

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR**  
 Periode : 1 Januari – 31 Maret 2019

No.	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan - Mar 2019
1	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 bulan;	$\leq 5\%$	0.09%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja;	$\geq 90\%$	99.53%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja;	$\geq 90\%$	99.90%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari;	$\geq 90\%$	99.93%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam;	$\geq 98\%$	99.99%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam 12 bulan;	$\geq 90\%$	99.90%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna;	$\leq 5\%$	0.05%
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	$\geq 90\%$	92.18%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan - Mar 2019
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	$\geq 90\%$	100.00%
		Persentase dropped call	$\leq 5\%$	0.00%
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	$\geq 90\%$	99.72%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP LOKAL**  
**Periode : 1 Januari – 31 Maret 2019**

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Jan - Mar 2019
1	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%
2	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	≤ 5%	1,07%
		Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	100,00%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	≤ 5%	0,25%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	≥ 90%	100,00%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	≥ 90%	92,44%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	≥ 95%	96,89%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	≤ 50	2,37
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	≥ 90%	95,52%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Jan - Mar 2019
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 Januari – 31 Maret 2019

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Jan - Mar 2019
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Tidak berhasil dalam Jaringan	$\leq 6\%$	0.00%
2	Standar Panggilan yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase Panggilan Tidak Berhasil antar Jaringan	$\leq 7.5\%$	0.00%
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	$\geq 95\%$	100.00%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL**  
 Periode : 1 Januari – 31 Maret 2019

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Jan - Mar 2019
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase panggilan Yang tidak berhasil antar jaringan	$\leq 7.5\%$	0.00%
2	Standar Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	$\geq 95\%$	97.38%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR WAJIB KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET TELEPONI**  
**UNTUK KEPERLUAN PUBLIK (ITKP)**  
**Periode : 1 Januari – 31 Maret 2019**

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Jan - Mar 2019
1	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	$\leq 5\%$	0.00%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	100.00%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 30 hari kerja	$\geq 90\%$	100.00%

No	Kinerja Jaringan	Standar Kualitas Layanan antara	Tolok Ukur	Jan - Mar 2019
		Voip Gateway asal (Originating) dengan terminating VoIP Gateway (Toll Quality)		
1	Packet Delay	Persentase panggilan dengan packet delay $\leq 50$ ms	$\geq 90\%$	96.48%
2	Jitter	Persentase panggilan dengan jitter $\leq 5$ ms	$\geq 90\%$	91.41%
3	Packet Loss	Persentase panggilan dengan packet loss $\leq 0,1\%$ ms	$\geq 90\%$	93.96%
4	MOS	Persentase panggilan dengan MOS $\geq 4$	$\geq 90\%$	94.93%