



PERATURAN DEWAN DIREKSI
LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 82 TAHUN 2026
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEWAN DIREKSI LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK
TELEVISI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan dalam Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Penyelenggara pelayanan publik perlu membentuk Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa dalam pembentukan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (TVRI) perlu menyusun Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan TVRI
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia;

Mengingat...

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4252) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2005 tentang Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6909);
4. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan...

5. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 18/PRTR/DIREKSI/TVRI/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 150 tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 18/PRTR/DIREKSI/TVRI/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia;
7. Peraturan Dewan Direksi Nomor 19/PRTR/DIREKSI/TVRI2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Stasiun Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2025 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Dewan Direksi Nomor 19/PRTR/DIREKSI/TVRI2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Stasiun Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia.

MEMUTUSKAN...

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DEWAN DIREKSI LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Dewan Direksi ini yang dimaksud dengan:

- (1) Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia yang selanjutnya disebut TVRI adalah Lembaga Penyiaran Publik yang menyelenggarakan kegiatan Penyiaran Televisi, dengan menggunakan spektrum frekuensi radio melalui udara, kabel, dan/atau media lainnya.
- (2) Pembina adalah Pimpinan TVRI yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Penanggung Jawab adalah Direktorat Umum yang melakukan fungsi penataan organisasi dan tata laksana serta koordinasi pengelolaan reformasi birokrasi di lingkungan TVRI yang mempunyai tugas mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh Satuan Kerja.

(4) Satuan...

- (4) Satuan Kerja adalah unit organisasi pada TVRI yang melaksanakan tugas dan fungsi tertentu serta diberikan kewenangan untuk mengelola sumber daya dan anggaran guna mencapai target kinerja organisasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Stasiun penyiaran adalah penyelenggara kegiatan penyiaran TVRI yang berlokasi di ibukota negara, provinsi, kabupaten/ kota.
- (6) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi semua pihak yang menerima layanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI.
- (7) Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI adalah unit organisasi Satuan Kerja di lingkungan TVRI yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik.
- (8) Pengguna layanan adalah semua pihak yang menerima Pelayanan Publik.
- (9) Standar Pelayanan adalah tolok ukur/parameter yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas Pelayanan Publik sebagai keharusan dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka Pelayanan Publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- (10) Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian keharusan dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

(11) Pelaksana...

- (11) Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

Pasal 2

- (1) Setiap Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI wajib menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI berkoordinasi dengan Penanggung jawab.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Keputusan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia.

Pasal 3

Penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan pada masing-masing Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dilaksanakan mengacu pada pedoman sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Dewan Direksi ini.

Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan yang disusun oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI memuat 2 komponen yaitu:
- a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
- b. komponen...

- b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) di internal Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI.
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:
- a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat 2 huruf b, meliputi:
- a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.
- (4) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dipublikasikan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI.

Pasal 5

Dalam penyusunan Standar Pelayanan, dilakukan pembahasan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan unit kerja, pengguna layanan dan pihak-pihak terkait yang hasilnya wajib dibuat dalam berita acara pembahasan Standar Pelayanan.

Pasal 6

- (1) Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan, ditetapkan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI.
- (2) Standar Pelayanan yang telah disepakati wajib disampaikan dan dilaporkan kepada Penanggung Jawab.
- (3) Pelaksanaan penerapan Standar Pelayanan harus diintegrasikan dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran pada masing-masing Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI.

Pasal 7

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan, Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI wajib menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Pasal 8

- (1) Terhadap pemenuhan dan penerapan Standar Pelayanan dilaksanakan pemantauan dan evaluasi pada tiap jenis layanan di Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI

Pemantauan...

- (2) Pemantauan dan evaluasi Standar Pelayanan dilakukan terhadap capaian penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Pemantauan dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan dalam rangka peningkatan pelayanan publik dilaksanakan secara berkala setiap 1 (satu) tahun sekali oleh Penanggung Jawab.

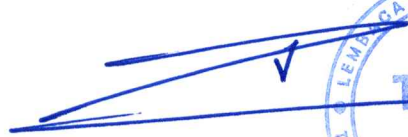
Pasal 9

Peraturan Dewan Direksi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 17 Juni 2026

DEWAN DIREKSI LPP TVRI,


TB. FIKI C. SATARI
DIREKTUR UTAMA 



LAMPIRAN

PERATURAN DEWAN DIREKSI LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 82 TAHUN 2026

TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK TELEVISI REPUBLIK INDONESIA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang merupakan acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.

Seiring dengan perubahan kebijakan nasional terkait dengan perubahan jabatan administrasi ke jabatan fungsional, TVRI telah melakukan perubahan organisasi yang ditetapkan dengan Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 18/PRTR/DIREKSI/TVRI/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 150 tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Nomor 18/PRTR/DIREKSI/TVRI/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, TVRI perlu membuat petunjuk pelaksanaan penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud pedoman standar pelayanan ini adalah sebagai acuan atau pengaduan bagi unit penyelenggara pelayanan public di lingkungan TVRI dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan
2. Petunjuk pelaksanaan penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan TVRI ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI dalam menyusun, menetapkan, dan meneraokan Standar Pelayanan dan menetapkan Maklumat Pelayanan serta melakukan evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan.

Tujuan petunjuk pelaksanaan penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan ini yaitu:

1. tersusunnya keseragaman Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan; dan
2. terselenggaranya kinerja pelayanan yang lebih berkualitas.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup petunjuk pelaksanaan ini meliputi:

1. prinsip, komponen, dan format Standar Pelayanan;
2. penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan;
3. penyusunan dan penetapan Maklumat Pelayanan; dan
4. evaluasi Standar Pelayanan.

BAB II

PRINSIP, KOMPONEN, FORMAT, DAN MEKANISME PENYUSUNAN

A. Prinsip

Penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut.

1. Sederhana

Standar Pelayanan mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, dan diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi Pengguna Pelayanan dan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI.

2. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan Pengguna Pelayanan dan/atau pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan dengan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh Penerima Layanan.

6. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau Penerima Layanan tanpa diskriminasi.

B. Komponen

Komponen Standar Pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:

1. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. jangka waktu pelayanan;
- d. biaya/tarif;

- e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.
2. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
- a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.

C. Format

1. Contoh Format Berita Acara Penyusunan Standar Pelayanan



BERITA ACARA

PEMBAHASAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

.....(1)

Pada hari ini, (2) tanggal.....(2) bertempat di(2), telah diadakan pembahasan Penyusunan Standar Pelayanan pada (1) oleh beberapa perwakilan dari tokoh masyarakat pengguna layanan pada.....(1) dengan pembahasan:

1. Jumlah Standar Pelayanan TVRI Stasiun Penyiaran.....antara lain:
 - a. Standar Pelayanan..... (3);
 - b. Standar Pelayanan..... (3);
 - c. Dst.
2. Terdapat berbagai masukan dan saran yang harus segera dilakukan perbaikan agar pelayanan publik yang dilakukan memiliki akuntabilitas yang baik;
3. Unit Penyelenggara akan menyempurnakan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan paling lambat.....hari kerja (lama hari bisa disesuaikan) sejak ditandatangani Berita Acara FKP Penyusunan Standar Pelayanan;

4. Standar Pelayanan yang telah dibahas dan disepakati akan dipublikasikan pada laman website LPP TVRI <http://www.tvri.go.id> dan Media Sosial LPP TVRI dalam waktu paling lambathari kerja sejak ditandangani Berita Acara FKP Penyusunan Standar Pelayanan pada.....(1)
5. Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia menetapkan Standar Pelayanan yang telah disempurnakan dalam Surat Keputusan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia.

Demikian Berita Acara FKP Penyusunan Standar Pelayanan(1) ini dibuat dengan sebenar - benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta,(4)

Pimpinan Unit	Perwakilan	Perwakilan
Penyelenggara	Masyarakat	Akademisi / Ahli /
Layanan.....(5)	Pengguna Layanan	Praktisi

ttd	ttd	ttd
-----	-----	-----

Nama	Nama	Nama
------	------	------

Perwakilan Stake Holder	Perwakilan Organisasi Masyarakat Sipil	Perwakilan Media Massa
-------------------------	--	------------------------

ttd	ttd	ttd
-----	-----	-----

Nama	Nama	Nama
------	------	------

Keterangan:

- 1) diisi dengan Satuan Kerja yang menyelenggarakan FKP Standar Pelayanan (Direktorat, Satker, maupun TVRI Stasiun Penyiaran);

- 2) diisi dengan tanggal atau hari maupun tempat penandatanganan Surat Keputusan;
- 3) diisi dengan judul jenis Standar Pelayanan masing-masing Satuan Kerja yang telah disepakati;
- 4) diisi dengan hari, tanggal, bulan, dan tahun penyusunan Standar Pelayanan; dan
- 5) diisi dengan pimpinan unit organisasi yang akan disusun rancangan Standar Pelayanannya.

2. Contoh Format Maklumat Pelayanan

	MAKLUMAT PELAYANAN
Kami siap memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, melakukan perbaikan secara berkala, dan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan	
Hari,Tanggal, Bulan, Tahun (1)	
Nama Organisasi Penyelenggara(2)	
Ttd	
Nama Pimpinan Organisasi Penyelenggara(3)	

Keterangan:

- 1) Diisi dengan hari, tanggal, bulan, dan tahun penandatanganan Maklumat Pelayanan;
- 2) Diisi dengan pimpinan unit organisasi yang menandatangani Maklumat Pelayanan;
- 3) Diisi dengan nama pimpinan unit organisasi yang menandatangani Maklumat Pelayanan.

D. Mekanisme Penyusunan

1. Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan merupakan proses untuk mengidentifikasi kebutuhan Standar Pelayanan yang akan disusun. Untuk Standar Pelayanan yang telah ada, tahapan ini untuk melihat kembali Standar Pelayanan tersebut dan mengidentifikasi perubahan-perubahan yang perlu dilakukan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam analisis kebutuhan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kegiatan yang akan disusun Standar Pelayanannya harus mengacu pada tugas dan fungsi Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI.
- b. Memastikan kembali kegiatan yang akan disusun Standar Pelayanannya yaitu kegiatan yang memiliki karakteristik pelayanan yaitu pengguna atas produk yang dihasilkan merupakan pihak luar TVRI baik masyarakat maupun instansi lain.
- c. Untuk Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI memilah Standar Pelayanan yang sudah ada berdasarkan karakteristik kegiatan, dan apabila tidak masuk dalam kategori pelayanan maka cukup disusun dalam bentuk *Standard Operating Procedures* (SOP).

2. Identifikasi Komponen

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan tersebut, perlu dilakukan identifikasi komponen dengan memperhatikan jenis pelayanan untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur, dan komponen lainnya.

a. Persyaratan

Pada komponen ini, diisi dengan syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi oleh Penerima Layanan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan yaitu dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang perlu dilakukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Dalam proses identifikasi persyaratan, juga

perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir, atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan. Proses perumusan persyaratan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada dan dilakukan untuk setiap jenis pelayanan/kegiatan yang akan disusun Standar Pelayanannya. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini yaitu:

- 1) daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan;
- 2) waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada komponen ini, diisi dengan tahapan proses pelayanan yang dibakukan yang dapat dituangkan dalam bentuk bagan/diagram alir/narasi urutan kegiatan. Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Penerima Layanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui Penerima Layanan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan dari identifikasi komponen ini yaitu tahapan proses pelayanan yang dapat dijadikan sebagai bahan/acuan penyusunan SOP.

c. Jangka Waktu Pelayanan

Pada komponen ini, diisi dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, yang merupakan penjumlahan dari tahap awal sampai dengan tahap akhir. Proses identifikasi komponen ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu benar-benar memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan Penerima Layanan maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

d. Biaya/Tarif

Pada komponen ini, diisi dengan informasi mengenai biaya yang dikenakan kepada Penerima Layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.

- 1) Apabila dalam pemberian pelayanan tidak memberlakukan adanya biaya, maka uraian pada komponen biaya hanya perlu ditulis "Gratis".

2) Apabila terdapat biaya, maka proses perumusan komponen biaya, perlu memperhatikan ketentuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan mengenai ketentuan penerimaan negara bukan pajak (PNBP) atas jenis pelayanan tersebut.

e. Produk Pelayanan

Pada komponen ini, diisi dengan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa, dan/atau produk atau produk administrasi.

f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi

Pada komponen ini, diisi dengan mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang bisa dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara, hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini, dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

g. Dasar Hukum

Pada komponen ini diisi dengan daftar peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Dalam proses identifikasi peraturan perundang-undangan perlu diperhatikan tingkat keterkaitan/urgensi/relevansi untuk setiap jenis pelayanan untuk meminimalisir kesalahan penuangan dasar hukum dan mengendalikan jumlah peraturan yang akan dituangkan.

h. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

Pada komponen ini, diisi dengan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana pelayanan dapat berbenyuk berbagai fasilitas dan peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau

memberikan pelayanan, antara lain: meja, kursi, *filling cabinet*, lemari, brankas, rak buku, computer, printer, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan daya, penyimpanan data (*database*), peralatan kontrol/*monitoring*, pesawat telepon, faksimile, kendaraan, dan lainnya. Sedangkan prasarana dapat berupa berbagai fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal, antara lain: instalasi listrik, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, laboratorium, Gudang, ruang tunggu tamu, dan lain-lainnya yang digunakan langsung atau menunjang dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

i. Kompetensi Pelaksana

Pada komponen ini, diisi dengan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan, yang meliputi pengetahuan, keterampilan/keahlian, dan sikap/perilaku. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan, serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

j. Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan internal dilakukan sesuai dengan karakteristik masing-masing Standar Pelayanan. Pengawasan ini dapat dilakukan melalui sistem pengendalian intern pemerintah, supervisi atasan langsung, aparat pengawasan fungsional, laporan kegiatan kepada atasan, rapat koordinasi, yang dilakukan secara kontinu; serta penerapan *reward and punishment*.

k. Jumlah Pelaksana

Pada komponen ini, diisi dengan jumlah pejabat setingkat eselon III/eselon IV/pejabat fungsional atau pegawai yang secara teknis/administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung melaksanakan pelayanan.

l. Jaminan Pelayanan

Pada komponen ini, diisi dengan jaminan pelayanan yang diberikan kepada Penerima Layanan untuk memastikan bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, misalnya:

- 1) informasi diberikan dengan cepat, tepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- 2) pengaduan ditindaklanjuti maksimal 1 (satu) hari setelah pengaduan diterima;
- 3) pelayanan diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Jaminan pelayanan dapat pula dirumuskan dengan menyusun tata tertib, kode etik, atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis Standar Pelayanan.

m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Pada komponen ini, diisi dengan komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan terhadap pelaksanaan pelayanan/produk pelayanan yang dihasilkan. Misalnya:

- 1) informasi/dokumen yang dihasilkan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
- 2) pemberian pelayanan bebas dari pungutan liar/suap/gratifikasi;
- 3) identitas pengadu dijamin kerahasiannya; dan
- 4) tamu yang berkunjung ke lingkungan TVRI dijamin keamanannya.

n. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh penanggung jawab pelayanan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan. Evaluasi dilakukan

secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan Standar Pelayanan. Misalnya:

- 1) evaluasi dilakukan setiap 6 bulan sekali; atau
- 2) evaluasi dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

3. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Penyusunan rancangan Standar Pelayanan disusun berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan penulisannya mengacu pada format Standar Pelayanan. Format Standar Pelayanan, dengan uraian pada masing-masing komponen yang diisi berdasarkan hasil identifikasi komponen.

4. Pembahasan

Pembahasan rancangan Standar Pelayanan dikoordinasikan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI yang dilakukan melalui 2 tahapan, yaitu pembahasan internal dan pembahasan dengan melibatkan Penerima Layanan.

a. Pembahasan internal

Pembahasan ini dilakukan dalam rangka menyepakati rancangan Standar Pelayanan di Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI yang pelaksanaannya dapat melibatkan unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi pelaksanaan analisis, kajian, dan evaluasi dalam penataan ketatalaksanaan di lingkungan TVRI dan unit kerja terkait guna mendapatkan saran dan masukan yang komprehensif. Pembahasan ini dapat dilakukan secara formal dan/atau informal.

b. Pembahasan dengan melibatkan pengg Layanan

Pembahasan ini dilakukan dalam rangka mengakomodir partisipasi Penerima Layanan dalam penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 20, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan partisipasi Penerima Layanan dalam forum pembahasan bersama yaitu untuk menyelaraskan kemampuan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI dengan kebutuhan/kepentingan Penerima Layanan dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan rancangan Standar Pelayanan

ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

- 1) dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
- 2) pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
- 3) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

- 1) Diskusi Grup Terfokus (*Focus Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

- 2) Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Pokok pembahasan yang melibatkan Penerima Layanan yaitu seluruh komponen *service delivery*, namun demikian pada proses pembahasan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI dapat mempertimbangkan komponen *manufacturing* sebagai tambahan pokok bahasan. Selain itu, bagi Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI yang menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah mengenai pedoman penyusunan SPM.

Hasil Pembahasan dengan Penerima Layanan wajib dituangkan dalam berita acara pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.

BAB III

PENETAPAN, PENERAPAN, SERTA PEMANTAUAN DAN EVALUASI

A. Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan

1) Penetapan Standar Pelayanan

Berdasarkan berita acara pembahasan Standar Pelayanan antara Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI dengan Penerima layanan. Sebelum disahkan, Rancangan Standar Pelayanan berserta rancangan Keputusan terlebih dahulu disampaikan kepada Penanggung Jawab Pelayanan Publik TVRI yang memiliki tugas terkait Organisasi, Ketatalaksanaan dan Reformasi Birokrasi untuk dilakukan reviu dan penetapan Standar Pelayanan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI. Standar Pelayanan tersebut disahkan/ditetapkan melalui keputusan Dewan Direksi TVRI sebagai lampiran keputusan dengan format keputusan mengacu pada Tata Naskah Dinas Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia.

2) Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Penyusunan Maklumat Pelayanan mengacu pada format yang tertuang dalam, Bab II. Maklumat Pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

B. Penerapan Standar Pelayanan

Proses penerapan Standar Pelayanan diawali dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait, Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada pelaksana pelayanan pada masing-masing Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI, sedangkan sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan TVRI dan pihak terkait. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI.

Selain itu, untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI yang bersangkutan,

integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan, acuan pemantauan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

C. Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja Pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi indikator faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Evaluasi Standar Pelayanan merupakan rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan Pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil Pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvements*).

D. Hal-hal yang perlu diperhatikan terkait dengan proses pemantauan dan evaluasi, yaitu sebagai berikut,

1. Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI melakukan survei kepuasan Penerima Layanan atas penerapan seluruh Standar Pelayanan secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, yang hasilnya disusun dalam bentuk laporan.

2. Survei ini dapat dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik atau metode survei lainnya yang di-sesuaikan dengan karakteristik Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI masing-masing.
3. Direktorat Umum melakukan evaluasi kinerja Unit Pelayanan atas penerapan Standar Pelayanan secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, yang hasilnya dlsusun dalam bentuk laporan.
4. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 tahun 2017 tentang Pedoman Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik atau dengan metode/instrumen evaluasi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik pelayanan.

BAB IV

PENUTUP

Ketentuan yang tertuang di dalam petunjuk pelaksanaan penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan TVRI ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh rasa tanggung jawab oleh Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik TVRI dalam menyusun dan mengevaluasi Standar Pelayanan.

DEWAN DIREKSI LPP TVRI,


TB. FIKI C. SATARI
DIREKTUR UTAMA 

