



SALINAN

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 34 TAHUN 2014

TENTANG

**STANDAR KUALITAS PELAYANAN BAGI PENYELENGGARA
JARINGAN BERGERAK SATELIT DAN PENYELENGGARA JASA
TELEPONI DASAR MELALUI SATELIT**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka menjaga kualitas pelayanan kepada pengguna dalam penyelenggaraan jaringan satelit bergerak dan penyelenggaraan jasa teleponi dasar melalui satelit perlu ditetapkan parameter kualitas pelayanan serta tolok ukurnya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kualitas Pelayanan Bagi Penyelenggara Jaringan Bergerak Satelit dan Penyelenggara Jasa Teleponi Dasar Melalui Satelit;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 3881);
2. Undang-undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 4916);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
4. Keputusan Menteri Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 31/PER/M.KOMINFO/09/2008;

5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/3/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi;
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 15/PER/M.KOMINFO/07/2011 tentang Penyesuaian Kata Sebutan Pada Sejumlah Keputusan dan/atau Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Yang Mengatur Materi Muatan Khusus di Bidang Pos dan Telekomunikasi serta Keputusan dan/atau Peraturan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN BAGI PENYELENGGARA JARINGAN BERGERAK SATELIT DAN PENYELENGGARA JASA TELEPONI DASAR MELALUI SATELIT.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Kinerja Tagihan dan/atau *Charging* adalah integritas dan keandalan sistem tagihan berupa akurasi tagihan dan/atau *charging*, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan terkait tagihan dan/atau *charging* yang dicerminkan dalam jumlah keluhan atas tagihan dan jumlah keluhan tagihan dan/atau *charging* yang diselesaikan.
2. Pemenuhan Permohonan Aktivasi Pelanggan adalah waktu yang dibutuhkan penyelenggara mulai dari persetujuan aktivasi pelanggan hingga layanan tersedia setelah seluruh persyaratan dipenuhi.
3. Keluhan Umum Pelanggan adalah jumlah keluhan yang diterima terkait masalah pelayanan termasuk tidak adanya aktivasi layanan atau aktivasi layanan yang terlambat, tidak adanya aktivasi atau aktivasi yang terlambat setelah penyampaian keluhan, gangguan kualitas sambungan, pelayanan yang tidak profesional dan keluhan-keluhan lain yang terkait layanan terhadap pelanggan selain keluhan atas tagihan.

4. Kecepatan Jawab Petugas Pusat Layanan Pengguna (*Customer Service*) adalah kecepatan Petugas Pusat Layanan Pengguna dalam menjawab panggilan telepon Pengguna layanan yang meminta layanan sejak Pengguna memilih menu berbicara dengan petugas (*operator*) dan kecepatan Petugas Pusat Layanan Pengguna dalam menjawab surat elektronik Pengguna sejak dikirim oleh Pengguna.
5. *Endpoint Service Availability Performance* adalah ketersediaan dari panggilan-panggilan efektif yang dapat terjadi dan dipertahankan antara dua perangkat akses satelit atau terminal pelanggan baik untuk sambungan panggilan dalam jaringan penyelenggara sendiri (*on-net*) maupun sambungan panggilan antar penyelenggara yang berbeda (*off-net*).
6. Tingkat Pelaporan Gangguan Layanan adalah besarnya jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan Pelanggan.
7. *Dropped Call* adalah panggilan yang berhasil dilakukan namun tiba-tiba terputus.
8. *Blocked Call* adalah panggilan yang tidak dapat tersambung yang diakibatkan adanya gangguan pada jaringan satelit bergerak.
9. *Call Setup Time* adalah interval waktu antara saat pelanggan menyelesaikan pemanggilan nomor dalam jaringan penyelenggara sendiri (*on-net*) sampai dengan saat dia menerima nada panggil (*ringing tone*).
10. *Call Release Delay* adalah interval waktu antara saat Pelanggan melakukan pemutusan hubungan sampai terminal siap untuk melakukan panggilan kembali.
11. *Voice Delay* adalah waktu yang diperlukan untuk membawa sinyal *voice* dari suatu stasiun pengirim ke suatu stasiun penerima.
12. Kinerja Layanan Pesan Singkat adalah persentase jumlah pesan singkat yang terkirim dengan interval waktu tertentu antara pesan dikirim dan pesan diterima.
13. *Force Majeure* adalah peristiwa 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. *Line of Sight* yang selanjutnya disingkat LOS adalah suatu kondisi dimana antara perangkat akses satelit dengan satelitnya berada dalam suatu garis lurus imajiner tanpa penghalang (*obstacle*) yang berada di permukaan bumi.
15. Hari Kerja adalah hari Senin sampai dengan Jumat, kecuali hari libur umum / nasional.
16. Satu Tahun Buku adalah periode selama 12 (dua belas) bulan dihitung mulai 1 Januari hingga 31 Desember.
17. Jam Sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk dengan pola trafik masing-masing Penyelenggara sesuai waktu setempat pada hari kerja.
18. Pengguna adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada Jaringan bergerak satelit dan Jasa Teleponi Dasar melalui Satelit baik secara berlangganan ataupun tidak berlangganan.
19. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada Jaringan bergerak satelit dan Jasa Teleponi Dasar melalui Satelit berdasarkan kontrak.
20. Penyelenggara adalah penyelenggara jaringan satelit bergerak dan penyelenggara jasa teleponi dasar melalui satelit.
21. Penyelenggara Jaringan Satelit Bergerak adalah penyelenggara jaringan telekomunikasi yang memiliki izin penyelenggaraan jaringan satelit bergerak
22. Penyelenggara Jasa Teleponi Dasar Melalui Satelit adalah penyelenggara jasa telekomunikasi yang memiliki izin penyelenggaraan jasa teleponi dasar melalui satelit.
23. Pihak Ketiga adalah selain Penyelenggara dan Pelanggan.
24. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal yang ruang lingkup tugas dan fungsinya di bidang Penyelenggaraan Telekomunikasi.
25. Direktorat Jenderal adalah Direktorat yang ruang lingkup tugas dan fungsinya di bidang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

BAB II KEWAJIBAN PENYELENGGARA

Pasal 2

- (1) Penyelenggara wajib memenuhi standar kualitas pelayanan dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) Penyelenggara wajib membuat perjanjian kerja sama (*Service Level Agreement*) dengan penyelenggara telekomunikasi lain yang terhubung untuk menjamin pemenuhan standar kualitas pelayanan.

Pasal 3

- (1) Penyelenggara harus menyediakan pusat layanan Pengguna yang dapat dihubungi setiap saat selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.
- (2) Pusat layanan Pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyediakan fasilitas dukungan layanan (*first line support*) yang berfungsi untuk menangani pertanyaan, keluhan, dan permintaan Pengguna, sekurang-kurangnya melalui telepon dan surat elektronik.
- (3) Penyelenggara harus menyimpan seluruh rekaman keluhan Pengguna ke pusat layanan Pengguna paling singkat selama 1 (satu) tahun.

Pasal 4

- (1) Penyelenggara harus menyediakan laman (*website*) yang dapat diakses setiap saat selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.
- (2) Laman (*website*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memuat informasi yang jelas dan benar paling sedikit:
 - a. jenis layanan yang ditawarkan;
 - b. prosedur berlangganan;
 - c. prosedur berhenti berlangganan;
 - d. tarif layanan;
 - e. wilayah/jangkauan layanan;
 - f. nomor telepon pusat layanan Pengguna;
 - g. alamat surat elektronik pusat layanan Pengguna;
 - h. alamat pusat layanan Pengguna; dan
 - i. laporan hasil pencapaian standar kualitas pelayanan.

BAB III
STANDAR KUALITAS PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) untuk Penyelenggara Jaringan Bergerak Satelit meliputi:
 - a. standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi;
 - b. standar Kinerja Tagihan dan *Charging*;
 - c. standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan;
 - d. standar penyelesaian Keluhan Umum Pelanggan;
 - e. standar Kecepatan Jawab Petugas Pusat Layanan Pengguna;
 - f. standar *Endpoint Service Availability*;
 - g. standar *Call Setup Time*;
 - h. standar *Call Release Delay*;
 - i. standar *Voice Delay*; dan
 - j. standar Kinerja Layanan Pesan Singkat.

- (2) Standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) untuk Penyelenggara Jasa Teleponi Dasar melalui Satelit, meliputi:
 - a. standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi;
 - b. standar Kinerja Tagihan dan *Charging*;
 - c. standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan;
 - d. standar penyelesaian Keluhan Umum Pelanggan; dan
 - e. standar Kecepatan Jawab Petugas Pusat Layanan Pengguna.

Pasal 6

Standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf j, dan Pasal 5 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf d, dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan Penyelenggara yang diberikan kepada pelanggan:

- a. pascabayar; atau
- b. prabayar.

BAB IV STANDAR PEMENUHAN PERMOHONAN AKTIVASI

Pasal 7

Standar pemenuhan permohonan aktivasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a dan ayat (2) huruf a mencakup parameter:

- a. persentase pemenuhan permohonan aktivasi calon Pelanggan pascabayar dalam waktu ≤ 24 (kurang atau sama dengan dua puluh empat) jam terhitung sejak disetujuinya permintaan aktivasi; dan
- b. persentase pemenuhan permohonan aktivasi calon Pelanggan prabayar dalam waktu ≤ 24 (kurang atau sama dengan dua puluh empat) jam terhitung sejak diselesaikannya proses registrasi calon pelanggan prabayar secara lengkap, sesuai dengan prosedur yang berlaku pada setiap Penyelenggara.

Pasal 8

- (1) Persentase pemenuhan permohonan aktivasi calon Pelanggan pascabayar oleh Penyelenggara dalam waktu ≤ 24 (kurang atau sama dengan dua puluh empat) jam sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a harus $\geq 90\%$ (lebih besar atau sama dengan sembilan puluh persen) dari total permintaan aktivasi calon Pelanggan pascabayar.
- (2) Persyaratan permohonan aktivasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup verifikasi alamat dan kelengkapan dokumen sesuai dengan prosedur yang berlaku pada setiap Penyelenggara.
- (3) Pengukuran persentase pemenuhan permohonan aktivasi calon Pelanggan pascabayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah permohonan aktivasi calon Pelanggan pascabayar terpenuhi } \leq 24 \text{ jam}}{\text{Jumlah seluruh permohonan aktivasi calon Pelanggan pascabayar}} \times 100\%$$

Pasal 9

- (1) Persentase pemenuhan permohonan aktivasi calon pelanggan prabayar oleh Penyelenggara dalam waktu ≤ 24 (kurang atau sama dengan dua puluh empat) jam sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, harus $\geq 98\%$ (lebih besar atau sama dengan sembilan puluh delapan persen) dari total permohonan aktivasi.

- (2) Pengukuran persentase pemenuhan permohonan aktivasi calon pelanggan prabayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah permohonan aktivasi calon pelanggan prabayar terpenuhi} \leq 24 \text{ jam}}{\text{Jumlah seluruh permohonan aktivasi calon pelanggan prabayar}} \times 100\%$$

Pasal 10

Permohonan aktivasi tidak dimasukkan dalam perhitungan pengukuran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan Pasal 9 dalam hal terjadi:

- a. kesalahan pemberian alamat oleh calon Pelanggan;
- b. kerusakan pada fasilitas akibat *force majeure*;
- c. calon Pelanggan membatalkan atau menunda permohonan;
- d. cakupan layanan Penyelenggara belum tersedia;
- e. kerusakan pada terminal calon Pelanggan;
- f. tidak memenuhi persyaratan yang ditetapkan Penyelenggara; atau
- g. kerusakan pada fasilitas layanan Penyelenggara akibat pihak ketiga.

Pasal 11

Metode perhitungan Pemenuhan Permohonan Aktivasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan Pasal 9 sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah pemenuhan permohonan aktivasi calon Pelanggan tiap bulan;
- b. mencatat jumlah pemenuhan permohonan aktivasi calon Pelanggan yang dipenuhi dalam waktu ≤ 24 (kurang atau sama dengan dua puluh empat) jam;
- c. menghitung persentase pemenuhan permohonan aktivasi calon Pelanggan pascabayar dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) untuk setiap bulan;
- d. menghitung persentase pemenuhan permohonan aktivasi calon Pelanggan pascabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini;

- e. menghitung persentase pemenuhan permohonan aktivasi calon Pelanggan prabayar dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) untuk setiap bulan; dan
- f. menghitung persentase pemenuhan permohonan aktivasi calon Pelanggan prabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB V STANDAR KINERJA TAGIHAN DAN *CHARGING*

Pasal 12

Standar Kinerja Tagihan dan *Charging* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b dan ayat (2) huruf b mencakup parameter:

- a. persentase keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar;
- b. persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar yang dilaksanakan dalam waktu ≤ 15 (kurang atau sama dengan lima belas) hari kerja; dan
- c. persentase penyelesaian keluhan atas akurasi *charging* Pelanggan prabayar yang dilaksanakan dalam waktu ≤ 15 (kurang atau sama dengan lima belas) hari kerja.

Pasal 13

- (1) Persentase keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a dalam 1 (satu) tahun buku harus ≤ 5 % (kurang atau sama dengan lima persen) dari jumlah seluruh tagihan pascabayar.
- (2) Pengukuran persentase keluhan atas akurasi tagihan pascabayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keluhan atas akurasi tagihan pascabayar}}{\text{Jumlah seluruh tagihan pascabayar}} \times 100\%$$

Pasal 14

Keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar tidak dimasukkan dalam perhitungan pengukuran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dalam hal terjadi:

- a. kesalahan pemberian alamat oleh pelanggan pascabayar atau perpindahan alamat tidak diberitahukan kepada Penyelenggara;
- b. ketidakpahaman dan atau salah pengertian dalam membaca tagihan;
- c. pembayaran dilakukan setelah batas waktu yang ditentukan Penyelenggara;
- d. metode pembayaran yang dilakukan tidak memperhitungkan proses kliring antar bank; atau
- e. kesalahan yang dilakukan oleh pihak ketiga.

Pasal 15

- (1) Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar yang dilaksanakan dalam waktu ≤ 15 (kurang atau sama dengan lima belas) hari kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b wajib $\geq 90\%$ (lebih besar atau sama dengan sembilan puluh persen) dari total keluhan akurasi tagihan Pelanggan pascabayar.
- (2) Penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar dalam waktu ≤ 15 (kurang atau sama dengan lima belas) hari kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak keluhan diterima dan semua data administratif yang diperlukan oleh Penyelenggara sehubungan dengan keluhan tagihan telah dipenuhi oleh Pelanggan pascabayar.
- (3) Pengukuran persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja}}{\text{Jumlah keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar yang diterima}} \times 100\%$$

Pasal 16

- (1) Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi *charging* Pelanggan prabayar yang dilaksanakan dalam waktu ≤ 15 (kurang atau sama dengan lima belas) hari kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf c wajib $\geq 90\%$ (lebih besar atau sama dengan sembilan puluh persen) dari total keluhan atas akurasi *charging* Pelanggan prabayar.

- (2) Penyelesaian keluhan atas akurasi *charging* Pelanggan prabayar yang dilaksanakan dalam waktu ≤15 (kurang atau sama dengan lima belas) hari kerja senagaimana dimaksud pada ayat (1) terhitung sejak keluhan diterima dan semua data administratif yang diperlukan oleh Penyelenggara sehubungan dengan keluhan *charging* telah dipenuhi oleh Pelanggan prabayar.
- (3) Pengukuran persentase penyelesaian keluhan atas akurasi *charging* Pelanggan prabayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keluhan atas akurasi } \textit{charging} \text{ Pelanggan prabayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja}}{\text{Jumlah keluhan } \textit{charging} \text{ Pelanggan prabayar yang diterima}} \times 100\%$$

Pasal 17

Penyelenggara wajib memelihara rekaman data persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar dan *charging* Pelanggan prabayar paling singkat selama 1 (satu) tahun.

Pasal 18

Metode perhitungan standar Kinerja Tagihan dan *Charging* adalah sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah tagihan Pelanggan pascabayar tiap bulan;
- b. mencatat jumlah keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar yang diterima secara tertulis dan/atau secara lisan (melalui telepon) tiap bulan;
- c. mencatat jumlah keluhan atas akurasi *charging* Pelanggan prabayar yang diterima secara tertulis dan/atau secara lisan (melalui telepon) tiap bulan;
- d. mencatat jumlah keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar yang diselesaikan dalam waktu ≤15 (kurang atau sama dengan lima belas) hari kerja;
- e. mencatat jumlah keluhan atas akurasi *charging* Pelanggan prabayar yang diselesaikan dalam waktu ≤15 (kurang atau sama dengan lima belas) hari kerja untuk setiap periode *charging*;
- f. menghitung persentase keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) untuk setiap bulan;
- g. menghitung persentase keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini;

- h. menghitung persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (3) untuk setiap bulan;
- i. menghitung persentase keluhan atas akurasi tagihan Pelanggan pascabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- j. menghitung persentase keluhan atas akurasi *charging* Pelanggan prabayar dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (3) untuk setiap bulan; dan
- k. menghitung persentase keluhan atas akurasi *charging* Pelanggan prabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB VII STANDAR TINGKAT LAPORAN GANGGUAN LAYANAN

Pasal 19

Standar tingkat laporan gangguan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c dan Pasal 5 ayat (2) huruf c mencakup parameter persentase jumlah laporan gangguan layanan.

Pasal 20

- (1) Persentase jumlah laporan gangguan layanan wajib $\leq 5\%$ (kurang atau sama dengan lima persen) dari seluruh Pelanggan.
- (2) Perhitungan persentase jumlah laporan gangguan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah laporan gangguan}}{\text{Jumlah Pelanggan}} \times 100\%$$

Pasal 21

Laporan gangguan layanan tidak dimasukkan dalam penghitungan tingkat laporan gangguan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 dalam hal terjadi:

- a. *force majeure*;
- b. Pelanggan tidak berada pada cakupan wilayah layanan sesuai Izin Penyelenggaraan dan/atau yang dijanjikan kepada Pelanggan;
- c. Pelanggan tidak berada pada LOS;
- d. gangguan pada satelit yang disebabkan fenomena alam yang berulang berupa *sun outage*;
- e. kesalahan atau kerusakan pada perangkat Pelanggan; dan/atau
- f. kerusakan pada fasilitas layanan Penyelenggara akibat pihak ketiga.

Pasal 22

Metode perhitungan persentase jumlah laporan gangguan layanan adalah sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah pelanggan tiap bulan;
- b. mencatat jumlah laporan gangguan layanan tiap bulan;
- c. menghitung persentase jumlah laporan gangguan layanan dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) untuk setiap bulan; dan
- d. menghitung persentase jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB VIII

STANDAR PENYELESAIAN KELUHAN UMUM PELANGGAN

Pasal 23

Standar penyelesaian Keluhan Umum Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf d dan ayat (2) huruf d mencakup parameter persentase Keluhan Umum Pelanggan yang diselesaikan.

Pasal 24

- (1) Persentase Keluhan Umum Pelanggan yang diselesaikan wajib $\geq 90\%$ (lebih besar atau sama dengan sembilan puluh persen) dari seluruh Keluhan Umum Pelanggan yang diterima.

- (2) Pengukuran persentase penyelesaian Keluhan Umum Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Keluhan Umum Pelanggan yang diselesaikan}}{\text{Jumlah Keluhan Umum Pelanggan yang diterima}} \times 100\%$$

Pasal 25

Keluhan Umum Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 tidak dimasukkan dalam perhitungan penyelesaian keluhan umum pelanggan dalam hal terjadi:

- a. *force majeure*;
- b. Pelanggan tidak berada pada cakupan wilayah layanan sesuai Izin Penyelenggaraan dan/atau yang dijanjikan kepada Pelanggan;
- c. Pelanggan tidak berada pada LOS;
- d. gangguan pada satelit yang disebabkan fenomena alam yang berulang berupa *sun outage*;
- e. kesalahan atau kerusakan pada perangkat Pelanggan; dan/atau
- f. kerusakan pada fasilitas layanan Penyelenggara akibat pihak ketiga.

Pasal 26

Metode perhitungan Standar Penyelesaian Keluhan Umum Pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah Keluhan Umum Pelanggan yang diterima tiap bulan;
- b. mencatat jumlah Keluhan Umum Pelanggan yang diselesaikan tiap bulan;
- c. menghitung persentase Keluhan Umum Pelanggan yang diselesaikan dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) untuk setiap bulan;
- d. menghitung persentase Keluhan Umum Pelanggan yang diselesaikan untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB IX
STANDAR KECEPATAN JAWAB PETUGAS PUSAT LAYANAN
PENGGUNA

Pasal 27

Standar Kecepatan Jawab Petugas Pusat Layanan Pengguna sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf e dan Pasal 5 ayat (2) huruf e mencakup parameter:

- a. persentase jawaban petugas pusat layanan Pengguna terhadap panggilan Pengguna dalam waktu ≤ 30 (kurang atau sama dengan tiga puluh) detik; dan
- b. persentase jawaban petugas pusat layanan Pengguna terhadap surat elektronik Pengguna dalam waktu ≤ 24 (kurang atau sama dengan dua puluh empat) jam.

Pasal 28

- (1) Persentase jawaban petugas pusat layanan Pengguna terhadap panggilan Pengguna dalam waktu ≤ 30 (kurang atau sama dengan tiga puluh) detik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 huruf a wajib $\geq 90\%$ (lebih besar atau sama dengan sembilan puluh persen) dari panggilan yang diterima.
- (2) Jawaban petugas layanan Pengguna terhadap panggilan Pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak Pengguna menekan menu berbicara dengan petugas pusat layanan Pengguna
- (3) Pengukuran persentase jawaban petugas pusat Layanan Pengguna terhadap panggilan Pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah panggilan yang dijawab oleh petugas } \leq 30 \text{ detik}}{\text{Jumlah panggilan yang masuk ke pusat layanan pengguna}} \times 100\%$$

Pasal 29

Panggilan ke Pusat Layanan Pengguna tidak dimasukkan ke dalam pengukuran jawaban petugas pusat layanan Pengguna terhadap panggilan Pengguna sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dalam hal terjadi:

- a. kerusakan pada pusat layanan Pengguna karena *force majeure*;
- b. kerusakan pada pusat layanan Pengguna akibat pihak ketiga; atau
- c. berkurangnya kapasitas pusat layanan Pengguna karena petugas (*operator*) tidak dapat bekerja sebagaimana mestinya akibat *force majeure*.

Pasal 30

Penyelenggara wajib memelihara rekaman data bulanan dalam waktu paling singkat 1 (satu) tahun meliputi:

- a. jumlah panggilan yang dijawab oleh petugas dalam waktu ≤ 30 (kurang atau sama dengan tiga puluh) detik; dan
- b. jumlah panggilan yang masuk ke pusat layanan Pengguna.

Pasal 31

- (1) Persentase jawaban petugas pusat layanan Pengguna terhadap surat elektronik Pengguna dalam waktu ≤ 24 (kurang lebih atau sama dengan dua puluh empat) jam sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 huruf b wajib $\geq 90\%$ (lebih besar atau sama dengan sembilan puluh persen) dari surat elektronik yang diterima.
- (2) Pengukuran waktu jawaban petugas pusat layanan Pengguna terhadap surat elektronik Pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak Pengguna mengirim surat elektroniknya.
- (3) Pengukuran persentase kecepatan jawaban petugas pusat layanan Pengguna terhadap surat elektronik Pengguna dalam waktu ≤ 24 (kurang atau sama dengan dua puluh empat) jam sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah surat elektronik yang dijawab oleh petugas } \leq 24 \text{ jam}}{\text{Jumlah surat elektronik yang masuk ke pusat layanan pengguna}} \times 100\%$$

Pasal 32

Surat elektronik yang masuk ke pusat layanan Pengguna tidak dimasukkan kedalam pengukuran jawaban petugas pusat layanan Pengguna terhadap surat elektronik Pengguna sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1) dalam hal terjadi:

- a. kerusakan pada jaringan dan/atau server karena *force majeure* dan/atau akibat pihak ketiga;
- b. berkurangnya kapasitas pusat layanan Pengguna karena petugas (*operator*) tidak dapat bekerja sebagaimana mestinya akibat *force majeure*; atau
- c. surat elektronik yang tidak terkait dengan layanan Penyelenggara dan/atau *spam*.

Pasal 33

Penyelenggara wajib memelihara rekaman data bulanan dalam waktu paling singkat 1 (satu) tahun meliputi:

- a. jumlah surat elektronik yang dijawab oleh petugas dalam waktu ≤ 24 (kurang atau sama dengan dua puluh empat) jam; dan
- b. jumlah surat elektronik yang masuk ke pusat layanan Pengguna.

Pasal 34

Metode perhitungan kecepatan jawab petugas pusat ayanan Pengguna adalah sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah panggilan telepon yang diterima tiap bulan;
- b. mencatat jumlah panggilan telepon yang dijawab dalam 30 (tiga puluh) detik tiap bulan;
- c. mencatat jumlah surat elektronik yang diterima tiap bulan;
- d. mencatat jumlah surat elektronik yang ditanggapi dalam 24 (dua puluh empat) jam tiap bulan;
- e. menghitung persentase jawaban petugas layanan Pengguna terhadap panggilan telepon Pengguna dalam waktu ≤ 30 (kurang atau sama dengan tiga puluh) detik dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud pada Pasal 28 ayat (3) untuk setiap bulan;
- f. menghitung persentase jawaban petugas layanan Pengguna terhadap panggilan telepon Pengguna dalam waktu ≤ 30 (kurang atau sama dengan tiga puluh) detik untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini;
- g. menghitung persentase jawaban petugas layanan Pengguna terhadap surat elektronik Pengguna dalam waktu ≤ 24 (kurang lebih atau sama dengan dua puluh empat) jam dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (3) untuk setiap bulan;
- h. menghitung persentase jawaban petugas layanan Pengguna terhadap surat elektronik Pengguna ≤ 24 (kurang lebih atau sama dengan dua puluh empat) jam untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB X
STANDAR *ENDPOINT SERVICE AVAILABILITY*

Pasal 35

Standar *Endpoint Service Availability* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf f mencakup parameter:

- a. persentase *Dropped Call*; dan
- b. persentase *Blocked Call*.

Pasal 36

- (1) Persentase *Dropped Call* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf a untuk panggilan dalam jaringan milik Penyelenggara Jaringan Bergerak Satelit wajib ≤5% (kurang atau sama dengan lima persen).
- (2) Perhitungan persentase *Dropped Call* untuk panggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah } \textit{Dropped Call}}{\text{Jumlah panggilan yang dicoba}} \times 100\%$$

Pasal 37

- (1) Persentase *Blocked Call* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf b untuk panggilan dalam jaringan milik Penyelenggara Jaringan Bergerak Satelit wajib ≤10% (kurang atau sama dengan sepuluh persen).
- (2) Perhitungan persentase *Blocked Call* untuk panggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah } \textit{blocked call}}{\text{Jumlah panggilan yang dicoba}} \times 100\%$$

Pasal 38

Perhitungan *Endpoint Service Availability* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 dilakukan dalam jaringan milik Penyelenggara Jaringan Bergerak Satelit sendiri (*on-net*) dengan pengujian statis.

Pasal 39

Pengujian statis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 dilakukan sebagai berikut:

- a. uji panggilan (*test call*) dilakukan dalam wilayah yang dapat diakses publik yang berada dalam wilayah cakupan penyelenggara;
- b. uji panggilan (*test call*) dilakukan di luar ruangan / LOS;

- c. uji panggilan (*test call*) secara sampel pada hari kerja;
- d. durasi rangkaian pengujian untuk uji panggilan (*test call*) dilakukan selama 60 (enam puluh) detik dengan jangka waktu antar panggilan tidak boleh lebih dari 10 (sepuluh) detik;
- e. ukuran sampel paling sedikit 385 (tiga ratus delapan puluh lima) uji panggilan (*test call*) dalam 1 (satu) tahun.

Pasal 40

Metode perhitungan Standar *Endpoint Service Availability* adalah sebagai berikut:

- a. melakukan uji panggilan (*test call*);
- b. mencatat jumlah panggilan yang dicoba selama pengujian;
- c. mencatat jumlah panggilan yang mengalami *dropped Call*;
- d. mencatat jumlah panggilan yang mengalami *Blocked Call*;
- e. menghitung persentase *Dropped Call* dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2);
- f. menghitung persentase *Blocked Call* dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2).

BAB XI STANDAR CALL SETUP TIME

Pasal 41

Standar *Call Setup Time* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf g mencakup parameter persentase *Call Setup Time* ≤ 30 (kurang atau sama dengan tiga puluh) detik.

Pasal 42

- (1) Persentase *Call Setup Time* ≤ 30 (kurang atau sama dengan tiga puluh) detik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 wajib $\geq 90\%$ (lebih besar atau sama dengan sembilan puluh persen) dari jumlah panggilan yang dicoba.
- (2) Perhitungan persentase *Call Setup Time* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Call Setup Time} \leq 30 \text{ detik}}{\text{Jumlah panggilan yang dicoba}} \times 100\%$$

Pasal 43

Perhitungan persentase *Call Setup Time* didasarkan pada pengujian panggilan secara sampel atau pengamatan layanan (*log*) yang dilakukan pada Jam Sibuk.

Pasal 44

- (1) Pengujian panggilan (*test call*) secara sampel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 paling sedikit sebanyak 385 (tiga ratus delapan puluh lima) panggilan dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Jangka waktu antara 2 (dua) panggilan dalam pengujian panggilan (*test call*) secara sampel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling singkat 2 (dua) menit.

Pasal 45

Metode perhitungan persentase *Call Setup Time* dengan pengujian panggilan secara sampel yang dilakukan oleh Penyelenggara Jaringan Bergerak Satelit adalah sebagai berikut:

- a. melakukan uji panggilan (*test call*) terhadap sampel;
- b. mencatat jumlah panggilan yang dicoba selama pengujian;
- c. mencatat jumlah panggilan yang dicoba selama pengujian yang *Call Setup Time*-nya ≤ 30 (kurang atau sama dengan tiga puluh) detik;
- d. menghitung persentase *Call Setup Time* yang ≤ 30 (kurang atau sama dengan tiga puluh) detik dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (2).

BAB XII
STANDAR *CALL RELEASE DELAY*

Pasal 46

Standar *Call Release Delay* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf h mencakup parameter persentase *call release delay* ≤ 20 (kurang atau sama dengan dua puluh) detik.

Pasal 47

- (1) Persentase *Call Release Delay* yang ≤ 20 (kurang atau sama dengan dua puluh) detik wajib $\geq 90\%$ (lebih besar atau sama dengan sembilan puluh persen) dari jumlah panggilan yang dicoba.

- (2) Perhitungan persentase *Call Release Delay* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah } \textit{Call Release Delay} \leq 20 \text{ detik}}{\text{Jumlah panggilan yang dicoba}} \times 100\%$$

Pasal 48

Perhitungan *Call Release Delay* didasarkan pada pengujian panggilan (*test call*) secara sampel atau pengamatan layanan (*log*) yang dilakukan pada Jam Sibuk.

Pasal 49

- (1) Pengujian panggilan (*test call*) secara sampel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 paling sedikit sebanyak 385 (tiga ratus delapan puluh lima) panggilan dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Jangka waktu antara 2 (dua) panggilan dalam pengujian panggilan (*test call*) secara sampel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit 2 (dua) menit.

Pasal 50

Metode perhitungan persentase *Call Release Delay* dengan pengujian panggilan (*test call*) secara sampel yang dilakukan oleh Penyelenggara Jaringan Bergerak Satelit adalah sebagai berikut:

- a. melakukan uji panggilan (*test call*) terhadap sampel;
- b. mencatat jumlah panggilan yang dicoba selama pengujian;
- b. mencatat jumlah panggilan yang dicoba yang *Call Release Delay*-nya ≤ 20 (kurang atau sama dengan dua puluh) detik;
- c. menghitung persentase *Call Release Delay* yang ≤ 20 (kurang atau sama dengan dua puluh) detik dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud pada Pasal 47 ayat (2).

BAB XIII STANDAR VOICE DELAY

Pasal 51

Standar *Voice Delay* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf i mencakup parameter persentase *Voice Delay* ≤ 800 (kurang atau sama dengan delapan ratus) milidetik.

Pasal 52

- (1) Persentase *Voice Delay* ≤ 800 (kurang dari atau sama dengan delapan ratus) milidetik wajib $\geq 90\%$ (lebih besar atau sama dengan sembilan puluh persen) dari jumlah panggilan yang dicoba.
- (2) Perhitungan persentase *Voice Delay* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah } \textit{Voice Delay} \leq 800 \text{ milidetik}}{\text{Jumlah panggilan yang dicoba}} \times 100\%$$

Pasal 53

Perhitungan *Voice Delay* didasarkan pada pengujian panggilan (*test call*) secara sampel atau pengamatan layanan (*log*) yang dilakukan pada Jam Sibuk.

Pasal 54

- (1) Pengujian panggilan (*test call*) secara sampel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 paling sedikit sebanyak 385 (tiga ratus delapan puluh lima) panggilan dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Jangka waktu antara 2 (dua) panggilan dalam pengujian panggilan (*test call*) secara sampel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling singkat 2 (dua) menit.

Pasal 55

Metode perhitungan persentase *Voice Delay* dengan pengujian panggilan secara sampel yang dilakukan oleh Penyelenggara Jaringan Bergerak Satelit adalah sebagai berikut:

- a. melakukan uji panggilan (*test call*) terhadap sampel;
- b. mencatat jumlah panggilan yang dicoba selama pengujian;
- c. mencatat jumlah panggilan yang dicoba yang *Voice Delay*-nya ≤ 800 (kurang dari atau sama dengan delapan ratus) milidetik;
- d. menghitung persentase *Voice Delay* yang ≤ 800 (kurang dari atau sama dengan delapan ratus) milidetik dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud pada Pasal 52 ayat (2).

BAB XIV
STANDAR KINERJA LAYANAN PESAN SINGKAT

Pasal 56

Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf j mencakup parameter persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya ≤ 15 (kurang dari atau sama dengan lima belas) menit.

Pasal 57

- (1) Dalam hal Penyelenggara Jaringan Bergerak Satelit menyelenggarakan layanan pesan singkat maka persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya ≤ 15 (kurang dari atau sama dengan lima belas) menit wajib $\geq 90\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh persen) dari pesan singkat yang terkirim.
- (2) Pengukuran persentase dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah pesan singkat yang terkirim dalam 15 menit}}{\text{Jumlah pesan singkat yang terkirim}} \times 100\%$$

Pasal 58

Pengukuran persentase jumlah pesan singkat yang terkirim dalam waktu ≤ 15 (kurang dari atau sama dengan lima belas) menit dilakukan dalam jaringan Penyelenggara Jaringan Bergerak Satelit sendiri (*on-net*) menggunakan pengujian secara sampel.

Pasal 59

Pengukuran persentase jumlah pesan singkat dilakukan dengan 2 (dua) *handset* yang memiliki spesifikasi teknis yang sama dengan penempatan *handset* di lokasi statis dan kekuatan sinyal yang penuh dengan ketentuan 1 (satu) *handset* digunakan untuk mengirim pesan singkat dan 1 (satu) *handset* lainnya digunakan untuk menerima pesan singkat.

Pasal 60

Metode penghitungan persentase jumlah pesan singkat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 sebagai berikut:

- a. jumlah sampel pesan yang dikirim dalam pengujian sebanyak 20 (dua puluh) pesan singkat;

- b. jumlah karakter paling banyak dalam tiap pengiriman pesan singkat adalah 160 (seratus enam puluh) karakter;
- c. pengiriman pesan singkat berikutnya dilakukan setelah pesan pertama diterima atau setelah 15 (lima belas) menit;
- d. mencatat jumlah pesan singkat yang terkirim;
- e. mencatat jumlah pesan singkat yang terkirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya ≤ 15 (kurang dari atau sama dengan lima belas) menit;
- f. menghitung persentase pesan singkat yang terkirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya ≤ 15 (kurang dari atau sama dengan lima belas) menit dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (2).

BAB XV WILAYAH PENGUKURAN

Pasal 61

Wilayah pengukuran kinerja jaringan dalam 1 (satu) tahun dilakukan di wilayah yang mewakili Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua.

BAB XVI PELAPORAN

Pasal 62

- (1) Penyelenggara wajib menyimpan seluruh rekaman data perhitungan parameter standar kualitas pelayanan dan wajib melaporkan pencapaian standar kualitas pelayanan kepada Direktur Jenderal.
- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diserahkan kepada Direktur Jenderal paling lambat pada tanggal 30 (tiga puluh) bulan April tahun berikutnya.

Pasal 63

- (1) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 harus sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disertai:
 - a. data dukung dalam bentuk *soft copy* dan *hard copy*; dan
 - b. pernyataan bahwa laporan dibuat dengan benar dan akurat serta ditandatangani oleh direksi di atas meterai cukup.

Pasal 64

Penyelenggara wajib mempublikasikan pencapaian standar kualitas pelayanan dalam laman (*website*) resmi masing-masing dan diperbarui setiap 3 (tiga) bulan.

BAB XVII PENILAIAN LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN

Pasal 65

- (1) Untuk menilai pencapaian standar kualitas pelayanan Penyelenggara dan kesesuaian terhadap Peraturan Menteri ini, Direktur Jenderal dapat melakukan:
 - a. audit laporan pencapaian standar kualitas pelayanan Penyelenggara;
 - b. pengukuran sendiri dan/atau menggunakan Jasa Konsultan.
- (2) Direktorat Jenderal mempublikasikan hasil penilaian pencapaian standar kualitas pelayanan Penyelenggara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XVIII SANKSI DAN PENGHARGAAN

Pasal 66

Setiap Penyelenggara yang tidak memenuhi ketentuan standar kualitas pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri ini dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 67

Sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 tidak menghilangkan kewajiban Penyelenggara untuk memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami oleh Pelanggan akibat kelalaian Penyelenggara dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.

Pasal 68

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

BAB XIX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 69

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2015.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 September 2014

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

TIFATUL SEMBIRING

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 24 September 2014

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR 1379

Salinan sesuai dengan aslinya
Kementerian Komunikasi dan Informatika
Kepala Biro Hukum,



Susilo Hartono
Susilo Hartono

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 34 TAHUN 2014
TENTANG
STANDAR KUALITAS PELAYANAN STANDAR
KUALITAS PELAYANAN BAGI
PENYELENGGARA JARINGAN BERGERAK
SATELIT DAN PENYELENGGARA JASA
TELEPONI DASAR MELALUI SATELIT

AGREGASI STATISTIK PERHITUNGAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN BAGI
PENYELENGGARA JARINGAN BERGERAK SATELIT DAN PENYELENGGARA
JASA TELEPONI DASAR MELALUI SATELIT

1. AGREGASI STATISTIK

- a. Untuk mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per kuartal dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$S_{\text{kuartalan}} = (\sum N_i \cdot S_i) / (\sum N_i)$$

Dimana :

$i = 1, 2, 3$

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan

S_i = Statistik tiap bulan

- b. Untuk mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per semester dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$S_{\text{semesteran}} = (\sum N_i \cdot S_i) / (\sum N_i)$$

Dimana :

$i = 1, 2, 3, 4, 5, 6$

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan

S_i = Statistik tiap bulan

- c. Untuk mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$S_{\text{tahunan}} = (\sum N_i \cdot S_i) / (\sum N_i)$$

Dimana :

$i = 1, 2, 3, \dots, 12$

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan

S_i = Statistik tiap bulan

2. CONTOH PENGGUNAAN AGREGASI STATISTIK

Diketahui keluhan umum pengguna penyelenggara A selama satu tahun sebagai berikut :

BULAN	KELUHAN DITERIMA	KELUHAN DISELESAIKAN	STATISTIK	STANDAR KELUHAN UMUM PENGGUNA
Januari	59	55	0,93	93,22%
Februari	67	67	1,00	100,00%
Maret	54	54	1,00	100,00%
April	47	46	0,98	97,87%
Mei	44	40	0,91	90,91%
Juni	42	40	0,95	95,24%
Juli	81	68	0,84	83,95%
Agustus	106	79	0,75	74,53%
September	31	30	0,97	96,77%
Oktober	54	54	1,00	100,00%
November	39	33	0,85	84,62%
Desember	71	71	1,00	100,00%

a. Agregasi per kwartal :

1) Kwartal I

$$\text{Statistik} = \frac{(59 \cdot 0,93 + 67 \cdot 1 + 54 \cdot 1)}{(59 + 67 + 54)} = 0,98 = 98\%$$

2) Kwartal II

$$\text{Statistik} = \frac{(47 \cdot 0,98 + 44 \cdot 0,91 + 42 \cdot 0,95)}{(47 + 44 + 42)} = 0,95 = 95\%$$

3) Kwartal III

$$\text{Statistik} = \frac{(81 \cdot 0,84 + 106 \cdot 0,75 + 31 \cdot 0,97)}{(81 + 106 + 31)} = 0,81 = 81\%$$

4) Kwartal IV

$$\text{Statistik} = \frac{(54 \cdot 1 + 39 \cdot 0,85 + 71 \cdot 1)}{(54 + 39 + 71)} = 0,96 = 96\%$$

b. Agregasi per semester :

1) Semester I

$$\text{Statistik} = \frac{(59 \cdot 0,93 + 67 \cdot 1 + 54 \cdot 1 + 47 \cdot 0,98 + 44 \cdot 0,91 + 42 \cdot 0,95)}{(59 + 67 + 54 + 47 + 44 + 42)} = 0,96 = 96\%$$

2) Semester II

$$\text{Statistik} = \frac{(81 \cdot 0,84 + 106 \cdot 0,75 + 31 \cdot 0,97 + 54 \cdot 1 + 39 \cdot 0,85 + 71 \cdot 1)}{(81 + 106 + 31 + 54 + 39 + 71)} = 0,88 = 88\%$$

c. Agregasi per tahun :

$$\text{Statistik} = \frac{(59 \cdot 0,93 + 67 \cdot 1 + 54 \cdot 1 + 47 \cdot 0,98 + 44 \cdot 0,91 + 42 \cdot 0,95 + 81 \cdot 0,84 + 106 \cdot 0,75 + 31 \cdot 0,97 + 54 \cdot 1 + 39 \cdot 0,85 + 71 \cdot 1)}{(59 + 67 + 54 + 47 + 44 + 42 + 81 + 106 + 31 + 54 + 39 + 71)}$$

$$\text{Statistik} = 0,92 = 92\%$$

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

TIFATUL SEMBIRING

LAMPIRAN II
 PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN
 INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR 34 TAHUN 2014
 TENTANG
 STANDAR KUALITAS PELAYANAN BAGI
 PENYELENGGARA JARINGAN BERGERAK
 SATELIT DAN PENYELENGGARA JASA
 TELEPONI DASAR MELALUI SATELIT

FORMAT LAPORAN PENCAPAIAN
 STANDAR KUALITAS PELAYANAN BAGI PENYELENGGARA
 JARINGAN BERGERAK SATELIT DAN PENYELENGGARA JASA
 TELEPONI DASAR MELALUI SATELIT

LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PENYELENGGARA JARINGAN BERGERAK
 SATELIT DAN/ATAU PENYELENGGARA JASA TELEPONI DASAR MELALUI SATELIT *)

No.	Standar Kualitas Pelayanan *)	Parameter	Tolak Ukur	Pencapaian Tahun ...
1.	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	≤ 5%	
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging prabayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	
2.	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pascabayar dalam waktu 24 jam	≥ 90%	
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	≥ 98%	
3.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan	≤ 5%	
4.	Standar Penyelesaian Keluhan Umum Pelanggan	Persentase keluhan umum Pelanggan yang diselesaikan	≥ 90%	
5.	Standar Kecepatan Jawab Petugas Layanan Pelanggan	Persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap panggilan Pelanggan dalam 30 detik	≥ 90%	
		Persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap surat elektronik Pelanggan dalam 24 jam	≥ 90%	
6.	Standar <i>Endpoint Service Availability</i>	Persentase <i>Dropped Call</i>	≤ 5%	
		Persentase <i>Blocked Call</i>	≤ 10%	
7.	Standar <i>Call Setup Time</i>	Persentase <i>Call Setup Time</i> ≤ 30 detik	≥ 90%	
8.	Standar <i>Call Release Delay</i>	Persentase <i>Call Release Delay</i> ≤ 20 detik	≥ 90%	
9.	Standar <i>Voice Delay</i>	Persentase <i>Voice Delay</i> ≤ 800 milidetik	≥ 90%	
10.	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat	Persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 15 menit	≥ 90%	

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

TTD diatas meterai Rp. 6000,-

DIREKTUR PT

Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan disesuaikan dengan jenis penyelenggaraan, dengan ketentuan:

1. Penyelenggara Jasa Teleponi Dasar melalui Satelit wajib mengisi kolom pencapaian standar kualitas pelayanan yang tercantum pada nomor 1 sampai dengan nomor 5;
2. Penyelenggara Jaringan Bergerak Satelit wajib mengisi seluruh kolom pencapaian standar kualitas pelayanan, kecuali dalam hal Penyelenggara tidak memberikan layanan pesan singkat kolom pada nomor 10 tidak perlu diisi;

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

TIFATUL SEMBIRING