

**TELAH DICABUT**



**SALINAN**

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR 24 TAHUN 2012**

**TENTANG**

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

**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 lokal 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 Lokal;
- 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 diubah beberapa kali 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 diubah beberapa kali 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 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 atas Keputusan Menteri Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggara 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 TELEPONI DASAR PADA JARINGAN TETAP LOKAL.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pemenuhan Permohonan Pasang Baru adalah waktu yang dibutuhkan penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal untuk menyediakan layanan bagi pelanggan baru mulai dari penandatanganan persetujuan pasang baru sampai dengan layanan tersedia, setelah seluruh persyaratan dipenuhi.

2. Kinerja Tagihan adalah integritas dan kehandalan sistem tagihan berupa akurasi tagihan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan terkait tagihan yang dicerminkan dalam jumlah keluhan atas tagihan dan jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan.
3. Keluhan Atas Akurasi Tagihan adalah keluhan yang meliputi pembayaran yang dikredit salah atau tidak dikredit, tagihan ganda, deposit yang tidak dikembalikan, tagihan yang terlambat, tidak diterimanya tagihan, penyalahgunaan tagihan, tagihan yang dikirim kepada alamat yang salah dan kesalahan lainnya mengenai tagihan.
4. Keluhan Umum Pengguna 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, karyawan atau kontraktor yang tidak profesional dan keluhan-keluhan lain yang terkait pelayanan terhadap pengguna.
5. Waktu Pemulihan Layanan adalah waktu yang dibutuhkan untuk memulihkan layanan dimulai dari pelaporan pengguna diterima oleh penyelenggara jasa sampai dengan layanan dipulihkan.
6. Tingkat Laporan Gangguan Layanan adalah besarnya jumlah laporan gangguan layanan teleponi dasar yang disampaikan pengguna.
7. Kecepatan Jawab Operator adalah kecepatan operator *call center* dalam menjawab panggilan pengguna jasa yang meminta layanan operator sejak pengguna memilih menu berbicara dengan operator.
8. Panggilan Tidak Berhasil Dalam Jaringan (*On Net*) adalah upaya panggilan ke suatu nomor yang valid, yang ditekan secara benar setelah nada *dial namun* tidak ada nada sibuk, nada dering ataupun sinyal jawaban dalam waktu 30 (tiga puluh) detik sejak menekan angka digit terakhir pada nomor tujuan pada jaringan milik penyelenggara yang sama.
9. Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan (*Off Net*) adalah upaya panggilan ke suatu nomor yang valid, yang ditekan secara benar setelah nada *dial namun* tidak ada nada sibuk, nada dering ataupun sinyal jawaban dalam waktu 30 (tiga puluh) detik sejak menekan angka digit terakhir pada nomor tujuan pada jaringan milik penyelenggara yang berbeda.
10. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau layanan teleponi dasar yang berdasarkan kontrak.

11. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa teleponi dasar yang tidak berdasarkan kontrak dengan penyelenggara jasa.
12. Pengguna adalah pelanggan dan pemakai.
10. Hari kerja adalah hari Senin sampai dengan Jumat, kecuali hari libur umum/nasional.
11. Hari adalah hari kalender.
12. Jam sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk antara pukul 08.00 sampai pukul 20.00 sesuai waktu setempat pada hari kerja.
13. Penyelenggara jasa adalah penyelenggara jasa teleponi dasar yang menggunakan jaringan tetap yaitu telepon, faksimili, teleks dan telegraf.
14. *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.
15. Pihak Ketiga adalah Pihak selain penyelenggara jasa dan pengguna.
16. 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 lokal wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) Penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib membuat *Service Level Agreement* (SLA) dengan penyelenggara jasa lain atau penyelenggara jaringan lain yang terhubung untuk menjamin pemenuhan standar kualitas pelayanan.

### BAB III

#### KINERJA PELAYANAN

##### Bagian Kesatu Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru

###### Pasal 3

- (1) Persentase persetujuan atas permohonan pasang baru yang dipenuhi dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung dari waktu penerimaan permohonan harus  $\geq 95\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh lima persen).
- (2) Perhitungan persentase persetujuan atas pemenuhan permohonan pasang baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah persetujuan permohonan pasang baru dalam 7 hari kerja} \times 100\%}{\text{Jumlah permohonan pasang baru selama periode 12 bulan}}$$

###### Pasal 4

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

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

###### Pasal 5

- (1) Persentase permohonan pasang baru yang dipenuhi dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak jangka waktu persetujuan permohonan harus  $\geq 95\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh lima persen).
- (2) Perhitungan persentase pemenuhan permohonan pasang baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

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

###### Pasal 6

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

- a. merekam jumlah permohonan pasang baru selama periode 12 bulan.

- b. merekam jumlah permohonan pasang baru yang dipenuhi dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja dan mengukur persentasenya dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2).

#### Pasal 7

- (1) Permohonan pasang baru tidak dimasukkan dalam perhitungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) dan Pasal 6 ayat (2) apabila terjadi:
  - a. kesalahan pemberian alamat oleh calon pelanggan;
  - b. Kerusakan pada fasilitas jaringan akibat *force majeure*;
  - c. kerusakan pada fasilitas jaringan akibat pihak ketiga;
  - d. bangunan milik calon pelanggan tidak dapat diakses;
  - e. instalasi kabel rumah/gedung (IKR/G) milik calon pelanggan tidak siap pada waktu yang disepakati;
  - f. calon pelanggan membatalkan atau menunda permohonan;
  - g. fasilitas jaringan belum tersedia.
- (2) Permohonan pasang baru yang diterima setelah jam kerja dianggap sebagai permohonan pada hari berikutnya.

#### Bagian Kedua Standar Kinerja Tagihan

#### Pasal 8

- (1) Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam jangka waktu 1(satu) bulan harus  $\leq 5\%$  (kurang dari atau sama dengan lima persen) dari jumlah seluruh tagihan pada bulan tersebut.
- (2) Perhitungan persentase keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 didasarkan pada rasio sebagai berikut:

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

#### Pasal 9

- (1) Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan harus  $\geq 90\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh lima persen) 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 dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah penyelesaian keluhan akurasi tagihan dalam 15 hari kerja} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh keluhan akurasi tagihan selama periode tagihan}}$$

#### Pasal 10

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

- a. merekam jumlah pengguna yang menyampaikan keluhan yang diterima secara tertulis dan/atau secara lisan setiap bulan.
- b. merekam jumlah keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 (satu) periode tagihan dan menyimpan rekamannya selama 3 (tiga) bulan.
- c. menghitung persentase keluhan atas akurasi tagihan dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 untuk setiap tahun.
- d. menghitung persentase keluhan tagihan yang diselesaikan dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja untuk setiap periode tagihan dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) untuk setiap tahun.

#### Pasal 11

Keluhan atas akurasi tagihan tidak dimasukkan dalam perhitungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dan Pasal 9 ayat (3) dalam hal keluhan atas akurasi tagihan yang timbul terkait dengan Pihak Ketiga.

#### Bagian Ketiga

#### Standar Penyelesaian Keluhan Umum Pengguna

#### Pasal 12

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

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

#### Pasal 14

- (1) Persentase keluhan umum pengguna yang ditangani dalam jangka waktu 12 bulan harus  $\geq 90\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh lima persen) dari seluruh keluhan pengguna yang diterima.

- (2) Perhitungan persentase keluhan umum pengguna yang ditangani sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

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

#### Pasal 15

Metode perhitungan penanganan keluhan umum pengguna yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam jumlah pengguna yang menyampaikan keluhan yang diterima baik secara tertulis dan/atau secara lisan selama periode 12 (dua belas) bulan;
- b. menghitung persentase keluhan umum pengguna dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2);
- c. merekam jumlah keluhan umum pengguna yang diselesaikan selama periode 12 (dua belas) bulan;
- d. menghitung persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2).

#### Bagian Keempat Standar Waktu Pemulihan Layanan

#### Pasal 16

- (1) Persentase permohonan pemulihan layanan yang dipenuhi dalam jangka waktu 24 (dua puluh) jam dihitung sejak waktu permohonan pemulihan layanan diterima harus  $\geq 90\%$  (lebih besar atau sama dengan sembilan puluh persen).
- (2) Perhitungan persentase pemenuhan pemulihan layanan dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

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

#### Pasal 17

- (1) Persentase permohonan pemulihan layanan yang dipenuhi dalam jangka waktu 48 (empat puluh delapan) jam terhitung sejak waktu permohonan pemulihan layanan diterima harus  $\geq 95\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh lima persen).

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

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

#### Pasal 18

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

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

#### Pasal 19

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

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

#### Bagian Kelima

#### Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan

#### Pasal 20

- (1) Tingkat laporan gangguan layanan yang dinyatakan dalam jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 (seribu) pelanggan harus  $\leq 50$  (kurang dari atau sama dengan lima puluh) laporan untuk jangka waktu 12 (dua belas) bulan.
- (2) Metode perhitungan tingkat laporan gangguan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:
  - a. merekam jumlah laporan gangguan selama 12 (dua belas) bulan.

- b. menghitung jumlah gangguan untuk tiap 1000 (seribu) pelanggan.

#### Pasal 21

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

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

#### Bagian Keenam Standar Kecepatan Jawab Operator

#### Pasal 22

- (1) Persentase jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna dalam interval waktu 30 (tiga puluh) detik harus  $\geq 90\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh persen) dari panggilan yang diterima.
- (2) Jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak pengguna menekan menu berbicara dengan operator.

#### Pasal 23

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

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

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

#### Pasal 24

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

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

#### Pasal 25

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

#### Pasal 26

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

### BAB IV

#### KINERJA JARINGAN

##### Bagian Kesatu Standar Panggilan yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan (*On Net*)

#### Pasal 27

- (1) Persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) tidak boleh > 6% (lebih dari enam persen).
- (2) Perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

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

#### Pasal 28

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

#### Pasal 29

Panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) akibat *force majeure* tidak dimasukkan ke dalam perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan.

### Pasal 30

Metode perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam trafik yang ada di sentral kearah sentral lawan;
- b. merekam jumlah panggilan yang yang tidak berhasil dalam seluruh panggilan yang dicoba pada jam sibuk dan menghitung persentasenya;
- c. menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil untuk seluruh sentral tiap bulannya;
- d. menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil untuk seluruh sentral dalam periode 12 (duabelas) bulan.

### Bagian Kedua Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil antar Jaringan (*Off Net*)

#### Pasal 31

- (1) Persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*) tidak boleh > 6% (lebih dari enam persen).
- (2) Perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

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

#### Pasal 32

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

#### Pasal 33

Panggilan yang tidak berhasil akibat *force majeure* tidak dimasukkan kedalam perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*).

#### Pasal 34

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 dalam seluruh panggilan yang dicoba pada jam sibuk dan menghitung persentasenya.
- c. menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil untuk seluruh sentral setiap bulan.

- d. menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil untuk seluruh sentral dalam periode 12 (dua belas) bulan.

## BAB V

### PELAPORAN

#### Pasal 35

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

#### Pasal 36

- (1) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 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 disertai:
  - 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 37

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

#### Pasal 38

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

## BAB VI

### PENILAIAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN

#### Pasal 39

- (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 tersendiri.

## BAB VII

### SANKSI DAN PENGHARGAAN

#### Pasal 40

- (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) diatur dalam Peraturan Menteri tersendiri.

#### Pasal 41

Sanksi denda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 tidak menghilangkan kewajiban penyelenggara jasa untuk memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami oleh pelanggan akibat kelalaian penyelenggara jasa dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.

#### Pasal 42

- (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 PERALIHAN

Pasal 43

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

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 44

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Lokal dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 45

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri 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 958

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



D. Susilo Hartono

LAMPIRAN  
 PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN  
 INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR 24 TAHUN 2012  
 TENTANG  
 STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA  
 TELEPONI DASAR PADA JARINGAN TETAP  
 LOKAL

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

No.	Kualitas Pelayanan	Paramater	Tolok Ukur	Nilai Jan – Des Tahun :
1.	Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru	Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	≥ 95%	
		Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	≥ 95%	
2.	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	≤ 5%	
		Persentase keluhan diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	
3.	Standar Penanganan Keluhan Pengguna Umum	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	≤ 5%	
		persentase keluhan umum yang ditangani	≥ 90%	
4.	Standar Pemulihan Layanan	Persentase permohonan pemulihan layanan diselesaikan dalam 24 jam	≥ 90%	
		Persentase permohonan pemulihan layanan diselesaikan dalam 48 jam	≥ 95%	
5.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan per 1000 pengguna dalam 12 bulan	≤50% laporan	
6.	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase panggilan yang dijawab dalam 30 detik	≥ 90%	

No.	Kinerja Jaringan	Paramater	Tolok Ukur	Nilai Jan – Des Tahun :
1.	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	Persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan	$\leq 6\%$	
2.	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase yang tidak berhasil antar jaringan	$\leq 6\%$	

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TIFATUL SEMBIRING