



**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**NOMOR : 14 /PER/M.KOMINFO/ 04 /2008**

**TENTANG**

**STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR  
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna dalam penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan tetap sambungan internasional, perlu ditetapkan parameter standar kualitas layanan 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 Sambungan Internasional;
- 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 TELEFONI DASAR PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. 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 layanan terhadap pelanggan.
2. Kecepatan Jawab Operator adalah kecepatan operator *call center* dalam menjawab panggilan pengguna jasa yang meminta layanan operator sejak pelanggan memilih menu berbicara dengan operator.
3. Panggilan Terputus Antar Jaringan adalah panggilan yang terputus ketika pelanggan melakukan panggilan dari sentral asal ke sentral tujuan milik penyelenggara yang berbeda.
4. *Inter network post dialling delay* adalah interval waktu antara saat pengguna menyelesaikan pemanggilan nomor dari nomor jaringan penyelenggara jasa yang berbeda sampai dengan saat dia menerima nada panggil (*ringing tone*).
5. *Intra network post dialling delay* adalah interval waktu antara saat pengguna menyelesaikan pemanggilan nomor dalam jaringan penyelenggara jasa yang sama sampai dengan saat dia menerima nada panggil (*ringing tone*).
6. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau layanan teleponi dasar berdasarkan kontrak dengan penyelenggara jasa.

7. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa teleponi dasar yang tidak berdasarkan kontrak dengan penyelenggara jasa.
8. Pengguna adalah pelanggan dan pemakai.
9. Hari kerja adalah hari Senin sampai dengan hari Jumat, kecuali hari libur umum/nasional.
10. Jam sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk antara jam 9 sampai dengan jam 12 dan antara jam 14 dan jam 17 sesuai waktu setempat pada hari kerja.
11. Penyelenggaraan jasa teleponi dasar adalah penyelenggaraan jasa telepon yang menggunakan jaringan tetap yaitu telepon, faksimili, teleks dan telegraf.
12. Penyelenggara jasa adalah penyelenggara jasa teleponi dasar yang menggunakan jaringan tetap yaitu telepon, faksimili, teleks dan telegraf.
13. *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.
14. Pihak Ketiga adalah pihak selain penyelenggara jasa dan pelanggan.
15. BRTI adalah Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia.

## BAB II

### KEWAJIBAN PEMEGANG IZIN

#### Pasal 2

- (1) Setiap penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap sambungan internasional wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri ini.
- (2) Penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap sambungan internasional 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 dengan ketentuan Peraturan Menteri ini.

### BAB III

## KINERJA PELAYANAN

### Bagian Pertama

#### Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan

##### Pasal 3

- (1) Prosentase keluhan umum pelanggan dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan harus  $\leq 5\%$  dari jumlah seluruh pelanggan.
- (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 4

- (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:

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

##### Pasal 5

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

- a. merekam jumlah pelanggan yang menyampaikan keluhan yang diterima baik secara tertulis maupun secara lisan (melalui telepon) atau kedua-duanya selama 12 (dua belas) bulan;
- b. menghitung prosentase keluhan umum pelanggan dengan didasarkan rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2).
- c. merekam jumlah keluhan umum pelanggan yang ditangani selama 12 (dua belas) bulan.
- d. menghitung prosentase keluhan umum pelanggan yang ditangani selama 12 (dua belas) bulan dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2).

## Bagian Kedua

### Standar Kecepatan Jawab Operator

#### Pasal 6

- (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 7

- (1) Perhitungan prosentase jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 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 jawaban operator apabila terjadi :
  - a. kerusakan pada fasilitas jaringan karena *force majeure* seperti gempa bumi dan banjir;
  - b. kekurangan kapasitas *call center* karena operator tidak dapat bekerja sebagaimana mestinya akibat *force majeure*.

#### Pasal 8

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

- a. merekam jumlah panggilan yang masuk ke operator *call center*.
- b. menghitung prosentase jumlah panggilan yang dijawab dalam 30 (tiga puluh) detik dengan menggunakan rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1).

#### Pasal 9

Perhitungan prosentase jumlah jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) detik dapat dilakukan melalui pengujian panggilan secara acak atau pengamatan layanan yang dilakukan pada jam sibuk yang berurutan pada saat tertentu.

#### Pasal 10

Untuk perhitungan panggilan secara acak, ukuran sampel minimum adalah 20 (dua puluh) panggilan dan interval waktu maksimum antara 2 (dua) pengujian adalah 2 (dua) menit.

## BAB IV

### KINERJA JARINGAN

#### Bagian Pertama

#### Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan

##### Pasal 11

- (1) Prosentase panggilan terputus antar jaringan tidak boleh  $\geq$  7,5%.
- (2) Perhitungan prosentase panggilan terputus antar jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:  
$$\frac{\text{Jumlah panggilan terputus} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh panggilan yang dicoba dalam periode pengujian}}$$

##### Pasal 12

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

##### Pasal 13

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

##### Pasal 14

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 tiap bulannya.
- d. menghitung prosentase panggilan terputus untuk seluruh sentral dalam periode 12 (dua belas) bulan.

#### Bagian Kedua

#### Standar *Intra Network Post Dialling Delay*

##### Pasal 15

- (1) Prosentase *Intra Network Post Dialling Delay* yang kurang dari 13 detik harus  $\geq$  95% dari jumlah panggilan yang dicoba.

- (2) Perhitungan prosentase *Intra Network Post Dialing Delay* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Delay yang kurang dari 13 detik} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh panggilan yang dicoba}}$$

#### Pasal 16

- (1) Prosentase *Intra Network Post Dialing Delay* didasarkan pada pengujian panggilan secara acak atau pengamatan layanan yang dilakukan pada jam sibuk.
- (2) Untuk pengujian panggilan secara acak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ukuran sampel minimum adalah 30 panggilan tiap area kode *trunk* dan *interval* waktu maksimum antara dua pengujian adalah 2 (dua) menit.

#### Pasal 17

Metode perhitungan *Intra Network Post dialing Delay* yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. melakukan paling sedikit 30 (tiga puluh) panggilan secara acak pada jam sibuk untuk tiap *area kode trunk* dengan interval waktu antara tiap panggilan selama 2 (dua) menit;
- b. merekam jumlah panggilan yang *delay*nya kurang dari 13 (tiga belas) detik dan menghitung prosentase didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2).
- c. menghitung rata-rata prosentase *delay* yang kurang dari 13 (tiga belas) detik untuk seluruh *trunk* setiap bulannya.

#### Bagian Ketiga

#### Standar *Inter Network Post Dialing Delay*

#### Pasal 18

- (1) Perhitungan prosentase *Inter Network Post Dialing Delay* kurang dari 13 (tiga belas) detik harus  $\geq 95\%$  dari jumlah panggilan yang dicoba.
- (2) Perhitungan prosentase *Inter Network Post Dialing Delay* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Delay yang kurang dari 13 detik} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh panggilan yang dicoba}}$$

#### Pasal 19

Perhitungan *Inter Network Post Dialing Delay* didasarkan pada pengujian panggilan secara acak atau pengamatan layanan yang dilakukan pada jam sibuk.

#### Pasal 20

Untuk pengujian panggilan secara acak, ukuran sampel paling sedikit adalah 30 (tiga puluh) panggilan tiap area kode *trunk* dan interval waktu paling banyak antara dua pengujian adalah 2 (dua) menit.

#### Pasal 21

Metode perhitungan prosentase *Inter Network Post Dialing Delay* yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. melakukan paling sedikit 30 (tiga puluh) panggilan secara acak pada jam sibuk untuk tiap *area kode trunk* dengan interval waktu antara tiap panggilan selama 2 (dua) menit.
- b. merekam jumlah panggilan yang *delay*nya kurang dari 13 (tiga belas) detik dan menghitung prosentase didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2).
- c. menghitung rata-rata prosentase *delay* yang kurang dari 13 (tiga) detik untuk seluruh *trunk* setiap bulannya.

### BAB V

#### PELAPORAN

#### Pasal 22

- (1) Penyelenggara jasa wajib menyimpan seluruh rekaman data perhitungan parameter standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Peraturan Menteri ini 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.

#### Pasal 23

- (1) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 harus sesuai format sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Peraturan Menteri ini.
- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disertai dengan pernyataan bahwa laporan yang dibuat adalah benar dan akurat serta ditandatangani oleh direktur utama di atas materai.

#### Pasal 24

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

#### Pasal 25

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



## BAB VI

### PENILAIAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN

#### Pasal 26

- (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 27

- (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 28

Sanksi denda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 tidak menghilangkan kewajiban penyelenggara jasa untuk memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami oleh pelanggan akibat kelalaian penyelenggara jasa dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.

#### Pasal 29

- (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 30

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

Pasal 31

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

Ditetapkan di : J A K A R T A

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

17/4

LAMPIRAN : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
 Nomor : 14 /PER/M.KOMINFO/ 04 /2008  
 Tanggal : 21 April 2008

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

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Des Tahun:
1.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Jumlah keluhan per 1000 pelanggan dalam 12 bulan	≤5%	
		Prosentase keluhan umum pelanggan yang ditangani	≥ 85%	
2.	Standar Kecepatan Jawab Operator	Panggilan darurat yang dijawab dalam 30 detik	≥75%	

No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Des Tahun:
1.	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Prosentase panggilan terputus (dropped call) antar jaringan	≤7,5%	
2.	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Prosentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	
3.	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Prosentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	≥ 95%	

.....(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,



174