

**LAPORAN
 PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
 PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR
 Periode : 1 Januari – 31 Maret 2013**

No.	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Januari – Maret 2013
1	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 bulan	≤ 5%	0.37%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	95.46%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	98.01%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	≥ 90%	98.07%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	≥ 98%	100.00%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	≥ 90%	99.87%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna	≤ 5%	0.31%
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥ 90%	90.61%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Januari – Maret 2013
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥ 90%	98.15%
		Persentase dropped call	≤ 5%	0.16%
2	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat	Persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 menit	≥ 90%	99.57%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS
 Periode : 1 Januari – 31 Maret 2013

No	Kinerja Layanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Januari – Maret 2013
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 bulan	≤ 5%	0.03%
		Persentase keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	100.00%
		Persentase keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	100.00%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	≥ 90%	99.27%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	≥ 98%	99.53%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	≥ 90%	99.96%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna	≤ 5%	1,87%
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pengguna dalam 30 detik	≥ 90%	91.40%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Januari – Maret 2013
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥ 90%	98.12%
		Persentase dropped call	≤ 5%	0.38%
2	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat	Persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 menit	≥ 90%	99.03%

31

**LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEFONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP LOKAL
Periode : 1 Januari – 31 Maret 2013**

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Januari – Maret 2013
1	Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru	Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	$\geq 95\%$	100.00%
		Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	$\geq 95\%$	100.00%
2	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	$\leq 5\%$	0.01%
		Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	100%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	$\leq 5\%$	0.15%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	$\geq 90\%$	100.00%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	$\geq 90\%$	90.83%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	$\geq 95\%$	96.33%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	≤ 50	1
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	$\geq 90\%$	*N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Januari – Maret 2013
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	Persentase Panggilan yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	$\leq 6\%$	1.11%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	$\leq 6\%$	0.28%

Keterangan :

*N/A = Not Available, Data tidak tersedia karena adanya kerusakan teknis pada sistem reporting data.

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH
 Periode : 1 Januari – 31 Maret 2013

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Januari – Maret 2013
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan	≤ 6%	0.00%
2	Standar Panggilan yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase Panggilan Tidak Berhasil antar Jaringan	≤ 7.5%	0.23%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	99.89%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	99.70%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL
 Periode : 1 Januari – 31 Maret 2013

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Januari – Maret 2013
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase panggilan Yang tidak berhasil antar jaringan	≤ 7.5%	0.75%
2	Standar Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	97.79%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR WAJIB KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET TELEPONI
UNTUK KEPERLUAN PUBLIK (ITKP)
 Periode : 1 Januari – 31 Maret 2013

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Januari – Maret 2013
1	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤ 5%	N/C ^{*)}
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	N/C
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 30 hari kerja	≥ 90%	N/C

*) N/C = No Complaint

No	Kinerja Jaringan	Standar Kualitas Layanan antara	Tolok Ukur	Nilai Januari – Maret 2013
		Voip Gateway asal (Originating) dengan terminating VoIP Gateway (Toll Quality)		
1	Packet Delay	Persentase panggilan dengan packet delay ≤ 50 ms	≥ 90%	97.62%
2	Jitter	Persentase panggilan dengan jitter ≤ 5 ms	≥ 90%	98.02%
3	Packet Loss	Persentase panggilan dengan packet loss ≤ 0,01% ms	≥ 90%	97.62%
4	MOS	Persentase panggilan dengan MOS ≥ 4	≥ 90%	98.02%