

BERANI
JURI
HEBAT!



PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DAN INDEKS INTEGRASI PELAYANAN PUBLIK (IIPP) TAHUN 2019 LAYANAN PENYIARAN

DIREKTORAT PENYIARAN

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika



TAHAPAN

1. Penentuan Jumlah dan Jenis Lembaga Penyiaran yang Akan Disurvei;
2. Penentuan Metode Penyebaran Kuesioner;
3. Penentuan Materi SKM Direktorat Penyiaran 2019;
4. Penyebaran Kuesioner;
5. Penyusunan Hasil Survei;
6. Penyusunan Rekomendasi dari hasil penilaian Kuesioner Tahun 2019;
7. Publikasi.



BERANI
NJUR!
HEBAT!



FOKUS PENILAIAN (1)

- **Persyaratan:** syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- **Sistem, mekanisme dan prosedur:** tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- **Waktu penyelesaian:** jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- **Biaya/Tarif:** ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

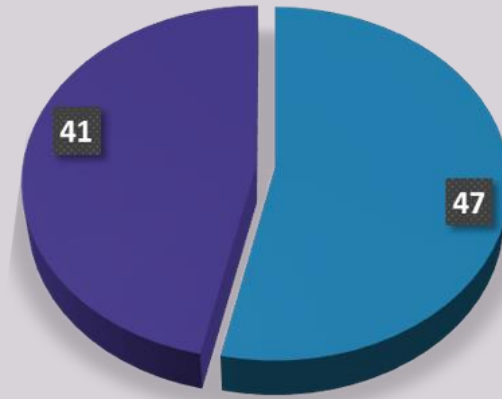
FOKUS PENILAIAN (2)

- **Kompetensi Pelaksana:** kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
- **Perilaku Pelaksana:** sikap petugas memberikan pelayanan;
- **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- **Sarana:** segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.
- **Prasarana:** segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek).

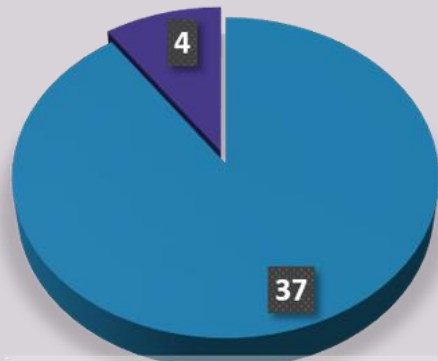
®Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



JENIS JASA PENYIARAN

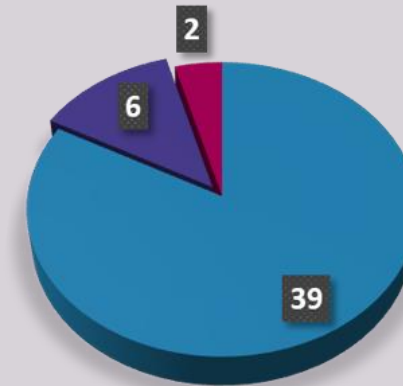


■ Jasa Penyiaran Radio ■ Jasa Penyiaran Televisi



■ Lembaga Penyiaran Swasta
■ Lembaga Penyiaran Berlangganan

Lembaga Penyiaran
Televisi



■ Lembaga Penyiaran Swasta ■ Lembaga Penyiaran Publik Lokal
■ Lembaga Penyiaran Komunitas

Lembaga Penyiaran
Radio





INTERPRETASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1.00 – 2.5596	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.00	C	Kurang Baik
3	3.644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik





NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.30
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.20 ←
3	Waktu Penyelesaian	3.17 ←
4	Biaya/Tarif	3.15 ←
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.18
6	Kompetensi Pelaksana	3.53
7	Perilaku Pelaksana	3.61
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3.79
9	Sarana dan Prasarana	3.39

Prioritas Perbaikan/Peningkatan Kualitas Pelayanan :

- Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- Waktu Penyelesaian
- Biaya/Tarif





HASIL IKM 2019

NRR per unsur – Jumlah nilai per unsur = Jumlah kuisioner terisi	3.30	3.20	3.17	3.15	3.18	3.53	3.61	3.79	3.39
NRR tertimbang per unsur – NRR per unsur X 0.071	0.23	0.22	0.22	0.22	0.22	0.25	0.25	0.26	0.24
IKM Unit Pelayanan									3.37

Nilai IKM Tertimbang	IKM Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
3.37	84.34	B	BAIK





PERBANDINGAN KINERJA PENYELENGGARAAN PENYIARAN TAHUN 2012 SAMPAI DENGAN TAHUN 2019

Tahun	Jumlah Responden	Nilai IKM Tertimbang	IKM Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
2012	33	2.81	70.25	B	BAIK
2013	19	2.67	66.70	B	BAIK
2014	27	2.69	67.32	B	BAIK
2015	41	2.66	66.5	B	BAIK
2016	27	2.81	70.14	B	BAIK
2017	103	3.00	75.02	B	BAIK
2018	113	3.22	83.04	B	BAIK
2019	88	3.37	84.34	B	BAIK



HASIL INDEKS INTEGRASE PELAYANAN PUBLIC (IIPP)

Pernyataan	Rata-Rata
upaya yang telah dilakukan Direktorat Penyiaran untuk pencegahan korupsi telah dilakukan dengan baik	3.74
keterbukaan Direktorat Penyiaran terhadap pengaduan/laporan masyarakat terkait korupsi telah dilakukan dengan baik	3.66
respons Direktorat Penyiaran terhadap pengaduan/laporan masyarakat terkait korupsi telah dilakukan dengan baik	3.60
integrasi pegawai Direktorat Penyiaran dalam memberikan pelayanan telah dilakukan dengan baik	3.61
saat ini tidak terdengar indikasi korupsi di Direktorat Penyiaran	3.66
tidak ada petugas pelayanan yang menerima pemberian gratifikasi/tanda terima kasih	3.73
akan melaporkan atau mengadukan hal terkait korupsi melalui media yang sudah disediakan (antara lain Call center 159/Website/Surat dan atau	3.69
Rata-Rata (Skala 1-5)	3.67
Rata-Rata (Skala 1-100)	9.18





67 Responden



21 Responden



Survei Online



88 Jumlah Responden



23 Provinsi



IKM Unit Pelayanan : 84.34



IIPP Unit Pelayanan : 9.18






LAYANAN
 SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT




TERIMA KASIH

DIREKTORAT PENYIARAN

 SIMP3 (e-Penyiaran)

 CALL CENTER 159

 Layanan_penyiaran@mail.kominfo.go.id