

**LAPORAN  
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR  
PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR  
Periode : 1 Januari – 31 Maret 2012**

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan - Mar 2012
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	$\leq 5\%$	0.18%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	93.70%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	90.65%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	$\geq 90\%$	97.39%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	$\geq 98\%$	99.89%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	$\geq 85\%$	99.87%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	$\leq 50$	2,45
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	$\geq 75\%$	82.68%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan - Mar 2012
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	$\geq 90\%$	97.84%
		Persentase dropped call	$\leq 5\%$	0.14%
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	$\geq 75\%$	99.51%

**LAPORAN  
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR  
PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS  
Periode : 1 Januari – 31 Maret 2012**

No	Kinerja Layanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan - Mar 2012
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	$\leq 5\%$	0.20%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	91,61%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	97,04%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	$\geq 90\%$	97,16%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	$\geq 98\%$	99.92%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	$\geq 85\%$	99.18%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	$\leq 50$	14,74
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	$\geq 75\%$	77.54%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan - Mar 2012
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	$\geq 90\%$	97.38%
		Persentase dropped call	$\leq 5\%$	0.53%
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	$\geq 75\%$	97,45%

**LAPORAN  
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR  
PADA JARINGAN TETAP LOKAL  
Periode : 1 Januari – 31 Maret 2012**

<i>No</i>	<i>Kinerja Pelayanan</i>	<i>Parameter</i>	<i>Tolok Ukur</i>	<i>Nilai Jan - Mar 2012</i>
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	≤ 5%	N/C
		Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 hari kerja	≥ 85%	N/C
2	Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru	Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	≥ 95%	100.00%
		Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	≥ 95%	100.00%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	≤ 5%	0.18%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	≥ 85%	100.00%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	≥ 80%	81.09%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	≥ 90%	91,64%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	≤ 50	2,54
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	≥ 75%	*N/A

<i>No</i>	<i>Kinerja Jaringan</i>	<i>Parameter</i>	<i>Tolok Ukur</i>	<i>Nilai Jan - Mar 2012</i>
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam jaringan	≤ 6%	0.00%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	≤ 6%	0.00%

Keterangan :

\*N/A = Not Available; Data tidak tersedia karena adanya kerusakan teknis pada sistem reporting data.

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH**  
 Periode : 1 Januari – 31 Maret 2012

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan - Mar 2012
1	Standar kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	$\leq 5\%$	*N/C
		Jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 hari kerja	$\geq 85\%$	*N/C
2	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	$\leq 5\%$	*N/C
		Persentase keluhan umum yang ditangani	$\geq 85\%$	*N/C
3	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	$\leq 50$	*N/C
4	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	$\geq 75\%$	**N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan - Mar 2012
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan	$\leq 6\%$	0.00%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	$\leq 7.5\%$	0.06%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	$\geq 95\%$	100.00%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	$\geq 95\%$	99.80%

Keterangan :

\*N/C = No Complaint;

\*\*N/A = Not Available; Data tidak tersedia karena adanya kerusakan teknis pada sistem reporting data.

**LAPORAN  
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR  
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL  
Periode : 1 Januari – 31 Maret 2012**

<i>No</i>	<i>Kinerja Layanan</i>	<i>Parameter</i>	<i>Tolok Ukur</i>	<i>Nilai Jan - Mar 2012</i>
1	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Jumlah keluhan per 1000 pelanggan dalam 12 bulan	$\leq 5\%$	0.001%
		Persentase keluhan umum pelanggan yang ditangani	$\geq 85\%$	100%
2	Standar Kecepatan Jawab Operator	Panggilan darurat yang dijawab dalam 30 detik	$\geq 75\%$	N/A

<i>No</i>	<i>Kinerja Jaringan</i>	<i>Parameter</i>	<i>Tolok Ukur</i>	<i>Nilai Jan - Mar 2012</i>
1	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase panggilan terputus (dropped call) antar jaringan	$\leq 7.5\%$	0.00%
2	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	$\geq 95\%$	N/A
3	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	$\geq 95\%$	99.14%

Keterangan :

\*N/A = Not Available.