



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA

*Indonesia Terkoneksi: Makin Digital Makin Maju*

SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO  
KELAS II MATARAM  
NOMOR 41 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN

PENANGANAN GANGGUAN PENGGUNAAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO

KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS II MATARAM

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan Penanganan Gangguan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio di wilayah kerja Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Mataram – 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 Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Mataram tentang Standar Pelayanan Penanganan Gangguan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi;
  2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan

- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-undang;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2000 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2021 Tentang Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran;
  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;
  11. 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 II MATARAM 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 Mataram  
pada tanggal 08 Mei 2024

KEPALA BALAI MONITOR  
SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS II MATARAM



KASNO

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI MONITOR SFR  
KELAS II MATARAM  
NOMOR 41 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
ASISTENSI DAN KONSULTASI DI LOKET  
PELAYANAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi;</li><li>b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-undang;</li><li>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi;</li><li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2000 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit;</li><li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Komunikasi dan Informatika;</li><li>g. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>h. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran;</li><li>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;</li><li>j. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio;</li><li>k. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tabel Alokasi Spektrum Frekuensi Radio Indonesia;</li><li>l. Peraturan Direktur Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan</li></ul>

		Informatika Nomor 6 Tahun 2020 tentang Monitoring dan Penanganan Gangguan Spektrum Frekuensi Radio.
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 <a href="http://balmonmataram.postel.go.id">balmonmataram.postel.go.id</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 Balmon SFR Kelas II Mataram;</li> <li>2. Loker/Lounge Pelayanan Balmon Mataram dengan Alamat di Jalan Singosari No.4 Mataram – Nusa Tenggara Barat</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. Nomor telepon Kantor Balmon Mataram (0370) 646411;</li> <li>4. E-Mail : <a href="mailto:upt_mataram@postel.go.id">upt_mataram@postel.go.id</a></li> <li>5. WhatsApp Contact Centre Pelayanan Balmon Mataram 0822 6651 6166</li> </ol> </li> </ul> <p>c. Penanganan gangguan penggunaan SFR dilakukan oleh tim pelaksana tugas penanganan gangguan SFR yang ditetapkan oleh Kepala Balmon SFR Kelas II Mataram melalui Surat Perintah Tugas, dan terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketua Tim;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <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 kemajuan hasil 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 pasal 23
5.	Biaya/Tarif	Tanpa biaya (gratis).
6.	Produk Pelayanan	Laporan dilengkapi dengan Berita Acara Penanganan Gangguan Penggunaan SFR dan atau Surat bebas gangguan (clear) dari pelapor.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sistem pelaporan gangguan penggunaan SFR online: <a href="https://laporgangguansfr.postel.go.id/">https://laporgangguansfr.postel.go.id/</a>;</li> <li>b. Sistem antrian di loket pelayanan (logbook tamu melalui google form dan pengambilan nomor melalui mesin antrian);</li> <li>c. Ruang tunggu, perangkat komputer/laptop, dan akses Internet;</li> <li>d. Sarana untuk penyandang disabilitas <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kursi roda</li> <li>b. Jalur Penyandang Disabilitas</li> <li>c. Toilet Khusus Disabilitas</li> <li>d. Petugas Pemandu Disabilitas</li> <li>e. Tempat parkir khusus disabilitas</li> </ol> </li> <li>e. Kanal penyampaian konsultasi dan pengaduan online <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomer telepon Kantor Balmon Mataram (0370) 646411;</li> <li>• WhatsApp Contact Centre Pelayanan Balmon Mataram 0822 6651 6166</li> <li>• Contact Center SDPPI 159 ext.2;</li> </ul> </li> <li>f. Sistem informasi pelayanan (<i>digital signage</i>, brosur, website);</li> <li>g. Perangkat Sistem Monitoring Frekuensi Radio (SMFR);</li> <li>h. Mobil Unit SMFR;</li> <li>i. Sarana penunjang lainnya (tempat parkir, toilet, snack corner,</li> </ol>

		musholla, ruang laktasi, ruang bermain anak, alat fotokopi, alat pemadam api ringan (APAR), <i>charging station</i> .
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> <li>h. Memahami dan mampu menerapkan budaya pelayanan prima;</li> <li>i. Memahami proses Perizinan SFR dan SOR.</li> </ul>
9.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Inspektorat Jenderal Kementerian Kominfo;</li> <li>b. Direktorat Pengendalian Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika;</li> <li>c. Pengawasan melekat atasan langsung.</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. LAPOR ! (<a href="http://kominfo.lapor.go.id">kominfo.lapor.go.id</a>);</li> <li>b. Contact Center SDPPI 159 ext.2;</li> <li>c. Nomer telepon Kantor Balmon Mataram (0370) 646411;</li> <li>d. Loker/Lounge Pelayanan Balmon Mataram di Jalan Singosari Nomor 4 Mataram – Nusa Tenggara Barat;</li> <li>e. Chat online melalui website <a href="http://www.balmonmataram.postel.go.id">www.balmonmataram.postel.go.id</a></li> <li>f. Media Sosial Instagram, Facebook, Twitter, YouTube @balmonmataram ;</li> <li>g. WhatsApp Contact Centre Pelayanan Balmon Mataram 0822 6651 6166</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala UPT (1 orang);</li> <li>b. Ketua Tim Penanganan Gangguan(1 orang);</li> <li>c. Pengendali Frekuensi Radio (minimal 1 orang);</li> <li>d. Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) (minimal 1 orang).</li> </ul>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Core Values BERAKHLAK;</li> <li>b. Maklumat pelayanan;</li> <li>c. ISO 9001:2015;</li> <li>d. Kode Etik Pelayanan;</li> <li>e. Pemeliharaan rutin perangkat SMFR.</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi antivirus / anti-malware pada perangkat yang digunakan;</li> <li>b. <i>Non Disclosure Agreement</i> (NDA) untuk keamanan data pribadi;</li> </ul>

		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 II Mataram dan melalui link <a href="https://komin.fo/mataram2024">https://komin.fo/mataram2024</a>

KEPALA BALAI MONITOR  
SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS II MATARAM



KASNO