

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Jenis Pelayanan 10: Layanan Pengaduan Kualitas Video/Audio		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengirimkan surat pengaduan b. Melampirkan biodata pengirim surat pengaduan c. Menghubungi layanan pengaduan melalui telepon
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD DT[DIREKTUR TEKNIK] <--> KPT[KABID. TEKNIK PRODUKSI DAN PENYIARAN] KPT <--> PP[PETUGAS PELAYANAN] PP <--> TT[TIM TEKNIS] P1[PEMOHON] -- a --> PP PP -- b --> KPT TT -- c --> PP TT -- d --> P2[PEMOHON] </pre> </div> <p>Keterangan bagan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan pengaduan kualitas video-audio kepada Direktur Teknik LPP TVRI melalui Petugas Pelayanan b. Disposisi kepada Kabid. Teknik Produksi dan Penyiaran c. Koordinasi dan pengkajian dan pelaksanaan perbaikan audio video d. 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 [No] Rupiah
6.	Produk Pelayanan	Keterangan, klarifikasi dan solusi terhadap pemohon

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang kerja b. Komputer c. Printer d. Telepon/Faksimili e. Alat tulis kantor
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarjana / D3 bidang teknik b. Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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.