



**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
REPUBLIC INDONESIA

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**NOMOR : 14 /PER/M.KOMINFO/ 04 /2011**

**TENTANG**

**STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET TELEPONI  
UNTUK KEPERLUAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna didalam penyelenggaraan jasa internet teleponi untuk keperluan publik, perlu ditetapkan parameter kualitas pelayanan serta tolak ukurnya;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Internet Teleponi untuk Keperluan Publik;
- 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 Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2009 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Departemen Komunikasi dan Informatika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4974), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2010 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5171);

4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas dan fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2010;
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. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 23 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Jasa Internet Teleponi untuk Keperluan Publik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 07/P/M.Kominfo/5/2005;
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;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 01/PER/M.Kominfo/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 17/PER/M.Kominfo/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 28/PER/M.Kominfo/12/2010 tentang Pengalihan Urusan Penagihan dan/atau Pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Bidang Komunikasi dan Informatika;

#### MEMUTUSKAN :

**MENETAPKAN : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET TELEPONI UNTUK KEPERLUAN PUBLIK.**

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggaraan Jasa Internet Teleponi untuk Keperluan Publik yang selanjutnya disingkat Penyelenggaraan Jasa ITKP adalah



kegiatan penyediaan, pelayanan dan penyelenggaraan jasa internet teleponi untuk dimanfaatkan oleh masyarakat.

2. Jasa Internet Teleponi adalah bagian dari layanan multimedia yang dapat menyalurkan suara dengan menggunakan protokol internet dihubungkan ke jaringan telekomunikasi.
3. Penyelenggara Jasa adalah penyelenggara jasa yang melakukan kegiatan penyelenggaraan jasa ITKP.
4. Kinerja Tagihan adalah durasi waktu dalam menyelesaikan keluhan terkait tagihan pelanggan pasca bayar yang dicerminkan dalam jumlah keluhan atas tagihan pelanggan yang diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang meliputi pembayaran yang dikredit salah atau tidak dikredit, tagihan ganda, deposit yang tidak dikembalikan, penyalahgunaan, dan kesalahan lainnya mengenai tagihan, namun tidak termasuk layanan yang terkait dengan pihak ketiga, sedangkan untuk pelanggan pra bayar yang dicerminkan dalam jumlah keluhan atas pembelian kartu pra bayar namun tidak dapat digunakan, dikenakan biaya tidak sesuai dengan yang dijanjikan, pengurangan jumlah nilai pulsa tanpa sepengetahuan pelanggan, validitas kartu tidak sesuai dengan yang tertulis, dikenakan biaya untuk nomor-nomor *emergency* yang sudah ditetapkan gratis.
5. 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.
6. *Mean Opinion Score* yang selanjutnya disingkat MOS adalah ukuran kualitas suara dan diberi nilai berdasarkan skala, untuk ukuran kualitas suara yang terbaik didengar diberi nilai 5 (lima) sedangkan kualitas suara yang terburuk didengar diberi nilai 1 (satu). Penilaian MOS tersebut dilakukan berdasarkan Rekomendasi ITU-T P.835.
7. Pengukuran MOS secara Subjektif (MOS<sub>s</sub>) adalah pengukuran berdasarkan hasil penilaian akhir suatu panel yang terdiri dari sekelompok orang yang melakukan pengujian dimana setiap penguji diminta untuk memberi *score* penilaian atas sejumlah sampel yang diberikan, dan nilai yang diberikan berdasarkan peringkat kualitas yang terbaik (5) hingga kualitas yang terburuk (1). Nilai MOS merupakan nilai rata-rata dari total *score* tersebut, berdasarkan Rekomendasi ITU-T P.835.
8. Pengukuran MOS secara Objektif (MOS<sub>o</sub>) adalah pengukuran dengan menggunakan alat ukur yang disebut *MOS analyzer* [mengacu pada rekomendasi ITU-T P(1).862.1] dan hasilnya akan mengacu pada rekomendasi ITU-T P.835. Berdasarkan hasil pengukuran dengan menggunakan alat ukur akan didapat hasil penilaian akhir berdasarkan peringkat kualitas yang terbaik (5) hingga kualitas yang terburuk (1). Nilai MOS merupakan nilai rata-rata dari total *score* tersebut.



9. *Time Delay* adalah *delay* atau *echo* yang akan menurunkan derajat kualitas percakapan yang diukur dari pemanggil sampai yang dipanggil.
10. *Packet Loss Rate* adalah persentase *packet loss* antar pengguna dalam percakapan suara pada jaringan Penyelenggara Jasa ITKP.
11. *Jitter* atau *Delay Variation* adalah variasi *delay* dalam satu satuan waktu yang terjadi akibat meningkatnya penggunaan jasa ITKP yang sama yang menyebabkan kualitas layanan menjadi turun. Penilaian *Jitter* dilakukan berdasarkan rekomendasi ITU-T O.172.
12. Transmisi *Toll Quality* adalah suatu proses transmisi *packet* dengan menggunakan fiber optik.
13. Transmisi *Below Toll Quality* adalah suatu proses transmisi *packet* dengan menggunakan satelit dan atau juga media lainnya selain fiber optik.
14. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi yang tidak berdasarkan kontrak.
15. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang berdasarkan kontrak.
16. Pengguna adalah Pelanggan dan Pemakai.
17. Jam sibuk adalah mulai dari pukul 09.00 hingga pukul 12.00, dan pukul 14.00 hingga pukul 17.00 sesuai waktu setempat pada hari kerja.
18. *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.
19. Pihak Ketiga adalah pihak selain Penyelenggara Jasa dan Pengguna.
20. Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia yang selanjutnya disingkat BRTI adalah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Direktorat Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, dan Komite Regulasi Telekomunikasi.

## BAB II

### KEWAJIBAN PENYELENGGARA JASA

#### Pasal 2

- (1) Setiap Penyelenggara Jasa wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) Setiap Penyelenggara Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memiliki *service level agreement* (SLA) dengan penyelenggara jaringan telekomunikasi untuk menjamin pemenuhan standar kualitas pelayanan dan kinerja jaringan sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.

## BAB III

### KINERJA PELAYANAN

#### Bagian Kesatu Standar Kinerja Tagihan

#### Pasal 3

- (1) Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam jangka waktu 1(satu) bulan tagihan harus  $\leq 5\%$  dari jumlah seluruh tagihan pada bulan tersebut.
- (2) Perhitungan prosentase keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah keluhan atas akurasi tagihan selama 1 bulan tagihan.}}{\text{Jumlah seluruh tagihan selama 1 (satu) bulan tagihan}} \times 100 \%$$

#### Pasal 4

- (1) Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 harus  $\geq 90\%$  dari total keluhan atas akurasi tagihan.
- (2) Penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja terhitung sejak keluhan diterima.
- (3) Perhitungan Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja}}{\text{Jumlah keluhan tagihan yang diterima dalam 1 (setu) periode tagihan}} \times 100 \%$$

- (4) Sisa penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang belum terselesaikan dalam



jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja yaitu  $\leq 10\%$  dari total seluruh keluhan, wajib diselesaikan sampai hari kerja akhir bulan berjalan.

- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku untuk keluhan atas akurasi tagihan yang timbul akibat dengan Pihak Ketiga.
- (6) Penyelenggara Jasa wajib menyimpan rekaman data persentase penyelesaian keluhan tagihan untuk setiap periode tagihan selama 3 (tiga) bulan.

#### Pasal 5

- (1) Persentase penyelesaian keluhan *charging* pra bayar harus  $\geq 90\%$  dari total keluhan *charging* pra bayar.
- (2) Penyelesaian keluhan *charging* pra bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja terhitung sejak keluhan diterima.
- (3) Perhitungan penyelesaian keluhan *charging* pra bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagai berikut :

$\frac{\text{Jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja}}{\text{Jumlah keluhan tagihan yang diterima dalam 1 (satu) periode tagihan}} \times 100\%$
---

- (4) Sisa penyelesaian keluhan *charging* pra bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang belum terselesaikan dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja yaitu  $\leq 10\%$  dari total seluruh keluhan, wajib diselesaikan sampai hari kerja akhir bulan berjalan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku untuk keluhan atas akurasi *charging* pra bayar yang timbul terkait dengan Pihak Ketiga.
- (6) Penyelenggara Jasa wajib menyimpan rekaman data persentase penyelesaian keluhan tagihan untuk setiap periode tagihan selama 3 (tiga) bulan.

#### Bagian Kedua

##### Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan

#### Pasal 6

- (1) Persentase keluhan umum Pelanggan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan adalah  $\leq 5\%$  dari total keluhan Pelanggan yang diterima.
- (2) Perhitungan persentase penyelesaian keluhan umum Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut :

$\frac{\text{Jumlah keluhan umum pelanggan dalam 1 (satu) bulan}}{\text{Jumlah Total Pelanggan}} \times 100 \%$
---

#### Pasal 7

- (1) Persentase penyelesaian keluhan umum Pelanggan dalam periode 1 (satu) bulan adalah  $\geq 95\%$  dari total keluhan yang diterima.
- (2) Perhitungan persentase penyelesaian keluhan umum Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut :

$\frac{\text{Jumlah keluhan umum yang dapat diselesaikan dalam 1 (satu) bulan}}{\text{Jumlah Total keluhan Umum yang diterima dalam 1 (satu) bulan}} \times 100\%$
--

#### Pasal 8

- (1) Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 (seribu) Pelanggan adalah  $\leq 50$  laporan gangguan dalam periode 12 (dua belas) bulan.
- (2) Persentase penyelesaian laporan gangguan layanan Pelanggan adalah  $\geq 95 \%$  dalam periode 12 (dua belas) bulan.
- (3) Perhitungan persentase penyelesaian laporan gangguan layanan Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagai berikut :

$\frac{\text{Jumlah laporan gangguan layanan yang dapat diselesaikan dalam 12 bulan}}{\text{Jumlah Total laporan gangguan layanan yang diterima dalam 12 bulan}} \times 100 \%$
---

#### Pasal 9

Keluhan umum Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dan gangguan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 tidak masuk dalam perhitungan, akibat :

- a. Pelanggan tidak memberikan informasi yang akurat dan identitas Pelanggan yang sah;
- b. gangguan/kerusakan pada perangkat Pelanggan;
- c. gangguan yang terjadi akibat Pihak Ketiga; dan/atau
- d. kondisi *Force Majeur* baik secara langsung maupun tidak langsung namun masih ada keterkaitan dengan aktivitas Penyelenggara Jasa.



BAB IV  
KINERJA JARINGAN

Bagian Kesatu

Standar kualitas layanan antara  
*VoiP Gateway Asal (Originating)* dengan *VoiP Gateway*  
Tujuan (*Terminating*)

Pasal 10

- (1) Nilai *Packet Delay* dengan menggunakan Transmisi *Toll Quality* (Fiber Optik) adalah  $\leq 50$  ms (*mill seconds*).
- (2) Nilai *Packet Delay* dengan menggunakan Transmisi *Below Toll Quality* (satelit) adalah  $\leq 300$  ms (*mill seconds*).
- (3) Perhitungan *Packet Delay* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) adalah sebagai berikut:

$\frac{\text{Total Packet Delay selama periode pengujian}}{\text{Total sampel Packet selama periode pengujian}} \times 100\%$
---

- (4) Jumlah sampel *Packet Delay* yang akan diuji minimal 30, dengan interval waktu pengujian 1 (satu) sampel dengan sampel berikutnya adalah 2 (dua) menit.
- (5) Alat uji *Packet Delay* yang digunakan adalah *IP analyzer*.

Pasal 11

- (1) Nilai *Jitter* dengan menggunakan Transmisi *Toll Quality* (Fiber Optik) adalah  $\leq 5$  ms (*mill seconds*).
- (2) Nilai *Jitter* dengan menggunakan Transmisi *Below Toll Quality* (satelit) adalah  $\leq 10$  ms (*mill seconds*).
- (3) Perhitungan *Jitter* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) adalah sebagai berikut :

$\frac{\text{Total Jitter sesuai standar selama periode pengujian}}{\text{Total sampel Jitter selama periode pengujian}} \times 100\%$
--

- (4) Jumlah sampel *Jitter* yang akan diuji minimal 30, dengan interval waktu pengujian satu sampel dengan sampel berikutnya adalah 2 (dua) menit.
- (5) Alat uji *Jitter* yang digunakan adalah *IP analyzer*.

Pasal 12

- (1) Nilai Persentase *Packet Loss* dengan menggunakan Transmisi *Toll Quality* (Fiber Optik) adalah  $\leq 0.1$  % .
- (2) Nilai Persentase *Packet Loss* dengan menggunakan Transmisi *Below Toll Quality* (satelit) adalah  $\leq 2$  % .



- (3) *Packet Loss* dihitung dari pengukuran sampel rata-rata selama periode pengujian dengan menggunakan rumus, sebagai berikut :

$$\frac{\text{Total } \textit{packet loss} \text{ selama periode pengujian}}{\text{Total sampel } \textit{packet} \text{ selama periode pengujian}} \times 100\%$$

- (4) Jumlah sampel *packet* yang akan diuji minimal 30 (tiga puluh), dengan jangka waktu pengujian satu sampel dengan sampel berikutnya adalah 2 (dua) menit.
- (5) Alat uji *Packet Loss* yang digunakan adalah *IP analyzer*.

#### Pasal 13

- (1) Nilai *MOS* dengan menggunakan Transmisi *Toll Quality* (Fiber Optik) adalah  $\geq 4$ .
- (2) Nilai *MOS* dengan menggunakan jaringan Transmisi *Below Toll Quality* (satelit) adalah  $\geq 3$ .
- (3) Perhitungan *MOS* sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:
- a. Pengukuran *MOS* secara Subjektif ( $MOS_S$ ) :
- 1) Perhitungan ( $MOS_S$ ) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Total } (MOS_S) \text{ sesuai standar selama periode pengujian}}{\text{Total } (MOS_S) \text{ selama periode pengujian}} \times 100\%$$

- 2) Jumlah sampel ( $MOS_S$ ) yang akan diuji minimal 30 (tiga puluh), dengan interval waktu pengujian satu sampel dengan sampel berikutnya adalah 2 (dua) menit.
- 3) Pengujian dilaksanakan oleh tim yang terdiri dari 5 (lima) orang, dimana tiap orang akan melaksanakan pengujian, dan memberi nilai *score* pada setiap pengujian yang dilakukan.

4) Parameter nilai score yang diberi oleh penguji adalah :

Sangat Baik	5	Kualitas Suara yg didengar sangat baik. ( <i>Complete relaxation possible; no effort required</i> )
Baik	4	Kualitas suara yang di dengar baik namun perlu perhatian; tanpa perlu usaha untuk mengerti substansi. ( <i>Attention necessary; no appreciable effort required</i> )
Cukup	3	Kualitas suara cukup didengar namun masih butuh usaha untuk mengerti substansi. ( <i>Moderate effort required</i> ).
Kurang Baik	2	Suara dapat didengar namun wajib butuh konsentrasi untuk mengerti substansi. ( <i>Considerable effort required</i> ).
Jelek	1	Suara dapat didengar namun tidak dapat mengerti substansi walaupun sudah dilakukan usaha untuk mendengarkan. ( <i>No meaning understood with any feasible effort</i> ).

b. Pengukuran MOS secara Objektif (MOS<sub>O</sub>) :

1) (MOS<sub>O</sub>) dihitung dari pengukuran sampel rata-rata selama periode pengujian dengan menggunakan rumus, sebagai berikut :

$$\frac{\text{Total (MOS}_O\text{) sesuai standar selama periode pengujian}}{\text{Total (MOS}_O\text{) selama periode pengujian}} \times 100\%$$

2) Jumlah sampel (MOS<sub>O</sub>) yang akan diuji minimal 30, dengan interval waktu pengujian satu sampel dengan sampel berikutnya adalah 2 (dua) menit.

3) Parameter nilai score hasil pengukuran alat ukur MOS analyzer adalah :

Sangat Baik	5	Kualitas Suara yg didengar sangat baik. ( <i>Complete relaxation possible; no effort required</i> )
Baik	4	Kualitas suara yang di dengar baik namun perlu perhatian; tanpa perlu usaha untuk mendengarkan. ( <i>Attention necessary; no appreciable effort required</i> )
Cukup	3	Kualitas suara cukup didengar namun butuh usaha untuk mendengar ( <i>Moderate effort required</i> ).
Kurang Baik	2	Suara dapat didengar namun wajib butuh konsentrasi ( <i>Considerable effort required</i> ).
Jelek	1	Suara dapat didengar namun tidak dapat dimengerti walaupun sudah dilakukan usaha untuk mendengarkan. ( <i>No meaning understood with any feasible effort</i> ).



Bagian Kedua  
Standar Kualitas Layanan *End to End Services*  
Sambungan Internasional

Pasal 14

- (1) Nilai *Packet Delay* dengan menggunakan Transmisi *Toll Quality* (Fiber Optik) adalah  $\leq 150$  ms (*mill seconds*).
- (2) Nilai *Packet Delay* dengan menggunakan Transmisi *Below Toll Quality* (satelit) adalah  $\leq 400$  ms (*mill seconds*).
- (3) Perhitungan *Packet Delay* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sesuai dengan perhitungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3).

Pasal 15

- (1) Nilai *MOS* dengan menggunakan Transmisi *Toll Quality* (Fiber Optik) adalah  $\geq 4$ .
- (2) Nilai *MOS* dengan menggunakan Transmisi *Below Toll Quality* (satelit) adalah  $\geq 3$ .
- (3) Perhitungan *MOS* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sesuai dengan perhitungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3).

BAB V

PELAPORAN

Pasal 16

- (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 lama 6 (enam) minggu sejak tanggal 31 Desember setiap tahun sebagai masa akhir periode laporan.

Pasal 17

- (1) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 harus sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari 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 18

BRTI harus mempublikasikan pencapaian standar kualitas pelayanan Penyelenggara Jasa sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.

BAB VI

PELAKSANAAN PENILAIAN PENCAPAIAN STANDAR  
KUALITAS PELAYANAN

Bagian Kesatu

Pengukuran Tahun Berjalan

Pasal 19

- (1) Penyelenggara Jasa melakukan pengukuran standar kualitas pelayanan setiap bulan dan hasil pengukuran bulanan akan menjadi bagian laporan pencapaian standar kualitas pelayanan tahunan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan setiap 3 (tiga) bulan dalam situs *web* resmi milik masing-masing Penyelenggara Jasa paling lama 10 (sepuluh) hari kerja dan harus diperbaharui setiap 3 (tiga) bulan.
- (3) BRTI melakukan pengawasan dan pemantauan standar kualitas pelayanan berdasarkan laporan yang ditayangkan setiap 3 (tiga) bulan dalam website resmi Penyelenggara Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

Bagian Kedua

Verifikasi

Pasal 20

- (1) Untuk memverifikasi akurasi laporan pencapaian standar kualitas pelayanan penyelenggara jasa, BRTI dapat melakukan penilaian.
- (2) BRTI melakukan penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhadap:
  - a. kinerja pelayanan; dan
  - b. kinerja jaringan.

Pasal 21

- (1) Untuk kinerja jaringan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf b, pengukuran dilaksanakan dengan menggunakan alat ukur terhadap hasil laporan pengukuran kinerja jaringan yang dilakukan oleh Penyelenggara Jasa dengan sistem acak (*random*).



- (2) Pengukuran kinerja jaringan yang dilakukan oleh BRTI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan sesuai kebutuhan BRTI.
- (3) Pengukuran kinerja jaringan yang dilakukan oleh BRTI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberlakukan sama kepada semua Penyelenggara Jasa.
- (4) Dalam hal hasil pengukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak sesuai dengan tolok ukur sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini, maka BRTI memberikan surat pemberitahuan kepada Penyelenggara Jasa.
- (5) Penyelenggara Jasa wajib memberikan tanggapan terhadap surat pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat pemberitahuan diterima dengan disertai rencana perbaikan.
- (6) BRTI dapat mempublikasikan hasil pengukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di situs resmi BRTI dan/atau media lain.

#### Pasal 22

- (1) Dalam melakukan pengukuran kinerja jaringan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf a, BRTI dapat menggunakan Pihak Ketiga melalui lelang terbuka.
- (2) Dalam hal menggunakan Pihak Ketiga sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pihak Ketiga harus memiliki:
  - a. tenaga ahli yang mempunyai keahlian di bidang telekomunikasi; dan
  - b. personel yang memiliki sertifikat keahlian yang diterbitkan oleh Institusi/Lembaga yang berkompeten di bidang.
- (3) Alat ukur yang digunakan dalam pengukuran kinerja jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memiliki sertifikat kalibrasi alat ukur yang masih berlaku dari institusi yang berwenang menerbitkan sertifikat kalibrasi perangkat alat ukur.
- (4) Penunjukan Pihak Ketiga harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Ketiga

#### Pelaksanaan Pengukuran

#### Pasal 23

- (1) Pelaksanaan pengukuran wajib difasilitasi Penyelenggara Jasa sebagaimana Penyelenggara Jasa melakukan pengukuran pencapaian standar kualitas pelayanan.

- (2) Pelaksanaan pengukuran wajib diberitahukan melalui pemberitahuan tertulis kepada Penyelenggara Jasa paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan.
- (3) BRTI berkoordinasi dengan Penyelenggara Jasa untuk menentukan lokasi wilayah dan jadwal pengukuran.

## BAB VII

### SANKSI DAN PENGHARGAAN

#### Pasal 24

- (1) Penyelenggara Jasa yang tidak memenuhi ketentuan standar kualitas pelayanan sesuai tolok ukur untuk setiap parameter sebagaimana tercantum 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) diatur dalam Peraturan Menteri tersendiri.

#### Pasal 25

Sanksi denda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 tidak menghilangkan kewajiban Penyelenggara Jasa untuk memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami oleh Pelanggan akibat kelalaian Penyelenggara Jasa dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.

#### Pasal 26

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



KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

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

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

Ditetapkan di : Jakarta  
pada tanggal : 27 April 2011

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,

ttd

TIFATUL SEMBIRING

Diundangkan di : Jakarta  
pada tanggal : 2 Mei 2011

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA,

ttd

PATRIALIS AKBAR

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2011 NOMOR 255

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum,



D. Susilo Hartono

LAMPIRAN : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Nomor : 14 /PER/M.KOMINFO/ 04 /2011

Tanggal : 27 APRIL 2011

FORMAT LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR WAJIB KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET TELEPONI UNTUK KEPERLUAN PUBLIK (ITKP)

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolak Ukur	Nilai Jan – Des Tahun:
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	$\leq 5\%$	Jan: Peb: ... Des:
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	Jan: Peb: ... Des:
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 30 hari kerja	$\geq 95\%$	Jan: Peb: ... Des:

No.	Kinerja Jaringan	Standar Kualitas Layanan antara :		Tolak Ukur	Nilai Jan – Des Tahun:
		<i>Voip Gateway asal (Originating) dengan Terminating VoIP Gateway</i>			
		<i>Toll Quality</i>	<i>Below Toll Quality</i>		
1.	Packet Delay	$\leq 50$ ms	$\leq 300$ ms	$\geq 90\%$	
2.	Jitter	$\leq 5$ ms	$\leq 10$ ms	$\geq 90\%$	
3.	Packet Loss	$\leq 0,1$ %	$\leq 2$ %	$\geq 90\%$	
5.	MOS	$\geq 4$	$\geq 3$	$\geq 90\%$	



		End to End Services Sambungan Internasional			
		Toll Quality	Below Toll Quality		
1.	Delay	≤ 150 ms	≤ 400 ms	≥ 90%	
2.	MOS	≥ 4	≥ 3	≥ 90%	

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

TTD diatas Meterai Rp. 6000,-

DIREKTUR PT .....

Ditetapkan di : JAKARTA  
pada tanggal : 27 April 2011

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,

ttd

TIFATUL SEMBIRING



Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum,

D. Susilo Hartono