

**NOTA DINAS**  
No. 468/AD0-ADE/REL/10

Kepada : Group Head Corporate Communication  
Dari : Group Head Regulatory  
Hal : **Publikasi Laporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Periode Q1-2010 Pada Situs Internet Indosat**

1. Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa :
  - No.10/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Sambungan Langsung Jarak Jauh
  - No.11/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Local.
  - No.12/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Seluler.
  - No.13/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Mobilitas Terbatas
  - No.14/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Sambungan Internasional.

Menyebutkan bahwa penyelenggara jasa wajib mempublikasikan pencapaian standar kualitas pelayanan dalam situs resmi masing-masing dan harus diperbaharui setiap 3 (tiga) bulan.

2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka dimohon untuk melakukan upload Laporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Q1-2010 pada situs Internet Indosat (data laporan terlampir)
3. Penempatan Laporan tersebut pada situs internet Indosat diharapkan informatif dan mudah diakses oleh publik.
4. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Jakarta, 27 April 2010

Group Head Regulatory



**Risargati**  
NIK 60861412

Lampiran :  
Laporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Periode Januari - Maret 2010

**Laporan**  
**Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar**  
**Periode Januari – Maret 2010**

---

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR**  
 Periode : 1 Januari – 31 Maret 2010

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2010
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	90.76%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	92.58%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	98.95%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	99.99%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	93.38%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	1.10
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	75.96%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2010
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	97.65%
		Persentase dropped call	0.43%
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	99.71%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS**  
**Periode : 1 Januari – 31 Maret 2010**

No	Kinerja Layanan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2010
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	0.42%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	98.04%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	98.48%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	99.95%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	99.99%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	95.44%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	5.46
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	88.53%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2010
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	96.75%
		Persentase dropped call	0.97%
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	100%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP LOKAL**  
 Periode : 1 Januari – 31 Maret 2010

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2010
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	0.02%
		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	0.23%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	98.91%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	92.86%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	94.81%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	1.79
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	99.29%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2010
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam jaringan	0.00%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	0.45%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH**  
 Periode : 1 Januari – 31 Maret 2010-04-20

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2010
1	Standar kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	N/A
		Jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 hari kerja	100.00%
2	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	0.003%
		Persentase keluhan umum yang ditangani	100.00%
3	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	0.025
4	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	99.13%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2010
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan	0.18%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	0.77%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	99.82%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	98.94%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL**  
 Periode : 1 Januari – 31 Maret 2010

No	Kinerja Layanan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2010
1	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Jumlah keluhan per 1000 pelanggan dalam 12 bulan	0.0026%
		Persentase keluhan umum pelanggan yang ditangani	100.00%
2	Standar Kecepatan Jawab Operator	Panggilan darurat yang dijawab dalam 30 detik	99.29%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Jan – Mar 2010
1	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase panggilan terputus (dropped call) antar jaringan	0.00%
2	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	N/A
3	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	100.00%