	8
Papua Barat	8
Kalimantan Tengah	7
Jawa Tengah	5
Bangka - Belitung	5
Nusa Tenggara Timur	4
Kalimantan Timur	2
TOTAL	2187

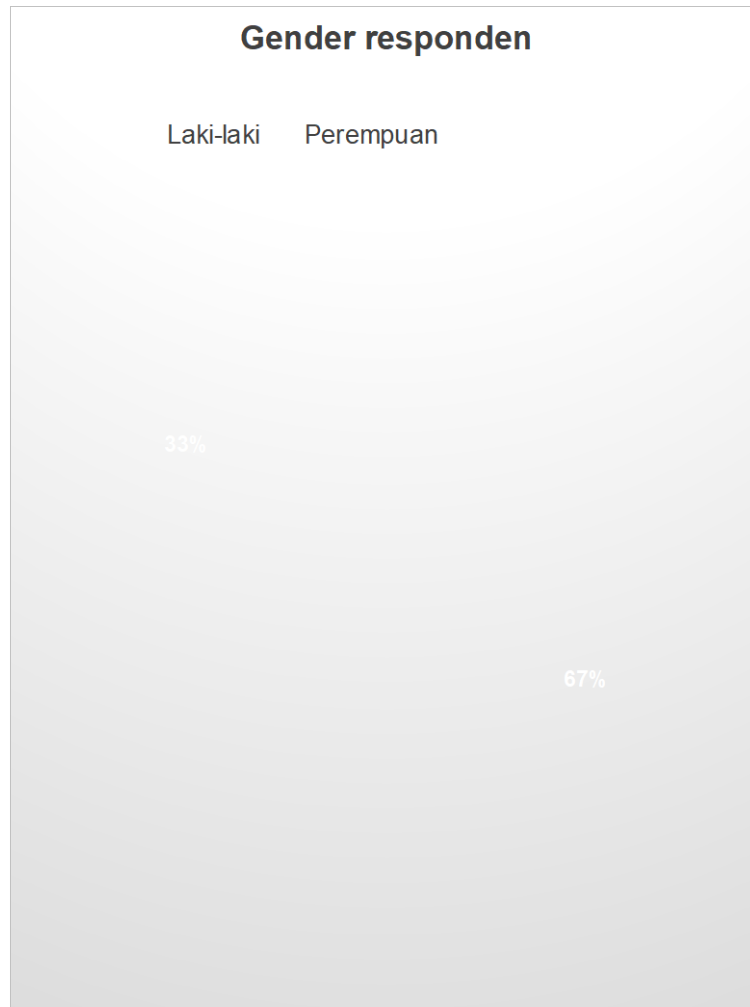


Profil Responden



Dari segi usia, responden survei kepuasan pemirsa TVRI ini tersebar secara cukup merata di mana terbanyak adalah pada rentang usia 20 – 29 tahun (31%), kemudian 30 – 39 tahun (24%) dan di atas 50 tahun (22%). Hanya sedikit responden yang berusia di bawah 20 tahun.

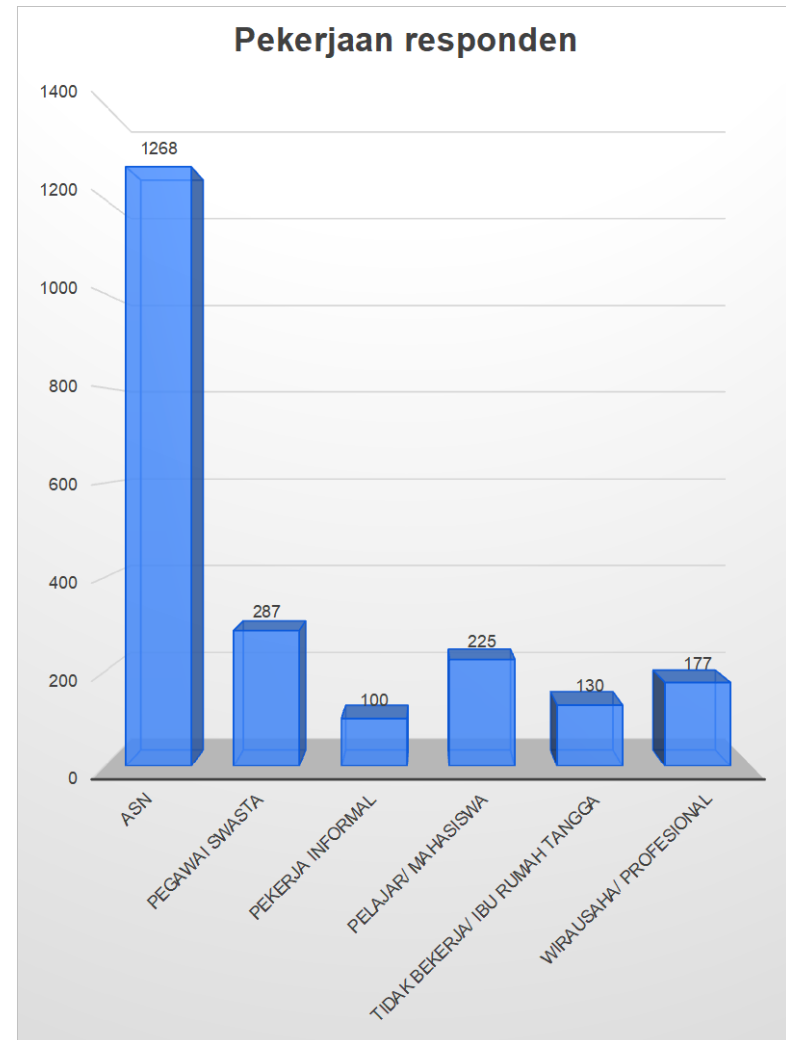
Profil Responden



Dari segi gender/ jenis kelamin, responden survei kepuasan pemirsa TVRI ini lebih banyak laki-laki (67%) dan hanya 33% adalah perempuan.

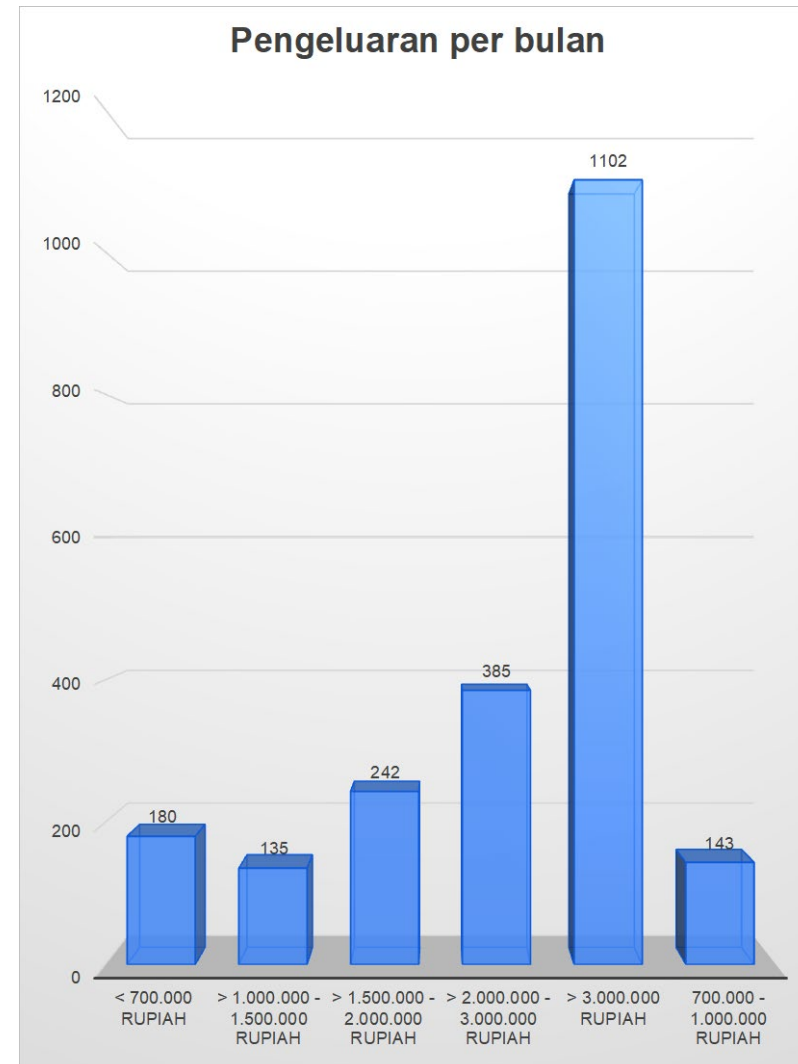
Profil Responden

Berdasarkan pekerjaannya, terbanyak responden survei ini adalah ASN (58%), kemudian Pegawai Swasta (13%), Pelajar/ Mahasiswa (10%), Wirausaha/ Profesional (8%), Tidak bekerja/ Ibu rumah tangga (6%) dan sisanya 5% adalah Pekerja Informal.



Profil Responden

Berdasarkan Pengeluaran per bulan, paling banyak responden adalah yang mengeluarkan per bulan sebesar > 3 juta rupiah (50%), kemudian yang mengeluarkan per bulan 2 – 3 juta (18%), 1,5 – 2 juta (11%), kurang dari 700 ribu (8%), 700 ribu – 1 juta (7%) dan sisanya 6% yang mengeluarkan 1 – 1,5 juta.

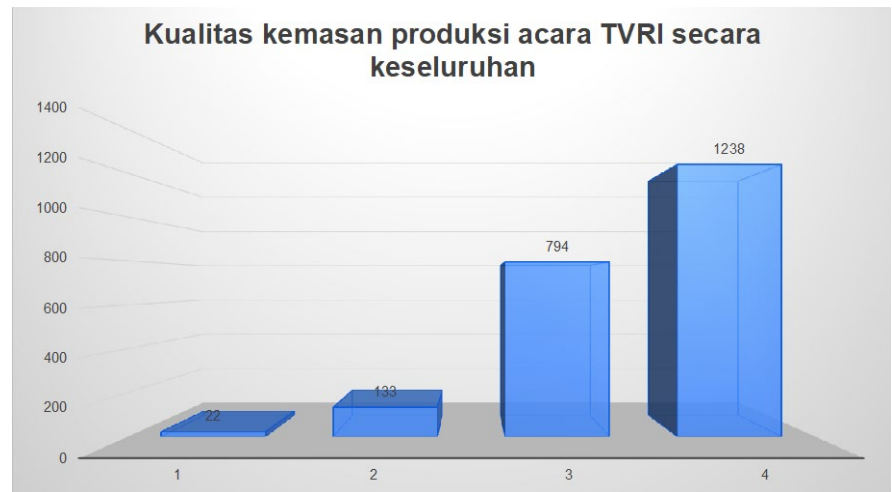
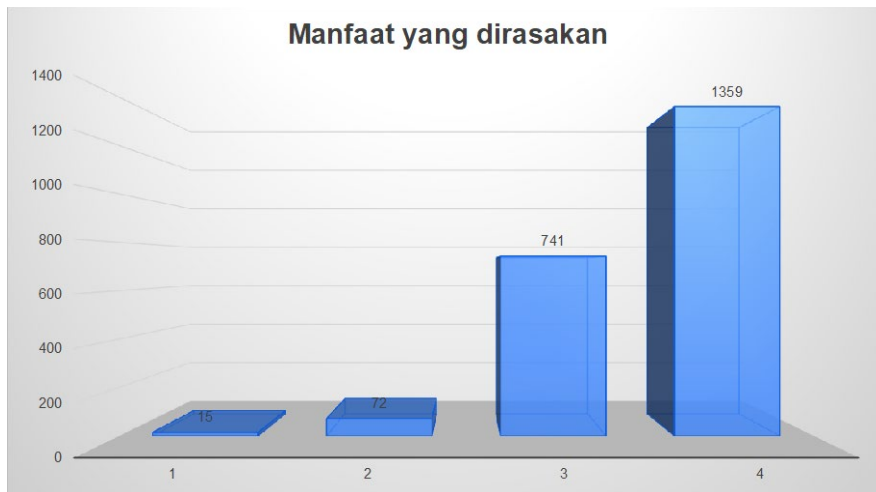
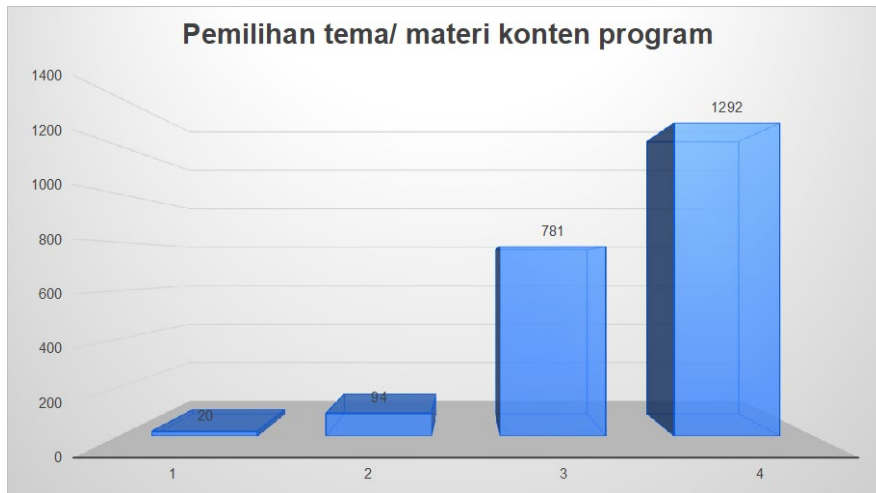


Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5)

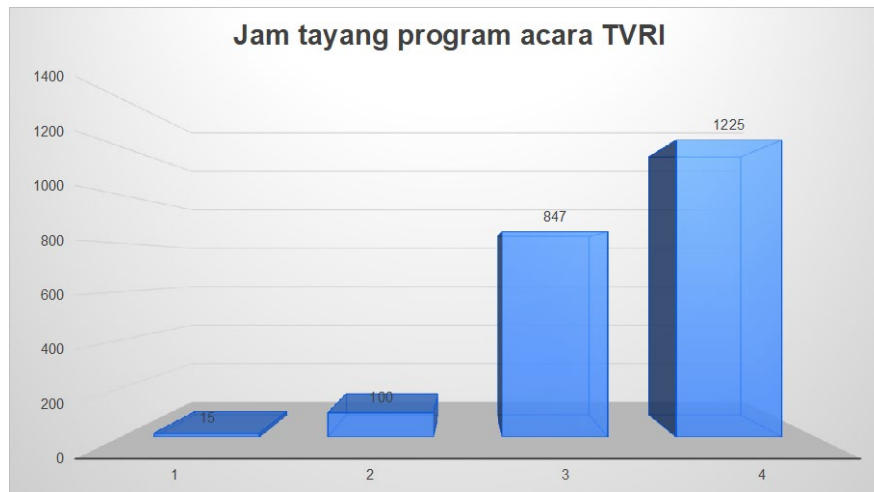
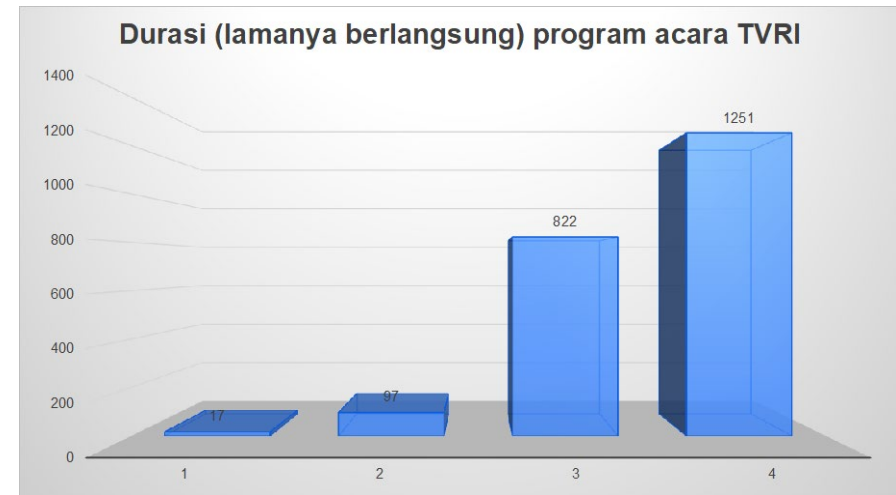
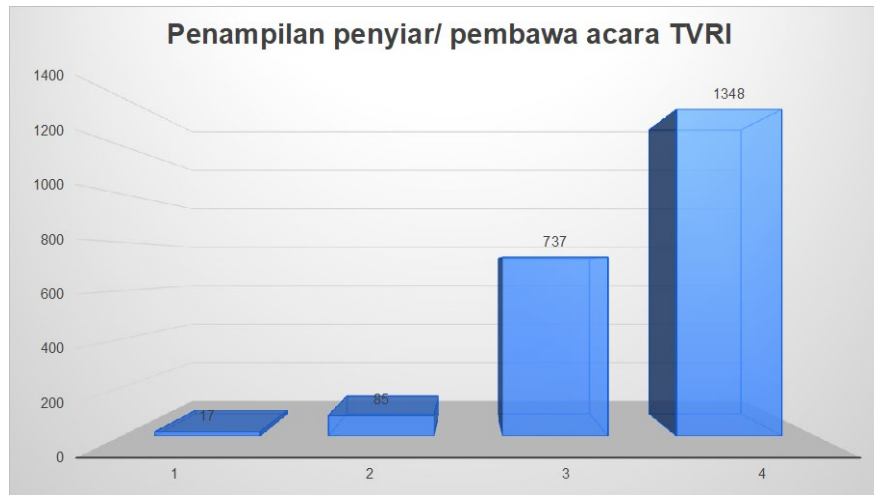
Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5) pada Survei Kepuasan Pemirsa TVRI ini diukur berdasarkan sub unsur berikut yang terkait dengan siaran televisi yang diterima/ ditonton oleh pemirsa, yaitu :

1. Pemilihan tema/ materi konten program acara TVRI
2. Kejelasan pesan/ tujuan yang disampaikan oleh program acara TVRI
3. Manfaat yang dirasakan dari konten program acara TVRI
4. Kualitas kemasan produksi acara TVRI secara keseluruhan
5. Penampilan penyiar/ pembawa acara TVRI
6. Durasi (lamanya berlangsung) program acara TVRI
7. Jam tayang program acara TVRI
8. Pemilihan pengisi acara/ bintang tamu dalam program acara TVRI
9. Setting dekorasi program acara TVRI
10. Tata lampu program acara TVRI
11. Pengambilan gambar program acara TVRI

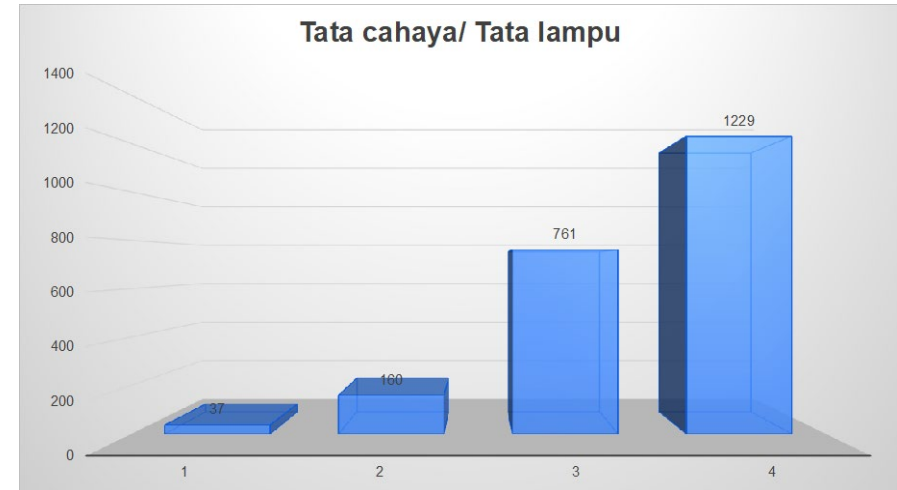
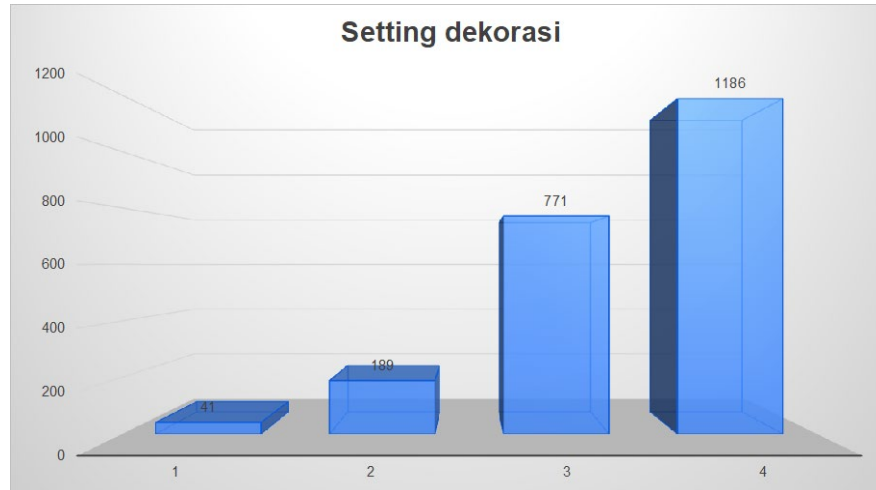
Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5)



Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5)



Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5)

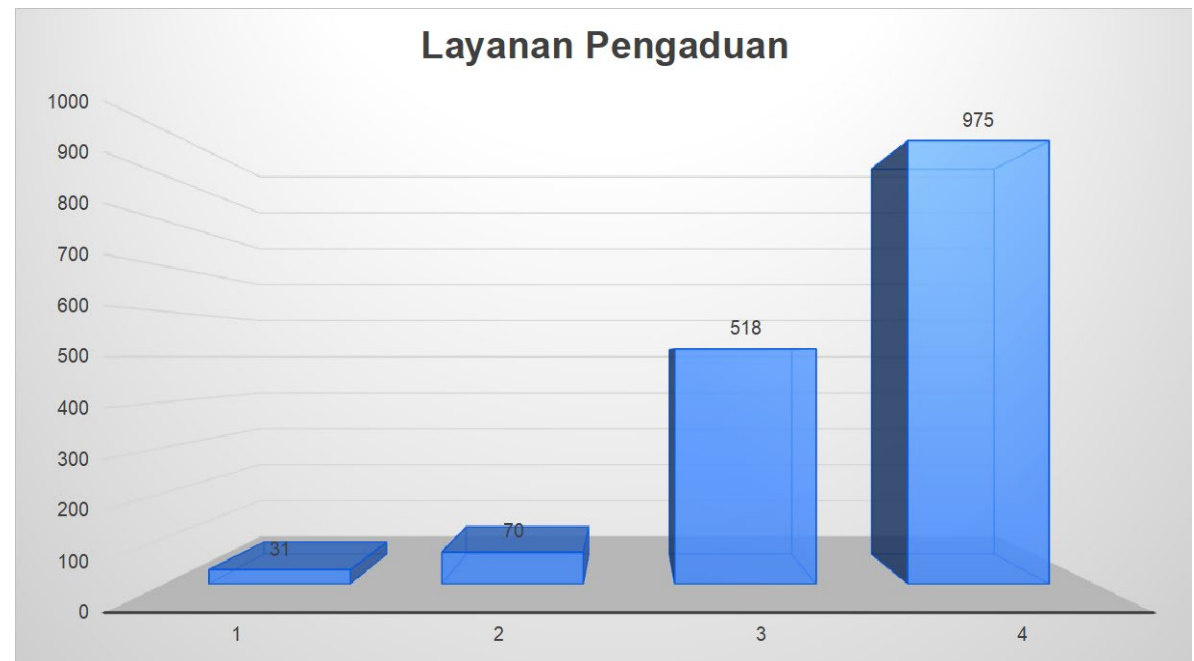


Berdasarkan penilaian pada 11 sub unsur pelayanan di atas dihitung rerata nilainya sehingga didapatkan nilai untuk Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5) adalah sebesar **3.514**

Unsur Penanganan Pengaduan (U8)

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**

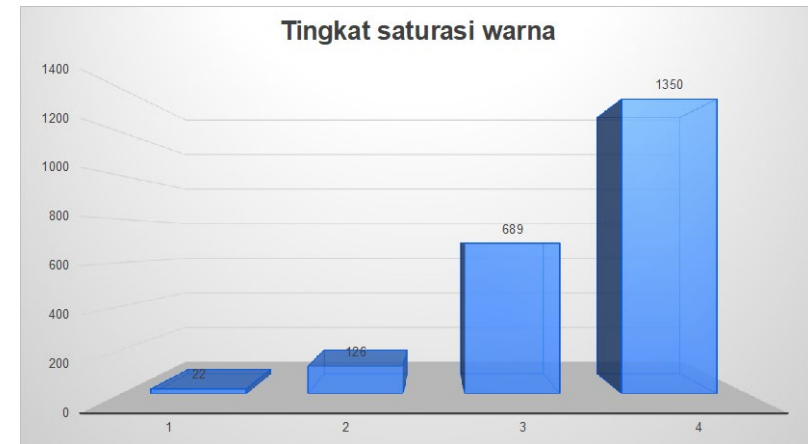
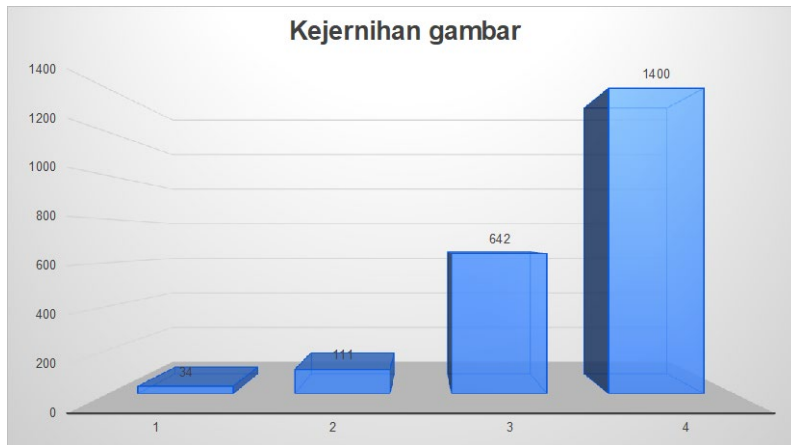


Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (U9)

Unsur Kualitas Sarana Prasarana pada Survei Kepuasan Pemirsa 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)

Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (U9)



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**

Mutu Pelayanan

IKM UNIT PELAYANAN :	88,27
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Baik	
-------------------------	-------------	--

Mutu Pelayanan :

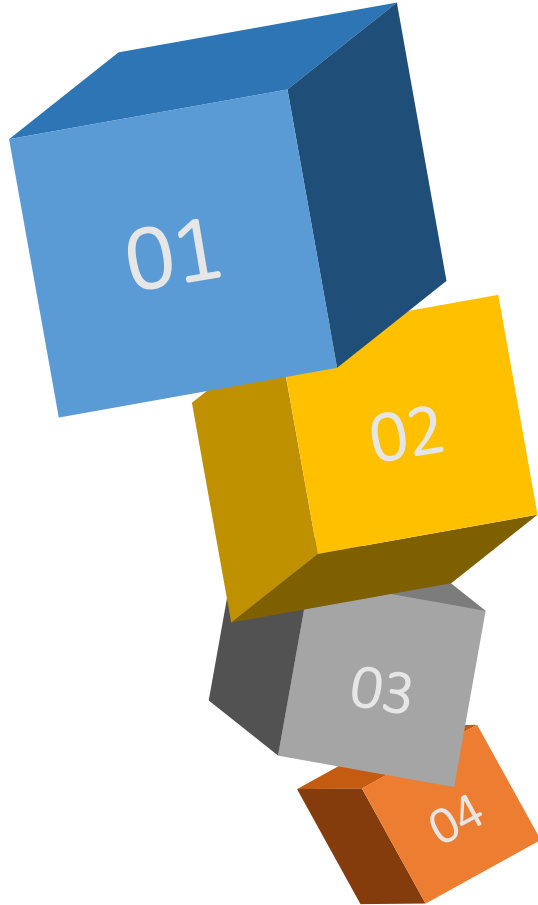
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Berdasarkan penilaian pada ketiga unsur pelayanan dalam Survei Kepuasan Pemirsa TVRI 2022 ini, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (pemirsa TVRI) tahun 2022 adalah sebesar 88,27. Nilai ini termasuk dalam kategori BAIK.

Saran dan masukan untuk TVRI

1. TVRI dapat memperluas jangkauan siaran sampai ke pedalaman
2. TVRI dapat melakukan regenerasi pegawai dengan yang usia muda
3. TVRI perlu meningkatkan kualitas tampilan di Youtube yang masih kurang bagus terutama TVRI daerah
4. TVRI memproduksi konten yang dapat menarik anak-anak muda jaman sekarang
5. TVRI memperbanyak acara untuk anak-anak
6. TVRI dapat memperbanyak variasi siaran olah raga dan mengurangi pengulangan-pengulangan
7. TVRI ke depan bisa interaktif seperti Netflix, Youtube dll tetapi gratis

Kesimpulan



1. Survei Kepuasan Pemirsa TVRI 2022 in memberikan hasil yang menggembirakan di mana Mutu Pelayanan TVRI adalah kategori BAIK dengan nilai 88,27.
2. Penilaian Mutu Pelayanan dalam Survei ini mengukur tingkat kepuasan pemirsa TVRI pada unsur Kesesuaian Pelayanan (U5), Penanganan Pengaduan (U8) dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9). Pada ketiga unsur pelayanan ini pun nilai hasil survei sangat baik yaitu 3,514 (U5), 3,529 (U8) dan 3,549 (U9).
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 dapat dikelompokkan pada unsur Kesesuaian Pelayanan berupa peningkatan kualitas dan materi konten dan pada Kualitas Sarana Prasarana berupa peningkatan jangkauan siaran.

Penutup



Demikian kegiatan Survei Kepuasan Pemirsa 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.