



# PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DAN INDEKS INTEGRASI PELAYANAN PUBLIK (IIPP) TAHUN 2020 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 2020;
4. Penyebaran Kuesioner;
5. Penyusunan Hasil Survei;
6. Penyusunan Rekomendasi dari hasil penilaian Kuesioner Tahun 2020;
7. Publikasi.





## 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).



# NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.48 ←
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.55
3	Waktu Penyelesaian	3.41 ←
4	Biaya/Tarif	3.52
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.6
6	Kompetensi Pelaksana	3.6
7	Perilaku Pelaksana	3.53
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3.48 ←
9	Sarana dan Prasarana	3.578

Prioritas Perbaikan/Peningkatan Kualitas Pelayanan :

- Persyaratan
- Waktu Penyelesaian
- Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan



# HASIL IKM 2020



NRR per unsur – Jumlah nilai per unsur = Jumlah kuisioner terisi	3.48	3.55	3.41	3.52	3.6	3.6	3.53	3.48	3.57
NRR tertimbang per unsur – NRR per unsur X 0.071	0.247	0.25	0.24	0.25	0.25	0.25	0.25	0.24	0.25
IKM Unit Pelayanan									3.52

Nilai IKM Tertimbang	IKM Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
3.52	88	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
<b>2020</b>	<b>195</b>	<b>3.52</b>	<b>88</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>





# HASIL INDEKS INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK (IIPP)



ASPEK YANG DINILAI	NILAI
Transparansi Layanan publik	3.59
Sistem Anti Korupsi	3.69
Integritas/Akuntabilitas Pegawai	3.51
<b>Rata-rata (1-5)</b>	<b>3.61</b>
<b>Rata-Rata (Skala 1-100)</b>	<b>90</b>







156 Responden



39 Responden



LPS Radio : 134 Responden  
LPS Televisi : 17 Responden  
LPK Radio : 29 Responden  
LPPL Radio : 13 Responden  
LPB Televisi : 2 Responden



01

195 Jumlah Responden

02

30 Provinsi

03

IKM Unit Pelayanan : 3.52

04

IIPP Unit Pelayanan : 90





# TERIMA KASIH

---

DIREKTORAT PENYIARAN

-  SIMP3 (e-Penyiaran)
-  CALL CENTER 159
-  [Layanan\\_penyiaran@mail.kominfo.go.id](mailto:Layanan_penyiaran@mail.kominfo.go.id)