

**LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR
Periode : 1 Juli – 30 September 2014**

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jul – Sep 2014
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤ 5%	0.25%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	94.50%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	94.43%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	≥ 90%	99.01%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	≥ 98%	100.00%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang ditanggapi dalam 12 bulan	≥ 90%	96.50%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna	≤ 5%	2.11%
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥ 90%	93.98%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jul – Sep 2014
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥ 90%	99.78%
2	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat	Persentase dropped call	≤ 5%	0.05%
		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 Juli – 30 September 2014

No	Kinerja Layanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jul – Sep 2014
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	$\leq 5\%$	0.01%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	100.00%
		Persentase penyelesaian 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	$\geq 90\%$	100.00%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	$\geq 98\%$	100.00%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	$\geq 85\%$	99.45%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna	$\leq 5\%$	0,34%
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	$\geq 90\%$	97.72%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jul – Sep 2014
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	$\geq 90\%$	99.54%
		Persentase dropped call	$\leq 5\%$	0.31%
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 Juli – 30 September 2014**

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jul – Sep 2014
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	≤ 5%	0,02%
		Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	100.00%
2	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%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	≤ 5%	0.06%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	≥ 90%	100.00%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan	≥ 90%	91.44%
		Diselesaikan dalam 24 jam	≥ 95%	95.72%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan	≥ 95%	95.72%
		Diselesaikan dalam 48 jam	≥ 95%	95.72%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pengguna Dalam 12 bulan	≤ 50%	19.59%
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	≥ 90%	*N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jul – Sep 2014
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 yang tidak berhasil 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 Juli – 30 September 2014

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jul – Sep 2014
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	≤ 6%	0.00%
2	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase Panggilan Yang Tidak Berhasil antar Jaringan	≤ 7.5%	1,20%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	100.00%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	100.00%

Keterangan :

*N/C = No Complaint;

**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 INTERNASIONAL
Periode : 1 Juli – 30 September 2014

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jul – Sep 2014
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan	≤ 7.5%	0.00%
2	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	98.89%

Keterangan :

*N/A = Not Available.

**LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR WAJIB KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET
TELEPONI UNTUK KEPERLUAN PUBLIK (ITKP)
Periode : 1 Juli – 30 September 2014**

No	Kinerja Layanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jul – Sep 2014
1	Standar Kinerja Penagihan	Presentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤ 5%	N/C*)
		Presentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	N/C
		Presentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 30	≥ 90%	N/C

*)N/C = No Complaint

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jul – Sep 2014
1	Packet Delay	Presentase panggilan dengan npacket delay ≤ 50 ms	≥ 90%	97.00%
2	Jitter	Presentase panggilan dengan jitter ≤ 5 ms	≥ 90%	96.37%
3	Packet Loss	Presentase panggilan dengan packet loss ≤ 0,1% ms	≥ 90%	96.35%
4	MOS	Presentase panggilan dengan MOS ≥ 4	≥ 90%	97.03%