



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA

Indonesia Terkoneksi: Makin Digital, Makin Maju

KEPUTUSAN

KEPALA LOKA MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO MAMUJU

NOMOR 16.D TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

ASISTENSI, KONSULTASI DAN PENGADUAN DI LOKET PELAYANAN

LOKA MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO MAMUJU

- 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 Loka Monitor Spektrum Frekuensi Radio Mamuju - 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 Loka Monitor Spektrum Frekuensi Radio Mamuju 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 Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 9 Tahun 2021 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Monitor Spektrum Frekuensi Radio;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO MAMUJU 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 Mamuju

Pada tanggal 02 Januari 2024

LAMPIRAN
KEPALA LOKA MONITOR SPEKTRUM
FREKUENSI RADIO MAMUJU
NOMOR 16.D TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN ASISTENSI,
KONSULTASI DAN PENGADUAN DI LOKET
PELAYANAN LOKA MONITOR SFR MAMUJU

**STANDAR PELAYANAN
ASISTENSI DAN KONSULTASI PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO
DAN SERTIFIKASI OPERATOR 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 Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko; i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 24 Tahun 2010 tentang Perubahan ketiga |

| | | |
|----|--------------------------------|---|
| | | <p>Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 19 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak dari Biaya Hak Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio;</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 2 (dua) kanal untuk menyampaikan permintaan asistensi dan/atau konsultasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loker pelayanan Loka Monitor Mamuju di Jalan RE. Martadinata No. 11 Simboro; 2. WhatsApp Pelayanan Loka Monitor Mamuju Nomor 08114585222; <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 pelayanan Loka Monitor Mamuju di Jalan RE. Martadinata No. 11 Simboro; 2. WhatsApp Pelayanan Loka Monitor Mamuju Nomor 08114585222; <p>b. Sistem antrian di loket pelayanan (buku tamu);</p> <p>c. Ruang tunggu, perangkat komputer/laptop, dan akses Internet;</p> <p>d. Sistem informasi pelayanan (roll banner, brosur, platform digital berupa linktree);</p> <p>e. Sarana penunjang lainnya (tempat parkir, toilet, musholla, alat fotokopi, alat pemadam api ringan (APAR), <i>charging station</i>).</p> |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | <ol 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 | <ol 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 | <ol style="list-style-type: none"> a. LAPOR! (kominfo.lapor.go.id); b. Contact Center SDPPI 159 ext.2; c. Loker Pelayanan Loka Monitor Mamuju di Jalan RE. Martadinata No. 11 Simboro; d. Media Sosial Instagram dan Facebook |

| | | |
|-----|--|---|
| | | (@loka_mamuju76); e. WhatsApp Pelayanan Loka Monitor Mamuju 08114585222. |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 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 | a. Core Values BERAKHLAK; b. Maklumat pelayanan; c. ISO 9001:2015; d. Kode Etik Pelayanan. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Aplikasi antivirus / anti-malware pada perangkat yang 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 Loka Monitor SFR Mamuju dan melalui link: https://www.surveymonkey.com/r/mamuju2024 |

Ditetapkan di Mamuju

Pada tanggal 02 Januari 2024