

# Visionist

Vol. 9, Nomor 1–Maret 2020

PERAN REPORTER DALAM MENINGKATKAN MUTU SIARAN PADA PROGRAM SIARAN LAMPUNG HARI INI DI TVRI LAMPUNG ..... <i>Al Hadid, Andala R P Barusman dan Marzuki Noor</i>	1-5
PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KUALITAS LAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TELUK BETUNG ..... <i>M. Ardi, Tina Miniawati dan Defrizal</i>	6-15
PENGARUH MOTIVASI LINGKUNGAN KERJA DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN ..... <i>Dian Riyanti, Iskandar A Alam dan Defrizal</i>	16-22
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP PROGRAM SIARAN TEMBANG KENANGAN RADIO RAJAWALI 95,2 FM LAMPUNG ..... <i>Estrutyas P, Andala R P Barusman dan V. Saptarini</i>	23-28
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA ..... <i>M Nuzul, A Suharyo dan Habibburahman</i>	29-34
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PENGELOLAAN KEUANGAN PERGURUAN TINGGI SWASTA DI INDONESIA ..... <i>Sri Surya, Andala R P Barusman dan Hendri Dunan</i>	35-41
PENGARUH PROGRAM PENCEGAHAN DAN KEBIJAKAN PERUSAHAAN TERKAIT PANDEMI COVID-19 TERHADAP PRODUKTIVITAS PEGAWAI DI PT BUKIT ASAM, TBK UNIT DERMAGA KERTAPATI SELAMA MASA SIAGA COVID-19 KOTA PALEMBANG ..... <i>Tommy, Haninun dan M Oktavianur</i>	41-49
PENGARUH GAYA KOMUNIKASI, SENI MEDIASI DAN CARA PENDEKATAN MEDIATOR TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN PT GREAT GIANT PINEAPPLE DALAM PENYELESAIAN KASUS HUBUNGAN INDUSTRIAL PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH ..... <i>Yusnitalia, Iskandar A Alam dan Defrizal</i>	50-60

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 9	Nomor 2	Halaman 1 – 60	Bandar Lampung Sept 2020	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	----------	---------	-------------------	-----------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

*Jurnal Manajemen*

# **Visionist**

Volume 9, Nomor 1 – Maret 2020

## **DEWAN PENYUNTING**

### **Penyunting Ahli**

Sudarsono (Ketua)  
Sri Utami Kuntjoro  
Sinung Hendratno  
Agus Wahyudi  
Abdul Basit

### **Penyunting Pelaksana**

Budhi Waskito  
Ardansyah  
Eka Kusmayadi  
Zainal Abidin

Alamat:

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung  
Tel. 0721- 789825; Fax. 0721 - 770261  
Email: [visionist@ubl.ac.id](mailto:visionist@ubl.ac.id)

Diterbitkan oleh:

Program Studi Manajemen (S2)  
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP PROGRAM SIARAN TEMBANG KENANGAN RADIO RAJAWALI 95,2 FM LAMPUNG

Estutryas Primatarani<sup>1</sup>, Andala R P Barusman<sup>2</sup>, V. Saptarini<sup>3</sup>  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Bandar Lampung

## Abstrak

*Radio sebagai salah satu media pilihan pendengar dikala pendengar ingin mendapatkan hiburan yang dapat menemani segala aktifitas pendengarnya. Terlebih di zaman saat ini radio hadir dengan mengikuti perkembangan modernisasi, yakni dengan menghadirkan media radio streaming yang kapanpun dan dimanapun pendengar dapat mengakses program acara kesukaan pendengar dengan mudah. Kesuksesan sebuah program acara radio diperoleh dari hubungan antara penyiar dan pendengarnya.*

*Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian gabungan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian menggunakan gabungan seperti ini dapat digunakan secara bersamaan, bergantian maupun digunakan seperti berikut Kuantitatif (Survei) >> Kualitatif (studi lapangan) >> Kuantitatif (Eksperimen).*

*Adapun hasil penelitian yaitu sebagian besar responden menjawab pada variable Program tembang kenangan pada tingkat sedang dan baik pada nilai skor 3-4, kemudian pada kepuasan pendengar pada tingkat baik pada nilai skor 4. Analisis dengan menggunakan metode diagram kartesius menghasilkan atribut-atribut yang perlu ditingkatkan yaitu dalam hal perbendaharaan lagu, dan juga terkait informasi tentang lagu nostalgia yang dibawakan oleh penyiar. Sedangkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pendengar program tembang kenangan Radio rajawali 95,2FM terbentuk menjadi 10 faktor. diantaranya: Program kreatif, Informasi lengkap, Suara jernih, Posisi channel bagus, Banyak lagu yang disukai pendengar, Banyak melakukan pembicaraan dengan pendengar, Waktu siaran lama, Penyiar friendly, penampilan penyiar keramahan penyiar, Kemudahan menelepon banyak jumlah line telepon, Banyak lagu tembang kenangan yang populer.*

*Adapun implikasi yaitu Rekomendasi strategi yang bisa diberikan pada Radio rajawali 95,2FM untuk meningkatkan kepuasan pendengar meliputi, peningkatan kualitas penyiar dengan adanya variasi dalam menyiarkan acara, variasi program dan lagu yang diberikan, peningkatan layanan telepon dengan meningkatkan jumlah line telepon dan perluasan media promosi untuk meningkatkan jumlah pendengar. Atribut-atribut yang harus tetap dipertahankan adalah program-program siaran yang kreatif serta informasi-informasi yang disiarkan lengkap*

**Kata Kunci:** Manajemen, Program Siaran, Kepuasan Pendengar

## Pendahuluan

Radio sebagai media massa terus mengalami perkembangan yang sangat pesat. Radio pada awalnya digunakan dalam keperluan maritim untuk mengirimkan pesan telegraf menggunakan kode morse antara kapal dan penerima di darat. Salah satu pengguna awal teknologi ini adalah Angkatan Laut Jepang yang memata-matai armada Rusia saat Perang Tsushima pada tahun 1901. Penggunaan radio dalam masa sebelum perang adalah untuk mengembangkan pendeteksian dan pelokasian pesawat dan kapal dengan menggunakan radar.

Saat ini, terdapat banyak kegunaan dari gelombang radio, termasuk jaringan nirkabel, komunikasi segala jenis, dan juga penyiaran komersil radio. Penggunaan radio dalam masa sebelum perang adalah untuk mengembangkan pendeteksian dan pelokasian pesawat dan kapal dengan menggunakan radar. Siaran komersil radio mulai dilakukan pada 1920-an, dengan populernya pesawat radio, terutama di Eropa dan Amerika Serikat. Selain siaran komersil, siaran titik-ke-titik (point-to-point), termasuk telepon dan siaran ulang program radio, menjadi populer pada dekade 1920-an dan 1930-an. Radio sebagai salah satu media pilihan pendengar dikala pendengar ingin mendapatkan hiburan yang dapat menemani segala aktifitas pendengarnya. Terlebih di zaman saat ini radio hadir dengan mengikuti perkembangan modernisasi, yakni dengan menghadirkan media radio streaming yang kapanpun dan dimanapun pendengar dapat mengakses program acara kesukaan pendengar dengan mudah. Radio mempunyai kekuatan imajinasi dimana seorang penyiar mempunyai kemampuan untuk membuat pendengar menjadi kecanduan.

Radio Rajawali hadir di Lampung adalah untuk menghibur pendengar dan merangkul setiap produsen / client untuk berpromosi melalui media radio untuk memperkenalkan produk client secara efektif dan tepat agar brand tersebut lebih dikenal masyarakat Lampung baik secara on air maupun kegiatan off air.

Pengelolaan program siaran yang baik harus dapat dan fokus pada program acara yang dibawakan. Agar para penikmat acara radio rajawali tembang kenangan bisa mendapatkan keuntungan rasa puas karena atensi yang diberikan pendengar langsung direspon oleh penyiar acara atau *announcer*. Program acara yang dikhususkan untuk kalangan atau segmentasi dewasa dengan daya tarik respon yang cepat dan ramah dari penyiarannya. Setiap program siaran harus mengacu pada pilihan format siaran tertentu seiring makin banyaknya stasiun penyiaran makin tersegmennya audien.

Kepuasan pendengar sangat penting bagi kemajuan suatu program acara tersebut agar program acara yang dibuat dapat terus berkembang, Mega (2016). Jika kepuasan pendengar tercipta maka program acara tersebut akan terus di adakan, kepuasan pendengar tercipta karena atensi pendengar di respon dengan baik oleh penyiar acara tersebut, seperti atensi pendengar merequest lagu tembang kenangan langsung di siapkan dan diputarkan oleh penyiar, dan salam-salam yang di titipkan oleh pendengar kepada penyiar langsung di sampaikan mengudara sehingga hal seperti ini membuat sambungan untuk mengajak orang-orang yang di salamkan turut serta memberikan atensinya baik yang merequest atau pun tidak merequest lagu tapi hanya sekedar membalas salam dan mengucapkan terimakasih kepada yang memberikan salam-salam tersebut.

Dari latar belakang diatas, peneliti memilih topik penelitian yaitu : “Analisis Tingkat Kepuasan Pendengar Terhadap Program Siaran Tembang Kenangan Radio Rajawali 95,2 Fm Bandar Lampung”.

### *Perumusan Masalah*

1. Bagaimana Program Siaran Tembang Kenangan Radio Rajawali 95,2 Fm Bandar Lampung.
2. Bagaimana Kepuasan Pendengar Program Siaran Tembang Kenangan Radio Rajawali 95,2 Fm Bandar Lampung.
3. Bagaimana kaitannya antara Program Siaran Tembang Kenangan Radio Rajawali 95,2 Fm Bandar Lampung dengan kepuasan pendengar.

### *Tinjauan Program Acara*

Menurut Asyar (1996) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah ketaatan dalam melaksanakan aturan-aturan yang mewajibkan atau diharapkan oleh organisasi atau instansi agar setiap tenaga kerja dapat melaksanakan pekerjaan dengan tertib dan lancar.

### *Pelayanan*

Menurut Tjiptono (2007), Barusman (2019), Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dari definisi kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

### *Tinjauan Kepuasan Pelanggan (Pendengar)*

Schiffman dan Kanuk (2012), Barusman (2014), menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya”. Jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas. Kepuasan menjadi hal yang cukup menarik dan penting, karena besar manfaatnya baik untuk kepentingan individu, organisai maupun masyarakat. Arti penting kepuasan bagi individu adalah penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan yang memungkinkan timbulnya usaha untuk peningkatan kebahagiaan hidup seseorang. Sedangkan arti penting kepuasan bagi organisai adalah penelitian mengenai peningkatan dan perbaikan sikap organisai untuk kepuasan masyarakat yang akan menikmati. Lovelock (2010), menjelaskan bahwa “kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pelayanan jasa, mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan”.

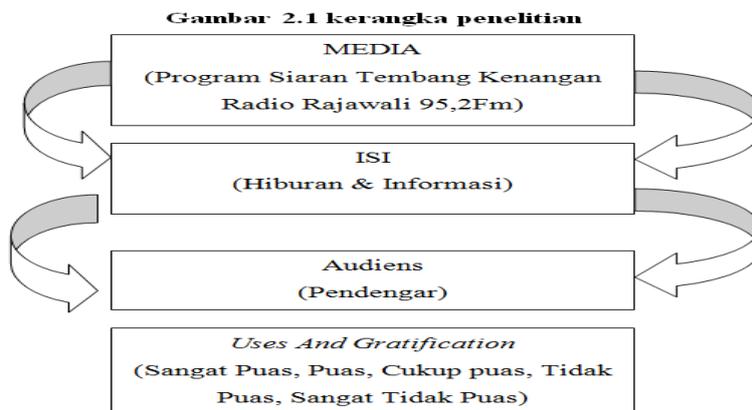
### *Tinjauan Manajemen*

M. Munir et al., (2006), Barusman & Mihdar (2014), Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, management, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah suatu proses yang diterapkan individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan secara terminologi adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengaturan terhadap para anggota organisasi serta pengguna seluruh sumber-sumber yang ada secara tepat untuk meraih tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

### *Kerangka Pikir*

Kepuasan pendengar program siaran Tembang Kenangan Radio Rajawali 95,2 Fm Bandar Lampung, akan tercapai jika *announcer* (penyiar/pembawa acara) tersebut mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pendengar atau penikmat acara tersebut.

Untuk menciptakan kepuasan pendengar setia program siaran Tembang Kenangan Radio Rajawali 95,2 Fm Bandar Lampung, dalam penelitian ini sebagai kerangka berpikir mengacu pada Teori *Uses and Gratification* yang berargumentasi bahwa kebutuhan manusia yang mempengaruhi bagaimana mereka menggunakan dan merespon saluran media.



**Metodologi**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian gabungan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian menggunakan gabungan seperti ini menurut Gray (2009) dapat digunakan secara bersamaan, bergantian maupun digunakan seperti berikut :

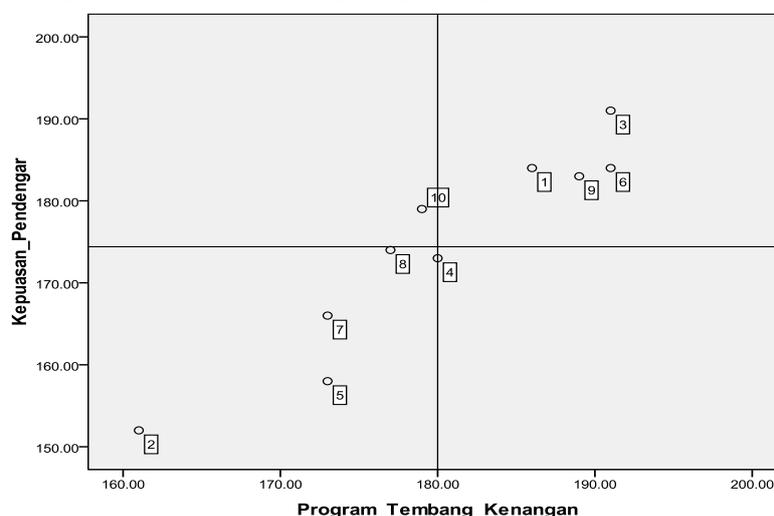
1. Kualitatif (Eksplorasi) >> Kuantitatif (Kuesioner) >> Kualitatif (Mendalam dan mengakses hasil)
2. Kuantitatif (Survei) >> Kualitatif (studi lapangan) >> Kuantitatif (Eksperimen)

Jenis penelitian yang dipilih yakni model nomor 2, karena dimulai dengan survei untuk dapat membantu menemukan fenomena atau permasalahan yang penting bagi peneliti. survei yang dimaksud yakni, wawancara pribadi, survei melalui telepon, survei melalui pesan text.

**Hasil dan Pembahasan**

*Analisis Program Siaran Tembang Kenangan Radio Rajawali 95,2 FM Terhadap Kepuasan Pendengar*

Setelah didapatkan karakteristik pendengar Radio Istara Rajawali 95,2 FM, analisis selanjutnya adalah menganalisis program siaran tembang kenangan radio rajawali 95,2 fm terhadap kepuasan pendengar dengan menggunakan metode diagram kartesius. Hasil yang didapat ada pada Gambar dibawah ini;



**Keterangan:**

<b>MOTIF INFORMASI</b>	
1.	Program tembang kenangan di radio rajawali 95,2 FM
2.	Program tembang kenangan radio rajawali 95,2 FM menambah wawasan perbendaharaan lagu pendengar
3.	Informasi lagu kenangan yang diputar di program tembang kenangan
<b>MOTIF IDENTITAS PRIBADI</b>	
4.	Program tembang kenangan menambah referensi lagu pendengar
5.	Program tembang kenangan untuk mengisi waktu luang saja
<b>MOTIF INTEGRASI DAN INTERAKSI SOCIAL</b>	
6.	Adanya program tembang kenangan membuat pendengar memiliki banyak kenalan/teman
7.	Tembang kenangan membuat pendengar teringat masa-masa indah dahulu bersama kawan
8.	Dengan mendengar tembang kenangan membuat saudara lebih rileks bersama keluarga
<b>MOTIF HIBURAN</b>	
9.	Pendengar puas dengan adanya radio rajawali 95,2 FM
10.	Terhibur dengan adanya program tembang kenangan radio rajawali 95,2 FM

Penjelasan mengenai kuadran-kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (Pertahankan prestasi) Pada kuadran I setiap posisi atribut menunjukkan bahwa harapan pendengar terhadap atribut produk berbeda pada tingkat tinggi. Dan pada tingkat pelaksanaannya juga tinggi atau pada kenyataannya faktor-faktor ini sudah sesuai seperti yang pendengar radio harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat tinggi), sehingga atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I harus tetap dipertahankan posisinya oleh perusahaan karena atribut-atribut inilah yang telah menjadikan program tembang kenangan tersebut unggul di mata konsumen pendengar radio. Atribut-atribut tersebut diantaranya (1) Program tembang kenangan di radio rajawali 95,2 FM, (3) Informasi lagu kenangan yang diputar di program tembang kenangan, (6) Adanya program tembang kenangan membuat pendengar memiliki banyak kenalan/teman, (9) Pendengar puas dengan adanya radio rajawali 95,2 FM, (10) Terhibur dengan adanya program tembang kenangan radio rajawali 95,2 FM
2. Kuadran II (Prioritas rendah) Pada kuadran II setiap atribut produk menunjukkan bahwa harapan konsumen terhadap atribut produk berbeda pada tingkat tinggi. Sedangkan pada tingkat pelaksanaannya dinilai masih rendah atau pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang konsumen harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah), sehingga konsumen menuntut adanya perbaikan. Dalam kuadran ini tidak dipilih oleh para responden.
3. Kuadran III Kuadran ini menunjukkan bahwa kepuasan pendengar radio terhadap atribut program tembang kenangan masih kurang, sedangkan tingkat pelaksanaannya oleh produsen juga kurang baik. Atribut-atribut yang masuk pada kuadran ini meliputi (2) Program tembang kenangan radio rajawali 95,2 FM menambah wawasan perbendaharaan lagu pendengar, (5) Program tembang kenangan untuk mengisi waktu luang, (7) Tembang kenangan membuat pendengar teringat masa-masa indah dahulu bersama kawan, dan (8) Dengan mendengar tembang kenangan membuat saudara lebih rileks bersama keluarga .
4. Kuadran IV, Atribut ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya sangat memuaskan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah (4) Program tembang kenangan menambah referensi lagu pendengar.

Setelah diketahui gap antara program tembang kenangan dan kepuasan pendengar, analisis yang dilakukan selanjutnya adalah mencari faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pendengar dengan menggunakan analisis faktor. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pendengar program tembang kenangan Radio rajawali 95,2 FM terbentuk menjadi 10 faktor. diantaranya:

1. Program kreatif
2. Informasi lengkap
3. Suara jernih
4. Posisi channel bagus
5. Banyak lagu yang disukai pendengar
6. Banyak melakukan pembicaraan dengan pendengar
7. Waktu siaran lama
8. Penyiar friendly, penampilan penyiar keramahan penyiar
9. Kemudahan menelepon banyak jumlah line telepon
10. Banyak lagu tembang kenangan yang populer.

## Kesimpulan dan Implikasi

### Kesimpulan

1. Karakteristik pendengar program tembang kenangan radio rajawali 95,2 FM terbesar yaitu lebih dari 40 tahun sebanyak 27 orang (54%). Pendengar sebagian besar berprofesi sebagai Pegawai Negeri, dan wiraswasta 12 dan 18 orang (24% dan 36%). Pendengar sebagian besar memiliki tingkat pendidikan sarjana yakni 20 orang (40%).
2. Berdasarkan hasil kuisioner didapat hasil bahwa sebageian besar responden menjawab pada variable Program tembang kenangan pada tingkat sedang dan baik pada nilai skor 3-4 yakni pada hal Informasi lengkap, Suara jernih, Posisi channel bagus dan Banyak lagu yang disukai pendengar.
3. Pada kepuasan pendengar pada tingkat baik pada nilai skor 4 dalam hal Banyak melakukan pembicaraan dengan pendengar, Waktu siaran lama dan Penyiar friendly, penampilan penyiar keramahan penyiar. Analisis dengan menggunakan metode diagram kartesius menghasilkan atribut-atribut yang perlu ditingkatkan yaitu dalam hal perbendaharaan lagu, dan juga terkait informasi tentang lagu nostalgia yang dibawakan oleh penyiar.
4. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pendengar program tembang kenangan Radio rajawali 95,2FM terbentuk menjadi 10 faktor. diantaranya: Program kreatif, Informasi lengkap, Suara jernih, Posisi channel bagus, Banyak lagu yang disukai pendengar, Banyak melakukan pembicaraan dengan pendengar, Waktu siaran lama, Penyiar friendly, penampilan penyiar keramahan penyiar, Kemudahan menelepon banyak jumlah line telepon, Banyak lagu tembang kenangan yang populer.

### Implikasi

Rekomendasi strategi yang bisa diberikan pada Radio rajawali 95,2FM untuk meningkatkan kepuasan pendengar meliputi, peningkatan kualitas penyiar dengan adanya variasi dalam menyiarkan acara, variasi program dan lagu yang diberikan, peningkatan layanan telepon dengan meningkatkan jumlah line telepon dan perluasan media promosi untuk meningkatkan jumlah pendengar. Atribut-atribut yang harus tetap dipertahankan adalah program-program siaran yang kreatif serta informasi-informasi yang disiarkan lengkap

## Daftar Pustaka

- Barusman, Andala Rama Putra. 2014. *Student Satisfaction as a Mediating Variable between Reputation, Image and Student Loyalty*. Full Paper Proceeding ITMAR -2014, Vol. 1, 414-436.
- Barusman, Andala Rama Putra dan Mihdar, Fauzi. 2014. *The Effect of Job Satisfacation and Organaziotional Justice on Organizational Citizenship Behavior with Organization Commitment as the Moderator*. International Journal of Humanities and Social Science Vol. 4, No:9, pp 118-126
- Barusman, Andala Rama Putra. 2019. *The effect of security, service quality operations and information management, reliability and trustworthiness on E-Loyalty moderated by Customer Satisfaction on the Online Shopping Website*. International Journal Of Supply Chain Management Vol. 8, No: 6, pp 585-594.
- Effendi, S. Dan Tukiran. 2012. Metode penelitian survei : LP3ES. Jakarta.
- Fauzi, Achmad. 2015. "Analisis kepuasan pendengar terhadap program siaran brita terkini di radio 98,7 Gen Fm". Artikel : ( UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Hardianty. 2015. " Penggunaan program dan pemenuhan kepuasan pendengar radio venus di kota Makassar", Artikel : (UIN Alauddin Makassar).
- Kriyantono, Rachmat. 2006. Teknik praktis riset komuikasi : Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Mangkunegara, A.,P. 2009. Perilaku konsumen : PT. Refika Aditama. Bandung.
- Soedarsono, D.,K. 2009. Sistem manajemen komunikasi teori, model, dan aplikasi: Simbiosis Rekatama Media. Bandung.

Mulyana, Deddy. 2010. Metodologi penelitian kualitatif : PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Primatarani, Estutryas. 2015. “Kepuasan pelanggan pada layanan divisi santunan atau klaim PT. Jasa Raharja cabang Bandung”. Artikel : (Univ. Islam Bandung).

Rifa’i, Akhmad. 2019. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemasangan iklan di lembaga penyiaran publik TVRI Lampung”, Tesis : (Universitas Bandar Lampung).

Mega, Selfia Alke. 2016. *The Effect of Services Quality on Satisfaction of Visitors Tourism in Recreation Park Mutun Beach Lampung*. International Conference On Law, Business and Governance (ICon-LBG)