

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR
 Periode : 1 Januari – 31 Maret 2011

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2011
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	0.08%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	98.50%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	91.08%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	98.01%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	99.87%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 3 bulan	99.60%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	3
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	77.42%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2011
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	96.07%
		Persentase dropped call	0.14%
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	100.00%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS
Periode : 1 Januari – 31 Maret 2011

No	Kinerja Layanan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2011
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	0.08%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	97.83%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	96.84%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	95.29%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	99.97%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 3 bulan	98.66%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	10
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	81.49%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2011
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	97.65%
		Persentase dropped call	0.04%
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	98.74%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP LOKAL
Periode : 1 Oktober – 31 Desember 2010

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2011
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	0.01%
		Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 hari kerja	100.00%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru	Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	100.00%
		Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	100.00%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	0.29%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	98.18%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	88.09%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	94.89%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	2
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2011
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam jaringan	1.69%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	1.06%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH
Periode : 1 Januari – 31 Maret 2011

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2011
1	Standar kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	N/A
		Jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 hari kerja	N/A
2	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	N/A
		Persentase keluhan umum yang ditangani	N/A
3	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	N/A
4	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2011
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan	0.29%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	0.22%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	99.55%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	98.92%

**LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL
Periode : 1 Januari – 31 Maret 2011**

No	Kinerja Layanan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2011
1	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Jumlah keluhan per 1000 pelanggan dalam 12 bulan	0.002%
		Persentase keluhan umum pelanggan yang ditangani	100.00%
2	Standar Kecepatan Jawab Operator	Panggilan darurat yang dijawab dalam 30 detik	N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2011
1	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase panggilan terputus (dropped call) antar jaringan	1.71%
2	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	N/A
3	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	97.71%

*) N/A : Not Available

Keterangan : Data tidak tersedia karena adanya kerusakan teknis pada sistem reporting data

