

Laporan
Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar
Periode Juli – September 2009 (Q3)

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR
 Periode : 1 Juli - 30 September 2009 (Q3)

| No. | Kinerja Pelayanan | Parameter | Nilai Jul - Sept 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 | 95.90% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | 93.35% |
| 2 | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja | 99.24% |
| | | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam | 99.96% |
| 3 | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan | 93.82% |
| 4 | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan | 1.60 |
| 5 | Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan | Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik | 75.29% |

| No. | Kinerja Jaringan | Parameter | Nilai Jul - Sept 2009 |
|-----|---------------------------------------|--|-----------------------------|
| 1 | Standar Endpoint Service Availability | Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i> | 99.18% |
| | | Persentase <i>dropped call</i> | 0.05% |
| 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 Juli - 30 September 2009 (Q3)

| No. | Kinerja Pelayanan | Parameter | Nilai Jul - Sept 2009 |
|-----|---|---|-----------------------------|
| 1 | Standar Kinerja Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan | 0.02% |
| | | 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 | 99.33% |
| 2 | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja | 98.46% |
| | | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam | 99.71% |
| 3 | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan | 96.53% |
| 4 | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan | 18 |
| 5 | Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan | Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik | 83.89% |

| No. | Kinerja Jaringan | Parameter | Nilai Jul - Sept 2009 |
|-----|---------------------------------------|--|-----------------------------|
| 1 | Standar Endpoint Service Availability | Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i> | 98.18% |
| | | Persentase <i>dropped call</i> | 0.34% |
| 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 Juli - 30 September 2009 (Q3)

| No. | Kinerja Pelayanan | Parameter | Nilai Jul - Sept 2009 |
|-----|---|---|-----------------------------|
| 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 | 0.20% |
| | | Persentase Keluhan Umum yang Ditangani | 96.05% |
| 4 | Standar Pemulihan Layanan | Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam | 87.50% |
| | | Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam | 94.05% |
| 5 | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 Bulan | 1.6 |
| 6 | Standar Kecepatan Jawab Operator | Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik | 99.60% |

| No. | Kinerja Jaringan | Parameter | Nilai Jul - Sept 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 | 0.12% |

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH
 Periode : 1 Juli - 30 September 2009 (Q3)

| No. | Kinerja Pelayanan | Parameter | Nilai Jul - Sept 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 Jul - Sept 2009 |
|-----|---|--|-----------------------------|
| 1 | Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan | Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan | 0.25% |
| 2 | Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan | Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan | 0.14% |
| 3 | Standar Intra Network Post Dialing Delay | Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik | 99.49% |
| 4 | Standar Inter Network Post Dialing Delay | Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik | 99.26% |

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL

Periode : 1 Juli - 30 September 2009 (Q3)

| No. | Kinerja Pelayanan | Parameter | Nilai Jul - Sept 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 Jul - Sept 2009 |
|-----|--|---|-----------------------------|
| 1 | Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan | Persentase Panggilan terputus (dropped call) antar jaringan | 0.37% |
| 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 | 98.76% |