

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR
Periode : 1 Oktober – 31 Desember 2019

No.	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Okt – Des 2019
1	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 bulan;	≤ 5%	0.23%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja;	≥ 90%	96.70%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja;	≥ 90%	96.17%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari;	≥ 90%	99.95%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam;	≥ 98%	99.99%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam 12 bulan;	≥ 90%	98.19%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna;	≤ 5%	0.05%
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥ 90%	91.96%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Okt – Des 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	$\geq 90\%$	100.00%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP LOKAL
 Periode : 1 Oktober – 31 Desember 2019

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Okt – Des 2019
1	Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru	Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	≥ 95%	99,79%
		Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	≥ 95%	100%
2	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	≤ 5%	1,12%
		Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	100,00%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	≤ 5%	0,17%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	≥ 90%	100,00%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	≥ 90%	90,17%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	≥ 95%	94,80%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	≤ 50	1,65
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	≥ 90%	94,14%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Okt – Des 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 Oktober – 31 Desember 2019

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Okt – Des 2019
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 Oktober – 31 Desember 2019

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Okt – Des 2019
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%	96.03%

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

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Okt – Des 2019
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	Tolok Ukur	Okt – Des 2019
		Voip Gateway asal (Originating) dengan terminating VoIP Gateway (Toll Quality)		
1	Packet Delay	Persentase panggilan dengan packet delay ≤50 ms	≥ 90%	96.86%
2	Jitter	Persentase panggilan dengan jitter ≤5 ms	≥ 90%	92.96%
3	Packet Loss	Persentase panggilan dengan packet loss ≤ 0,1% ms	≥ 90%	92.86%
4	MOS	Persentase panggilan dengan MOS ≥ 4	≥ 90%	94.43%