



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA DAN PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA
BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I SEMARANG

Indonesia Terkoneksi: Makin Digital, Makin Maju

Komplek Semarang Indah Blok C-III/1-3 Kel. Tawangmas
Kec. Semarang Barat Kota Semarang 50144

Telp : (024) 7617454,
WA : 087770000157 / 08993335757

Email : tu.upt_semarang@kominfo.go.id
Web : balmonsemarang.postel.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO
KELAS I SEMARANG
NOMOR 113 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
ASISTENSI DAN KONSULTASI DI LOKET PELAYANAN

KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I SEMARANG

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian, menjamin kualitas serta meningkatkan kepercayaan pengguna pelayanan Asistensi, Konsultasi dan Pengaduan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dan Sertifikasi Operator Radio di wilayah kerja Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Semarang – Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika – Kementerian Komunikasi dan Informatika, diperlukan penetapan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Semarang tentang Standar Pelayanan Asistensi, Konsultasi dan Pengaduan di Locket Pelayanan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2000 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit;
5. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2023 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Komunikasi dan Informatika;
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 9 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Sektor Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 9 Tahun 2021 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Monitor Spektrum Frekuensi Radio.

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I SEMARANG TENTANG STANDAR PELAYANAN ASISTENSI, DAN KONSULTASI PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO DAN

SERTIFIKASI OPERATOR RADIO.

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Asistensi dan Konsultasi Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dan Sertifikasi Operator Radio sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 19 Maret 2024

KEPALA BALAI MONITOR
SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I SEMARANG



Ketua Tim Kerja Infrastruktur SMFR dan Konsultasi Publik	
Ratna Mumpuni	

Lampiran I
SK Kepala Balai Monitor SFR Kelas I Semarang
Nomor 113 Tahun 2024

STANDAR PELAYANAN
ASISTENSI DAN KONSULTASI PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO DAN
SERTIFIKASI OPERATOR RADIO

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2000 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit;</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Komunikasi dan Informatika;</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran;</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 9 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Sektor Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika</p>

		<p>Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Sektor Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika</p> <p>j. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio;</p> <p>k. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tabel Alokasi Spektrum Frekuensi Radio Indonesia.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Permohonan langsung dilengkapi dengan data diri yang masih berlaku;</p> <p>b. Permintaan asistensi dan/atau konsultasi: data pemohon, jenis layanan (Spektrum Frekuensi Radio/Sertifikasi Operator Radio), status permintaan asistensi dan/atau konsultasi.</p>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pemohon dapat menggunakan salah satu dari 4 (Empat) kanal untuk menyampaikan permintaan asistensi dan/atau konsultasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loket/Lounge Pelayanan Balmon Semarang di Kompleks Perumahan Semarang Indah Blok C.III No.1-3 Kel Tawang Mas, Kec Semarang Barat, Kota Semarang; 2. E-Mail : upt_semarang@postel.go.id; 3. Nomor telepon Kantor Balmon Semarang (024) 7617454; 4. WhatsApp Contact Centre Pelayanan Balmon Semarang 0899333575708; 087770000157. <p>b. Petugas pelayanan mencatat data pemohon dan data permintaan asistensi dan/atau konsultasi;</p> <p>c. Petugas pelayanan memberikan asistensi dan/atau konsultasi;</p> <p>d. Jika diperlukan dapat diberikan data dukung asistensi dan/atau konsultasi berupa brosur/leaflet dan panduan dalam bentuk softcopy atau hardcopy;</p>

		<p>e. Jika diperlukan petugas pelayanan dapat melakukan asistensi kepada pemohon dalam hal perizinan online melalui perangkat komputer yang tersedia;</p> <p>f. Membuat laporan.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Permintaan asistensi dan konsultasi ditanggapi dalam waktu maksimal 1 (satu) hari kerja.
5.	Biaya/Tarif	Tanpa biaya (gratis).
6.	Produk Pelayanan	Laporan penanganan permintaan konsultasi, asistensi, dan pengaduan.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Kanal penyampaian permintaan konsultasi dan/atau asistensi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loker/Lounge Pelayanan Balmon Semarang di Kompleks Perumahan Semarang Indah Blok C.III No.1-3 Kel Tawang Mas, Kec Semarang Barat, Kota Semarang; 2. E-Mail : upt_semarang@postel.go.id; 3. Nomor telepon Kantor Balmon Semarang (024) 7617454; 4. WhatsApp Contact Centre Pelayanan Balmon Semarang 0899333575708; 087770000157. <p>b. Sistem antrian di loket pelayanan (logbook tamu melalui google form dan pengambilan nomor melalui mesin antrian);</p> <p>c. Ruang tunggu, perangkat komputer/laptop, dan akses Internet;</p> <p>d. Sarana untuk penyandang disabilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kursi roda • Petugas Pemandu Disabilitas • Tempat parkir khusus disabilitas; <p>e. Sistem antrian di loket pelayanan (logbook tamu melalui google form dan pengambilan nomor melalui mesin antrean);</p> <p>f. Sarana penunjang lainnya (tempat parkir, toilet, snack corner, musholla, ruang laktasi, ruang bermain anak, alat</p>

		fotokopi, alat pemadam api ringan (APAR), <i>Wifi connection, charging station</i> .
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. ASN Kementerian Kominfo; b. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Memiliki kemampuan Manajerial; e. Memiliki kemampuan komunikasi (inter-personal); f. Memahami dan mampu menerapkan budaya pelayanan prima; g. Memahami proses Perizinan SFR dan SOR.
9.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Inspektorat Jenderal Kementerian Kominfo; b. Direktorat Operasi Sumber Daya; c. Pengawasan melekat atasan langsung.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. LAPOR! (kominfo.lapor.go.id); b. Contact Center SDPPI 159 ext.2; c. Nomer telepon Kantor Balmon Semarang (024) 7617454; d. Loker/Lounge Pelayanan Balmon Semarang di Kompleks Perumahan Semarang Indah Blok C.III No.1-3 Kel Tawang Mas, Kec Semarang Barat, Kota Semarang; e. Chat online melalui website balmonsemarang.postel.go.id f. Media Sosial Instagram, Facebook, Twitter, YouTube @balmonsemarang ; g. WhatsApp Contact Centre Pelayanan Balmon Semarang 0899333575708; 087770000157.
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala UPT (1 orang); b. Ketua Tim Kerja terkait pelayanan publik (1 orang); c. Pegawai yang ditugaskan untuk pelayanan publik (d disesuaikan dengan kebutuhan, minimal 2 orang).
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Core Values BERAKHLAK; b. Maklumat pelayanan; c. ISO 9001:2015; d. Kode Etik Pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi antivirus / anti-malware pada perangkat yang

	dan Keselamatan Pelayanan	digunakan; b. <i>Non Disclosure Agreement</i> (NDA) untuk keamanan data pribadi; c. Petugas keamanan (<i>security</i>).
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi minimal dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh UPT. Survey Kepuasan Masyarakat di loket pelayanan Balmon SFR Kelas I Semarang dan melalui link https://komin.fo/smg2024

KEPALA BALAI MONITOR
SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I SEMARANG



Ketua Tim Kerja Infrastruktur SMFR dan Konsultasi Publik	
Ratna Mumpuni	