

**LAPORAN  
 PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR  
 PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR  
 Periode : 1 April - 30 Juni 2015**

| No. | Kualitas Pelayanan                                 | Parameter  | Tolok Ukur | Nilai<br>Apr - Jun<br>2015 |
|-----|--|--|------------|----------------------------|
| 1   | Standar Kinerja Penagihan                          | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 bulan;   | ≤ 5%       | 0.32%                      |
|     |  | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja;            | ≥ 90%      | 91.04%                     |
|     |  | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja; | ≥ 90%      | 94.74%                     |
| 2   | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi              | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari;                               | ≥ 90%      | 98.60%                     |
|     |  | 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%      | 99.80%                     |
| 4   | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan           | Persentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna;   | ≤ 5%       | 3.98%                      |
| 5   | Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna | Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik                    | ≥ 90%      | 90.98%                     |

| No | Kinerja Jaringan                      | Parameter  | Tolok Ukur | Nilai<br>Apr - Jun<br>2015 |
|----|---------------------------------------|--|------------|----------------------------|
| 1  | Standar Endpoint Service Availability | Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call   | ≥ 90%      | 99.89%                     |
|    |                                       | Persentase dropped call  | ≤ 5%       | 0.00%                      |
| 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 April - 30 Juni 2015**

| No | Kinerja Layanan                                    | Parameter  | Tolok Ukur | Nilai<br>Apr - Jun<br>2015 |
|----|--|--|------------|----------------------------|
| 1  | Standar Kinerja Tagihan                            | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 bulan                                    | ≤ 5%       | 0.01%                      |
|    |  | 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%      | *N/C                       |
|    |  | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam                     | ≥ 98%      | *N/C                       |
| 3  | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan          | Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan      | ≥ 90%      | 99.84%                     |
| 4  | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan           | Persentase jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna                     | ≤ 5%       | 0.11%                      |
| 5  | Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna | Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pengguna dalam 30 detik       | ≥ 90%      | 92.40%                     |

\*) N/C = No Complaint

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP LOKAL**  
**Periode : 1 April - 30 Juni 2015**

| No | Kinerja Pelayanan                        | Parameter   | Tolok Ukur | Nilai<br>Apr - Jun<br>2015 |
|----|--|---|------------|----------------------------|
| 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 selama 1 bulan tagihan          | ≤ 5%       | 0.00%                      |
|    |  | Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 15 hari kerja              | ≥ 90%      | 100.00%                    |
| 3  | Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna | Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan                                | ≤ 5%       | 0.01%                      |
|    |  | Persentase Keluhan Umum yang ditangani                                  | ≥ 90%      | 100.00%                    |
| 4  | Standar Pemulihan Layanan                | Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam       | ≥ 90%      | 90.86%                     |
|    |  | Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam       | ≥ 95%      | 100.00%                    |
| 5  | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan               | ≤ 50       | 0.07                       |
| 6  | Standar Kecepatan Jawab Operator         | Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik                        | ≥ 90%      | *N/A                       |

| No | Kinerja Jaringan                                     | Parameter   | Tolok Ukur | Nilai<br>Apr - Jun<br>2015 |
|----|--|---|------------|----------------------------|
| 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 Dalam 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 April - 30Juni 2015**

| No | Kinerja Jaringan                                     | Parameter   | Tolok Ukur | Nilai<br>Apr -<br>Jun2015 |
|----|--|---|------------|---------------------------|
| 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 Tidak Berhasil Antar Jaringan      | ≤ 7.5%     | 0.74%                     |
| 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%      | 98.50%                    |

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL**  
**Periode : 1 April - 30Juni 2015**

| No | Kinerja Jaringan                                     | Parameter   | Tolok Ukur | Nilai<br>Apr -<br>Jun2015 |
|----|--|---|------------|---------------------------|
| 1  | Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan | Persentase Panggilan Yang tidak Berhasil Antar Jaringan | ≤ 7.5%     | 1.18%                     |
| 2  | Standar Network Post Dialing Delay                   | Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik  | ≥ 95%      | 98.58%                    |

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR WAJIB KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET TELEPONI**  
**UNTUK KEPERLUAN PUBLIK (ITKP)**  
**Periode : 1 April - 30 Juni 2015**

| No | Kinerja Pelayanan         | Parameter  | Tolok Ukur  | Nilai<br>Apr - Jun<br>2015 |
|----|---------------------------|--|-------------|----------------------------|
| 1  | Standar Kinerja Penagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 bulan tagihan                              | $\leq 5\%$  | 0.008%                     |
|    |                           | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | $\geq 90\%$ | 97.47%                     |
|    |                           | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 30 hari kerja | $\geq 95\%$ | 98.73%                     |

| No | Kinerja Jaringan | Standar Kualitas Layanan   | Tolok Ukur  | Nilai<br>Apr - Jun2015 |
|----|------------------|--|-------------|------------------------|
|    |                  | Voip Gateway asal (Originating) dengan terminating VoIP Gateway (Toll Quality) |             |                        |
| 1  | Packet Delay     | Persentase panggilan dengan packet delay $\leq 50$ ms                          | $\geq 90\%$ | 98.71%                 |
| 2  | Jitter           | Persentase panggilan dengan jitter $\leq 5$ ms                                 | $\geq 90\%$ | 95.48%                 |
| 3  | Packet Loss      | Persentase panggilan dengan packet loss $\leq 0,1\%$ ms                        | $\geq 90\%$ | 95.49%                 |
| 4  | MOS              | Persentase panggilan dengan MOS $\geq 4$                                       | $\geq 90\%$ | 98.71%                 |