

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

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr – Jun 2014
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤ 5%	0.35%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	91.88%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	96.90%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	≥ 90%	98.92%
		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%	95.33%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna	≤ 5%	2.35%
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥ 90%	94.21%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr – Jun 2014
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥ 90%	95.56%
2	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat	Persentase dropped call	≤ 5%	1.24%
		Persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 menit	≥ 90%	98.67%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS**  
**Periode : 1 April – 30 Juni 2014**

No	Kinerja Layanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr – Jun 2014
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤ 5%	0.01%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	100.00%
		Persentase penyelesaian 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%	100.00%
		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 periode 12 bulan	≥ 85%	97.09%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna	≤ 5%	0,30%
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥ 90%	95.95%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr – Jun 2014
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥ 90%	97.44%
		Persentase dropped call	≤ 5%	0.41%
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 LOKAL  
Periode : 1 April – 30 Juni 2014**

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr – Jun 2014
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	≤ 5%	0,00%
		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%	0.05%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	≥ 90%	100.00%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	≥ 90%	90.88%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	≥ 95%	96.05%
		Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pengguna Dalam 12 bulan	≤ 50%	8.98%
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	≥ 90%	*N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr – Jun 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 April – 30 Juni 2014**

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolak Ukur	Nilai Apr – Jun 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 April – 30 Juni 2014**

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolak Ukur	Nilai Apr – Jun 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 April – 30 Juni 2014**

No	Kinerja Layanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr – Jun 2014
1	Standar Kinerja Penagihan	Presentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	$\leq 5\%$	N/C*)
		Presentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	N/C
		Presentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 30	$\geq 90\%$	N/C

\*)N/C = No Complaint

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr – Jun 2014
1	Packet Delay	Presentase panggilan dengan npacket delay $\leq 50$ ms	$\geq 90\%$	97.00%
2	Jitter	Presentase panggilan dengan jitter $\leq 5$ ms	$\geq 90\%$	96.37%
3	Packet Loss	Presentase panggilan dngan packet loss $\leq 0,1\%$ ms	$\geq 90\%$	96.35%
4	MOS	Presentase panggilan dengan MOS $\geq 4$	$\geq 90\%$	97.03%