

**PENINGKATAN MUTU SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK
MEMPERTAHANKAN *EXCELLENT PUBLIC SERVICE*
DIGITALIZATION INITIATIVES AND SUPERINTENDENT
(Studi Kasus di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal
Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia)**

SKRIPSI

**OLEH
ANINDIYA ULHAQ
NIM. 200106110024**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2024

**PENINGKATAN MUTU SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK
MEMPERTAHANKAN *EXCELLENT PUBLIC SERVICE*
DIGITALIZATION INITIATIVES AND SUPERINTENDENT
(Studi Kasus di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal
Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia)**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S.Pd)*

Oleh

Anindiya Ulhaq
NIM. 200106110024

Dosen Pembimbing:

Devi Pramitha, M.Pd.I
NIP. 199012212019032012



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI
PENINGKATAN MUTU SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK
MEMPERTAHANKAN *EXCELLENT PUBLIC SERVICE DIGITALIZATION*
INITIATIVES AND SUPERINTENDENT
(Studi Kasus di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI)

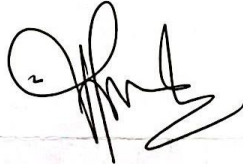
Oleh :

ANINDIYA ULHAQ

NIM. 200106110024

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertanggungjawabkan dalam sidang skripsi.

Dosen Pembimbing



Devi Pramitha, M.Pd.I

NIP. 199012212019032012

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Nurul Yaqien, M.Pd

NIP. 197811192006041001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul “Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia untuk Mempertahankan *Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent* (Studi Kasus di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia)” Oleh Anindiya Ulhaq (200106110024) telah diperiksa dan dipertahankan di depan penguji sidang dan dinyatakan telah lulus pada tanggal...18 Oktober 2024

Dewan Penguji

Tanda Tangan

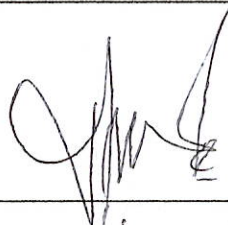
Ketua (Penguji Utama)
Dr. Muhammad Walid, M.A
NIP. 197308232000031002

:



Sekretaris Sidang
Devi Pramitha, M.Pd.I
NIP. 199012212019032012

:



Dosen Pembimbing
Devi Pramitha, M.Pd.I
NIP. 199012212019032012

:



Penguji
Angga Teguh Prasetyo, M.Pd
NIP. 19850722201608011008

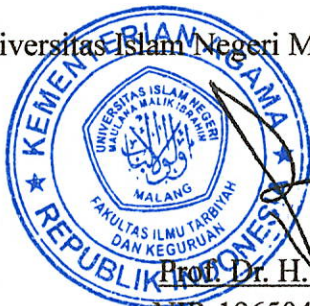
:



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd
NIP. 196504031998031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anindiya Ulhaq
NIM : 200106110024
Tempat/Tanggal Lahir : Kebumen/10 Oktober 2002
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Penelitian : Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Untuk
Mempertahankan *Excellent Public Service Digitalization
Initiatives and Superintendent* (Studi Kasus di Bagian
Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa hasil penelitian saya ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya tulis ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali secara ditulis telah dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber- sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan dari pihak lain, maka saya bersedia untuk di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya tanpa unsur paksaan orang lain.

Malang, 24 September 2024

Hormat Saya,



METERAI
TANPA
MEE6SAJX313049279

Anindiya Ulhaq

NIM 200106110024

NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS PEMBIMBING

Devi Pramitha, M.Pd.I
Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Malang, 24 September 2024

Yang terhormat,
Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
Di Malang

Assalamu 'alaikum. Wr. Wb

Sesudah melakukan beberapa kali pelaksanaan bimbingan secara tatap muka, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, dan setelah membaca serta mengoreksi skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Anindiya Ulhaq
NIM : 200106110024
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Untuk Mempertahankan
Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent
(Studi Kasus di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal
DPR RI)

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwasanya mahasiswa tersebut sudah layak untuk mempertanggungjawabkan penelitian skripsinya dalam sidang skripsi.
Demikian rekomendasi dari kami, kurang lebihnya mohon maaf.

Wassalamu 'alaikum. Wr. Wb

Pembimbing,



Devi Pramitha, M.Pd.I
NIP. 199012212019032012

LEMBAR MOTTO

“If you never try, you’ll never know,

Trust you, trust the process”

(Kalau kamu tidak pernah mencoba, kamu tidak akan pernah mengetahuinya,

Percaya dengan dirimu, percaya pada proses)

Mustahil Tuhan membawamu sejauh ini hanya untuk gagal

LEMBAR PERSEMBAHAN

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat-Nya yang tak terukur. Melalui segenap proses dengan dinamika dan romantikanya, penulis persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua, Bapak Munir dan Ibu Eni Yuliatin yang sangat berjasa dalam hidup penulis mulai dari kecil sampai saat ini dan seterusnya, yang selalu mendukung penulis dalam meraih mimpi-mimpi yang penulis inginkan, selalu menguatkan penulis bahkan ketika berada dalam titik terberat dalam hidup, selalu mendoakan dan mengusahakan yang terbaik untuk anak-anaknya, serta menjadi garda terdepan dalam segala hal yang tidak dapat ditulis dalam lembar ini. Terimakasih sudah mendidik anak perempuan pertamamu ini menjadi anak yang tangguh dan punya resiliensi yang tinggi. Untuk adik-adik penulis (Silvia, Aqil, Faruq, Brigas) yang selalu memberikan *support* dan menjadi kekuatan bagi penulis, menghibur serta membuat penulis lupa dengan masalah-masalah yang sedang saya hadapi dalam proses pengerjaan skripsi ini. Teruntuk nenek dan kakek yang selalu mendoakan dan mendukung setiap langkah penulis.

Seluruh pihak Korkesra DPR RI, terutama kepada Bapak Susantomo, Bapak Kabiro, Bapak Kabag TVR Parlemen, Ibu Citra, Bapak Sigit dan Bapak Bayu, serta yang lainnya. Kepada seluruh sahabat dan teman dekat penulis, baik yang berada di Malang maupun yang berada diluar Malang yang selalu siaga dan tidak bosan mendengarkan keluh kesah penulis, mereka adalah Tuyul, Fiza, Azzufa, Andin, Berli, Ilham, Fathur, Om Jaki, Tjokro, A'yun, Tante Haris, Zulfan, Fakhru, Dina, Ola, Sila, Ihsan, Rifanda, Menis, Mak Iyal, Fania, Faiz, tak lupa *special for* inisial *Bawel*. Seluruh guru-guru penulis baik guru MTs, MA, maupun dosen kuliah

yang senantiasa mendoakan yang terbaik untuk penulis, Bapak Walid (Wadek), Umi Damai, Umi Amah, Uje, Bu Santi, Pak Ari, Ibu Nia, Bapak Hemi, Tum Abe, Bapak Nadhif, Bapak Zikri, Bapak Aqil, Bapak Imam, beserta seluruh tim *scholin* PB PMII.

Teruntuk diri sendiri, terimakasih sudah bertahan, maaf terlalu memaksakan, terimakasih sudah berada di titik ini, melalui berbagai proses yang hampir menemui titik keputusasaan, tetapi lihat, dia mampu melewatinya. Tidak ada proses yang sia-sia, semua akan indah pada waktunya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

KATA PENGANTAR

Tak ada kalimat yang indah selain puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir S1 (Strata-1) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepangkuan baginda kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang dan penuh pengetahuan yakni agama Islam.

Sebuah kebahagiaan tersendiri bagi penulis yang telah melalui berbagai dinamika dan romantika kisah perjalanan selama di bangku perkuliahan hingga terselesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, serta kritik yang membuat penulis menjadi lebih semangat memperbaiki kesalahan. Ucapan terimakasih serta penghargaan setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Muhammad Walid, MA selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Nurul Yaqin, S.Pd.I, M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

5. Dr. Fahim Tharaba selaku Dosen Wali yang selalu memberikan *support* dan arahan terbaiknya.
6. Devi Pramitha, M.Pd.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mengarahkan dan membimbing penyusunan skripsi ini.
7. Susantomo selaku Kepala Bagian Koordinator Kesejahteraan Rakyat DPR RI sekaligus supervisor magang yang telah sangat mendukung membuka gerbang penelitian dan selalu memberikan arahan untuk melaksanakan penelitian skripsi di DPR RI.
8. Kepala Biro Pemberitaan Parlemen yang telah mengarahkan serta membantu melengkapi informasi terkait penelitian ini.
9. Bapak Kepala Bagian TVR Parlemen yang telah memberikan saya izin dan membuka gerbang penelitian skripsi peneliti dan selalu memberikan *support* terbaiknya.
10. Segenap Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah Ikhlas dan sabar dalam mendidik juga berbagi ilmu selama masa perkuliahan ini.
11. Teman-teman Magang di DPR RI (Karina, Rozaq, Parla, Thoriq) yang menemani magang juga penelitian skripsi di Jakarta serta senantiasa membantu dan memberikan kekuatan kepada peneliti.
12. Teman-teman Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 20 khususnya Kelas A dan ICP yang juga sama-sama berjuang meraih mimpi-mimpi. Sahabat-sahabat saya (Fiza, Azzufa, Berliana) Tak lupa teman-teman organisasi Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

(HMPS-MPI) khususnya BSO Dialogika Retorik, sahabat-sahabati PMII Rayon “Kawah” Chondrodimuko dan PMII Komisariat Sunan Ampel Malang, teman-teman PAKPT Tarbiyah UIN Malang, teman kamar Khadijah Al-Kubro (KD 2020), teman-teman Pers MPI, teman Volunteer Lazis Sabilillah Malang, dan teman-teman Volunteer Jelang Julang 3 yang telah memberikan kenangan penuh warna selama kuliah.

13. Teman-teman komunitas Bewomen yang telah mengajarkan penulis arti dari kehidupan dan memperjuangkan segala tentang perempuan.
14. Senior-senior dan teman-teman lain yang memberi *support* dalam penyusunan skripsi ini.

Segala upaya telah dilakukan untuk menyusun skripsi ini, namun tidak mustahil apabila dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan juga kesalahan dalam penulisan. Oleh karena itu, diharapkan saran dan kritik yang membangun serta dapat dijadikan masukan dalam menyempurnakan laporan tugas akhir (skripsi) ini.

Malang, 14 Oktober 2024
Penulis

Anindiya Ulhaq
NIM. 200106110024

DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
LEMBAR MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
ABSTRACT	xxi
ملخص.....	xxii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Orisinalitas Penelitian.....	11

F. Definisi Istilah	16
G. Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia	18
1. Pengertian Mutu	18
2. Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia	19
3. Indikator Sumber Daya Manusia yang Bermutu	31
B. <i>Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent</i>	33
1. Pengertian <i>Excellent Public Service</i>	33
2. Indikator <i>Excellent Public Service</i>	35
3. <i>Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent</i>	36
C. Kerangka Berpikir	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	39
B. Kehadiran Peneliti	40
C. Lokasi Penelitian	40
D. Data dan Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Analisis Data	45
G. Pengecekan Keabsahan Data	48
H. Prosedur Penelitian	49
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	52
A. Gambaran Umum	52

1. Profil TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI.....	52
2. Sejarah TVR Parlemen	56
3. Visi, Misi, Tugas dan Fungsi TVR Parlemen	57
4. Struktur Organisasi dan SDM TVR Parlemen.....	58
5. Program TV Parlemen.....	59
6. Program Radio Parlemen.....	62
B. Paparan Data Hasil Penelitian.....	65
1. Perencanaan Program Peningkatan Mutu SDM untuk Mempertahankan <i>Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent</i> di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI.....	65
2. Implementasi Program Peningkatan Mutu SDM untuk Mempertahankan <i>Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent</i> di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI	76
3. Dampak dari Program Peningkatan Mutu SDM untuk Mempertahankan <i>Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent</i> di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI	93
C. Hasil Temuan Penelitian	109
BAB V PEMBAHASAN	111
A. Perencanaan Program Peningkatan Mutu SDM untuk Mempertahankan <i>Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent</i> di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI	111

B. Implementasi Program Peningkatan Mutu SDM untuk Mempertahankan <i>Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent</i> di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI	115
C. Dampak dari Program Peningkatan Mutu SDM untuk Mempertahankan <i>Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent</i> di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI	121
BAB VI PENUTUP	129
A. Kesimpulan	129
B. Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN	136

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian.....	13
Tabel 2.1 Data Informan Wawancara.....	44
Tabel 3.1 Hasil Temuan Penelitian.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Trilogi Juran.....	30
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 3.1 Siklus Analisis Data	48
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Biro Pemberitaan Parlemen	53
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi TVR Parlemen Lama	54
Gambar 4.3 Bagan Struktur Organisasi TVR Parlemen Baru	54
Gambar 4.4 Hasil Rapat Mingguan dan <i>Agenda Setting</i> TVR Parlemen	68
Gambar 4.5 Dokumentasi Rapat Evaluasi Bulanan TVR Parlemen	76
Gambar 5.1 Proses Pemberian Motivasi Pimpinan TVR Parlemen.....	80
Gambar 5.2 Suasana <i>Gathering Outdoor</i> TVR Parlemen.....	92
Gambar 5.3 Suasana <i>Gathering Indoor</i> TVR Parlemen	92
Gambar 5.4 Program <i>Workshop</i> Peningkatan Mutu Pemberitaan Parlemen untuk Presenter.....	92
Gambar 5.5 Dokumentasi <i>Gathering Indoor</i> TVR Parlemen	93
Gambar 6.1 Kondisi Peserta Saat Setelah Bertanya.....	95
Gambar 6.2 Kondisi Peserta Tampak Menikmati Acara yang Disediakan	95
Gambar 6.3 Antusias Peserta Menerima Pemaparan Terkait Pemaparan Peningkatan Teknologi Bagi TVR Parlemen	96
Gambar 6.4 Kinerja Pegawai TVR Parlemen Pasca <i>Gathering</i>	100
Gambar 6.5 Halaman Utama <i>Website</i> TVR Parlemen	102
Gambar 6.6 Halaman <i>Streaming</i> TVR Parlemen	102

Gambar 6.7 Halaman Program Radio TVR Parlemen.....	103
Gambar 6.8 Halaman Program Televisi TVR Parlemen.....	103
Gambar 6.9 TVR Parlemen Saat Melakukan Tugas Liputan.....	104
Gambar 6.10 Jadwal Program TVR Parlemen (Harian)	104
Gambar 6.11 Liputan dan <i>Doorstop</i> di Komisi IX DPR RI.....	106
Gambar 6.12 Suasana Liputan di Komisi VIII DPR RI.....	106
Gambar 6.13 <i>Award Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent</i> Kategori Transformasi Digital yang diberikan iNews TV kepada TVR Parlemen.....	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	136
Lampiran II Dokumentasi Wawancara Bersama Bapak Kepala Biro Pemberitaan Parlemen dan Kepala Bagian TVR Parlemen	137
Lampiran III Dokumentasi Wawancara Bersama Bapak Sigit.....	137
Lampiran IV Dokumentasi Wawancara Bersama Ibu Citra	138
Lampiran V Dokumentasi wawancara Bersama Bapak Bayu	138
Lampiran VI Dokumentasi wawancara <i>online</i> bersama Bapak Alfat dan Bapak Naka.....	138
Lampiran VII Dokumentasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen.....	139
Lampiran VIII Bukti <i>award excellent public service ddigitalization initiatives and superintendent</i>	141
Lampiran IX Daftar riwayat hidup penulis.....	142

ABSTRAK

Ulhaq, Anindiya. 2024. Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Untuk Mempertahankan *Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent* (Studi Kasus di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia). Skripsi. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing: Devi Pramitha, M.Pd.I

Kata Kunci: Program, Mutu, Sumber Daya Manusia

Peningkatan mutu SDM sangat diperlukan sebagai upaya untuk mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimiliki suatu lembaga dan juga lembaga ini memiliki ciri khas sudah menerapkan transformasi digital sehingga bisa memberikan *excellent public service* kepada masyarakat menuju parlemen modern dibuktikan dengan banyaknya *award* yang diraih dan dampak positif yang tidak hanya dirasakan oleh elemen DPR, tetapi juga masyarakat. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan tentang perencanaan, implementasi dan juga dampak program peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, Teknik dan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga yakni, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh di olah melalui pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data lalu ditarik kesimpulan. Untuk mengecek keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas dan triangulasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Perencanaan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen terdiri dari identifikasi kebutuhan melalui rapat evaluasi mingguan, diikuti dengan kegiatan *team building*, *workshop*, penetapan proyek, identifikasi pelanggan, dan pengembangan program dan proses. 2) Implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen terdiri dari pemberian motivasi, pembimbingan, koordinasi, dan komunikasi yang efektif, serta dilaksanakan melalui serangkaian kegiatan seperti pembukaan, *ice breaking*, penjelasan konsep acara, pelaksanaan aktivitas inti, diskusi, refleksi, penutupan, evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan, dengan fokus pada pengembangan kompetensi melalui *team building*, *workshop*, dan pelatihan. 3) Program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen melalui *team building* dan *workshop* memberikan dampak positif dalam meningkatkan komunikasi, hubungan antar pegawai, kolaborasi tim, kinerja optimal, serta mempertahankan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan memenuhi indikator *excellent public service*, sambil mendukung transformasi digital melalui pemanfaatan media digital untuk akses informasi yang optimal.

ABSTRACT

Ulhaq, Anindiya. 2024. *Improving the Quality of Human Resources to Maintain Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent (Case Study in the Parliamentary Television and Radio section of the Secretariat General of the House of Representatives of the Republic of Indonesia)*. Thesis. Department of Islamic Education Management. Faculty of Tarbiyah and Teacher Training. Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor: Devi Pramitha, M.Pd.I

Keywords: *Program, Quality, Human Resources*

Improving the quality of human resources is very necessary as an effort to optimize the human resources of an institution and also this institution has the characteristic of having implemented digital transformation so that it can provide excellent public service to the community towards a modern parliament as evidenced by the many awards it has won and the positive impact that not only felt by elements of the DPR, but also the public. This research is intended to answer problems regarding planning, implementation and also the impact of HR quality improvement programs to maintain excellent public service digitalization initiatives and superintendents at TVR Parliament Secretariat General of the DPR RI.

This research uses a case study method with a qualitative approach, in this case the researcher really understands how to search, understand and explore information that must be obtained by going directly to the field. There are three techniques and data collection used in this research, namely, interviews, observation and documentation. The data obtained is processed through data collection, data condensation, data presentation and then conclusions are drawn. To check the validity of the data in this research, we used credibility tests and data triangulation.

The results of this research show that: 1) Planning for TVR Parliament's HR quality improvement program involves identifying needs through weekly evaluation meetings, followed by team building activities, workshops, project determination, customer identification, and program and process development. 2) Implementation of TVR Parliament's HR quality improvement program involves providing motivation, guidance, coordination and effective communication, and is carried out through a series of activities such as opening, ice breaking, explanation of the event concept, implementation of core activities, discussion, reflection, closing, evaluation and follow-up improvements, with a focus on competency development through team building, workshops and tiered training. 3) TVR Parliament's HR quality improvement program through team building has had a positive impact in improving communication, relationships between employees, team collaboration, optimal performance, as well as maintaining the best service to the community by meeting excellent public service indicators, while supporting digital transformation through the use of digital media to optimal access to information.

ملخص

الحق، أنينديا. 2024. تحسين جودة الموارد البشرية للحفاظ على مبادرات رقمنة الخدمة العامة الممتازة والمشرف (دراسة حالة في قسم التلفزيون والإذاعة البرلماني بالأمانة العامة لمجلس النواب بجمهورية إندونيسيا). أطروحة. قسم إدارة التربية الإسلامية. كلية التربية وتدريب المعلمين. جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: ديفي باراميثا،

الكلمات المفتاحية: أملاً نفسك

يعد تحسين جودة الموارد البشرية أمراً ضرورياً للغاية كجهد لتحسين الموارد البشرية للمؤسسة وأيضاً تتميز هذه المؤسسة بتنفيذ التحول الرقمي حتى تتمكن من تقديم خدمة عامة ممتازة للمجتمع نحو برلمان حديث كما يتضح من الجوائز العديدة التي فازت بها والأثر الإيجابي الذي لم تشعر به عناصر جمهورية كوريا الشعبية الديمقراطية فحسب، بل أيضاً الجمهور. يركز هذا البحث على: (1) كيف يتم التخطيط لبرنامج تحسين جودة الموارد البشرية للحفاظ على مبادرات رقمنة الخدمة العامة الممتازة والمشرف على أمانة برلمان العامة لجمهورية كوريا الشعبية الديمقراطية، (2) كيف يتم تنفيذ برنامج تحسين جودة الموارد البشرية للحفاظ على مبادرات رقمنة الخدمة العامة الممتازة والمشرف على الأمانة العامة لبرلمان في جمهورية الكونغو الديمقراطية، (3) ما هي تأثيرات برنامج تحسين جودة الموارد البشرية للحفاظ على مبادرات رقمنة الخدمة العامة الممتازة والمشرفين في الأمانة العامة لبرلمان في جمهورية الكونغو الديمقراطية.

يستخدم هذا البحث منهج دراسة الحالة مع النهج النوعي، وفي هذه الحالة يفهم الباحث حقاً كيفية البحث وفهم واستكشاف المعلومات التي يجب الحصول عليها من خلال الذهاب مباشرة إلى الميدان. هناك ثلاث تقنيات وجمع البيانات المستخدمة في هذا البحث، وهي المقابلات والملاحظة والتوثيق. تتم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال جمع البيانات وتكثيف البيانات وعرض البيانات ومن ثم استخلاص النتائج. للتحقق من صحة البيانات في هذا البحث، استخدمنا اختبارات المصادقية وتثليث البيانات.

تظهر نتائج هذا البحث أن: (1) التخطيط لبرنامج تحسين جودة الموارد البشرية التابع لبرلمان يتضمن تحديد الاحتياجات من خلال اجتماعات تقييم أسبوعية، تليها أنشطة بناء الفريق، وورش العمل، وتحديد المشروع، وتحديد العملاء، وتطوير البرامج والعمليات. (2) يتضمن تنفيذ برنامج تحسين جودة الموارد البشرية التابع لبرلمان توفير التحفيز والتوجيه والتنسيق والتواصل الفعال، ويتم تنفيذه من خلال سلسلة من الأنشطة مثل الافتتاح، وكسر الجمود، وشرح مفهوم الحدث، وتنفيذ الأنشطة الأساسية، والمناقشة، تحسينات التفكير والاختتام والتقييم والمتابعة، مع التركيز على تطوير الكفاءات من خلال بناء الفريق وورش العمل والتدريب المتدرج. (3) كان لبرنامج تحسين جودة الموارد البشرية التابع لبرلمان من خلال بناء الفريق تأثير إيجابي في تحسين التواصل والعلاقات بين الموظفين والتعاون الجماعي والأداء الأمثل، فضلاً عن الحفاظ على أفضل خدمة للمجتمع من خلال تلبية مؤشرات الخدمة العامة الممتازة، مع دعم التحول الرقمي من خلال استخدام الوسائط الرقمية للوصول الأمثل إلى المعلومات

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا	= a	ز	= z	ق	= q
ب	= b	س	= s	ك	= k
ت	= t	ش	= sy	ل	= l
ث	= ts	ص	= sh	م	= m
ج	= j	ض	= dl	ن	= n
ح	= <u>h</u>	ط	= th	و	= w
خ	= kh	ظ	= zh	ه	= h
د	= d	ع	= ‘	ء	= ‘
ذ	= dz	غ	= gh	ي	= y
ر	= r	ف	= f		

B. Vokal panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

أَو = aw

أَي = ay

أُو

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Kemajuan peradaban suatu bangsa salah satunya ditentukan oleh sumber daya manusianya. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu elemen yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi/lembaga. Suatu hal yang sering disebut sebagai elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain, itulah SDM.¹ Melihat betapa pentingnya SDM bisa dikatakan bahwa semakin bermutu sumber daya manusianya, maka semakin maju bangsa tersebut. Sumber daya manusia yang bermutu bahkan menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi dan kemajuan suatu negara. SDM yang berkualitas menjadi salah satu modal utama dalam kemajuan sebuah bangsa baik dalam bidang ekonomi, Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), politik, budaya, maupun karakter bangsa.² Tak lepas dari itu, organisasi/lembaga yang baik adalah yang memiliki sumber daya manusia yang bermutu pula.

Menurut Joseph Juran, mutu adalah kesesuaian produk dengan kebutuhan pelanggan (*quality is fitness for use*), artinya sesuatu yang ditawarkan dengan apa yang masyarakat butuhkan itu sesuai. Dalam meningkatkan kemajuan organisasi/lembaga sumber daya manusia memiliki

¹ Eri Susan, 'Manajemen Sumber Daya Manusia', *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9.2 (2019), 952–62.

² Desti Mulyani, Syamsul Ghufro, and Suharmono Kasiyun, 'Peningkatan Karakter Gotong Royong Di Sekolah Dasar', *Lectura: Jurnal Pendidikan*, 11.2 (2020), 225–38.

peran yang sangat penting, sehingga diperlukan pengelolaan yang baik untuk memperoleh keberhasilan jangka panjang suatu lembaga sehingga bisa mengembangkan potensi sumber daya manusia yang dimiliki serta bisa mencapai tujuan organisasi secara maksimal.

Perkembangan zaman yang semakin maju, menjadi tantangan tersendiri bagi setiap lembaga untuk mempertahankan eksistensinya. Pilihannya hanya ada dua, yaitu tetap berkulit dengan apa yang ada, atau keluar dari zona nyaman dengan menyesuaikan perkembangan zaman yang terjadi saat ini dan memberikan banyak inovasi. Kompetensi sumber daya manusia dalam suatu lembaga tentunya sangat mendukung tercapainya tujuan dan keberhasilan lembaga tersebut. Kompetensi ini erat kaitannya dengan mutu. Untuk mencapai sumber daya manusia yang bermutu diperlukan manajemen sumber daya manusia yang tepat, perlu adanya peningkatan mutu sumber daya manusia yang ada didalamnya dengan memperhatikan beberapa hal seperti pendidikan, pelatihan dan pengembangan, motivasi agar bisa mengembangkan potensi yang ada dengan maksimal.

Seperti yang kita ketahui bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia atau yang biasa disingkat MSDM memegang peran yang krusial dalam sebuah organisasi. Menurut Darmadi, manajemen sumber daya manusia adalah “Penerapan fungsi-fungsi manajemen, yaitu *planning, organizing, actuating, dan controlling* sebagai strategi dalam setiap aktivitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga

pemutusan hubungan kerja yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produksi dari sumber daya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien”.³ Sejalan dengan itu, singkatnya Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan juga mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan tertentu.⁴ Kemudian Gauzali menyampaikan pendapatnya tentang MSDM yaitu kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), keterampilan (*skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan.⁵

Adanya manajemen sumber daya manusia yang tepat, diharapkan mampu meningkatkan mutu sumber daya manusia di sebuah organisasi/lembaga. Oleh karena itu, peningkatan mutu sumber daya manusia penting dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas, serta memberikan dampak positif bagi karyawan sehingga akan lebih mudah mengerjakan *job descriptionnya*.

Namun yang terjadi sampai saat ini, realitanya persoalan mutu sumber daya manusia masih terjadi di Indonesia. Berdasarkan indikator perhitungan *Human Capital Index* (HCI) yang dirilis oleh Bank Dunia sebagai pengukur mutu ataupun tingkat produktivitas SDM suatu negara, pada tahun 2020 nilai

³ Darmadi, ‘Manajemen Sumber Daya Manusia Kekepalasekolahan “Melejitkan Produktivitas Kerja Kepala Sekolah Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi”’ (Yogyakarta: Deepublish, 2018). h. 22.

⁴ Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah* (Jl. Sawo Raya No. 18: Bumi Aksara, 2011).

⁵ M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Cet. II; Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 5.

HCI Indonesia tercatat sebesar 0,54 atau dibawah rata-rata nilai HCI ASEAN.⁶ Ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah di bidang pembangunan SDM di Indonesia, khususnya pada bidang pendidikan dan kesehatan masih rendah dan dihadapkan pada tantangan yang kompleks. Sebagai contoh nyata produktivitas sumber daya manusia di Indonesia yang masih tergolong rendah, salah satunya karena tidak didukung oleh keterampilan yang sesuai dalam menghadapi perkembangan zaman yang semakin pesat dan era digital yang semakin maju, padahal di era saat ini dibutuhkan sumber daya manusia yang bisa berfikir lebih maju, mempunyai keterampilan yang sesuai, kreatif, serta peka dan mampu menyesuaikan terhadap perkembangan zaman dan teknologi. Menanggapi persoalan tersebut, tentunya setiap lembaga harus mampu memberikan solusi bagaimana menyelesaikan persoalan yang terjadi.

Dalam mengelola sebuah lembaga, tentunya harus melalui beberapa proses yang dikelola dengan baik serta bisa menghadapi segala persoalan yang terjadi. Secara garis besar, peningkatan mutu SDM berarti segala upaya yang ditujukan untuk meningkatkan potensi sdm yang dimiliki agar menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya. Hal ini menjadi penting untuk dilakukan karena kita harus terus berkembang menyesuaikan perkembangan zaman, dan karena keberhasilan suatu lembaga ditentukan oleh para pengelolanya. Peningkatan mutu sdm dalam dunia kerja bisa dikatakan sebagai suatu proses untuk meningkatkan mutu SDM agar menguasai pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan wawasan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sebagai penguat, pada dasarnya perihal peningkatan mutu telah

⁶ 'Human Capital Index Indonesia 2020', 2020 <: www.worldbank.org/humancapital>.

dijelaskan oleh Allah SWT di dalam Al-qur'an. Allah telah mengisyaratkan dalam sebuah ayat, yakni Q.S. Ar-Ra'd: 11 yang menjelaskan bahwa Dia tidak akan mengubah suatu kaum sampai kaum itu merubah apa yang ada pada diri mereka sendiri, sehingga kita harus terus memperbaiki diri agar memiliki mutu/kualitas yang lebih baik lagi.

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِمَّنْ أَمَرَ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۖ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۚ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِّنْ وَّالٍ

Terjemahan: “Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia”.

(Q.S. Ar-Ra'd: 11)⁷

Ayat diatas sebagai motivasi bahwa Allah akan mengubah nasib suatu kaum jika mereka mau mengubah/berusaha dengan lebih baik lagi. Artinya perlu adanya usaha dari manusia untuk memperbaiki keadaannya. Menurut Ath-Thabari dalam tafsirnya, ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap manusia selalu didampingi oleh malaikat siang-malam yang silih berganti. Ketika malaikat siang datang, saat itu pula malaikat malam pergi. Pada sore hari, malaikat siang pergi dan bergantian malaikat malam datang. Sebagian ulama mengatakan ini

⁷ Al-Qur'an Kementerian Agama RI, Surat Ar-Ra'd: 11. Dapat diakses di <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/13?from=1&to=43>.

adalah malaikat hafadzah (Malaikat yang silih berganti). Esensi dari ayat ini adalah perubahan yang terjadi pada manusia/sekelompok yang terjadi jika didasari oleh upaya manusia itu sendiri dan kehendak Allah. Artinya, kita sebagai manusia harus terus berupaya mengubah nasib dalam artian mengubah dari yang kurang baik menjadi baik, dari yang baik menjadi lebih baik lagi, terus mengadakan perbaikan dan peningkatan, sehingga kedepannya sumber daya manusia di Indonesia menjadi lebih mumpuni dan lebih bermutu.

Pesatnya perkembangan teknologi digital memberikan cara pandang baru pada setiap sektor untuk memahami, mengelola, dan mempermudah cara mereka bekerja. Tentunya ini memudahkan lembaga untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Menurut Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana, pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik.⁸ Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Republik Indonesia (Setjen DPR RI) tepatnya pada Bidang Televisi dan Radio Parlemen (TVR Parlemen) Biro Pemberitaan Parlemen sedang menerapkan transformasi digital dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman yang mana ini justru membuat layanan menjadi lebih sederhana, cepat, jelas, mudah dipahami, memodernisasi serta meningkatkan kemampuan dalam memecahkan permasalahan publik sehingga TVR Parlemen bisa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent*.

⁸ Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018).

Menurut data yang diperoleh dari Kompas.com Sekretariat Jenderal (Setjen) Dewan Perwakilan rakyat (DPR) Republik Indonesia (RI) tepatnya pada Biro Pemberitaan dan Parlemen bagian TVR Parlemen berhasil memperoleh *award* pada ajang Indonesia Award 2022 dalam kategori “*Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent*”.⁹ Penghargaan ini diberikan oleh iNews Tv kepada lembaga negara yang melakukan transformasi digital juga sebagai apresiasi untuk DPR RI dalam mengupayakan berbagai hal untuk menuju parlemen modern.

Terkait peningkatan mutu sumber daya manusia, sudah ada penelitian terdahulu membahas mengenai peningkatan mutu SDM Yayasan Pendidikan Anak Saleh dalam Jurnal Staima Al-Hikam Vol. 5, No.1, Maret 2021 yang hasilnya menjelaskan bahwa ada empat strategi dalam peningkatan mutu SDM, yaitu pelatihan, pengembangan profesionalitas, pengembangan karier dan penilaian kinerja sehingga bisa meningkatkan kualitas SDM dan tercapai dengan maksimal tujuan lembaga pendidikan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian dengan judul “Peningkatan Mutu SDM Untuk Mempertahankan *Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent* (Studi Kasus di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI)” ini menjadi penting dan menarik untuk dilaksanakan karena peningkatan mutu SDM sangat diperlukan sebagai upaya untuk mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimiliki suatu lembaga dan juga lembaga ini memiliki ciri khas sudah menerapkan transformasi digital

⁹ Kompas.com, “Raih Penghargaan di Indonesia Awards 2022, Setjen DPR Wujudkan Transformasi Digital Menuju Parlemen Modern”, 29 Oktober 2022, <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/29/11062151/raih-penghargaan-di-indonesia-awards-2022-setjen-dpr-wujudkan-tranformasi> diakses pada 05 Oktober 2023.

sehingga bisa memberikan *excellent public service* kepada masyarakat menuju parlemen modern dibuktikan dengan banyaknya *award* yang diraih dan dampak positif yang tidak hanya dirasakan oleh elemen DPR, tetapi juga masyarakat.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan, dapat dirumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perencanaan program peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI?
2. Bagaimanakah implementasi program peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI?
3. Apa sajakah dampak dari program peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI?

C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini dapat terdeskripsikan melalui beberapa point sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan perencanaan program peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI.
2. Untuk mendeskripsikan implementasi program peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI.
3. Untuk mendeskripsikan dampak dari program peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi penulis, tetapi juga bagi masyarakat maupun lembaga terkait. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, diantaranya:

1. Manfaat secara teoritis

Dilihat dari segi teoritis, manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah memberikan gambaran tentang peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI, memberi tambahan wawasan serta mampu menjadi referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian mengenai peningkatan mutu SDM untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik.

2. Manfaat secara praktis

Jika dilihat dari segi praktis, manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini, yaitu:

- a. Bagi peneliti, dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan semangat peneliti untuk meraih masa depan dengan mempersiapkan segala sesuatu dengan matang dan penuh perencanaan serta selalu *update* untuk terus melakukan peningkatan mutu seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi.
- b. Bagi lembaga terkait, diharapkan penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan dalam evaluasi serta memperkuat manajemen yang dimiliki TVR Parlemen sehingga bisa terus meningkatkan motivasi dan mutu TVR Parlemen dalam menyiarkan setiap programnya.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana untuk lebih meningkatkan kedekatan antara masyarakat dan parlemen dengan peningkatan mutu TVR Parlemen yang akan memberikan pelayanan lebih baik lagi kepada masyarakat, sehingga masyarakat lebih mengetahui kegiatan apa saja yang ada di DPR RI lebih aktual dan terpercaya, sehingga meminimalisir informasi *hoax* yang ada di sekeliling masyarakat, serta aspirasi-aspirasi dari Masyarakat dapat tersampaikan lewat program-program yang ada.

E. Orisinalitas Penelitian

Sebagai pendukung dari keaslian penelitian ini, peneliti mengumpulkan dan mengamati beberapa *literature* berupa penelitian terdahulu untuk mengetahui dimana letak persamaan maupun perbedaan dengan penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu tersebut, yaitu:

Riza Bahtiar Sulistyan, dalam penelitiannya yang berjudul “Peningkatan *Co-Working Space* dalam Peningkatan SDM di Kabupaten Lumajang”, menjelaskan bahwa perlu adanya perencanaan yang matang untuk mencapai rencana yang dituju karena memang konsep *co-working space* sudah mulai banyak dikembangkan di beberapa daerah yang ada di Indonesia. Sehingga pengelola *co-working space* di Kabupaten Lumajang dalam menunjukkan peningkatan kompetensi dalam perencanaan pembuatan *co-working space* yang efektif menerapkan metode mulai dari perencanaan, pelaksanaan, sampai dengan evaluasi hasil. Kemudian menjadi penting untuk meningkatkan pemahaman terkait peningkatan konsep dan sistem yang matang.¹⁰

Irman Sumantri, telah melakukan penelitian dengan judul “Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia di Era Disrupsi dan Mahasiswa Sebagai Agen Perubahan 5.0” dengan menggunakan metode tinjauan pustaka. Hasil dari penelitian ini adalah tidak hanya pemerintah yang berperan dalam upaya peningkatan mutu sumber daya manusianya, tetapi mahasiswa juga berperan

¹⁰ Riza Bahtiar Sulistyan, Ninik Lukiana, and M Ato'illah, ‘Perencanaan Co-Working Space Dalam Peningkatan SDM Di Kabupaten Lumajang’, *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 2.1 (2022), 243–48.

dalam menentukan mutu sumber daya manusia tersebut didukung dengan daya pikir kritis yang tinggi dan disiplin dalam segala bidang.¹¹

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Syukur Kasieli Hulu, dengan judul “Analisis Penerapan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara”, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada beberapa kendala yang dihadapi dalam pengimplementasian pelayanan prima di Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi, seperti prosedur pelayanan yang masih ribet, tidak ada informasi kepada masyarakat terkait waktu penyelesaian pelayanan, serta sarana dan prasarana yang belum lengkap.¹²

Penelitian terdahulu berikutnya dari Anwar Sa’dullah dan Triyo Supriyatno dengan penelitiannya yang menggunakan pendekatan studi kasus dengan desain multi kasus, karena memilih dua lembaga penelitian dalam satu naungan yang sama. Dengan judul “Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Lembaga Pendidikan Islam Berbasis Sustainable Development Goals di Yayasan Pendidikan Anak Saleh Kota Malang”, hasil penelitian menunjukkan terdapat beberapa strategi dalam peningkatan mutu sumber daya manusia Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), yaitu *workshop* pengembangan sumber daya manusia tentang tanggung jawab karyawan dan keluarga, kemudian pengembangan profesionalitas, dan juga penilaian kinerja. Sementara untuk

¹¹ Irman Sumantri¹ Fina Meilani² Andi Wahyudi, ‘Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia di Era Disrupsi dan Mahasiswa sebagai Agen Perubahan 5.0’.

¹² Syukur Kasieli Hulu, ‘Analisis Penerapan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara)’, *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1.1 (2022), 160–67.

Sekolah Dasar Anak Saleh terdapat tiga strategi, yaitu *monitoring*, evaluasi dan tindak lanjut.¹³

Untuk memudahkan pembaca, peneliti membuat tabel yang berisi beberapa penelitian terdahulu yang menjadi perbandingan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti, judul, bentuk, penerbit, tahun	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1.	Riza Bahtiar Sulistyan, Peningkatan Co-Working Space dalam Peningkatan SDM di Kabupaten Lumajang, Jurnal, 2022.	Kedua penelitian ini membahas peningkatan SDM	Penelitian terdahulu fokus kepada peningkatan sarana prasarana, sedangkan penelitian ini fokus pada peningkatan mutu SDM nya/ Langsung mengarah pada SDM	Penelitian ini berfokus kepada bagaimana peningkatan mutu SDM dari TVR Parlemen sehingga bisa mewujudkan <i>Excellent Public Service Digitalization Initiative and Superintendent</i> yang mana ini merupakan suatu kebaruan dimana lembaga ini mampu menunjukkan pelayanan terbaiknya dalam
2.	Irman Sumantri, Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia di Era Disrupsi dan Mahasiswa Sebagai Agen Perubahan 5.0, Jurnal, 2022.	Kedua penelitian ini sama-sama membahas tentang peningkatan mutu SDM	Penelitian terdahulu menggunakan metode tinjauan pustaka, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan pendekatan	

¹³ Anwar Sa'dullah and Triyo Supriyatno, 'Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Lembaga Pendidikan Islam Berbasis Sustainable Development Goals Di Yayasan Pendidikan Anak Saleh Kota Malang', 2021.

			studi kasus. Penelitian terdahulu adalah berfokus kepada mahasiswa di era 5.0 sedangkan penelitian ini membahas terkait pelayanan (SDM TVR Parlemen/Karyawan)	bertransformasi digital.
3.	Syukur Kasieli Hulu, Analisis Penerapan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara), Jurnal, 2022.	Kedua penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dan membahas seputar pelayanan prima/ <i>excellent service</i> .	Penelitian terdahulu memberikan pelayanan lebih secara konvensional, sedangkan penelitian ini sudah bertransformasi ke pelayanan digital.	
4.	Anwar Sa'dullah dan Triyo Supriyatno, Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Lembaga Pendidikan Islam Berbasis Sustainable Development Goals di Yayasan Pendidikan Anak Saleh Kota Malang, Jurnal, 2021.	Penelitian ini juga membahas tentang peningkatan mutu SDM	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian, serta pembahasan lebih menekankan berbasis SDGs, sedangkan penelitian ini membahas <i>excellent public service</i> . Kemudian	

			penelitian terdahulu memilih dua lembaga penelitian (multi kasus), sedangkan penelitian yang akan dilakukan memilih satu lembaga penelitian.	
--	--	--	--	--

Dari beberapa penelitian terdahulu yang peneliti kumpulkan, dapat memberikan gambaran baik terkait peningkatan mutu SDM maupun pelayanan prima sehingga peneliti bisa menemukan terkait hal menarik ataupun yang belum diteliti khususnya terkait *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* menjadi suatu pembaharuan yang diharapkan bisa bermanfaat untuk banyak kalangan. Sehingga pembaharuan yang dimaksud adalah peneliti akan meneliti tentang “Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Untuk Mempertahankan *Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent* (Studi Kasus di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia).

F. Definisi Istilah

1. Mutu Sumber Daya Manusia

Mutu Sumber Daya Manusia adalah tingkat kualitas, kemampuan, produktivitas individu/sumber daya manusia dalam sebuah organisasi/lembaga yang bisa membantu meningkatkan kesuksesan dalam mencapai tujuan organisasi.

2. *Excellent Public Service*

Excellent Public Service atau yang dalam Bahasa Indonesia disebut “Pelayanan Prima” merupakan suatu bentuk pemberian pelayanan terbaik kepada publik untuk meningkatkan kepuasan publik/masyarakat.

3. *Digitalization Initiatives and Superintendent*

Digitalization Initiatives and Superintendent atau yang kerap disebut “Transformasi Digital” dan “Pengawasan Digital” sebagai upaya untuk menjawab tantangan digitalisasi dengan perlahan melakukan perubahan dari hal yang sifatnya konvensional menuju digital dengan tetap memperhatikan hal-hal yang menjadi ketentuan sebagai bentuk pengawasan agar transformasi digital berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dan tidak menyalahi aturan.

G. Sistematika Penulisan

Secara sistematis, penulisan dalam proposal penelitian berjudul “Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Untuk Mempertahankan *Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent* (Studi Kasus di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI)” terdiri dari tiga bab sebagai berikut:

Bab 1, berisi konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah, dan sistematika penulisan.

Bab 2, berisi uraian kajian pustaka (Landasan teori dan kerangka berpikir).

Bab 3, berisi metode penelitian yang digunakan peneliti yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan data, dan prosedur penelitian.

Bab 4, berisi gambaran umum, paparan data hasil penelitian, dan hasil temuan penelitian.

Bab 5, berisi pembahasan.

Bab 6, berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Mutu

Adanya persaingan antar lembaga/organisasi menjadi hal yang tidak bisa ditolak. Untuk mempertahankan eksistensinya, organisasi perlu mempertahankan bahkan meningkatkan mutunya agar memiliki nilai yang tinggi dan berbeda dari lainnya. Ada banyak tokoh terkemuka yang mendefinisikan mutu menurut perspektifnya masing-masing.

Joseph Juran mengatakan bahwa mutu adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) yang didasarkan atas beberapa ciri utama, seperti teknologi yaitu kekuatan, psikologis yaitu rasa atau status, waktu yaitu kehandalan, kontraktual yaitu ada jaminan, serta etika yaitu sopan santun.¹⁴ Yang mana kelima ciri ini untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Jadi Juran mendefinisikan mutu sebagai keistimewaan ataupun keunggulan suatu produk yang memenuhi kebutuhan dari konsumen dan bebas dari cacat.¹⁵

Menurut W Edward Deming, mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Artinya, sumber daya manusia yang bermutu adalah yang bisa memberikan sesuatu yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasar/konsumen. Jika suatu lembaga bisa memenuhi kebutuhan

¹⁴ Prawirosentono, Suyadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Study Kasus dan Analisis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm, 5

¹⁵ Juran, Joseph M. A. Blanton Godfrey. *Juran's Quality Handbook*. Mc Graw-Hill, New York, 1999.

konsumen dengan sesuai sehingga menimbulkan kepuasan, maka lembaga tersebut bisa dikatakan bermutu.

Selain itu, Philip B. Crosby yang terkenal dengan anjuran tanpa cacat/manajemen *zero defect* nya mengatakan bahwa mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan, sebuah langkah sistematis untuk mewujudkan mutu akan menghasilkan mutu yang baik.¹⁶ Suatu produk dikatakan bermutu apabila produk tersebut memenuhi standar ataupun kriteria yang telah ditetapkan.

Dari pendapat ketiga tokoh tersebut dapat kita simpulkan bahwa mutu ini adalah aspek penting yang menjadi ukuran yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk tertentu dan memenuhi kriteria-kriteria tertentu.

2. Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting yang dimiliki organisasi/lembaga yang menentukan kunci kemajuan ataupun perkembangan lembaga tersebut. Bahkan keberhasilan di negara-negara maju banyak didorong oleh ketersediaan sumber daya manusia yang bermutu. Menurut Eddy Soeryanto Soegoto sumber daya manusia adalah individu-individu dalam organisasi yang memberikan sumbangan berharga pada pencapaian tujuan organisasi.¹⁷ SDM yang ideal adalah yang bisa

¹⁶ Marita Lailia Rahman, 'Model Pengembangan Mutu Pendidikan Dalam Perspektif Philip. B. Crosby', *EL Bidayah: Journal of Islamic Elementary Education*, 2.1 (2020), 41–56.

¹⁷ Eddy Soeryanto Soegoto, *Entrepreneurship: Menjadi Pebisnis Ulung*, Revisi (Jakarta: Kompas Gramedia, 2010).

berkontribusi sesuai dengan apa yang diharapkan organisasi. Ideal disini artinya adalah sangat sesuai dengan yang dicita-citakan atau diharapkan.¹⁸

Dalam mengelola sumber daya manusia pada sektor manapun tentunya dibutuhkan manajemen sumber daya manusia yang tepat, terutama dalam hal peningkatan mutunya. Menurut George R, Terry dalam bukunya yang berjudul *principles of management*, manajemen ialah suatu proses yang memaknai metode ilmu dan seni dalam menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam suatu kegiatan sekelempok manusia yang dilengkapi dengan sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.¹⁹ Tujuan yang ingin dicapai selalu ditetapkan dalam suatu rencana (*plan*), sehingga tujuan yang ditetapkan harus jelas, realistis dan cukup menantang yang akan menjadikan usaha-usaha untuk mencapainya cukup besar.²⁰ Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses yang dilakukan dengan berbagai tahapan untuk mengatur ataupun mengelola suatu hal agar tercapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien.

Manajemen Sumber Daya Manusia sangat erat kaitannya dengan pengelolaan SDM di suatu lembaga. Menurut Malayu S.P Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu

¹⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dapat diakses di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/ideal> diakses pada 26 September 2023 pukul 21.31 WIB.

¹⁹ Terry, George R. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2019).

²⁰ Hasibuan, Malayu. *Manajemen: Dasar, pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011)

terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.²¹ Jadi, manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan bermasyarakat serta meningkatkan produktivitas melalui serangkaian aktivitas tertentu.

Peningkatan mutu SDM dapat diterapkan melalui salah satu usaha yang disebut dengan *Total Quality Management* (TQM). TQM atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.²² Selaras dengan itu, Ibrahim mengatakan bahwa implementasi dari TQM ini adalah untuk memberikan produk/jasa berkualitas yang memenuhi kebutuhan juga kepuasan konsumen secara berkelanjutan (*sustainable satisfaction*) yang akan menimbulkan pembelian berkesinambungan sehingga bisa meningkatkan produktivitas.²³ Jadi, *Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi/lembaga yang berfokus pada kualitas serta memberikan manfaat dan didasarkan atas partisipasi keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan/Masyarakat.

²¹ Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2008).

²² Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset. 2003.

²³ Ibrahim, Buddy. *TQM (Total Quality Management): Panduan Menghadapi Persaingan Global*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000).

Menurut George R. Terry dalam bukunya “*the principles of management*”, membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* (POAC). Dalam pembahasan ini, kita akan lebih fokus kepada proses perencanaan dan implementasi.²⁴

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan ini menjadi tahapan awal yang penting dan menentukan tahapan berikutnya apakah bisa berjalan dengan baik atau tidak. Dalam manajemen sumber daya manusia, perencanaan dapat dikatakan sebagai proses penentuan apa yang akan dicapai/tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif yang ada untuk menentukan arah kemana akan melangkah.

George R. Terry mengemukakan bahwa *planning* adalah sebagai berikut:

“Planning is the selecting and relating of facts and the making and using of assumptions regarding the future in the visualization and formulation to proposed of proposed activation believed necesarry to accieve desired result”.

“Perencanaan adalah memilih fakta dan penghubungan fakta - fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan - perkiraan atau asumsi – asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan 20 merumuskan kegiatan – kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan”.

Allah SWT telah menjelaskan terkait perencanaan ini dalam al-qur'an, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahan: “Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) dan bertakwalah kepada Allah.

²⁴ R. Terry, George. *Principles of Management*. New York: Richard D. Irwin, 1961.

Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Q.S. Al-Hasyr: 18)²⁵

Dalam tafsir al-misbah dijelaskan bahwa kalimat “*waltandur nafsumma qaddamat lighod*” memiliki arti bahwa manusia harus melihat apa yang akan terjadi besok, maksudnya dengan memikirkan dan merencanakan apa yang akan diperbuat esok hari.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Penentuan, pengelompokan, dan mengatur pembagian tugas yang diperlukan untuk mencapai tujuan dikenal sebagai pengorganisasian.

“Organizing is the determining, grouping and arranging of the various activities needed necessary for the attainment of the objectives, the assigning of the people to thesen activities, the providing of suitable physical factors of enviroment and the indicating of the relative authority delegated to each respectives activity.”

“Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam - macam kegiatan yang dipeelukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang - orang (pegawai), terhadap kegiatan - kegiatan ini, penyediaan factor - faktor physik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.”

3. Penggerakan/pelaksanaan (*Actuating*)

Jika perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berkaitan dengan aspek abstrak proses manajemen, fungsi penggerakan justru lebih menekankan pada kegiatan yang langsung terkait bersama anggota organisasi. Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* mengatakan bahwa :

²⁵ Al-Qur'an Kementerian Agama RI, Surat Al-Hasyr: 18, Dapat diakses di <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/59?from=1&to=24>

“Actuating is setting all members of the group to want to achieve and to strike to achieve the objective willingly and keeping with the managerial planning and organizing efforts”.

“Penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha - usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan”.

Munir dan Wahyu Ilaihi mengemukakan ada beberapa tahapan pelaksanaan, meliputi pemberian motivasi, pembimbingan, koordinasi serta komunikasi.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah proses mengatur/mengawasi berbagai faktor agar sesuai dengan apa yang sudah direncanakan. George R. Terry mengemukakan bahwa:

“Controlling can be defined as the process of determining what is to accomplished, that is the standard, what is being accomplished. That is the performance, evaluating the performance, and if the necessary applying corrective measure so that performance takes place according to plans, that is conformity with the standard”.

“Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bila mana perlu melakukan perbaikan - perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standard (ukuran)”.

Kita seringkali mendengar *monitoring* kegiatan yang diharapkan bisa mengetahui sudah sampai mana kegiatan yang dilaksanakan dan apakah berjalan dengan semestinya atau tidak. Dengan dilakukannya pengawasan ini akan memudahkan lembaga/organisasi dalam menganalisis kendala-kendala yang ada dalam proses manajemen.

Selanjutnya terdapat teori TQM yang merupakan sistem manajemen yang bertujuan untuk berusaha meningkatkan dan mempertahankan mutu secara efisien. Tiga teori yang terkenal mengenai implementasi TQM yaitu teori dari Edward Deming, Joseph Juran, dan Crosby. Pembahasan kali ini akan berfokus pada teori Joseph Juran. Sebelumnya perlu diketahui bahwa Juran ini sangat berkontribusi dalam berkembangnya revolusi mutu. Juran berpendapat bahwa 85% permasalahan rendahnya mutu sebuah organisasi disebabkan karena manajemen strategi yang kurang baik atau bahkan buruk.²⁶ Untuk itu Juran mengembangkan gagasannya yang dinamai Manajemen Mutu Strategi (*Strategic Quality Management/SQM*).

Ada tiga proses kualitas atau mutu yang dikenalkan oleh Joseph Juran, yaitu:

1. Perencanaan Mutu (*Quality Planning/QP*)

Perencanaan Mutu ini merupakan tahap awal meliputi merencanakan apa yang sekiranya bisa ditawarkan dan berkualitas kepada pelanggan, dimulai dengan mengidentifikasi pelanggan (Menentukan siapa yang menjadi pelanggan), mengidentifikasi kebutuhan serta produk/jasa yang sesuai dengan karakteristik pelanggan/menganalisis kebutuhan pelanggan, mengembangkan gambaran produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan, menciptakan proses yang mampu menghasilkan produk sesuai dengan gambaran produk, mentransfer rencana menjadi kebutuhan pelaksanaan.

²⁶ Husna Nashihin, Nazid Mafaza, and M Okky Haryana, 'Implementasi Total Quality Management (Tqm) Perspektif Teori Edward Deming, Juran, Dan Crosby', *At Tuots: Jurnal Pendidikan Islam*, 3.1 (2021), 41–49.

Perencanaan Mutu ini berfokus pada perencanaan pembuatan produk yang didasarkan pada perencanaan aspek mutu yang lengkap serta mampu meminimalisir masalah sejak awal.

Tahapan perencanaan mutu menurut Joseph Juran adalah sebagai berikut, yaitu:²⁷

- a. *Establish the project* (Menetapkan proyek)
- b. *Identify who the customers are* (Identifikasi pelanggan)
- c. *Determine the needs of the customers* (Menemukan kebutuhan pelanggan)
- d. *Develop product features that respond to customers' needs* (Mengembangkan produk/jasa)
- e. *Develop processes able to produce the product features* (Mengembangkan proses)
- f. *Establish process controls; transfer the plans to the operating forces* (Menyebarkan rencana kepada proses operasional)

2. Pengendalian Mutu (*Quality Control/QC*)

Sesuai dengan namanya, mutu perlu dikendalikan agar tetap sesuai harapan. QC merupakan proses pemeriksaan juga evaluasi secara sungguh-sungguh terhadap suatu produk. Pengendalian mutu ini terdiri dari beberapa langkah. Langkah pertama yang dilakukan adalah memilih subjek pengendalian, kemudian menentukan pengukuran, menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai standar pengukuran, menilai kinerja secara aktual, kinerja dengan tujuan

²⁷ Juran, Joseph M. A. Blanton Godfrey. *Juran's Quality Handbook*. Mc Graw-Hill, New York, 1999

dibandingkan sehingga terlihat apakah sudah sesuai atau belum, tindak lanjut terhadap perbedaan antara kinerja dan tujuan. Masalah yang terdeteksi kemudian dikoreksi untuk meningkatkan mutu yang lebih baik lagi. Fokus Pengendalian Mutu ini adalah bagaimana input dan output bisa berjalan maksimal.

3. Perbaikan dan Peningkatan Mutu (*Quality Improvement/QI*)

QI merupakan tahapan dimana mekanisme yang sudah baik dipertahankan agar mutu dapat dicapai terus-menerus dan juga meningkatkannya agar jauh lebih baik lagi. Artinya proses ini harus dilakukan secara berkelanjutan ataupun terus-menerus. Dalam prosesnya, pasti ada hal-hal yang belum sempurna sehingga perlu adanya perbaikan. Kegiatan ini terdiri dari mengidentifikasi perbaikan khusus dengan memperhatikan alokasi sumber daya sebelumnya, mengorganisir lembaga untuk mendiagnosis ataupun mengevaluasi kesalahan/kekurangan, mencari penyebab kesalahan peningkatan kebutuhan untuk selanjutnya mengadakan perbaikan sehingga peningkatan mutu dapat dilakukan. Peningkatan mutu dapat dilakukan dengan pendekatan tertentu serta dilakukan bertahap.

Juran memiliki salah satu kontribusinya yang terkenal, yaitu *Juran's Ten Steps to Quality Improvement* yang berisi sepuluh langkah-langkah yang bisa digunakan untuk peningkatan mutu, yaitu:²⁸

- a. Langkah pertama adalah membangun terlebih dahulu kesadaran akan pentingnya perbaikan (Kebutuhan dan peluang).
- b. Selanjutnya menentukan tujuan dari perbaikan itu sendiri.
- c. Mengorganisir dengan menggunakan *planning, organizing, actuating, controlling* untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
- d. Memberikan/mengadakan pelatihan.
- e. Melaksanakan proyek/program yang ditujukan untuk memecahkan masalah.
- f. Selalu melaporkan *progress*.
- g. Memberikan apresiasi.
- h. Komunikasi terkait hasil yang diperoleh.
- i. Mencatat nilai.
- j. Terus melakukan perbaikan serta peningkatan sistem regular Perusahaan/lembaga/organisasi.

Selain itu, Juran juga memiliki *Three steps to progress* sebagai cara untuk mencapai mutu tingkat dunia dengan langkah-langkah berikut, yaitu:

- a. Mencapai perbaikan terstruktur atas kesinambungan yang dikombinasikan dengan dedikasi dan keadaan yang mendesak.

²⁸ Juran, Joseph M. A. Blanton Godfrey. *Juran's Quality Handbook*. Mc Graw-Hill, New York, 1999

- b. Mengadakan program pelatihan secara luas.
- c. Membentuk komitmen dan kepemimpinan pada tingkat manajemen yang lebih tinggi.

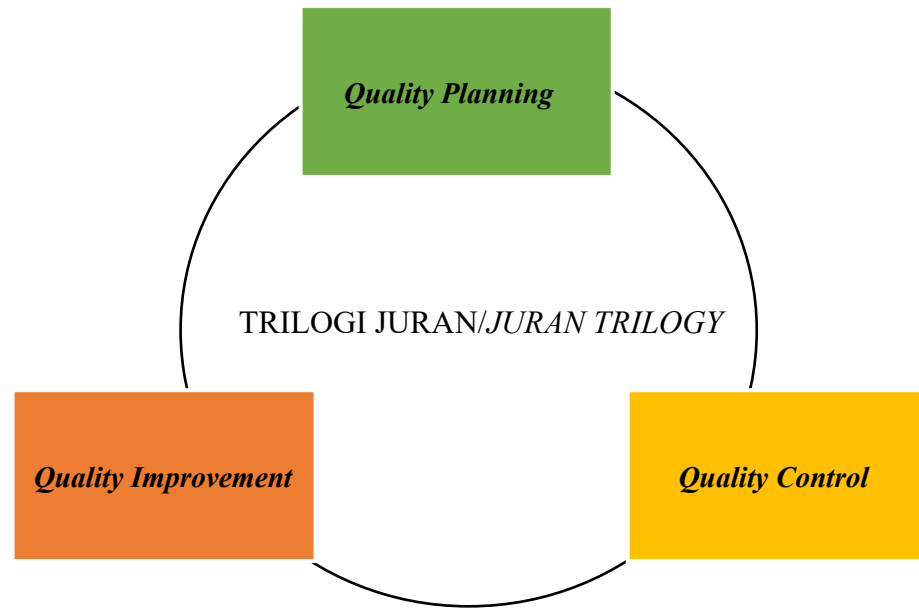
Dikutip dari buku yang berjudul *Total Quality Management* juga mengungkapkan langkah-langkah Juran yang bisa dilakukan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan mutu, yaitu:²⁹

- a. Untuk melakukan perbaikan mutu setiap tahunnya, dapat dilakukan dengan mengembangkan infrastruktur yang diperlukan.
- b. Perlu adanya identifikasi terkait bagian-bagian yang membutuhkan perbaikan dan peningkatan.
- c. Jika diperlukan bisa membuat tim khusus yang menangani peningkatan mutu.
- d. Membekali tim yang telah dibentuk dengan apa yang dibutuhkan sehingga dapat menjalankan fungsinya dengan baik serta bisa mendiagnosis masalah yang terjadi untuk menentukan sumber penyebab serta solusinya seperti apa dan terus melakukan peningkatan mutu.

Ketiga proses inilah yang kemudian dikenal dengan sebutan *The Juran Trilogy*/Trilogi Juran yaitu tentang *quality planning*, *quality control*, dan *quality improvement*. Pada penelitian ini akan lebih banyak membahas seputar *quality improvement*/Peningkatan mutu.

²⁹ Fandy Tjiptono and Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Jl. Beo 38-40 Yogyakarta: ANDI).

Untuk lebih memudahkan pembaca, berikut gambaran dari Trilogi Juran, yaitu:



Gambar 1.1 Model Trilogi Juran

Juran memberikan beberapa langkah yang bisa dilakukan dalam memperbaiki kualitas sebuah organisasi, yakni membentuk kesadaran akan perbaikan mutu itu penting dan peluang-peluang untuk melakukan perbaikan, menentukan tujuan perbaikan, membuat pengorganisasian anggota, mengadakan pelatihan, implementasi perencanaan program untuk memecahkan masalah, rutin melaporkan perkembangan dan hasil yang telah dicapai, memberikan *award*, mempertahankan hasil yang sudah dicapai, serta melakukan perbaikan.³⁰

³⁰ Husna Nashihin, Nazid Mafaza, and M Okky Haryana, 'Implementasi Total Quality Management (Tqm) Perspektif Teori Edward Deming, Juran, Dan Crosby', *At Turots: Jurnal Pendidikan Islam*, 3.1 (2021)

Peningkatan mutu SDM ini tentunya bertujuan untuk memperbaiki kinerja, mengupgrade kompetensi, memecahkan permasalahan yang ada, serta menjaga eksistensi lembaga/organisasi. Berdasarkan teori Juran, dalam mempertahankan serta meningkatkan mutu sebuah lembaga ataupun organisasi dibutuhkan manajemen strategi yang baik dan bisa menjalankan monitoring dengan baik sehingga akan berdampak pada pelayanan prima TVR Parlemen yang semakin meningkat. Berbicara soal dampak yang diharapkan pun tentunya dibutuhkan kesadaran yang besar akan pentingnya peningkatan mutu/perubahan, minat, evaluasi yang sungguh-sungguh, trial dan adopsi.

3. Indikator Sumber Daya Manusia yang Bermutu

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), indikator adalah sesuatu yang dapat memberikan (menjadi) petunjuk atau keterangan.³¹ Indikator SDM bermutu adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur dalam hal ini adalah mutu/kualitas SDM. Agar mutu tetap terjaga dan proses peningkatannya tetap terkontrol dengan baik, maka diperlukan standar yang dijadikan sebagai indikator.

³¹ *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dapat diakses di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/indikator> diakses pada 26 September 2023 pukul 21.27 WIB*

Menurut Kasanuddin, mutu sumber daya manusia dapat diukur dengan beberapa hal berikut, yaitu:³²

a. Produktivitas

Produktivitas dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memperoleh hasil maksimal disokong dengan fasilitas yang memadai sehingga bisa menghasilkan output yang optimal bahkan maksimal.

b. Sikap dan perilaku

Yaitu mampu mengidentifikasi perkembangan-perkembangan yang sedang terjadi dan dampak kedepannya. Serta bisa professional mengatur sikap dalam bekerja dengan tidak mencampur adukkan masalah pribadi ke dalam pekerjaan.

c. Komunikasi

Komunikasi menjadi hal yang begitu penting dalam berjalannya sebuah organisasi/lembaga. Tanpa adanya komunikasi pekerjaan tidak mungkin dapat berjalan dengan baik bahkan efektif dan efisien. Komunikasi adalah penyampaian suatu berita atau informasi dari satu orang ke orang yang lainnya. Beberapa komponen dalam berkomunikasi, yaitu komunikator (Orang yang mengirimkan pesan), komunikan (Orang yang mendapatkan pesan), pesan yang disampaikan, media penyampaian pesan, dan efek/*feedback*.

³² Kasanuddin, Mukhamad. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola Koperasi Terhadap Kinerja Koperasi Pondok Pesantren di Kabupaten Demak*. Skripsi. (Semarang: Institute Agama Islam Negeri Walisongo Semarang. 2011)

d. Hubungan (*Relationship*)

Hubungan disini maksudnya adalah bisa menjalin hubungan yang baik antara satu dengan lainnya, baik hubungan dengan pihak internal maupun hubungan dengan pihak eksternal.

Kasanuddin juga mengatakan beberapa indikator mutu SDM adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas intelektual (Meliputi pengetahuan dan keterampilan) baik di bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), pengetahuan bahasa, juga keterampilan *soft skill*.
- b. Pendidikan (Berpendidikan/jenjang lebih tinggi, berketerampilan yang relevan dengan memberhatikan dinamika lapangan kerja).
- c. Memahami bidangnya.
- d. Kemampuan (*Ability*).
- e. Etos kerja
- f. Kemampuan perencanaan pengorganisasian.

B. *Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent*

1. Pengertian *Excellent Public Service*

Pelayanan publik yang berkualitas akan menimbulkan atensi yang baik dari Masyarakat sehingga akan menimbulkan rasa kepercayaan publik (*public trust*). Untuk itu, setiap lembaga perlu menciptakan sistem pelayanan yang bisa diterima atau *acceptable* di masyarakat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha untuk

melayani kebutuhan orang lain.³³ Tentunya tidak ada yang menginginkan diberi pelayanan yang kurang baik bahkan buruk. Semua menginginkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan menjadi setia dengan lembaga tersebut. Untuk itu penting memberikan *excellent public service* atau yang biasa dikenal dengan pelayanan prima untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Maddy, pelayanan prima (*Excellent Service*) merupakan suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan/ memenuhi standar kualitas.³⁴

Mayers berpendapat bahwa ada beberapa faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain, yaitu:

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan disini maksudnya adalah kemampuan yang dimiliki oleh pemberi layanan dalam memenuhi atau melaksanakan kebutuhan pelanggan.

b. Kebaikan hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati dapat diartikan sebagai Perhatian positif ataupun motivasi dalam bertindak sesuai dengan kepentingan masyarakat.

c. Integritas (*Integrity*)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Integritas dijelaskan sebagai mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan

³³ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dapat diakses di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan> diakses pada 26 September 2023 pukul 22.52 WIB

³⁴ Maddy, Khairul, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta; Chama Digit, 2009)

kewibawaan dan kejujuran. Intinya integritas adalah kejujuran dan kemampuan menepati janji dari pemberi layanan kepada masyarakat.

Dengan adanya ketiga hal ini, kepercayaan dari konsumen/masyarakat akan bisa tumbuh.

2. Indikator *Excellent Public Service*

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler adalah sebagai berikut:³⁵

- a. *Reliability* (Kemampuan dalam melakukan pelayanan yang akurat/tepat dan dapat diandalkan).
- b. *Responsiveness* (Memberikan pelayanan yang cepat dan memiliki kesediaan untuk membantu pelanggan/ peka dan memiliki daya tanggap yang tinggi).
- c. *Assurances* (Kemampuan menjamin mutu melalui pengetahuan, kemampuan dan kesopanan karyawan sehingga menjadikan pelanggan/masyarakat yakin dan percaya).
- d. *Empathy* (Dapat memahami tidak hanya kebutuhan tetapi juga kesulitan Masyarakat dengan memberikan perhatian yang sama dan tidak membedakan).
- e. *Tangibles* (Fasilitas fisik, sarana prasarana, sarana komunikasi, peralatan dan lainnya yang memadai).

³⁵ Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwati. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School of English For Children di Bandung*. Jimm Unikom, 2017

3. *Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent*

Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent merupakan *award* yang diraih oleh Sekretariat Jenderal DPR RI khususnya TVR Parlemen yang diberikan oleh iNews bagi lembaga negara karena telah melakukan transformasi digital dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga dapat memberikan informasi-informasi yang valid dan actual melalui digital. Ini menjadi titik yang baik untuk TVR Parlemen melakukan yang lebih baik kedepannya. Seiring berkembangnya teknologi, hal ini perlu dilakukan dan dikembangkan agar lembaga tersebut tidak tertinggal zaman dan mampu mengikuti arus yang terjadi.

Menjadi sebuah keniscayaan transformasi di dunia digital di era saat ini dan ini merupakan bagian dari evolusi. Program *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang diluncurkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 2015 pun menekankan teknologi dan konektivitas. Jika dilihat dari segi teknologi dan konektivitas, secara tidak langsung akan mengarah pada penggunaan teknologi internet yang digunakan banyak orang, yang mana penggunaan teknologi Internet ini dapat dipahami sebagai bentuk perahlian dari yang sebelumnya manual beralih ke penggunaan digital yang tentunya semakin memudahkan.³⁶

Seperti yang kita ketahui bahwa perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini dapat mempengaruhi berbagai sektor dan juga sendi

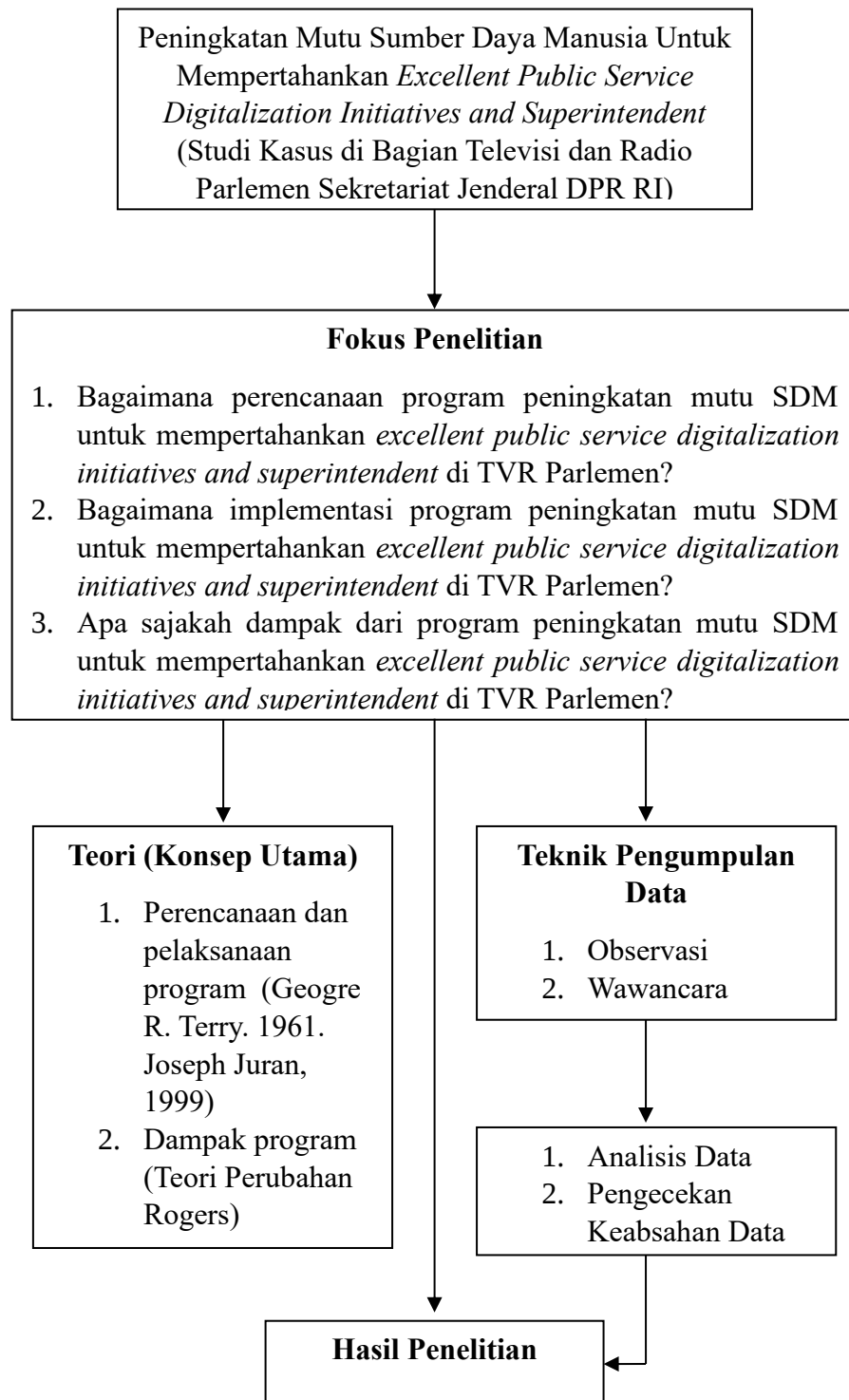
³⁶ Evans EW Tulungen, David PE Saerang, and Joubert B Maramis, '*Transformasi Digital: Peran Kepemimpinan Digital*', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10.2 (2022).

kehidupan sehingga transformasi digital menjadi penting dilakukan. Akses internet yang begitu mudahnya memberikan pandangan lebih luas dan tanpa batas. Transformasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu perubahan rupa (bentuk, sifat, fungsi, dan sebagainya).³⁷ Sedangkan kata “Digital” berkaitan dengan angka-angka untuk sistem perhitungan tertentu. Kedua kata ini jika digabungkan menjadi “Transformasi Digital” dapat kita pahami singkatnya sebagai suatu proses pemanfaatan teknologi digital untuk membawa perubahan secara signifikan dalam berbagai aspek apapun sehingga menjadi lebih mudah, praktis, dan bermanfaat.

TVR Parlemen sudah dan sedang terus berusaha mengembangkan transformasi digital dalam menjawab tantangan modernisasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat Indonesia dimanapun berada, perubahan yang sebelumnya segala sesuatu secara konvensional menjadi digital dan juga pengintegrasian platform dalam mewujudkan parlemen modern. Adanya implementasi digital dalam sektor ini pun memberikan manfaat yang sangat besar bagi lembaga ini, seperti memudahkan dalam memperoleh informasi, kecepatan pelayanan dan membantu mengambil keputusan dengan memanfaatkan big data, dan lain sebagainya. Tidak hanya bagi lembaga, manfaat pun bisa dengan mudahnya dirasakan oleh seluruh masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang memberikan penawaran berupa kemudahan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

³⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dapat diakses di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/transformasi> diakses pada 26 September 2023 pukul 21.39 WIB

C. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Jenis penelitian kualitatif adalah penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.³⁸ Tujuan utama penelitian kualitatif ini adalah untuk memahami secara mendalam dan terperinci yang akan diteliti.

Metode atau pendekatan penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Menurut KBBI, studi kasus merupakan pendekatan untuk meneliti gejala sosial dengan menganalisis satu kasus secara mendalam dan utuh.³⁹ Metode penelitian studi kasus meneliti suatu kasus atau fenomena tertentu yang ada dalam masyarakat yang dilakukan secara mendalam untuk mempelajari latar belakang, keadaan, dan interaksi yang terjadi. Perlu diketahui bahwa studi kasus dilakukan pada suatu kesatuan sistem yang bisa berupa suatu program, kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individu yang ada pada keadaan atau kondisi tertentu.⁴⁰

Sehingga studi kasus penelitian memiliki tujuan untuk menguji pertanyaan dan masalah suatu penelitian, yang tidak dapat dipisahkan antara fenomena dan konteks dimana fenomena itu terjadi. Alasan peneliti memilih

³⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta. 2017), h.213

³⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/studi%20kasus> diakses pada 26 September 2023 pukul 22.19 WIB

⁴⁰ Sugiyono. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta. 2017)

pendekatan studi kasus karena membuat peneliti dapat memahami berbagai fakta kasus tersebut, bagaimana kaitan kasus tersebut dengan konteks dan bidang keilmuan, apa teori yang terkait dengan kasus tersebut, apa pelajaran yang dapat diambil untuk memperbaiki kedepannya sehingga peneliti dapat memahami kasus tersebut lebih mendalam lagi.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini adalah hadir secara langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan hasil berupa data yang valid dan lebih lengkap. Dalam penelitian kualitatif, peneliti diibaratkan seperti kunci dan menjadi instrument yang utama.⁴¹ Peneliti berperan mengumpulkan data dan mengolah data yang selanjutnya data tersebut dibuat laporan. Kehadiran peneliti dilakukan dengan wawancara langsung dengan informan serta observasi dan magang di lokasi penelitian yakni khususnya pada bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Jakarta, tepatnya di Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) pada bagian TVR Parlemen yang berlokasi di Jalan Jenderal Gatot Subroto, Senayan, RT 01/ RW 03, Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10270. Alasan peneliti melakukan penelitian di lembaga ini adalah karena salah satu *award* yang diraih oleh TVR Parlemen dalam melakukan transformasi digital dan memberikan *excellent public service* kepada masyarakat.

⁴¹ Arnild Augina Mekarisce, 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12.3 (2020), 145–51 (p. 146) <<https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>>.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan berbagai kumpulan dari informasi ataupun fakta baik berupa hasil observasi, wawancara, studi literatur, maupun dokumentasi. Terdapat dua jenis data, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari narasumber melalui berbagai teknik seperti observasi, wawancara, diskusi atau penyebaran kuisioner.⁴² Penelitian ini memperoleh data dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi terkait peningkatan mutu SDM untuk mewujudkan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* (Studi kasus di Bagian TVR Parlemen) yang dilakukan kepada pihak-pihak yang terkait dengan hal tersebut.

Data primer yang dibutuhkan dari penelitian ini, antara lain: a). Keadaan TVR Parlemen, b). Proses peningkatan mutu SDM TVR Parlemen, c). Kegiatan harian/program kerja TVR Parlemen, d). Serta berbagai hal yang diperlukan dan menunjang sesuai dengan fokus penelitian.

⁴² Meita Sekar Sari and Muhammad Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelolaan Dana Kelurahan di Lingkungan Kecamatan Langkapura," *Jurnal Ekonomi* 21, No. 3 (2019): hal. 311

b. Data Sekunder

Jika data primer didapatkan secara langsung, maka data sekunder sebaliknya. Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian.⁴³ Studi kepustakaan menjadi penting untuk dilakukan dalam rangka mendapatkan data sekunder yang berasal dari buku, jurnal, maupun referensi lainnya yang selaras dengan topik yang akan diteliti.

Adapun yang menjadi data sekunder pada penelitian ini adalah:

a). Sejarah dan struktur organisasi TVR Parlemen, b). Visi, misi dan tujuan TVR Parlemen, c). Bukti *award* yang diraih TVR Parlemen, e). Serta dokumen-dokumen lain yang relevan dengan proses peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan *excellent public service* TVR Parlemen.

2. Sumber Data

Sumber data dibedakan menjadi dua, yaitu manusia dan bukan manusia. Sumber data manusia merupakan sumber data yang berfungsi sebagai informan kunci (*key informants*) dan data yang didapatkan melalui informan bersifat data lunak (*soft data*).⁴⁴ Sedangkan sumber data yang berasal dari bukan manusia dapat berupa dokumen yang relevan dengan fokus penelitian yang akan dilakukan, seperti foto, gambar, catatan ataupun tulisan yang mempunyai kaitan dengan fokus penelitian.

⁴³ Meita Sekar Sari and Muhammad Zefri, 'Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelolaan Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura', *Jurnal Ekonomi*, 21.3 (2019), 308–15.

⁴⁴ S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalis Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2003), h. 55.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan tiga macam teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Teknik Observasi/Pengamatan

Teknik observasi adalah suatu cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan suatu kegiatan yang sedang berlangsung, dengan tujuan untuk mengidentifikasi kondisi yang terjadi sebenarnya di lapangan. Observasi merupakan kegiatan pengamatan fisik secara langsung dan terus menerus untuk menghasilkan fakta. Observasi secara kualitatif terjadi secara natural mengikuti alur alami. Segala instrumen yang ditemukan, dicatat untuk mencapai tujuan penelitian.⁴⁵ Peneliti mengamati kegiatan sehari-hari yang berlangsung di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI saat magang didalamnya, mulai dari persiapan untuk liputan/siaran langsung, *doorstop*, transkrip berita, pembuatan video dan editing, produksi, sampai dengan pengupload-an di *social media* dan youtube serta kegiatan menarik lainnya. Sehingga peneliti dapat mengetahui dan memahami secara langsung kegiatan yang terjadi di TVR Parlemen.

2. Teknik Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan narasumber secara tatap muka untuk mendapatkan informasi data secara primer.⁴⁶ Wawancara

⁴⁵ Hasyim Hasanah, 'Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)', *At-Taqqaddum*, 8.1 (2016), 21–46 (p. 28) <<https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>>.

⁴⁶ Rosaliza Mita, 'Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif', *Jurnal Ilmu Budaya*, 11.2 (2015), 71–79 (p. 72).

merupakan teknik yang digunakan dalam memperoleh data dengan menggunakan sistem tanya jawab antara peneliti dan narasumber/responden. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yang mana sebelum melakukan wawancara peneliti sudah menyiapkan instrumen penelitian yang berisi beberapa pertanyaan tertulis⁴⁷ yang akan ditanyakan kepada informan. Isi pokok yang akan digali pada penelitian ini adalah: a). Proses peningkatan mutu SDM TVR Parlemen (Perencanaan, implementasi, dan dampak), b). Pelayanan prima TVR Parlemen, c). Transformasi digital TVR Parlemen. Berikut beberapa informan pada wawancara penelitian ini yang peneliti jabarkan dalam sebuah tabel, yaitu:

Tabel 2.1 Data Informan Wawancara

No.	Nama Lengkap	Jabatan
1.	Dr. Indra Pahlevi, S.IP., M.Si	Kepala Biro Pemberitaan dan Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI
2.	M. Najib Ibrahim, S.Ag., M.H.	Kepala Bagian Televisi dan Radio Parlemen Setjen DPR RI
3.	Sigit	Koordinator Subbagian Redaksi TVR Parlemen
4.	Citra	Koordinator Subbagian Produksi-Reporter TVR Parlemen
5.	Naka	<i>Cameramen</i> TVR Parlemen
6.	Alfat	Pegawai TVR Parlemen

⁴⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta. 2017)

3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini juga menjadi salah satu teknik yang penting untuk digunakan sebagai penguat, karena dokumentasi menjadi bukti nyata/data yang tersedia baik berupa surat, catatan harian, laporan, foto, video dan lain sebagainya. Dokumentasi ini juga membantu peneliti mengetahui hal-hal yang telah terjadi sebelumnya/di masa silam. Dokumentasi pada penelitian ini juga peneliti mendokumentasikan segala sesuatu ketika wawancara ataupun observasi. Dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi visi misi, dan tujuan TVR Parlemen, jadwal dan foto kegiatan, pembagian tugas per bagian, struktur organisasi, *job description* serta beberapa dokumen lainnya yang mendukung penelitian ini. Tujuan teknik ini adalah membantu melengkapi data yang peneliti butuhkan.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses dimana peneliti menelaah serta mengolah data untuk menyusun data secara sistematis baik dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan lainnya. Miles, Huberman dan Saldana dalam bukunya menjelaskan “*we’re see analysis as three concurrent flows of activity: 1) Data Condensation, 2) Data Display, and 3) Conclusion Drawing/Verivication. We will explore each of these competens inmore depth as we proceed through the book, for now, we make only some overall comments*”. Menurut pandangan Miles, Huberman dan Saldana, analisis data kualitatif merupakan tiga arus aktivitas yang bersamaan, yaitu: a) *Data Condensation* (Kondensasi Data), b) *Data Display* (Penyajian Data), c) *Conclusion*

Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi).⁴⁸ Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori tersebut, sehingga analisis data yang digunakan sebagai berikut:

a. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Proses ini dilakukan dengan mengompresi data lebih lanjut dengan tujuan untuk memadatkan data menjadi lebih kuat mulai dari setelah pekerjaan di lapangan sampai dengan laporan selesai. Seperti yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana yang mana kondensasi data merupakan proses pemilihan, penyelarasan, penyederhanaan, pengabstraksian, juga transformasi data yang sering muncul pada catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen dan bahan empiris lainnya. Jika pada penelitian kualitatif pada umumnya seringkali kita mendengar istilah “reduksi data”, akan tetapi Miles, Huberman dan Saldana telah mengembangkan jenis analisis data ini menjadi “kondensasi data” yang terjadi sepanjang waktu selama penelitian kualitatif berlangsung.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kondensasi data merupakan jenis analisis data dengan memadatkan data tanpa mengurangi apalagi membuang data. Pada penelitian ini, peneliti akan mengkondensasi data yang diperoleh dari lapangan tentunya dengan melihat proses perencanaan program peningkatan mutu SDM di TVR Parlemen, implementasi dan juga dampaknya.

⁴⁸ Matthem B. Miles, Michel Huberman, Jonny Saldana, *Qualitatyfe Data Analysis A Methods Sourcebook*, (States of America, 2014), h.12

b. *Data Display* (Penyajian Data)

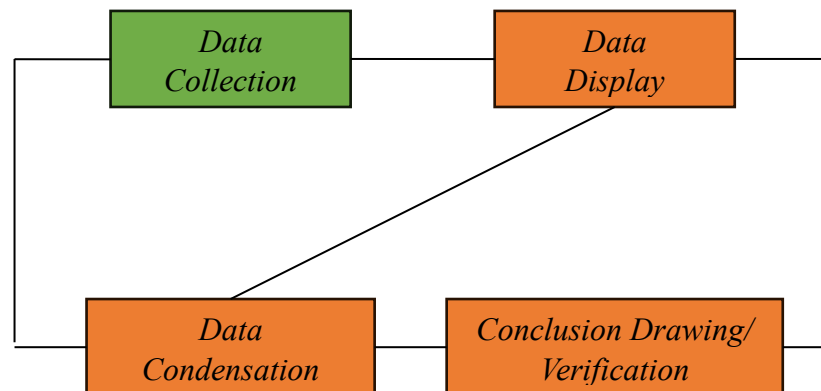
Setelah kondensasi data, langkah kedua yang dilakukan adalah penyajian data. Sekumpulan data/informasi tersusun yang telah didapatkan, memungkinkan adanya penarikan kesimpulan sehingga dapat dikonfirmasi kevalidan datanya, itulah penyajian data. Penyajian data yang baik menjadi Langkah penting dalam mencapai analisis kualitatif yang valid dan handal.

Adapun data yang akan disajikan dalam penelitian ini adalah meliputi program peningkatan mutu SDM di TVR Parlemen untuk mewujudkan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent*, pelatihan yang berhubungan dengan peningkatan mutu SDM, bentuk *excellent public service* TVR Parlemen dalam transformasi digital, dan beberapa hal lain yang berkaitan dengan fokus penelitian.

c. *Conclusiom Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Menjadi tahapan akhir dalam analisis data, yaitu penarikan kesimpulan/verifikasi. Tahap ini menjadi saat dimana peneliti mencari arti ataupun memahami dari setiap apa yang diperoleh selama penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini, setelah melakukan Langkah-langkah diatas, maka akan diperoleh tiga kesimpulan yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu: (1) Perencanaan program peningkatan mutu SDM; (2) Implementasi program peningkatan mutu SDM; (3) Dampak dari program peningkatan mutu SDM.

Berikut peneliti gambarkan siklus analisis data:



Gambar 3.1 Siklus Analisis Data

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data penting untuk diperhatikan dalam rangka membuktikan apakah data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan apa yang ada di lapangan atau tidak. Beberapa teknik dilakukan dalam pengecekan keabsahan data melalui triangulasi data, yaitu sebagai berikut:

Pertama, untuk menguji kredibilitas data, maka dilakukan dengan triangulasi sumber yakni mengecek data yang telah didapatkan melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber ini mengacu pada metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memverifikasi keandalan dan kredibilitas informasi yang dikumpulkan selama periode waktu tertentu.⁴⁹ Pada penelitian ini, peneliti memperoleh data dari beberapa sumber yang berperan langsung dan berhubungan dengan TVR Parlemen, seperti kepala bagian TVR Parlemen, kepala biro pemberitaan dan parlemen, koordinator sub-bagian redaksi dan

⁴⁹ Muawanah Muawanah, Septy Nurfadhillah, and Yeni Nuraeni, 'Analisis Kesalahan Penulisan Huruf Kapital Pada Paragraf Menggunakan Pedoman Puebi Siswa Kelas II SDN 04 Sepatan', *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4.5 (2022), 514–22.

promosi, serta staff kokesra DPR RI. Data-data dari sumber tersebut akan peneliti analisis dengan teknik analisis data yang dipilih sehingga langkah selanjutnya adalah memvalidasi dengan *member check* dengan sumber-sumber tersebut. Tujuannya tentu untuk menjamin keabsahan data.

Kedua, triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, seperti menggabungkan dokumentasi dan observasi yang kemudian divalidasi dengan wawancara. Peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara bersamaan. Dengan demikian peneliti melakukan pengumpulan berbagai data dengan sumber yang sama dari pihak TVR Parlemen DPR RI.

H. Prosedur Penelitian

Prosedur dalam penelitian ini peneliti merumuskan ada empat tahapan, yaitu:

a. Tahap Perencanaan

Dalam melakukan sebuah penelitian, tentunya peneliti menyusun rencana penelitian dengan harapan penelitian ini berjalan dengan efektif dan efisien. Rencana penelitian ini dimulai ketika peneliti sedang menempuh kegiatan magang di DPR RI dan mulai tertarik pada suatu bagian di Biro Pemberitaan Parlemen yaitu TVR Parlemen. Peneliti kemudian bertanya-tanya bagaimana mekanisme jika ingin penelitian disana, kemudian prodi membuat surat penelitian kepada bagian terkait. Sembari menunggu surat terkonfirmasi dengan baik, peneliti menyiapkan *outline* penelitian yang berisi gambaran terkait penelitian yang akan dilakukan, mulai dari

judul, latar belakang, fokus dan tujuan penelitian, sampai dengan metode yang akan digunakan saat penelitian. Kemudian *outline* tersebut diajukan kepada dosen wali untuk mendapatkan persetujuan mengajukan judul dan mendapatkan dosen pembimbing setelah mengisi *link* yang diberikan program studi. Selain itu, peneliti juga memberikan *outline* penelitian kepada *supervisor* magang untuk ditinjau.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan tahapan dimana peneliti mengimplementasikan rencana yang telah dibuat sebelumnya dan berusaha melaksanakan dengan sebaik mungkin. Tahapan ini dilaksanakan setelah Surat Keterangan (SK) Dosen Pembimbing sudah keluar, maka peneliti mulai konfirmasi dan berkonsultasi kepada dosen pembimbing terkait judul sampai dengan proposal penelitian skripsi hingga menjadi skripsi. Pada tahap inilah penelitian dilakukan dengan metode yang telah ditentukan dan terjun langsung ke lapangan.

c. Tahap Pengolahan Data

Setelah peneliti memperoleh data yang diperlukan, peneliti kemudian mensortir data yang telah didapatkan. Data yang peneliti dapatkan melalui wawancara adalah dalam bentuk rekaman dan catatan penting, sehingga peneliti perlu untuk mentranskrip hasil wawancara. Pada tahap ini peneliti mengolah data baik primer maupun sekunder dengan langkah-langkah analisis data yang telah ditentukan.

d. Tahap Finalisasi

Peneliti memberi nama tahap ini sebagai tahap finalisasi karena ini merupakan tahapan akhir yakni penyusunan laporan skripsi dengan sistematis sesuai dengan format penulisan karya ilmiah skripsi yang disepakati lembaga dalam hal ini adalah program studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Peneliti kemudian melakukan pelaporan dalam bentuk sidang skripsi kepada dosen penguji dan dosen pembimbing.

BAB IV

PAPARAN DATA HASIL PENELITIAN

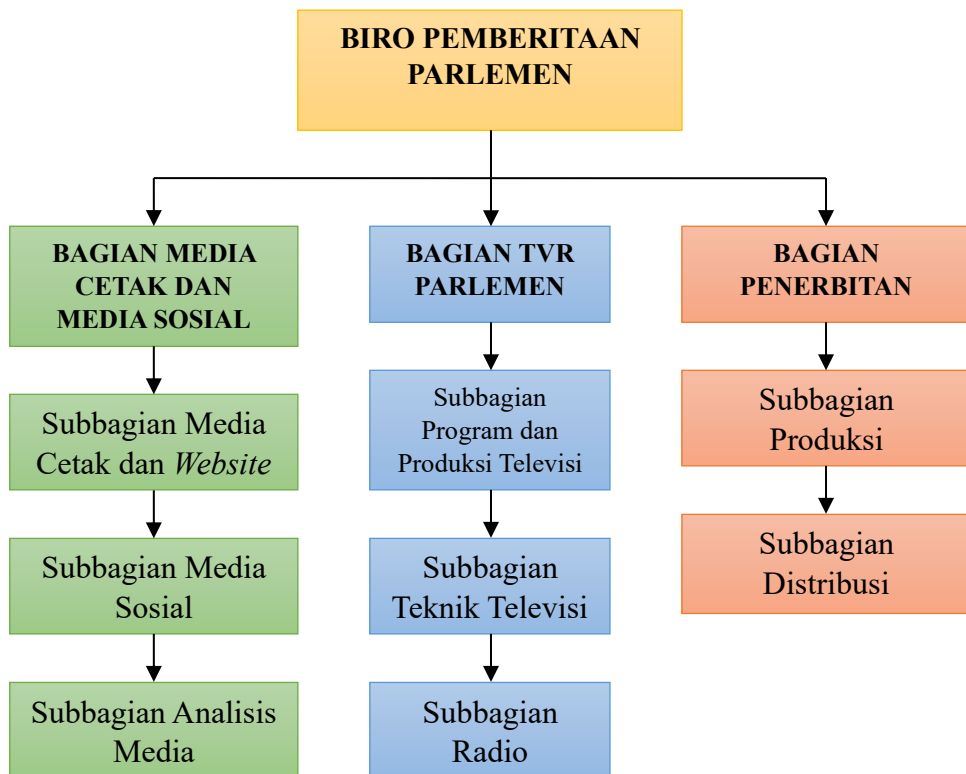
A. Gambaran Umum

1. Profil TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI

- a. Nama : Televisi dan Radio Parlemen (TVR Parlemen)
- b. Alamat : Gedung Nusantara V Paripurna, Jl. Jenderal Gatot Subroto, Jakarta Selatan
- c. Telepon : 510-987-2449 (Kantor)
- d. Kode Pos : 10270
- e. E-mail : ppiptvrparlemen@gmail.com
tvrparlemen@dpr.go.id
- f. Situs : tvrparlemen.dpr.go.id
- g. Youtube : www.youtube.com/@TVRPARLEMEN
- h. Instagram : [instagram.com/tvr.parlemen](https://www.instagram.com/tvr.parlemen)
- i. Facebook : [facebook.com/TVR.PARLEMEN](https://www.facebook.com/TVR.PARLEMEN)
- j. Twitter/X : twitter.com/tvr_parlemen

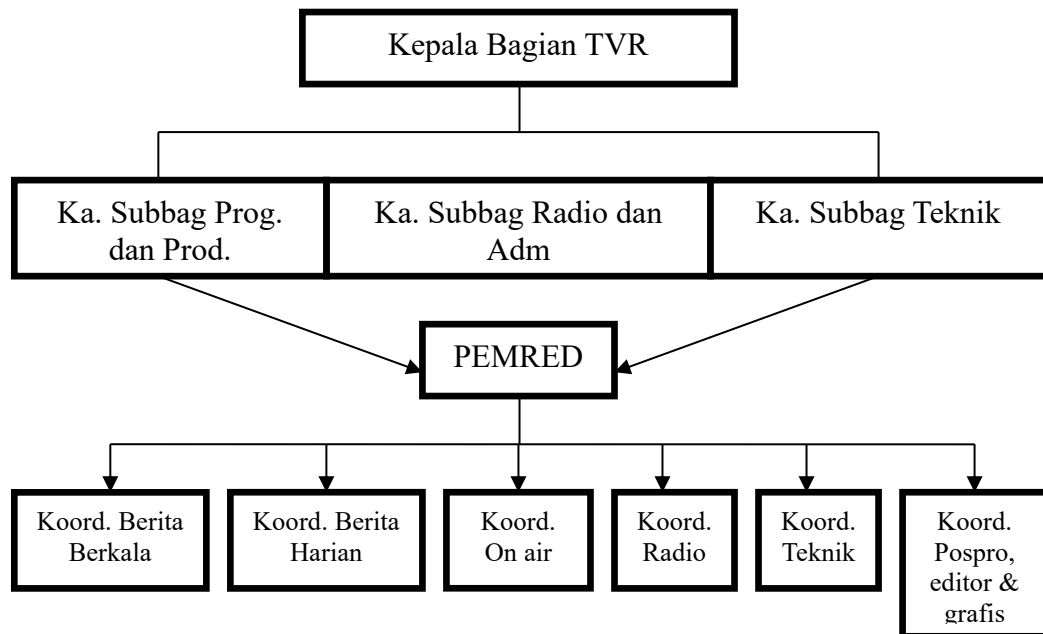
TVR Parlemen merupakan unit produksi televisi dan radio siaran terbatas dibawah Biro Pemberitaan Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI. Kemudian Biro Pemberitaan Parlemen merupakan bagian dari Sekretariat Jenderal DPR RI yang mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan pemberitaan di media cetak dan media sosial, pengelolaan televisi dan radio, serta pengelolaan urusan penerbitan. Biro Pemberitaan Parlemen terdiri atas Bagian Media Cetak dan Media Sosial; Bagian Televisi dan Radio Parlemen; dan Bagian Penerbitan.

Penelitian ini berfokus kepada salah satu bagian dari Biro Pemberitaan Parlemen yaitu Bagian Televisi dan Radio Parlemen. Adapun struktur organisasi Biro Pemberitaan Parlemen digambarkan dalam bagan berikut:

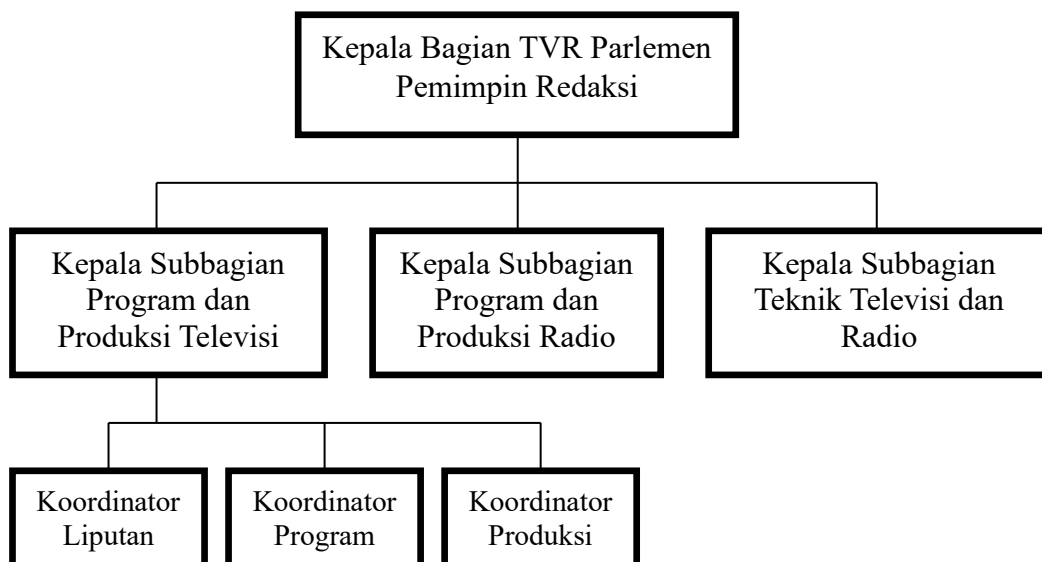


Gambar 4.1 Struktur Organisasi Biro Pemberitaan Parlemen Setjen DPR RI

Bagian Televisi dan Radio Parlemen (TVR Parlemen) seperti yang penulis paparkan sebelumnya merupakan bagian dari Biro Pemberitaan Parlemen. Sehingga untuk memperjelas lagi, berikut gambar struktur organisasi TVR Parlemen lama dan baru, sebagai berikut:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi TVR Parlemen Lama



Gambar 4.3 Struktur Organisasi TVR Parlemen Baru

Bagian Televisi dan Radio Parlemen mempunyai tugas melaksanakan urusan pengelolaan televisi dan radio yang menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bagian Televisi dan Radio Parlemen;
- b. Penyusunan bahan kegiatan di bidang pengelolaan televisi dan radio;
- c. Pengelolaan program dan produksi televisi;
- d. Pengelolaan Teknik televisi;
- e. Pengelolaan radio;
- f. Pelaksanaan urusan tata usaha Bagian Televisi dan Radio Parlemen; dan
- g. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Pemberitaan Parlemen.

Dalam melaksanakan tugasnya, Televisi dan Radio Parlemen memiliki beberapa subbagian yang menjalankan tugas sesuai dengan *job description*, subbagian tersebut terdiri atas:

- a. Subbagian Program dan Produksi Televisi yang mempunyai tugas mengelola berita, program, dan produksi televisi.
- b. Subbagian Teknik Televisi yang mempunyai tugas mengelola teknis televisi.
- c. Subbagian Radio yang mempunyai tugas mengelola program dan pelaksanaan teknis produksi radio serta pelaksanaan kegiatan tata usaha Bagian Televisi dan Radio Parlemen.

2. Sejarah TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI

TVR Parlemen merupakan unit produksi televisi dan radio siaran terbatas dibawah Biro Pemberitaan Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI. Tepat pada tanggal 8 Januari 2007 Televisi Parlemen diresmikan oleh ketua DPR RI HR Agung Laksono. Kemudian Radio Parlemen memulai siaran *streaming* perdananya pada tanggal 4 Februari 2017. Adanya TVR Parlemen saat ini merupakan harapan dan kerja keras serta dedikasi berbagai pihak yang menginginkan parlemen bisa hadir lebih dekat dengan masyarakat Indonesia.

Kepala Biro Pemberitaan Parlemen menceritakan bahwa “Berawal dari 10 orang, TV Parlemen kemudian berkembang dengan menambah beberapa karyawan lain. Perkembangan TV Parlemen bukan hanya dari segi kesiapan SDM saja. Peralatan sebagai ujung tombak siaran juga semakin diperbaiki. Dari yang hanya berbekal kamera dan *light* hingga akhirnya terbentuk studio siaran. Hingga pada tahun 2016, TV Parlemen melebarkan sayap dengan menghadirkan radio sebagai pelengkap informasi kedewanan, sehingga disebutlah Televisi dan Radio Parlemen (TVR Parlemen)”.⁵⁰ Cerita panjang inilah yang mendasari TVR Parlemen untuk terus eksis dan konsisten menjadi media penyiaran DPR RI yang valid.

Secara bertahap, TVR Parlemen telah memulai kegiatan operasional berupa siaran langsung rapat paripurna, meliput kegiatan rapat-rapat komisi, dan alat kelengkapan dewan lainnya, serta memproduksi program acara

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Dr. Indra Pahlevi, S.IP., M.Si selaku Kepala Biro Pemberitaan Parlemen pada hari Kamis, 20 Juli 2023

dialog/*talkshow*. Siapapun termasuk masyarakat dapat menyaksikan siaran langsung TVR Parlemen melalui jaringan televisi di lingkungan Gedung DPR RI Senayan Jakarta dan bisa melalui *live streaming* dengan mengunjungi situs www.dpr.go.id. Untuk jam tayang TVR Parlemen mulai pukul 09.00-22.00 WIB.

Menghadapi perkembangan zaman yang semakin maju ini, TVR Parlemen melakukan berbagai perubahan untuk menyesuaikan, mulai dari desain logo, warna, hingga tampilan dan gaya pengemasan program. Tentunya perubahan ini juga berdampak pada antusias dan semangat para karyawan dalam bekerja. Disiplin, responsif, agresif dan solid adalah unsur-unsur yang membuat TVR Parlemen konsisten berkembang ke arah yang semakin baik. Perubahan yang terjadi saat ini juga bukanlah proses yang instant, perjuangan panjang dilalui untuk membangun dan mengembangkan TVR Parlemen. Jatuh bangun dilalui demi memberikan tampilan yang prima dan dapat dinikmati masyarakat.

3. Visi, Misi, Tugas dan Fungsi TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI

Visi TVR Parlemen adalah menjadi media komunikasi yang efektif dan terpercaya antara parlemen dan rakyat.⁵¹ Misi TVR Parlemen adalah sebagai ketersediaan media televisi yang khusus (*segmented*) untuk menyampaikan informasi dari dan kepada parlemen, sehingga akan lebih mendekatkan jarak antara parlemen dan rakyat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan optimalisasi kinerja parlemen.

⁵¹ *Company Profile* TVR Parlemen, 2023.

Kemudian ada beberapa tugas dan fungsi TVR Parlemen, yaitu:⁵²

1. Menyebarluaskan informasi yang berkaitan dengan pemikiran, kebijakan, kegiatan dan keputusan-keputusan parlemen kepada seluruh Masyarakat Indonesia dan juga dunia luar.
2. Menampung serta menginformasikan aspirasi, tanggapan juga harapan Masyarakat kepada parlemen.
3. Meningkatkan pemahaman dan praktek demokrasi yang sehat dan bermanfaat bagi kehidupan bangsa, negara dan masyarakat serta mencerdaskan kehidupan bangsa, terutama dalam pendidikan politik Masyarakat.

4. Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia TVR Parlemen

Secara struktural di Sekretariat Jenderal DPR RI, TVR Parlemen merupakan bagian dari Deputy Persidangan yang kemudian berada dibawah naungan langsung Biro Pemberitaan Parlemen. TVR Parlemen memiliki sumber daya tenaga kerja yang secara terstruktur terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

- a. Subbagian program dan produksi Televisi
- b. Subbagian teknik televisi
- c. Subbagian radio

⁵² Website TVR Parlemen <https://www.dpr.go.id/serba-serbi/tv-parlemen> diakses pada tanggal 05 Desember 2023 pukul 22.04 WIB

5. Program Televisi Parlemen

Upaya untuk memberikan tayangan yang menarik, edukatif, serta informatif, TVR Parlemen memproduksi beberapa program yang dapat dinikmati masyarakat, yang terbagi menjadi program televisi dan program radio, yaitu:⁵³

a. Aksi Dewan

Aksi Dewan merupakan program TVR Parlemen yang mengedepankan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh anggota dewan dalam memperjuangkan hak-hak rakyat.

b. Forum Legislasi

Forum legislasi menghadirkan forum khusus untuk mengkaji kebijakan dan realita yang terjadi. Salah satu contoh, Forum Legislasi pada bulan Oktober 2023-Menelaah 37 RUU Prolegnas Prioritas 2023, dengan narasumber anggota Baleg DPR RI Herman Khaeron (Fraksi Demokrat) dan seorang pengamat politik voxpol research and consulting Pangi Syarwi Chaniago.

c. House News

Program yang merangkum isu-isu global terkini berbahasa Inggris, salah satunya episode pada tanggal 25 Juli 2023, yang membahas tentang ASEAN *Inter Parliamentary Assembly* (AIPA) “AIPA *optimistic to contribute to ASEAN development*” yang diselenggarakan di Jakarta tepatnya berlokasi di DPR RI. Event bergengsi tersebut dihadiri oleh Ketua Parlemen dan delegasi negara se-

⁵³ Hasil Observasi melalui <https://tvrparlemen.dpr.go.id> diakses pada tanggal 05 Desember 2023 pukul 22.45 WIB

Asia Tenggara yang telah menyepakati 30 Resolusi demi kesejahteraan Masyarakat di Asia Tenggara.

d. Ini Parlemen

“Ini Parlemen” menjadi salah satu program yang menarik dan unik dari TVR Parlemen berupa podcast ringan yang membahas tentang parlemen dimana yang menjadi host pada program ini adalah Indra dan Indra, yaitu ada Bapak Indra Pahlevi (Kepala Biro Pemberitaan Parlemen) dan Indra Iskandar (Sekretaris Jenderal DPR RI). Salah satu episode dari podcast ini adalah “Kiprah Perempuan di Parlemen, bersama Krisdayanti dan Anya Dwino”.

e. Kabar Nusantara

Kabar Nusantara menghadirkan kabar tentang isu terkini baik tentang sosial dan budaya, ekonomi, politik, hukum yang dikemas menarik dan informatif yang menghadirkan dua sudut pandang dari dua narasumber sehingga terjadi dialog menarik didalamnya, contoh: Berita tentang “Kesiapan KPU dalam Pemilu 2024” dengan menghadirkan narasumber yang expert dibidangnya.

f. Mengenal AKD

Program Mengenal AKD (Alat Kelengkapan Dewan) menghadirkan berbagai informasi tentang DPR RI juga AKD nya dan berita lainnya yang dikemas dengan tampilan baru dan berita lebih update. Salah satu episode dari Mengenal AKD ini adalah “Mengenal AKD-Komisi 3 DPR RI” dengan menghadirkan informasi detail tentang Komisi 3 mulai dari struktur keanggotaan sampai dengan tugas-

tugasnya dan ruang lingkup komisi 3 yang mencakup bidang Hukum, HAM, dan keamanan.

g. Perempuan Parlemen

Program Perempuan Parlemen menghadirkan video srikandi parlemen dengan segala perjuangan dan kisah dibaliknya. Sesuai dengan namanya, program ini diisi oleh perempuan-perempuan hebat di DPR RI. Program ini menjadi bukti bahwa keberadaan perempuan di parlemen juga penting karena perempuan juga memiliki hak yang setara dengan laki-laki.

h. *Talkshow Special Events*

Talkshow special events merupakan *talkshow* yang diadakan ketika ada event special di DPR RI seperti event AIPA ke-44 2023. Talkshow ini mengajak beberapa perwakilan negara lain seperti Mohd Fahmi Bin Aliman (*Head of delegation/member of parliament Singapore*) juga H.E Tan Sri Dato' Johari Bin Abdul (*The speaker of the Dewan Rakyat Malaysia*) juga Zaneta Mascarenhas dan DR. David Gillespie (*member of the house of representatives parliament Australia*) membahas seputar testimoni menghadiri event AIPA di Jakarta beserta harapan.

i. TVR 09, TVR 17 dan TVR 120

Merupakan program berita harian TVR Parlemen yang hadir lebih aktual dan terpercaya setiap pukul 09.00 WIB pagi dan pukul 17.00 WIB sore yang dikemas selama 30 menit.

j. Suara Dapil

Program yang menggali permasalahan dan solusi di daerah pemilihan anggota DPR. Sehingga tugas dari tim TVR Parlemen tidak hanya didalam DPR RI saja tetapi juga ikut terjun baik ke daerah pemilihan maupun lembaga lain.

6. Program Radio Parlemen

Tidak kalah menarik dari program televisi, TVR Parlemen juga memiliki program-program Radio Parlemen, beberapa program radio TVR Parlemen, yaitu:

a. Agenda DPR Hari ini

Sesuai dengan namanya, program agenda DPR hari ini mengupas seputar kegiatan-kegiatan yang terjadi di DPR dalam satu hari yang dikemas dalam bentuk rekaman suara/radio.

b. Bintang Orator

DPR sebagai wakil rakyat tentu memiliki perhatian pada kemampuan bicara dan kepedulian pada kemampuan bicara masyarakat terutama generasi muda. Sejarah mencatat cukup banyak tokoh-tokoh parlemen/DPR yang juga seorang orator, memiliki kemampuan bicara yang mampu menginspirasi para pendengarnya dan memberikan masukan/gagasan terhadap kebijakan ataupun peraturan yang ada. Bintang orator merupakan lomba orasi yang diadakan oleh DPR RI untuk mengembangkan kemampuan *public speaking* anak muda dan keberanian untuk berpendapat dengan bebas yang dimana gagasan yang terpilih akan menjadi pertimbangan. Tahun ini Bintang Orator diadakan

secara virtual. Ini sejalan dengan kebijakan *social distancing* selama pandemi covid-19. Peserta lomba cukup mengirimkan rekaman orasinya dalam format mp4. Tema LOBO I 2023 kali ini adalah Masukan terhadap RUU Pengawasan Obat dan Makanan. Pemenang LOBO I 2023 Bintang Orator I berasal dari kalangan siswa, mahasiswa juga guru, yaitu: Dwi Khusnul Khotimah (Siswi SMAN 1 Krian, Jawa Timur), pemenang Bintang Orator II: Miftahul Huda (Mahasiswa Fakultas Hukum UIN Suska, Pekanbaru, Riau), pemenang Bintang Orator III: Masruri (Guru MA GUPPI Banjarsari, Lampung Selatan).

c. Bung Parle

Bung Parle merupakan program dari radio parlemen yang membahas isu-isu yang sedang hangat di masyarakat, seperti pada episode: “Biaya Haji Turun-Bung Parle”.

d. Konferensi Pers

Konferensi Pers merupakan sarana untuk mengumumkan, menjelaskan/konfirmasi, membantah berita miring atau bahkan mempromosikan suatu hal dengan mengundang media massa agar berita tersebut tersebar seluas-luasnya sehingga kesadaran dan pengetahuan masyarakat meningkat.

e. Profil Wakil Rakyat

Profil Wakil Rakyat menjadi suatu program yang membuat Masyarakat lebih mengenal anggota-anggota DPR, mulai dari hobby, prestasi, latar belakang, dan lain sebagainya.

f. Pernyataan Wakil Rakyat

Program yang membahas pernyataan dari anggota dewan terkait isu yang sedang marak merupakan esensi dari Program Pernyataan Wakil Rakyat. Ini penting sehingga masyarakat menjadi tahu sudut pandang dari anggota dewan seperti apa dan tindakan apa selanjutnya yang akan dilakukan, sehingga masyarakat pun bisa mengawal tindak lanjut tersebut.

g. Sudut Dengar Parlemen

Sudut Dengar Parlemen merupakan podcast Radio TVR Parlemen yang menghadirkan talkshow dengan konsep podcast. Contoh: Podcast episode “Beli Minyak Goreng Pakai Aplikasi? Efektif Gak Sih?”

Itulah berbagai jenis program menarik yang diproduksi oleh TVR Parlemen. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Citra selaku penanggungjawab bagian produksi TVR Parlemen sebagai berikut:

“...ada banyak program yang diproduksi oleh TVR Parlemen baik itu program televisi maupun radio parlemen yang diproduksi setiap hari untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang tentunya kami berusaha mengemas program tersebut dengan menarik. Sebagai contoh program talkshow yang dipegang langsung oleh team produksi yang pastinya memiliki struggle sendiri dalam pelaksanaannya seperti mengatur jadwal beberapa narasumber agar bisa bersamaan.”⁵⁴

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Citra selaku penanggungjawab bagian produksi TVR Parlemen pada hari jum'at, 21 juli 2023

Hal ini menunjukkan bahwa tentunya dalam setiap pengadaan program pasti terdapat kendala ataupun tantangan, tetapi TVR Parlemen berusaha untuk menyelesaikan program tersebut dengan sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

B. Paparan Data Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi, peneliti dapat mendeskripsikan hasil penelitian yang berkaitan dengan “Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia untuk Mempertahankan *Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent* di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI, yakni meliputi perencanaan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen, implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen, dan dampak program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen.

1. Perencanaan Program Peningkatan Mutu SDM Untuk Mempertahankan *Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI

Perencanaan merupakan awal dari kegiatan manajemen. Dalam meningkatkan mutu SDM suatu lembaga tentu sangat diperlukan suatu strategi yang dikelola dengan manajemen yang baik. Sebuah tujuan dapat dicapai berangkat dari adanya perencanaan yang terstruktur dan matang, karena ini merupakan langkah awal yang akan menentukan apakah langkah berikutnya berjalan dengan baik atau tidak tentunya dalam rangka peningkatan mutu SDM TVR Parlemen.

Berikut adalah hasil wawancara dengan bapak Najib Ibrahim, S.Ag., M.H. selaku Kepala Bagian Televisi dan Radio Parlemen tentang perencanaan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen:

a. Menentukan Tujuan

Sebelum menentukan tujuan, kita terlebih dahulu harus mengetahui dulu sasarannya, dalam hal ini adalah SDM TVR Parlemen, maka yang dilakukan adalah mengidentifikasi karyawan. Pihak yang terlibat dalam melakukan identifikasi ini adalah pimpinan dan tim koordinator, seperti yang dikatakan oleh Bapak Sigit selaku Koordinator sub-bagian redaksi, yaitu:

“.....yang melakukan identifikasi adalah pimpinan dan tim koordinator, perlu apa nih, perlu apa perlu apa, kayak gitu, biasanya di rapat bulanan atau lebih detailnya di rapat tahunan/akhir tahun, biasanya untuk rencana, dalam rencana tahun depan tuh mau ngapain...”

Proses identifikasi pelanggan ini melibatkan beberapa langkah seperti yang dikemukakan oleh Bapak Najib selaku Kepala Bagian TVR Parlemen sebagai berikut:

“...untuk identifikasinya, dianalisis terlebih dahulu kebutuhan di berbagai subbagian, makanya setiap minggu kita ada yang namanya rapat mingguan per bagian untuk mengetahui apa yang perlu diperbaiki, apa yang perlu ditingkatkan, seperti itu. Lalu kita juga memeriksa kinerja karyawan secara langsung. Kemudian kita lihat juga seperti karyawan baru yang perlu orientasi, bagian bagian yang perlu peningkatan kapasitas sesuai dengan bidangnya, seperti itu gambarannya...”

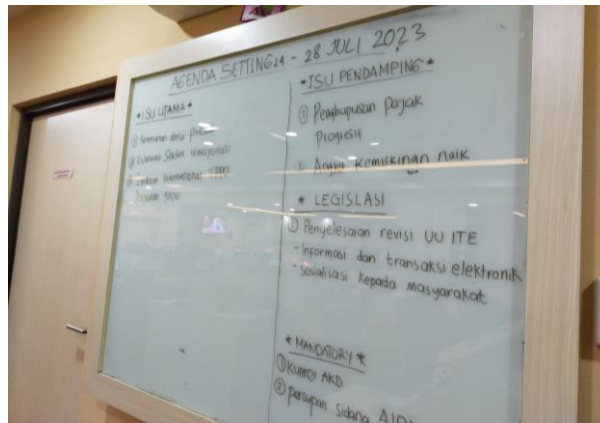
Pernyataan tersebut didukung dengan hasil observasi⁵⁵ bahwa pimpinan dan tim koordinator mempertimbangkan peran dan fungsi

⁵⁵ Hasil observasi proses identifikasi pelanggan TVR Parlemen

masing masing bagian di TVR Parlemen. Observasi juga mencatat adanya perhatian khusus terhadap keikutsertaan staf baru dan mereka yang belum pernah mengikuti program serupa, dengan tujuan mempercepat adaptasi dan integrasi mereka dalam lingkungan kerja. Proses ini melibatkan penilaian terhadap kebutuhan mendesak dan prioritas strategis untuk periode mendatang. Pertanyaan seperti "perlu apa, perlu apa" sering muncul dalam diskusi untuk memastikan semua aspek yang relevan telah dipertimbangkan. Hal ini menunjukkan adanya penekanan pada kejelasan dan pemahaman mendalam mengenai kebutuhan.

Dari wawancara dan observasi diatas dapat diperkuat dengan hasil dokumentasi berupa papan yang berisi hasil rapat mingguan yang kemudian dibuat *agenda setting* satu minggu TVR Parlemen dalam gambar di bawah ini.⁵⁶

⁵⁶ Hasil dokumentasi proses identifikasi melalui hasil rapat mingguan dan agenda setting satu minggu



Gambar 4.4 Hasil Rapat Mingguan dan Agenda Setting Satu Minggu

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, kita tarik kesimpulan bahwa identifikasi yang dilihat dari rapat evaluasi ini juga penting dilakukan pimpinan juga koordinator untuk mengelompokkan dan membuat program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen itu tepat sasaran.

Selanjutnya, tahap menemukan kebutuhan karyawan yang penting dilakukan karena dengan mengulik kekurangan serta kendala yang dirasakan, akan memunculkan solusi berupa apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh SDM TVR Parlemen. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Sigit selaku Koordinator subbagian redaksi, yaitu:⁵⁷

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Sigit selaku coordinator subbagian redaksi TVR Parlemen pada hari jumat, 15 maret 2024

“.....kalau kendala sih, apa ya paling ini kalau ketika didalam sebuah unit kerja atau organisasi, secara kapasitas kan mungkin tidak sama ya, mungkin ada yang kalau kita bicara pemahaman apa pemahaman teknis kayak gitu mungkin ada yang sudah kalau kita ranking ada di grade a grade b grade c kayak gitu gak sama kan, kayak gitu nah sementara materi kan harus bisa diterima di semua grade. Jadi, itu paling kendalanya, nah jadi kita mungkin ketika ambil materi ini tentang penulisan berita, kita ambil penulisan berita yang basic aja lah yang berada di grade c, nah yang di grade a kan otomatis yah ngapain. Nah itu sebenarnya bukan kendala sih ya, tapi hal-hal begitu kita yang belum ada solusi, jadi ketika udah ada di next level mereka harus terpisah untuk latihan sendiri atau seperti apa...”

Kemudian beliau menambahkan:

“....Selain team building, kita juga ada workshop lebih ke bagian masing-masing, apa nih yang perlu kita adjust untuk perbaiki, perbaiki di unit kerja masing-masing. Jadi semisal di bagian reporter, oh kita masih lemah di pengambilan gambar karena kita sehari-hari mungkin nulis berita dan lain sebagainya, terkait dengan pengambilan gambar kita masih kurang, nah kita adakan workshop, nanti kita mengundang pihak luar setidaknya dari media-media yang bisa kita jadikan acuan, sehingga menjadikan apa istilahnya narasumber untuk peningkatan kapasitas dari tim reporter atau redaksi, nah kayak gitu nanti kita tentukan nanti semua ikut gitu. Nah tim cameramen juga, sering ngambil gambar dan sebagainya secara naskah mungkin masih kurang nih, nah kita perbaiki naskahnya, kita undang praktisi. Ritmenya hamper sama, jadi ya kita berdasarkan evaluasi sama ada forum la, Selain di team building, kalau team building kan lebih ke karakter, kerjasama tim ya, kalo workshop kan lebih ke peningkatan kapasitas individunya...”

Berdasarkan hasil identifikasi tersebut maka tujuan diadakannya program Peningkatan mutu SDM TVR Parlemen adalah untuk meningkatkan kompetensi dan kerekatan antar karyawan.

b. Menentukan Rencana dan Pengaturan Waktu

Setelah sudah ditetapkan tujuan dan sasaran program yang jelas, seperti yang disampaikan oleh Kepala Bagian TVR Parlemen, yaitu:⁵⁸

“Untuk tujuan gathering/team building adalah untuk meningkatkan kebersamaan dan kerjasama antar tim, penyegaran kekompakan tim, serta mempererat hubungan personal yang mampu meningkatkan suasana kerja yang harmonis. Untuk sasarannya adalah seluruh elemen TVR Parlemen. Kemudian tujuan workshop atau pelatihan adalah untuk meningkatkan keterampilan teknis dan professional tim baik di bidang penyiaran, produksi konten, serta manajemen media (Sasaran: Per bagian TVR Parlemen).”

Senada dengan itu, Bapak Sigit selaku koordinator subbagian redaksi mengemukakan bahwa:⁵⁹

“....selain team building, kita juga ada workshop lebih ke bagian masing-masing, apa nih yang perlu kita adjust untuk perbaiki, perbaiki di unit kerja masing-masing. Jadi semisal di bagian reporter, oh kita masih lemah di pengambilan gambar karena kita sehari-hari mungkin nulis berita dan lain sebagainya, terkait dengan pengambilan gambar kita masih kurang, nah kita adakan workshop, nanti kita mengundang pihak luar setidaknya dari media-media yang bisa kita jadikan acuan, sehingga menjadikan apa istilahnya narasumber untuk peningkatan kapasitas dari tim reporter atau redaksi, nah kayak gitu nanti kita tentukan nanti semua ikut gitu. Nah tim cameramen juga, sering ngambil gambar dan sebagainya secara naskah mungkin masih kurang nih, nah kita perbaiki naskahnya, kita undang praktisi. Ritmenya hampir sama, jadi ya kita berdasarkan evaluasi sama ada forum la, Selain di team building, kalau team building kan lebih ke karakter, kerjasama tim ya, kalo workshop kan lebih ke peningkatan kapasitas individunya...”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, tujuan yang jelas akan membantu program tersebut terancang dengan baik yang kemudian akan

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Najib selaku kepala bagian Televisi dan Radio Parlemen pada tanggal 20 Juli 2023

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Sigit selaku koordinator subbagian redaksi TVR Parlemen pada tanggal 3 Mei 2024

dilanjutkan tahap pementasan. Sehingga perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan akan diadakannya program tersebut.

Kemudian selain itu, tim perencana menentukan rencana yang sesuai dengan tujuan program gathering. Observasi menunjukkan bahwa dikembangkan sesi presentasi tentang peningkatan mutu SDM, workshop interaktif, dan berbagai aktivitas *team-building*. Produk akhir dari perencanaan ini adalah agenda acara yang terstruktur dengan baik, mengombinasikan antara teori dan praktik, serta menyeimbangkan antara sesi formal di aula hotel dengan kegiatan yang lebih santai di area outdoor. Pengembangan produk ini juga melibatkan penyusunan materi presentasi, alat bantu visual, serta peralatan yang diperlukan untuk aktivitas luar ruangan.

Dalam strateginya, dikemukakan oleh Kepala Bagian TVR Parlemen, sebagai berikut:⁶⁰

“...untuk perencanaan, berdasarkan hasil evaluasi terhadap kinerja organisasi maupun kinerja sdm yang kita miliki, dari itulah kita tau apa yang akan dilakukan misalnya penyegaran untuk team building, meningkatkan kerjasama tim, atau pengembangan kompetensi teknis, terutama IT yang berkembang cepat maka kita juga harus menyesuaikan. Team building ada yang bertanggung jawab tapi bukan tim permanen, kita melakukannya melalui pelibatan pihak ketiga agar acara lebih focus sehingga semua tim bias maksimal mengikuti semua acara...”

Kemudian Bapak Sigit selaku koordinator subbagian redaksi, juga mengungkapkan:⁶¹

“...jadi gini kalau team building itu yang biasa disebut gathering dari pimpinan dan kasubag menunjuk seorang untuk

⁶⁰ Wawancara dengan Pak Najib Selaku Kepala Bagian TVR Parlemen pada tanggal 20 Juli 2023

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Sigit selaku coordinator subbagian redaksi TVR Parlemen pada tanggal 03 Mei 2024

menjadi ketuanya, dari ketua itu nanti dia akan membentuk tim, nah tim itu biasanya mengambil dari berbagai macam divisi, perwakilan lah, divisi kameramen diambil, divisi reporter diambil, divisi redaktur diambil, nah itu mereka di ambil masing-masing untuk menjadi tim. Nah kita selaku koordinator tidak terlibat bagaimana untuk mengonsep acaranya, kemudian semuanya yang mengatur adalah kepanitiaan yang sudah ditunjuk oleh pimpinan tadi. Nah biasanya kabag juga menyisipkan atau mengarahkan mau seperti apa konsepnya, mau dikemas seperti apa, kayak gitu, tapi gak secara khusus...”

Terkait dengan pemilihan lokasi juga yang bertanggungjawab adalah tim kepanitiaan inti seperti yang disampaikan oleh Bapak Alfath selaku bagian dari tim tersebut:

“.... penentuan lokasi.dari tim tadi panitia, kalau lokasi sih biasanya yang nentuin pimpinan dulu nih, berdasarkan mungkin terkait dengan kesediaan anggaran dan lain sebagainya, bagaimana memobilisasi banyak orang, biasanya pertimbangan terkait itu ditentukan pimpinan , oh kita kesini ya, itu dari pimpinan, nanti tim kepanitiaan lagi-lagi tinggal menjalankan arahan dari pimpinan tadi, oke lokasinya disini nanti konsepnya seperti apa kita rapatin, nah nanti eksekutornya dari pihak ketiga. Jadi pihak ketiga itu tidak berwenang terkait dengan penentuan lokasi, konsep acaranya seperti apa, nah mereka lebih ke tinggal pelaksanaannya...”

Observasi terhadap pengembangan proses menunjukkan bahwa tim perencana gathering TVR Parlemen sangat memperhatikan detail operasional untuk memastikan kelancaran acara. Proses pengembangan mencakup penjadwalan kegiatan secara cermat, alokasi waktu yang efektif untuk setiap sesi, dan pemilihan lokasi yang strategis. Tim juga memastikan adanya koordinasi yang baik antara semua pihak yang terlibat, termasuk panitia internal, fasilitator eksternal, dan penyedia layanan seperti hotel dan penyedia perlengkapan outdoor.

Berdasarkan analisis diatas, hasil penelitian pada perencanaan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen yaitu menunjukkan

bahwa setelah konsep program peningkatan mutu SDM dibuat, kemudian sebagai eksekutornya diserahkan kepada pihak ketiga. Jadi, ada tim kepanitiaan ini sebagai konseptor, serta pihak ketiga sebagai eksekutor. Dengan analisis ini, perencanaan program *gathering* TVR Parlemen tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas SDM, tetapi juga memastikan bahwa setiap tahapan perencanaan terintegrasi dengan kebutuhan peserta dan tujuan strategis organisasi.

c. Penetapan Tindakan

Peningkatan mutu SDM TVR Parlemen sebagaimana dikemukakan oleh bapak Najib Ibrahim, S.Ag., M.H.. selaku Kepala Bagian Televisi dan Radio Parlemen dilakukan dengan mengadakan beberapa program, yaitu:

*“Program kita untuk meningkatkan mutu SDM TVR Parlemen, itu ada yang namanya tempat pengembangan kapasitas yang kita miliki dalam bentuk bimtek, workshop teknis tertentu terkait dengan pemahaman perkembangan dunia broadcasting, juga selain itu kita mempunyai team building yang diselenggarakan dalam bentuk lokakarya, gathering, itu kira-kira yang sudah kita laksanakan....”*⁶² Beliau juga menambahkan cara memperoleh ataupun menentukan program-program tersebut berdasarkan hasil rapat evaluasi bulanan seperti yang dikatakan beliau: *“...untuk perencanaan, berdasarkan hasil evaluasi bulanan terhadap kinerja organisasi maupun kinerja sdm yang kita miliki, dari itulah kita tau apa yang akan dilakukan misalnya penyegaran untuk team building, meningkatkan kerjasama tim, atau pengembangan kompetensi teknis, terutama IT yang berkembang cepat maka kita juga harus menyesuaikan....”*

Selaras dengan hal tersebut, Bapak Sigit selaku koordinator subbagian redaksi, mengemukakan bahwa:⁶³

⁶² Wawancara dengan Bapak Najib selaku Kepala Bagian TVR Parlemen pada hari jumat, 15 maret 2024

⁶³ Wawancara dengan Bapak Sigit selaku coordinator subbagian redaksi TVR Parlemen pada hari jumat, 15 maret 2024

“.....di TVR Parlemen sendiri memang sejak ini memang rutin dilakukan setiap tahun ya kalau kita nyebutnya team building/gathering, terkait dengan efektivitas apa terkait dengan kinerja mungkin yang sedikit banyak berdampak sih, karena memang apa disitu kan semua karyawan diwajibkan ikut mengikuti gathering tersebut atau team building tersebut yang memang dikemas dengan berbagai macam kegiatan yang apa intinya disitu bagaimana untuk membangun sebuah tim, semakin mendekatkan dengan yang lain, nah itu mungkin bisa menjadi momentum apa sih karyawan-karyawan baru ya, yang mungkin baru masuk kemudian butuh untuk mengenal satu sama lain. Nah di momen team building atau gathering inilah mereka memanfaatkan hal tersebut....”.

Kemudian beliau juga menambahkan terkait perencanaan

pembuatan program, yang dilibatkan adalah beberapa pihak seperti:

“....jadi gini kalau team building itu yang biasa disebut gathering dari pimpinan dan kasubag menunjuk seorang untuk menjadi ketuanya, dari ketua itu nanti dia akan membentuk tim, nah tim itu biasanya mengambil dari berbagai macam divisi, perwakilan lah, divisi cameramen diambil, divisi reporter diambil, divisi redaktur diambil, nah itu mereka di ambil masing-masing untuk menjadi tim. Nah kita selaku coordinator tidak terlibat bagaimana untuk mengonsep acaranya, kemudian semuanya yang mengatur adalah kepanitiaan yang sudah ditunjuk oleh pimpinan tadi. Nah biasanya kabag juga menyisipkan atau mengarahkan mau seperti apa konsepnya, mau dikemas seperti apa, kayak gitu, tapi gak secara khusus...”

Adapun tujuan dan sasaran program yang jelas, seperti yang

disampaikan oleh Kepala Bagian TVR Parlemen, yaitu:⁶⁴

“Tujuan gathering/team building sendiri itu untuk meningkatkan kebersamaan dan kerjasama antar tim, penyegaran kekompakan tim, serta mempererat hubungan personal yang mampu meningkatkan suasana kerja yang harmonis. Untuk sasaran: Seluruh elemen TVR Parlemen). Kemudian tujuan workshop atau pelatihan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan professional tim baik di bidang penyiaran, produksi konten, serta manajemen media (Sasaran: Per bagian TVR Parlemen).”

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Najib selaku kepala bagian Televisi dan Radio Parlemen pada tanggal 15 Maret 2024

Selain hasil wawancara yang penulis dapatkan, menurut observasi yang penulis lakukan,⁶⁵ Observasi menunjukkan bahwa proses penetapan program gathering TVR Parlemen dimulai dengan evaluasi kebutuhan organisasi dan tujuan strategis yang ingin dicapai. Tim perencana, yang terdiri dari kabag, dan perwakilan per bagian, mengidentifikasi bahwa peningkatan mutu SDM melalui penguatan kerja sama tim dan komunikasi antar departemen adalah prioritas utama. Dalam rapat perencanaan awal, beberapa ide program dibahas, dan diputuskan bahwa *gathering* dengan fokus pada peningkatan keterampilan soft skill serta membangun kebersamaan antar karyawan adalah format yang paling sesuai.

Berdasarkan wawancara dan observasi diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam proses perencanaan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen pada tahap penetapan tindakan, dilihat melalui hasil rapat evaluasi bulanan, kemudian pimpinan dan para koordinator subbagian berdiskusi terkait program apa yang akan dibuat tentunya berdasarkan dengan kebutuhan SDM TVR Parlemen (*gathering* dan *workshop*) lalu mereka membuat tim khusus yang bertanggungjawab dalam program peningkatan mutu tersebut. Selanjutnya tim tersebut membuat konsep yang matang, tetapi pimpinan juga tetap mengawalinya dan pada akhirnya dieksekusi oleh pihak ketiga.

⁶⁵ Hasil Observasi proses penetapan program gathering TVR Parlemen, pada tanggal 15 Maret 2024

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diperkuat dengan dokumentasi kegiatan perencanaan program melalui rapat evaluasi bulanan di bawah ini.⁶⁶



Gambar 4.5 Dokumentasi Rapat Evaluasi Bulanan TVR Parlemen

Hasil dokumentasi tersebut menunjukkan bahwa hasil wawancara dan observasi yang sudah penulis jelaskan sesuai dengan dokumentasi tersebut.

2. Implementasi Program Peningkatan Mutu SDM untuk Mempertahankan *Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI

Implementasi atau pelaksanaan adalah suatu hal yang menjadi tantangan setelah melalui proses perencanaan. Terkadang dalam realisasinya, apa yang kita rencanakan tidak sesuai dengan harapan, tetapi dapat terjadi sebaliknya juga. Disinilah kita dapat mengetahui pelaksanaan

⁶⁶ Hasil dokumentasi kegiatan perencanaan program melalui rapat evaluasi bulanan, pada hari jum'at 15 Maret 2024

berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan atau sebaliknya. Berkenaan dengan hal ini, Kepala Bagian TVR Parlemen mengemukakan:⁶⁷

“...selain evaluasi internal, kita juga melakukan secara berkala terkait dengan perpanjangan kontrak non-pns, kita juga melakukan assesmen melalui pihak ketiga. Assesmen kita lakukan untuk pemetaan SDM yang kita miliki dengan kualifikasi yang kita miliki. Berdasarkan assesmen itu nanti di treatment melalui peningkatan kompetensi yang dilakukan dengan mengadakan bimtek atau workshop-workshop tertentu. Kemudian dilakukan rolling penyegaran terhadap jabatan-jabatan pekerjaan yang ada di bagian TVR Parlemen, kemudian yang paling kita kejar adalah pengembangan kompetensi yang selama ini dilakukan dengan penyegaran serta peningkatan kekompakan team melalui team building...”

Berikut langkah-langkah dalam implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen, yaitu:

a. Pemberian motivasi

Motivasi menjadi penting untuk diberikan dari pimpinan kepada karyawan dengan melibatkan beberapa langkah penting, seperti komunikasi yang jelas tentang visi, tujuan, dan harapan organisasi kepada timnya sehingga semua paham terkait peran bagaimana mencapai tujuan bersama. Hasibuan mengemukakan teori Maslow yang dinamakan *Maslow's Need Hierarchy Theory/ A Theory of Human Motivation* atau Teori Hierarki Kebutuhan dari Maslow ini diilhami oleh *Human Science Theory* dari Elton Mayo. Teori ini menjelaskan bahwa manusia mempunyai kebutuhan (needs) yang munculnya sangat bergantung pada kepentingannya secara individu. Maslow berpendapat, kebutuhan yang diinginkan seseorang itu berjenjang. Artinya, jika

⁶⁷ Wawancara dengan Pak Najib selaku Kepala Bagian TVR Parlemen pada hari jumat, 15 maret 2024

kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, kebutuhan tingkat kedua akan muncul menjadi yang utama. Selanjutnya jika kebutuhan tingkat kedua telah terpenuhi, muncul kebutuhan tingkat ketiga dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan kelima.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Bagian TVR Parlemen, yaitu:⁶⁸

“...kami juga memberikan reward/apresiasi bagi karyawan atas kinerjanya yang maksimal, diharapkan ini bisa memotivasi mereka untuk lebih giat lagi dalam bekerja. Selain itu, kami terbuka menerima keluhan dari SDM serta sebisa mungkin memberikan saran yang relevan...”

Ibu Citra selaku koordinator subbagian produksi pun mengemukakan:⁶⁹

“...pimpinan dalam kesehariannya juga sangat open minded menerima keluhan-keluhan dan memberikan saran, itu contoh kecil ya, saya merasa sangat termotivasi oleh sikap pimpinan yang menjadi contoh yang baik bagi kami...”. Selaras dengan itu, Mas Sigit juga menambahkan: “...pimpinan itu selalu mendukung kita dalam hal apapun, seperti dalam mencapai potensi terbaik kita ya, ya contohnya dengan ngasih kayak pelatihan ataupun saran-saran yang memang lagi kita butuhkan...”

Selain hasil wawancara tersebut, penulis juga beberapa kali melakukan observasi. Observasi menunjukkan bahwa pimpinan menyadari pentingnya membangun semangat dan antusiasme peserta sebelum pelaksanaan program peningkatan mutu SDM. Pimpinan menggunakan beberapa teknik motivasi, seperti komunikasi langsung melalui pertemuan, penyampaian pesan yang inspiratif, serta pemaparan

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Najib selaku Kepala Bagian TVR Parlemen pada hari jumat, 15 maret 2024

⁶⁹ Wawancara dengan Ibu Citra selaku koordinator subbagian produksi TVR Parlemen pada hari jumat, 21 Juli 2023

tujuan program dengan cara yang membangkitkan rasa tanggung jawab dan kebanggaan di antara karyawan. Pimpinan secara konsisten menggunakan komunikasi yang jelas dan inspiratif dalam menyampaikan visi dan tujuan program. Dalam beberapa kesempatan, pimpinan mengadakan pertemuan dengan tim dan peserta program, di mana ia menekankan pentingnya peningkatan mutu SDM bagi kemajuan individu dan organisasi.

Pesan-pesan yang disampaikan tidak hanya bersifat instruktif, tetapi juga mengandung unsur penguatan psikologis, seperti penghargaan terhadap kontribusi karyawan dan harapan untuk keberhasilan bersama.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas disertai dengan observasi, dapat kita simpulkan juga bahwa peran pimpinan dalam memberikan motivasi kepada karyawan juga sangat penting untuk meningkatkan semangat karyawan dalam bekerja, tidak hanya disalurkan lewat kata-kata saja, tetapi juga aksi nyata. Karena pemimpin yang baik tidak hanya memerintahkan, tetapi dapat memberikan contoh yang baik. Pimpinan tidak hanya berfungsi sebagai sumber inspirasi tetapi juga sebagai fasilitator dan pendukung yang memastikan bahwa setiap peserta memiliki peluang yang maksimal untuk berhasil. Pendekatan yang komprehensif ini, yang menggabungkan komunikasi inspiratif, dukungan nyata, penghargaan, dan pengawasan berkelanjutan, menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan SDM yang efektif dan berkelanjutan.

Berikut hasil dokumentasi pimpinan TVR Parlemen dalam memberikan motivasi:⁷⁰



Gambar 5.1 Proses pemberian motivasi pimpinan TVR Parlemen menekankan pentingnya peningkatan mutu SDM bagi kemajuan individu dan organisasi

b. Pengarahan

Pengarahan sangat penting dilakukan dalam meraih kesuksesan implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen. Seperti yang dikemukakan oleh Ibu Citra selaku koordinator subbagian produksi, yaitu:⁷¹

“...pimpinan tidak hanya memberikan intruksi terkait suatu hal, misalkan sebentar lagi akan ada gathering nih, pimpinan juga

⁷⁰ Hasil dokumentasi proses pemberian motivasi pimpinan TVR Parlemen

⁷¹ Wawancara dengan Ibu Citra selaku koordinator subbagian produksi TVR Parlemen pada hari jumat, 21 Juli 2023

terlibat secara langsung melalui prosesnya dari awal sampai akhir mengontrol kegiatan tersebut, juga memberikan arah yang jelas, umpan baliknya juga konstruktif, serta membantu mengatasi hambatan dalam pelaksanaan program...”

Sejalan dengan itu, Bapak Sigit juga menyampaikan:⁷²

“...dari awal sebelum diserahkan kepada pihak ketiga, pimpinan sudah terlebih dahulu mengarahkan terkait konsep dari team building maupun workshop, ini artinya pimpinan pun turut serta membimbing ketika ada yang dibingungkan oleh tim kepanitiaan...”

Kemudian pihak ketigalah yang akan melanjutkan eksekusi sesuai dengan apa yang diinginkan oleh TVR Parlemen. Bapak Alfat selaku tim kepanitiaan menjelaskan:⁷³

“yang pertama nanti pihak ketiga akan menganalisa dulu, menganalisa permintaan si klien. Si klien itu ada masalah apa di dalam perusahaannya didalam pemerintahannya itu ada masalah apa. Kenapa? Karena didalamnya mereka akan menambahkan, jadi gini team building atau capacity building itu ada tiga yang perlu dikembangkan. Kalau menurut taksonomi blue, itu ada 3, yang pertama adalah pendidikan, dimana pendidikan ini goals nya adalah yang sebelumnya tidak tahu menjadi tahu. Setelah itu perubahan, mengetahui apa yang diinginkan. Jadi gini, pertama kali aku akan mencari 2 hal, yang pertama adalah problem state (masalahnya seperti apa) dan yang kedua adalah desire state (mau nya seperti apa). Dilanjut membuat games by desain yaitu permainan yang aku desain menyangkut dua hal tadi. Nah setelah itu permainan ini akan mengandung 3 unsur; kognitif (yang tadinya tidak tahu menjadi tahu), afeksion (rasa/perubahan perilaku), dan sensorik motorik (perubahan mindset). Ketiga itulah goals yang pihak ketiga lakukan...”

⁷² Wawancara dengan Bapak Sigit selaku koordinator subbagian redaksi TVR Parlemen pada tanggal 03 Mei 2024

⁷³ Wawancara dengan Bapak Alfat selaku tim kepanitiaan program TVR Parlemen pada tanggal 03 Mei 2024

Selain wawancara, penulis juga melakukan observasi yang hasilnya sebagai berikut:

a. Keterlibatan langsung pemimpin

Observasi menunjukkan bahwa pimpinan TVR Parlemen tidak hanya sekadar memberikan instruksi mengenai pelaksanaan *gathering*, tetapi juga secara aktif terlibat dalam seluruh tahapan proses, mulai dari perencanaan hingga evaluasi akhir. Pada tahap awal, pimpinan hadir dalam rapat perencanaan, memberikan masukan strategis, dan menentukan arah umum program. Selama persiapan, pimpinan sering berkomunikasi dengan tim perencana dan memastikan bahwa semua persiapan berjalan sesuai rencana. Keterlibatan ini menciptakan suasana di mana seluruh tim merasa didukung dan diarahkan dengan jelas.

b. Umpan balik konstruktif

Observasi juga mencatat bahwa pimpinan memberikan umpan balik secara berkala kepada panitia dan peserta selama *gathering*. Umpan balik ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga berfokus pada peningkatan kualitas interaksi dan efektivitas kegiatan. Pimpinan mendorong peserta untuk memberikan masukan dan secara aktif mendengarkan saran-saran dari mereka, yang kemudian digunakan untuk melakukan penyesuaian

langsung di lapangan. Umpan balik ini bersifat konstruktif, menyoroti area yang perlu diperbaiki sambil tetap memberikan penghargaan atas upaya yang sudah dilakukan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pembimbingan penting dalam implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen. Pimpinan terlibat langsung dalam mengontrol kegiatan, memberikan arah jelas, umpan balik konstruktif, dan membantu mengatasi hambatan. Pimpinan juga membimbing tim kepanitiaan terkait konsep *team building* dan *workshop* sebelum diserahkan pada pihak ketiga. Pihak ketiga menganalisa permintaan klien dan mendapatkan masalah yang perlu dikembangkan. Mereka mengembangkan pendidikan, perubahan, dan permainan yang melibatkan kognitif, afektif, dan sensorik motorik. Tujuan pihak ketiga adalah membantu mencapai tujuan tersebut.

c. Komunikasi dan Koordinasi

Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan sendiri dilakukan secara menyeluruh dengan memahami apa yang diinginkan oleh karyawan. Koordinasi yang dilakukan pada implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen dilakukan melalui pendekatan kolaboratif dan terstruktur, seperti yang dikatakan oleh Bapak Najib selaku kepala bagian TVR Parlemen, yaitu:⁷⁴

“...kami membentuk tim kepanitiaan yang diambil dari perwakilan berbagai bagian /perwakilan departemen untuk

⁷⁴ Wawancara dengan Pak Najib selaku Kepala Bagian TVR Parlemen pada tanggal 15 Maret 2024

memastikan semua aspek program dikelola dengan baik, selain itu disini saya berperan dalam memastikan program berjalan sesuai rencana, lalu terlibat dalam evaluasi berkala supaya program ini memberikan dampak yang diharapkan...”

Dilanjutkan dengan Bapak Alfat yang mengatakan bahwa:⁷⁵

“...untuk memastikan koordinasi berjalan dengan baik, kami mengadakan rapat koordinasi sebelum, selama dan setelah pelaksanaan program untuk memastikan semua pihak yang terlibat memiliki informasi terbaru. Lalu kami juga setelahnya mengevaluasi efektivitas koordinasi dengan mengumpulkan umpan balik dari peserta mengenai kelancaran pelaksanaan program kemudian mengidentifikasi area yang perlu perbaikan...”

Dari beberapa hasil wawancara tersebut, untuk mewujudkan harmonisasi dalam suatu kegiatan diperlukan penjalinan hubungan atau koordinasi dalam rangka mencapai tujuan.

Tanpa adanya komunikasi, tidak akan ada timbal balik antara pimpinan dan para pelaksana kegiatan, artinya komunikasi ini sangat penting. Dalam mengelola komunikasi selama implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen, Bapak Alfat mengatakan bahwa:⁷⁶

“...untuk memastikan komunikasi yang efektif, kita itu rutin mengadakan pertemuan baik secara tatap muka maupun virtual dengan pihak ketiga untuk terus update terkait kemajuan program dan mendiskusikan masalah yang mungkin muncul, kemudian tentunya kami juga memanfaatkan platform social media dengan sebaik mungkin....”

Kemudian Bapak Alfat melanjutkan terkait solusi yang dilakukan ketika terjadi hambatan, seperti:

“...jadi gini, hambatan dalam komunikasi bisa saja muncul kan, nah banyak sekali seperti miskom, info kurang, beda pandangan

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Alfat selaku tim kepanitiaan program TVR Parlemen pada tanggal 03 Mei 2024

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Alfat selaku tim kepanitiaan program TVR Parlemen pada tanggal 03 Mei 2024

dan lain sebagainya, maka kami beberapa kali mengadakan pertemuan langsung untuk memastikan adanya komunikasi yang terbuka dan langsung...”

Dari beberapa tanggapan tersebut, kita mengetahui bahwa komunikasi memang sangat penting dan sebisa mungkin itu harus dijalankan dengan sebaik-baiknya, tetapi tidak menutup kemungkinan terjadi hambatan satu dan lain hal sehingga pihak pelaksana pun harus menyiapkan solusinya.

Dalam implementasinya, kegiatan *team building* ini dimulai dengan serangkaian acara seperti yang disampaikan oleh Bapak Alfath selaku tim kepanitiaan khusus *team building*, yaitu:⁷⁷

1. Pembukaan

Dimulai dengan pengkondisian peserta untuk berkumpul di aula hotel yang menjadi lokasi kegiatan *team building*. Fasilitator menyambut peserta dengan menarik dan memperkenalkan diri serta tujuan kegiatan. Kemudian dijelaskan aturan, harapan kegiatan ini. Fasilitator memberikan penjelasan tentang konsep-konsep dasar yang akan diterapkan dalam kegiatan *team building*, seperti komunikasi efektif, kolaborasi, atau manajemen konflik. Peserta diberikan pemahaman tentang pentingnya keterampilan ini dalam konteks kerja tim.

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Alfath selaku tim kepanitiaan *team building* pada 20 Mei 2024

2. Sambutan dari TVR Parlemen sekaligus penyerahan ke tim

Setelah acara dibuka, kemudian dilanjutkan dengan sambutan pimpinan TVR Parlemen yang langsung disampaikan oleh Kepala Bagian TVR Parlemen, Bapak Najib sekaligus menyerahkan peserta kegiatan kepada fasilitator.

3. Do'a

Agar kegiatan berjalan dengan baik, tentunya dilakukan do'a bersama sesuai dengan keyakinan masing-masing.

4. Pemanasan

Pemanasan diperlukan untuk mempersiapkan tubuh secara fisik dan mental untuk aktivitas yang akan dilakukan dengan meningkatkan aliran darah ke otot, meningkatkan suhu tubuh, meningkatkan fleksibilitas serta yang paling penting adalah mengurangi resiko cedera.

5. *Ice breaking* dan *games*

Dilakukan aktivitas *icebreaking* yang menyenangkan dan ringan untuk memecah kekakuan. Terdapat beberapa permainan juga pertanyaan yang membutuhkan kerjasama tim serta banyak makna mendalam. Pada kegiatan ini, diberikan apresiasi kecil-kecilan berupa hadiah menarik untuk yang berhasil memecahkan persoalan/games.

6. Fasilitator mengarahkan sesi penutup dengan merangkum pembelajaran yang telah diperoleh selama kegiatan.

Peserta diberi kesempatan untuk memberikan umpan balik tentang kegiatan team building dan pengalaman mereka. Fasilitator menyampaikan ucapan terima kasih kepada peserta dan mengakhiri kegiatan dengan semangat positif.

Hasil wawancara tersebut diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan penulis, dengan beberapa aspek sebagai berikut:

a. Lingkungan dan suasana

1. Aula hotel

Gathering TVR Parlemen yang menjadi komitmen untuk meningkatkan kualitas pemberitaan dan kesolidan ini salah satunya dilaksanakan di aula hotel yang luas dan nyaman, yang kemudian dilanjutkan walking tour di Lapangan Randu Alas Tuk Songo Borobudur sembari menikmati pemandangan indah yang ada disekitar. Kegiatan ini juga didukung dengan berbagai fasilitas yang disediakan baik di hotel maupun di outdoor. Tata letak meja-meja bundar diatur untuk memfasilitasi diskusi kelompok membuat suasana cenderung serius tapi tetap bersahabat, kemudian ruangan juga dilengkapi dengan peralatan audio-visual yang lengkap untuk presentasi dan layar besar untuk menampilkan sesuatu yang perlu ditampilkan. Suasana ruangan sendiri diatur dengan professional namun tetap santai.

Kemudian untuk suasananya, peserta terlihat antusias dan bersemangat sejak awal acara, seperti memang sangat menikmati acara gathering tersebut, terlihat dari cara mereka berinteraksi, dan

memeriahkan setiap detik acara yang ada terutama saat *ice breaking*, sehingga mereka tertawa dan mulai saling mengenal lebih dekat satu sama lain.

2. *Outdoor*

Setelah sesi di dalam aula, gathering berlanjut ke area outdoor di Lapangan Randu Alas, di mana suasana berubah menjadi lebih santai dan informal. Area outdoor diatur dengan berbagai aktivitas team-building, seperti permainan kelompok dan simulasi kerja lapangan, yang memanfaatkan ruang terbuka dengan pemandangan alam yang menenangkan. Peserta tampak lebih rileks dan menikmati suasana yang segar, terlihat dari canda tawa dan interaksi yang lebih lepas sambil menaiki jeep.

b. Interaksi antar peserta

1. Dinamika kelompok

Selama sesi diskusi, terlihat bahwa peserta dari berbagai tim TVR Parlemen berinteraksi dengan baik. Mereka saling berbagi ide, serta punya kesempatan yang sama untuk berbicara. Namun, ada beberapa peserta dari divisi lain cenderung lebih pasif dibandingkan yang lain, menunjukkan perlunya lebih banyak fasilitasi dari moderator.

Sedangkan di area *outdoor*, interaksi antar peserta menjadi lebih bebas dan alami. Permainan kelompok yang dirancang untuk memperkuat kerja sama tim berhasil mendorong peserta yang sebelumnya pasif untuk lebih terlibat.

Ada semangat kompetisi yang sehat di antara kelompok-kelompok peserta, yang justru mempererat hubungan di antara mereka.

2. Komunikasi

Komunikasi berjalan dua arah, dengan peserta secara aktif menanggapi pertanyaan dari pembicara dan mengajukan pertanyaan balik. Ini menunjukkan bahwa peserta merasa nyaman untuk berbicara dan berkontribusi. Serta sikap antusias yang peserta berikan menunjukkan komunikasi berjalan dua arah.

c. Respon peserta terhadap program

1. Antusiasme

Antusiasme peserta tampak jelas saat sesi pelatihan keterampilan baru, seperti pengenalan teknologi *broadcast* terbaru. Peserta tidak hanya mendengarkan, tetapi juga mencoba perangkat yang disediakan dengan antusias, mengajukan pertanyaan teknis, dan berbagi pengalaman mereka sendiri.

Kemudian respon peserta di area outdoor sangat positif, terutama saat mereka terlibat dalam aktivitas fisik yang mengharuskan kerja sama dan strategi. Kebanyakan peserta menikmati kegiatan yang dirancang untuk mengatasi masalah secara kolektif, menunjukkan antusiasme yang tinggi untuk berpartisipasi.

2. Penerimaan program

Sebagian besar peserta tampak menerima dengan baik tujuan dari gathering ini, yang difokuskan pada peningkatan kerja sama antar divisi. Ini bisa dilihat dari keseriusan mereka dalam mengikuti setiap sesi dan usaha untuk memahami materi yang disampaikan. Serta menikmati kegiatan baik secara *indoor* maupun *outdoor*.

d. Pengaruh terhadap peserta

1. Perubahan sikap

Setelah sesi diskusi kelompok, beberapa peserta yang awalnya terlihat pasif mulai lebih aktif dalam berbicara. Ini menunjukkan bahwa gathering berhasil mendorong partisipasi yang lebih luas dan membangun kepercayaan diri mereka.

Aktivitas di luar ruangan membawa perubahan sikap yang lebih signifikan. Peserta yang sebelumnya tidak saling mengenal menjadi lebih akrab setelah berkolaborasi dalam permainan tim. Mereka terlihat lebih nyaman satu sama lain, yang menunjukkan adanya peningkatan dalam hubungan interpersonal.

2. Kepuasan

Pada akhir sesi, terlihat peserta yang berdiskusi dengan rekan kerja mereka tentang materi yang baru saja dipelajari, menunjukkan kepuasan dan ketertarikan terhadap topik yang dibahas. Beberapa peserta juga memberikan umpan balik positif secara spontan kepada panitia.

e. Kendala dan tantangan

Metode yang digunakan, seperti diskusi kelompok dan simulasi, terbukti efektif dalam membangun kerja sama tim. Namun, perlu dicatat bahwa beberapa peserta yang lebih senior tampaknya kurang antusias terhadap metode interaktif dan lebih memilih format yang lebih formal.

Di area *outdoor*, cuaca sempat menjadi kendala dengan munculnya angin cukup kencang yang mengganggu kelancaran beberapa aktivitas. Namun, panitia berhasil dengan cepat menyesuaikan program, memindahkan beberapa kegiatan ke tempat yang lebih terlindung tanpa mengurangi semangat peserta.

f. Rekomendasi untuk program selanjutnya

Berdasarkan observasi, gathering selanjutnya dapat dioptimalkan lagi dengan menambah sesi diskusi yang lebih mendalam bagi peserta, mungkin bisa dengan melibatkan fasilitator khusus. Selain itu, memastikan seluruh peralatan teknis berfungsi dengan baik sebelum acara dimulai bisa mengurangi gangguan.

Untuk area *outdoor*, lebih memperhatikan kondisi cuaca dan menyiapkan rencana cadangan yang lebih matang untuk aktivitas outdoor dapat meningkatkan kelancaran acara. Selain itu, menambah variasi aktivitas yang dapat mencakup lebih banyak keterampilan praktis juga bisa membuat sesi ini lebih bermanfaat.

Untuk memperkuat hasil wawancara dan dokumentasi, penulis juga mengambil beberapa dokumentasi yang

menggambarkan suasana ketika gathering berlangsung, sebagai berikut:



Gambar 5.2 Suasana Gathering Outdoor



Gambar 5.3 Suasana gathering indoor



Gambar 5.4 Program *workshop* peningkatan mutu pemberitaan parlemen untuk presenter



Gambar 5.5 Dokumentasi *Gathering Indoor*

3. Dampak dari Program Peningkatan Mutu SDM untuk Mempertahankan *Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI

Dampak dari peningkatan mutu SDM yang baik juga dapat kita lihat melalui efek yang dirasakan SDM setelah mengikuti program yang ada seperti ada beberapa aspek yaitu: *awareness, interest, evaluation, trial* dan *adoption*.

a. *Awareness* (Kesadaran)

Berbicara soal kesadaran yang juga merupakan tujuan dari diadakannya program *gathering/team building*, Ibu Citra selaku koordinator subbagian produksi mengatakan:⁷⁸

“...sejak adanya program ini, setelahnya saya melihat adanya peningkatan yang nyata dalam mutu pekerjaan yang kami hasilkan ya, seperti lebih efisien dan teliti dalam melakukan

⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Citra selaku koordinator subbagian produksi TVR Parlemen pada tanggal 21 Juli 2023

tugas-tugas, lebih terorganisir lagi juga makin terampil dan tidak sungkan dalam mencoba untuk menyelesaikan masalah-masalah yang kompleks....”

Selaras dengan hal itu, Bapak Naka selaku peserta dari program tersebut juga mengemukakan bahwa:⁷⁹

“...program ini juga makin membuat kita itu semakin apa ya, emm makin kolaboratif lagi terus juga lebih terbuka berbagi pengalaman dan pengetahuan dengan sesama karyawan baik yang lama atau yang baru, intinya gak hanya mentingin peningkatan kinerja individu, tapi juga memperkuat hubungan antar tim...”

Berdasarkan beberapa testimoni tersebut, dapat dikatakan bahwa adanya program peningkatan mutu SDM memberikan dampak positif bagi meningkatkan produktivitas karyawan.

Untuk menguatkan hasil wawancara tersebut, penulis melakukan observasi terkait point ini dengan hasil sebagai berikut: Setelah mengikuti program, peserta menunjukkan peningkatan kesadaran mengenai pentingnya keterampilan dan pengetahuan baru yang diperoleh, hal ini dilihat dari cukup banyaknya yang bertanya tentang materi yang disampaikan saat gathering.

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Naka selaku kameramen TVR Parlemen pada tanggal 03 Mei 2024

Kemudian berikut penulis tampilkan hasil dokumentasi mengenai kesadaran tersebut, yaitu:



Gambar 6.1 Kondisi peserta saat setelah bertanya



Gambar 6.2 Kondisi peserta tampak menikmati acara yang disediakan

b. *Interest* (Minat/Keinginan)

Dampak kedua berkaitan dengan minat/keinginan untuk terus meningkatkan kualitas, seperti yang disampaikan oleh Ibu Rahma selaku peserta program peningkatan mutu yang juga merupakan reporter TVR Parlemen, yaitu:⁸⁰

“...saya merasa lebih semangat makin termotivasi untuk memberikan yang terbaik, karena saya merasa bahwa kontribusi saya sekecil apapun itu punya dampak yang nyata untuk tim khususnya TVR Parlemen, sehingga saya punya kemauan kuat untuk terus berkembang lebih baik lagi, entah itu ikut workshop dari dalam TVR sendiri ataupun dari luar untuk mendukung kapasitas saya...”

⁸⁰ Wawancara dengan Ibu Rahma selaku reporter TVR Parlemen pada tanggal 03 Mei 2024

Senada dengan hal itu, Bapak Naka selaku kameramen TVR Parlemen mengatakan:⁸¹

“...tentunya kemauan untuk memperbaiki perilaku ataupun kualitas itu semakin meningkat ya, kita jadi lebih terbuka untuk ngasih saran ataupun umpan balik ke tim yang membutuhkan, dalam pengambilan keputusan juga makin inklusif, yang hal-hal ini juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, lebih nyaman, lebih positif dan produktif sehingga kita pun jadi betah dan bisa berkontribusi secara lebih maksimal lagi...”

Berdasarkan beberapa wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa adanya program peningkatan mutu SDM memberikan dampak positif bagi meningkatkan produktivitas karyawan.

Hasil wawancara tersebut juga diperkuat dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa peserta menunjukkan minat yang lebih besar dalam belajar keterampilan baru serta antusias dalam mengikuti kegiatan.

Kemudian untuk mendukung hasil wawancara dan observasi, penulis juga menyediakan hasil dokumentasi yang menggambarkan antusias peserta sebagai berikut:



Gambar 6.3 Antusias peserta menerima pemaparan terkait peningkatan teknologi bagi TVR Parlemen

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Naka selaku kameramen TVR Parlemen pada tanggal 03 Mei 2024

c. *Evaluation* (Evaluasi/Penilaian)

Setelah kegiatan selesai, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap program, dimulai dengan meminta umpan balik dari anggota tim tentang pengalaman mereka selama kegiatan berlangsung serta melakukan penilaian, kemudian meninjau tujuan awal untuk mengevaluasi efektivitas program yang telah dilaksanakan.

Hasil evaluasi tersebut bisa digunakan untuk mengidentifikasi kembali kekuatan, kelemahan dan area peningkatan. Kemudian dilakukan tindak lanjut untuk memperbaiki dan memperkuat program peningkatan mutu SDM di masa mendatang, serta mengintegrasikan pembelajaran dan keterampilan yang diperoleh dari kegiatan team building ke dalam budaya dan praktek kerja sehari-hari.

Beberapa hal yang menjadi evaluasi dalam pelaksanaan program peningkatan mutu SDM adalah sebagai berikut:

1. Manfaat yang dirasakan

Berdasarkan hasil pembahasan di *point* sebelumnya, dapat dirangkum bahwa peserta merasakan peningkatan rasa kekeluargaan, semangat kerja, pengetahuan bertambah (khususnya dalam penggunaan teknologi, terkait *broadcasting*, juga strategi manajemen konten), lebih mengenal rekan kerja, serta lebih termotivasi untuk kolaboratif, bekerjasama, dan meningkatkan kualitas kerja

2. Kendala dan tantangan

Terkait kendala yang dirasakan penyelenggara, Bapak Alfath selaku tim kepanitiaan program peningkatan mutu mengatakan bahwa:⁸²

“...mungkin kalo ngomongin soal kendala ya, diawal itu ada beberapa peserta yang ngerasa kalo acara gathering ini mengurangi waktu mereka untuk bekerja menyelesaikan tugas-tugas mereka, sehingga ada rasa malas diawal, tapi kemudian itu bisa kami atasi...” kemudian beliau melanjutkan lagi: “...kemudian ada juga terkait penyesuaian jadwal kerja sama waktu workshop serta variasi tingkat kemampuan peserta yang membuat beberapa materi sulit dipahami beberapa peserta.”

Hal ini juga dikemukakan oleh Bapak Sigit selaku koordinator subbagian redaksi TVR Parlemen sebagai berikut:⁸³

“.....kalau kendala sih, apa ya paling ini kalau ketika didalam sebuah unit kerja atau organisasi, secara kapasitas kan mungkin tidak sama ya, mungkin ada yang kalau kita bicara pemahaman apa pemahaman teknis kayak gitu mungkin ada yang sudah kalau kita ranking ada di grade a grade b grade c kayak gitu gak sama kan, kayak gitu nah sementara materi kan harus bisa diterima di semua grade. Jadi, itu paling kendalanya, nah jadi kita mungkin ketika ambil materi ini tentang penulisan berita, kita ambil penulisan berita yang basic aja lah yang berada di grade c, nah yang di grade a kan otomatis yah ngapain. Nah itu sebenarnya bukan kendala sih ya, tapi hal-hal begitu kita yang belum ada solusi, jadi ketika udah ada di next level mereka harus terpisah untuk latihan sendiri atau seperti apa...”

Dari hal-hal yang sudah disampaikan tersebut, dipahami bahwa evaluasi ini sangat penting untuk memperbaiki program kedepannya agar lebih baik lagi.

⁸² Hasil wawancara dengan Bapak Alfath selaku tim kepanitiaan *team building* pada 20 Mei 2024

⁸³ Hasil wawancara dengan Bapak Sigit selaku koordinator subbagian redaksi pada 21 Juli 2023

Untuk mendukung point-point diatas, berdasarkan hasil observasi penulis, peserta mulai mengevaluasi kualitas dan efektivitas program pelatihan. Mereka memberikan umpan balik tentang apa yang mereka anggap bermanfaat dan area yang mungkin perlu perbaikan. Umpan balik tertulis atau lisan dari peserta mengenai aspek-aspek tertentu dari program, seperti kualitas materi atau relevansi latihan.

d. *Trial* (Uji coba)

Tujuan dari ujicoba ini adalah untuk memastikan program tersebut efektif dan relevan. Seperti apa yang dikatakan oleh Bapak Alfat selaku tim kepanitiaan:⁸⁴

“...kami melakukan sesi diskusi kelompok setelah pelaksanaan untuk mendapatkan umpan balik mengenai pengalaman dan manfaat yang dirasakan peserta....”

Seperti contoh yang dikatakan Bapak Naka selaku kameramen TVR yaitu:⁸⁵

“...program ini juga makin membuat kita itu semakin apa ya, emm makin kolaboratif lagi terus juga lebih terbuka berbagi pengalaman dan pengetahuan dengan sesama karyawan baik yang lama atau yang baru, intinya gak hanya mentingin peningkatan kinerja individu, tapi juga memperkuat hubungan antar tim...”

Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu Citra yang juga menjadi peserta program peningkatan mutu yang juga merupakan reporter TVR Parlemen, yaitu:

“...saya merasa lebih semacam makin termotivasi untuk memberikan yang terbaik, karena saya merasa bahwa kontribusi

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Alfat selaku tim kepanitiaan *team building* pada 20 Mei 2024

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Mas Naka selaku kameramen TVR Parlemen pada 20 Mei 2024

saya sekecil apapun itu punya dampak yang nyata untuk tim khususnya TVR Parlemen, sehingga saya punya kemauan kuat untuk terus berkembang lebih baik lagi, entah itu ikut workshop dari dalam TVR sendiri ataupun dari luar untuk mendukung kapasitas saya...”

Hal ini membuktikan bahwa uji coba tersebut berjalan dengan baik tinggal perlu ditingkatkan kembali agar hasil selanjutnya makin maksimal.

Selain itu, hasil observasi menunjukkan peserta mulai menerapkan keterampilan yang diperoleh dari program dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Mereka melakukan percobaan dengan teknik baru atau alat yang diperkenalkan selama pelatihan serta lebih bersemangat dalam bekerja.



Gambar 6.4 Kinerja pegawai TVR Parlemen pasca *gathering*

e. *Adoption* (Penerimaan setelah uji coba dan merasakan adanya manfaat)

Adanya program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen terbukti membuat TVR Parlemen mampu memberikan dan mempertahankan pelayanan terbaik kepada masyarakat terbukti dengan program-program yang dicanangkan baik itu program televisi maupun radio yang dibuat semenarik mungkin sehingga dapat dikonsumsi baik kaum millennial, generasi-z maupun lainnya. Dampak dari transformasi

digital yang dilakukan TVR Parlemen membuat masyarakat dengan mudahnya bisa mengakses semua program yang ada.

Berikut relevansi antara program TVR Parlemen dengan indikator *excellent public service* menurut Kotler, yaitu:

- a. *Reliability* (Kemampuan melakukan pelayanan yang akurat/tepat dan dapat diandalkan)

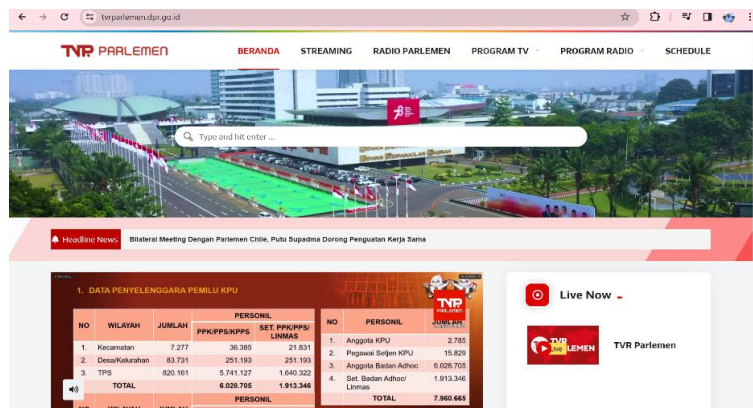
Informasi yang diperoleh dari siaran ataupun program TVR Parlemen sudah bisa dipastikan adalah informasi yang akurat, cepat, dan berasal dari sumber terpercaya. Dalam hal ini, berbagai program yang dimiliki oleh TVR Parlemen baik itu program televisi maupun program radio dapat dijangkau oleh masyarakat Indonesia hanya dengan sekali klik. Tentunya ini sangat praktis dan memudahkan masyarakat Indonesia untuk mengakses informasi seputar parlemen dimanapun dan kapanpun. Dalam prakteknya pun stasiun televisi lainnya dapat mengambil gambar ataupun video yang sudah diproduksi oleh TVR Parlemen.

Selain itu, program TVR Parlemen juga menyediakan informasi dengan pembahasan yang luas dari berbagai aspek baik itu pendidikan, sosial, budaya, ekonomi, politik, pertahanan, keamanan, dan lain sebagainya. Masyarakat dapat mengakses program TVR Parlemen pada laman: tvrparlemen.dpr.go.id

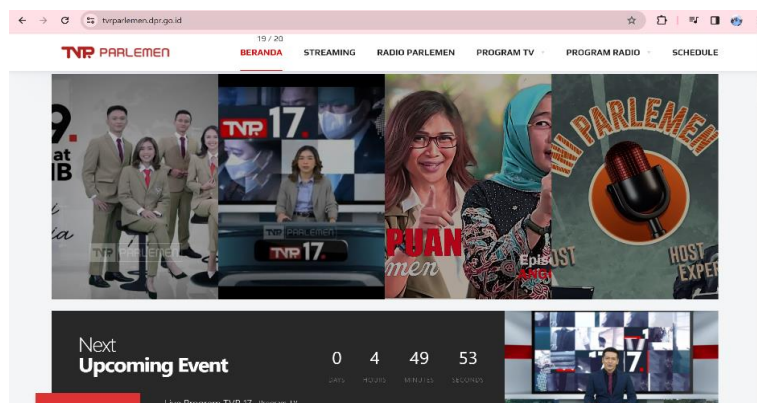
Untuk menguatkan hasil wawancara diatas, penulis melakukan observasi yang hasilnya adalah keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh dari program diadopsi secara luas oleh

peserta. Mereka mulai menggunakan keterampilan tersebut secara konsisten dalam pekerjaan mereka dan berbagi pengetahuan dengan rekan kerja.

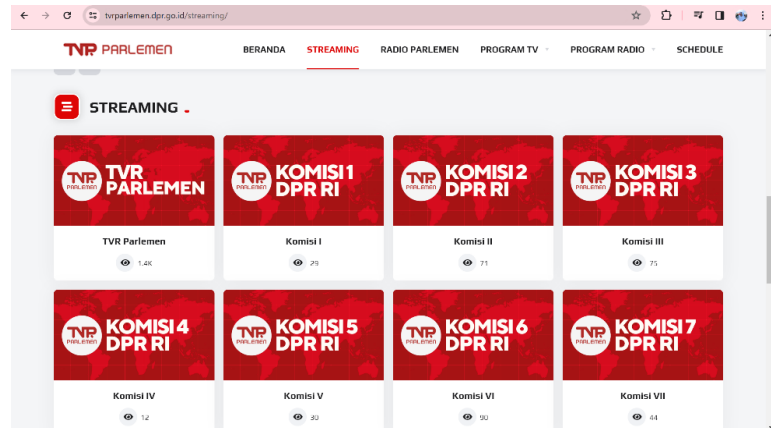
Berikut dokumentasi halaman *website* TVR Parlemen yang berisi baik itu program televisi maupun radio yang dapat diakses oleh siapapun:



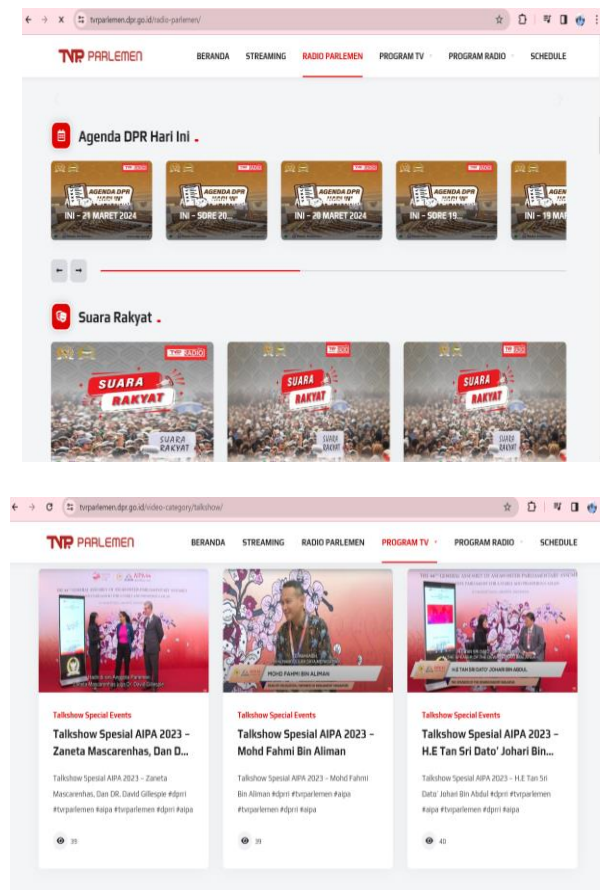
Gambar 6.5 Halaman utama *website* TVR Parlemen



Gambar 6.6 Halaman *Streaming* TVR Parlemen



Gambar 6.7 Halaman Program Radio TVR Parlemen



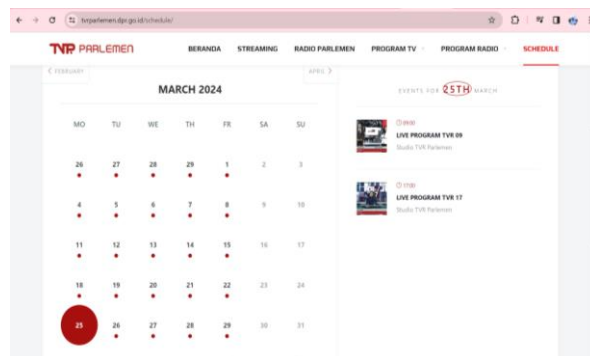
Gambar 6.8 Halaman Program Televisi



Gambar 6.9 TVR Parlemen saat melakukan tugas

Liputan

Masyarakat juga dengan mudah mengetahui jadwal program TVR Parlemen dengan mengakses laman TVR Parlemen yang diupdate setiap harinya masih dengan melihat *website* TVR Parlemen seperti sebagai berikut:



Gambar 6.10 Jadwal Program TVR Parlemen (Harian)

- b. *Empathy* (Dapat memahami tidak hanya kebutuhan tetapi juga kesulitan masyarakat)

Penonton atau pendengar akan merasa malas ketika menonton ataupun mendengar informasi yang penyampaianya berbelit-belit. Menyikapi hal tersebut, TVR Parlemen menyediakan program-program yang berisi informasi penting dan akurat seputar

parlemen dan dikemas dengan semenarik mungkin dan mudah dipahami.

c. *Responsiveness dan Assurances (Pelayanan yang cepat dan tepat serta menjamin mutu)*

TVR Parlemen sangat mengedepankan sikap tepat waktu, sehingga sebelum acara dimulai, TVR sudah berada di lokasi dan siap dengan segala peralatan yang ada mulai dari kamera, *microphone*, *headphone*, kabel-kabel yang dibutuhkan, serta koordinasi antara petugas lapangan dengan *live streamer*. Upaya ini dilakukan supaya TVR Parlemen bias memberikan informasi teraktual, tercepat kepada masyarakat karena memang TVR merupakan akses yang sangat dekat dengan dewan/parlemen.

Tentunya program-program yang ada di TVR Parlemen memberikan banyak manfaat seperti membuat masyarakat paham terkait apa saja yang terjadi di dalam parlemen, juga meningkatkan informasi masyarakat terkait pembahasan isu-isu yang sedang hangat baik itu di dalam maupun diluar negeri.

Hal ini juga dirasakan langsung oleh penulis ketika mengikuti rangkaian kegiatan TVR Parlemen mulai dari liputan, sampai dengan *doorstop* juga pengeditan video sampai akhirnya di *upload*, berikut dokumentasinya:



Gambar 6.11 Liputan dan *Doorstop* di Komisi IX DPR RI



Gambar 6.12 Suasana liputan di Komisi VIII DPR RI

- d. *Tangibles* (Fasilitas fisik, sarana prasarana, sarana komunikasi, peralatan dan lainnya memadai)

Berbicara soal fasilitas baik secara *offline* maupun *online*, TVR Parlemen sudah mengupayakan yang terbaik dengan fasilitas offline seperti ruang tunggu bagi tamu yang nyaman, ruang meeting serta fasilitas peralatan lengkap untuk *shooting*, kemudian untuk

fasilitas pelayanan *online*, disediakan wadah untuk masyarakat beraspirasi seperti melalui program bintang orator serta program lainnya yang terjun langsung ke masyarakat. Setiap ruang di TVR Parlemen difungsikan dengan baik untuk menunjang efektivitas kegiatan di TVR Parlemen, salah satunya dengan dokumentasi ruang *storage* yang berisi seluruh perlengkapan yang dibutuhkan untuk *shooting* dan lain lain.

SDM TVR Parlemen dari tahun ke tahun berikutnya tidak hanya meningkat dari segi mutu/kualitas, tetapi juga kuantitas. Hal ini diceritakan oleh Ibu Citra selaku penanggungjawab subbagian produksi TVR Parlemen sebagai berikut:⁸⁶

*“memang seperti yang kita lihat saat ini bahwa SDM TVR Parlemen semakin banyak jumlahnya, dari dahulu yang hanya terdapat beberapa karyawan, sampai saat ini TVR Parlemen sudah memiliki SDM yang lebih banyak sehingga untuk pembagian tugasnya makin mudah dan merata.”*⁸⁷

Dari hasil penjelasan tersebut dapat peneliti tarik kesimpulan bahwasanya, upaya-upaya yang telah dilakukan TVR Parlemen dari dahulu yang belum memiliki banyak SDM sampai sekarang dengan SDM yang tidak hanya banyak tetapi juga berkualitas adalah bukti bahwasanya mereka tidak hanya berfokus pada kuantitas, tetapi juga kualitas dengan peningkatan mutu SDM yang dilakukan secara berkelanjutan dengan memaksimalkan segala sesuatu yang ada baik dari segi SDM maupun sumber daya alatnya.

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Citra selaku koordinator subbagian produksi TVR Parlemen pada 21 Juli 2023

⁸⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Citra selaku penanggungjawab subbagian program TVR Parlemen, pada hari jum'at, 21 juli 2023

Upaya yang dilakukan TVR Parlemen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat pun mendapatkan apresiasi berupa beberapa *award* yang telah diraih oleh TVR Parlemen selama beberapa tahun terakhir, diantaranya TVR meraih penghargaan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent*, kategori *digital transformation*, dari iNews Tv yang diberikan kepada lembaga yang melakukan transformasi digital pada ajang Indonesia Award 2022.



Gambar 6.13 *Award excellent public service digitalization initiatives and superintendent, kategori digital transformation, dari iNews Tv yang diberikan kepada TVR Parlemen*

Adapun ajang ini merupakan ajang penghargaan yang diberikan kepada lembaga pemerintah maupun non-pemerintah, serta organisasi atas inovasinya dalam membangun negeri.. Hal ini juga mendorong pentingnya peningkatan mutu SDM untuk mendukung digitalisasi dan modernisasi dalam sistem kerja pelayanan informasi public.

C. Hasil Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti memperoleh hasil penelitian, untuk memudahkannya peneliti membuat ringkasan sesuai dengan tabel dibawah ini:

Tabel 3.1 Hasil Temuan Penelitian

No.	Fokus Penelitian	Hasil Temuan
1.	Perencanaan program peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan <i>excellent public service digitalization initiatives and superintendent</i> (Studi Kasus di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI)	Perencanaan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen untuk mempertahankan <i>excellent public service digitalization initiatives and superintendent</i> meliputi: - Menentukan tujuan - Menentukan rencana dan pengaturan waktu - Penetapan tindakan
2.	Implementasi program peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan <i>excellent public service digitalization initiatives and superintendent</i> (Studi Kasus di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI)	Implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen untuk mempertahankan <i>excellent public service digitalization initiatives and superintendent</i> meliputi: - Pemberian motivasi - Pengarahan - Komunikasi dan koordinasi

3.	Dampak program peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan <i>excellent public service digitalization initiatives and superintendent</i> (Studi Kasus di Bagian Televisi dan Radio Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI)	Dampak dari program peningkatan mutu TVR Parlemen, yaitu: Meningkatnya kesadaran, minat serta meningkatkan pelayanan TVR Parlemen sehingga dapat mempertahankan <i>excellent public service digitalization initiatives and superintendent</i> terbukti dengan adanya program-program televisi maupun radio yang juga mendapatkan penghargaan iNews Tv, dengan memenuhi beberapa <i>indicator excellent public service</i>, yaitu: 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Empathy</i> 3. <i>Responsiveness and assurances</i> 4. <i>Tangibles</i>
----	--	--

BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan pada hasil penelitian di bab sebelumnya, dimana peneliti telah memperoleh data yang peneliti butuhkan baik dari hasil observasi, *interview* (wawancara), dan dokumentasi. Pada bab ini peneliti akan sajikan uraian pembahasan sesuai dengan rumusan masalah penelitian dan tujuan penelitian. Oleh karena itu peneliti akan melakukan analisis data yang peneliti kumpulkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi selama penelitian di lapangan. Kemudian data yang penulis peroleh baik data primer maupun sekunder akan dianalisis sesuai dengan hasil penelitian yang mengacu pada konteks penelitian.

A. Perencanaan program peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI

Proses perencanaan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Menentukan tujuan

Dalam tahap ini yang ditetapkan adalah tujuan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen. Menetapkan tujuan proyek/program dilakukan dengan menganalisis terlebih dahulu apa yang dibutuhkan SDM TVR Parlemen melalui hasil rapat evaluasi bulanan TVR Parlemen yang akan memperlihatkan apa yang telah dicapai dan apa yang perlu diperbaiki juga ditingkatkan di TVR Parlemen. Biasanya juga dilihat kendala-kendala apa yang dirasakan dalam sebulan ini.

Selanjutnya, dalam tahapan identifikasi pelanggan, dalam hal ini SDM TVR Parlemen diidentifikasi apa yang mereka butuhkan dan solusi apa yang bisa diberikan, misal: dalam bidang cameramen selama ini dalam pengambilan gambar ada beberapa yang kurang stabil, maka solusinya adalah diberikan pelatihan/*workshop* seputar teknik atau tips *cameramen*, begitupun bidang lain. Kemudian untuk meningkatkan kedekatan dan kolaborasi antar karyawan keseluruhan maka diadakan *team building/gathering*. Identifikasi yang dilihat dari rapat evaluasi ini juga penting dilakukan pimpinan juga coordinator untuk mengelompokkan dan membuat program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen itu tepat sasaran.

Pada tahapan ini juga mempunyai pengaruh yang besar, karena analisis kebutuhan SDM ini perlu untuk tahu bagaimana cara mengatasi dan meningkatkan mutu SDM nya. Berangkat dari kendala ataupun permasalahan yang ada di TVR Parlemen kemudian dianalisis apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh SDM sehingga program yang dicanangkan itu sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Pada tahapan ini lebih menekankan pada setelah adanya analisis kebutuhan, telah ditetapkan program dan tujuan, kemudian penting untuk dikembangkan program yang ada sehingga mungkin dibutuhkan keterlibatan pihak lain seperti pihak ketiga ataupun narasumber dari luar untuk mengisi *workshop* peningkatan mutu SDM TVR Parlemen.

b. Menentukan Rencana dan Pembagian Waktu

Tahap ini sebagai tahapan dalam mengembangkan proses ini melibatkan perancangan program dengan merumuskan strategi, aktivitas, serta alokasi sumber daya yang diperlukan.

Juran mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian bagi penggunaan (*fitness for use*), ini berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna.⁸⁸ Dengan melihat teori dan hasil analisis diatas, dapat dikatakan berkesinambungan bahwa dalam proses peningkatan mutu SDM TVR Parlemen melalui tahapan-tahapan mulai dari menetapkan proyek, mengidentifikasi pelanggan, menemukan kebutuhan pelanggan, menegmbangkan jasa, dan mengembangkan proses. Hanya saja pada prakteknya tahap identifikasi pelanggan sekaligus menemukan kebutuhan pelanggan dilaksanakan bersamaan.

Kemudian jika dikaitkan dengan jurnal yang ditulis oleh Anwar Sa'dullah dan Triyo Supriyatno tentang Peningkatan Mutu SDM Lembaga Pendidikan Islam Berbasis *Sustainable Development Goals*,⁸⁹ Jurnal ini menyoroti tentang pentingnya pendidikan berkelanjutan dalam pengembangan SDM. Penelitian mereka menunjukkan bahwa peningkatan mutu SDM harus sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan, melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan pelanggan (dalam hal ini adalah siswa dan tenaga pendidik) dan pengembangan program pelatihan yang relevan.

⁸⁸ Juran, Joseph M. A. Blanton Godfrey. *Juran's Quality Handbook*. Mc Graw-Hill, New York, 1999.

⁸⁹ Sa'dullah, Anwar, dan Triyo Supriyatno. "Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Lembaga Pendidikan Islam Berbasis Sustainable Development Goals Di Yayasan Pendidikan Anak Saleh Kota Malang," 2021. <https://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/2621>.

Dalam konteks TVR Parlemen, pendekatan yang sama dapat diterapkan. Peningkatan mutu SDM harus mempertimbangkan kebutuhan jangka panjang dan keberlanjutan dalam konteks perkembangan industri media. Program pelatihan yang dikembangkan harus mampu mengadaptasi perubahan teknologi dan tuntutan industri serta mendukung pencapaian tujuan strategis TVR Parlemen.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teori perencanaan mutu dari George R. Terry dalam konteks peningkatan mutu SDM di TVR Parlemen efektif dalam meningkatkan kompetensi karyawan. Proses identifikasi dan penentuan kebutuhan pelanggan yang dilakukan secara bersamaan terbukti efisien dan memungkinkan pengembangan program pelatihan yang lebih terfokus. Kaitan dengan jurnal oleh Sa'dullah dan Supriyatno menegaskan bahwa pendekatan berkelanjutan dan relevansi program pelatihan terhadap kebutuhan industri sangat penting dalam meningkatkan mutu SDM.

c. Penetapan Tindakan

Program yang dilaksanakan TVR Parlemen untuk meningkatkan mutu SDM nya ada dua, yaitu gathering dan workshop sesuai dengan kebutuhan masing-masing bidang. Tentunya dalam proses perencanaannya dilakukan analisis yang matang dan melibatkan berbagai pihak sehingga program berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

B. Implementasi program peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI

Berikut paparan hasil analisis peneliti terkait implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen berupa untuk mewujudkan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent*, yaitu:

a. Pemberian motivasi

Aspek ini menekankan pada pentingnya motivasi dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan, sebagai dorongan untuk lebih fokus pada tujuan, membangun budaya organisasi yang positif, serta memperkuat nilai-nilai dan etos kerja.

b. Pengarahan

Aspek ini menekankan pada hal yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi dari SDM TVR Parlemen dengan sebelumnya telah dilakukan analisis dan perencanaan program, selanjutnya adalah pelaksanaan serta pembimbingan yang berkelanjutan. Pemberiaan bimbingan lewat contoh-contoh tindakan atau teladan, yang meliputi beberapa tindakan seperti: pengambilan keputusan, mengadakan komunikasi agar ada bahasa yang sama antara pemimpin dan bawahan, memperbaiki sikap, pengetahuan, dan keterampilan bawahan dalam pelaksanaan tugas harus diberikan dengan jelas dan tegas agar terlaksana dengan baik dan terarah pada tujuan yang telah ditetapkan.

c. Komunikasi dan Koordinasi

Aspek komunikasi bertujuan untuk membantu menyampaikan tujuan dan harapan dari program. Tanpa adanya komunikasi, tidak akan ada timbal balik antara pimpinan dan para pelaksana kegiatan, artinya komunikasi ini sangat penting. Komunikasi yang baik memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan dari SDM, serta membantu mengatasi hambatan dan tantangan yang mungkin muncul dalam proses implementasi program.

Aspek koordinasi menjadi penting diperhatikan karena ini adalah kunci dalam pelaksanaan program peningkatan mutu SDM tersebut yang menjadi faktor penting dalam kesuksesan dan efektivitas program. Koordinasi memastikan bahwa program peningkatan mutu SDM dilakukan secara konsisten dan terintegrasi dengan tujuan organisasi. Dengan koordinasi yang baik, sumber daya yang ada akan lebih dimanfaatkan secara lebih efisien, serta membantu menghindari atau menyelesaikan konflik yang mungkin timbul.

Implementasi menjadi aktivitas yang dilakukan setelah adanya perencanaan. Perencanaan akan menjadi suatu hal yang sia-sia jika tidak ada realisasinya. Van Meter dan Van Horn dalam Agustino mendefinisikan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.⁹⁰ Menurut Munir dan Wahyu Ilaihi

⁹⁰ Agustino, Leo. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta. 2008. Hlm 21

didalam proses pelaksanaan ada beberapa langkah-langkah dalam pelaksanaan (*actuating*), yaitu: pemberian motivasi, pembimbingan, koordinasi, dan komunikasi.⁹¹

Berdasarkan hasil analisis, teori diatas sudah dilaksanakan dan berjalan dalam peningkatan mutu SDM TVR Parlemen. Berikut paparan hasil analisis peneliti terkait implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen:

Pertama, implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen dilakukan dengan memulai memberikan motivasi kepada karyawan, hal ini penting dilakukan karena memang motivasi dan apresiasi itu bisa meningkatkan kinerja dari pegawai itu sendiri. Kemudian juga ada pemberian *overview* terkait program itu sendiri sehingga seluruhnya menjadi paham dan bersemangat dalam mengikuti kegiatan yang akan berdampak pada dirinya dan lingkungan kerja. Penelitian menunjukkan bahwa motivasi yang tinggi berdampak positif terhadap kinerja karyawan dan keterlibatan mereka dalam proses peningkatan mutu. Karyawan yang merasa dihargai dan termotivasi cenderung lebih bersemangat untuk terlibat dalam pelatihan dan inisiatif perbaikan.

Kedua, implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen tidak terlepas dari pembimbingan yang masif sehingga bisa mengadakan kegiatan-kegiatan positif yang meningkatkan mutu dari SDM TVR Parlemen seperti *gathering* dan *workshop* sesuai dengan bidang

⁹¹ Munir dan Wahyu Ilaihi, Manajemen Dakwah, (Jakarta: Kencana Prenda Media Group, 2009)., hlm. 78

masing-masing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembimbingan yang efektif membantu karyawan memahami tugas mereka dengan lebih baik, meningkatkan keterampilan mereka, dan mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Program ini juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja dan retensi karyawan.

Ketiga, implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen dilakukan dengan melakukan koordinasi yang masif serta komunikasi yang efektif sehingga kegiatan pun berjalan dengan baik dan antusias peserta pun bagus. Penelitian menunjukkan bahwa koordinasi yang baik memastikan bahwa semua pihak terlibat dalam proses perbaikan mutu bekerja secara harmonis dan tidak terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas. Koordinasi yang efektif juga memungkinkan pemantauan kemajuan proyek dan penanganan masalah secara cepat.

Keempat, Komunikasi di TVR Parlemen melibatkan penyampaian informasi yang transparan dan rutin melalui rapat, laporan, dan alat komunikasi internal. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik membantu mengatasi kesalahpahaman, meningkatkan kolaborasi antar departemen, dan memastikan bahwa semua pihak memiliki informasi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dengan efektif. Karyawan yang merasa terinformasi dan terlibat cenderung lebih berkomitmen terhadap tujuan organisasi.

Dengan melihat teori dan hasil analisis, dapat dikatakan berkesinambungan dalam proses implementasi program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen terhadap komponen-komponen seperti pemberian

motivasi, pembimbingan, koordinasi serta komunikasi. Adapaun dalam pelaksanaan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen melalui tahapan-tahapan berikut, yakni: a) implementasi program peningkatan mutu SDM sesuai dengan apa yang telah direncanakan diawal seperti yang sudah dijelaskan pada tahap perencanaan diatas mulai dari menentukan program, mengidentifikasi pelanggan serta kebutuhan pelanggan, mengembangkan program serta mengembangkan proses. b) Pelaksanaan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen dilaksanakan secara *offline* sesuai dengan kebutuhan pada bidang masing-masing diadakan *workshop* untuk meningkatkan kapasitas mereka serta untuk keseluruhan diadakan *gathering* setahun dua kali untuk mempererat hubungan antar karyawan TVR Parlemen yang akan berpengaruh pada iklim kerja di TVR Parlemen. c) Pelaksanaan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen berjalan dengan sesuai tahapan yang ada, adapun untuk kendala yang terjadi terus akan dibenahi pada saat evaluasi untuk ditindaklanjuti.

Selanjutnya hasil penelitian akan dikaitkan dengan temuan jurnal Anwar Sa'dullah dan Triyo Supriyatno mengenai peningkatan mutu SDM lembaga pendidikan islam berbasis SDGs menggarisbawahi pentingnya pendekatan sistematis dalam pengembangan SDM untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Penelitian mereka menekankan perlunya motivasi, pembimbingan, koordinasi dan komunikasi dalam konteks pendidikan untuk memastikan bahwa semua elemen SDM berfungsi secara optimal.

Dalam konteks TVR Parlemen, temuan dari jurnal tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini. Pemberian motivasi yang efektif, pembimbingan yang berkelanjutan, koordinasi yang baik, dan komunikasi yang jelas merupakan faktor-faktor kunci dalam meningkatkan mutu SDM. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, TVR Parlemen dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan strategis mereka dengan lebih baik.

Kesimpulannya adalah Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan langkah-langkah pelaksanaan yang diuraikan oleh Munir dan Wahyu Ilaihi, yaitu pemberian motivasi, pembimbingan, koordinasi, dan komunikasi, berperan penting dalam peningkatan mutu SDM di TVR Parlemen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat langkah ini saling terkait dan berkontribusi pada pencapaian hasil yang lebih baik dalam pelaksanaan tugas dan pengembangan SDM.

Kaitan dengan jurnal oleh Sa'dullah dan Supriyatno menegaskan bahwa pendekatan yang komprehensif dan terkoordinasi dalam pengembangan SDM sangat penting untuk mendukung tujuan berkelanjutan. TVR Parlemen disarankan untuk terus menerapkan prinsip-prinsip ini dalam upaya peningkatan mutu SDM mereka dan menyesuaikan strategi dengan perubahan kebutuhan industri serta perkembangan terbaru dalam dunia media.

C. Dampak dari program peningkatan mutu SDM untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* di TVR Parlemen Sekretariat Jenderal DPR RI

Rogers dengan teori perubahannya mengatakan bahwa perubahan perlu ada langkah-langkah yang ditempuh sehingga harapan perubahan dapat tercapai. Langkah-langkah tersebut, yaitu:⁹²

a. *Awareness* (Kesadaran)

Pada aspek ini lebih menekankan bahwa dalam perubahan diperlukan kesadaran akan perbaikan kearah yang lebih baik, sehingga yang semula mungkin tingkat kesadarannya kurang dari 50% tetapi setelah kegiatan bisa meningkat menjadi 80%. Kesadaran akan pentingnya peningkatan mutu SDM tentunya juga menjadi budaya organisasi. Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, berdasarkan hasil wawancara beberapa peserta kegiatan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen pun mereka merasakan adanya perubahan terkait kesadaran untuk memberikan kinerja terbaik muncul setelah diadakannya program ini.

b. *Interest* (Minat/Keinginan)

Aspek ini menekankan pada minat SDM TVR Parlemen setelah mengikuti program peningkatan mutu cenderung lebih fokus pada peningkatan efisiensi dan produktivitas kerja, lebih bersemangat dalam menemukan cara baru dalam menyelesaikan tugas lebih baik dan lebih cepat, serta akan meningkat minat untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

⁹² Rogers, Carl R. (2012). *On Becoming a Person* (terj). Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Peserta program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen yang dalam hal ini adalah seluruh SDM TVR Parlemen pun merasakan adanya minat untuk lebih baik lagi memperbaiki kualitas kerja dan hubungan dengan SDM satu dan lainnya.

c. *Evaluation* (Evaluasi/Penilaian)

Aspek ini juga menjadi hal penting dalam memastikan apakah program tersebut berhasil dan memberikan manfaat yang diharapkan, dengan mengumpulkan umpan balik dari peserta kegiatan sehingga kedepannya bisa ditingkatkan kembali. Evaluasi dalam kegiatan ini dilakukan dengan mengumpulkan testimoni, saran maupun umpan balik dari peserta program peningkatan mutu secara jujur, dan mereka menyambut baik akan adanya program ini.

d. *Trial* (Uji coba)

Aspek uji coba ini merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa program-program yang diberikan efektif dan dapat diterapkan di lingkungan kerja nyata.

e. *Adoption* (Penerimaan setelah uji coba dirasakan ada manfaat)

Aspek ini menekankan pada sejauh mana karyawan mengintegrasikan dan menerapkan keterampilan, pengetahuan, dan praktek baru yang diperoleh dari program tersebut kedalam kegiatan sehari-hari.

Maddy mengatakan bahwa pelayanan prima (*excellent service*) merupakan suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan/memenuhi standar kualitas.⁹³

⁹³ Maddy, Khairul, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta; Chama Digit, 2009)

Teori tersebut sudah dilaksanakan dan berjalan di TVR Parlemen. Sehubungan dengan teori tersebut pelayanan TVR Parlemen sudah bisa dikatakan termasuk kategori pelayanan prima dibuktikan dengan upaya-upaya pengadaan program televisi dan radio yang menarik dan dapat dijangkau semua kalangan sehingga dalam realisasinya pun TVR Parlemen memperoleh penghargaan dari iNews TV berupa *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* karena telah melakukan transformasi digital dan menuju parlemen modern.

Transformasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu perubahan rupa (bentuk, sifat, fungsi, dan sebagainya).⁹⁴ Sedangkan kata “Digital” berkaitan dengan angka-angka untuk sistem perhitungan tertentu. Kedua kata ini jika digabungkan menjadi “Transformasi Digital” dapat kita pahami singkatnya sebagai suatu proses pemanfaatan teknologi digital untuk membawa perubahan secara signifikan dalam berbagai aspek apapun sehingga menjadi lebih mudah, praktis, dan bermanfaat.

Berikut merupakan hasil analisis peneliti terkait dampak program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent*:

Pertama, dengan adanya program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen memberikan dampak positif bagi SDM TVR Parlemen baik dalam hal komunikasi dengan sesama pegawai, hubungan baik antar pegawai, kolaborasi kerja tim yang baik, mengoptimalkan kinerja, dan lain

⁹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dapat diakses di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/transformasi> diakses pada 26 September 2023 pukul 21.39 WIB

sebagainya. SDM TVR Parlemen sudah tergerak kesadarannya, minat, dan peningkatan lainnya. Dalam penelitian ini, tahap kesadaran di TVR Parlemen dimulai dengan identifikasi kebutuhan perbaikan mutu SDM yang didorong oleh penilaian kinerja dan umpan balik dari karyawan. Proses ini melibatkan penyampaian informasi mengenai pentingnya peningkatan mutu kepada seluruh karyawan dan pemangku kepentingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran tentang kebutuhan perubahan memotivasi karyawan untuk terlibat dalam inisiatif pengembangan. Setelah kesadaran terbentuk, tahap selanjutnya adalah minat. Di TVR Parlemen, minat karyawan terhadap program peningkatan mutu dibangkitkan melalui komunikasi yang efektif, gathering dan workshop yang memperkenalkan manfaat dan tujuan perubahan. Penelitian menunjukkan bahwa dengan memberikan informasi yang relevan dan menarik, karyawan menunjukkan minat yang tinggi dalam mengikuti program pelatihan dan pengembangan. Kemudian tentang evaluasi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi yang cermat membantu dalam memilih metode dan pendekatan yang paling efektif untuk diterapkan. Penelitian menunjukkan bahwa tahap uji coba memungkinkan identifikasi dan perbaikan potensi masalah sebelum implementasi luas. Selanjutnya adopsi yang sukses bergantung pada dukungan manajemen, pelatihan berkelanjutan, dan pemantauan untuk memastikan bahwa perubahan diterima dan diterapkan dengan baik oleh seluruh karyawan.

Kedua, program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen mampu mempertahankan pelayanan terbaik kepada masyarakat terbukti dengan program-program televisi dan radio yang dibuat semenarik mungkin sehingga dapat dikonsumsi millennial, generasi-z, maupun lainnya.

Ketiga, program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen berperan baik dalam meningkatkan kualitas SDM tentunya dalam upaya transformasi digital yang dibuktikan dengan pemanfaatan media digital dengan optimal sehingga informasi, program TVR Parlemen dapat diakses kapanpun dan dimanapun berada. Sehingga masyarakat juga dengan mudahnya menerima informasi seputar DPR RI.

Dampak dari program peningkatan mutu TVR Parlemen, yaitu meningkatkan pelayanan TVR Parlemen, dengan memenuhi beberapa *indicator excellent public service*, yaitu:

1. *Reliability* (Keterandalan)

Informasi diharuskan didapat dari sumber data yang jelas serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Sejalan dengan pendapat Weigandt bahwa kualitas fundamental dari informasi terdiri dari reliabilitas yang membuat informasi berguna untuk pengambilan keputusan.⁹⁵ Dalam hal ini informasi yang berasal dari TVR Parlemen dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dibuktikan dengan banyaknya saluran tv yang juga dapat mengambil video yang telah di *take* langsung oleh TVR Parlemen dan arena TVR Parlemen juga merupakan TV milik DPR RI.

⁹⁵ Weygandt, el. Information Systems Control and Audit. Prentice Hall, 1999. Hlm 166

2. *Empathy*

TVR Parlemen menyediakan program-program yang berisi informasi penting dan akurat seputar parlemen dan dikemas dengan semenarik mungkin dan mudah dipahami.

3. *Responsiveness and assurances*

Informasi yang baik adalah informasi yang relevan dan dapat dipercaya, dimana secara operasional sebuah lembaga atau organisasi memerlukan informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang terjadi. Selain itu menurut Burch informasi yang memiliki tingkat keefektifan berarti memiliki daya guna untuk pemakainya, meskipun pada dasarnya informasi memiliki ke relevansi yang berbeda-beda. Informasi yang memiliki kualitas dapat diukur dari tingkat keakuratan data dan fakta yang menyusun informasi tersebut.⁹⁶

Berkenaan dengan hal itu, informasi yang disediakan oleh TVR Parlemen ini memiliki relevansi yang tinggi, sebab berasal dari dalam kegiatan DPR RI yang sedang berlangsung.

4. *Tangibles*

TVR Parlemen sudah mengupayakan yang terbaik dengan fasilitas offline seperti ruang tunggu bagi tamu yang nyaman, ruang meeting serta fasilitas peralatan lengkap untuk syuting, kemudian untuk fasilitas pelayanan *online*, disediakan wadah untuk masyarakat

⁹⁶ Eddy, jusuf. Sistem Informasi Manajemen Kontemporer di Era Digital, (Yogyakarta: Gava Media, 2019), hal 48

beraspirasi seperti melalui program bintang orator serta program lainnya yang terjun langsung ke masyarakat.

Dengan melihat teori dan hasil analisis peneliti dapat dikatakan berkesinambungan karena hampir 95% yang dilakukan pihak TVR Parlemen sama dengan teori diatas.

Kemudian jika dikaitkan dengan Jurnal yang ditulis oleh Anwar Sa'dullah dan Triyo Supriyatno mengenai peningkatan mutu SDM lembaga pendidikan Islam berbasis SDGs menyoroti pentingnya proses perubahan yang sistematis dalam konteks pendidikan. Mereka menunjukkan bahwa penerapan SDGs memerlukan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pengembangan SDM dan adopsi prinsip-prinsip yang berkelanjutan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan dari jurnal tersebut. Penerapan teori perubahan Rogers dalam konteks TVR Parlemen menunjukkan bahwa langkah-langkah dari kesadaran hingga adopsi sangat penting dalam memastikan keberhasilan program peningkatan mutu. Pendekatan sistematis ini membantu dalam mengidentifikasi kebutuhan, membangkitkan minat, dan memastikan implementasi perubahan yang efektif.

Kesimpulan yang didapat adalah Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teori perubahan menurut Rogers, yang meliputi awareness, interest, evaluation, trial, dan adoption, berperan penting dalam proses peningkatan mutu SDM di TVR Parlemen. Setiap tahap

berkontribusi pada keberhasilan implementasi perubahan dengan memastikan bahwa karyawan terlibat, program diuji secara efektif, dan perubahan diadopsi dengan penuh.

Kaitan dengan jurnal oleh Sa'dullah dan Supriyatno menegaskan bahwa pendekatan sistematis dan berkelanjutan dalam pengembangan SDM sangat penting untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam konteks SDGs. TVR Parlemen disarankan untuk terus menerapkan langkah-langkah perubahan ini dan menyesuaikan strategi pengembangan SDM mereka dengan prinsip-prinsip keberlanjutan untuk mencapai hasil yang optimal.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Setelah melalui tahapan pengambilan data sesuai dengan kajian teori dan analisis data yang berdasarkan pada penemuan data di lapangan mengenai peningkatan mutu SDM TVR Parlemen untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent*, maka dapat diambil kesimpulan yakni:

1. Perencanaan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen dimulai dengan Identifikasi kebutuhan melalui rapat evaluasi mingguan setiap hari jum'at. Kemudian dilanjutkan dengan mengadakan *team building dan workshop* sebagai upaya peningkatan mutu SDM TVR Parlemen dengan langkah-langkah perencanaan sebagai berikut: penetapan proyek, identifikasi pelanggan dan kebutuhan (Tantangan, kelemahan, kebutuhan keterampilan, analisis *best practice*); Serta mengembangkan program dan prosesnya.
2. Implementasi yang dilakukan telah berjalan dengan baik juga mengalami peningkatan, dimulai dengan pemberian motivasi, pembimbingan, koordinasi yang massif serta komunikasi yang efektif. Kegiatan peningkatan mutu dimulai dengan pembukaan, *Ice breaking*, Penjelasan konsep acara secara detail, Pelaksanaan aktivitas inti, Diskusi dan refleksi, Penutupan. Evaluasi dan tindak lanjut perbaikan (Pemberian umpan balik). Dalam pelaksanaan program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen, program yang dilaksanakan di TVR Parlemen, yaitu: pengembangan

kompetensi melalui *team building*, serta *workshop* dan pelatihan sebagai tambahan. Sedikit tambahan, ketika kegiatan *workshop* lebih efektif lagi dalam penyesuaian lebih lanjut terkait pelatihan berjenjang berdasarkan tingkat kemampuan.

3. Dampak program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen untuk mempertahankan *excellent public service digitalization initiatives and superintendent* yaitu: Dengan adanya program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen melalui *team building* memberikan dampak positif bagi SDM TVR Parlemen baik dalam hal komunikasi dengan sesama pegawai, hubungan baik antar pegawai, kolaborasi kerja tim yang baik, mengoptimalkan kinerja, dan lain sebagainya. Program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen melalui *team building* mampu mempertahankan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan memenuhi beberapa indikator *excellent public service*, yaitu: *Reliability; Empathy; Responsiveness and assurances; dan tangibles*. Program peningkatan mutu SDM TVR Parlemen berperan baik dalam meningkatkan kualitas SDM tentunya dalam upaya transformasi digital yang dibuktikan dengan pemanfaatan media digital dengan optimal sehingga informasi, program TVR Parlemen dapat diakses kapanpun dan dimanapun berada. Sehingga masyarakat juga dengan mudahnya menerima informasi seputar DPR RI.

B. SARAN

Dari hasil penelitian yang didapat, maka peneliti memiliki sedikit saran yang diharapkan mampu membantu peningkatan mutu SDM TVR Parlemen khususnya. Beberapa saran yang dapat peneliti berikan, yaitu:

1. Kepada pihak TVR Parlemen

Senantiasa menciptakan inovasi baru dalam hal peningkatan mutu SDM TVR Parlemen supaya bisa tetap mempertahankan *excellent public service* yang sudah disandang oleh TVR Parlemen dan pelayanan terbaik lainnya dengan lebih memperhatikan masukan masukan dari masyarakat umum, peneliti menyarankan agar TVR Parlemen menyediakan *platform* interaktif dimana masyarakat dapat memberikan saran ataupun pertanyaan seputar parlemen sehingga semakin bisa memenuhi dan memahami kebutuhan dari masyarakat untuk memperkuat peran TVR Parlemen sebagai saluran informasi politik yang penting.

TVR Parlemen terus melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap program pelatihan dan menyesuaikan proses pengembangan SDM dengan perubahan kebutuhan industri dan tujuan strategis organisasi.

2. Kepada jajaran pimpinan TVR Parlemen

Alangkah lebih baik lagi apabila TVR Parlemen memiliki bagian khusus dalam hal peningkatan kualitas SDM supaya lebih maksimal tidak hanya kepanitiaan sementara, sehingga dapat lebih fokus dan mampu menciptakan gebrakan baru yang membangun.

3. Bagi peneliti berikutnya

Penelitian ini tentu tidak terlepas dari kekurangan yang ada, baik dalam hal penulisan dan lainnya, maka disarankan untuk peneliti berikutnya lebih teliti lagi dalam menjalankan proses penelitian dan semoga kekurangan yang ada dapat di perbaiki pada penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Kementerian Agama RI, Surat Al-Hasyr: 18, Dapat diakses di <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/59?from=1&to=24>
- Al-Qur'an Kementerian Agama RI, Surat Ar-Ra'd: 11. Dapat diakses di <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/13?from=1&to=43>.
- Anwar Sa'dullah and Triyo Supriyatno, 'Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Lembaga Pendidikan Islam Berbasis Sustainable Development Goals Di Yayasan Pendidikan Anak Saleh Kota Malang', 2021.
- Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School of English for Children di Bandung*. Jimm Unikom, 2017
- Arnild Augina Mekarisce, 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12.3 (2020), 145–51 (p. 146) <<https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>>.
- Biro Komunikasi Layanan Informasi dan Kerjasama Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, 'Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi Atas Pelayanan Publik', 2019.
- Darmadi, 'Manajemen Sumber Daya Manusia Kekepalasekolahan "Melejitkan Produktivitas Kerja Kepala Sekolah Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi"' (Yogyakarta: Deepublish, 2018). h. 22.
- Desti Mulyani, Syamsul Ghufro, and Suharmono Kasiyun, 'Peningkatan Karakter Gotong Royong Di Sekolah Dasar', *Lectura: Jurnal Pendidikan*, 11.2 (2020), 225–38.
- Eddy Soeryanto Soegoto, *Entrepreneurship: Menjadi Pebisnis Ulung*, Revisi (Jakarta: Kompas Gramedia, 2010).
- Eri Susan, 'Manajemen Sumber Daya Manusia', *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9.2 (2019), 952–62.
- Evans EW Tulungen, David PE Saerang, and Joubert B Maramis, 'Transformasi Digital: Peran Kepemimpinan Digital', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10.2 (2022).
- Fandy Tjiptono and Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Jl. Beo 38-40 Yogyakarta: ANDI).
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2008).
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen: Dasar, pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011)
- Hasyim Hasanah, 'Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)', *At-Taqaddum*, 8.1 (2016), 21–46 (p. 28) <<https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>>.
- Husna Nashihin, Nazid Mafaza, and M Okky Haryana, 'Implementasi Total Quality Management (Tqm) Perspektif Teori Edward Deming, Juran, Dan Crosby', *At Tuots: Jurnal Pendidikan Islam*, 3.1 (2021)
- Ibrahim, Buddy. *TQM (Total Quality Management): Panduan Menghadapi Persaingan Global*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000).

- Irman Sumantri¹ Fina Meilani² Andi Wahyudi, 'Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Di Era Disrupsi dan Mahasiswa Sebagai Agen Perubahan 5.0'.
- Juran, Joseph M. A. Blanton Godfrey. *Juran's Quality Handbook*. Mc Graw-Hill, New York, 1999.
- Juran, Joseph M. A. Blanton Godfrey. *Juran's Quality Handbook*. Mc Graw-Hill, New York, 1999
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dapat diakses di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/ideal> diakses pada 26 September 2023 pukul 21.31 WIB.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dapat diakses di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/indikator> diakses pada 26 September 2023 pukul 21.27 WIB
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dapat diakses di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan> diakses pada 26 September 2023 pukul 22.52 WIB
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dapat diakses di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/transformasi> diakses pada 26 September 2023 pukul 21.39 WIB
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/studi%20kasus> diakses pada 26 September 2023 pukul 22.19 WIB
- Kasannudin, Mukhamad. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola Koperasi Terhadap Kinerja Koperasi Pondok Pesantren di Kabupaten Demak*. Skripsi. (Semarang: Institute Agama Islam Negeri Walisongo Semarang. 2011)
- Kompas.com, "Raih Penghargaan di Indonesia Awards 2022, Setjen DPR Wujudkan Transformasi Digital Menuju Parlemen Modern", 29 Oktober 2022, <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/29/11062151/raih-penghargaan-di-indonesia-awards-2022-setjen-dpr-wujudkan-tranformasi> diakses pada 05 Oktober 2023.
- M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Cet. II; Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 5.
- Maddy, Khairul, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta; Chama Digit, 2009)
- Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah* (Jl. Sawo Raya No. 18: Bumi Aksara, 2011).
- Marita Lailia Rahman, 'Model Pengembangan Mutu Pendidikan Dalam Perspektif Philip. B. Crosby', *EL Bidayah: Journal of Islamic Elementary Education*, 2.1 (2020), 41–56.
- Matthem B. Miles, Michel Huberman, Jonny Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*, (States of America, 2014), h.12
- Meita Sekar Sari and Muhammad Zefri, 'Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelolaan Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura', *Jurnal Ekonomi*, 21.3 (2019), 308–15.
- Meita Sekar Sari and Muhammad Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat

- (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelolaan Dana Kelurahan di Lingkungan Kecamatan Langkapura,” *Jurnal Ekonomi* 21, No. 3 (2019): hal. 311
- Muawanah Muawanah, Septy Nurfadhillah, and Yeni Nuraeni, ‘Analisis Kesalahan Penulisan Huruf Kapital Pada Paragraf Menggunakan Pedoman Puebi Siswa Kelas II SDN 04 Sepatan’, *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4.5 (2022), 514–22.
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018).
- Perspektif Teori Edward Deming, Juran, Dan Crosby’, *At Turots: Jurnal Pendidikan Islam*, 3.1 (2021), 41–49.
- Prawirosentono, Suyadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Study Kasus dan Analisis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm, 5
- Riza Bahtiar Sulistyan, Ninik Lukiana, and M Ato’illah, ‘Perencanaan Co-Working Space Dalam Peningkatan SDM Di Kabupaten Lumajang’, *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 2.1 (2022), 243–48.
- Rosaliza Mita, ‘Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif’, *Jurnal Ilmu Budaya*, 11.2 (2015), 71–79 (p. 72).
- S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalis Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2003), h. 55.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta. 2017)
- Syukur Kasieli Hulu, ‘Analisis Penerapan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara)’, *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1.1 (2022), 160–67.
- R. Terry, George. *Principles of Management*. New York: Richard D. Irwin, 1961.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset. 2003.

LAMPIRAN

Lampiran I Surat Izin Penelitian


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Gajayana No. 50, Telepon (0341) 552308, Faksimile (0341) 552308 Malang
 Website: fik.uin-malang.ac.id E-mail: fik@uin-malang.ac.id

Nomor : B-3965/Un.03.1/FITK/PP.00.9/05/2023 30 Mei 2023
 Sifat : -
 Hal : Permohonan Izin Perpanjangan Waktu Magang/ Praktik Kerja

Kepada Yth.
Sekretaris Jenderal DPR RI
 Cq. Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan
 di Tempat

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Dengan hormat, menindaklanjuti Surat Nomor B/3014/DL.01.04/2/2023 tanggal 27 Februari 2023 perihal Pemberitahuan Magang mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di Bagian Sekretariat Wakil Ketua Korkesra Sekretariat Jenderal DPR RI mulai tanggal 13 Maret sampai dengan 15 Juni 2023.

Dikarenakan mahasiswa kami masih dibutuhkan dan sekaligus akan melakukan penelitian tugas akhir, oleh karena itu kami memohon kepada Bapak/ Ibu pimpinan dapat memperpanjang pelaksanaan magang/ praktik kerja di instansi yang Bapak/ Ibu pimpin mulai tanggal 15 Juni – 31 Juli 2023, atas nama:

No	Nama	NIM	No WA
1	Anindiya Ulhaq	200106110024	081273018606
2	Parlagutan	200106110027	083192801752
3	Muhammad Thoriq Zacky Habibi	200106110122	085694579148
4	Karina Elsa Ardiyanti	200106110067	085853082450
5	Muhammad Rozaq 'Allamudin	200106110048	085856962967

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.
 Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Lampiran II Dokumentasi Wawancara Bersama Bapak Kepala Biro Pemberitaan Parlemen dan Kepala Bagian TVR Parlemen



Lampiran III Dokumentasi Wawancara Bersama Mas Sigit



Lampiran IV Dokumentasi Wawancara Bersama Mba Citra



Lampiran V Dokumentasi Wawancara Bersama Pak Bayu



Lampiran VI Dokumentasi Wawancara Online Bersama Pak Alfat dan Mas Naka



Lampiran VII Dokumentasi Program Peningkatan Mutu SDM TVR Parlemen





Lampiran VIII Bukti Award Excellent Public Service Digitalization Initiatives and Superintendent



Lampiran IX Daftar Riwayat Hidup Penulis



Nama Lengkap : Anindiya Ulhaq

TTL : Kebumen, 10 Oktober 2002

Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Manajemen Pendidikan Islam

Tahun Masuk : 2020

Alamat Rumah : Jalan Raya Kebumen, Rt. 03 Rw 01, Kecamatan
Sumberejo, Kabupaten Tanggamus, Provinsi
Lampung

No. Telepon : 081273018606

Email : anindiyyaulhaq@gmail.com

Riwayat Pendidikan : TK Muslimat NU Kebumen
MI Riyadhlotut Tholibin Kebumen
MTs N 2 Tanggamus
MA Sunan Pandanaran Yogyakarta
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang