

**NOTA DINAS**  
No. 107/AE0-AED/REL/11

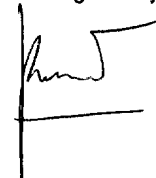
Kepada : Group Head Corporate Secretary  
Dari : Group Head Regulatory  
Hal : **Publikasi Laporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Periode Q4-2010 Pada Situs Internet Indosat**

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 Lokal.
  - 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 Q4-2010 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, 10 Februari 2011

Group Head Regulatory



**Risargati**  
NIK 60861412 FK

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

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Okt – Des 2010
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	94.31%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	93.39%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	94.90%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	99.84%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	97.01%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	1
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	74.92%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt – Des 2010
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	98.17%
		Persentase dropped call	0.42%
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 Oktober – 31 Desember 2010

No	Kinerja Layanan	Parameter	Nilai Okt – Des 2010
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	97.89%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	98.39%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	92.52%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	99.98%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	97.87%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	8
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	85.53%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt – Des 2010
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	96.93%
		Persentase dropped call	0.40%
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 Oktober – 31 Desember 2010**

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Okt – Des 2010
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	0.01%
		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	0.17%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	100.00%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	90.78%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	95.63%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	3
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt – Des 2010
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam jaringan	1.01%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	0.43%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH**  
**Periode : 1 Oktober – 31 Desember 2010**

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Okt – Des 2010
1	Standar kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	N/C
		Jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 hari kerja	100.00%
2	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	0.004%
		Persentase keluhan umum yang ditangani	100.00%
3	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	0
4	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt – Des 2010
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan	0.33%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	0.53%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	99.48%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	98.35%

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

No	Kinerja Layanan	Parameter	Nilai Okt – Des 2010
1	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Jumlah keluhan per 1000 pelanggan dalam 12 bulan	0.004%
		Persentase keluhan umum pelanggan yang ditangani	100.00%
2	Standar Kecepatan Jawab Operator	Panggilan darurat yang dijawab dalam 30 detik	N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt – Des 2010
1	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase panggilan terputus (dropped call) antar jaringan	0.69%
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	99.04%