



MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**NOMOR : 28/PER/M.KOMINFO/ 7 / 2009**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN MINIMUM  
BALAI TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PERDESAAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,**

- Menimbang :
- a. bahwa sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor : 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, telah ditetapkan pedoman Balai Telekomunikasi dan Informatika (BTIP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 34/PER/M.KOMINFO/11/2006 tentang Standar Pelayanan Minimal Balai Satuan Kerja Sementara Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan;
  - b. bahwa dalam rangka optimalisasi pelayanan Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan (BTIP) yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU), perlu diatur kembali ketentuan mengenai Standar Pelayanan Minimum pada Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Pelayanan Minimum Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor : 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor : 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3687);
  2. Undang-Undang Nomor : 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor : 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 3881);

3. Undang-Undang Nomor : 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor : 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 4286);
4. Undang-Undang Nomor : 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor: 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 4355);
5. Peraturan Pemerintah Nomor : 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor : 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 3980);
6. Peraturan Pemerintah Nomor : 53 Tahun 2000 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor : 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 3981);
7. Peraturan Pemerintah Nomor : 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor : 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 4502);
8. Peraturan Pemerintah Nomor : 6 Tahun 2006 Tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor : 20, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor : 4609);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor : 20 Tahun 2008;
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 21 Tahun 2008;
11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
12. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 67 Tahun 2005 tentang Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur;
13. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 20 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 30/PER/M.KOMINFO/09/2008;
14. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 31/PER/M.KOMINFO/09/2008;

15. Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 1006/KMK.05/2006 tentang Penetapan Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan Pada Departemen Komunikasi dan Informatika Sebagai Instansi Pemerintah Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
16. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 35/PER.M.KOMINFO/11/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan;
17. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 05/PER/M.KOMINFO/2/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Dari Kontribusi Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi/*Universal Service Obligation* sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 26/PER/M.KOMINFO/07/2008;
18. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 145/KEP/M.KOMINFO/04/2007 tentang Penetapan Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 146/KEP/M.KOMINFO/06/2007;
19. Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 119/PMK.02/2007 tentang Persyaratan Administrasi Dalam Rangka Pengusulan dan Penetapan Satuan Kerja Instansi Pemerintah Untuk Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
20. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 25/PER/M.KOMINFO/07/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Komunikasi dan Informatika;
21. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 32/ PER/ M.KOMINFO/10/2008 Tentang Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM BALAI TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PERDESAAN.**

**Pasal 1**

Standar Pelayanan Minimum Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan merupakan pedoman dalam pelayanan yang diberikan oleh Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan.

**Pasal 2**

Standar Pelayanan Minimum Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika ini.

### Pasal 3

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 34/PER/M.KOMINFO/11/2006 tentang Standar Pelayanan Minimal Balai Satuan Kerja Sementara Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

### Pasal 4

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan penempatan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika ini dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 2 JULI 2009

---

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



MOHAMMAD NUH

LAMPIRAN : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA

NOMOR : 28 /PER/M.KOMINFO/ 7 / 2009  
TANGGAL : 2 JULI 2009

---

## STANDAR PELAYANAN MINIMUM BALAI TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PERDESAAN

### BAB I

#### PENDAHULUAN

##### A. Latar Belakang

Standar Pelayanan Minimum (SPM) merupakan batasan layanan minimum yang harus dilaksanakan oleh Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan (BTIP) yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi Departemen Komunikasi dan Informatika yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU).

SPM ini merupakan spesifikasi teknis mengenai tolak ukur layanan minimum yang diberikan oleh BTIP dalam rangka melaksanakan penyediaan Kewajiban Pelayanan Universal (KPU) telekomunikasi dan informatika perdesaan. SPM ini perlu ditetapkan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika agar fungsinya sebagai standar pelayanan BTIP dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

##### B. Maksud dan Tujuan

Maksud ditetapkannya SPM ini adalah sebagai pedoman dalam memberikan layanan minimum atas pelaksanaan penyediaan infrastruktur telekomunikasi dan informatika perdesaan yang dilaksanakan oleh BTIP.

Tujuan ditetapkannya SPM ini adalah :

1. Menjamin terlaksananya prosedur pelaksanaan atas penyediaan KPU telekomunikasi dan informatika perdesaan;
2. Menjamin terpenuhinya kualitas pelayanan dalam pelaksanaan penyediaan KPU telekomunikasi dan informatika perdesaan;
3. Menjamin konsistensi perencanaan, pelaksanaan dan monitoring serta evaluasi atas pelaksanaan penyediaan KPU telekomunikasi dan informatika perdesaan;
4. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan serta efisiensi dan efektivitas keuangan.

### C. Landasan Hukum

Peraturan Perundang-undangan yang menjadi dasar penyusunan SPM ini adalah :

1. Undang-Undang Nomor : 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor : 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3687);
2. Undang-Undang Nomor : 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor : 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 3881);
3. Undang-Undang Nomor : 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor : 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 4286);
4. Undang-Undang Nomor : 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor : 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 4355);
5. Peraturan Pemerintah Nomor : 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor : 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 3980);
6. Peraturan Pemerintah Nomor : 53 Tahun 2000 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor : 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 3981);
7. Peraturan Pemerintah Nomor : 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor : 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 4502);
8. Peraturan Pemerintah Nomor : 6 Tahun 2006 Tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor : 20, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor : 4609);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor : 20 Tahun 2008;
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor : 21 Tahun 2008;
11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
12. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 67 Tahun 2005 tentang Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur;
13. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 20 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 30/PER/M.KOMINFO/09/2008;

14. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 31/PER/M.KOMINFO/09/2008;
15. Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 1006/KMK.05/2006 tentang Penetapan Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan Pada Departemen Komunikasi dan Informatika Sebagai Instansi Pemerintah Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
16. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 35/PER.M.KOMINFO/11/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan;
17. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 05/PER/M.KOMINFO/2/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Dari Kontribusi Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi/*Universal Service Obligation* sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 26/PER/M.KOMINFO/07/2008;
18. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 145/KEP/M.KOMINFO/04/2007 tentang Penetapan Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 146/KEP/M.KOMINFO/06/2007;
19. Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 119/PMK.02/2007 tentang Persyaratan Administrasi Dalam Rangka Pengusulan dan Penetapan Satuan Kerja Instansi Pemerintah Untuk Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
20. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 25/PER/M.KOMINFO/08/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Komunikasi dan Informatika;
21. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 32/ PER/ M.KOMINFO /10/2008 Tentang Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi;

## BAB II

### STANDAR PELAYANAN MINIMUM

#### 1. Pengertian Standar Pelayanan Minimum (SPM)

Standar Pelayanan Minimum selanjutnya disebut SPM adalah salah satu upaya BTIP dalam melaksanakan layanan penyediaan Kewajiban Pelayanan Universal (KPU) yang harus dilakukan.

SPM penyediaan KPU merupakan tolok ukur kinerja pelayanan KPU yang diselenggarakan oleh BTIP untuk kepentingan masyarakat akan kebutuhan telekomunikasi dan informatika.

Dengan SPM, BTIP dapat melihat kegiatan yang dilakukan serta indikator kinerjanya dan target yang akan dicapai.

SPM yang ditetapkan merupakan acuan dalam perencanaan program pencapaian target.

2. SPM BTIP mencakup kegiatan :
  - a. Layanan Intensifikasi Kontribusi Kewajiban Pelayanan Universal (KKPU);
  - b. Layanan Penerimaan Usulan Lokasi Pelayanan KPU;
  - c. Layanan jasa telekomunikasi dan infomatika KPU;
  - d. Layanan pengaduan pelanggan;
  - e. Layanan data dan Informasi.
3. Indikator kinerja setiap kegiatan layanan ditetapkan setiap tahun oleh BTIP yang keberhasilannya dinilai berdasarkan target tahunan.

### BAB III

#### JENIS-JENIS LAYANAN KEWAJIBAN PELAYANAN UNIVERSAL

Dalam SPM ini, jenis-jenis layanan yang diselenggarakan oleh BTIP adalah sebagai berikut :

1. Layanan Intensifikasi Kontribusi Kewajiban Pelayanan Universal (KKPU), meliputi :
  - a. Pelaksanaan pencocokan dan penelitian penyelenggara jaringan dan atau jasa telekomunikasi Wajib Bayar KKPU.
  - b. Penarikan KKPU;
  - c. Surat Teguran pembayaran KKPU;
  - d. Sosialisasi KKPU.
2. Layanan Penerimaan Usulan Lokasi Pelayanan KPU, meliputi :
  - a. Surat permintaan usulan lokasi pelayanan KPU;
  - b. Pelaksanaan cokolit lokasi pelayanan KPU;
  - c. Penetapan lokasi pelayanan KPU;
  - d. Sosialisasi lokasi pelayanan KPU.



3. Layanan jasa telekomunikasi dan infomatika KPU, meliputi :
  - a. Layanan telekomunikasi KPU;
  - b. Layanan informatika KPU;
  - c. Layanan jaringan pendukung telekomunikasi dan atau informatika.
4. Layanan pengaduan peianggan pelayanan KPU, meliputi :
  - a. Penerimaan pengaduan pelayanan KPU;
  - b. Penanganan pengaduan pelayanan KPU.
5. Layanan data dan Informasi pelayanan KPU, meliputi :
  - a. Penerimaan permohonan data dan informasi pelayanan KPU;
  - b. Penanganan permohonan data dan informasi pelayanan KPU.

#### BAB IV

#### INDIKATOR KINERJA

Indikator kinerja untuk setiap jenis layanan dinilai dengan menggunakan formula sebagai berikut :

##### 1. Layanan Intensifikasi Kontribusi Kewajiban Pelayanan Universal (KKPU) :

- a. Pelaksanaan pencocokan dan penelitian penyelenggara jaringan dan atau jasa telekomunikasi.

1) Indikator : Prosentase jumlah penyelenggara jaringan dan atau jasa telekomunikasi yang telah dilakukan cokolit KKPU dibandingkan dengan jumlah penyelenggara jaringan dan atau jasa telekomunikasi.

2) Cakupan/ruang lingkup : Pelaksanaan cokolit kepada penyelenggara jaringan dan atau jasa telekomunikasi yang dilakukan dengan cara pertemuan bersama dan atau kunjungan ke kantor masing-masing penyelenggara jaringan dan atau jasa telekomunikasi.

3) Formula :  $(A/B) \times 100 \%$

A = jumlah penyelenggara jaringan dan atau jasa telekomunikasi yang telah dilakukan cokolit KKPU;

B = jumlah penyelenggaraan jaringan dan atau jasa telekomunikasi.

- 4) Kategori Penilaian : a.  $\leq 50\%$  = kurang baik  
b.  $51\% - 75\%$  = baik  
c.  $76\% - 100\%$  = sangat baik

b. Penarikan KKPU

1) Indikator : Prosentase jumlah penerimaan KKPU yang merupakan penerimaan negara bukan pajak (PNBP) dibandingkan dengan target KKPU yang ditetapkan DPR-RI.

2) Cakupan/ruang lingkup : Penagihan/penarikan KKPU sebesar 1,25% dari Pendapatan Kotor (*Gross Revenue*) para penyelenggara jaringan dan atau jasa telekomunikasi.

3) Formula :  $(A/B) \times 100\%$

A = realisasi pendapatan penerimaan KKPU;

B = Target pendapatan penerimaan KKPU yang ditetapkan oleh DPR-RI.

c. Sosialisasi KKPU

1) Indikator : Prosentase jumlah penyelenggara jaringan dan atau jasa telekomunikasi yang hadir dalam sosialisasi KKPU dibandingkan dengan target yang ditetapkan.

2) Cakupan/ruang lingkup : Pemberian informasi dan regulasi mengenai KKPU.

3) Formula :  $(A/B) \times 100\%$

A = jumlah penyelenggara jaringan dan atau jasa telekomunikasi yang hadir dalam sosialisasi KKPU;

B = jumlah penyelenggaraan jaringan dan atau jasa telekomunikasi eksisting.

- 4) Kategori Penilaian : a.  $\leq 50\%$  = kurang baik  
b.  $51\% - 75\%$  = baik  
c.  $76\% - 100\%$  = sangat baik

2. Layanan Penerimaan Usulan Wilayah Pelayanan KPU :

- a. Surat permintaan usulan lokasi pelayanan KPU

- 1) Indikator : Prosentase jumlah surat jawaban yang mengusulkan lokasi pelayanan KPU dibandingkan dengan surat yang dikirim.
- 2) Cakupan/ruang lingkup : Penyampaian surat permintaan usulan lokasi pelayanan KPU kepada masyarakat.
- 3) Formula :  $(A/B) \times 100 \%$ 
  - A = jumlah surat jawab yang mengusulkan lokasi pelayanan KPU;
  - B = jumlah surat permintaan usulan lokasi pelayanan KPU yang dikirim kepada masyarakat.

b. Pelaksanaan cokolit lokasi pelayanan KPU

- 1) Indikator : Prosentase jumlah lokasi yang telah dicokolit dengan lokasi pelayanan KPU yang diusulkan oleh masyarakat.
- 2) Cakupan/ruang lingkup : Pelaksanaan cokolit lokasi pelayanan KPU.
- 3) Formula :  $(A/B) \times 100 \%$ 
  - A = jumlah lokasi yang telah dicokolit
  - B = jumlah usulan lokasi KPU
- 4) Kategori Penilaian :
  - a.  $\leq 50 \%$  = kurang baik
  - b.  $51 \% - 75\%$  = baik
  - c.  $76 \% - 100\%$  = sangat baik

c. Penetapan lokasi pelayanan KPU

- 1) Indikator : Prosentase jumlah usulan lokasi pelayanan KPU yang ditetapkan oleh Menteri/Dirjen dibandingkan usulan lokasi.
- 2) Cakupan/ruang lingkup : Penetapan lokasi pelayanan KPU.
- 3) Formula :  $(A/B) \times 100 \%$ 
  - A = jumlah usulan lokasi pelayanan KPU yang ditetapkan;
  - B = jumlah usulan lokasi dari masyarakat.

d. Sosialisasi lokasi pelayanan KPU

- 1) Indikator : Prosentase jumlah masyarakat yang hadir dalam sosialisasi lokasi pelayanan KPU dibandingkan dengan masyarakat yang diundang.
- 2) Cakupan/ruang lingkup : Pemberian informasi dan regulasi mengenai lokasi KPU.
- 3) Formula :  $(A/B) \times 100 \%$   
A = jumlah masyarakat yang hadir dalam sosialisasi lokasi pelayanan KPU;  
B = jumlah masyarakat yang diundang sosialisasi lokasi pelayanan KPU.
- 4) Kategori Penilaian :
  - a.  $\leq 50 \%$  = kurang baik
  - b.  $51 \%$  -  $75\%$  = baik
  - c.  $76 \%$  -  $100\%$  = sangat baik

3. Layanan Jasa telekomunikasi dan informatika KPU :

a. Layanan telekomunikasi KPU

- 1) Indikator : Prosentase jumlah Satuan Sambungan Layanan (SSL) yang telah tersedia di wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi (WPUT) dibandingkan dengan jumlah WPUT.
- 2) Cakupan/ruang lingkup : Penyediaan jasa akses telekomunikasi KPU.
- 3) Formula :  $(A/B) \times 100 \%$   
A = jumlah SSL yang telah tersedia di WPUT;  
B = jumlah WPUT.

b. Layanan informatika KPU

- 1) Indikator : Prosentase jumlah SSL yang telah tersedia di WPUT dibandingkan dengan jumlah WPUT.
- 2) Cakupan/ruang lingkup : Penyediaan jasa akses informatika KPU.
- 3) Formula :  $(A/B) \times 100 \%$

A = jumlah SSL yang telah tersedia di WPUT;

B = jumlah WPUT.

c. Layanan jaringan pendukung telekomunikasi dan/atau informatika.

1) Indikator : Prosentase jumlah jaringan pendukung telekomunikasi dan atau informatika yang telah tersedia di WPUT dibandingkan dengan jumlah WPUT.

2) Cakupan/ruang lingkup : Penyediaan jaringan pendukung telekomunikasi dan atau informatika.

3) Formula :  $(A/B) \times 100 \%$

A = jumlah jaringan pendukung telekomunikasi dan/atau informatika yang telah tersedia di WPUT;

B = jumlah WPUT.

4. Layanan pengaduan pelanggan pelayanan KPU :

a. Penerimaan pengaduan pelayanan KPU

1) Indikator : Prosentase jumlah pengaduan gangguan pelanggan atas pelayanan KPU pada bulan berjalan dibandingkan dengan bulan sebelumnya

2) Cakupan/ruang lingkup : Kemampuan mendata jumlah pengaduan gangguan pelayanan KPU.

3) Formula :  $(A/B) \times 100 \%$

A = jumlah pengaduan gangguan pelanggan atas pelayanan KPU bulan berjalan;

B = jumlah pengaduan gangguan pelanggan atas pelayanan KPU bulan yang lalu.

b. Penanganan pengaduan pelayanan KPU

1) Indikator : Prosentase jumlah penanganan gangguan pelayanan KPU yang berhasil ditangani dibandingkan dengan jumlah pengaduan yang masuk

A = jumlah data dan informasi yang berhasil ditangani

B = jumlah data dan informasi yang diterima

- 4) Kategori Penilaian :
- a.  $\leq 50\%$  = kurang baik
  - b.  $51\% - 75\%$  = baik
  - c.  $76\% - 100\%$  = sangat baik

## BAB V

### PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pemantauan dan Evaluasi dilakukan Dewan Pengawas Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan.

Pemantauan untuk memastikan bahwa pelaksanaan penyediaan KPU telekomunikasi dan informatika yang diselenggarakan oleh Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan (BTIP) telah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Ketentuan pelaksanaan pemantauan meliputi :

- a. Membandingkan standar pelayanan minimum dengan indikator yang ditetapkan;
- b. Pelaksanaan pemantauan dilakukan secara berkala;
- c. Metode pemantauan yang digunakan diantaranya berupa kunjungan lapangan, studi dokumentasi, dan pertemuan-pertemuan dengan penyedia pelayanan KPU telekomunikasi dan informatika perdesaan dan masyarakat yang menerima layanan KPU telekomunikasi dan informatika.

Kegiatan evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan pencapaian dan dampak program yang diselenggarakan berdasarkan hasil pemantauan dalam rangka peningkatan kinerja BTIP.

Ketentuan pelaksanaan kegiatan evaluasi meliputi :

- a. Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala;
- b. Metode evaluasi dapat dilakukan dengan cara kunjungan lapangan, wawancara, pengamatan dan studi dokumentasi;
- c. Hasil evaluasi digunakan sebagai masukan dalam rangka peningkatan.

- 2) Cakupan/ruang lingkup : Kemampuan mengatasi gangguan pelayanan KPU.
- 3) Formula :  $(A/B) \times 100 \%$
- A = jumlah gangguan pelayanan KPU yang berhasil ditangani;
- B = jumlah gangguan pelayanan KPU yang diterima.
- 4) Kategori Penilaian : a.  $\leq 50 \%$  = kurang baik  
 b.  $51 \% - 75\%$  = baik  
 c.  $76 \% - 100\%$  = sangat baik

## 5. Layanan data dan Informasi Pelayanan KPU

### a. Penerimaan permohonan data dan informasi pelayanan KPU

- 1) Indikator : Prosentase jumlah permohonan data dan informasi pelayanan KPU pada bulan berjalan dibandingkan bulan sebelumnya.
- 2) Cakupan/ruang lingkup : Kemampuan mendata jumlah permohonan data dan informasi pelayanan KPU.
- 3) Formula :  $(A/B) \times 100 \%$
- A = jumlah permohonan data dan informasi pelayanan KPU pada bulan berjalan;
- B = jumlah permohonan data dan informasi pelayanan KPU bulan sebelumnya.

### b. Penanganan permohonan data dan informasi pelayanan KPU

- 1) Indikator : Prosentase jumlah penanganan permohonan data dan informasi pelayanan KPU yang berhasil ditangani dibandingkan dengan jumlah permohonan data dan informasi pelayanan KPU yang masuk
- 2) Cakupan/ruang lingkup : Kemampuan mengatasi permohonan data dan informasi pelayanan KPU.
- 3) Formula :  $(A/B) \times 100 \%$

## BAB VI

### PENUTUP

- a. Standar Pelayanan Minimum (SPM) ini merupakan pedoman bagi Balai Telekomunikasi dan Informatika Perdesaan (BTIP) dalam pencapaian layanan minimum dalam pelaksanaan penyediaan KPU telekomunikasi dan informatika perdesaan kepada penyedia KPU telekomunikasi dan informatika dan masyarakat yang menerima layanan;
- b. Pedoman ini merupakan salah satu upaya untuk menstandarisasikan pelayanan penyediaan KPU telekomunikasi dan informatika perdesaan agar proses perencanaan, pelaksanaan dan monitoring serta evaluasi pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik,
- c. SPM ini dapat dikembangkan sejalan dengan perkembangan layanan penyediaan KPU telekomunikasi dan informatika perdesaan yang akan dilaksanakan oleh BTIP.

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



MOHAMMAD NUH