

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR**  
**Periode : 1 Juli – 30 September 2020**

No.	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jul - Sep 2020
1	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 bulan;	≤ 5%	0.35%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja;	≥ 90%	99.17%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja;	≥ 90%	99.84%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari;	≥ 90%	99.97%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam;	≥ 98%	100%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam 12 bulan;	≥ 90%	99.78%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna;	≤ 5%	0.03%
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥ 90%	90.70%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jul – Sep 2020
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥ 90%	99.89%
		Persentase dropped call	≤ 5%	0.11%
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	≥ 90%	99.59%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP LOKAL**  
**Periode : 1 Juli – 30 September 2020**

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Jul - Sept 2020
1	Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru	Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	≥ 95%	99,97%
		Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	≥ 95%	100%
2	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	≤ 5%	2,19%
		Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	99,50%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	≤ 5%	0,30%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	≥ 90%	100,00%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	≥ 90%	94,89%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	≥ 95%	98,50%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	≤ 50	2,96
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	≥ 90%	91,94%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Jul - Sept 2020
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	Persentase Panggilan yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	≤ 6%	0.00%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan tidak berhasil antar jaringan	≤ 6%	0.00%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH**  
**Periode : 1 Juli – 30 September 2020**

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Jul - Sept 2020
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Tidak berhasil dalam Jaringan	≤ 6%	0.00%
2	Standar Panggilan yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase Panggilan Tidak Berhasil antar Jaringan	≤ 7.5%	0.00%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	100.00%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	100.00%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL**  
**Periode : 1 Juli – 30 September 2020**

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Jul - Sept 2020
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase panggilan Yang tidak berhasil antar jaringan	≤ 7.5%	0.00%
2	Standar Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	96.32%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR WAJIB KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET TELEPONI**  
**UNTUK KEPERLUAN PUBLIK (ITKP)**  
**Periode : 1 Juli – 30 September 2020**

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Jul - Sept 2020
1	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤ 5%	0.00%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	100.00%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 30 hari kerja	≥ 90%	100.00%

No	Kinerja Jaringan	Standar Kualitas Layanan antara Voip Gateway asal (Originating) dengan terminating VoIP Gateway (Toll Quality)		Tolok Ukur	Jul - Sept 2020
1	Packet Delay	Presentase panggilan dengan packet delay ≤50 ms		≥ 90%	94.59%
2	Jitter	Persentase panggilan dengan jitter ≤5 ms		≥ 90%	93.15%
3	Packet Loss	Persentase panggilan dengan packet loss ≤ 0,1% ms		≥ 90%	94.42%
4	MOS	Persentase panggilan dengan MOS ≥ 4		≥ 90%	92.53%