

A circular inset image showing a close-up of two hands shaking in a firm grip. The hands are wearing dark suit sleeves. The background of the circle is a blurred blue and white.

STANDAR PELAYANAN

LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK
TELEVISI REPUBLIK INDONESIA



**KEPUTUSAN DEWAN DIREKSI
LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR: 67 /KPTS/DIREKSI/TVRI/2020
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA**

DEWAN DIREKSI,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 50 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik perlu ditetapkan Standar Pelayanan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia;
 - c. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia;
 - d. bahwa penetapan Standar Pelayanan perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia.
- Mengingat:
1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 28 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4485);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;


LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK
TELEVISI REPUBLIK INDONESIA

7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Keputusan Dewan Pengawas Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017, tentang Kebijakan Umum Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia;
10. Keputusan Dewan Pengawas Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017, tentang Pengangkatan Anggota Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Periode 2017-2022;
11. Keputusan Dewan Pengawas Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kebijakan Penyiaran LPP TVRI;
12. Keputusan Dewan Pengawas Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020, tentang Pengangkatan Direktur Utama Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Pengganti Antarwaktu Masa Tugas Tahun 2020-2022;
13. Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 154/PRTR/DIREKSI-TVRI/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia;
14. Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 155/PRTR/DIREKSI-TVRI/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Stasiun Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia;
15. Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 01/PRTR/DIREKSI-TVRI/2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Dewan Direksi LPP TVRI Nomor 155/PRTR/DIREKSI-TVRI/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Stasiun Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia;
16. Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 12/PRTR/DIREKSI/ TVRI/2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Dewan Direksi LPP TVRI Nomor 155/PRTR/DIREKSI/TVRI/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Stasiun Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DEWAN DIREKSI LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA TENTANG STANDAR PELAYANAN LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA

PERTAMA : Standar Pelayanan pada Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

541 f Rp. Ua

- KEDUA : Standar Pelayanan pada Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia sebagaimana di maksud diktum pertama meliputi ruang lingkup barang, jasa dan administrasi.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 19 Juni 2020

DEWAN DIREKSI LPP TVRI



IMAN BROTOSENO
DIREKTUR UTAMA

LAMPIRAN KEPUTUSAN DEWAN DIREKSI
LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 67 /KPTS/DIREKSI/TVRI/2020
Tanggal : 13 Juni 2020
Tentang : Standar Pelayanan Publik Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia

A. PENDAHULUAN

TVRI sebagai sebuah lembaga penyiaran publik mengemban tugas memberikan pelayanan informasi, hiburan yang sehat, kontrol dan perekat sosial, serta melestarikan budaya bangsa untuk kepentingan seluruh lapisan masyarakat melalui penyelenggaraan penyiaran televisi yang menjangkau seluruh lapisan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, Televisi Republik Indonesia (TVRI) memiliki peran yang sangat strategis.

TVRI mempunyai visi yaitu menjadi lembaga penyiaran kelas dunia yang memotivasi dan memberdayakan, melalui program informasi, pendidikan dan hiburan yang menguatkan persatuan dan keberagaman guna meningkatkan martabat bangsa. Tagline Media Pemersatu Bangsa.

Adapun misinya adalah sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan program siaran yang terpercaya, memotivasi, dan memberdayakan yang menguatkan kesatuan dan keberagaman guna meningkatkan martabat bangsa;
2. Mengelola sumber daya keuangan dengan tata kelola yang transparan, akuntabel dan kredibel, secara profesional, modern, serta terukur kemanfaatannya;
3. Menyelenggarakan penyiaran berbasis digital-konvergensi dalam bentuk layanan multiplatform dengan menggunakan teknologi terkini, yang dikelola secara modern dan tepat guna, serta dapat diakses secara global;
4. Menyelenggarakan tata kelola sumber daya manusia yang berkualitas, kompeten, kreatif dan beretika secara transparan berbasis meritokrasi, serta mencerminkan keberagaman;
5. Menyelenggarakan tata kelola kelembagaan beserta tata kerjanya yang ramping dan dinamis, serta pengelolaan aset secara optimal dan tepat guna berdasarkan peraturan perundang-undangan;
6. Mengoptimalkan pemanfaatan aset, meningkatkan pendapatan siaran iklan, dan usaha lain terkait penyelenggaraan penyiaran, serta pengembangan bisnis sesuai peraturan perundang-undangan.

Sebagai televisi berjaringan, TVRI yang memiliki Stasiun Penyiaran Nasional dan Stasiun Penyiaran di 29 (dua puluh sembilan) provinsi dan memiliki 361 satuan transmisi yang tersebar di seluruh Indonesia serta didukung oleh sumber daya manusia yang berpengalaman menjadikan TVRI mempunyai keunggulan tersendiri dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Menjadi sebuah keniscayaan bagi peningkatan profesionalitas, manakala tuntutan menjadi lembaga penyiaran publik terus mengemuka. Efektivitas peningkatan tersebut akan memberikan dampak yang signifikan terhadap fungsi pelayanan yang akan diberikan. Profesionalitas tersebut dapat dilihat dari aspek pelayanan kepada publik.

Untuk mewujudkan profesionalisme tersebut, maka diperlukan pembinaan yang sebaik-baiknya agar potensi yang dimiliki TVRI dapat terwujud menjadi kemampuan nyata dan memperoleh daya guna dan hasil guna yang optimal bagi lembaga.

Sejalan dengan arah kebijakan pembangunan nasional di bidang komunikasi massa, tujuan penyelenggaraan penyiaran tentunya tidak terlepas dari upaya turut serta mencerdaskan

kehidupan bangsa. Dan didorong oleh program reformasi pemerintah, dunia penyiaran juga mengalami reformasi luar biasa, tidak saja dalam hal isi dan substansi atau konten siaran, tetapi juga menyangkut tata kelola, pemanfaatan teknologi, dan reformasi di bidang regulasi yang mengikatnya.

TVRI adalah lembaga penyiaran publik yang didirikan negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang salah satunya bertujuan mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka TVRI sebagai lembaga penyiaran publik merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari tujuan tersebut.

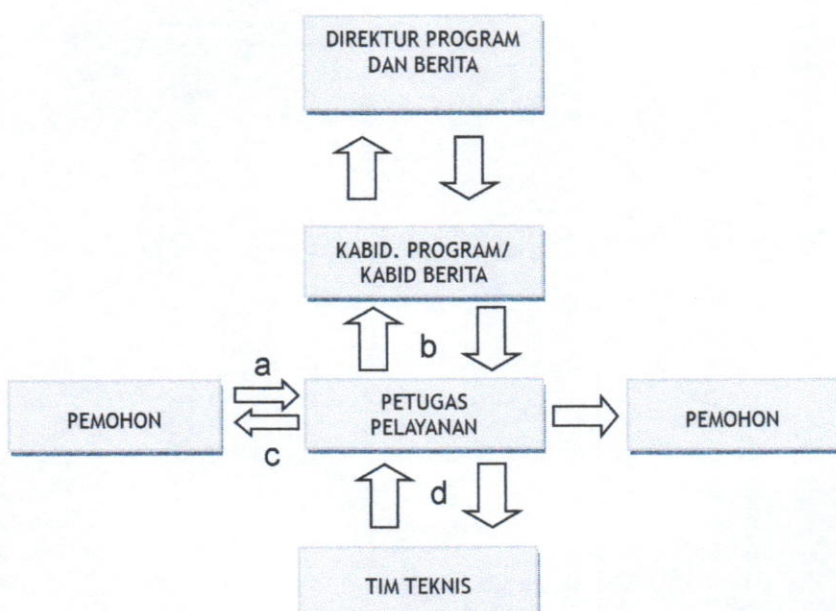
Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia memandang perlu menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia.

Standar Pelayanan di lingkungan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia ini diharapkan dapat mendorong terwujudnya Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima di lingkungan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia sekaligus dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh TVRI, sebagai berikut:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Jenis Pelayanan 1: Layanan Permintaan Pengisian Acara Siaran		
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 Tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) b. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487)
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengajukan surat permohonan untuk pengisian acara siaran b. Konfirmasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 Keterangan : a. Pemohon mengajukan Permohonan pengisian Acara Siaran kepada Direktur Program dan Berita melalui Petugas Pelayanan. b. Disposisi persetujuan untuk Kabid Program atau Kabid Berita untuk tindak lanjut. c. Apabila permohonan pengisian acara ditolak maka Petugas Pelayanan wajib menginformasikan kepada pemohon disertai dengan alasan penolakan. d. Petugas Pelayanan memberitahu Tim Teknis tentang penetapan jadwal produksi dan penyiaran. e. Melaksanakan produksi dan penyiaran. f. Evaluasi hasil produksi.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian paling lambat 1 (satu) minggu setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap.
5.	Biaya/Tarif	0 [No] Rupiah
6.	Produk Pelayanan	Program Siaran
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Peralatan produksi dan penyiaran b. Pendukung produksi c. Pendukung administrasi
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Sarjana / D3 semua jurusan b. Menguasai bidang tugas c. Mampu bekerja dalam tim
9.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sesuai kebutuhan riil.
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya pelayanan yang cepat, ramah, komunikatif, dan nyaman dan terciptanya pelayanan yang memuaskan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun (dalam bentuk laporan secara berkala dan periodik)

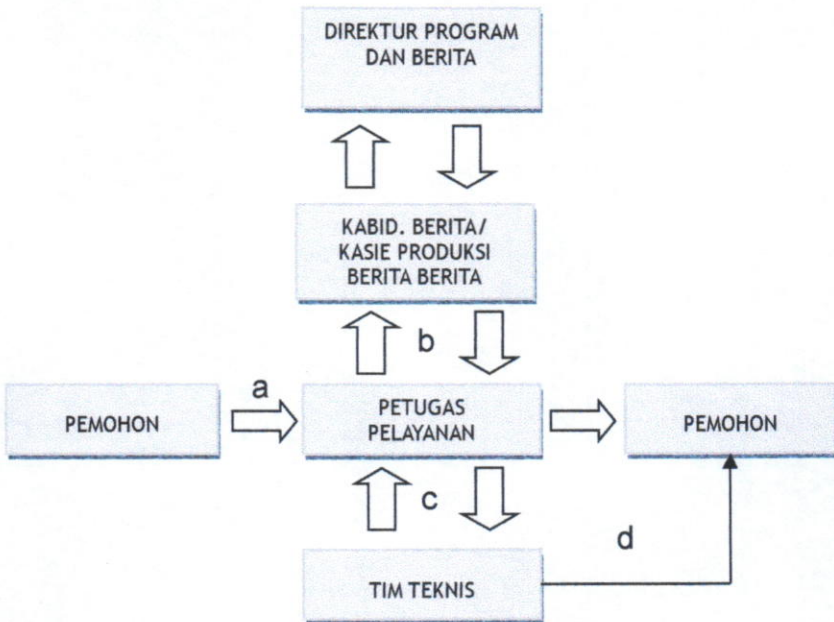
Jenis Pelayanan 2: Layanan Permintaan Naskah Berita

1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) b. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487)
2.	Persyaratan Pelayanan	Mengajukan surat permohonan
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD KABID[KABID. BERITA] <--> b PETUGAS[PETUGAS PELAYANAN] PETUGAS <--> c TIM[TIM TEKNIS] PEMOHON1[PEMOHON] -- a --> PETUGAS PETUGAS -- d --> PEMOHON2[PEMOHON] </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan bagan : a. Pemohon mengajukan permohonan permintaan naskah berita kepada Kabid. Berita melalui Petugas Pelayanan b. Disposisi persetujuan untuk Kabid. Berita untuk tindak lanjut c. Pengkajian/penyeleksian permohonan dan menyiapkan naskah berita yang diminta d. Penyerahan naskah berita kepada pemohon e. Dokumentasi/file permohonan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah paling lambat 1 hari setelah permintaan diterima
5.	Biaya/Tarif	0 [Nol] Rupiah
6.	Produk Pelayanan	Berkas naskah
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang file b. VCD/DVD c. Kertas d. Buku e. Mesin foto copy
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Sarjana semua jurusan b. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi d. Dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270. b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya layanan yang cepat dan berkualitas serta terjaminnya kenyamanan dan keamanan dalam memperoleh layanan. Terwujudnya sasaran permintaan layanan sesuai dengan permintaan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
Jenis Pelayanan 3: Layanan Pengaduan Kualitas dan Isi Siaran Program dan Berita		
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) b. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487)
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengajukan surat pengaduan b. Melampirkan copy rekaman siaran
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD DPBD[DIREKTUR PROGRAM DAN BERITA] <--> a KP[KABID. PROGRAM/ KABID. BERITA] KP <--> b PP[PETUGAS PELAYANAN] PP -- a --> P1[PEMOHON] PP -- c --> TT[TIM TEKNIS] TT -- d --> P2[PEMOHON] </pre> Keterangan bagan : - Pemohon mengajukan pengaduan kualitas dan isi siaran program dan berita kepada Direktur Program dan Berita melalui Petugas Pelayanan - Disposisi kepada Kabid. Program/Kabid. Berita untuk koordinasi dan tindak lanjut. - Petugas Pelayanan memberitahukan kepada Tim Teknis soal pengaduan kualitas dan isi siaran - Memberikan keterangan, klarifikasi dan solusi terhadap pemohon.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah paling lambat 72 jam sejak aduan diterima

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Biaya/Tarif	0 [Nol] Rupiah
6.	Produk Pelayanan	Keterangan, klarifikasi dan solusi terhadap aduan yang diterima
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Telepon b. Faksimili
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Sarjana semua jurusan b. Mampu melaksanakan tugas sesuai dengan bidang tugasnya c. Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi d. Dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270. b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil sebanyak sesuai kebutuhan riil
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Memberikan keterangan, klarifikasi serta solusi tentang aduan yang diterima dengan jujur dan fakta yang ada.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
Jenis Pelayanan 4: Layanan Hak Jawab Dalam Program Berita		
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252). b. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengajukan permohonan b. Melampirkan biodata pengirim dalam surat
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 Keterangan bagan : a. Pemohon mengajukan hak jawab kepada Direktur Program dan Berita melalui Petugas Pelayanan b. Disposisi kepada Kabid. Berita/Kasie. Produksi Berita c. Analisa/pengkajian dalam Rapat Redaksi d. Melaksanakan dan menyiarkan hak jawab dari pemohon
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah paling lambat 72 jam sejak diterimanya keluhan dari pemirsa terkait hak jawab.
5.	Biaya/Tarif	0 [No!] Rupiah
6.	Produk Pelayanan	Tersedianya slot siaran hak jawab secara proporsional dalam berita
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Telepon b. Faximili c. Sarana administrasi lainnya
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Sarjana semua jurusan b. Mampu melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya c. Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi d. Dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270.

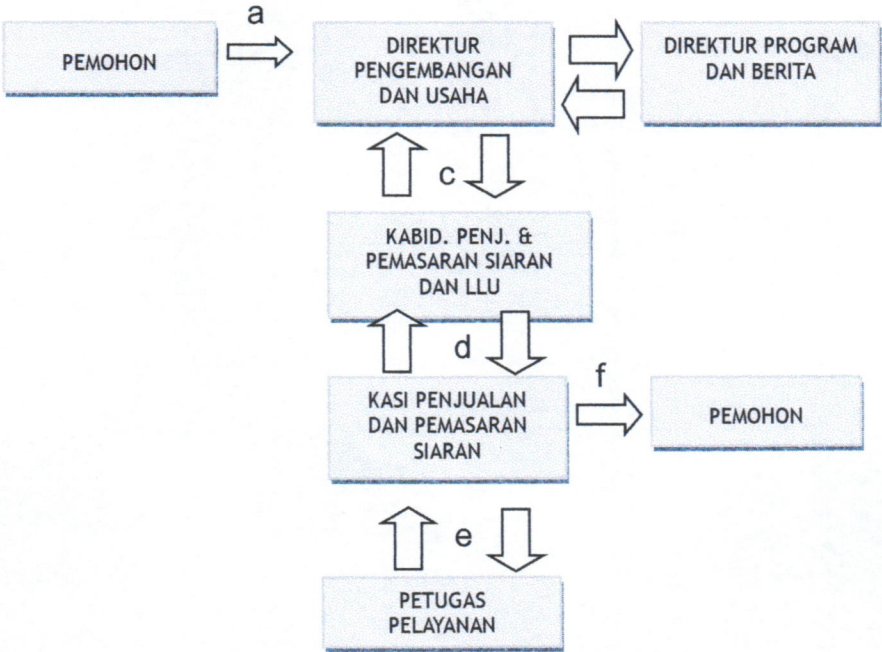
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak sesuai kebutuhan riil
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Diberikan hak jawab secara proporsional di dalam siaran berita
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
Jenis Pelayanan 5: Layanan Permintaan MC Acara Kenegaraan / Resmi dan Moderator Acara		
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) b. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487)
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengajukan surat permohonan b. Mengisi formulir permintaan MC

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD DPBD[DIREKTUR PROGRAM DAN BERITA] <--> KPGM[KABID. PROGRAM/GM. BERITA] KPGM <--> PP[PETUGAS PELAYANAN] PP <--> KP[KOORDINATOR PENYIAR] PP -- a --> PEMOHON1[PEMOHON] PEMOHON1 -- e --> PEMOHON2[PEMOHON] </pre> Keterangan bagan : - Pemohon mengajukan permohonan permintaan Penyiar/MC/moderator acara ke Direktur Program dan Berita melalui Petugas Pelayanan - Disposisi persetujuan dari Direktur Program dan Berita kepada Kabid. Program atau Kabid Berita untuk ditindaklanjuti - Melakukan koordinasi dengan koordinator penyiar - Koordinator penyiar menetapkan nama penyiar untuk MC acara Kenegaraan / resmi / moderator acara - MC / moderator ditugaskan untuk melakukan tugasnya
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 hari
5.	Biaya/Tarif	0 [No] Rupiah
6.	Produk Pelayanan	Penugasan MC acara kenegaraan/resmi dan moderator acara
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Telepon - Komputer/internet - Sarana administrasi lainnya
8.	Kompetensi Pelaksana	- Sarjana semua jurusan - Mampu berkomunikasi dengan baik
9.	Pengawasan Internal	- Dilakukan oleh atasan langsung - Dilaksanakan secara kontinyu - Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi - Dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia

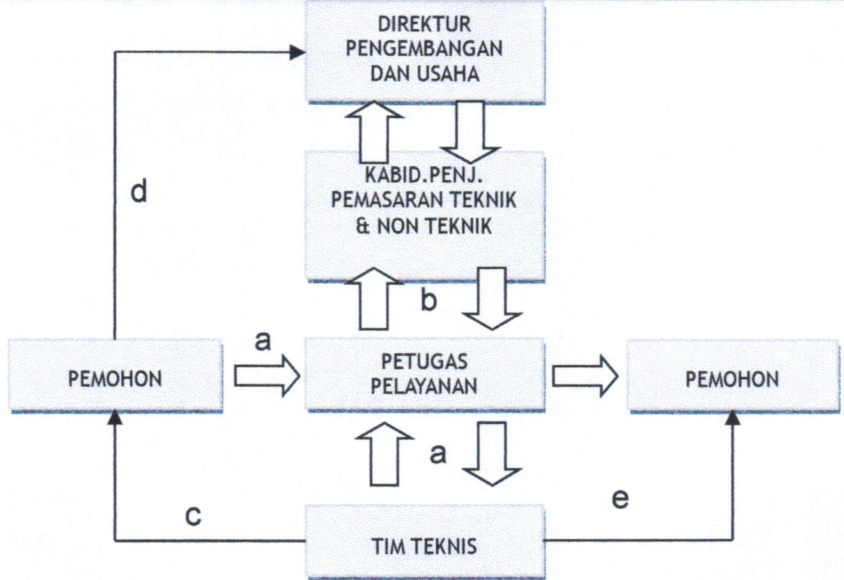
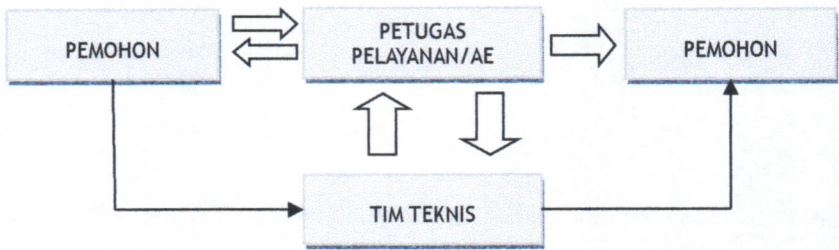
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270 b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 (Dua) orang.
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya layanan tenaga MC sesuai kebutuhan program acara kenegaraan/resmi.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
Jenis Pelayanan 6: Layanan Penayangan Program Siap Siar dan Spot Program [TVC, PSA]		
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) b. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 28 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4485) c. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487)
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat permohonan/dan atau Penawaran dari TVRI b. Materi Spot (TVC, TV-PSA), Program Acara c. SPK (Perusahaan: Akte Persusahaan, NPWP) d. Pembayaran

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD D[DIREKTUR PENGEMBANGAN & USAHA] K[KABID.PPS & LLU] P[PETUGAS PELAYANAN] T[TIM TEKNIS] P1[PEMOHON] P2[PEMOHON] P1 -- a --> D K -- b --> P T -- c --> P1 P1 -- d --> D T -- e --> P P -- f --> T P -- g --> P2 D -- h --> P2 </pre> Keterangan bagan : - Pemohon mengajukan permohonan penayangan Program Siap Siar dan/atau Spot Program [PSA, TVC/Iklan] ke Direktur Pengembangan Usaha melalui Petugas Pelayanan - Disposisi Kabid. PPS & LLU (Pemasaran, Penjualan Siaran dan Lalu Lintas Usaha) ke Kasi, menugasi AE untuk negosiasi dengan pemohon - Pelaksanaan Negosiasi antara Pemohon dengan Petugas AE - Pembuatan perjanjian Kerja Sama (PKS) antara Pemohon dengan TVRI - Penyerahan spot iklan dan koordinasi dengan Direktorat Program dan Berita. - Pembuatan bukti tayang Spot (TVC, PSA), Program dan Sponsorship - Bukti tayang diserahkan ke pemohon - Pelaporan Pelaksanaan Penayangan Program Siap Siar, Spot Program (TVC, TV-PSA).
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah fleksibel (penyelesaian dokumen dan pengiriman materi minimal tiga hari sebelum penayangan)
5.	Biaya/Tarif	Sesuai Tarif PP 33/2017 PNBPN TVRI dan/atau Kontrak Kerja Sama
6.	Produk Pelayanan	Audio-Video (sesuai standar penyiaran yang ditentukan)
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang memadai - Komputer - Studio Penyiaran - Sarana administrasi lainnya
8.	Kompetensi Pelaksana	- Sarjana - Mampu berkomunikasi dengan baik - Mampu mengoperasikan komputer - Mampu bekerja dalam Tim

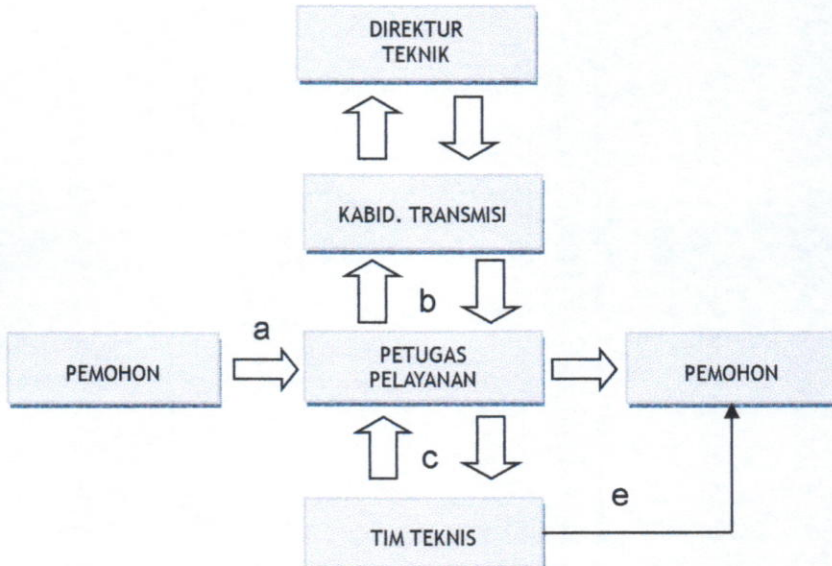
NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi d. Dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270 b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan riil
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
Jenis Pelayanan 7: Layanan Permintaan Kerja Sama Produksi dan Penyiaran Langsung [Live] atau Siaran Tunda		
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) b. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 28 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4485) c. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487)
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat permohonan/dan atau Penawaran dari TVRI b. Proposal Program Acara c. SPK (Perusahaan: Akte Persusahaan, NPWP) d. Pembayaran

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 Keterangan Bagan: - Pemohon mengajukan permohonan Kerja Sama produksi dan penyiaran Program baik untuk siaran langsung [live] maupun siaran tunda kepada Direktur Pengembangan dan Usaha. - Koordinasi Direktur Pengembangan dan Usaha dengan Direktur Program dan Berita untuk jadwal penyiaran. - Disposisi Direktur Pengembangan dan Usaha kepada Kabid. Penjualan, Pemasaran Siaran dan Lalu Lintas Usaha untuk memproses. - Disposisi Kabid. Penjualan, Pemasaran Siaran dan Lalu Lintas Usaha kepada Kasi. Penjualan, Pemasaran Siaran untuk menunjuk AE dan kepada Kasi Lalu Lintas Usaha untuk ditindaklanjuti. AE melakukan negosiasi dan berkoordinasi dengan Bidang Program/Berita, sampai membuat PKS. - Tindaklanjut atas PKS [pelaksanaan produksi dan penyiaran]. - Petugas Pelayanan [AE dan Petugas Trafik] memberikan bukti penyiaran kepada Kasi masing-masing untuk diproses sebagai bukti pertanggungjawaban pelaksanaan pekerjaan dan selanjutnya diteruskan kepada Pemohon.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian sebagaimana tertuang dalam kontrak Kerja Sama
5.	Biaya/Tarif	Sesuai Tarif PP 33/2017 PNPB TVRI dan/atau Kontrak Kerja Sama
6.	Produk Pelayanan	Komunikasi publik
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang meeting - Studio Produksi dan peralatannya - Studio Penyiaran - Flash Disk/DVD atau media sejenisnya - Sarana administrasi lainnya

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Kompetensi Pelaksana	a. SMA/SMK, D3 - S1 b. Cakap dan mampu melaksanakan tugas pekerjaannya sesuai dengan profesinya
9.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara berkelanjutan c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi d. Dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270 b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya layanan yang cepat dan berkualitas serta terjaminnya kenyamanan dan keamanan dalam memperoleh layanan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
Jenis Pelayanan 8: Layanan Sewa Aset [Menara, Lahan, Bangunan dan Indoor Studio dan Studio Alam serta Space Perkantoran]		
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) b. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 28 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4485) c. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487)
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat permohonan b. SIUP c. NPWP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 Keterangan bagan : - Pemohon mengajukan permohonan Sewa aset TVRI kepada Direktur Pengembangan dan Usaha melalui Petugas Pelayanan - Disposisi Kabid. PPT & NT (Pemasaran, Penjualan Teknik dan Non Teknik) untuk ditindaklanjuti - Melakukan Negosiasi dan survey ke lokasi diberbagai daerah dengan pemohon - Memproses perjanjian kerja sama dan penandatanganan PKS - Instalasi peralatan pemohon pada menara tower TVRI - Perpanjang sewa tiga bulan sebelum sewa berakhir  Keterangan bagan : - AE Membuat Presentase penawaran kepada pemohon - Hasil negosiasi dan butir-butir kesepakatan Kerja Sama - Koordinasi dengan Satuan Kerja terkait untuk membentuk tim Survey bersama dengan pemohon - Tim TVRI bersama pemohon melakukan survey ke lokasi asset yang akan disewa - Memproses perjanjian Kerja sama dan penandatanganan PKS - Instalasi peralatan pemohon/Set up pada asset TVRI - Perpanjang sewa tiga bulan sebelum sewa berakhir - Laporan Pelaksanaan Sewa Aset TVRI secara berjenjang
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah fleksibel

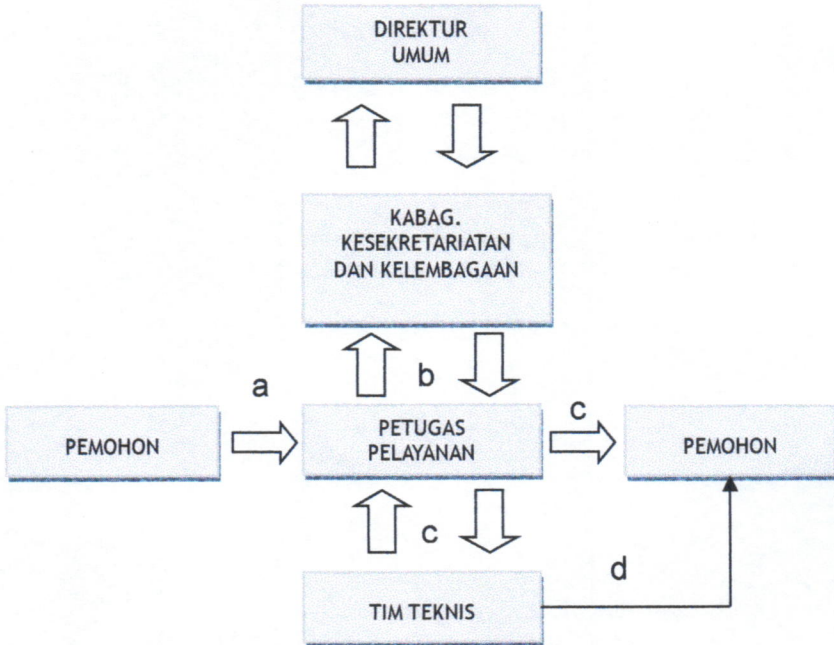
NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Biaya/Tarif	Sesuai Tarif PP 33/2017 PNPB TVRI dan/atau Kontrek Kerja Sama
6.	Produk Pelayanan	Perjanjian Kerja Sama
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang tunggu yang memadai b. Space Menara dan sarana pendukungnya c. Alat tulis kantor
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Sarjana semua jurusan b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku c. Mampu mengoperasikan komputer d. Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi d. Dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270 b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan riil
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
Jenis Pelayanan 9: Layanan Pengaduan Kualitas Penerimaan Siaran TVRI		
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) b. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487)
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengirimkan surat pengaduan b. Melampirkan biodata pengirim dalam surat pengaduan c. Menghubungi layanan pengaduan melalui telepon
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 Keterangan bagan : a. Masyarakat mengajukan pengaduan penerimaan kualitas siaran TVRI kepada Direktur Teknik melalui Petugas Pelayanan b. Disposisi kepada Kabid. Transmisi c. Koordinasi dan pengkajian dan pelaksanaan perbaikan kualitas penerimaan siaran d. Tim Teknis memberikan keterangan, klarifikasi dan solusi terhadap pemohon. e. Tim Teknis memberikan keterangan, klarifikasi dan solusi terhadap pemohon.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 7 hari setelah diterimanya pengaduan
5.	Biaya/Tarif	0 [Nol] Rupiah
6.	Produk Pelayanan	Keterangan, klarifikasi dan solusi terhadap aduan yang diterima
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang kerja b. Komputer dan printer c. Telepon/Faksimili d. Kendaraan bermotor e. Sarana administrasi lainnya
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Sarjana semua jurusan b. Mampu melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya c. Mampu bekerja dalam Tim

NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi d. Dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270 b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak sesuai kebutuhan riil
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Memberikan keterangan, klarifikasi serta solusi tentang aduan yang diterima.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
Jenis Pelayanan 10: Layanan Pengaduan Kualitas Video/Audio		
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) b. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487)
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengirimkan surat pengaduan b. Melampirkan biodata pengirim surat pengaduan c. Menghubungi layanan pengaduan melalui telepon

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD DT[DIREKTUR TEKNIK] <--> KTP[KABID. TEKNIK PRODUKSI DAN PENYIARAN] KTP <--> PP[PETUGAS PELAYANAN] PP <--> TT[TIM TEKNIK] P1[PEMOHON] -- a --> PP PP --> P2[PEMOHON] TT -- d --> P2 </pre> Keterangan bagan : - Pemohon mengajukan pengaduan kualitas video-audio kepada Direktur Teknik LPP TVRI melalui Petugas Pelayanan - Disposisi kepada Kabid. Teknik Produksi dan Penyiaran - Koordinasi dan pengkajian dan pelaksanaan perbaikan audio video - Tim Teknis memberikan keterangan, klarifikasi dan solusi terhadap pemohon.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 7 hari setelah diterimanya pengaduan
5.	Biaya/Tarif	0 [Nol] Rupiah
6.	Produk Pelayanan	Keterangan, klarifikasi dan solusi terhadap pemohon
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang kerja - Komputer - Printer - Telepon/Faksimili - Alat tulis kantor
8.	Kompetensi Pelaksana	- Sarjana / D3 bidang teknik - Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawasan Internal	- Dilakukan oleh atasan langsung - Dilaksanakan secara kontinyu - Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi - Dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern

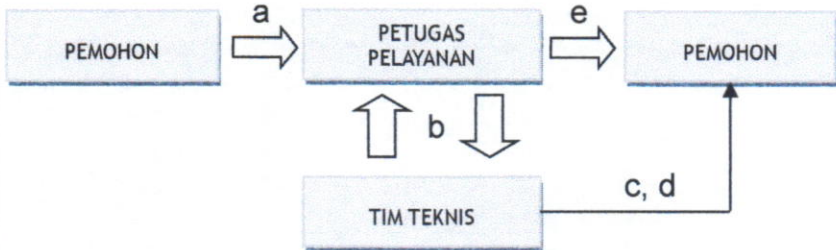
NO.	KOMPONEN	URAIAN
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270 b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak sesuai kebutuhan riil
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Memberikan keterangan, klarifikasi serta solusi tentang aduan yang diterima
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
Jenis Pelayanan 11: Layanan Kunjungan dari Instansi/Lembaga/Mitra		
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) b. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487)
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 Keterangan bagan : - Pemohon mengajukan permohonan kunjungan kepada Direktur Umum LPP TVRI melalui Petugas Pelayanan - Disposisi kepada Kabag. Kesekretariatan dan Kelembagaan/Manager Humas untuk dikaji dan ditindaklanjuti - Konfirmasi kepada pemohon dan persiapan penerimaan kunjungan oleh Manager Kelembagaan, Hukum dan Humas - Tim teknis mendampingi Pemohon dalam pelaksanaan kunjungan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 3 hari setelah diterimanya permohonan
5.	Biaya/Tarif	0 Rupiah
6.	Produk Pelayanan	Penerimaan kunjungan
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang yang memadai - Toilet - Lapangan parkir - Komputer dan Printer - Telepon/Faksimili - Alat tulis kantor
8.	Kompetensi Pelaksana	- Sarjana Komunikasi - Mampu berkomunikasi dengan baik - Mampu bekerja dalam Tim

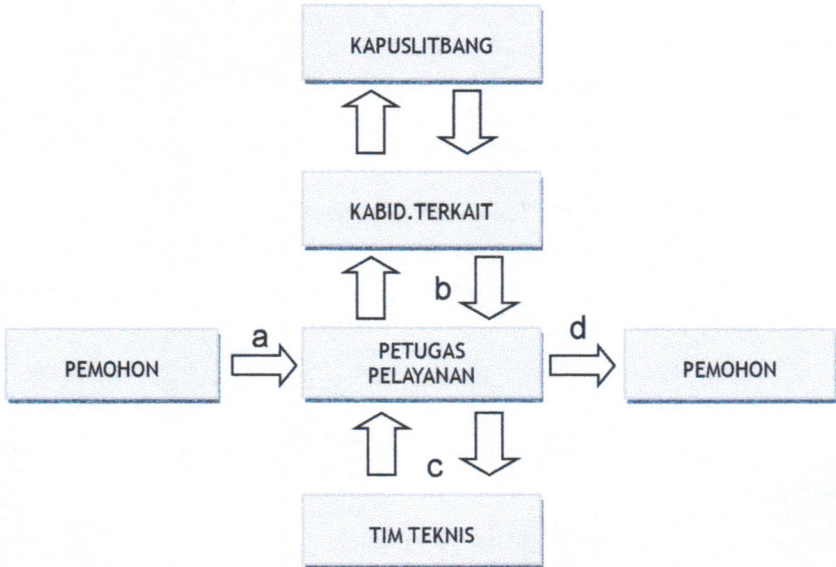
NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi d. Dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270 b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak sesuai kebutuhan riil
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terselenggaranya penerimaan kunjungan dengan tertib, aman dan nyaman
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
Jenis Pelayanan 12: Layanan Riset Pertelevisionan atau Praktek Kerja		
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) b. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487)
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengajukan surat permohonan b. Mengisi formulir biodata pemohon

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD DU[DIREKTUR UMUM] <--> KB[KABAG. KESEKRETARIATAN DAN KELEMBAGAAN / KASUBBAG. KELEMBAGAAN, HUKUM DAN HUMAS] KB <--> PP[PETUGAS PELAYANAN] PP <--> TT[TIM TEKNIS] P1[PEMOHON] -- a --> PP PP -- b --> KB PP -- c --> TT TT -- d --> PP PP -- e --> P2[PEMOHON] </pre> Keterangan bagan : - Pemohon mengajukan permohonan riset pertelevisian atau praktek kerja kepada Direktur Umum melalui Petugas Pelayanan - Disposisi /persetujuan ke Kabag. Kesekretariatan dan Kelembagaan / Kasubbag Kelembagaan, Hukum dan Humas TVRI untuk koordinasi lebih lanjut - Humas TVRI melakukan koordinasi dengan bidang terkait - Penetapan waktu penerimaan peserta dan pendampingan oleh Humas - Pelaksanaan kegiatan riset pertelevisian atau praktek kerja dan laporan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 minggu
5.	Biaya/Tarif	0 [No!] Rupiah
6.	Produk Pelayanan	Hasil riset atau laporan praktek kerja
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang kantor yang memadai - Lemari dokumen - Meja - Kursi - AC - Komputer - Printer - Telepon/Faksimili - Alat tulis kantor

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Sarjana semua jurusan b. Mampu berkomunikasi dengan baik c. Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi d. Dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270 b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak sesuai kebutuhan riil
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya data yang akurat serta layanan yang cepat.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
Jenis Pelayanan 13: Layanan Diklat Umum		
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) b. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487)

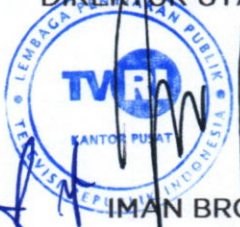
NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Mengisi formulir b. Menyerahkan fotocopi ID
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph LR A[PEMOHON] -- a --> B[PETUGAS PELAYANAN] B -- e --> C[PEMOHON] B -- b --> D[TIM TEKNIK] D -- "c, d" --> B </pre> Keterangan bagan : a. Pemohon datang mendaftar di Pusdiklat TVRI untuk mengisi formulir, melakukan pembayaran sesuai tarif dan penyerahan buku panduan b. Persiapan diklat umum c. Pelaksanaan diklat umum pemberian teori dikelas dan praktek d. Ujian Teori dan Praktek Evaluasi Yudisium e. Pemohon memperoleh sertifikat dan penutupan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 5 minggu 1 hari
5.	Biaya/Tarif	Sesuai Tarif PNBP
6.	Produk Pelayanan	Sertifikat
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Loker/tempat pendaftaran b. Ruang tunggu yang memadai c. Ruang belajar dan praktek yang memadai d. Toilet e. Lapangan parkir f. Komputer dan Printer g. Telepon/Faksimili h. Alat tulis kantor i. Peralatan produksi-studio / ENG / class
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Sarjana semua jurusan b. Mampu mengoperasikan komputer c. Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi d. Dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern

NO.	KOMPONEN	URAIAN
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270 b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak sesuai kebutuhan riil
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terselenggaranya diklat secara tertib, aman dan nyaman
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
Jenis Pelayanan 14: Layanan Informasi Terkait Data Audiens Share dan Rating		
1.	Dasar Hukum	a. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) b. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 28 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4485)
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat permohonan b. Surat pernyataan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 Keterangan bagan : - Pemohon mengajukan permohonan memperoleh data rating, audiens share, dan billing ke Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan melalui Petugas Pelayanan - Disposisi ke Kabid. terkait untuk tindak lanjut - Disposisi kepada Manajer terkait/pelaksana untuk menyiapkan data tersebut - Data diserahkan kepada pemohon
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 hari setelah permohonan
5.	Biaya/Tarif	0 [No] Rupiah
6.	Produk Pelayanan	Data Rating, Audiens Share, dan Billing
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang tunggu yang memadai - Toilet - Lapangan parkir - Mobil dan Sepeda motor dinas - Almari dokumen - Rak arsip - Meja - Kursi - AC - Komputer dan Printer - Telepon/Faksimili - Alat tulis kantor
8.	Kompetensi Pelaksana	- Sarjana semua jurusan - Mampu mengoperasikan komputer - Mampu bekerja dalam Tim

NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilaksanakan secara kontinyu c. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi d. Dilakukan oleh Satuan Pengawas Intern
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Jl. Gerbang Pemuda No. 8 Senayan, Jakarta 10270 b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon : 021-5704720 atau 021-5704740 Ext. 1400 Fax : 021-5733122 Website : www.tvri.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 (Dua) orang. (Sesuai kebutuhan riil)
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

Jakarta, 15 Juni 2020
 DIREKTUR UTAMA LPP TVRI





 IMAN BROTOSENO

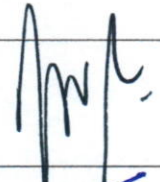
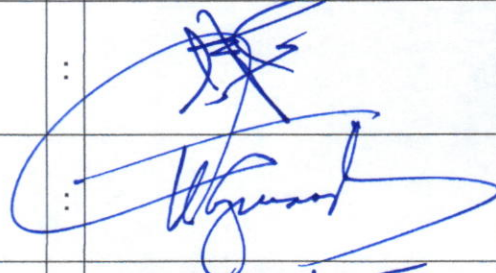
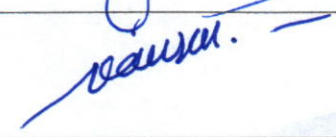


LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DALAM KEPUTUSAN DEWAN DIREKSI LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA NOMOR: 67/KPTS/DIREKSI/TVRI/2020 TENTANG STANDAR PELAYANAN LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"

Jakarta, 19 Juni 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1.	Direktur Utama LPP TVRI	:	
2.	Direktur Pengembangan dan Usaha LPP TVRI	:	
3.	Direktur Teknik LPP TVRI	:	
4.	Plt. Direktur Umum LPP TVRI	:	
5.	Plt. Direktur Keuangan LPP TVRI	:	
6.	Plt. Direktur Program dan Berita LPP TVRI	:	
7.	Kepala Bagian Kesekretariatan dan Kelembagaan LPP TVRI	:	



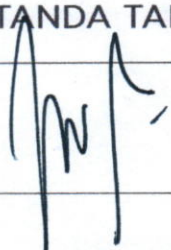
**BERITA ACARA
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR : 01/BA/I.1/TVRI/2020

Pada hari ini Selasa tanggal Enam Belas bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh, Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia sebagai penyelenggara pelayanan publik bersama-sama dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik telah menyetujui Standar Pelayanan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia untuk ditetapkan menjadi Standar Pelayanan pada Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia yang meliputi Layanan Permintaan Pengisian Acara Siaran, Layanan Permintaan Naskah Berita, Layanan Pengaduan Kualitas dan Isi Siaran Program dan Berita, Layanan Hak Jawab Dalam Program Berita, Layanan Permintaan MC Acara Kenegaraan/Resmi dan Moderator Acara, Layanan Penayangan Program Siap Siar dan Spot Program (TVC, PSA), Layanan Permintaan Kerja Sama Produksi dan Penyiaran Langsung (Live) atau Siaran Tunda, Layanan Sewa Aset (Menara, Lahan, Bangunan dan Indoor Studio dan Studio Alam serta Space Perkantoran), Layanan Pengaduan Kualitas Penerimaan Siaran TVRI, Layanan Pengaduan Kualitas Video/Audio, Layanan Kunjungan dari Instansi/Lembaga/Mitra, Layanan Riset Pertelevisian atau Praktek Kerja, Layanan Diklat Umum, Layanan Informasi Terkait Data Audiens Share dan Rating yang selanjutnya akan dipublikasikan baik secara manual maupun elektronik.

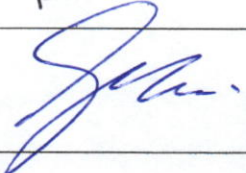
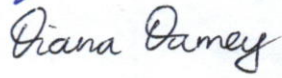
Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
Iman Brotoseno	Direktur Utama LPP TVRI	

PENGUNGA PELAYANAN PUBLIK

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
Tantri Dewi Rachmayanti	Masyarakat	

Andriyas Elfandi	Masyarakat	
Florentia Chtistina Monica	Masyarakat	
Marina Amanda Ayuningtyas	Mahasiswa	
Erifo Akbar	Mahasiswa	
Riyan Herdiansyah	Mitra Kerja	
Guntur Prihandono	Mitra Kerja	
Diana Damey	Mitra Kerja	

Mengetahui,

DIREKTUR UTAMA LPP TVRI

   
IMAN BROTOSENO