



**SALINAN**

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR 26 TAHUN 2012**

**TENTANG**

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

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna dan mengikuti kemajuan teknologi dalam penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan tetap sambungan internasional, perlu dilakukan penyesuaian parameter standar kualitas pelayanan serta tolok ukurnya dengan kondisi saat ini;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam 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 Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 3881);
  2. Peraturan Pemerintah 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 Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011 tentang Perubahan Ketiga Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;

4. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
5. Keputusan Menteri Perhubungan 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 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi;
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/3/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi;
7. 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;
8. 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;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;

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. Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan (*off net*) adalah rasio panggilan yang gagal terhadap jumlah panggilan uji (*test call*) pada periode waktu tertentu pada jaringan yang berbeda yang ditandai dengan tidak adanya nada sibuk, nada dering dan nada jawab dalam 30 detik setelah detik terakhir pada nomor test call diterima oleh jaringan.

2. *Network Post Dialling Delay* adalah interval waktu antara saat pengguna menyelesaikan pemanggilan nomor sampai dengan saat dia menerima nada panggil (*ringing tone*).
3. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau layanan teleponi dasar berdasarkan kontrak dengan penyelenggara jasa.
4. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa teleponi dasar yang tidak berdasarkan kontrak dengan penyelenggara jasa.
5. Pengguna adalah pelanggan dan pemakai.
6. Hari Kerja adalah hari Senin sampai dengan hari Jumat, kecuali hari libur umum/nasional.
7. Jam Sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk antara pukul 08.00 sampai pukul 20.00 sesuai waktu setempat pada hari kerja.
8. Penyelenggara Jasa adalah penyelenggara jasa teleponi dasar yang menggunakan jaringan tetap yaitu telepon, faksimili, teleks dan telegraf.
9. *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.
10. Pihak Ketiga adalah pihak selain penyelenggara jasa dan pengguna.
11. Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia yang selanjutnya disingkat BRTI adalah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, dan Komite 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 dalam 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.

### BAB III

#### KINERJA JARINGAN

##### Bagian Kesatu Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan (*off net*)

#### Pasal 3

- (1) Persentase Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan (*off net*) tidak boleh >7,5% (lebih besar dari tujuh koma lima persen).
- (2) Perhitungan persentase Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan (*off net*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (off net)} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh panggilan yang dicoba dalam periode pengujian}}$$

#### Pasal 4

Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan (*off net*) yang dihitung mencakup panggilan yang tidak berhasil di *sentral trunk time division multiplex* (TDM) dan *softswitch*.

#### Pasal 5

Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan (*off net*) akibat *force majeure* tidak dimasukkan dalam perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil.

#### Pasal 6

Metode perhitungan persentase Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan (*off net*) 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 Tidak Berhasil Antar Jaringan (*off net*) dalam seluruh panggilan yang dicoba pada jam sibuk dan menghitung persentasenya.
- c. menghitung persentase panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan (*off net*) untuk seluruh sentral tiap bulannya.

- d. menghitung persentase panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan (*off net*) untuk seluruh sentral dalam periode 12 (dua belas) bulan.

Bagian Kedua  
Standar *Network Post Dialing Delay*

Pasal 7

- (1) Persentase *Network Post Dialling Delay* yang kurang dari 13 detik harus  $\geq 95\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh lima persen) dari jumlah panggilan yang dicoba.
- (2) Perhitungan persentase *Network Post Dialling 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 8

- (1) Persentase *Network Post Dialing Delay* didasarkan pada pengujian panggilan secara acak atau pengamatan trafik jaringan pada jam sibuk.
- (2) Untuk pengujian panggilan secara acak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ukuran sampel paling sedikit 30 (tiga puluh) panggilan tiap area kode *trunk* dan jangka waktu antara dua pengujian adalah 2 (dua) menit.

Pasal 9

Metode perhitungan *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 jangka waktu antara tiap panggilan selama 2 (dua) menit;
- b. merekam jumlah panggilan yang *delay*-nya kurang dari 13 (tiga belas) detik dan menghitung persentase didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2).
- c. menghitung rata-rata persentase *delay* yang kurang dari 13 (tiga belas) detik untuk seluruh *trunk* setiap bulannya.

BAB IV

PELAPORAN

Pasal 10

- (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 11

- (1) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 harus sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) harus melampirkan:
  - a. data dukung dalam bentuk *soft copy* dan *hard copy*; dan
  - b. pernyataan bahwa laporan dibuat dengan benar dan akurat serta ditandatangani oleh direktur utama di atas meterai cukup.

#### Pasal 12

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

#### Pasal 13

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

### BAB V

#### PENILAIAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN

#### Pasal 14

- (1) Untuk memverifikasi akurasi laporan pencapaian standar kualitas pelayanan penyelenggara jasa, BRTI dapat melakukan penilaian.
- (2) Tata cara pelaksanaan penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Menteri.

### BAB VI

#### SANKSI DAN PENGHARGAAN

#### Pasal 15

- (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.

- (2) Mekanisme pengenaan sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Menteri.

#### Pasal 16

Sanksi denda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 tidak menghilangkan kewajiban penyelenggara jasa untuk memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna akibat kelalaian penyelenggara jasa dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.

#### Pasal 17

- (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.

#### Pasal 18

- (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 VII

#### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 19

Pada saat Peraturan Menteri ini berlaku, 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.

### BAB VIII

#### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 20

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, maka Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Sambungan Internasional, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 21

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada bulan Januari 2013.

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 7 September 2012

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TIFATUL SEMBIRING

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 1 Oktober 2012  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2012 NOMOR 960

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



*[Handwritten signature]*  
D. Susilo Hartono

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 26 TAHUN 2012  
TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA  
TELEPONI DASAR PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN  
INTERNASIONAL

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

No.	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan - Des Tahun :
1.	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan	$\leq 7,5\%$	
2.	Standar Network Post Dialing Delay	Persentase Network Post Dialing Delay < 13 detik	$\geq 95\%$	

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,

ttd

TIFATUL SEMBIRING