

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR
 Periode : Juli - Desember 2008

| No. | Kinerja Pelayanan | Parameter | Pencapaian (Nilai) |
|-----|---|---|--------------------|
| 1 | Standar Kinerja Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan | 0.05% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | 98.85% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | 93.60% |
| 2 | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pascabayar dalam waktu 5 hari kerja | 100% |
| | | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam | 100% |
| 3 | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan | 97.06% |
| 4 | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan | 0.31 |
| 5 | Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan | Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik | 79.37% |

| No. | Kinerja Jaringan | Parameter | Pencapaian (Nilai) |
|-----|---------------------------------------|--|--------------------|
| 1 | Standar Endpoint Service Availability | Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i> | 98.71% |
| | | Persentase <i>dropped call</i> | 0.66% |
| 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 | 97.00% |

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS
 Periode : Juli - Desember 2008

| No. | Kinerja Pelayanan | Parameter | Pencapaian (Nilai) |
|-----|---|---|--------------------|
| 1 | Standar Kinerja Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan | 0.11% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | 97.48% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | 98.30% |
| 2 | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja | 100% |
| | | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 24 jam | 100% |
| 3 | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan | 97.48% |
| 4 | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan | 8.08 |
| 5 | Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan | Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik | 87.80% |

| No. | Kinerja Jaringan | Parameter | Pencapaian (Nilai) |
|-----|---------------------------------------|--|--------------------|
| 1 | Standar Endpoint Service Availability | Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i> | 99.24% |
| | | Persentase <i>dropped call</i> | 0.30% |
| 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 | 97.12% |

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP LOKAL
 Periode : Juli - Desember 2008

| No. | Kinerja Pelayanan | Parameter | Pencapaian (Nilai) |
|-----|---|---|--------------------|
| 1 | Standar Kinerja Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan | 0.05% |
| | | Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 Hari Kerja | 100% |
| 2 | Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru | Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 Hari | 99.30% |
| | | Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 Hari | 96.91% |
| 3 | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan | 0.42% |
| | | Persentase Keluhan Umum yang ditangani | 99.74% |
| 4 | Standar Pemulihan Layanan | Persentase permohonan pemulihan layanan diselesaikan dalam 24 jam | 71.00% |
| | | Persentase permohonan pemulihan layanan diselesaikan dalam 48 jam | 95.46% |
| 5 | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Jumlah laporan gangguan per 1000 pelanggan dalam 12 Bulan | 8.00 |
| 6 | Standar Kecepatan Jawab Operator | Persentase panggilan yang dijawab dalam dalam 30 detik | 98.58% |

| No. | Kinerja Jaringan | Parameter | Pencapaian (Nilai) |
|-----|---|--|--------------------|
| 1 | Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan | Persentase panggilan terputus dalam jaringan | 0.00% |
| 2 | Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan | Persentase panggilan terputus antar jaringan | 0.33% |

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH

Periode : Juli - Desember 2008

| No. | Kinerja Pelayanan | Parameter | Pencapaian (Nilai) |
|-----|---|---|--------------------|
| 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 | Pencapaian (Nilai) |
|-----|---|--|--------------------|
| 1 | Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan | Persentase panggilan terputus dalam jaringan | 0.70% |
| 2 | Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan | Persentase panggilan terputus antar jaringan | 0.09% |
| 3 | Standar Intra Network Post Dialing Delay | Persentase intra network post dialing delay < 13 detik | 99.65% |
| 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 : Juli - Desember 2008

| No. | Kinerja Pelayanan | Parameter | Pencapaian (Nilai) |
|-----|---|--|--------------------|
| 1 | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | Jumlah keluhan per 1000 pelanggan dalam 12 bulan | N/A |
| | | Persentase keluhan umum pelanggan yang ditangani | N/A |
| 2 | Standar Kecepatan Jawab Operator | Panggilan darurat yang dijawab dalam 30 detik | N/A |

| No. | Kinerja Jaringan | Parameter | Pencapaian (Nilai) |
|-----|---|---|--------------------|
| 1 | Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan | Persentase panggilan terputus (dropped call) antar jaringan | 1.07% |
| 2 | Standar Intra Network Post Dialing Delay | Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik | 98.29% |
| 3 | Standar Inter Network Post Dialing Delay | Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik | 95.34% |