

SURAT KEPUTUSAN KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO  
KELAS I PALEMBANG  
NOMOR 51 TAHUN 2023  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
PENANGANAN GANGGUAN PENGGUNAAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO

KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I PALEMBANG

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 I Palembang – 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 I Palembang 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.

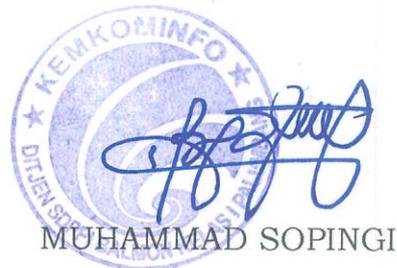
M E M U T U S K A N :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I PALEMBANG 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 Palembang  
pada tanggal 6 November 2023

KEPALA BALAI MONITOR  
SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I  
PALEMBANG

  
MUHAMMAD SOPINGI

**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 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 Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 19 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak dari Biaya Hak Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio;</li></ul>

		<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 <a href="https://laporganguansfr.postel.go.id/">https://laporganguansfr.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 I Palembang</li> </ol> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lounge/Loket pelayanan Balmon SFR Kelas I Palembang di Jalan Macan Kumbang Nomor 50, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137</li> <li>• Secara daring (<i>online</i>):       <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website <a href="https://laporgangguan.sfr.postel.go.id/">https://laporgangguan.sfr.postel.go.id/</a></li> <li>2. Contact Center Pelayanan Ditjen SDPPI 159 ext.2</li> <li>3. Nomor telpon Balmon Palembang (0711) 444423, (0711) 444424</li> <li>4. WhatsApp Pelayanan Balmon SFR Palembang 08117144423;</li> </ol> </li> <li>c. Penanganan gangguan penggunaan SFR dilakukan oleh tim pelaksana tugas penanganan gangguan SFR yang ditetapkan oleh Kepala Balmon SFR Palembang melalui Surat Perintah Tugas, dan terdiri atas:       <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> </li> <li>d. Penanganan gangguan dilakukan melalui tahapan:       <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> </li> </ul>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>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</p>

5.	Biaya/Tarif	Tanpa biaya (gratis).
6.	Produk Pelayanan	Laporan dilengkapi dengan Berita Acara Penanganan Gangguan Penggunaan SFR.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Sistem pelaporan gangguan penggunaan SFR online: <a href="https://laporganguansfr.postel.go.id/">https://laporganguansfr.postel.go.id/</a>;</p> <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. Kanal penyampaian konsultasi dan pengaduan online (WhatsApp Pelayanan Balmon SFR Palembang 08117144423, Contact Center SDPPI 159 ext.2 dan Nomor Tlp. Balmon Palembang (0711) 444423 dan (0711) 444423;</p> <p>f. Sistem informasi pelayanan (<i>digital signage</i>, brosur);</p> <p>g. Perangkat Sistem Monitoring Frekuensi Radio (SMFR);</p> <p>h. Mobil Unit SMFR;</p> <p>i. 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. PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil);</p> <p>c. Pengendali Frekuensi Radio;</p> <p>d. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>e. Mampu mengoperasikan komputer;</p> <p>f. Memiliki kemampuan Manajerial;</p>

		<p>g. Memiliki kemampuan komunikasi (inter-personal);</p> <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. Nomor telpon Balmon Palembang (0711) 444423, (0711) 444424</p> <p>d. Lounge/Loket Pelayanan Balmon Palembang di 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 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 Balmon SFR Kelas I Palembang dan melalui link <a href="https://komin.fo/surveypalembang">https://komin.fo/surveypalembang</a>
--	---

KEPALA BALAI MONITOR  
SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I PALEMBANG



MUHAMMAD SOPINGI