

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR**  
**Periode : 1 Oktober 2012 - 31 Desember 2012**

| No. | Kinerja Pelayanan                                   | Parameter   | Nilai<br>Okt - Des<br>2012 |
|-----|---|---|----------------------------|
| 1   | Standar Kinerja Tagihan                             | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan  | 0.27%                      |
|     |   | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja            | 96.40%                     |
|     |   | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | 97.67%                     |
| 2   | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi               | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja                         | 94.42%                     |
|     |   | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam                                  | 99.93%                     |
| 3   | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan           | Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 3 bulan                    | 99.45%                     |
| 4   | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan            | Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan   | 2.108                      |
| 5   | Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan | Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik                   | 81.09%                     |

| No | Kinerja Jaringan                      | Parameter  | Nilai<br>Okt - Des<br>2012 |
|----|---------------------------------------|--|----------------------------|
| 1  | Standar Endpoint Service Availability | Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call   | 98.22%                     |
|    |                                       | Persentase dropped call  | 0.12%                      |
| 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 | 99.38%                     |



**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS**  
**Periode : 1 Oktober 2012 - 31 Desember 2012**

| No | Kinerja Layanan                                     | Parameter   | Nilai<br>Okt - Des<br>2012 |
|----|---|---|----------------------------|
| 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            | 100.00%                    |
|    |   | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | 100.00%                    |
| 2  | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi               | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja                         | 99.86%                     |
|    |   | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam                                  | 99.92%                     |
| 3  | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan           | Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 3 bulan                    | 99.36%                     |
| 4  | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan            | Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan   | 8.68                       |
| 5  | Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan | Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik                   | 82.03%                     |

| No | Kinerja Jaringan                      | Parameter  | Nilai<br>Okt - Des<br>2012 |
|----|---------------------------------------|--|----------------------------|
| 1  | Standar Endpoint Service Availability | Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call   | 98.62%                     |
|    |                                       | Persentase dropped call  | 0.06%                      |
| 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 | 99.04%                     |





**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP LOKAL**  
**Periode : 1 Oktober 2012 - 31 Desember 2012**

| No | Kinerja Pelayanan                         | Parameter   | Nilai<br>Okt - Des<br>2012 |
|----|---|---|----------------------------|
| 1  | Standar Kinerja Tagihan                   | Persentase keluhan atas akurasi tagihan                                 | 0.00%                      |
|    |   | Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 hari kerja              | 100.00%                    |
| 2  | Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru  | Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari | 100.00%                    |
|    |   | Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari   | 100.00%                    |
| 3  | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan                                | 0.41%                      |
|    |   | Persentase Keluhan Umum yang ditangani                                  | 100.00%                    |
| 4  | Standar Pemulihan Layanan                 | Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam       | 90.98%                     |
|    |   | Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam       | 95.90%                     |
| 5  | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan  | Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan               | 1.56                       |
| 6  | Standar Kecepatan Jawab Operator          | Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik                        | N/A                        |

| No | Kinerja Jaringan                          | Parameter                                    | Nilai<br>Okt - Des<br>2012 |
|----|---|--|----------------------------|
| 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%                      |



**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH**  
**Periode : 1 Oktober 2012 - 31 Desember 2012**

| No | Kinerja Jaringan                          | Parameter  | Nilai<br>Okt - Des<br>2012 |
|----|---|--|----------------------------|
| 1  | Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan | Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan           | 0.00%                      |
| 2  | Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan | Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan           | 0.09%                      |
| 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 | 99.51%                     |



**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL**  
 Periode : 1 Oktober 2012 - 31 Desember 2012

| No | Kinerja Layanan                                 | Parameter   | Nilai<br>Okt - Des<br>2012 |
|----|---|---|----------------------------|
| 1  | Standar Penanganan<br>Keluhan Umum<br>Pelanggan | Jumlah keluhan per 1000<br>pelanggan dalam 12 bulan | 0.003%                     |
|    |   | Persentase keluhan umum<br>pelanggan yang ditangani | 100.00%                    |
| 2  | Standar Kecepatan<br>Jawab Operator             | Panggilan darurat yang dijawab<br>dalam 30 detik    | N/A                        |

| No | Kinerja Jaringan                             | Parameter  | Nilai<br>Okt - Des<br>2012 |
|----|--|--|----------------------------|
| 1  | Standar Panggilan<br>Terputus Antar Jaringan | Persentase panggilan terputus<br>(dropped call) antar jaringan | 0.00%                      |
| 2  | Standar Intra Network<br>Post Dialing Delay  | Persentase Intra Network Post<br>Dialing Delay < 13 detik      | N/A                        |
| 3  | Standar Inter Network<br>Post Dialing Delay  | Persentase Inter Network Post<br>Dialing Delay < 13 detik      | 97.70%                     |



\*) N/A : Not Available

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