

No. 126/AE0-AEJ/REL/14

14 Februari 2014

Kepada Yth.

Ketua Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI)

Menara Ravindo Lt.11

Jl. Kebon Sirih kav.75, Menteng

Jakarta 10340

Perihal : Laporan Standar Kualitas Pelayanan Tahun 2013

Bersama ini terlampir disampaikan Laporan Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar PT. Indosat tahun 2013 pada:

1. Jaringan Bergerak Selular;
2. Jaringan Tetap Lokal;
3. Jaringan Tetap Sambungan Langsung Jarak Jauh;
4. Jaringan Tetap Mobilitas Terbatas;
5. Jaringan Tetap Sambungan International.

Demikian disampaikan, atas perhatian Bapak diucapkan terima kasih.

Group Head Government Relation



Risargati

Lampiran: Laporan Standar Kualitas Pelayanan Jasa PT. Indosat,Tbk

**LAPORAN
 PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
 PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR
 Periode : Tahun 2013**

No.	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Tahun 2013
1	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 bulan;	≤ 5%	0.39%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja;	≥ 90%	94.37%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja;	≥ 90%	97.15%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari;	≥ 90%	99.23%
		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%	99.53%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna;	≤ 5%	0.05%
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥ 90%	91.22%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Tahun 2013
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥ 90%	99.14%
		Persentase dropped call	≤ 5%	0.13%
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%	99.89%

8

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS
Periode : Tahun 2013

No	Kinerja Layanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Tahun 2013
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 bulan	≤ 5%	0.02%
		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%	99.69%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	≥ 98%	99.86%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	≥ 90%	98.98%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna	≤ 5%	0.25%
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pengguna dalam 30 detik	≥ 90%	93.47%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Tahun 2013
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥ 90%	99.30%
		Persentase dropped call	≤ 5%	0.16%
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%	99.76%

**LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP LOKAL
Periode : Tahun 2013**

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Tahun 2013
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	≤ 5%	0.02%
		Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	100%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	≤ 5%	0.08%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	≥ 90%	100.00%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	≥ 90%	91.42%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	≥ 95%	96.77%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	≤ 50	1
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	≥ 90%	*N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Tahun 2013
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	Persentase Panggilan yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	≤ 6%	0.42%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	≤ 6%	0.07%

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 : Tahun 2013

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Tahun 2013
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan	≤ 6%	0.00%
2	Standar Panggilan yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase Panggilan Tidak Berhasil antar Jaringan	≤ 7.5%	0.55%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	99.93%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	99.59%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL
Periode : Tahun 2013

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Juli - Sept2013
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase panggilan Yang tidak berhasil antar jaringan	≤ 7.5%	0.59%
2	Standar Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	99.14%



LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR WAJIB KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET TELEFONI
UNTUK KEPERLUAN PUBLIK (ITKP)
Periode : Tahun 2013

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Juli - Sept2013
1	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤ 5%	N/C*)
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	N/C
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 30 hari kerja	≥ 90%	N/C

*) N/C = No Complaint

No	Kinerja Jaringan	Standar Kualitas Layanan antara	Tolok Ukur	Nilai Juli - Sept2013
		Voip Gateway asal (Originating) dengan terminating VoIP Gateway (Toll Quality)		
1	Packet Delay	Persentase panggilan dengan packet delay ≤ 50 ms	≥ 90%	96.63%
2	Jitter	Persentase panggilan dengan jitter ≤ 5 ms	≥ 90%	96.81%
3	Packet Loss	Persentase panggilan dengan packet loss ≤ 0,01% ms	≥ 90%	97.56%
4	MOS	Persentase panggilan dengan MOS ≥ 4	≥ 90%	98.25%