



**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

NOMOR : 11 /PER/M.KOMINFO/04 2008

TENTANG

**STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP LOKAL**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan standar kualitas pelayanan kepada pemakai dan pelanggan didalam penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal, perlu ditetapkan parameter standar kualitas pelayanan serta tolok ukurnya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Tetap Lokal.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor : 154, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor : 3881);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor: 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 3980);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 94 Tahun 2006;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 72 Tahun 2007;
5. Keputusan Menteri Nomor : KM. 20 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 06/P/M.KOMINFO/04/2008;

6. Keputusan Menteri Nomor : KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 07/P/M.KOMINFO/04/2008;
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 01/P/M.Kominfo/4/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Komunikasi dan Informatika;
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 03/P/M.Kominfo/5/2005 tentang Penyesuaian Kata Sebutan pada Beberapa Keputusan/Peraturan Menteri Perhubungan yang Mengatur Materi Muatan Khusus di Bidang Pos dan Telekomunikasi;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN TETAP LOKAL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Kinerja Tagihan adalah integritas dan kehandalan sistem tagihan berupa akurasi tagihan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan terkait tagihan yang dicerminkan dalam jumlah keluhan atas tagihan dan jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan. Keluhan atas tagihan termasuk didalamnya pembayaran yang dikredit salah atau tidak dikredit, tagihan ganda, *deposit yang tidak dikembalikan*, tagihan yang terlambat, tidak diterimanya tagihan, penyalahgunaan, tagihan yang dikirim kepada alamat yang salah dan kesalahan lainnya mengenai tagihan, namun tidak termasuk layanan yang terkait dengan pihak ketiga.
2. Pemenuhan Permohonan Pasang Baru adalah waktu yang dibutuhkan penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal untuk menyediakan layanan bagi pelanggan baru mulai dari penandatanganan persetujuan pasang baru sampai dengan layanan tersedia, setelah seluruh persyaratan dipenuhi.
3. Keluhan Umum Pelanggan adalah jumlah keluhan yang diterima terkait masalah pelayanan termasuk tidak adanya perbaikan kerusakan atau perbaikan kerusakan yang terlambat setelah dibuatnya laporan, kualitas sambungan yang buruk, staf atau kontraktor yang tidak profesional dan keluhan-keluhan lain yang terkait pelayanan terhadap pelanggan.
4. Pemulihan Layanan adalah waktu yang dibutuhkan untuk memulihkan layanan dimulai dari waktu pelaporan pelanggan diterima oleh penyelenggara jasa sampai waktu pemulihan layanan.

AM

5. Tingkat Laporan Gangguan Layanan adalah besarnya jumlah laporan gangguan layanan teleponi dasar yang disampaikan pelanggan.
6. Kecepatan Jawab Operator adalah kecepatan operator call center dalam menjawab panggilan pengguna jasa yang meminta layanan operator sejak pelanggan memilih menu berbicara dengan operator.
7. Panggilan Terputus Dalam Jaringan adalah panggilan terputus ketika pelanggan melakukan panggilan dari sentral asal ke sentral tujuan pada jaringan penyelenggara yang sama.
8. Panggilan Terputus Antar Jaringan adalah panggilan yang terputus ketika pelanggan melakukan panggilan dari sentral asal ke sentral tujuan milik penyelenggara yang berbeda.
9. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau layanan teleponi dasar yang berdasarkan kontrak dengan penyelenggara jasa.
10. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa teleponi dasar yang tidak berdasarkan kontrak dengan penyelenggara jasa.
11. Pengguna adalah pelanggan dan pemakai.
12. Hari kerja adalah hari Senin sampai dengan Jumat, kecuali hari libur umum/nasional.
13. Jam sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk antara jam 9 sampai jam 12 dan antara jam 14 dan jam 17 sesuai waktu setempat pada setiap hari kerja.
14. Penyelenggaraan jasa teleponi dasar adalah penyelenggaraan jasa telepon yang menggunakan jaringan tetap yaitu telepon, faksimili, telex dan telegraf.
15. Penyelenggara jasa adalah penyelenggara jasa teleponi dasar yang menggunakan jaringan tetap yaitu telepon, faksimili, telex dan telegraf.
16. *Force Majeure* adalah kejadian-kejadian yang dapat terjadi sewaktu-waktu, tidak dapat diduga dan berada diluar kemampuan manusia dengan segala daya serta upaya untuk mengatasinya seperti bencana alam, *fiber cut*, wabah penyakit, pemberontakan, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, dan pemogokan umum.
17. Pihak Ketiga adalah Pihak selain penyelenggara jasa dan pelanggan.
18. BRTI adalah Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia.

178

BAB II

KEWAJIBAN PEMEGANG IZIN

Pasal 2

- (1) Setiap penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) Penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib membuat *Service Level Agreement* (SLA) dengan penyelenggara jasa lain atau penyelenggara jaringan lain yang terhubung untuk menjamin pemenuhan standar kualitas pelayanan sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.

BAB III

KINERJA PELAYANAN

Bagian Pertama

Standar Kinerja Tagihan

Pasal 3

Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan tagihan harus $\leq 5\%$ dari jumlah total tagihan pada bulan tersebut.

Pasal 4

Perhitungan prosentase keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keluhan atas akurasi tagihan selama satu bulan tagihan} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh tagihan selama satu bulan tagihan}}$$

Pasal 5

- (1) Prosentase keluhan atas akurasi tagihan harus $\geq 85\%$ dari total keluhan atas akurasi tagihan.
- (2) Keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak keluhan diterima.
- (3) Perhitungan prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (2) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan dalam 30 hari} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh keluhan atas tagihan selama periode tagihan}}$$

127

Pasal 6

Metode perhitungan kinerja tagihan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam jumlah pelanggan yang menyampaikan keluhan yang diterima secara tertulis dan atau secara lisan (melalui telepon) tiap bulan.
- b. merekam jumlah keluhan atas akurasi tagihan dalam satu periode tagihan dan memelihara rekamannya selama 3 bulan.
- c. menghitung prosentase keluhan atas akurasi tagihan dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 untuk setiap tahun.
- d. menghitung prosentase keluhan tagihan yang diselesaikan dalam 30 (tiga puluh) hari untuk setiap periode tagihan dengan rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) untuk setiap tahun.

Pasal 7

Keluhan atas akurasi tagihan tidak dimasukkan dalam perhitungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dan Pasal 5 ayat (3) dalam hal keluhan atas akurasi tagihan yang timbul terkait dengan Pihak Ketiga.

Bagian Kedua

Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru

Pasal 8

- (1) Prosentase persetujuan atas permohonan pasang baru yang dipenuhi dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari terhitung dari waktu penerimaan permohonan harus $\geq 95\%$.
- (2) Perhitungan prosentase persetujuan atas pemenuhan permohonan pasang baru sebagaimana dimaksud ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

Jumlah persetujuan permohonan pasang baru terpenuhi dalam 7 hari x 100%

Jumlah seluruh permohonan pasang baru selama periode 12 bulan

Pasal 9

Metode perhitungan prosentase persetujuan permohonan pasang baru yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam jumlah permohonan pasang baru selama 12 (dua belas) bulan.
- b. merekam jumlah permohonan pasang baru yang disetujui dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari dan mengukur prosentase dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2).

✓/2017

Pasal 10

- (1) Prosentase permohonan pasang baru yang dipenuhi dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari terhitung sejak jangka waktu persetujuan permohonan harus $\geq 95\%$.
- (2) Perhitungan prosentase pemenuhan permohonan pasang baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah permohonan pasang baru yang terpenuhi dalam 7 hari} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh permohonan pasang baru yang disetujui selama 12 bulan}}$$

Pasal 11

Metode perhitungan prosentase pemenuhan permohonan pasang baru yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam jumlah permohonan pasang baru selama periode 12 bulan;
- b. merekam jumlah permohonan pasang baru yang dipenuhi dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari dan mengukur prosentasenya dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2).

Pasal 12

Permohonan pasang baru tidak dimasukkan dalam perhitungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dan Pasal 10 ayat (2) apabila terjadi :

- a. kesalahan pemberian alamat oleh calon pelanggan;
- b. kerusakan pada fasilitas jaringan akibat *force majeure*;
- c. kerusakan pada fasilitas jaringan akibat pihak ketiga;
- d. bangunan milik calon pelanggan tidak dapat diakses;
- e. instalasi kabel rumah/gedung (IKR/G) milik calon pelanggan tidak siap pada waktu yang disepakati;
- f. calon pelanggan membatalkan atau menunda permohonan;
- g. fasilitas jaringan belum tersedia.

Bagian Ketiga

Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan

Pasal 13

- (1) Prosentase keluhan umum pelanggan dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan harus $\leq 5\%$ dari jumlah seluruh pelanggan dalam 12 (dua belas) bulan.
- (2) Perhitungan prosentase keluhan umum pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keluhan umum pelanggan selama 12 bulan} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh pelanggan selama 12 bulan}}$$

Pasal 14

- (1) Prosentase keluhan umum pelanggan yang ditangani dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan harus $\geq 85\%$ dari seluruh keluhan pelanggan yang diterima.
- (2) Perhitungan prosentase keluhan umum pelanggan yang ditangani sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Total keluhan yang ditangani selama 12 bulan}}{\text{Total keluhan yang diterima selama 12 bulan}} \times 100\%$$

Pasal 15

Metode perhitungan prosentase keluhan umum pelanggan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam jumlah pelanggan yang menyampaikan keluhan yang diterima secara tertulis dan atau secara lisan (melalui telepon) selama periode 12 (dua belas) bulan;
- b. menghitung prosentase keluhan umum pelanggan dengan menggunakan rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13;
- c. merekam jumlah keluhan umum pelanggan yang ditangani selama periode 12 (dua belas) bulan;
- d. menghitung prosentase keluhan umum pelanggan yang ditangani dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2):

Bagian Keempat

Standar Pemulihan Layanan

Pasal 16

- (1) Prosentase permohonan pemulihan layanan yang dipenuhi dalam interval waktu 24 (dua puluh) jam dihitung sejak waktu permohonan pemulihan layanan diterima harus $> 80\%$.
- (2) Perhitungan prosentase pemenuhan pemulihan layanan dalam interval waktu 24 (dua puluh empat) jam sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Permohonan pemulihan layanan yang dipenuhi dalam 24 jam}}{\text{Jumlah permohonan pemulihan layanan dalam 12 bulan}} \times 100\%$$

Pasal 17

- (1) Prosentase permohonan pemulihan layanan yang dipenuhi dalam interval waktu 48 (empat puluh delapan) jam terhitung sejak waktu permohonan pemulihan layanan diterima harus $> 90\%$.

- (2) Perhitungan prosentase pemenuhan pemulihan layanan dalam interval waktu 48 (empat puluh delapan) jam sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Permohonan pemulihan layanan yang dipenuhi dalam 48 jam} \times 100\%}{\text{Jumlah permohonan pemulihan layanan dalam 12 bulan}}$$

Pasal 18

Metode perhitungan prosentase pemenuhan permohonan pemulihan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam jumlah permohonan pemulihan layanan selama periode 12 (dua belas) bulan.
- b. merekam jumlah permohonan pemulihan layanan yang dipenuhi dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam dan menghitung prosentase dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2);
- c. merekam jumlah permohonan pemulihan layanan yang dipenuhi dalam jangka waktu 48 (empat puluh delapan) jam dan menghitung prosentase dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2).

Pasal 19

Permohonan pemulihan layanan tidak dimasukkan dalam perhitungan prosentase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dan Pasal 17 apabila terjadi :

- a. Kerusakan perangkat yang digunakan oleh pengguna;
- b. kerusakan fasilitas jaringan karena *force majeure*;
- c. kegagalan karena perbuatan penyelenggara jasa lain;
- d. bangunan pengguna tidak bisa diakses;
- e. kerusakan fasilitas jaringan karena pihak ketiga;
- f. kerusakan pengkabelan atau infrastruktur internal milik pelanggan;
- g. penundaan pemulihan layanan atas permintaan pengguna sendiri.

Bagian Kelima

Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan

Pasal 20

- (1) Tingkat laporan gangguan layanan yang dinyatakan dalam jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 (seribu) pelanggan harus ≤ 50 laporan untuk jangka waktu 12 (dua belas) bulan.
- (2) Metode perhitungan tingkat laporan gangguan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:
 - a. merekam jumlah laporan gangguan selama 12 (dua belas) bulan;
 - b. menghitung jumlah gangguan untuk tiap 1000 (seribu) pelanggan.

11/11

Pasal 21

Laporan gangguan layanan tidak dimasukkan dalam perhitungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (1) apabila terjadi gangguan akibat:

- a. kerusakan perangkat pelanggan atau IKR/G;
- b. kabel yang terpotong bukan oleh penyelenggara jasa;
- c. gangguan karena perbuatan penyelenggara jasa lain;
- d. laporan yang tidak berhubungan dengan gangguan layanan.

Bagian Keenam

Standar Kecepatan Jawab Operator

Pasal 22

- (1) Prosentase jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna dalam interval waktu 30 (tiga puluh) detik harus $\geq 75\%$ dari panggilan yang diterima.
- (2) Jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak pengguna menekan menu berbicara dengan operator.

Pasal 23

- (1) Perhitungan prosentase jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Panggilan yang dijawab dalam 30 detik} \times 100\%}{\text{Jumlah panggilan diterima operator}}$$

- (2) Panggilan ke *call center* tidak dimasukkan ke dalam perhitungan prosentase sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila terjadi:
 - a. kerusakan pada fasilitas jaringan karena *force majeure*;
 - b. kekurangan kapasitas *call center* karena operator tidak dapat bekerja sebagaimana mestinya akibat *force majeure*.

Pasal 24

Metode perhitungan prosentase jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna yang dilakukan oleh penyelenggara adalah sebagai berikut:

- a. merekam jumlah panggilan yang masuk ke *call center* dan menyimpannya selama 3 bulan;
- b. menghitung prosentase jumlah panggilan yang dijawab operator *call center* dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) detik dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1).

12/

Pasal 25

Penghitungan prosentase jumlah jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna dalam interval waktu 30 (tiga puluh) detik sebagaimana dimaksud Pasal 24 huruf b dapat dilakukan melalui pengujian panggilan secara acak atau pengamatan layanan yang dilakukan pada jam sibuk yang berurutan pada saat tertentu.

Pasal 26

Untuk metode perhitungan prosentase jumlah jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna secara acak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25, ukuran sampel paling sedikit adalah 20 (dua puluh) panggilan dan interval waktu paling banyak antara 2 (dua) pengujian adalah 2 (dua) menit.

BAB IV

KINERJA JARINGAN

Bagian Pertama

Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan

Pasal 27

Prosentase panggilan terputus dalam jaringan tidak boleh > 6%

Pasal 28

Perhitungan prosentase panggilan terputus dalam jaringan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Panggilan terputus} \times 100\%}{\text{Panggilan yang dicoba}}$$

Pasal 29

Panggilan terputus dalam jaringan yang dihitung mencakup panggilan terputus di sentral *trunk time division multiplex* (TDM) dan *softswitch*.

Pasal 30

Panggilan terputus dalam jaringan akibat *force majeure* tidak dimasukkan ke dalam perhitungan prosentase panggilan terputus.

Pasal 31

Metode perhitungan prosentase panggilan terputus dalam jaringan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 adalah sebagai berikut:

- a. merekam trafik yang ada di sentral ke arah sentral lawan;
- b. merekam jumlah panggilan yang terputus dalam seluruh panggilan yang dicoba pada jam sibuk dan menghitung prosentasesnya;
- c. menghitung prosentase panggilan terputus untuk seluruh sentral tiap bulannya;
- d. menghitung prosentase panggilan terputus untuk seluruh sentral dalam periode 12 (dua belas) bulan.

Bagian Kedua
Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan

Pasal 32

- (1) Prosentase panggilan terputus antar jaringan tidak boleh > 6%
- (2) Perhitungan prosentase panggilan terputus antar jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Panggilan terputus} \times 100\%}{\text{Panggilan yang dicoba}}$$

Pasal 33

Panggilan terputus yang dihitung mencakup panggilan terputus di sentral *trunk time division multiplex* (TDM) dan *softswitch*.

Pasal 34

Panggilan terputus akibat *force majeure* tidak dimasukkan ke dalam perhitungan prosentase panggilan terputus antar jaringan.

Pasal 35

Metode perhitungan prosentase panggilan terputus antar jaringan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam trafik yang ada di sentral gerbang interkoneksi ke arah sentral gerbang interkoneksi lawan;
- b. merekam jumlah panggilan yang terputus dalam seluruh panggilan yang dicoba pada jam sibuk dan menghitung prosentasesnya;
- c. menghitung prosentase panggilan terputus untuk seluruh sentral setiap bulan;
- d. menghitung prosentase panggilan terputus untuk seluruh sentral dalam periode 12 (dua belas) bulan.

BAB V

PELAPORAN

Pasal 36

- (1) Penyelenggara jasa wajib menyimpan seluruh rekaman data perhitungan parameter standar kualitas pelayanan dan wajib melaporkan pencapaian standar kualitas pelayanan kepada BRTI.
- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diserahkan kepada BRTI paling lambat 6 (enam) minggu terhitung sejak tanggal 31 Desember sebagai masa akhir periode laporan.

11/20

Pasal 37

- (1) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 harus sesuai format sebagaimana dimaksud Lampiran dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) harus disertai dengan pernyataan bahwa laporan yang dibuat adalah benar dan akurat serta ditandatangani oleh direktur utama di atas materai cukup.

Pasal 38

BRTI harus mempublikasikan pencapaian standar kualitas pelayanan penyelenggara jasa sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.

Pasal 39

Penyelenggara jasa wajib mempublikasikan pencapaian standar kualitas pelayanan dalam situs resmi masing-masing dan harus memperbaharui setiap 3 (tiga) bulan.

BAB VI

PENILAIAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN

Pasal 40

- (1) Untuk memverifikasi akurasi laporan pencapaian standar kualitas pelayanan penyelenggara jasa, BRTI dapat melakukan penilaian.
- (2) Tatacara pelaksanaan penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi.

BAB VII

SANKSI DAN PENGHARGAAN

Pasal 41

- (1) Setiap penyelenggara jasa yang tidak memenuhi ketentuan standar kualitas pelayanan sesuai tolok ukur untuk setiap parameter sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Peraturan Menteri ini dikenakan sanksi denda yang besarnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Mekanisme pengenaan sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Menteri tersendiri.

Pasal 42

Sanksi denda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 tidak menghilangkan kewajiban penyelenggara jasa untuk memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami oleh pelanggan akibat kelalaian penyelenggara jasa dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.

Pasal 43

- (1) BRTI memberikan penghargaan kepada penyelenggara jasa yang memenuhi standar kualitas pelayanan.
- (2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pengumuman pencapaian standar kualitas pelayanan penyelenggara jasa dan pemberian sertifikat penghargaan.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 44

Dengan berlakunya Peraturan Menteri ini, maka kinerja layanan dan kinerja jaringan sebagaimana dimaksud dalam setiap izin penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal dinyatakan tidak berlaku dan wajib mengacu pada standar kualitas pelayanan yang diatur dalam ketentuan Peraturan Menteri ini.

Pasal 45

Peraturan Menteri ini mulai berlaku setelah 3 (tiga) bulan sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di JAKARTA
Pada tanggal 21 April 2008

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,



MOHAMMAD NUH

SALINAN Peraturan ini disampaikan kepada:

1. Presiden Republik Indonesia;
2. Wakil Presiden Republik Indonesia;
3. Ketua Badan Pemeriksa Keuangan;
4. Menteri Koordinator Bidang Perekonomian;
5. Menteri Keuangan;
6. Menteri Perindustrian;
7. Menteri Perdagangan;
8. Menteri Luar Negeri;
9. Menteri Dalam Negeri;
10. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia;
11. Sekretaris Negara;
12. Jaksa Agung Republik Indonesia;
13. Ketua Komisi Pemberantasan Korupsi;
14. Para Gubernur Kepala Daerah Provinsi seluruh Indonesia.

1/21

LAMPIRAN : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA

Nomor : 11 /PER/M.KOMINFO/ 04 /2008

Tanggal : 21 April 2008

**FORMAT LAPORAN PENCAPAIAN
STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP LOKAL**

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Des Tahun:
1.	Standar Kinerja Tagihan	Prosentase keluhan atas akurasi tagihan	$\leq 5\%$	
		Prosentase Jumlah keluhan Diselesaikan dalam 30 Hari Kerja	$\geq 85\%$	
2.	Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru	Prosentase Persetujuan Permohonan Pasang Baru Diselesaikan Dalam 7 Hari	$\geq 95\%$	
		Prosentase Pemenuhan Permohonan Pasang Baru Diselesaikan Dalam 7 Hari	$\geq 95\%$	
3.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Prosentase Jumlah Keluhan Dalam 12 bulan	$\leq 5\%$	
		Prosentase Keluhan Umum yang Ditangani	$\geq 85\%$	
4.	Standar Pemulihan Layanan	Prosentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan Dalam 24 Jam	$\geq 80\%$	
		Prosentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	$\geq 90\%$	
5.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 Bulan	≤ 50	
6.	Standar Kecepatan Jawab Operator	Prosentase Panggilan yang Dijawab Dalam 30 detik	$\geq 75\%$	

W24

No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Des Tahun:
1.	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Prosentasi Panggilan Terputus Dalam Jaringan	≤6%	
2.	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Prosentase Panggilan Terputus Antar Jaringan	≤6%	

.....(tempat).....,(tanggal dan bulan)....., 20.....

TTD di atas Materai Rp. 6000,-

DIREKTUR PT

Ditetapkan di : J A K A R T A
 Pada tanggal : 21 April 2008

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,



MOHAMMAD NUH