

KEPUTUSAN KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO  
KELAS I PALEMBANG

NOMOR 50 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

ASISTENSI DAN KONSULTASI PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO DAN  
SERTIFIKASI OPERATOR RADIO

KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I PALEMBANG

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian, menjamin kualitas serta meningkatkan kepercayaan pengguna pelayanan Asistensi dan Konsultasi Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dan Sertifikasi Operator Radio di wilayah kerja Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang – 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 Palembang tentang Standar Pelayanan Asistensi dan Konsultasi Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dan Sertifikasi Operator 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 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 BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I PALEMBANG 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 Palembang  
pada tanggal 6 November 2023

KEPALA BALAI MONITOR  
SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I  
PALEMBANG

  
MUHAMMAD SOPINGI

Lampiran I  
SK Kepala Balai Monitor SFR Kelas I Palembang  
Nomor Tahun 2023

**STANDAR PELAYANAN**  
**ASISTENSI DAN KONSULTASI PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO**  
**DAN SERTIFIKASI OPERATOR 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi;</li><li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2000 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit;</li><li>e. 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>f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>g. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran;</li><li>h. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;</li><li>i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor</li></ul>

		<p>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 3 (tiga) kanal untuk menyampaikan permintaan asistensi dan/atau konsultasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lounge/Loket pelayanan Balmon Palembang di Jalan Macan Kumbang Nomor 50, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137</li> <li>2. Nomor telpon Balmon Palembang (0711) 444423, (0711) 444424</li> <li>3. WhatsApp Pelayanan Balmon Palembang Nomor 08117144423;</li> </ol> <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</p>

		<p>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"> <li>1. Lounge/Loket pelayanan Balmon Palembang di Jalan Macan Kumbang Nomor 50, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137</li> <li>2. Nomor telpon Balmon Palembang (0711) 444423, (0711) 444424</li> <li>3. WhatsApp Pelayanan Balmon Palembang Nomor 08117144423;</li> </ol> <p>b. Sistem antrian di loket pelayanan (buku tamu dan pengambilan nomor, atau 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"> <li>• Kursi roda</li> <li>• Jalur Penyandang Disabilitas</li> <li>• Toilet Khusus Disabilitas</li> <li>• Petugas Pemandu Disabilitas</li> <li>• Tempat parkir khusus disabilitas;</li> </ul> <p>e. Sistem informasi pelayanan (<i>digital signage</i>, brosur,</p>

		<p>website);</p> <p>f. Sarana penunjang lainnya (tempat parkir, toilet, snack corner, musholla, alat fotokopi, alat pemadam api ringan (APAR)).</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. ASN Kementerian Kominfo;</p> <p>b. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer;</p> <p>d. Memiliki kemampuan Manajerial;</p> <p>e. Memiliki kemampuan komunikasi (inter-personal);</p> <p>f. Memahami dan mampu menerapkan budaya pelayanan prima;</p> <p>g. Memahami proses Perizinan SFR dan SOR.</p>
9.	Pengawas Internal	<p>a. Inspektorat Jenderal Kementerian Kominfo;</p> <p>b. Direktorat Operasi Sumber Daya;</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. Nomor telpon Balmon Palembang (0711) 444423, (0711) 444424</p> <p>d. Lounge/Loket Pelayanan Balmon Palembang di Jalan Macan Kumbang Nomor 50, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137</p> <p>e. Media Sosial Instagram, Facebook, Twitter, YouTube (@balmonPalembang);</p> <p>f. WhatsApp Pelayanan Balmon SFR Palembang 08117144423.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Kepala UPT (1 orang);</p> <p>b. Ketua Tim Kerja terkait pelayanan publik (1 orang);</p> <p>c. Pegawai yang ditugaskan untuk pelayanan publik (d disesuaikan dengan kebutuhan minimal 2 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>
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	<p>Monitoring dan Evaluasi minimal dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh UPT.</p> <p>Survey Kepuasan Masyarakat di loket pelayanan Balmon SFR Kelas I Palembang dan melalui link <a href="https://komin.fo/surveypalembang">https://komin.fo/surveypalembang</a></p>

KEPALA BALAI MONITOR  
SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I PALEMBANG



MUHAMMAD SOPINGI