

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR
Periode : 1 Oktober - 31 Desember 2013

No.	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Okt - Des 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%	93.58%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja;	≥ 90%	98.37%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari;	≥ 90%	99.56%
		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 12 bulan;	≥ 90%	99.77%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna;	≤ 5%	0.03%
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥ 90%	93.21%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Okt - Des 2013
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥ 90%	99.55%
		Persentase dropped call	≤ 5%	0.23%
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%	100.00%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS
Periode : 1 Oktober - 31 Desember 2013

No	Kinerja Layanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Okt - Des 2013
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 bulan	$\leq 5\%$	0.01%
		Persentase keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	100.00%
		Persentase keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	100.00%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	$\geq 90\%$	99.62%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	$\geq 98\%$	99.95%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	$\geq 90\%$	97.83%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna	$\leq 5\%$	0.28%
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pengguna dalam 30 detik	$\geq 90\%$	95.81%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Okt - Des 2013
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	$\geq 90\%$	99.55%
		Persentase dropped call	$\leq 5\%$	0.23%
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	$\geq 90\%$	100.00%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP LOKAL
Periode : 1 Oktober - 31 Desember 2013

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Okt - Des 2013
1	Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru	Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	≥ 95%	100.00%
		Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	≥ 95%	100.00%
2	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	≤ 5%	0.02%
		Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	100%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	≤ 5%	0.03%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	≥ 90%	100.00%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	≥ 90%	92.70%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	≥ 95%	97.75%
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	≥ 90%	*N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Okt - Des 2013
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	Persentase Panggilan yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	≤ 6%	0.00%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	≤ 6%	0.00%

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 Oktober - 31 Desember 2013

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Okt - Des 2013
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan	$\leq 6\%$	0.00%
2	Standar Panggilan yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase Panggilan Tidak Berhasil antar Jaringan	$\leq 7.5\%$	1.07%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	$\geq 95\%$	100.00%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	$\geq 95\%$	99.94%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL
Periode : 1 Oktober - 31 Desember 2013

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Juli - Sept2013
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase panggilan Yang tidak berhasil antar jaringan	$\leq 7.5\%$	0.49%
2	Standar Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	$\geq 95\%$	100.00%



LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR WAJIB KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET TELEPONI
UNTUK KEPERLUAN PUBLIK (ITKP)
Periode : 1 Oktober - 31 Desember 2013

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Juli - Sept2013
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 Juli - Sept2013
		Voip Gateway asal (Originating) dengan terminating VoIP Gateway (Toll Quality)		
1	Packet Delay	Persentase panggilan dengan packet delay ≤ 50 ms	≥ 90%	97.69%
2	Jitter	Persentase panggilan dengan jitter ≤ 5 ms	≥ 90%	96.37%
3	Packet Loss	Persentase panggilan dengan packet loss ≤ 0,01% ms	≥ 90%	97.36%
4	MOS	Persentase panggilan dengan MOS ≥ 4	≥ 90%	97.34%

7