



LAPORAN
TINDAK LANJUT SURVEI INDEKS KEPUASAN
MITRA TERHADAP LAYANAN TVRI
TAHUN 2020

PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
LPP TVRI
2021

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI INDEKS KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN TVRI TAHUN 2020

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.

LPP TVRI harus tetap menjaga hubungan kemitraan yang selama ini telah terjalin agar mereka tetap eksis bermitra dengan TVRI. Salah satu untuk tetap menjaga hubungan baik antara mitra kerja dengan TVRI adalah meningkatkan pelayanan terhadap mitra kerja. Untuk itu Survei Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Layanan TVRI juga menjadi salah satu penilaian terhadap bagaimana pelayanan TVRI terhadap para mitra kerja LPP TVRI.

Tujuan dan Manfaat dari Survei Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Layanan TVRI yaitu untuk : Tujuan Kegiatan :

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 :

Sebagai dasar untuk melakukan perbaikan-perbaikan di bidang pengembangan usaha dan penyiaran.

1. Sebagai strategi pengembangan kemitraan untuk meningkatkan nilai kerjasama bagi pengembangan usaha TVRI.
2. Sebagai *control* pelayanan publik khususnya kemitraan dalam menjaga eksistensinya di LPP TVRI.

1. Survei Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Layanan TVRI Semester I Tahun 2020

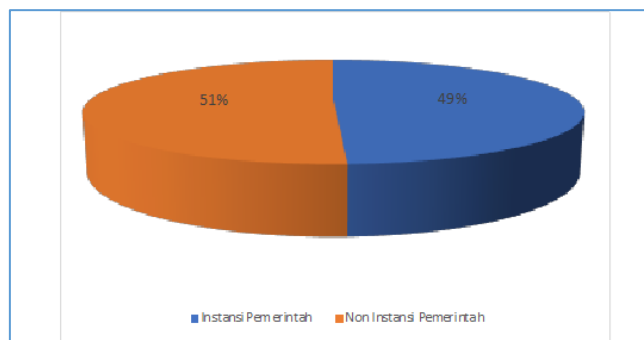
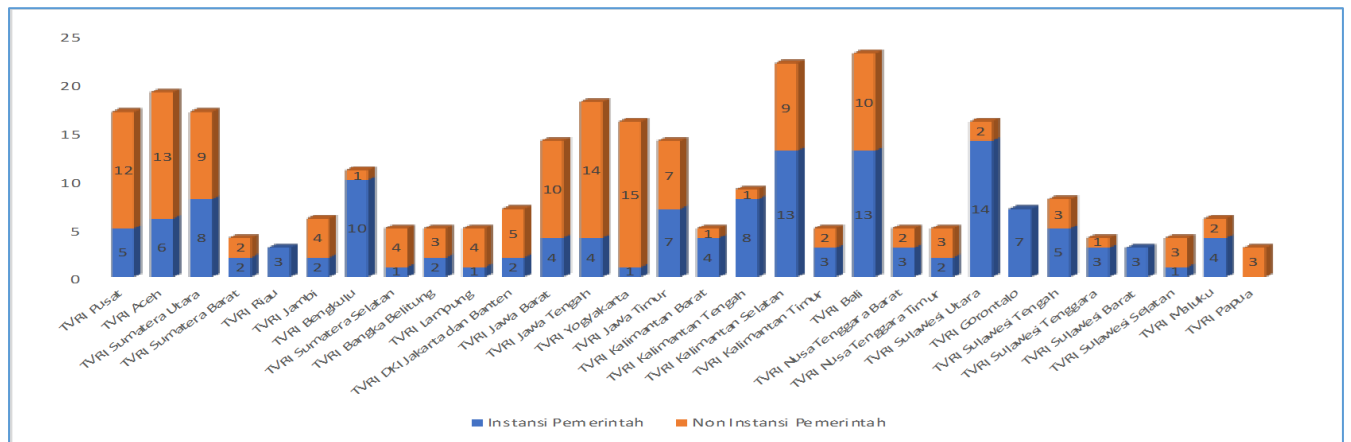
Puslitbang LPP TVRI bidang pengkajian pengembangan usaha pada Semester I Tahun 2020 melakukan Survei Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Layanan TVRI yang dilakukan pada bulan Januari 2020 s.d Juli 2020.

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra dalam berbagai hal dalam kerjasama yang telah berjalan dan harapannya kedepan, mengetahui kekurangan TVRI dalam melayani mitra untuk kajian perbaikan dan mengetahui keinginan Mitra dalam hal potensi kerjasama yang diinginkan.

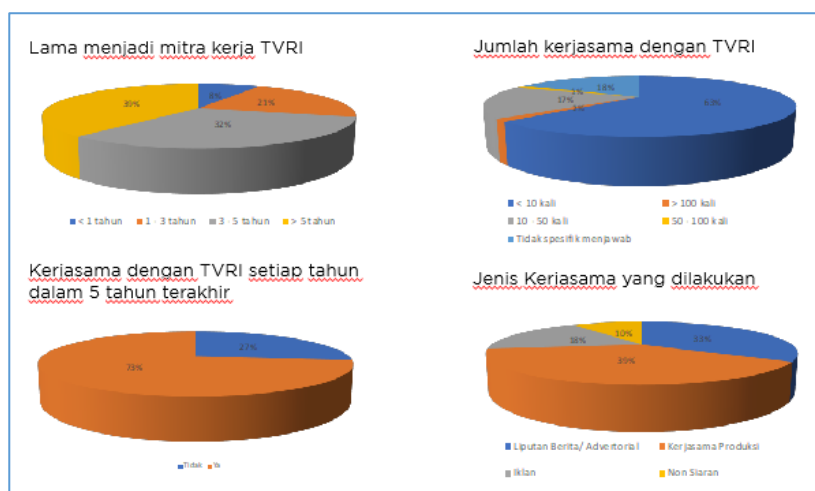
Kegiatan penelitian ini mencakup responden dari seluruh stasiun TVRI daerah di mana calon responden adalah mitra kerja baik di TVRI Nasional mau pun TVRI Stasiun daerah. Setiap calon responden diberikan link pengisian kuesioner melalui email dan aplikasi Whatsapp dan mereka memberikan respons atau menjawab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

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

A. Profil Responden Jumlah Responden per wilayah



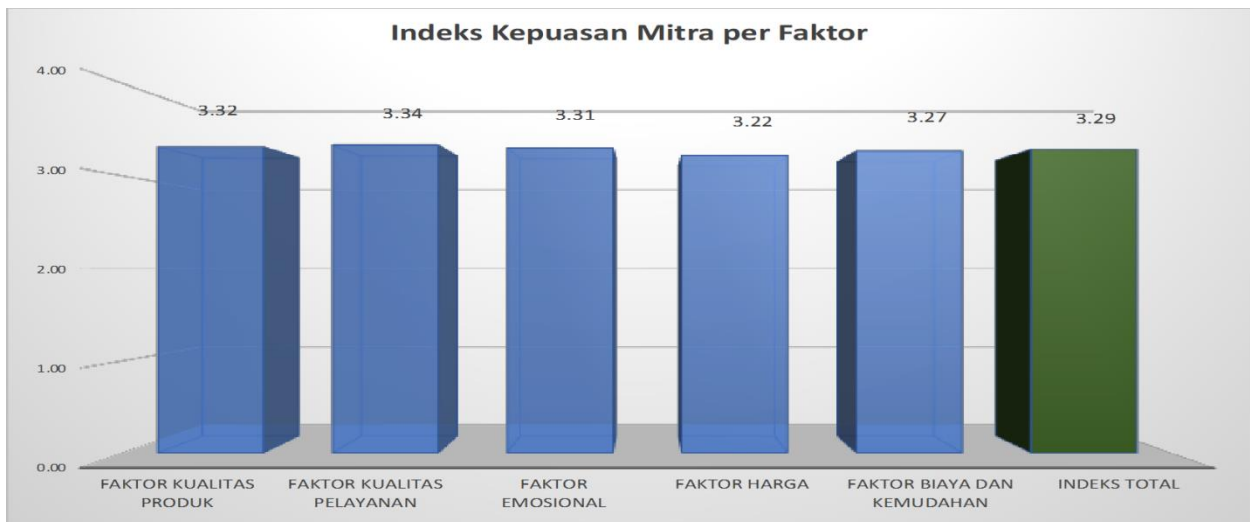
Jumlah total responden di seluruh Stasiun sebanyak 286 institusi. Dari total semua stasiun tersebut terlihat bahwa komposisi responden jumlah Non Instansi Pemerintah (swasta) hampir berimbang dengan Instansi Pemerintah yaitu 51% berbanding 49%. Namun sebaran responden di tiap daerah menunjukkan banyak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



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

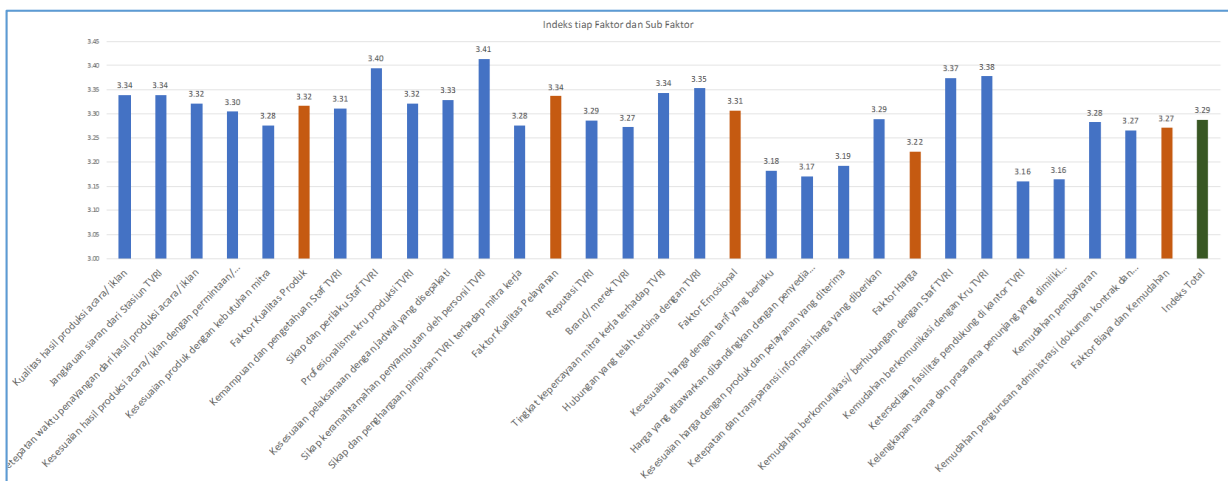
dengan TVRI kurang dari 10 kali dalam setahun. Yang melakukan kerjasama 10-50 kali pun hanya 17%. Sebagian juga tidak spesifik menjawab karena tidak tahu sudah berapa kali melakukan kerjasama. Adapun jenis kerja sama yang dilakukan paling banyak adalah Kerjasama produksi seperti talkshow, dialog, dll.

B. 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) di mana tingkat kepuasan tertinggi ada pada faktor Kualitas Pelayanan (3.34) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (3.22).

C. Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor



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.

2. Survei Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Layanan TVRI Semester II Tahun 2020

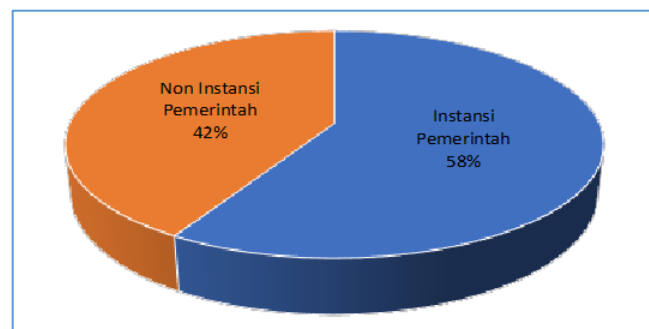
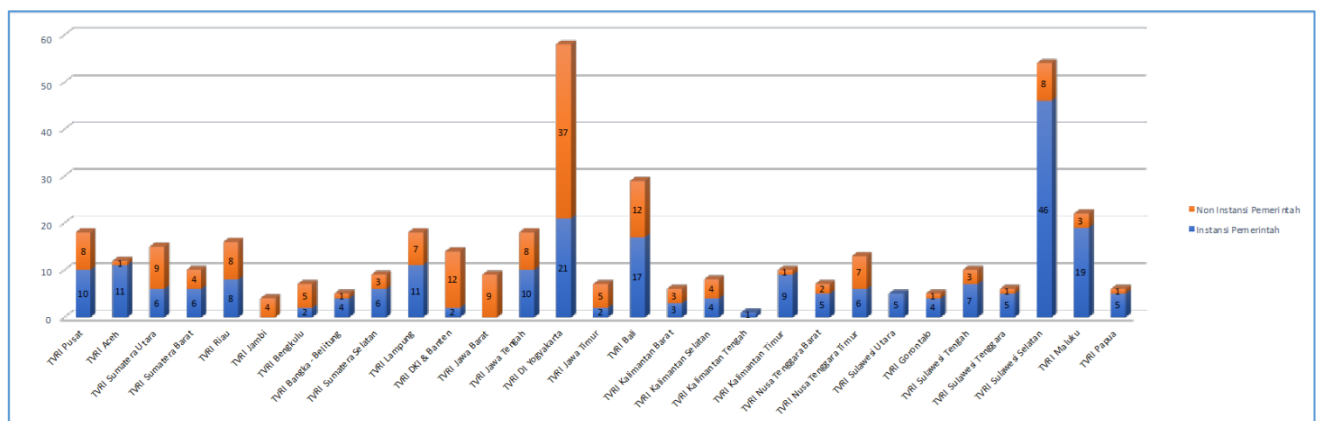
Puslitbang LPP TVRI bidang pengkajian pengembangan usaha pada Semester II Tahun 2020 melakukan Survei Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Layanan TVRI yang dilakukan pada bulan Agustus s.d Desember 2020.

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra dalam berbagai hal dalam kerjasama yang telah berjalan dan harapannya kedepan, mengetahui kekurangan TVRI dalam melayani mitra untuk kajian perbaikan dan mengetahui keinginan Mitra dalam hal potensi kerjasama yang diinginkan.

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.

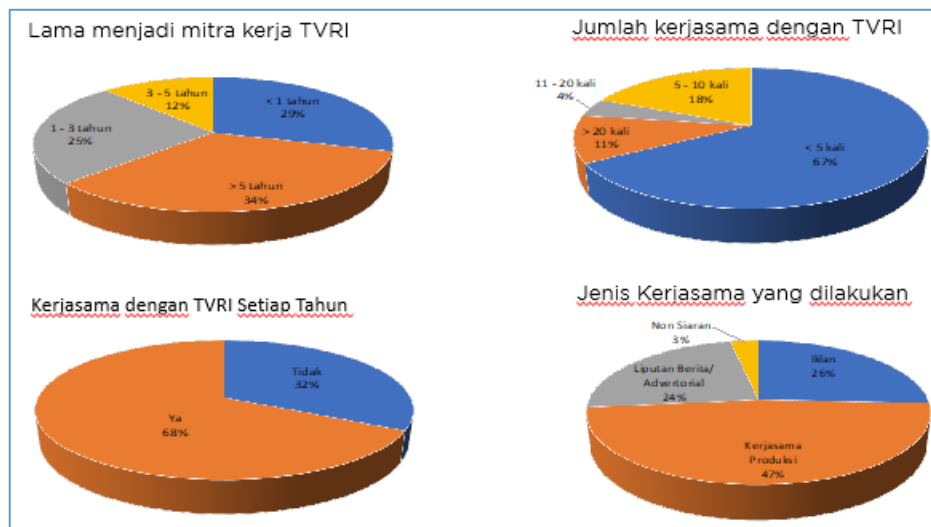
Survei dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara online. Responden di setiap TVRI Stasiun daerah diambil dari daftar mitra yang ada di stasiun tersebut lalu dikirim link untuk pengisian kuesioner. Dan survei mengukur kepuasan mitra tersebut pada faktor-faktor kepuasan pelanggan.

A. Profil Responden



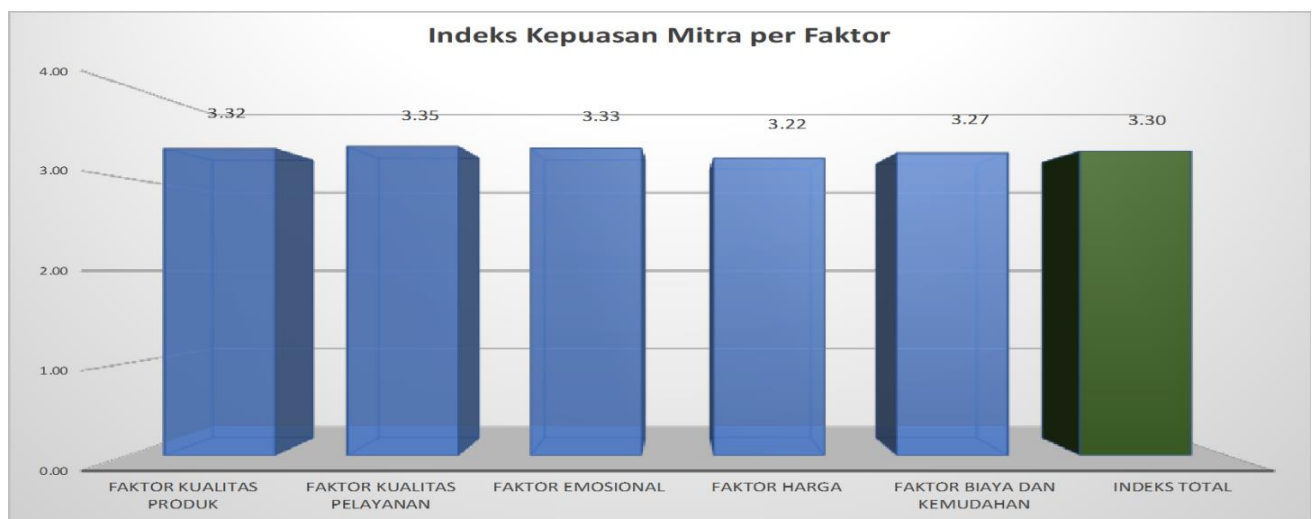
Jumlah total responden di seluruh Stasiun sebanyak 402 institusi. Dari total semua stasiun tersebut terlihat bahwa komposisi responden jumlah Instansi Pemerintah masih lebih banyak daripada Non Instansi Pemerintah. Sebaran responden di tiap daerah menunjukkan di sebagian daerah jumlah respondennya lebih banyak Instansi pemerintah daripada yang Non Instansi Pemerintah, namun di daerah yang lain lebih banyak yang Non Instansi Pemerintah. Daerah DI Yogyakarta dan Sulawesi Selatan mencatat

responden terbanyak sedangkan Kalimantan Tengah mencatat responden paling sedikit, sementara itu yang tidak ada responden sama sekali adalah Sulawesi Barat.



Dari seluruh responden di seluruh wilayah, banyak responden yang sudah bekerja sama dengan TVRI selama lebih dari 5 tahun (34%). Responden-responden ini adalah mitra-mitra lama yang loyal terhadap TVRI. Namun yang merupakan mitra baru (kurang dari 1 tahun) pun cukup cukup banyak (29%). 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 (67%) melakukan kerjasama dengan TVRI kurang dari 5 kali dalam setahun. Yang melakukan kerjasama > 20 kali pun hanya 11%. 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.

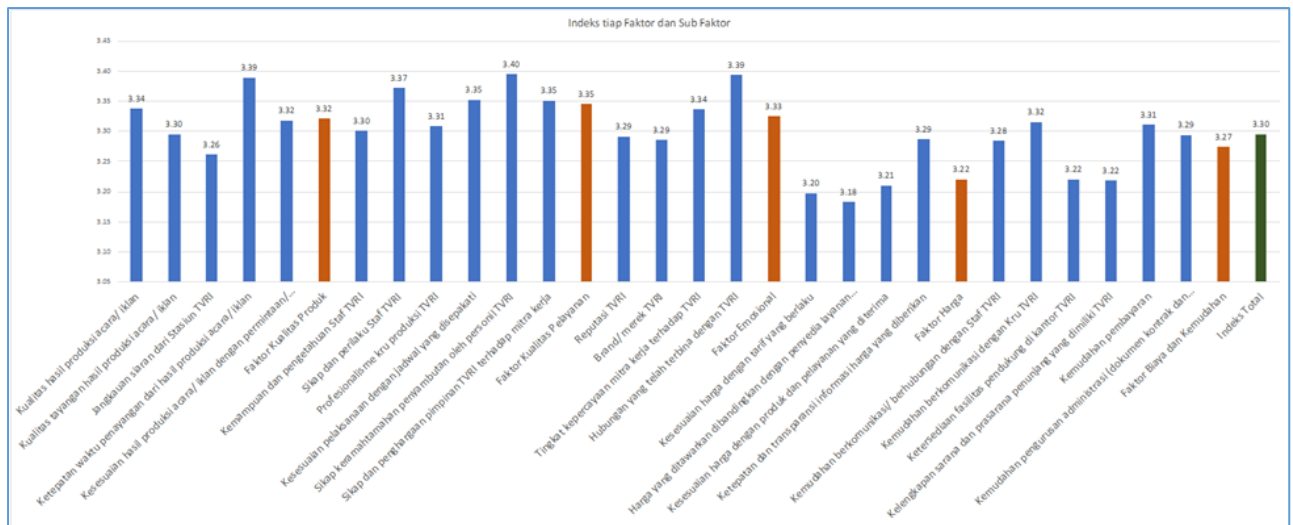
B. Tingkat Kepuasan Responden Terhadap TVRI



Tingkat kepuasan responden secara total adalah sebesar 3.3 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 (3.35) sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada faktor Harga (3.22). Hasil ini sedikit naik dibandingkan

indeks pada Semester I di mana Indeks Total adalah 3.25. Faktor dengan kepuasan tertinggi dan terendah ini masih sama seperti di semester sebelumnya, tapi Faktor Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan indeks dari 3.34 menjadi 3.35.

C. Tingkat Kepuasan Responden terhadap TVRI Pada Tiap Faktor



Dari semua faktor dan subfaktor yang dinilai, semua subfaktor dinilai baik sekali dengan indeks di atas 3.0. Indeks tertinggi adalah pada Sikap Keramahmatan Penyambutan Oleh Personil TVRI (3.4). Di semester sebelumnya indeks terendah adalah pada subfaktor Ketersediaan Fasilitas Pendukung dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana Penunjang, namun di semester ini indeks terendah adalah pada subfaktor Harga yang Ditawarkan Dibandingkan dengan Penyedia Jasa Lain. Namun subfaktor terendah ini nilai indeksnya masih bagus sekali yaitu 3.18.

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 Sikap Keramahmatan 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. Subfaktor-subfaktor ini masih konsisten dengan penilaian di semester sebelumnya.

D. Kesimpulan:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan reponden mitra kerja TVRI tinggi dengan indeks di atas 3.3 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.
2. 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.

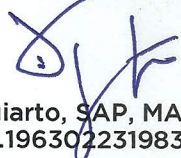
3. Semua subfaktor yang dinilai pada umumnya mendapatkan indeks yang baik bahkan ada yang mencapai 4.0 yang artinya mitra kerja TVRI sangat puas pada subfaktor tersebut. Ada pula subfaktor yang dinilai lebih rendah walau pun masih dalam kategori memuaskan (antara 2.5 - 3.0). Hasil ini menunjukkan di semua hal tentang kepuasan mitra TVRI telah mampu memberikan yang terbaik dan memuaskan bagi mitranya.
4. Jumlah responden di survei semester II ini meningkat dibandingkan survei yang sama di semester I. Hasilnya pun sedikit lebih baik di mana Indeks Kepuasan Total meningkat dari sebelumnya 3.25 menjadi 3.3. Faktor-faktor yang mendapatkan indeks tertinggi dan terendah di semester II masih sama dengan semester I. Namun saat diteliti satu per satu wilayah/ stasiun terlihat bahwa ada nilai kepuasan yang bergeser dari satu faktor ke faktor lainnya. Ini berarti masih ada inkonsistensi TVRI dalam memberikan pelayanan kepada mitra kerja.

Berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Layanan TVRI Tahun 2020, maka tindak lanjut dari Survei Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Layanan TVRI pada tahun 2020 yaitu :

1. Hasil Survei Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Layanan TVRI Semester I dan Semester II pada tahun 2020 telah disampaikan kepada Direktorat Pengembangan Usaha LPP TVRI dan kepada Stasiun Penyiaran LPP TVRI untuk evaluasi dan perbaikan kegiatan yang masih kurang dalam pelayanan kepada mitra.
2. Dalam mengukur hasil evaluasi dan perbaikan pelayanan mitra di Tahun 2020 maka pada tahun 2021 Puslitbang akan melaksanakan Survei Kepuasan Mitra Tahun 2021.
3. Disamping itu untuk melaksanakan perbaikan pelayanan kami juga akan melaksanakan Kajian Kebutuhan Masyarakat Terhadap Konten Iklan Tahun 2021.

Demikian laporan hasil tindak lanjut ini disusun, sebagai pertimbangan dalam memperbaiki kualitas layanan terhadap mitra kerja LPP TVRI.

Jakarta, Januari 2021
Peneliti Ahli Madya
Puslitbang LPP TVRI


Sugiarto, SAP, MAP
NIP.196302231983031001