

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR**  
 Periode : 1 Oktober – 31 Desember 2011

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 (satu) bulan	<b>0.10%</b>
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	<b>94.07%</b>
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	<b>90.27%</b>
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	<b>96.93%</b>
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	<b>99.87%</b>
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 3 bulan	<b>99.79%</b>
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	<b>3.11</b>
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	<b>77.61%</b>

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	<b>96.50%</b>
		Persentase dropped call	<b>0.05%</b>
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	<b>99.01%</b>

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS**  
 Periode : 1 Oktober – 31 Desember 2011

No	Kinerja Layanan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 (satu) bulan	<b>0.06%</b>
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	<b>100.00%</b>
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	<b>100.00%</b>
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	<b>93,93%</b>
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	<b>99.93%</b>
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 3 bulan	<b>99.29%</b>
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	<b>13.43</b>
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	<b>82.33%</b>

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	<b>97.64%</b>
		Persentase dropped call	<b>0.63%</b>
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	<b>99.66%</b>

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP LOKAL**  
 Periode : 1 Oktober – 31 Desember 2011

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 (satu) bulan	<b>0.04%</b>
		Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 hari kerja	<b>100.00%</b>
2	Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru	Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	<b>100.00%</b>
		Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	<b>100.00%</b>
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	<b>0.44%</b>
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	<b>95,15%</b>
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	<b>86,54%</b>
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	<b>92,31%</b>
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	<b>3.63</b>
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	<b>N/A</b>

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam jaringan	<b>0.00%</b>
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	<b>0.00%</b>

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

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

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan	0.00%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	0.00%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	100.00%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	99.95%

\*) N/C : tidak ada keluhan

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

No	Kinerja Layanan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Jumlah keluhan per 1000 pelanggan dalam 12 bulan	0.008%
		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 Okt - Des 2011
1	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase panggilan terputus (dropped call) antar jaringan	0.00%
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	99.84%

\*) N/A : Not Available

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