

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan (pemerintah) untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan dan disesuaikan dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Perkembangan media komunikasi telah memungkinkan orang diseluruh dunia untuk bisa mendapatkan informasi. Berbagai media yang dapat digunakan dalam mendapatkan informasi tersebut yaitu media cetak, maupun media elektronik (televisi, radio dan online). Media elektronik mempunyai daya tarik yang lebih besar dibanding media cetak, hal ini karena media elektronik seperti televisi memiliki keunggulan dalam menyampaikan berita yakni dengan menyajikan gambar, suara (audio) dan juga teks, televisi juga disebut sebagai media audio visual. Audio visual (dapat di dengar dan dilihat). Selain itu, kelebihan dari televisi ini juga dapat memberikan informasi yang faktual dan juga *on the spot* di tempat kejadian dimana ada suatu kejadian yang harus di sampaikan atau dilaporkan pada khalayak ramai. Keberadaan televisi menunjang terciptanya informasi, yaitu masyarakat yang cenderung membutuhkan informasi. Untuk itu dunia pertelevisian berlomba-lomba untuk memberikan informasi sebanyak-

banyaknya kepada khalayak. Informasi yang disampaikan dan disajikan media mempengaruhi banyak kalangan.

TVRI Sumatera Selatan (sebelumnya bernama TVRI Sumsel dan TVRI Sumsel Babel) merupakan stasiun televisi daerah didirikan pada tanggal 31 Januari 1974 dengan nama TVRI Palembang. TVRI Sumatera Selatan berkantor di Jalan Pom 9 Kampus No. 1, Lorok Pakjo, Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137, Indonesia, Telepon (0711) 363737. TVRI Sumatera Selatan me-relay 92% acara pada TVRI Nasional. Sejak tahun 2017, TVRI Sumatera Selatan mulai bersiaran 24 jam khusus untuk *live streaming*.

Adapun bidang-bidang yang ada di LPP TVRI Sumatera Selatan yaitu:

1. Bidang Program dan Pengembangan Usaha.
2. Bidang Berita.
3. Bidang Umum.
4. Bagian Keuangan.
5. Bidang Teknik.

Berikut ini pola operasi siaran terpadu-analog yang ada di TVRI Sumsel adalah sebagai berikut:

1. Relay TVRI Nasional pukul 03.30 WIB
2. Stasiun call dan info acara hari ini: 05.00-18.00 WIB
Program acara: Cinta Quran, Suara Sriwijaya (berita), ayo berdendang, mimbar agama (non muslim), suara Sriwijaya milenial, belajar tauhid, dunia anak, dakwah keliling, Sumatera Selatan hari ini, bukan basa basi, zona tani, ragam Palembang (nyenyeyes), kampungku, dendang keliling, dakwah keliling, rentak ulu melayu
3. Relay TVRI Nasional: 18.00 WIB

Dengan ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh TVRI Sumsel terutama di Bagian Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran pemerintah adalah sebagai berikut:

1. Pengurusan dokumen atau surat-surat yang bersangkutan dengan mengelola Program acara.
2. Rundown acara.
3. Jadwal PD Umum dan petugas lainnya antara lain: Program Director (PD), Floor Director (FD).
4. Kepustakaan, serta mencari talent pada program acara yang akan ditayangkan.

Dalam acara-acara live ataupun rekaman, semuanya direncanakan dengan sebaik mungkin mulai dari pra produksi, produksi, dan pasca produksi. Salah satu bentuk pelayanan prima yang dilaksanakan oleh TVRI Sumsel di Bagian Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran pemerintah adalah berkaitan dengan pengurusan dokumen atau surat-surat terutama yang berkaitan dengan order-order dari masyarakat. Bentuk pelayanan tersebut menggunakan Aplikasi Aprina dapat dilihat gambar 1.1, adapun alur dari penerbitan invoice dari order masyarakat dapat dilihat pada gambar 1.2.



Gambar 1.1 Aplikasi Aprina
 Sumber: TVRI SUMSEL,2022



Gambar 1.2 Alur Penerbitan Invoice
 Sumber: TVRI SUMSEL,2022

Aprina adalah web untuk Menginput Data Awal Perjanjian LPP TVRI Kantor Pusat Ke Aplikasi Penerimaan Dan Pengembangan Usaha (Aprina). Aplikasi Penerimaan Dan Pengembangan Usaha (Aprina) adalah aplikasi terbaru milik LPP TVRI berbasis web untuk mengelola informasi kerjasama, mengelola data pembayaran, dan mengelola piutang LPP TVRI. Aplikasi Penerimaan Dan Pengembangan Usaha (Aprina) yang dapat diakses melalui <http://aprina.tvri.co.id:2018> ini hadir untuk memudahkan koordinasi antara koordinator keuangan dan koordinator pengembangan usaha (PU). Selain itu, Aprina dilahirkan untuk menyinkronkan antara data pembayaran dengan sumber pembayaran berupa kontrak dari PU. Sehingga dapat mencegah adanya penagihan yang terlambat, tidak adanya dokumen, dan penentuan piutang yang tidak tepat. Dengan sistem ini, setiap pembuatan data kerjasama langsung masuk ke dalam Aprina. Setelah data kerjasama masuk dan disetujui oleh pimpinan PU, maka data tersebut langsung terkoneksi dan langsung diterbitkan invoice oleh bagian keuangan. Ketika adanya pelunasan piutang pun, data tersebut dapat terkoneksi dan langsung diterbitkan kuitansi oleh bagian keuangan. Ada fakta yang penulis temukan dari penelitian ini, yang pertama tentang aprina, Sistem aprina langsung mengkoneksi dan terbitlah invoice jika invoice sudah terbit maka penanggalan yang sudah disepakati pada bukti transaksi (media order) tidak bisa diubah, contohnya jika pada bukti transaksi (media order) akan tayang iklan tersebut tanggal 20, maka dari pihak berita sudah menerbitkan iklan pada tanggal 19 maka pada bukti (media order) yang sudah tercatat di aprina nasional akan mengganggu iklan yang akan diterbitkan. Yang kedua tentang situasi meja kerja koordinator Pengembangan Usaha yang sempit dan kurang tertata akibat terlalu banyak dokumen yang diletakkan diatas meja, oleh karena itu mitra yang ingin mengambil bukti transaksi (media order) sedikit terhambat.

Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Berikut ini instansi pemerintah, perusahaan swasta dan masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Bagian Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran Pemerintah TVRI Sumsel adalah:

Tabel 1.1
Nama Instansi/Perusahaan/Masyarakat Pengguna Layanan Di bagian
Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran Pemerintah TVRI Sumsel
Tahun 2020-2021

No.	Nama Instansi/Perusahaan	Tahun
1.	Kwarda Pramuka Sumsel	2021
2.	PT Jasa Raharja	2021
3	Universitas Muhammadiyah Palembang	2021
4	CV Anpasa Eka Sakti	2021
5	Bank SumselBabel	2020 & 2021
6	Dinas Perhubungan Prov Sumsel	2021
7	Badan Lingkungan Hidup & Pertanahan Sumsel	2020
8	DWP Kab. Empat Lawang	2020
9	Dinas Kominfo Kota Palembang	2020
10	Kabag Protokol & Komunikasi Pimpinan Pemkab Ogan Ilir	2020
11	BBPJM Prov. Sumatera Selatan	2020
12	Dinas Kominfo Muara Enim	2020 & 2021
13	DISNAKER Prov. Sumsel	2020

Sumber: Mitra Kerjasama, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, terlihat para pengguna yang pernah mendapatkan layanan di bagian Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran Pemerintah TVRI Sumsel yang tentunya membutuhkan pelayanan yang prima dari para karyawan di bagian tersebut. Dengan pelayanan publik yang diberikan oleh bagian pengembangan usaha ini tentunya akan menimbulkan rasa puas atau tidak puas. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra didasarkan referensi yang jelas.

Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan harus berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah dan sedang diberikan oleh Bagian Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran Pemerintah TVRI Sumsel maka digunakanlah Indek Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat didasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis memilih judul untuk penelitian ini tentang **“ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN**

PUBLIK DI TVRI SUMSEL (Studi Kasus Pada Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran TVRI Sumsel)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah pokok tersebut, maka penulis dapat membuat rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah mitra yang bekerjasama sudah merasa puas terhadap pelayanan Pengembangan Usaha TVRI SUMSEL?
2. Indikator manakah yang paling dominan dari Indeks Kepuasan Masyarakat di TVRI Sumsel khususnya dibidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup pembahasan dibatasi agar lebih mengarah dan tidak menyimpang dari penulisan yang akan dibahas yaitu Bagaimana mengukur tingkat kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di TVRI Sumsel khususnya dibidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran dengan menggunakan 14 indikator yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra yang sudah bekerja sama terhadap pelayanan Pengembangan Usaha TVRI SUMSEL.
2. Untuk mengetahui indikator yang paling dominan dari Indeks Kepuasan Masyarakat khususnya dibidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi TVRI:
 - a) Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik di TVRI Sumsel khususnya dibidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran.
 - b) Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh

TVRI Sumsel khususnya dibidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran.

- c) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public khususnya dibidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran TVRISumsel.
- d) Memudahkan pihak pengambil keputusan dalam mempertimbangkan kebijakan.

2. Bagi Penulis

Mendapatkan ilmu pengetahuan tentang pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat

3. Bagi Lembaga

Dapat menjadisarana pengembangan kurikulum dan menjadi sarana untuk menjalin kerja sama antara lembaga dan perusahaan penelitian.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Memberikan informasi bagi penelitian selanjutnya

1.5 METODOLOGI PENELITIAN

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sugiyono (2013:3) menyatakan “Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmun, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan data yang didapatkan melalui sebuah penelitian yang prosesnya bersifat logis sehingga diperoleh data yang rasional, empiris (teramati) dan sistematis yang bersifat valid.

1.5.1 RUANG LINGKUP PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran TVRI Sumsel yang beralamat di Jalan Pom 9 Kampus No.1, Lorok Pakjo, Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137, Indonesia, Telepon (0711) 363737.

1.5.2 JENIS DAN SUMBER DATA

Sumber data adalah: Benda, hal atau orang tempat peneliti mengamati membaca atau bertanya tentang data (Arikunto, 2005:88). Sumber data penelitian merupakan faktor penting sebagai pertimbangan penulis dalam menentukan metode pengumpulan data. Ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data primer : Data primer diperoleh dari hasil kuesioner responden pengguna layanan di Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran TVRI Sumsel dan wawancara dengan pimpinan/karyawan TVRI Sumsel.
2. Data sekunder : Data yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal dan juga data-data yang langsung didapatkan dari pimpinan/karyawan berupa data tentang program-program siaran TVRI Sumsel, produk-produk layanan, dan lain-lain.

1.5.3 METODE PENGUMPULAN DATA

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan cara:

1. Observasi Berperanserta (*Participant Observation*)

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi objek penelitian. Pada observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dalam observasi partisipatif, peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka” (Sugiyono, 2018:229). Peneliti mengamati perilaku konsumen dengan ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak (Sugiyono, 2018:229).

2. Kuesioner

Dari fakta yang sudah ditemukan maka perlu dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada para pengguna layanan di

Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran TVRI Sumsel tahun 2022. Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden. Kuesioner dibuat dalam bentuk pertanyaan dengan empat butir opsi jawaban untuk setiap pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala pengukuran IKM dimana skor 4 merupakan nilai tertinggi dan skor 1 merupakan nilai terendah. Teknik penyebaran kuesioner adalah menggunakan sampling insidental. Teknik sampling incidental, menurut Sugiyono (2016:124), adalah teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja masyarakat yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di TVRI Sumsel pada Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu (Sugiyono, 2015:72). Dalam proses pengumpulan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara tidak terstruktur, yaitu “wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan” (Sugiyono, 2018:223). Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi terkait data-data yang diperlukan dalam penelitian ini. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan (Sugiyono, 2017:233).

4. Dokumentasi

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dokumentasi yang berbentuk gambar. Sebagaimana yang didefinisikan dalam (Sugiyono, 2017:240), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah diteliti. Hasil dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar video hingga karya-karya monumental terkait suatu peristiwa. Dalam penelitian ini, peneliti mendokumentasikan segala aktivitas yang terjadi selama proses

penelitian guna menjadi data dalam penulisan Laporan.

b. Riset Perpustakaan (*Library Reserch*)

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku yang penulis jadikan sebagai ladan teori untuk pembahasan pada penelitian.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2012:61), populasi adalah “wilayah yang secara generalisasi atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk menarik kesimpulan”. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat penerima pelayanan publik pada TVRI Sumsel khususnya pengguna layanan di Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan di bagian bidang pengembangan usaha lembaga penyiaran TVRI.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* karena populasi tidak diketahui jumlah anggotanya dan dengan *purposive sampling* sebagai teknik penentuan sampelnya. 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 mitra (responden) dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili). Teknik dalam pengambilan sampel adalah dengan sampling jenuh, menurut sugiyono (2018:85) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

1.6 Analisis Data

1.6.1 Teknik Analisis Kualitatif

Menurut Sugiyono (2013:28), data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto. Teknik analisis secara kualitatif menjelaskan dan membandingkan antara teori dan praktek yang terjadi, yang bersumber dari buku-buku pedoman yang berhubungan dengan masalah yang dianalisa.

1.6.2 Teknik Analisis Deskriptif

Teknik analisis data deskriptif pada penelitian ini berupa proses menganalisis, menggambarkan dan merangkum kejadian atau fenomena dari data yang diperoleh melalui proses observasi lapangan maupun wawancara. Adapun tujuan dari penggunaan teknik ini adalah untuk menggambarkan secara jelas dan mendalam mengenai kejadian-kejadian yang diteliti. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross-sectional*. Data dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada responden. Penelitian menggunakan kuesioner dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Kuesioner terdiri dari pertanyaan yang terkait dengan kualitas dan kepuasan terhadap pelayanan publik. Pertanyaan meliputi 10 unsur dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per-Unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Teknik analisis data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan IKM terdapat 10 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsure pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per-Unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Teknik analisis data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan IKM terdapat 10 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsure pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus

sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat X 25

