

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TVRI SUMSEL
(Studi Kasus Pada Bidang Pengembangan Usaha
Lembaga Penyiaran TVRI Sumsel)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**MAYANG APRILLIA
NPM 061930600676**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI TVRI SUMSEL
(Studi Kasus Pada Bidang Pengembangan Usaha
Lembaga Penyiaran TVRI Sumsel)**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**MAYANG APRILLIA
NPM 061930600676**

Menyetujui,

Palembang, 2022

Pembimbing I,

**Dra. Elvia Zahara, M.M.
NIP 195808231988112001**

Pembimbing II,

**Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.
NIP 195901011989031006**

Mengetahui

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Héri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 19760222202121001**

**Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mayang Aprillia
NPM : 061930600676
Jurusan/Program Studi : Admistrasi Bisnis/D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Sumberdaya Manusia
Judul Laporan Akhir : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Terhadap Pelayanan Publik di TVRI SUMSEL
(studi kasus pada bidang pengembangan usaha
Lembaga penyiaran TVRI SUMSEL)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2022

... membuat pernyataan,



Mayang Aprillia
NPM 061930600676

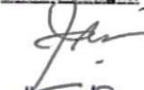



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mayang Aprillia
NPM : 061930600676
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Sumberdaya Manusia
Judul Laporan Akhir : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di TVRI SUMSEL (studi kasus pada bidang Pengembangan Usaha Lembaga penyiaran TVRI SUMSEL)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis dan dinyatakan LULUS

Pada Hari :
Tanggal: 2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda-Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Dr. Heri Setiawan, SE., M.AB</u> Ketua Penguji		29/8/2022
2.	<u>Dewi Fadila, SE,MM</u> Anggota Penguji		29/8/2022
3.	<u>Fetty Maretha, SE., MM</u> Anggota Penguji		25-8-2022
4.	<u>Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si</u> Anggota Penguji		29/8/2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Bukan soal hasil yang didapat tapi bagaimana perjalanan untuk mendapatkan hasil tersebut”

(Mayang Aprillia)

“Ilmu membuat seseorang rendah hati, sementara kesombongan menjadikan seseorang bodoh”

(Boona Muhammed)

Kupersembahkan untuk:

- **Kedua Orang tua**
- **Saudara-saudariku tersayang**
- **Sahabat-sahabat terbaikku**
- **Teman-teman kelas 6NA 2019**
- **Politeknik Negeri Sriwijaya**
- **LPP TVRI SUMSEL**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan berkah, rahmat dan hidayah serta perlindungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan akhir yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di TVRI SUMSEL (studi kasus pada bidang pengembangan usaha Lembaga Penyiaran TVRI SUMSEL)” dengan baik. Serta Sholawat beriring salam tidak lupa selalu tercurahkan untuk baginda Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan laporan Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap agar laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis dan aktivitas akademika Politeknik Negeri Sriwijaya di masa yang akan datang serta TVRI SUMSEL.

Palembang, 20 Juli 2022

Mayang Aprillia
NPM 061930600676

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan Akhir ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT, selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr Heri Setiawan, S.E., MAB, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, SE., M.M., selaku ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Dra. Elvia Zahara, M.M selaku Pembimbing I yang telah membantu penulis berupa bimbingan, arahan masukan, ilmu dan pengalaman kepada penulis selama berjalannya pengerjaan Laporan Akhir ini
6. Bapak Jusmawi Bustan, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir yang telah bersedia memberikan waktu, pikiran, arahan masukan, ilmu dan tenaga dalam membantu pengalaman kepada penulis selama berjalannya pengerjaan laporan Akhir ini.
7. Ibu Yeni Suryani selaku Kasi Divisi Pengembangan dan Usaha yang telah memberikan izin untuk melakukan Penelitian sekaligus sebagai pembimbing di LPP TVRI SUMSEL. Ibu Titin, Ibu Titi , Ibu pita, Dan Mba Nia selaku staff karyawan Divisi Pengembangan Usaha LPP TVRI SUMSEL.

8. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
9. Kepada kedua orang tua saya yaitu Ayah Tercinta saya Hermanto dan Ibu Tercinta saya Sri Chris Dina. Tanpa bimbingan Kedua orangtua doa dan dukungan dari mereka saya tidak akan bisa apa-apa dalam menulis laporan akhir ini, terima kasih banyak berkat kalian aku bisa seperti sekarang ini dan Tanpa kalian hari-hariku tidak akan bahagia.
10. Adik-adik saya Nugraha Oktaryansyah, M. Tri Rifki Aprilliando, dan Khaalisa Naadhira Septiani terima kasih tanpa kalian rumah akan sepi dan terima kasih selalu menginspirasi dalam segala hal, terima kasih banyak telah menjadi penyembuh bagi hati yang rapuh bahkan hancur karena kerasnya kehidupan
11. Terima kasih kepada besti saya fitri kamu menjadi alasan saya tetap kuat, membantu memberi ide ide, selalu jadi teman saat bimbingan di hari yang panas hujan siang malam, sudah mau memberi masukkan, terima kasih juga sudah menjadi teman dari awal kuliah hingga akhir ini.
12. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman di kelas 6NA Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberi semangat serta dukungan kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, 20 Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Menurut Undang-undang No. 25/2009. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja TVRI Sumsel khususnya dibidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh TVRI Sumsel khususnya dibidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang didapatkan langsung dari perusahaan yang berkompetensi memberikan keterangan. Peneliti mengumpulkan informasi dengan wawancara dan kuesioner yang mendalam. Data yang diperoleh langsung dalam bentuk yang sudah jadi seperti dokumen data-data kerjasama dan jurnal yang berhubungan dengan penelitian ini. Menurut Sugiyono (2018:81) mengatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti mengambil sampel 15 orang, dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Penelitian ini adalah masyarakat penerima pelayanan publik pada TVRI Sumsel khususnya pengguna layanan di Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran. hasil jumlah nilai rata-rata dari semua unsur pelayanan sebesar 30,6 dengan jumlah nilai rata-rata tertimbang sebesar 292,1. Hasil konversi menunjukkan nilai IKM di Pengembangan Usaha TVRI SUMSEL adalah sebesar 73,025. Hasil konversi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengembangan Usaha TVRI SUMSEL sebesar 73,025 berdasarkan kategori mutu pelayanan. Pelayanan Pengembangan Usaha TVRI SUMSEL termasuk kedalam mutu pelayanan “B” atau Baik.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

ABSTRACT

According to Law No. 25/2009. To find out and study the performance level of South Sumatra TVRI, especially in the field of Broadcasting Institution Business Development. The purpose of this study was to determine the level of service satisfaction through the results of public opinions and assessments of the service performance provided by TVRI Sumsel, especially in the field of Broadcasting Agency Business Development. This study uses a quantitative approach. Data obtained directly from competent companies provide information. Researchers collected information by in-depth interviews and questionnaires. Data obtained directly in a ready-made form such as collaboration data documents and journals related to this research. According to Sugiyono (2018:81) said that "the sample is part of the number and characteristics possessed by the population". If the population is large and the researcher is not able to study everything in the population, for example due to limited funds, manpower and time, the researcher takes a sample of 15 people, using samples taken from the population. This research is the public who receive public services at TVRI South Sumatra, especially service users in the Broadcasting Institution Business Development Sector. The result of the total average value of all service elements is 30.6 with the total weighted average value of 292.1. The result of the conversion shows that the value of IKM in TVRI SUMSEL's Business Development is 73,025. The result of the conversion of the Community Satisfaction Index value in TVRI SUMSEL's Business Development is 73,025 based on the service quality category. TVRI SUMSEL's Business Development Services are included in the "B" or Good service quality.

Keywords: Community Satisfaction Index, Public Service

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Metodeologi Penelitian	9
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	9
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	10
1.5.4 Populasi dan Sampel	12
a. Populasi	12

b. Sampel	12
1.6 Analisis Data	13
1.6.1 Teknik Analisis Kualitatif.....	13
1.6.2 Teknik Analisis Deskriptif.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian MSDM	15
2.1.1 Fungsi MSDM	16
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan	18
2.2.2 Tujuan Pelayanan	19
2.2.3 Ciri-Ciri Pelayanan	21
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	23
2.4 Kepuasan Pelanggan	28
2.5 Kerangka Pikir	30
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Umum Perusahaan	32
3.2 Visi Misi dan Motto Perusahaan.....	36
3.2.1 Visi Perusahaan.....	36
3.2.2 Misi Perusahaan.....	36
3.2.3 Moto Perusahaan.....	36
3.2.4 Logo Perusahaan.....	37
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	40
3.3.1 Struktur Organisasi	40
3.3.2 Pembagian Tugas	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Penilaian Mitra Tentang Kepuasan Pelayanan.....	46
4.2 Indikator Dominan Dari IKM di TVRI SUMSEL.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama Pengguna Layanan TVRI	6
Tabel 4.1 Nilai Mutu Pelayanan.....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	47
Tabel 4.3 Penilaian Per Unsur.....	49
Tabel 4.4 NRR dan NRR Tertimbang.....	50
Tabel 4.5 Perhitungan NRR Per Unsur	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 1.2 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 1.3 Daftar Wawancara
- Lampiran 1.4 Lembar Kunjungan
- Lampiran 1.5 Lembar Bimbingan
- Lampiran 1.6 Media Order
- Lampiran 1.7 Daftar Mitra & Pelaksanaan Kerjasama
- Lampiran 1.8 Perubahan Tayang
- Lampiran 1.9 Dokumentasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Aprina	4
Gambar 1.2 Alur Administrasi Invoice	4
Gambar 3.1 Logo TVRI	38
Gambar 3.2 Struktur Organisasi TVRI	41