

NOTA DINAS
No. 1625/AE0-AED/REL/10

Kepada : Group Head Corporate Secretary
Dari : Group Head Regulatory
Hal : **Publikasi Laporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Periode Q3-2010 Pada Situs Internet Indosat**

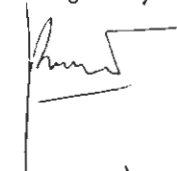
1. Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa :
 - No.10/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Sambungan Langsung Jarak Jauh
 - No.11/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan 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 Q3-2010 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, 24 November 2010

Group Head Regulatory



Risargati
NIK 60861412

Lampiran :
Laporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Periode Juli - September 2010

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR
Periode : 1 Juli – 30 September 2010

| No. | Kinerja Pelayanan | Parameter | Nilai Juli – Sept 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 | 90.52% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | 91.19% |
| 2 | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja | 98.21% |
| | | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam | 99.95% |
| 3 | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan | 97.72% |
| 4 | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan | 1.7 |
| 5 | Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan | Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik | 78.54% |

| No | Kinerja Jaringan | Parameter | Nilai Juli – Sept 2010 |
|----|---------------------------------------|--|------------------------------|
| 1 | Standar Endpoint Service Availability | Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call | 97.86% |
| | | Persentase dropped call | 0.55% |
| 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 MOBILITAS TERBATAS
Periode : 1 Juli – 30 September 2010

| No | Kinerja Layanan | Parameter | Nilai Juli – Sept 2010 |
|----|---|---|------------------------------|
| 1 | Standar Kinerja Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan | 0.15% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | 98.06% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | 100% |
| 2 | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja | 99.84% |
| | | 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 | 97.53% |
| 4 | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan | 3.29 |
| 5 | Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan | Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik | 95.58% |

| No | Kinerja Jaringan | Parameter | Nilai Juli – Sept 2010 |
|----|---------------------------------------|--|------------------------------|
| 1 | Standar Endpoint Service Availability | Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call | 96.99% |
| | | Persentase dropped call | 0.56% |
| 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% |

f

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP LOKAL
Periode : 1 Juli – 30 September 2010

| No | Kinerja Pelayanan | Parameter | Nilai Juli – Sept 2010 |
|----|---|---|------------------------------|
| 1 | Standar Kinerja Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan | 0.10% |
| | | Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 hari kerja | 100% |
| 2 | Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru | Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari | 100% |
| | | Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari | 100% |
| 3 | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan | 0.19% |
| | | Persentase Keluhan Umum yang ditangani | 97.01% |
| 4 | Standar Pemulihan Layanan | Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam | 90.57% |
| | | Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam | 95.60% |
| 5 | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan | 3.71 |
| 6 | Standar Kecepatan Jawab Operator | Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik | N/A |

| No | Kinerja Jaringan | Parameter | Nilai Juli – Sept 2010 |
|----|---|--|------------------------------|
| 1 | Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan | Persentase Panggilan Terputus dalam jaringan | 0.42% |
| 2 | Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan | Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan | 0% |

Keterangan

N/A : Data tidak tersedia dikarenakan ada kerusakan teknis pada system reporting data.

+

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH
 Periode : 1 Juli – 30 September 2010

| No | Kinerja Pelayanan | Parameter | Nilai Juli – Sept 2010 |
|----|---|---|------------------------------|
| 1 | Standar kinerja Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan | N/N |
| | | Jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 hari kerja | 100% |
| 2 | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan | N/N |
| | | Persentase keluhan umum yang ditangani | 100% |
| 3 | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan | N/N |
| 4 | Standar Kecepatan Jawab Operator | Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik | N/A |

| No | Kinerja Jaringan | Parameter | Nilai Juli – Sept 2010 |
|----|---|--|------------------------------|
| 1 | Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan | Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan | 0.19% |
| 2 | Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan | Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan | 0.34% |
| 3 | Standar Intra Network Post Dialing Delay | Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik | 99.54% |
| 4 | Standar Inter Network Post Dialing Delay | Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik | 97.15% |

Keterangan

N/A : Data tidak tersedia dikarenakan ada kerusakan teknis pada system reporting data.
 N/N : Tidak terdapat complaint dari pelanggan

+

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL
 Periode : 1 Juli – 30 September 2010

| No | Kinerja Layanan | Parameter | Nilai Juli – Sept 2010 |
|----|---|---|------------------------------|
| 1 | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | Jumlah keluhan per 1000 pelanggan dalam 12 bulan | N/N |
| | | Persentase keluhan umum pelanggan yang ditangani | 100% |
| 2 | Standar Kecepatan Jawab Operator | Panggilan darurat yang dijawab dalam 30 detik | N/A* |

| No | Kinerja Jaringan | Parameter | Nilai Juli – Sept 2010 |
|----|--|--|------------------------------|
| 1 | Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan | Persentase panggilan terputus (dropped call) antar jaringan | 0.33% |
| 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% |

Keterangan

- N/N : Tidak terdapat complaint dari pelanggan
 N/A* : Data tidak tersedia dikarenakan ada kerusakan teknis pada system reporting data.
 N/A** : Tidak dapat diukur karena panggilan SLI secara end to end melibatkan jaringan yang berbeda diluar Negeri.

+