

**Laporan**  
**Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar**  
**Periode April – Juni 2009 (Q2)**

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR**  
 Periode : 1 April - 30 Juni 2009 (Q2)

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Apr - Jun 2009
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	0.03%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	90.00%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	94.81%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	96%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	99.94%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	97.23%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	11
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	81.52%

No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Apr - Jun 2009
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i>	97.34%
		Persentase <i>dropped call</i>	0.67%
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	100.00%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS**  
 Periode : 1 April - 30 Juni 2009 (Q2)

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Apr - Jun 2009
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	0.04%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	99.00%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	98.94%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	97.25%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	99.77%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	96.98%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	30
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	85.17%

No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Apr - Jun 2009
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i>	97.69%
		Persentase <i>dropped call</i>	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	100.00%

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

Periode : 1 April - 30 Juni 2009 (Q2)

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Apr - Jun 2009
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	0.05%
		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	0.92%
		Persentase Keluhan Umum yang Ditangani	98.35%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	85.00%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	92.58%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 Bulan	7.08
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	99.34%

No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Apr - Jun Tahun : 2009
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan	0.71%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	0.40%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH**  
 Periode : 1 April - 30 Juni 2009 (Q2)

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Apr - Jun 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 Apr - Jun 2009
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan	0.59%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	0.05%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	98.89%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	99.01%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL**  
 Periode : 1 April - 30 Juni 2009 (Q2)

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Apr - Jun 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 Apr - Jun 2009
1	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan terputus (dropped call) antar jaringan	0.65%
2	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	98.37%
3	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	96.96%