

**Laporan**  
**Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar**  
**Periode Januari – Maret 2009 (Q1)**

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR**  
 Periode : 1 Januari - 31 Maret 2009 (Q1)

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Jan - Mar 2009
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	0.10%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	90.06%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	99.80%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	97.00%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	99.83%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	98.35%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	16
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	81.30%

No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Jan - Mar 2009
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i>	94.34%
		Persentase <i>dropped call</i>	0.80%
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	96.22%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS**  
 Periode : 1 Januari - 31 Maret 2009 (Q1)

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Jan - Mar 2009
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	0.06%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	99.32%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	98.56%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	99.53%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	100.00%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	98.80%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	28
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	79.06%

No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Jan - Mar 2009
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i>	97.18%
		Persentase <i>dropped call</i>	0.28%
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	99.26%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP LOKAL**

Periode : 1 Januari - 31 Maret 2009 (Q1)

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Jan - Mar Tahun : 2009
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	0.04%
		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	98.29%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	0.27%
		Persentase Keluhan Umum yang Ditangani	98.05%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	90.00%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	97.39%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 Bulan	6.97
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	99.13%

No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Jan - Mar Tahun : 2009
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 Januari - 31 Maret 2009 (Q1)

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Jan - Mar 2009
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	Nilai Jan - Mar 2009
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan	0.30%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	0.00%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	98.51%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	99.25%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL**  
 Periode : 1 Januari - 31 Maret 2009 (Q1)

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Jan - Mar Tahun : 2009
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	Nilai Jan - Mar 2009
1	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan terputus (dropped call) antar jaringan	0.24%
2	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	98.35%
3	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	96.13%