



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA

*Indonesia Terkoneksi: Makin Digital, Makin Maju*

KEPUTUSAN

KEPALA LOKA MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO MAMUJU

NOMOR 16.C TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

PENANGANAN GANGGUAN PENGGUNAAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO

LOKA MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO MAMUJU

- Menimbang : a. bahwa bahwa dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan Penanganan Gangguan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio di wilayah kerja Loka Monitor Spektrum Frekuensi Radio Mamuju – Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika – Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, diperlukan penetapan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Loka Monitor Spektrum Frekuensi Radio Mamuju tentang Standar Pelayanan Penanganan Gangguan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio.
- 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 Nomor 43 Tahun 2023 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Komunikasi dan Informatika;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 9 Tahun 2021 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio;
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Monitor Spektrum Frekuensi Radio;
10. Peraturan Direktur Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Nomor 6 Tahun 2020 tentang Monitoring dan Penanganan Gangguan Spektrum Frekuensi Radio.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO MAMUJU TENTANG STANDAR PELAYANAN PENANGANAN GANGGUAN PENGGUNAAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Penanganan Gangguan Penggunaan Spektrum Frekuensi 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 Mamuju

Pada tanggal 02 Januari 2024

LAMPIRAN  
KEPALA LOKA MONITOR SPEKTRUM  
FREKUENSI RADIO MAMUJU  
NOMOR 16.C TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PENANGANAN  
GANGGUAN PENGGUNAAN SPEKTRUM  
FREKUENSI RADIO

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENANGANAN GANGGUAN PENGGUNAAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi; d. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2000 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit; e. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Komunikasi dan Informatika; f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; g. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran; h. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 24 Tahun 2010 tentang Perubahan ketiga Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 19 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan

		<p>Pajak dari Biaya Hak Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio;</p> <p>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio;</p> <p>j. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tabel Alokasi Spektrum Frekuensi Radio Indonesia;</p> <p>k. Peraturan Direktur Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Nomor 6 Tahun 2020 tentang Monitoring dan Penanganan Gangguan Spektrum Frekuensi Radio.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Penanganan Gangguan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (SFR):</p> <p>a. Surat/Laporan Pengaduan, yang paling sedikit memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nama pelapor</li><li>2. Nomor kontak pelapor</li><li>3. Alamat pelapor</li><li>4. Lokasi stasiun terganggu</li><li>5. Frekuensi terganggu</li><li>6. Sifat gangguan</li><li>7. Tanggal dan waktu terjadinya gangguan;</li></ol> <p>b. Dalam hal laporan pengaduan disampaikan oleh pengguna spektrum frekuensi radio yang memiliki Izin Stasiun Radio (ISR), wajib mencantumkan nomor/salinan ISR dari stasiun yang terganggu;</p> <p>c. Bukti dukung berupa foto, video dan/atau rekaman suara atas gangguan atau dugaan sumber gangguan.</p>

3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Diagram alur penanganan gangguan dapat dilihat pada link berikut :</p> <p><a href="https://pelayananlokmonmamuju76.my.canva.site/">https://pelayananlokmonmamuju76.my.canva.site/</a></p> <p>b. Masyarakat dapat menyampaikan laporan pengaduan gangguan penggunaan SFR melalui kanal berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Secara luring (<i>offline</i>):<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Loka Monitor SFR Mamuju</li><li>2. Lounge/Loket pelayanan Loka Monitor Mamuju di Jalan RE. Martadinata No. 11 Simboro</li></ol></li><li>• Secara daring (<i>online</i>):<ol style="list-style-type: none"><li>1. Website <a href="https://laporganguansfr.postel.go.id/">https://laporganguansfr.postel.go.id/</a></li><li>2. Contact Center Pelayanan Ditjen SDPPI 159 ext.2</li><li>3. WhatsApp Pelayanan Loka Monitor Mamuju 08114585222;</li></ol></li></ul> <p>c. Penanganan gangguan penggunaan SFR dilakukan oleh tim pelaksana tugas penanganan gangguan SFR yang ditetapkan oleh Kepala Loka Monitor SFR Mamuju melalui Surat Perintah Tugas, dan terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ketua Tim;</li><li>2. Pengendali Frekuensi Radio;</li><li>3. Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS); dan</li><li>4. Unsur pendukung lainnya.</li></ol> <p>d. Penanganan gangguan dilakukan melalui tahapan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tanggapan dan permintaan klarifikasi terhadap pihak pelapor</li><li>2. Analisa sumber gangguan</li><li>3. Inspeksi stasiun terganggu</li><li>4. Pelacakan sumber gangguan</li><li>5. Tindakan penanganan sumber gangguan</li><li>6. Pemberitahuan penanganan gangguan</li></ol>
----	--------------------------------	--

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Penanganan gangguan penggunaan SFR ditangani sesuai klasifikasi gangguan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Nomor 6 Tahun 2020 tentang Monitoring dan Penanganan Gangguan Spektrum Frekuensi Radio
5.	Biaya/Tarif	Tanpa biaya (gratis).
6.	Produk Pelayanan	Laporan dilengkapi dengan Berita Acara Penanganan Gangguan Penggunaan SFR.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistem pelaporan gangguan penggunaan SFR online: <a href="https://laporganguansfr.postel.go.id/">https://laporganguansfr.postel.go.id/</a>;</li> <li>b. Sistem antrian di loket pelayanan (buku tamu);</li> <li>c. Ruang tunggu, perangkat komputer/laptop, dan akses Internet;</li> <li>d. Kanal penyampaian konsultasi dan pengaduan online (WhatsApp Pelayanan Loka Monitor Mamuju 08114585222 dan Contact Center SDPPI 159 ext.2</li> <li>e. Sistem informasi pelayanan (roll banner, brosur, platform digital berupa linktree);</li> <li>f. Perangkat Sistem Monitoring Frekuensi Radio (SMFR);</li> <li>g. Mobil Unit SMFR;</li> <li>h. Sarana penunjang lainnya (tempat parkir, toilet, musholla, alat fotokopi, alat pemadam api ringan (APAR), <i>charging station</i>).</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ASN Kementerian Kominfo;</li> <li>b. PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil);</li> <li>c. Pengendali Frekuensi Radio;</li> <li>d. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>e. Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>f. Memiliki kemampuan Manajerial;</li> <li>g. Memiliki kemampuan komunikasi (inter-personal);</li> </ul>

		<p>h. Memahami dan mampu menerapkan budaya pelayanan prima;</p> <p>i. Memahami proses Perizinan SFR dan SOR.</p>
9.	Pengawas Internal	<p>a. Inspektorat Jenderal Kementerian Kominfo;</p> <p>b. Direktorat Pengendalian Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika;</p> <p>c. Pengawasan melekat atasan langsung.</p>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. LAPOR! (kominfo.lapor.go.id);</p> <p>b. Contact Center SDPPI 159 ext.2;</p> <p>c. Loker Pelayanan Loka Monitor Mamuju di Jalan RE. Martadinata No. 11 Simboro;</p> <p>d. Media Sosial Instagram dan Facebook (@loka_mamuju76);</p> <p>e. WhatsApp Pelayanan Loka Monitor Mamuju 08114585222</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Kepala UPT (1 orang);</p> <p>b. Ketua Tim Penanganan Gangguan(1 orang);</p> <p>c. Pengendali Frekuensi Radio (minimal 1 orang);</p> <p>d. Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) (minimal 1 orang).</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Core Values BERAKHLAK;</p> <p>b. Maklumat pelayanan;</p> <p>c. ISO 9001:2015;</p> <p>d. Kode Etik Pelayanan;</p> <p>e. Pemeliharaan rutin perangkat SMFR.</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Aplikasi antivirus / anti-malware pada perangkat yang digunakan;</p> <p>b. <i>Non Disclosure Agreement</i> (NDA) untuk keamanan data pribadi;</p> <p>c. Petugas keamanan (<i>security</i>).</p>



14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi minimal dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh UPT.  Survey Kepuasan Masyarakat di loket pelayanan Loka Monitor SFR Mamuju dan melalui link: <i><a href="https://www.surveymonkey.com/r/mamuju2024">https://www.surveymonkey.com/r/mamuju2024</a></i>
-----	----------------------------	--

Ditetapkan di Mamuju

Pada tanggal 02 Januari 2024