



**KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA**
Indonesia Terkoneksi: Semakin Digital Semakin Maju

KEPUTUSAN

KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I YOGYAKARTA

NOMOR 29 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

PENANGANAN GANGGUAN PENGGUNAAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO

KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I YOGYAKARTA

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian, menjamin kualitas serta meningkatkan kepercayaan pengguna pelayanan Penanganan Gangguan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio di wilayah kerja Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Yogyakarta – 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 pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Yogyakarta 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 No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio;
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika RI Nomor 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Monitor Spektrum Frekuensi Radio;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 6 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
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 BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I YOGYAKARTA 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 Yogyakarta
pada tanggal 15 Mei 2024

KEPALA BALAI MONITOR
SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I YOGYAKARTA



ENIK SARJUMANAH

Salinan Keputusan ini disampaikan Kepada Yth:

1. Sekjen Kominfo;
2. Irjen Kominfo;
3. Dirjen SDPPI;
4. Yang bersangkutan.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM
FREKUENSI RADIO KELAS I YOGYAKARTA
NOMOR : 29 TAHUN 2024
TANGGAL : 15 MEI 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENANGANAN GANGGUAN
SPEKTRUM FREKUENSI RADIO

STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN GANGGUAN PENGGUNAAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang – Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi;</p> <p>b. Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah No. 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 No. 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;</p> <p>h. 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>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 7 Tahun 2021 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio;</p> <p>j. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12</p>

		<p>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"> 1. Nama pelapor; 2. Nomor Kontak pelapor; 3. Alamat Pelapor; 4. Lokasi stasiun terganggu; 5. Frekuensi terganggu; 6. Sifat gangguan; 7. Tanggal dan waktu terjadinya gangguan. <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 rekam suara atas gangguan atau dugaan sumber gangguan.</p>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Diagram alur penanganan gangguan sesuai dengan diagram alur pada link dokumen perizinan Balmon SFR Kelas I Yogyakarta https://komin.fo/PerizinanBalmonYogyakarta;</p> <p>b. Masyarakat dapat menyampaikan laporan pengaduan gangguan penggunaan SFR melalui kanal berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara luring (<i>offline</i>): <ul style="list-style-type: none"> • Surat yang ditujukan kepada Kepala Balmon SFR Kelas I Yogyakarta; • Lounge/Loket pelayanan Balmon SFR Kelas I Yogyakarta di Jalan Veteran No. 30 A Yogyakarta. 2. Secara daring (<i>online</i>): <ul style="list-style-type: none"> • Website https://laporganguansfr.postel.go.id; • Contact Center Pelayanan Ditjen SDPPI 159 ext 2;

		<ul style="list-style-type: none"> • Nomor telpon Balmon SFR Kelas I Yogyakarta (0274) 450150; • WhatsApp Pelayanan Balmon SFR Kelas I Yogyakarta di Nomor 0811 2869 944, 0899 9890 050, 0811 2858 866; <p>c. Penanganan gangguan penggunaan spektrum frekuensi radio dilakukan oleh tim pelaksana tugas penanganan gangguan spektrum frekuensi radio yang ditetapkan oleh Kepala Balmon SFR Kelas I Yogyakarta melalui Surat Perintah Tugas, dan terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketua Tim; 2. Pengendali Frekuensi Radio (PFR); 3. Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS); 4. Unsur Pendukung lainnya. <p>d. Penanganan gangguan dilakukan melalui tahapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggapan dan permintaan klarifikasi terhadap pihak pelapor; 2. Analisa sumber gangguan; 3. Inspeksi stasiun terganggu; 4. Pelacakan sumber gangguan; 5. Tindakan penanganan sumber gangguan; 6. Pemberitahuan penanganan gangguan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Penanganan gangguan penggunaan spektrum frekuensi radio 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 pasal 18.
5.	Biaya/Tarif	Tanpa biaya (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Laporan dilengkapi dengan Berita Acara Penanganan Gangguan Penggunaan SFR
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Sistem pelaporan gangguan penggunaan SFR online di https://laporganguansfr.postel.go.id; b. Sistem antrian di loket pelayanan (buku tamu); c. Ruang tunggu, perangkat komputer/laptop dan akses Internet; d. Kanal penyampaian permintaan konsultasi dan/atau asistensi:

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Lounge/Loket pelayanan Balmon SFR Kelas I Yogyakarta di Jalan Veteran No. 30 A Yogyakarta; 2. Nomor telpon Balmon SFR Kelas I Yogyakarta (0274) 450150; 3. WhatsApp Pelayanan Balmon SFR Kelas I Yogyakarta di Nomor 0811 2869 944, 0899 9890 050, 0811 2858 866. e. Sistem informasi pelayanan (<i>digital signage</i>, brosur, <i>website</i>); f. Perangkat Sistem Monitoring Frekuensi Radio (SMFR); g. Mobil Unit SMFR; h. Sarana penunjang lainnya (tempat parkir, toilet, <i>snack corner</i>, musholla, alat fotokopi, alat pemadam api ringan (APAR) ‘<i>charging station</i>).
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. ASN Kementerian Kominfo; b. Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS); c. Pengendali Frekuensi Radio (PFR); d. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; e. Mampu mengoperasikan komputer; f. Memiliki kemampuan Manajerial; g. Memiliki kemampuan komunikasi (inter-personal); h. Memahami dan mampu menerapkan budaya pelayanan prima; i. Memahami proses Perizinan SFR dan SOR.
9.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Inspektorat Jenderal Kementerian Kominfo; b. Direktorat Pengendalian Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika; c. Pengawasan melekat oleh atasan langsung.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. LAPOR! melalui link https://kominfo.lapor.go.id; b. Contact Center SDPPI 159 ext 2; c. Lounge/Loket Pelayanan Balmon SFR Kelas I Yogyakarta di Jl. Veteran No. 30A Yogyakarta; d. Nomor telpon Balmon SFR Kelas I Yogyakarta (0274) 450150; e. Whatsapp Pelayanan Balmon SFR Kelas I Yogyakarta 0899

		<p>9890 050, 0811 2869 944, 0811 2858 866;</p> <p>f. Media Sosial Instagram, Facebook, Twitter, YouTube (@balmonjogja);</p> <p>g. E-mail : upt_yogyakarta@postel.go.id.</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 (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif);</p> <p>b. Maklumat Pelayanan;</p> <p>c. ISO 9001:2015;</p> <p>d. Kode Etik Pelayanan;</p> <p>e. Slogan Balmon SFR Kelas I Yogyakarta SIGAP (Semangat, Integritas, Gigih, Akuntabel, Profesional).</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 di area Kantor Balmon Kelas I Yogyakarta.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Monitoring dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh UPT;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat Balmon SFR Kelas I Yogyakarta melalui link https://komin.fo/jogja2024 .</p>

KEPALA BALAI MONITOR

SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I YOGYAKARTA

ENIK SARJUMANAH