

**LAPORAN
 PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
 PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR
 Periode : 1 April – 30 Juni 2012**

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr - Jun 2012
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤ 5%	0.21%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	92.21%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	90.07%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	≥ 90%	97.69%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	≥ 98%	99.88%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	≥ 85%	99.66%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	≤ 50	1.768
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥ 75%	77.63%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr - Jun 2012
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥ 90%	99.04%
		Persentase dropped call	≤ 5%	0.17%
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	≥ 75%	100%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS
 Periode : 1 April - 30 Juni 2012

No	Kinerja Layanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr - Jun 2012
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤ 5%	0.07%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	91.30%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	95.36%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	≥ 90%	100.00%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	≥ 98%	99.91%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	≥ 85%	99.38%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	≤ 50	7.32
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥ 75%	75.76%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr - Jun 2012
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥ 90%	98.22%
		Persentase dropped call	≤ 5%	0.35%
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	≥ 75%	94.15%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP LOKAL
Periode : 1 April - 30 Juni 2012

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr - Jun 2012
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%	0.76%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	≥ 85%	100.00%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	≥ 80%	87.41%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	≥ 90%	96.40%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	≤ 50	1.39
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	≥ 75%	*N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr - Jun 2012
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 April - 30 Juni 2012**

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

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr - Jun 2012
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan	≤ 6%	0.04%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	≤ 7.5%	0.55%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	99.96%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	99.43%

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 April - 30 Juni 2012

No	Kinerja Layanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr - Jun 2012
1	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Jumlah keluhan per 1000 pelanggan dalam 12 bulan	≤ 5%	0.002%
		Persentase keluhan umum pelanggan yang ditangani	≥ 85%	100%
2	Standar Kecepatan Jawab Operator	Panggilan darurat yang dijawab dalam 30 detik	≥ 75%	N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr - Jun 2012
1	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase panggilan terputus (dropped call) antar jaringan	≤ 7.5%	0.93%
2	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	N/A
3	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	98.85%

Keterangan :
 *N/A = Not Available.

SA