



**KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA**

Menuju Masyarakat Informasi Indonesia

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL

PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA

NOMOR 1 TAHUN 2021

TENTANG

KETENTUAN TEKNIS PENYELENGGARAAN JASA TELEKOMUNIKASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR JENDERAL

PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 34 ayat (2), Pasal 45 ayat (2), dan Pasal 51 ayat (2) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 54 Tahun 2015 tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 96);
4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2018 tentang Rencana Dasar Teknis (*Fundamental Technical Plan National 2000*) Telekomunikasi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 770);
5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 250);
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 6 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 103);
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1329) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 62);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA TENTANG KETENTUAN TEKNIS PENYELENGGARAAN JASA TELEKOMUNIKASI.

Pasal 1

Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan teknis sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal ini yang meliputi:

- a. ketentuan teknis layanan Jasa Telekomunikasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran I;
- b. ketentuan standar kualitas pelayanan pada Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran II;
- c. formula penghitungan agregasi statistik standar kualitas pelayanan pada Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran III;
- d. ketentuan tata cara pengawasan dan pengendalian Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV;
- e. ketentuan teknis lainnya Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran V;
- f. format laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI; dan
- g. format surat pernyataan penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan ITKP telah memenuhi ketentuan dalam menyalurkan panggilan dari luar wilayah Indonesia sebagaimana tercantum dalam Lampiran VII,

yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.

Pasal 2

Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 2 Juli 2021

DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of connected loops and strokes, positioned above the name AHMAD M. RAMLI.

AHMAD M. RAMLI

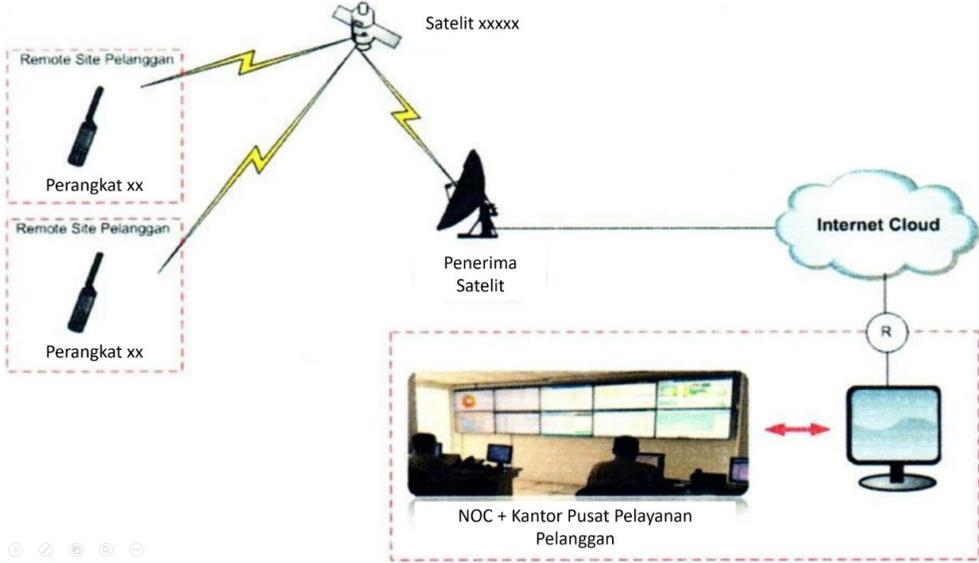
LAMPIRAN I
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN POS DAN
INFORMATIKA
NOMOR 1 TAHUN 2021
TENTANG
KETENTUAN TEKNIS PENYELENGGARAAN JASA TELEKOMUNIKASI

KETENTUAN TEKNIS LAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI

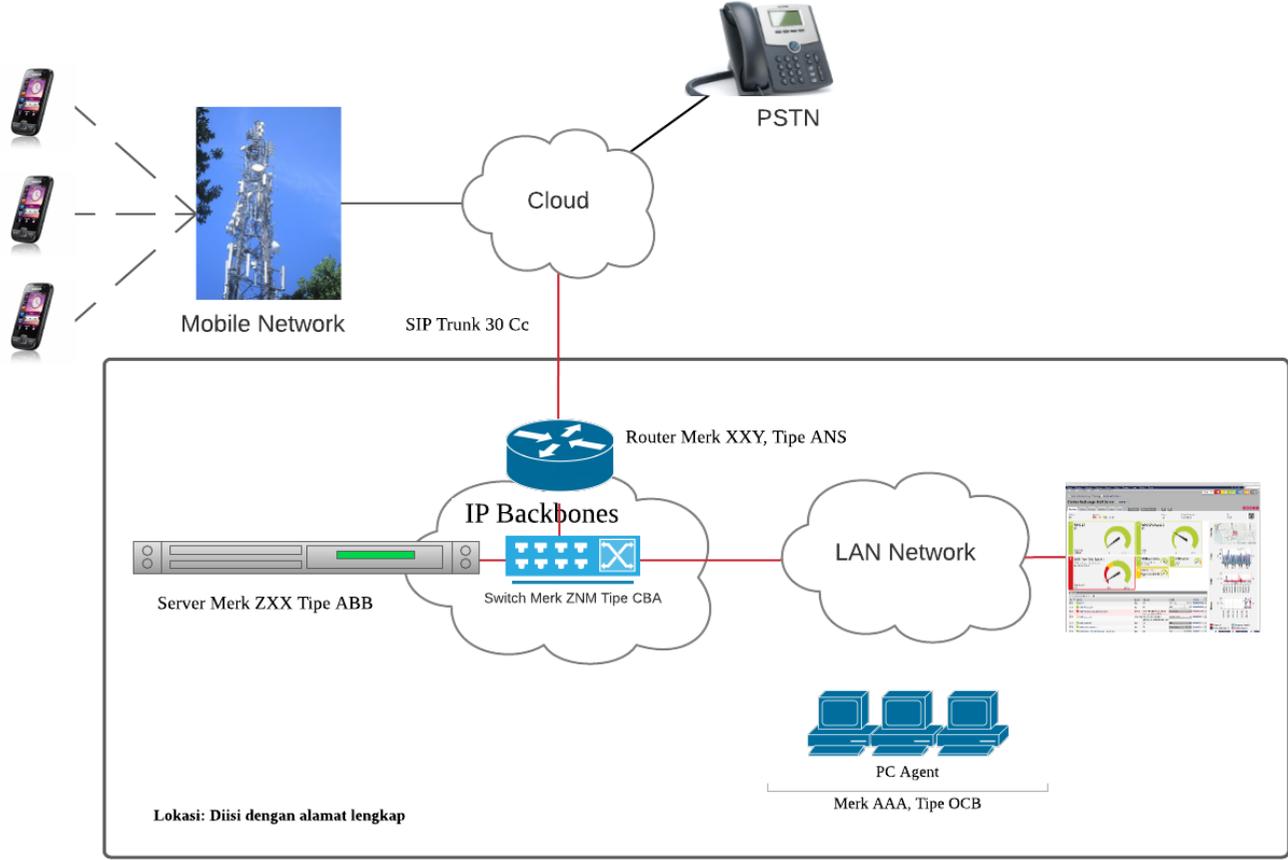
I. JASA TELEPONI DASAR MELALUI JARINGAN TETAP LOKAL BERBASIS <i>CIRCUIT SWITCHED</i> , JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH, JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL, JARINGAN BERGERAK TERESTRIAL, DAN JARINGAN BERGERAK SELULER		
NO.	JUDUL	KETERANGAN
a.	Bentuk Layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Bentuk layanan terdiri atas fitur utama dan fitur tambahan.2. Fitur utama terdiri dari:<ol style="list-style-type: none">a. teleponi;b. faksimile;c. pesan pendek (<i>short message service/SMS</i>); dan/ataud. pesan multimedia (<i>multimedia message service/MMS</i>)3. Fitur tambahan yang dapat disediakan termasuk namun tidak terbatas pada:<ol style="list-style-type: none">a. pembebanan biaya panggil (<i>reverse charging</i>);b. panggilan ke banyak tujuan (<i>multi call address</i>);c. sandi nada (<i>abbreviated dialling</i>);d. fasilitas panggilan khusus (<i>special dialling facilities</i>);e. pesan suara dan teks (<i>voice and text mail box</i>);f. penerusan panggilan (<i>call forwarding</i>);g. antrian panggilan (<i>call waiting</i>);h. panggilan tiga pihak (<i>conference call</i>);

		<ul style="list-style-type: none"> i. nada sambung personal (<i>ring back tone</i>) yang merupakan bagian dari fitur proses <i>switching</i>; j. penagihan (<i>carrier billing</i>); k. penampilan identitas Pelanggan (<i>caller identifier</i>); l. fasilitas lacak; m. nada sela; n. informasi detail tagihan jasa Pelanggan; dan/atau o. komunikasi berbasis <i>Rich Communication Service/RCS</i>.
b.	Konfigurasi	Mengikuti konfigurasi jaringan sesuai dengan jenis penyelenggaraan jaringannya.
c.	Perangkat	Menyediakan perangkat yang paling sedikit memiliki fungsi: <ul style="list-style-type: none"> 1. basis data Pelanggan (<i>subscriber's database</i>); 2. sistem tagihan Pelanggan (<i>subscriber's billing system</i>); dan 3. fasilitas lainnya untuk menjamin kualitas pelayanan.
d.	Penomoran Telekomunikasi	Menggunakan Penomoran Telekomunikasi yang ditetapkan kepada Penyelenggara Jaringan Telekomunikasi.
e.	Ketentuan Khusus	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggaraan Jasa Teleponi Dasar dapat dilakukan oleh penyelenggara jaringan tetap lokal berbasis <i>circuit switched</i> yang telah mengembangkan jaringannya menggunakan teknologi lain diantaranya teknologi yang berbasis protokol internet. 2. Dalam membebaskan tarif terhadap penggunaan fitur, Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyelenggarakan layanan teleponi dasar memenuhi ketentuan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. memberikan informasi terkait fitur dan tarif; dan b. mendapatkan persetujuan Pelanggan sebelum Pelanggan menggunakan fitur tambahan. 3. Fitur tambahan komunikasi berbasis <i>Rich Communication Service/RCS</i> dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

II. JASA TELEPONI DASAR MELALUI JARINGAN BERGERAK SATELIT ASING		
NO.	JUDUL	KETERANGAN
a.	Bentuk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bentuk layanan terdiri atas fitur utama dan fitur tambahan. 2. Fitur utama terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> a. teleponi; b. faksimile; c. pesan pendek (<i>short message service/SMS</i>); dan/atau d. pesan multimedia (<i>multimedia message service/MMS</i>) 3. Fitur tambahan yang dapat disediakan termasuk namun tidak terbatas pada: <ol style="list-style-type: none"> a. pembebanan biaya panggil (<i>reverse charging</i>); b. panggilan ke banyak tujuan (<i>multi call address</i>); c. sandi nada (<i>abbreviated dialling</i>); d. fasilitas panggilan khusus (<i>special dialling facilities</i>); e. pesan suara dan teks (<i>voice and text mail box</i>); f. penerusan panggilan (<i>call forwarding</i>); g. antrian panggilan (<i>call waiting</i>); h. panggilan tiga pihak (<i>conference call</i>); i. nada sambung personal (<i>ring back tone</i>) yang merupakan bagian dari fitur proses switching; j. penagihan (<i>carrier billing</i>); k. penampilan identitas Pelanggan (<i>caller identifier</i>); l. fasilitas lacak; m. nada sela; n. informasi detail tagihan jasa Pelanggan; dan/atau o. komunikasi berbasis <i>Rich Communication Service/RCS</i>.

b.	Konfigurasi	<p>Konfigurasi jaringan secara fungsional paling sedikit:</p>  <p>Keterangan: <i>Internet Cloud</i> merupakan jaringan transmisi</p>
c.	Perangkat	<p>Menyediakan perangkat yang paling sedikit memiliki fungsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. basis data Pelanggan (<i>subscriber's database</i>); dan 2. sistem tagihan Pelanggan (<i>subscriber's billing system</i>);
d.	Penomoran Telekomunikasi	<p>Menggunakan Penomoran Telekomunikasi yang telah digunakan oleh penyelenggara jaringan bergerak satelit asing.</p>
e.	Ketentuan Khusus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam membebaskan tarif terhadap penggunaan fitur, Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyelenggarakan layanan teleponi dasar memenuhi ketentuan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. memberikan informasi terkait fitur dan tarif; dan b. mendapatkan persetujuan Pelanggan sebelum Pelanggan menggunakan fitur tambahan. 2. Diselenggarakan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyelenggarakan layanan teleponi dasar melalui satelit asing yang telah memperoleh Hak Labuh (<i>Landing Right</i>) Satelit.

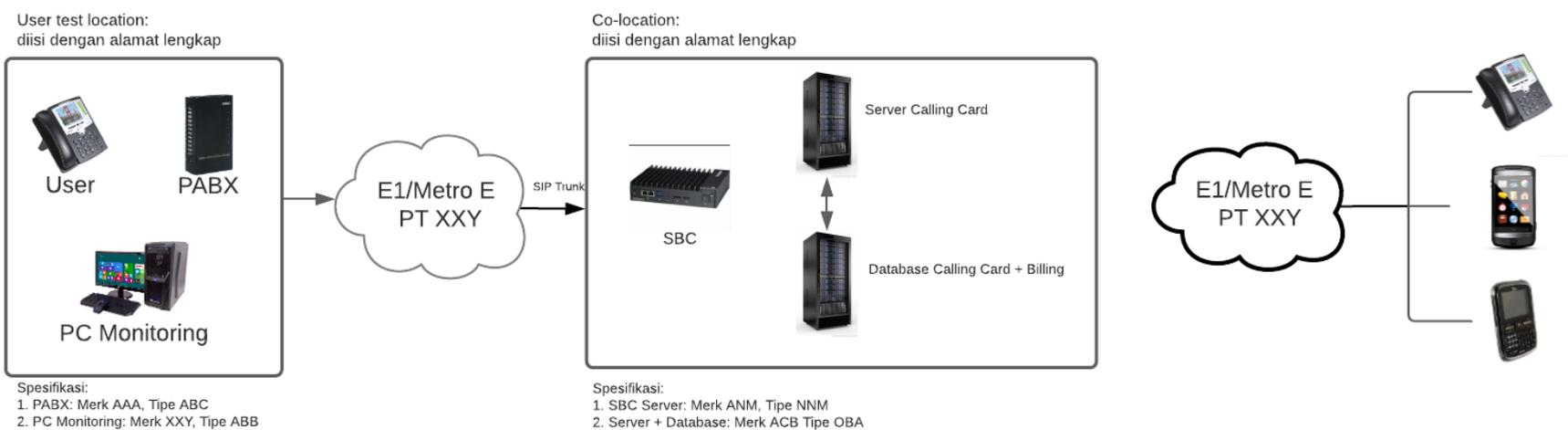
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Memiliki kerja sama dengan penyelenggara satelit asing yang dibuktikan dengan dokumen kerja sama dan/atau bukti lain yang menunjukkan persetujuan dari pemilik satelit asing. 4. Memenuhi ketentuan peraturan perundangan-undangan mengenai penggunaan satelit asing. 5. Fitur tambahan komunikasi berbasis <i>Rich Communication Service/RCS</i> dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
III. JASA NILAI TAMBAH TELEPONI: LAYANAN PUSAT PANGGILAN INFORMASI (<i>CALL CENTER</i>)		
NO	JUDUL	KETERANGAN
a.	Bentuk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan layanan pusat panggilan teleponi untuk pencarian informasi guna kepentingan Pelanggan Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>). 2. Dilakukan dengan mengelola panggilan masuk (<i>inbound</i>) ke pusat panggilan informasi untuk kepentingan Pelanggan. 3. Panggilan masuk (<i>inbound</i>) termasuk namun tidak terbatas pada: <ol style="list-style-type: none"> a. informasi produk atau jasa; b. penjualan dan pemesanan barang dan jasa (<i>delivery order</i>); dan/atau c. penanganan keluhan atau pengaduan (<i>complaint handling</i>). 4. Selain mengelola panggilan masuk (<i>inbound</i>), dapat melakukan panggilan keluar (<i>outbound</i>). 5. Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>) disediakan kepada Pelaku Usaha, instansi pemerintah, lembaga, perseorangan, atau badan hukum lainnya selaku pemilik dan/atau pengelola informasi.

b.	Konfigurasi	<p>Konfigurasi jaringan secara fungsional paling sedikit:</p>  <p>The diagram illustrates a functional network configuration. On the left, three mobile phones are connected to a 'Mobile Network' represented by a tower. This network connects to a 'Cloud' via a 'SIP Trunk 30 Cc'. The 'Cloud' is also connected to a 'PSTN' (Public Switched Telephone Network) represented by a telephone. Below the cloud, a large box contains the 'IP Backbones' section, which includes a 'Router Merk XXY, Tipe ANS', a 'Server Merk ZXX Tipe ABB', and a 'Switch Merk ZNM Tipe CBA'. This IP Backbone connects to a 'LAN Network' cloud, which is further connected to a 'PC Agent' (three desktop computers) labeled 'Merk AAA, Tipe OCB'. A monitoring dashboard is also shown connected to the LAN Network. A note at the bottom of the IP Backbone box states: 'Lokasi: Diisi dengan alamat lengkap'.</p> <p>Keterangan: Sistem <i>back end</i> (LAN, Agent, NMS) tidak dapat digunakan untuk trafik lain</p>
c.	Perangkat	<p>Menyediakan perangkat yang paling sedikit memiliki fungsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. basis data Pelanggan (<i>subscriber's database</i>); 2. sistem tagihan Pelanggan (<i>billing system</i>); 3. fasilitas lainnya untuk menjamin kualitas pelayanan; dan

		<p>4. sistem yang menyediakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ketersambungan <i>link</i> ke <i>gateway</i> Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyelenggarakan layanan teleponi dasar; b. server Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>); dan c. aplikasi Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>).
d.	Penomoran Telekomunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan kode akses Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Kode akses Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>) merupakan kode akses yang mencirikan layanan pusat panggilan tertentu dan digunakan oleh pengguna untuk mengakses Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>). 3. Direktur Jenderal menetapkan kode akses Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>) kepada Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>). 4. Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>) dapat bekerja sama dengan Instansi Pemerintah dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk mengelola pelayanan umum dengan menggunakan Kode Akses yang ditetapkan kepada Instansi Pemerintah dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
e.	Ketentuan Khusus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam melakukan panggilan keluar (<i>outbound</i>) dilarang menggunakan Layanan ITKP. 2. Dalam melakukan panggilan keluar (<i>outbound</i>) dilarang menyalurkan trafik lainnya/pengalihan trafik. 3. Kode akses pusat panggilan informasi (<i>Call Center</i>) yang dialokasikan kepada Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>) merupakan sumber daya penomoran yang terbatas dan dikuasai oleh Negara. Pemanfaatan kode akses pusat panggilan informasi (<i>Call Center</i>) dilaksanakan berdasarkan prinsip keadilan, keterbukaan, saling menguntungkan, dan persaingan usaha yang sehat. 4. Ketentuan penggunaan kode akses pada Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>) untuk melakukan panggilan keluar (<i>outbound</i>): <ol style="list-style-type: none"> a. dapat menggunakan translasi dari nomor telepon panjang (<i>long number</i>) ke kode akses pusat panggilan informasi (<i>Call Center</i>) yang dialokasikan kepada Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>); b. melaporkan daftar nomor telepon panjang (<i>long number</i>/nomor signifikan nasional) yang ditranslasi ke kode akses secara berkala setiap 1 (satu) tahun dalam laporan penyelenggaraan; dan

- c. Penyelenggara Jaringan Telekomunikasi memberikan laporan kepada Direktur Jenderal dalam hal terjadi ketidaksesuaian penggunaan nomor telepon panjang (*long number*/nomor signifikan nasional).
5. Untuk keperluan perlindungan konsumen, penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Pusat Panggilan Informasi (*Call Center*) wajib menginformasikan kepada Pelanggannya, termasuk namun tidak terbatas pada badan usaha, institusi, dan organisasi lainnya, untuk mengedukasi kliennya agar mengkonfirmasi ulang panggilan masuk yang berasal dari kode akses pusat layanan informasi serta tidak memberikan data-data pribadi klien.

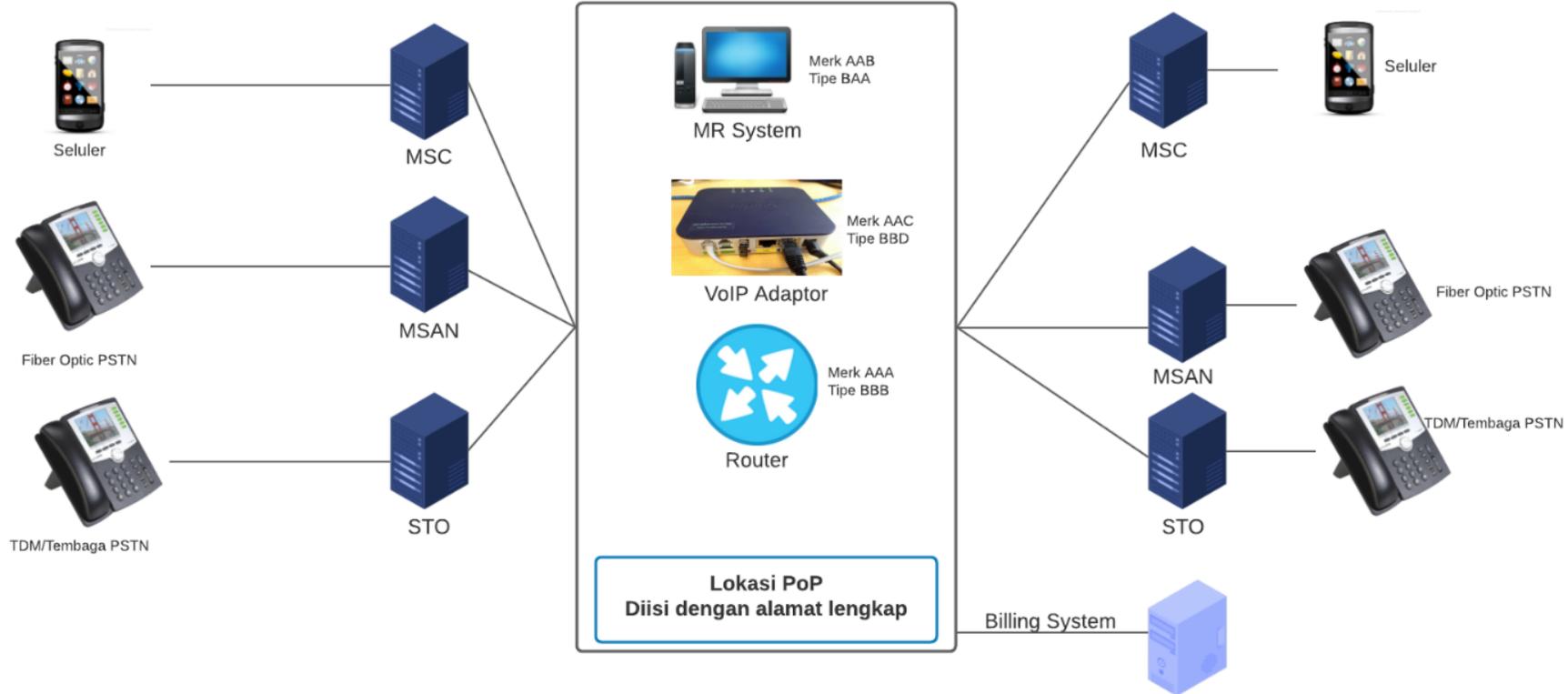
IV. JASA NILAI TAMBAH TELEPONI: LAYANAN PANGGILAN TERKELOLA (*CALLING CARD*)

NO.	JUDUL	KETERANGAN
a.	Bentuk Layanan	Menyediakan layanan panggilan teleponi dengan tambahan fitur yang dapat mengelola panggilan dan/atau tagihan melalui proses tambahan autentikasi pemakai atau kode akses sebelum dilakukan panggilan teleponi.
b.	Konfigurasi	<p>Konfigurasi jaringan secara fungsional paling sedikit:</p>  <p>Spesifikasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PABX: Merk AAA, Tipe ABC 2. PC Monitoring: Merk XXY, Tipe ABB <p>Spesifikasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SBC Server: Merk ANM, Tipe NNM 2. Server + Database: Merk ACB Tipe OBA <p>Keterangan: Sistem <i>back end</i> tidak dapat digunakan untuk trafik lain</p>

c.	Perangkat	Menyediakan perangkat yang paling sedikit memiliki fungsi: 1. basis data Pelanggan (<i>subscriber's database</i>); 2. sistem tagihan Pelanggan (<i>billing system</i>); 3. sentral gerbang (<i>media gateway</i>); dan 4. fasilitas lainnya untuk menjamin kualitas pelayanan.
d.	Penomoran Telekomunikasi	1. Menggunakan kode akses panggilan terkelola (<i>Calling Card</i>). 2. Direktur Jenderal menetapkan kode akses panggilan terkelola (<i>Calling Card</i>) kepada Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Panggilan Terkelola (<i>Calling Card</i>).
e.	Ketentuan Khusus	-

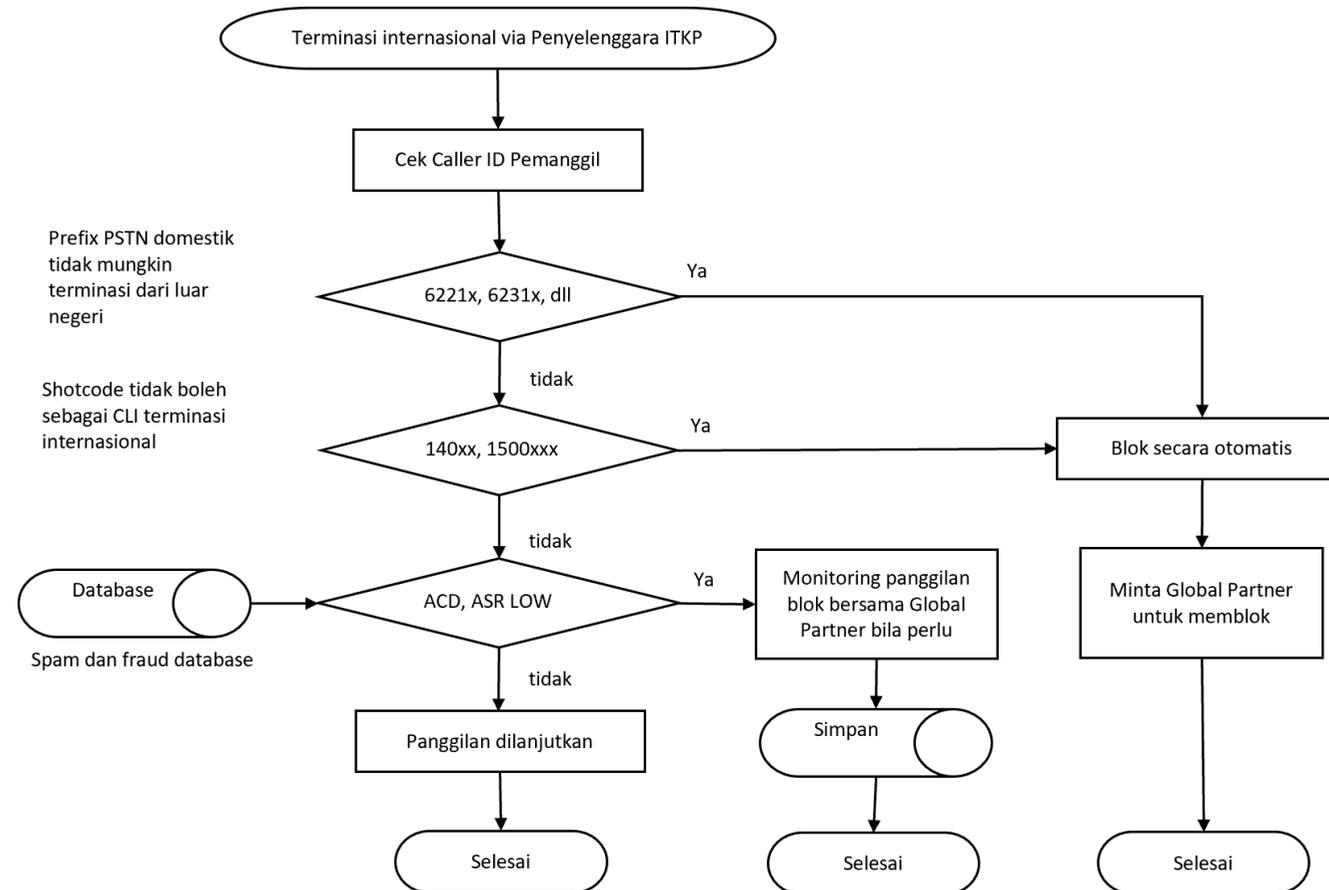
V. JASA NILAI TAMBAH TELEPONI: LAYANAN ITKP

NO.	JUDUL	KETERANGAN
a.	Bentuk Layanan	Menyediakan layanan teleponi sambungan langsung jarak jauh dan sambungan langsung internasional berbasis protokol internet, serta penggunaannya melalui kode akses sebelum dilakukan panggilan teleponi.

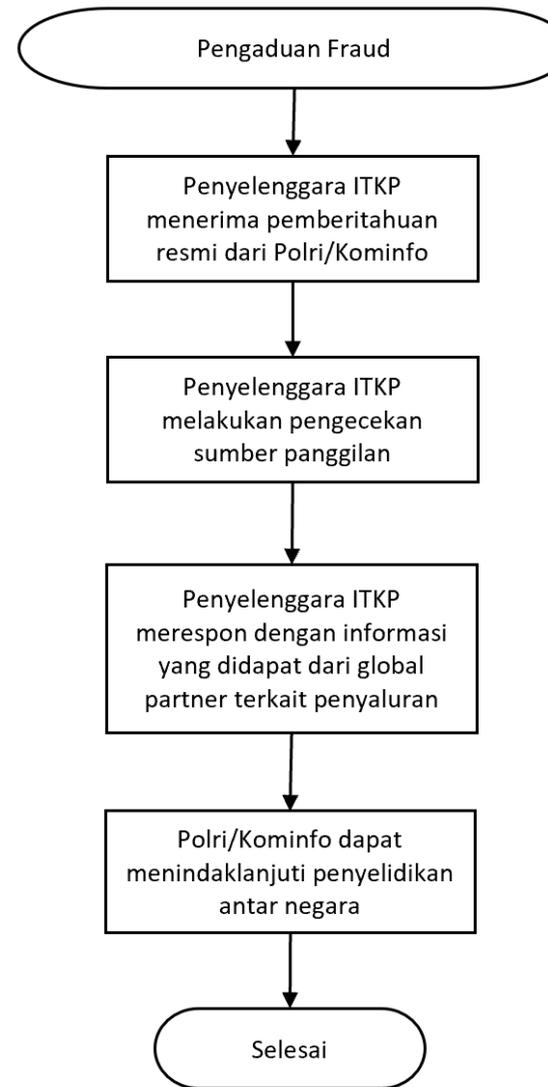
b.	Konfigurasi	<p>Konfigurasi jaringan secara fungsional paling sedikit:</p>  <p>Keterangan: Sistem <i>back end</i> tidak dapat digunakan untuk trafik lain</p>
c.	Perangkat	<p>1. Menyediakan Perangkat Telekomunikasi yang paling sedikit memiliki fungsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> basis data Pelanggan (<i>subscriber's database</i>); sistem tagihan Pelanggan (<i>billing system</i>); <i>router</i>; sentral gerbang (<i>media gateway</i>); dan fasilitas lainnya untuk menjamin kualitas pelayanan.

		2. Penempatan sentral gerbang (<i>media gateway</i>) harus dilakukan berdasarkan kesepakatan dengan Penyelenggara Jaringan Telekomunikasi yang dituangkan dalam perjanjian kerja sama.
d.	Penomoran Telekomunikasi atau Nomor Protokol Internet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan Kode Akses Internet Teleponi Untuk Keperluan Publik (ITKP). 2. Kode akses Internet Teleponi Untuk Keperluan Publik (ITKP) merupakan kode akses yang mencirikan Layanan ITKP tertentu dan digunakan oleh Pelanggan untuk mengakses Layanan ITKP. 3. Alokasi kode akses Internet Teleponi untuk Keperluan Publik (ITKP) diberikan per satu kode: <ol style="list-style-type: none"> a. satu tahap (<i>single stage</i>); dan/atau b. dua tahap. 4. Metode penggunaan kode akses dua tahap dilakukan Pelanggan untuk proses validasi. 5. Direktur Jenderal menetapkan kode akses Internet Teleponi untuk Keperluan Publik (ITKP) kepada penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan ITKP. 6. Menggunakan Alamat Protokol Internet (<i>Internet Protocol Address</i>) dan Nomor Sistem Otonom (<i>Autonomous System Number/AS Number</i>) yang dialokasikan kepada penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan ITKP dimaksud. 7. Alamat Protokol Internet (<i>Internet Protocol Address</i>) adalah identifikasi yang terdiri dari <i>Network ID</i> dan <i>Interface ID</i> yang diberikan (<i>assign</i>) pada sebuah perangkat untuk terhubung ke jaringan internet dengan menggunakan protokol internet. 8. Pengalokasian Alamat Protokol Internet (<i>Internet Protocol Address</i>) dan Nomor Sistem Otonom (<i>Autonomous System Number/AS Number</i>) kepada Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan ITKP melalui Pengelola Nomor PI Nasional atau Pengelola Nomor PI Lokal.
e.	Ketentuan Khusus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam menyalurkan panggilan masuk (<i>incoming call</i>) berbasis protokol internet dari luar wilayah Indonesia, penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan ITKP: <ol style="list-style-type: none"> a. menjamin bahwa mitra globalnya merupakan pengirim panggilan yang sah yaitu panggilan yang terdaftar atau teregistrasi penomorannya serta bukan merupakan nomor robot, nomor <i>dummy</i> ataupun nomor <i>call center</i>; b. memiliki prosedur penanganan pengaduan <i>fraud</i>; c. mempunyai kemampuan untuk melakukan penelusuran asal panggilan; d. membuat surat pernyataan tidak menyalurkan <i>Simbox</i>; e. memiliki perangkat yang menggunakan protocol SIP/VOIP dengan kemampuan paling sedikit 3.000 <i>session</i>; f. bekerjasama dengan mitra global yang memenuhi ketentuan paling sedikit:

- a. teknologi yang digunakan memiliki kemampuan protocol SIP/VOIP;
 b. menggunakan *Public IP* untuk interkoneksi;
 c. Jenis Trafik yang disalurkan 100% (seratus persen) *Direct CLI*; dan
 d. memiliki *Contract Agreement* dengan ITKP terkait.
 g. melakukan pencegahan dan penindakan *fraud, refiling* dan/atau *masking* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) berikut:



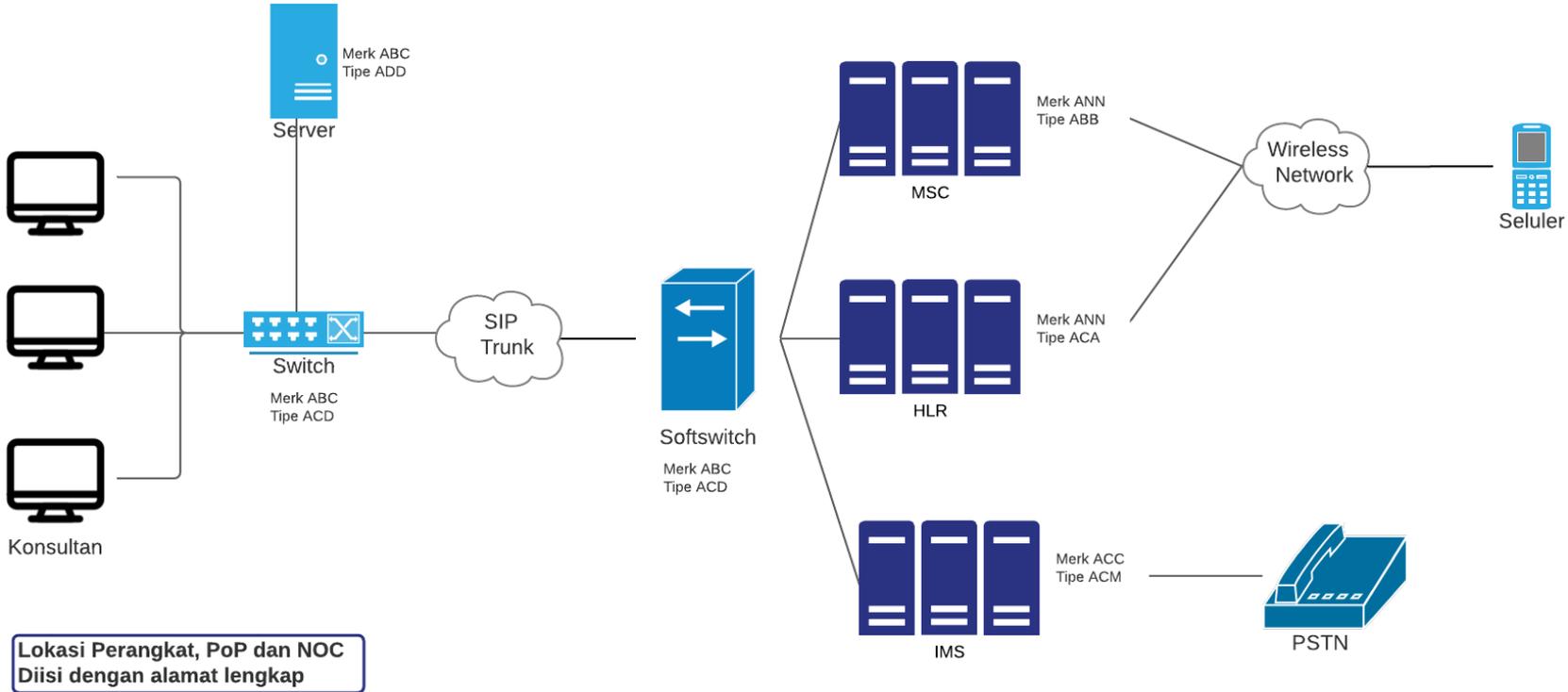
h. melakukan penanganan pengaduan *fraud*, *refiling* dan/atau *masking* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) berikut:



		<ul style="list-style-type: none"> i. menyampaikan: <ul style="list-style-type: none"> 1) laporan daftar mitra global yang dimiliki sebelum pelaksanaan penyaluran panggilan dan pada laporan tahunan; 2) laporan penanganan pencegahan dan penindakan <i>fraud</i>, <i>refiling</i> dan/atau <i>masking</i> serta pelaksanaan pengaduan <i>fraud</i> pada laporan tahunan; dan 3) surat pernyataan bahwa penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan ITKP telah memenuhi ketentuan huruf a sampai dengan huruf e, menggunakan format surat pernyataan sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini sebelum pelaksanaan penyaluran panggilan. 2. Laporan daftar mitra global memuat paling sedikit: <ul style="list-style-type: none"> a. nama mitra global; b. alamat lengkap; c. negara asal; d. tipe mitra global (<i>Operator/ Wholeseller/ Calling Card</i>); e. kontrak (tanggal kontrak dengan ITKP); f. teknologi yang dipakai (<i>SIP/VoIP/TDM</i>); g. interkoneksi (<i>Public IP/ Private IP/VPN/ Clear Channel</i>); h. perangkat yang dipakai; i. <i>Codec</i> yang digunakan (<i>G.711/G.723/G.726/G.728/G.729</i>); dan j. jenis trafik (<i>100% Direct CLI/ Direct Country CLI</i>). 3. Laporan Prosedur pencegahan dan penindakan <i>fraud</i>, <i>refiling</i> dan/atau <i>masking</i> memuat paling sedikit: <ul style="list-style-type: none"> a. nomor <i>fraud</i>; b. kriteria (<i>Kode Akses Call Center/Terminasi Dometik/ Spam Calls</i>); dan c. keterangan. 4. Laporan prosedur penanganan pengaduan <i>fraud</i> memuat paling sedikit: <ul style="list-style-type: none"> a. nama pelapor; b. nomor telepon seluler (<i>MSISDN</i>) pelapor; c. nomor identitas pelapor; d. instansi pelapor; e. alamat instansi pelapor;
--	--	--

- f. perihal pengaduan; dan
g. tindak lanjut pengaduan.

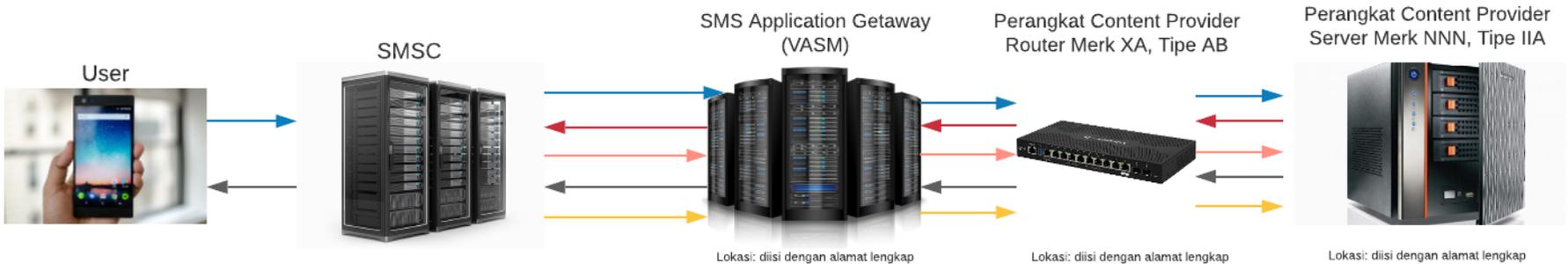
VI. JASA NILAI TAMBAH TELEPONI: LAYANAN PANGGILAN PREMIUM

NO	JUDUL	KETERANGAN
a.	Bentuk Layanan	Merupakan panggilan teleponi dengan tarif premium yang terhubung ke agen panggilan premium dan/atau rekaman informasi.
b.	Konfigurasi	<p>Konfigurasi jaringan secara fungsional paling sedikit:</p>  <p>Lokasi Perangkat, PoP dan NOC Diisi dengan alamat lengkap</p> <p>Keterangan: Sistem <i>back end</i> tidak dapat digunakan untuk trafik lain</p>

c.	Perangkat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan Perangkat Telekomunikasi yang paling sedikit memiliki fungsi: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>server</i> aplikasi Layanan Panggilan Premium; b. sistem catatan transaksi layanan (<i>billing record</i>); dan c. fasilitas lainnya untuk menjamin kualitas pelayanan. 2. Penyediaan sistem catatan transaksi layanan (<i>billing record</i>) dapat disediakan sendiri oleh penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Panggilan Premium dan/atau dapat disediakan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyelenggarakan layanan teleponi dasar.
d.	Penomoran Telekomunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan kode akses <i>Intelligent Network</i> (IN) Panggilan Premium. 2. Direktur Jenderal menetapkan alokasi kode akses <i>Intelligent Network</i> (IN) Panggilan Premium kepada Penyelenggara Jaringan Tetap Lokal berbasis <i>Circuit Switched</i>.
e.	Ketentuan Khusus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberitahukan besaran tarif Layanan Panggilan Premium yang akan dibebankan kepada Pelanggan secara terbuka sebelum layanannya diberikan. 2. Pemberitahuan besaran tarif Layanan Panggilan Premium tidak dikenakan biaya.

VII. JASA NILAI TAMBAH TELEPONI: LAYANAN KONTEN SMS PREMIUM

NO	JUDUL	KETERANGAN
a.	Bentuk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Konten SMS Premium disalurkan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. pesan pendek premium (SMS Premium); dan/atau b. mekanisme lainnya. 2. Pesan pendek premium (SMS Premium) sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf a merupakan pesan pendek Jasa Teleponi Dasar dengan tarif premium. 3. Mekanisme lainnya sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf b merupakan mekanisme selain pesan pendek premium (SMS Premium) termasuk namun tidak terbatas pada penggunaan aplikasi dan melalui situs internet. 4. Layanan Konten SMS Premium menggunakan mekanisme berlangganan dan/atau tidak berlangganan.

b.	Konfigurasi	<p>1. Konfigurasi jaringan untuk Layanan Konten SMS Premium yang disalurkan melalui pesan pendek premium (SMS Premium) secara fungsional paling sedikit:</p>  <p>Keterangan: Sistem <i>back end</i> tidak dapat digunakan untuk trafik lain</p> <p>2. Konfigurasi jaringan untuk Layanan Konten SMS Premium yang disalurkan melalui mekanisme lainnya secara fungsional paling sedikit:</p> 
----	-------------	---

c.	Perangkat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan Perangkat Telekomunikasi yang paling sedikit memiliki fungsi: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>server</i> aplikasi Layanan Konten SMS Premium; b. sistem catatan transaksi layanan (<i>billing record</i>); dan c. fasilitas lainnya untuk menjamin kualitas pelayanan. 2. Penyediaan sistem catatan transaksi layanan (<i>billing record</i>) dapat disediakan sendiri oleh penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium dan/atau disediakan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyelenggarakan layanan teleponi dasar.
d.	Penomoran Telekomunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan kode akses konten pesan pendek premium (SMS Premium). 2. Kode akses konten pesan pendek premium (SMS Premium) merupakan kode akses yang mencirikan layanan pesan pendek premium atau layanan konten tertentu dan digunakan oleh Pelanggan untuk mengakses Layanan Konten SMS Premium. 3. Direktur Jenderal menetapkan kode akses konten pesan pendek premium (SMS Premium) kepada Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Konten SMS Premium.
e.	Ketentuan Khusus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat menyediakan Konten yang dikembangkan sendiri (<i>in house</i>). 2. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyalurkan Konten dari Penyedia Konten Asing (di luar wilayah Indonesia) membuat perjanjian kerja sama tertulis yang paling sedikit memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. kesediaan dari Penyedia Konten Asing untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan; dan b. kewajiban untuk membayar pengenaan BHP Telekomunikasi dan Kontribusi KPU/USO melalui Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyelenggarakan layanan teleponi dasar. 3. Menjamin bahwa setiap Penyedia Konten Independen yang berkontribusi dalam Penyelenggaraan Layanan Konten SMS Premium telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Penyelenggara Layanan Konten SMS Premium menyampaikan laporan terkait rincian proses penyediaan konten dengan mekanisme lainnya. 5. Ketentuan Penyelenggaraan Layanan Konten SMS Premium dengan mekanisme berlangganan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. merupakan penyediaan Layanan Konten SMS Premium secara berkala yang bersifat komersial dengan membebaskan tarif pungut premium kepada Pelanggan; dan b. Penyelenggaraan Layanan Konten SMS Premium dilakukan dengan tata cara sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) registrasi;

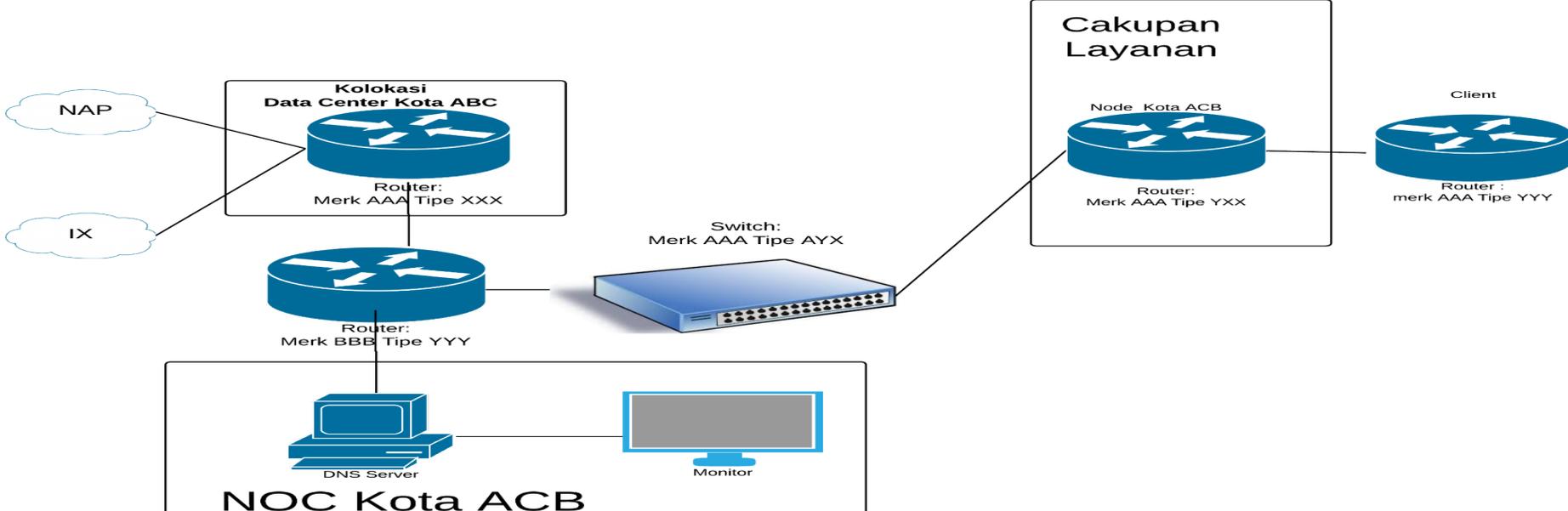
		<p>2) pemberian pelayanan dan pembebanan biaya (<i>charging</i>) berlangganan; dan</p> <p>3) penghentian berlangganan.</p> <p>6. Ketentuan tata cara registrasi Layanan Konten SMS Premium sesuai dengan kesepakatan dengan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyelenggarakan layanan Teleponi Dasar melalui Jaringan Bergerak Seluler.</p> <p>7. Ketentuan tata cara registrasi Layanan Konten SMS Premium dengan mekanisme berlangganan yang disalurkan melalui pesan pendek premium (SMS Premium) sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. calon Pelanggan melakukan registrasi berdasarkan informasi penawaran yang diberikan oleh Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Konten SMS Premium melalui berbagai media; b. Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Konten SMS Premium melakukan konfirmasi kepada calon Pelanggan yang berisi informasi nama Layanan Konten SMS Premium, biaya, periode berlangganan, dan pemastian berlangganan melalui berbagai media; c. calon Pelanggan menyampaikan persetujuan dengan membalas konfirmasi berlangganan melalui berbagai media; d. dalam hal calon Pelanggan tidak membalas konfirmasi berlangganan dan/atau perpanjangan berlangganan maka registrasi dibatalkan melalui berbagai media; e. Penyelenggara Jasa Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Konten SMS Premium memberikan notifikasi bahwa calon Pelanggan telah berlangganan disertai informasi mengenai cara berhenti berlangganan dan layanan pengaduan melalui berbagai media; dan f. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyelenggarakan layanan Teleponi Dasar melalui Jaringan Bergerak Seluler harus meminta laporan terhadap mekanisme registrasi dan unregistrasi yang dilakukan oleh Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Konten SMS Premium baik secara berkala maupun sewaktu-waktu diminta. <p>8. Ketentuan tata cara registrasi Layanan Konten SMS Premium dengan mekanisme berlangganan yang disalurkan melalui mekanisme lainnya adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. calon Pelanggan melakukan registrasi berdasarkan informasi penawaran yang diberikan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dan/atau mitra yang bekerjasama dengan penyelenggara jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Konten SMS Premium melalui berbagai media; b. calon Pelanggan memilih layanan Konten yang ditawarkan pada menu yang tersedia;
--	--	--

		<p>c. Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Konten SMS Premium meminta persetujuan calon Pelanggan dan calon Pelanggan menyampaikan persetujuannya dengan membalas konfirmasi berlangganan melalui berbagai media;</p> <p>d. dalam hal calon Pelanggan tidak membalas konfirmasi berlangganan dan/atau perpanjangan berlangganan maka registrasi dibatalkan melalui berbagai media;</p> <p>e. Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Konten SMS Premium memberikan notifikasi bahwa calon Pelanggan telah berlangganan disertai informasi mengenai cara berhenti berlangganan dan layanan pengaduan melalui berbagai media; dan</p> <p>f. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyelenggarakan layanan teleponi dasar melalui Jaringan Bergerak Seluler harus meminta laporan terhadap mekanisme registrasi dan unregistrasi yang dilakukan oleh Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Konten SMS Premium baik secara berkala maupun sewaktu-waktu diminta.</p> <p>9. Ketentuan tata cara pemberian pelayanan dan pembebanan biaya (<i>charging</i>) berlangganan sebagai berikut:</p> <p>a. penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium mengirim layanan kepada Pelanggan secara berkala atau berdasarkan permintaan (<i>on demand</i>) sesuai dengan informasi awal;</p> <p>b. penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium melakukan pembebanan biaya (<i>charging</i>) berlangganan sesuai dengan mekanisme berlangganan;</p> <p>c. penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium memberikan notifikasi sebelum dilakukan pembebanan biaya (<i>charging</i>) kepada Pelanggan mengenai layanan yang telah diberikan, biaya yang dibebankan, dan cara berhenti berlangganan;</p> <p>d. dalam hal deposit Prabayar Pelanggan Prabayar tidak mencukupi, Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Konten SMS Premium membatalkan pemberian layanan; dan</p> <p>e. Penyelenggara Jasa Nilai Tambah Teleponi Layanan Konten SMS Premium meminta konfirmasi persetujuan oleh Pelanggan sebelum melakukan perpanjangan masa berlangganan.</p> <p>10. Ketentuan tata cara penghentian berlangganan sebagai berikut:</p> <p>a. Pelanggan dapat mengirimkan permintaan penghentian berlangganan kepada Penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium sesuai dengan petunjuk informasi awal;</p> <p>b. permintaan penghentian berlangganan kepada Penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium tidak dikenakan biaya;</p>
--	--	--

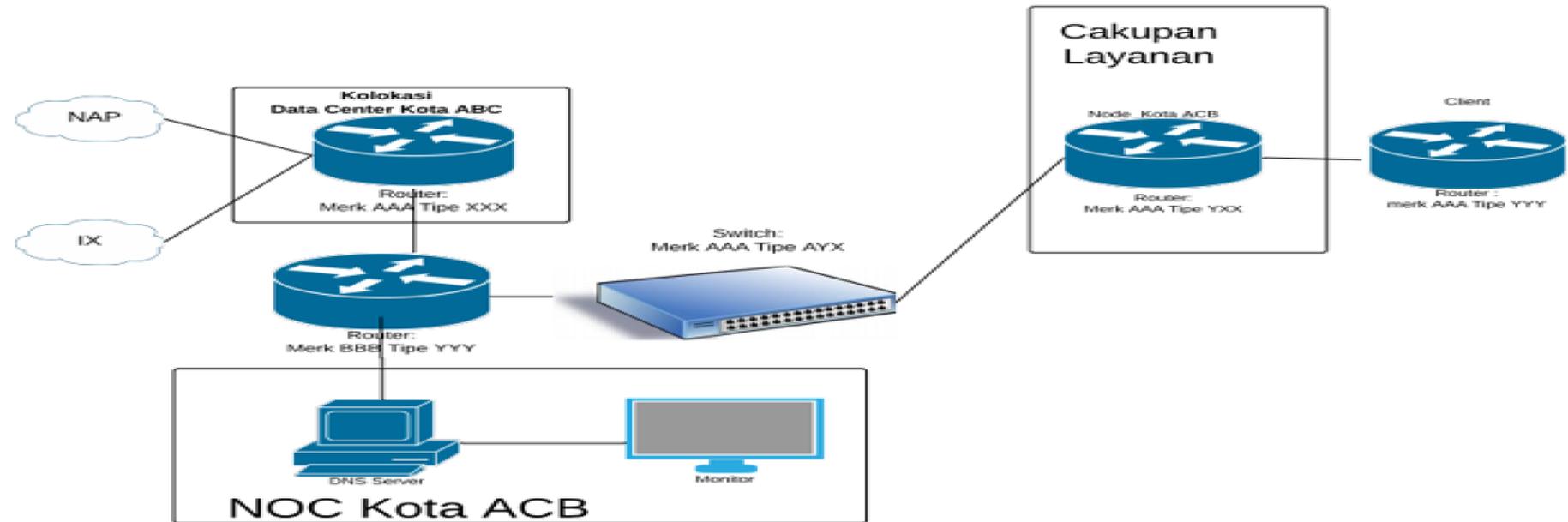
		<p>c. Penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium menghentikan Layanan Konten SMS Premium paling lambat 1 x 24 jam sejak permintaan berhenti berlangganan diterima;</p> <p>d. Penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium mengirimkan notifikasi bahwa Pelanggan telah berhenti berlangganan; dan</p> <p>e. dalam hal permintaan berhenti berlangganan gagal, Pelanggan dapat melaporkan kepada Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyelenggarakan layanan Teleponi Dasar melalui Jaringan Bergerak Seluler.</p> <p>11. Ketentuan Penyelenggaraan Layanan Konten SMS Premium dengan mekanisme tidak berlangganan yang disalurkan melalui pesan pendek premium (SMS Premium) dan/atau mekanisme lainnya sebagai berikut:</p> <p>a. Konten dikirim berdasarkan permintaan Pengguna dengan sekali kirim, sekali pembebanan biaya (<i>charging</i>) dengan membebankan tarif pungut Premium kepada Pengguna melalui berbagai media;</p> <p>b. permintaan Konten oleh Pengguna dilakukan sesuai petunjuk dalam penawaran Layanan Konten SMS Premium terkait melalui berbagai media;</p> <p>c. melakukan konfirmasi kepada Pengguna bahwa Pengguna telah menyatakan membeli layanan dimaksud dengan pembebanan biaya dan menyetujui persyaratan yang diterapkan, serta hak yang akan diterima melalui berbagai media;</p> <p>d. dalam hal layanan gagal disediakan setelah pembebanan biaya (<i>charging</i>) terjadi, Penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium mengirimkan kembali layanan dimaksud tanpa pembebanan biaya ulang (<i>double charging</i>);</p> <p>e. pembebanan biaya Layanan Konten SMS Premium pada mekanisme tidak berlangganan dibebankan hanya pada saat penyediaan Layanan Konten SMS Premium kepada Pengguna; dan</p> <p>f. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyelenggarakan layanan teleponi dasar melalui Jaringan Bergerak Seluler harus meminta laporan terhadap mekanisme tidak berlangganan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium baik secara berkala maupun sewaktu-waktu diminta.</p> <p>12. Ketentuan sanksi terhadap jumlah pengaduan proses registrasi pesan pendek premium (SMS Premium) Layanan Konten SMS Premium yang melebihi batas ketentuan sebagai berikut:</p> <p>a. penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium menjamin terhadap pengaduan proses registrasi pesan pendek premium (SMS Premium), baik registrasi pendaftaran maupun registrasi berhenti berlangganan;</p>
--	--	--

- | | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">b. pengaduan terhadap proses registrasi pesan pendek premium (SMS Premium) merupakan aduan kesalahan dan/atau kelalaian dalam proses registrasi pesan pendek premium yang disediakan oleh penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium yang menimbulkan kerugian kepada Pelanggan;c. dalam hal pengaduan terhadap proses registrasi pesan pendek premium (SMS Premium) yang disediakan oleh penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium melebihi 1% (satu persen) dari total Pelanggan yang melakukan registrasi dalam 1 bulan, Penyelenggara Jaringan Bergerak Seluler harus melakukan penghentian sementara terhadap Layanan Konten SMS Premium paling singkat selama 6 (enam) bulan;d. Penyelenggara Jaringan Bergerak Seluler dapat membuka kembali Layanan Konten SMS Premium sebagaimana pada huruf c, setelah memenuhi ketentuan:<ul style="list-style-type: none">1) Penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium mengembalikan seluruh kerugian dari Pelanggan dengan ketentuan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">a) ganti rugi tersebut terbatas pada kerugian langsung yang diderita atas kesalahan dan/atau kelalaian Penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium;b) penyelesaian ganti rugi tersebut dapat dilaksanakan melalui proses pengadilan atau di luar pengadilan; danc) tata cara pengajuan dan penyelesaian ganti rugi tersebut dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.2) Penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium membuat surat pernyataan bahwa tidak akan mengulangi kerugian terhadap Pelanggan yang diserahkan kepada Penyelenggara Jaringan Bergerak Seluler.e. Penyelenggara Jaringan Bergerak Seluler harus memutus kerja sama dengan Penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium dalam hal Penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium melakukan pengulangan sebagaimana dimaksud pada huruf c;f. Penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium yang diputus kerja samanya oleh Penyelenggara Jaringan Bergerak Seluler mengembalikan seluruh kerugian dari Pelanggan; dang. Penyelenggara Jaringan Bergerak Seluler harus melaporkan daftar Penyelenggara jasa nilai tambah teleponi Layanan Konten SMS Premium yang dihentikan sementara dan/atau pemutusan pada laporan tahunan. |
|--|--|---|

VIII. LAYANAN AKSES INTERNET (ISP)

NO	JUDUL	KETERANGAN
a.	Bentuk Layanan	<p>1. Menyediakan Layanan Akses Internet (ISP) bagi Pelanggan untuk terhubung dengan jaringan internet publik.</p> <p>2. Layanan dapat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> akses internet melalui Jaringan Telekomunikasi; akses internet dengan ketersambungan khusus (<i>dedicated connection</i>); akses internet untuk ruang publik (<i>hotspot</i>); dan/atau akses internet dalam angkutan transportasi (<i>on-board connectivity</i>) diantaranya akses internet dalam penerbangan (<i>inflight connectivity</i>).
b.	Konfigurasi	<p>Konfigurasi jaringan untuk Layanan Akses Internet (ISP) yang menggunakan media akses dengan kabel secara fungsional paling sedikit:</p>  <p>Alamat PoP : Jl. ANM Kota ACB Alamat Node : Jl. NNN Kota ACB Alamat NOC: Jl. NNN Kota ACB Alamat Kolokasi: Data Center X Jl. ABBBC Kota ABC</p>

Konfigurasi jaringan untuk Layanan Akses Internet (ISP) yang menggunakan media akses tanpa kabel (*wireless*) secara fungsional paling sedikit:

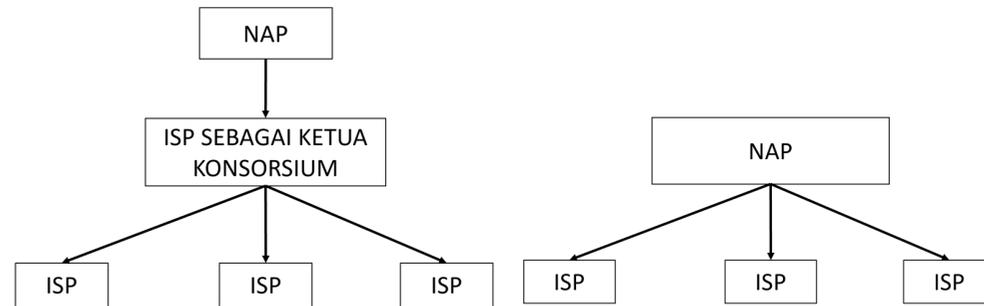


Alamat PoP : Jl. ANM Kota ACB
 Alamat Node : Jl. NNN Kota ACB
 Alamat NOC: Jl. NNN Kota ACB
 Alamat Kolokasi: Data Center X Jl. ABBBC Kota ABC

- | | | |
|----|-----------|---|
| c. | Perangkat | <p>1. Menyediakan Perangkat Telekomunikasi yang paling sedikit memiliki fungsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> basis data Pelanggan (<i>subscriber database</i>); sistem tagihan Pelanggan (<i>billing system</i>); router; <i>switch/hub</i>; perangkat pengamanan Layanan Akses Internet (ISP); pusat operasi jaringan (<i>Network Operation Center</i>); dan fasilitas lainnya untuk menjamin kualitas pelayanan. |
|----|-----------|---|

		<p>2. Perangkat pengamanan Layanan Akses Internet (ISP) paling sedikit memiliki fungsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> pengamanan dari ancaman yang mengganggu/merusak jaringan internet miliknya; penyaringan konten internet yang dilarang; dan pemantauan trafik Internet.
d.	Penomoran Telekomunikasi atau Nomor Protokol Internet	<ol style="list-style-type: none"> Menggunakan Alamat Protokol Internet (<i>Internet Protocol Address</i>) dan Nomor Sistem Otonom (<i>Autonomous System Number/AS Number</i>) yang dialokasikan kepada Penyelenggara jasa multimedia Layanan Akses Internet (ISP) dimaksud. Pelanggan dari penyelenggara jasa multimedia Layanan Akses Internet (ISP) dapat menggunakan Alamat Protokol Internet (<i>Internet Protocol Address</i>) atau Nomor Sistem Otonom (<i>Autonomous System Number/AS Number</i>) yang dialokasikan kepada Pelanggan dari Penyelenggara jasa multimedia Layanan Akses Internet (ISP) dimaksud. Alamat Protokol Internet (<i>Internet Protocol Address</i>) merupakan identifikasi yang terdiri dari <i>Network ID</i> dan <i>Interface ID</i> yang diberikan (<i>assigned</i>) pada sebuah perangkat untuk terhubung ke jaringan internet dengan menggunakan protokol internet. Penyelenggara jasa multimedia Layanan Akses Internet (ISP) menggunakan Alamat Protokol Internet (<i>Internet Protocol Address</i>) dan Nomor Sistem Otonom (<i>Autonomous System Number/AS Number</i>) yang dialokasikan kepada penyelenggara jasa multimedia Layanan Akses Internet (ISP) oleh Pengelola Nomor PI Nasional atau menggunakan (<i>Internet Protocol Address</i>) dan Nomor Sistem Otonom (<i>Autonomous System Number/AS Number</i>) yang dimiliki oleh penyelenggara jasa multimedia Layanan Gerbang Akses Internet (NAP). Dalam hal Pelanggan menggunakan <i>Domain Name System</i> (DNS) server dan/atau <i>email</i> server milik sendiri, penggunaan dimaksud mematuhi ketentuan Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik (PSTE) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
e.	Ketentuan Khusus	<ol style="list-style-type: none"> Layanan Akses Internet (ISP) dalam bentuk akses internet untuk penerbangan (<i>inflight connectivity</i>) diselenggarakan dengan ketentuan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> menyediakan jaringan transmisi melalui satelit ke pesawat berdasarkan izin penyelenggaraan jaringan tetap tertutup yang diperolehnya atau melalui kerja sama dengan Penyelenggara Jaringan Tetap Tertutup; memperoleh Hak labuh (<i>Landing Right</i>) Satelit jika menggunakan Satelit Asing; memiliki sertifikasi keselamatan dan kelayakan dari instansi terkait yang membidangi keselamatan penerbangan; dan

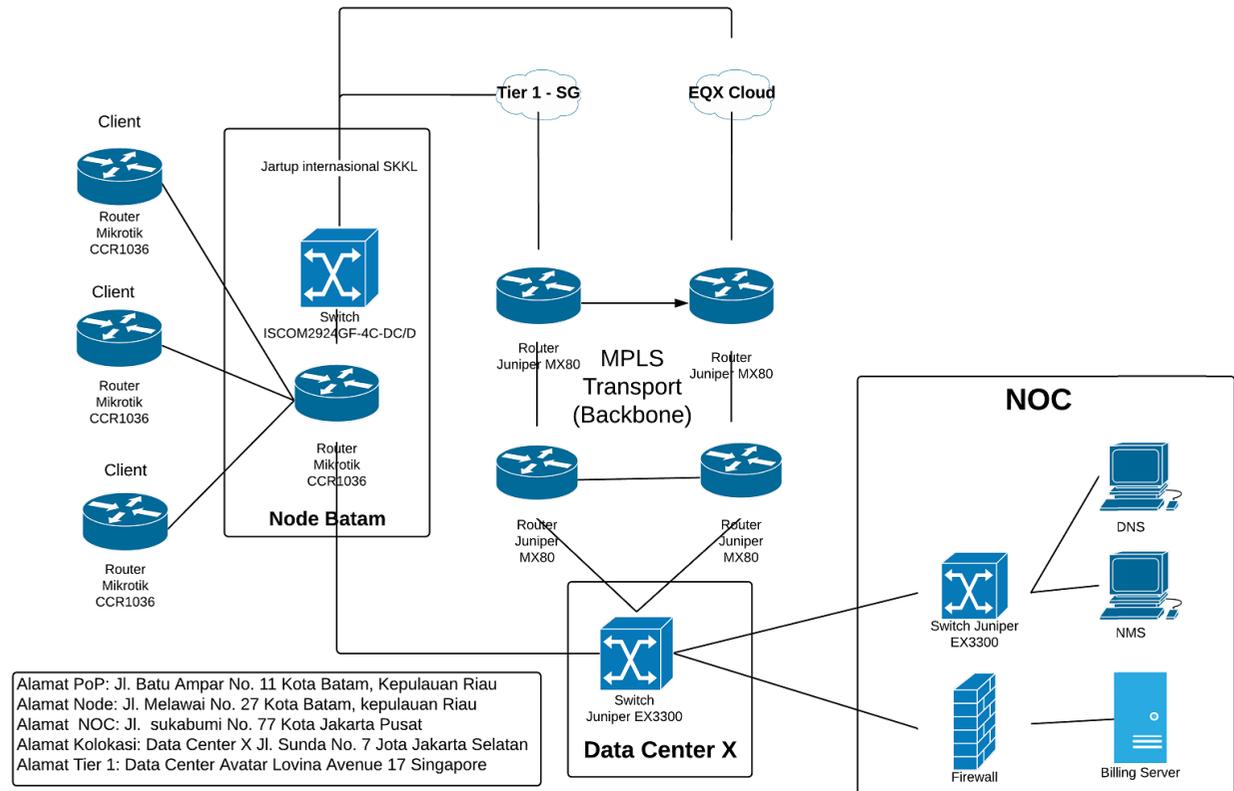
		<p>d. menggunakan spektrum frekuensi radio yang telah ditetapkan bagi Layanan Akses Internet (ISP) dalam penerbangan (<i>inflight connectivity</i>).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Dapat menggunakan pita frekuensi radio izin kelas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Dapat mengembangkan wilayah layanan di luar wilayah layanan yang dikomitmenkan. 4. Untuk penyelenggaraan layanan yang terhubung dengan internet di luar wilayah Indonesia, penyelenggara jasa multimedia Layanan Akses Internet (ISP) bekerja sama dengan penyelenggara jasa multimedia Layanan Gerbang Akses Internet (NAP). 5. Kerja sama antara penyelenggara jasa multimedia Layanan Akses Internet (ISP) dengan penyelenggara jasa multimedia Layanan Gerbang Akses Internet (NAP) sebagaimana dimaksud pada angka 4 dapat dilakukan secara: <ol style="list-style-type: none"> a. mandiri; dan/atau b. kelompok secara bersama-sama. 6. Ketentuan kerja sama kelompok secara bersama-sama antara penyelenggara jasa multimedia Layanan Akses Internet (ISP) dengan penyelenggara jasa multimedia Layanan Gerbang Akses Internet (NAP): <ol style="list-style-type: none"> a. perjanjian kerja sama memuat alokasi besaran kapasitas <i>bandwidth</i> dari masing-masing anggota konsorsium; b. salah satu penyelenggara jasa multimedia Layanan Akses Internet (ISP) bertindak sebagai ketua konsorsium; c. penyelenggara jasa multimedia Layanan Akses Internet (ISP) dari anggota konsorsium dapat melakukan keterhubungan langsung dengan penyelenggara jasa multimedia Layanan Gerbang Akses Internet (NAP); d. Ketua konsorsium dapat melakukan keterhubungan antara penyelenggara jasa multimedia Layanan Gerbang Akses Internet (NAP) ke penyelenggara jasa multimedia Layanan Akses Internet (ISP) lainnya yang menjadi anggota konsorsium sebagaimana pada gambar di bawah ini: 7. pada tahun pertama (awal operasi) menyediakan kapasitas layanan paling sedikit sebesar 10 Mbps untuk Layanan Akses Internet (ISP) tanpa melalui Satelit dan sebesar 2 Mbps untuk Layanan Akses Internet (ISP) melalui Satelit.
--	--	--



- e. pembayaran setiap anggota konsorsium penyelenggara jasa multimedia Layanan Akses Internet (ISP) dapat dibayarkan melalui ketua konsorsium atau secara langsung kepada penyelenggara jasa multimedia Layanan Gerbang Akses Internet (NAP); dan
- f. pembayaran setiap anggota konsorsium melalui ketua konsorsium sebagaimana dimaksud pada huruf e bukan merupakan pendapatan penyelenggaraan Telekomunikasi bagi ketua konsorsium dan dicatat dalam akun tersendiri.

IX. LAYANAN GERBANG AKSES INTERNET (NAP)

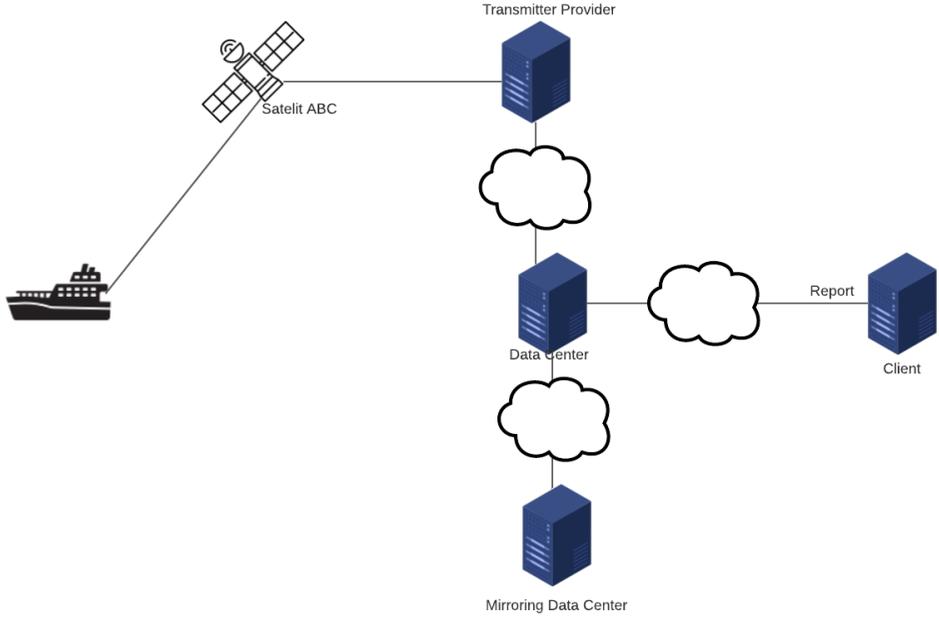
NO	JUDUL	KETERANGAN
a.	Bentuk Layanan	Menyediakan layanan penyaluran trafik internet dan <i>routing</i> bagi Penyelenggara Jasa Telekomunikasi lainnya untuk terhubung ke jaringan internet internasional (<i>IP Transit</i>), terhubung dengan sesama Penyelenggara Layanan Gerbang Akses Internet (NAP), dan menjadi titik penyebaran akses Internet di dalam negeri (<i>Internet Exchange</i>), serta dapat berfungsi sebagai penyimpan sementara (<i>caching</i>) dan/atau pengatur penyaluran (<i>distribution</i>) Konten internet.

b.	Konfigurasi	<p>Konfigurasi jaringan secara fungsional paling sedikit:</p>  <p>Alamat PoP: Jl. Batu Ampar No. 11 Kota Batam, Kepulauan Riau Alamat Node: Jl. Melawai No. 27 Kota Batam, kepulauan Riau Alamat NOC: Jl. sukabumi No. 77 Kota Jakarta Pusat Alamat Kolokasi: Data Center X Jl. Sunda No. 7 Jota Jakarta Selatan Alamat Tier 1: Data Center Avatar Lovina Avenue 17 Singapore</p>
c.	Perangkat	<p>Menyediakan Perangkat Telekomunikasi yang paling sedikit memiliki fungsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. basis data Pelanggan (<i>subscriber database</i>); 2. sistem tagihan Pelanggan (<i>billing system</i>); 3. <i>router</i>; 4. <i>switch/hub</i>; 5. perangkat pemantauan trafik Internet; 6. pusat operasi jaringan (<i>Network Operation Center</i>); dan 7. fasilitas lainnya untuk menjamin kualitas pelayanan.

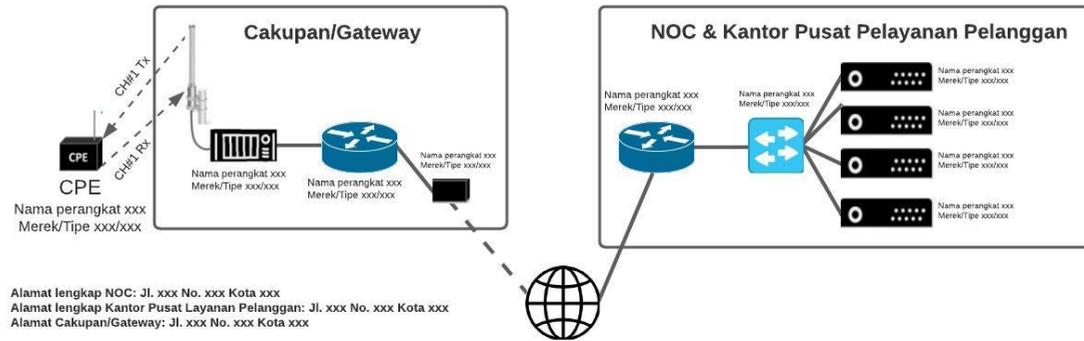
d.	Penomoran Telekomunikasi atau Nomor Protokol Internet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan Alamat Protokol Internet (<i>Internet Protocol Address</i>) dan Nomor Sistem Otonom (<i>Autonomous System Number/AS Number</i>) yang dialokasikan kepada penyelenggara jasa multimedia Layanan Gerbang Akses Internet (NAP) dimaksud. 2. Alamat Protokol Internet (<i>Internet Protocol Address</i>) merupakan identifikasi yang terdiri dari <i>Network ID</i> dan <i>Interface ID</i> yang diberikan (<i>assign</i>) pada sebuah perangkat untuk terhubung ke jaringan internet dengan menggunakan protokol internet. 3. Pengalokasian Alamat Protokol Internet (<i>Internet Protocol Address</i>) dan Nomor Sistem Otonom (<i>Autonomous System Number/AS Number</i>) kepada penyelenggara jasa multimedia Layanan Gerbang Akses Internet (NAP) melalui Pengelola Nomor PI Nasional.
e.	Ketentuan Khusus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diselenggarakan berdasarkan perjanjian kerja sama dengan 2 (dua) Penyedia Bandwidth Internasional yang menuju 2 (dua) titik <i>Point of Presence</i> (PoP) jaringan Tier-1. 2. Penyelenggara Tier-1 merupakan penyedia jaringan yang terhubung dengan penyedia jaringan lainnya yang menerapkan bebas biaya trafik. 3. menyediakan informasi yang paling sedikit memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. lokasi PoP; b. kapasitas yang tersedia; c. tarif; dan d. persyaratan berlangganan. 4. Informasi sebagaimana dimaksud pada angka 3 dapat diakses melalui situs milik penyelenggara jasa multimedia Layanan Gerbang Akses Internet (NAP).

X. LAYANAN SISTEM KOMUNIKASI DATA

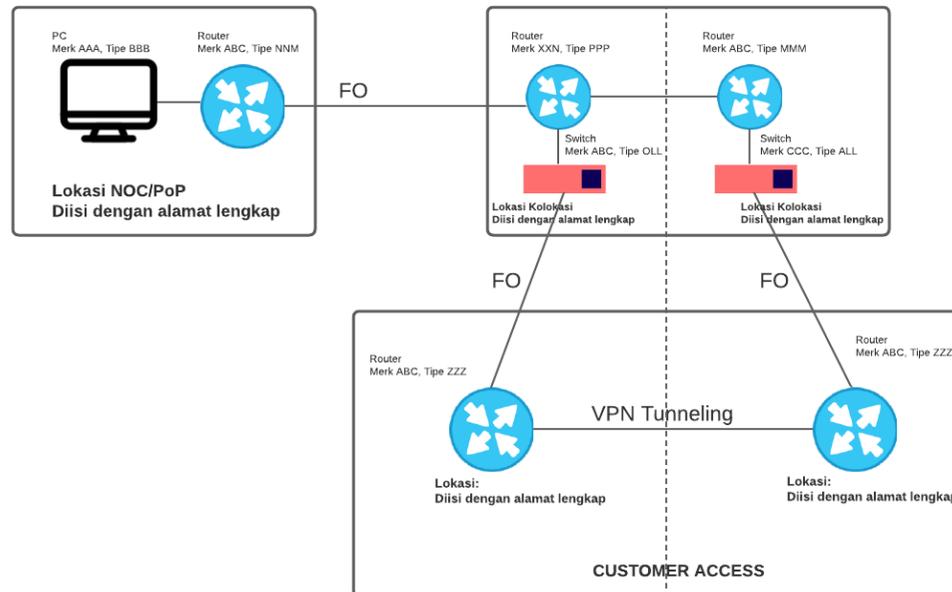
NO	JUDUL	KETERANGAN
a.	Bentuk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan layanan komunikasi data untuk berbagai kebutuhan tertentu yang diselenggarakan dengan jaminan ketersambungan, kualitas, dan keamanan. 2. Dapat diselenggarakan dengan berbasis protokol internet dan/atau selain protokol internet melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Jaringan Telekomunikasi; dan/atau b. satelit asing yang telah memperoleh Hak Labuh (<i>Landing Right</i>) Satelit.

		<p>3. Jenis komunikasi data pada penyediaan Layanan Sistem Komunikasi Data termasuk namun tidak terbatas pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> komunikasi <i>point-to-point</i>; komunikasi <i>remote host</i>; komunikasi <i>server-to-client</i>; komunikasi <i>machine-to-machine</i>; dan/atau komunikasi <i>Internet of Things</i>. <p>4. Keperluan penyediaan layanan sistem komunikasi data antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> penginderaan jarak jauh; pengukuran jarak jauh; kontrol jarak jauh; layanan perkantoran jarak jauh; dan/atau konferensi jarak jauh.
b.	Konfigurasi	<p>Konfigurasi jaringan secara fungsional paling sedikit:</p>  <pre> graph TD Ship[Ship] --- Satelit[Satelit ABC] Satelit --- Transmitter[Transmitter Provider] Transmitter --- Cloud1(()) Cloud1 --- DC[Data Center] DC --- Cloud2(()) Cloud2 --- MDC[Mirroring Data Center] DC --- Cloud3(()) Cloud3 --- Client[Client] Client -- Report --- DC </pre>

atau

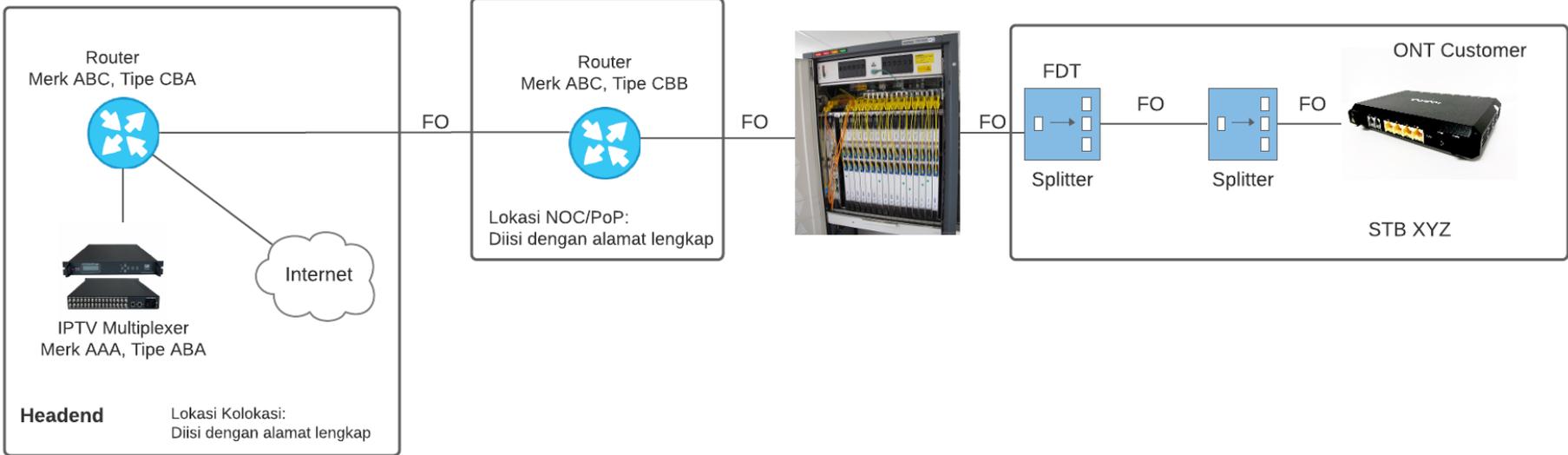


atau



c.	Perangkat	<p>Menyediakan perangkat yang paling sedikit memiliki fungsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. perangkat, sensor, dan/atau sistem komunikasi data; 2. basis data Pelanggan (<i>subscriber database</i>); 3. sistem tagihan Pelanggan (<i>billing system</i>); 4. pemantauan layanan (<i>service monitoring</i>); 5. pusat operasi jaringan (<i>Network Operation Center/NOC</i>) di wilayah Indonesia; dan 6. fasilitas lainnya untuk menjamin kualitas pelayanan.
d.	Penomoran Telekomunikasi atau Nomor Protokol Internet	-
e.	Ketentuan Khusus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketentuan penyelenggaraan Layanan Sistem Komunikasi Data melalui satelit yang telah memperoleh Hak Labuh (<i>Landing Right</i>): <ol style="list-style-type: none"> a. satelit yang digunakan telah memperoleh Hak Labuh (<i>Landing Right</i>) Satelit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan b. penyelenggara jasa multimedia Layanan Sistem Komunikasi Data mengikuti ketentuan penggunaan satelit asing dan penggunaan spektrum frekuensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Dalam hal jenis layanan yang diselenggarakan dalam perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi yang diperoleh belum mencantumkan Jenis komunikasi data Layanan Sistem Komunikasi Data, maka pemegang perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi harus melakukan penambahan Jenis komunikasi data Layanan Sistem Komunikasi Data dimaksud. 3. Ketentuan teknis penyelenggara jasa multimedia Layanan Sistem Komunikasi Data pada komunikasi <i>Internet of Things</i> (IoT): <ol style="list-style-type: none"> a. Penyelenggara Telekomunikasi yang menyelenggarakan Layanan Sistem Komunikasi Data pada komunikasi <i>Internet of Things</i> adalah penyedia layanan <i>Internet of Things</i> (IoT) yang menyediakan seluruh perangkat, aplikasi, dan platform digital yang saling terhubung dengan Jaringan Telekomunikasi dengan ketersediaan konektivitas;

		<p>b. penyediaan seluruh perangkat, aplikasi, dan platform digital yang saling terhubung dengan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada huruf a dapat disediakan sendiri dan/atau pihak lain melalui perjanjian kerja sama;</p> <p>c. ketersediaan konektifitas sebagaimana dimaksud pada huruf a dapat dilakukan dengan ketentuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) diselenggarakan sendiri menggunakan kabel dan/atau tanpa kabel termasuk teresterial dan satelit; dan/atau 2) diselenggarakan melalui kerja sama dengan Penyelenggara Jaringan dan/atau Jasa Telekomunikasi yang dapat menggunakan kabel dan/atau tanpa kabel termasuk teresterial dan satelit. <p>d. penyelenggara jasa multimedia Layanan Sistem Komunikasi Data yang akan menyediakan Layanan Sistem Komunikasi Data pada komunikasi <i>Internet of Things</i> (IoT) melakukan penyesuaian komitmen.</p> <p>4. Penyediaan Pusat Pelayanan Pelanggan dapat disediakan sendiri dan/atau oleh Penyelenggara Jaringan dan/atau Jasa Telekomunikasi melalui perjanjian kerja sama.</p>
XI. LAYANAN IPTV		
NO	JUDUL	KETERANGAN
a.	Bentuk Layanan	Menyediakan layanan konvergen radio dan televisi, video, audio, teks, grafik dan data yang disalurkan melalui jaringan protokol internet yang dijamin kualitas layanannya, keamanannya, keandalannya, dan mampu memberikan layanan komunikasi dengan Pelanggan secara 2 (dua) arah atau interaktif.

b.	Konfigurasi	<p>Konfigurasi jaringan secara fungsional paling sedikit:</p>  <p>The diagram illustrates a functional network configuration for IPTV. It starts with a Headend located at a colocation site, containing a Router (Merk ABC, Tipe CBA), an IPTV Multiplexer (Merk AAA, Tipe ABA), and an Internet connection. This Headend is connected via Fiber Optic (FO) to a Lokasi NOC/PoP (Location NOC/PoP) containing a Router (Merk ABC, Tipe CBB). The NOC/PoP is then connected via FO to a rack of equipment. This rack is connected via FO to a FDT Splitter, which is further connected via FO to another Splitter, and finally via FO to an ONT Customer (STB XYZ).</p>
c.	Perangkat	<p>Menyediakan sistem yang paling sedikit memiliki fungsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. penyimpanan konten, data Pelanggan, dan rekaman transaksi; 2. pengamanan dan perlindungan terhadap Pelanggan; 3. pengolahan dan penyaluran Konten; 4. pengaduan terhadap Konten oleh Pelanggan secara interaktif; 5. sistem tagihan Pelanggan (<i>billing system</i>); 6. pengelolaan data Pelanggan dan tagihan; dan 7. fasilitas lainnya untuk menjamin kualitas pelayanan.
d.	Penomoran Telekomunikasi atau Nomor Protokol Internet	-

e.	Ketentuan Khusus	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki layanan interaktif dalam bentuk termasuk namun tidak terbatas pada video, suara, teks dan gambar melalui perangkat televisi.2. Selain Konten yang disediakan oleh Penyedia Konten Independen, penyelenggara jasa multimedia Layanan IPTV dapat menyediakan Layanan IPTV yang dikembangkan sendiri (<i>in house</i>).3. Penyelenggara IPTV yang telah memperoleh persetujuan penyelenggaraan IPTV dapat melakukan penyesuaian perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi tanpa melakukan Uji Laik Operasi.
----	------------------	---

DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA,



AHMAD M. RAMLI

LAMPIRAN II
 PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PENYELENGGARAAN POS DAN
 INFORMATIKA
 NOMOR 1 TAHUN 2021
 TENTANG
 KETENTUAN TEKNIS PENYELENGGARAAN JASA TELEKOMUNIKASI

STANDAR KUALITAS PELAYANAN PADA PENYELENGGARAAN JASA TELEKOMUNIKASI

A. Ketentuan Standar Kualitas Pelayanan pada Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi yang tidak terkait dengan jaringan (*non-network related criteria*)

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
1.	Standar Pemenuhan Aktivasi	Persentase pemenuhan aktivasi pascabayar dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit	≥ 90%	a. Pemenuhan jumlah aktivasi pascabayar ditentukan berdasarkan semua jumlah permohonan aktivasi calon Pelanggan pascabayar yang tercatat baik di dalam sistem <i>database</i> dan/atau di dalam buku catatan (manual). b. Pemenuhan jumlah aktivasi pascabayar ditentukan berdasarkan semua jumlah permohonan aktivasi calon Pelanggan pascabayar yang tercatat baik di dalam sistem <i>database</i> dan/atau di dalam buku catatan (manual).
		Persentase pemenuhan aktivasi pascabayar dalam jangka	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 95%	
						c. Penghitungan yang tidak dimasukkan ke dalam pengukuran untuk pemenuhan permohonan aktivasi pascabayar sebagai berikut: 1) calon Pelanggan membatalkan atau menunda permohonan; 2) fasilitas jaringan belum tersedia; 3) kerusakan pada terminal calon pengguna;

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
		waktu 5 (lima) hari kerja				<p>4) dokumen permohonan aktivasi pascabayar tidak lengkap; dan/atau</p> <p>5) hal/keadaan umum yang tidak termasuk dalam penghitungan sebagaimana tercantum dalam huruf C Lampiran ini.</p> <p>d. Tata cara pengukuran untuk pemenuhan aktivasi pascabayar adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mencatat jumlah permohonan aktivasi calon Pelanggan pascabayar yang diterima selama periode pelaporan; 2) mencatat jumlah permohonan aktivasi calon pengguna pascabayar yang memenuhi standar aktivasi pascabayar dan telah dikurangkan dengan penghitungan yang tidak masuk ke dalam pengukuran sebagaimana dimaksud dalam huruf c; 3) menghitung persentase pemenuhan aktivasi pascabayar sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Jumlah permohonan aktivasi layanan Pelanggan pascabayar yang memenuhi standar aktivasi pascabayar}}{\text{Jumlah total permohonan aktivasi pascabayar}} \times 100\%$

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						4) menghitung persentase pemenuhan aktivasi pascabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
		Persentase pemenuhan aktivasi prabayar dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 98%	a. Pemenuhan aktivasi prabayar adalah waktu yang dibutuhkan penyelenggara mulai dari persetujuan aktivasi prabayar pengguna hingga layanan tersedia.
	Jasa Teleponi Dasar		Jaringan Bergerak Satelit	≥ 98%	b. Pemenuhan jumlah aktivasi prabayar ditentukan berdasarkan semua jumlah permohonan aktivasi calon Pelanggan prabayar yang tercatat baik di dalam sistem <i>database</i> dan/atau di dalam buku catatan (manual).	
						c. Penghitungan yang tidak dimasukkan ke dalam pengukuran Pemenuhan aktivasi prabayar adalah sebagai berikut: 1) calon Pelanggan membatalkan atau menunda permohonan; 2) fasilitas jaringan belum tersedia; 3) kerusakan pada terminal calon pengguna; 4) validasi data kependudukan tidak ditemukan atau tidak sesuai; dan 5) hal/keadaan umum yang tidak termasuk dalam penghitungan sebagaimana tercantum dalam huruf C Lampiran ini.
						d. Tata cara pengukuran pemenuhan aktivasi prabayar sebagai berikut: 1) mencatat jumlah permohonan aktivasi calon Pelanggan prabayar yang diterima selama periode pelaporan;

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>2) mencatat jumlah permohonan aktivasi calon Pelanggan prabayar yang memenuhi standar aktivasi prabayar dan telah dikurangkan dengan penghitungan yang tidak masuk ke dalam pengukuran sebagaimana dimaksud dalam huruf c;</p> <p>3) menghitung persentase pemenuhan aktivasi prabayar sesuai dengan formula berikut:</p> $\frac{\text{Jumlah permohonan aktivasi prabayar yang memenuhi standar aktivasi prabayar}}{\text{Jumlah total permohonan aktivasi prabayar}} \times 100\%$ <p>4) menghitung persentase pemenuhan aktivasi prabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>
2.	Standar Pemenuhan Pemasangan Baru	Persentase pemenuhan pasang baru dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap Lokal	≥ 95%	a. pemenuhan pasang baru adalah waktu yang dibutuhkan penyelenggara untuk mengaktifkan layanan bagi Pelanggan baru mulai dari penandatanganan persetujuan pasang baru sampai dengan layanan tersedia, setelah seluruh persyaratan dipenuhi untuk wilayah yang sudah tersedia jaringan.
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Tetap Lokal	≥ 95%	

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
			Layanan Komunikasi Data	Sistem	≥ 90%	<p>b. Pemenuhan jumlah pasang baru ditentukan berdasarkan semua jumlah permohonan pemasangan baru yang tercatat baik di dalam sistem <i>database</i> dan/atau di dalam buku catatan (manual).</p> <p>c. Penghitungan yang tidak dimasukkan ke dalam pengukuran pemenuhan pasang baru adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) kesalahan pemberian alamat oleh Pelanggan; 2) kerusakan pada fasilitas jaringan akibat <i>force majeure</i> yang dibuktikan dengan informasi resmi keadaan <i>force majeure</i> dari Pemerintah Pusat/Daerah; 3) calon Pelanggan membatalkan atau menunda permohonan; 4) fasilitas jaringan belum tersedia; 5) kerusakan pada fasilitas jaringan akibat pihak ketiga, yang dibuktikan dengan surat dari pihak berwenang; 6) bangunan milik calon Pelanggan tidak dapat diakses; dan 7) fasilitas jaringan mengalami gangguan untuk penyelenggara jasa yang menggunakan jaringan milik Penyelenggara Jaringan Telekomunikasi. <p>d. Tata cara pengukuran pemenuhan pasang baru adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mencatat jumlah permohonan pemasangan baru yang diterima selama periode pelaporan;
			Layanan IPTV	Jaringan Tetap Lokal	≥ 95%	

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>2) mencatat jumlah permohonan pemasangan baru yang diterima dan telah dikurangkan dengan penghitungan yang tidak masuk ke dalam pengukuran sebagaimana dimaksud dalam huruf c;</p> <p>3) permohonan pasang baru yang diterima setelah jam kerja dianggap sebagai permohonan pada hari berikutnya;</p> <p>4) menghitung persentase pemenuhan pasang baru sesuai dengan formula berikut:</p> $\frac{\text{Jumlah permohonan pasang baru yang memenuhi standar pasang baru}}{\text{Jumlah total permohonan pasang baru}} \times 100\%$ <p>5) menghitung persentase pemenuhan pasang baru untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>
3.	Standar Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\leq 2\%$	a. Keluhan akurasi tagihan adalah jumlah keluhan pengguna atas akurasi tagihan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit	$\leq 5\%$	b. Jumlah keluhan akurasi tagihan ditentukan berdasarkan semua jumlah tagihan yang tercatat baik di dalam sistem <i>database</i> dan/atau di dalam buku catatan (manual).

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
		tagihan bulan tersebut	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap Lokal	≤ 5%	<p>c. Penghitungan yang tidak dimasukkan ke dalam pengukuran untuk keluhan akurasi tagihan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) keluhan atas akurasi tagihan yang timbul terkait dengan pihak ketiga; 2) ketidakpahaman dan/atau salah pengertian dalam membaca tagihan; 3) perbedaan penghitungan tagihan akibat pengakuan pengguna atas layanan yang harus dibuktikan dengan catatan penggunaan layanan (<i>sys log</i>); dan 4) hal/keadaan umum yang tidak termasuk dalam penghitungan sebagaimana tercantum dalam huruf C Lampiran ini. <p>d. Tata cara pengukuran untuk keluhan akurasi tagihan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mencatat jumlah seluruh tagihan yang diterima selama periode pelaporan; 2) mencatat jumlah keluhan akurasi tagihan yang diterima dan telah dikurangkan dengan penghitungan yang tidak masuk ke dalam pengukuran sebagaimana dimaksud dalam huruf c; 3) menghitung persentase keluhan akurasi tagihan sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Jumlah keluhan akurasi tagihan}}{\text{Jumlah total tagihan}} \times 100\%$
			Layanan ITKP		≤ 5%	
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≤ 2%	
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Tetap Lokal	≤ 5%	
			Layanan IPTV	Jaringan Tetap Lokal	≤ 5%	
			Layanan Gerbang Akses Internet (NAP)		≤ 5%	

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						4) menghitung persentase keluhan akurasi tagihan untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	<p>a. Penyelesaian keluhan akurasi tagihan pascabayar adalah jumlah keluhan pengguna atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.</p> <p>b. Jumlah penyelesaian keluhan akurasi tagihan pascabayar ditentukan berdasarkan semua jumlah keluhan akurasi tagihan pascabayar yang tercatat baik di dalam sistem <i>database</i> dan/atau di dalam buku catatan (manual).</p> <p>c. Penghitungan yang tidak dimasukkan ke dalam pengukuran untuk penyelesaian keluhan akurasi tagihan pascabayar sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ketidakpahaman dan/atau salah pengertian dalam membaca tagihan; 2) perbedaan penghitungan pembebanan akibat pengakuan pengguna atas layanan yang harus dibuktikan dengan catatan penggunaan layanan (<i>sys log</i>); dan 3) hal/keadaan umum yang tidak termasuk dalam perhitungan sebagaimana tercantum dalam huruf C Lampiran ini. <p>d. Tata cara pengukuran untuk penyelesaian keluhan akurasi tagihan pascabayar adalah sebagai berikut:</p>
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit	≥ 90%	
			Layanan ITKP		≥ 90%	
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>1) mencatat jumlah penyelesaian keluhan akurasi tagihan pascabayar yang diterima selama periode pelaporan;</p> <p>2) mencatat jumlah penyelesaian keluhan akurasi tagihan pascabayar yang memenuhi standar keluhan akurasi tagihan pascabayar dan telah dikurangkan dengan penghitungan yang tidak masuk ke dalam pengukuran sebagaimana dimaksud dalam huruf c;</p> <p>3) menghitung persentase penyelesaian keluhan akurasi tagihan Pascabayar sesuai dengan formula berikut:</p> $\frac{\text{Jumlah Penyelesaian Keluhan Akurasi Tagihan Pascabayar yang Memenuhi Standar Keluhan Akurasi Tagihan Pascabayar}}{\text{Jumlah Total Penyelesaian Keluhan Akurasi Tagihan Pascabayar yang Diterima}} \times 100\%$ <p>4) menghitung persentase penyelesaian keluhan akurasi tagihan pascabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>
		Persentase penyelesaian keluhan atas	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 95%	a. Penyelesaian keluhan akurasi pemotongan deposit prabayar adalah jumlah keluhan pengguna atas akurasi tagihan pulsa

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran	
		akurasi Pemotongan Deposit Prabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit	≥ 90%	<p>prabayar yang diselesaikan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.</p> <p>b. Jumlah penyelesaian keluhan akurasi pemotongan deposit prabayar ditentukan berdasarkan semua jumlah keluhan akurasi pemotongan deposit prabayar yang tercatat baik di dalam sistem <i>database</i> dan/atau di dalam buku catatan (manual).</p> <p>c. Penghitungan yang tidak dimasukkan ke dalam pengukuran untuk penyelesaian keluhan akurasi pemotongan deposit prabayar adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ketidakpahaman dan/atau salah pengertian dalam memahami pemotongan deposit prabayar; 2) perbedaan penghitungan pembebanan akibat pengakuan pengguna atas layanan yang harus dibuktikan dengan catatan penggunaan layanan (<i>sys log</i>); dan 3) hal/keadaan umum yang tidak termasuk dalam penghitungan sebagaimana tercantum dalam huruf C Lampiran ini. <p>d. Tata cara pengukuran untuk penyelesaian keluhan akurasi pemotongan deposit prabayar adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mencatat jumlah penyelesaian keluhan akurasi pemotongan deposit prabayar yang diterima selama periode pelaporan; 2) mencatat jumlah penyelesaian keluhan akurasi pemotongan deposit prabayar yang memenuhi standar keluhan akurasi pemotongan deposit prabayar dan telah dikurangkan dengan penghitungan yang tidak masuk ke dalam pengukuran sebagaimana dimaksud dalam huruf c; 	
			Layanan ITKP				≥ 90%
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler			≥ 95%

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>3) menghitung persentase penyelesaian keluhan akurasi pemotongan deposit Prabayar sesuai dengan rumus formula berikut:</p> $\frac{\text{Jumlah Penyelesaian Keluhan Akurasi Pemotongan Pulsa Prabayar yang Memenuhi Standar Keluhan Akurasi}}{\text{Jumlah Total Penyelesaian Keluhan Akurasi Pemotongan Pulsa Prabayar yang Diterima}} \times 100\%$ <p>4) menghitung persentase penyelesaian keluhan akurasi pemotongan deposit Prabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>
4.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 95%	a. Keluhan umum pengguna adalah setiap 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 dan gangguan layanan.
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit	≥ 95%	
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap Lokal	≥ 95%	
			Layanan Pusat Panggilan Informasi (Call Center)		≥ 95%	

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
			Layanan Konten SMS Premium		≥ 95%	<p>b. Jumlah penanganan keluhan umum pengguna ditentukan berdasarkan semua jumlah keluhan umum pengguna yang tercatat baik di dalam sistem <i>database</i> dan/atau di dalam buku catatan (manual).</p> <p>c. Penghitungan yang tidak dimasukkan ke dalam pengukuran untuk jumlah penanganan keluhan umum Pengguna adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) fasilitas jaringan belum tersedia; 2) kerusakan pada terminal pengguna; 3) Pelanggan tidak mengetahui bagaimana menggunakan layanan; 4) perbedaan penghitungan pembebanan akibat pengakuan pengguna atas layanan yang harus dibuktikan dengan catatan penggunaan layanan (<i>sys log</i>); 5) fasilitas jaringan mengalami gangguan untuk penyelenggara jasa yang menggunakan jaringan milik Penyelenggara Jaringan Telekomunikasi; dan 6) hal/keadaan umum yang tidak termasuk dalam penghitungan sebagaimana tercantum dalam huruf C Lampiran ini. <p>d. Tata cara pengukuran untuk penanganan keluhan umum Pengguna adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mencatat jumlah penanganan keluhan umum pengguna yang diterima selama periode pelaporan;
			Layanan Panggilan Premium		≥ 95%	
			Layanan Panggilan Terkelola (<i>Calling Card</i>)		≥ 95%	
			Layanan ITKP		≥ 95%	
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 95%	
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Tetap Lokal	≥ 95%	
			Layanan Sistem Komunikasi Data		≥ 95%	
			Layanan IPTV	Jaringan Tetap Lokal	≥ 95%	
			Layanan Gerbang Akses Internet (NAP)		≥ 95%	

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>2) mencatat jumlah penanganan keluhan umum pengguna yang diselesaikan dan telah dikurangkan dengan penghitungan yang tidak masuk ke dalam pengukuran sebagaimana dimaksud dalam huruf c; dan</p> <p>3) menghitung persentase penanganan keluhan umum pengguna sesuai dengan formula berikut:</p> $\frac{\text{Jumlah Keluhan Umum Pengguna yang Diselesaikan}}{\text{Jumlah Total Keluhan Umum Pengguna yang Diterima}} \times 100\%$ <p>4) menghitung persentase penanganan keluhan umum pengguna untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>
5.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≤ 2 %	<p>a. Tingkat laporan gangguan layanan adalah besarnya jumlah laporan gangguan layanan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi yang dilaporkan oleh Pelanggan kepada pusat pelayanan Pelanggan.</p> <p>b. Jumlah tingkat laporan gangguan layanan ditentukan berdasarkan semua jumlah laporan gangguan layanan yang tercatat baik di dalam sistem <i>database</i> dan/atau di dalam buku catatan (manual).</p>
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit	≤ 5 %	
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap Lokal	≤ 5 %	

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
		(dua belas) bulan	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≤ 2 %	<p>c. Penghitungan yang tidak dimasukkan ke dalam pengukuran untuk jumlah tingkat laporan gangguan layanan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) kerusakan pada terminal pengguna; 2) Instalasi kabel rumah/gedung (IKR/G) milik calon Pelanggan tidak siap pada waktu yang disepakati; 3) Pelanggan tidak mengetahui bagaimana menggunakan layanan; 4) fasilitas jaringan mengalami gangguan untuk penyelenggara jasa yang menggunakan jaringan milik Penyelenggara Jaringan Telekomunikasi; dan 5) hal/keadaan umum yang tidak termasuk dalam penghitungan sebagaimana tercantum dalam huruf C Lampiran ini. <p>d. Tata cara pengukuran untuk tingkat laporan gangguan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mencatat jumlah pelanggan selama periode pelaporan; 2) mencatat jumlah laporan gangguan layanan yang diterima dan telah dikurangkan dengan penghitungan yang tidak masuk ke dalam pengukuran sebagaimana dimaksud dalam huruf c; 3) menghitung persentase tingkat laporan gangguan layanan sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Jumlah Laporan Gangguan Layanan}}{\text{Jumlah Pelanggan}} \times 100\%$
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Tetap Lokal	≤ 5 %	
			Layanan IPTV	Jaringan Tetap Lokal	≤ 5 %	

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						4) menghitung persentase tingkat laporan gangguan layanan untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
6.	Standar Kecepatan Jawab Kontak layanan informasi	Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	<p>a. Kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan telepon dari Pelanggan adalah kecepatan operator kontak layanan informasi dalam menjawab panggilan Pelanggan yang meminta layanan informasi sejak Pelanggan memilih menu berbicara dengan operator.</p> <p>b. Jumlah kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan telepon dari Pelanggan ditentukan berdasarkan semua jumlah panggilan telepon dari Pelanggan ke kontak layanan informasi yang tercatat baik di dalam sistem <i>database</i> dan/atau di dalam buku catatan (manual).</p> <p>c. Tata cara pengukuran untuk kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan telepon dari Pelanggan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mencatat jumlah panggilan telepon yang diterima operator kontak layanan informasi selama periode pelaporan; 2) mencatat jumlah panggilan telepon yang diterima operator kontak layanan informasi yang terputus kurang dari 5 (lima) detik;
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit	$\geq 90\%$	
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap Lokal	$\geq 90\%$	
			Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>)		$\geq 90\%$	
			Layanan Konten SMS <i>Premium</i>		$\geq 90\%$	
			Layanan Panggilan <i>Premium</i>		$\geq 90\%$	
			Layanan Panggilan Terkelola (<i>Calling Card</i>)		$\geq 90\%$	
			Layanan ITKP		$\geq 90\%$	

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	3) mencatat jumlah panggilan dijawab operator kontak layanan informasi yang memenuhi standar kecepatan jawab kontak layanan informasi dan telah dikurangkan dengan penghitungan yang tidak masuk ke dalam pengukuran sebagaimana tercantum dalam huruf C Lampiran ini; 4) menghitung persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Panggilan Dijawab yang Memenuhi Standar Kecepatan Jawab}}{\text{Jumlah Panggilan yang diterima} - \text{Jumlah Panggilan terputus dalam 5 deti}}$ 5) menghitung persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Tetap Lokal	≥ 90%	
			Layanan Komunikasi Data	Sistem	≥ 90%	
			Layanan IPTV	Jaringan Tetap Lokal	≥ 90%	
			Layanan Gerbang Akses Internet (NAP)		≥ 90%	
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	a. Kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap <i>email</i> dari Pelanggan adalah kecepatan operator kontak layanan informasi dalam menjawab email pelanggan sejak <i>email</i> diterima operator kontak layanan informasi. b. Jumlah kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap <i>email</i> dari Pelanggan ditentukan berdasarkan semua jumlah <i>email</i> dari Pelanggan ke kontak layanan informasi yang tercatat baik di dalam sistem <i>database</i> dan/atau di dalam buku catatan (manual).
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit	≥ 90%	
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap Lokal	≥ 90%	

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
		dalam waktu 3x24 jam	Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>)		≥ 90%	<p>c. Tata cara pengukuran untuk kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap email dari Pelanggan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mencatat jumlah <i>email</i> yang diterima operator kontak layanan informasi selama periode pelaporan; 2) mencatat jumlah <i>email</i> yang dijawab operator kontak layanan informasi yang memenuhi standar kecepatan jawab Kontak layanan informasi; 3) menghitung persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Email Dijawab yang Memenuhi Standar Kecepatan Jawab}}{\text{Jumlah Email yang diterima}} \times 100\%$ 4) menghitung persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
			Layanan Konten SMS Premium		≥ 90%	
			Layanan Panggilan Premium		≥ 90%	
			Layanan Panggilan Terkelola (<i>Calling Card</i>)		≥ 90%	
			Layanan ITKP		≥ 90%	
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Tetap Lokal	≥ 90%	
			Layanan Sistem Komunikasi Data		≥ 90%	
			Layanan IPTV	Jaringan Tetap Lokal	≥ 90%	
			Layanan Gerbang Akses Internet (NAP)		≥ 90%	

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
7.	Standar Pemenuhan Aktivasi Paket Data	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi paket data dalam waktu 15 (lima belas) menit	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	<p>a. Pemenuhan permohonan aktivasi paket data adalah lama waktu yang dibutuhkan aktivasi paket data pada Layanan Akses Internet (ISP) melalui jaringan bergerak seluler mulai dari persetujuan aktivasi langganan paket data hingga layanan paket data tersebut tersedia setelah seluruh persyaratan dipenuhi;</p> <p>b. Pemenuhan permohonan aktivasi paket data ditentukan berdasarkan semua jumlah permohonan aktivasi calon Pelanggan yang tercatat baik di dalam sistem <i>database</i> dan/atau di dalam buku catatan (manual);</p> <p>c. Penghitungan yang tidak dimasukkan ke dalam pengukuran pemenuhan permohonan aktivasi paket data adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) calon Pelanggan membatalkan atau menunda permohonan; 2) fasilitas jaringan belum tersedia; 3) kerusakan pada terminal calon Pengguna; dan/atau 4) hal/keadaan umum yang tidak termasuk dalam penghitungan sebagaimana tercantum dalam huruf C Lampiran ini. <p>d. Tata cara pengukuran pemenuhan permohonan aktivasi paket data sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mencatat jumlah permohonan aktivasi paket data calon Pelanggan yang diterima selama periode pelaporan. 2) mencatat jumlah permohonan aktivasi paket data calon Pelanggan yang memenuhi standar permohonan aktivasi paket data dan telah dikurangkan ketentuan yang tidak masuk dalam penghitungan.

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>3) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut:</p> $\frac{\text{Jumlah permohonan aktivasi paket data yang memenuhi standar aktivasi paket data}}{\text{Jumlah Total permohonan aktivasi paket data}} \times 100\%$ <p>4) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>

B. Ketentuan Standar Kualitas Pelayanan pada Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi yang terkait dengan jaringan (*network related criteria*)

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
1.	Layanan Teleponi Dasar	Jumlah panggilan uji yang tidak memenuhi standar kualitas suara (<i>Mean Opinion Score-MOS</i>) ≥ 3 (lebih besar sama dengan tiga)	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	12%	<p>a. <i>Mean Opinion Score (MOS)</i> yang selanjutnya disingkat MOS adalah ukuran kualitas suara yang diberi nilai berdasarkan skala, dengan ketentuan ukuran kualitas suara yang sangat baik didengar diberi nilai 5 (lima) sedangkan kualitas suara yang buruk didengar diberi nilai 1 (satu).</p> <p>b. Penentuan populasi sampel sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pada kondisi bergerak yaitu jumlah sampel <i>test call on-net</i> sebanyak panggilan yang dilakukan selama waktu berkendara selama 5 (lima) jam; dan 2) pada kondisi diam yaitu jumlah sampel untuk pengukuran secara statik ditentukan sebanyak panggilan yang dilakukan selama 5 (lima) jam untuk keseluruhan titik pengukuran dalam suatu Kabupaten/Kota. <p>c. Direktur Jenderal menetapkan daftar Kabupaten/Kota, lokasi pengukuran dan rute minimal tiap Kabupaten/Kota yang menjadi sampling dengan memperhatikan ketersediaan jaringan/layanan.</p> <p>d. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pengukuran dilakukan pada kondisi bergerak dan kondisi diam; 2) waktu pengukuran dalam kondisi bergerak pada jam sibuk di Hari Kerja yaitu pukul 06.00-10.00 dan pukul 16.00-20.00 waktu setempat;

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>3) waktu pengukuran dalam kondisi diam:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) pusat pemerintahan atau perkantoran: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; b) pusat perekonomian: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; c) Pusat pemukiman: pukul 06.00-09.00 dan -pukul 17.00-21.00 waktu setempat; d) Pusat pendidikan: pukul 07.00-09.00 dan pukul 11.30-13.30 waktu setempat; dan e) Pusat kesehatan: pukul 11.00-13.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat. <p>4) waktu pengukuran sebagaimana angka 2) dan angka 3) dapat disesuaikan dengan kondisi keadaan setempat;</p> <p>5) hasil pengukuran dalam kondisi diam berlaku bagi penyelenggara Telekomunikasi yang memiliki kekuatan sinyal paling rendah -105 dBm;</p> <p>6) rangkaian pengujian dalam kondisi bergerak dan kondisi diam dilakukan dengan lamanya panggilan masing-masing selama 60 (enam puluh) detik dengan jangka waktu antar uji panggil (<i>test call</i>) tidak lebih dari 10 (sepuluh) detik yang diatur pada alat ukur;</p>

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran																		
						<p>7) pengujian dalam kondisi bergerak dilakukan ketika berkendara di jalan utama dan daerah perdagangan serta pemukiman padat penduduk sedangkan dalam kondisi diam dilakukan di wilayah yang dapat diakses publik yang berada dalam daerah cakupan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi;</p> <p>8) pengukuran dilakukan dengan menggunakan MOS <i>Analyzer</i> memiliki sertifikasi sesuai dengan Standar Internasional;</p> <p>9) penilaian hasil pengukuran MOS <i>Analyzer</i> adalah sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="1260 703 2414 1333"> <thead> <tr> <th data-bbox="1260 703 1485 773">Kualitas</th> <th data-bbox="1485 703 1579 773">Nilai</th> <th data-bbox="1579 703 2414 773">Keterangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1260 773 1485 854">Sangat Baik</td> <td data-bbox="1485 773 1579 854">5</td> <td data-bbox="1579 773 2414 854">Kualitas suara yang didengar sangat baik. <i>(Complete relaxation possible; no effort required)</i></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1260 854 1485 972">Baik</td> <td data-bbox="1485 854 1579 972">4</td> <td data-bbox="1579 854 2414 972">Kualitas suara yang didengar baik namun perlu perhatian; tanpa perlu usaha untuk mendengarkan. <i>(Attention necessary; no appreciable effort required)</i></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1260 972 1485 1091">Cukup</td> <td data-bbox="1485 972 1579 1091">3</td> <td data-bbox="1579 972 2414 1091">Kualitas suara cukup didengar namun butuh usaha untuk mendengar. <i>(Moderate effort required).</i></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1260 1091 1485 1172">Kurang Baik</td> <td data-bbox="1485 1091 1579 1172">2</td> <td data-bbox="1579 1091 2414 1172">Suara dapat didengar namun butuh konsentrasi. <i>(Considerable effort required).</i></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1260 1172 1485 1333">Buruk</td> <td data-bbox="1485 1172 1579 1333">1</td> <td data-bbox="1579 1172 2414 1333">Suara dapat didengar namun tidak dapat dimengerti walaupun sudah dilakukan usaha untuk mendengarkan. <i>(No meaning understood with any feasible effort).</i></td> </tr> </tbody> </table>	Kualitas	Nilai	Keterangan	Sangat Baik	5	Kualitas suara yang didengar sangat baik. <i>(Complete relaxation possible; no effort required)</i>	Baik	4	Kualitas suara yang didengar 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 butuh konsentrasi. <i>(Considerable effort required).</i>	Buruk	1	Suara dapat didengar namun tidak dapat dimengerti walaupun sudah dilakukan usaha untuk mendengarkan. <i>(No meaning understood with any feasible effort).</i>
Kualitas	Nilai	Keterangan																						
Sangat Baik	5	Kualitas suara yang didengar sangat baik. <i>(Complete relaxation possible; no effort required)</i>																						
Baik	4	Kualitas suara yang didengar 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 butuh konsentrasi. <i>(Considerable effort required).</i>																						
Buruk	1	Suara dapat didengar namun tidak dapat dimengerti walaupun sudah dilakukan usaha untuk mendengarkan. <i>(No meaning understood with any feasible effort).</i>																						

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>e. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melakukan uji panggil (<i>test call</i>); 2) mencatat jumlah panggilan yang dilakukan selama pengujian; 3) mencatat jumlah panggilan yang tidak memenuhi standar kualitas suara setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam penghitungan; 4) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Jumlah Panggilan yang tidak memenuhi Standar Kualitas Suara}}{\text{Jumlah Panggilan yang Dilakukan}} \times 100\%$ <ol style="list-style-type: none"> 5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
		Persentase <i>successful call</i>	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 93%	<ol style="list-style-type: none"> a. <i>Successful call</i> adalah panggilan yang berhasil dilakukan. b. Penentuan populasi sampel sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) pada kondisi bergerak yaitu: jumlah sampel tes <i>call on-net</i> sebanyak panggilan yang dilakukan selama waktu berkendara selama 5 (lima) jam. 2) pada kondisi diam yaitu: jumlah sampel untuk pengukuran secara statik ditentukan sebanyak panggilan yang dilakukan selama 5 (lima) jam untuk keseluruhan titik pengukuran dalam suatu Kabupaten/Kota.

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>c. Direktur Jenderal menetapkan daftar Kabupaten/Kota dan rute minimal tiap Kabupaten/Kota yang menjadi sampel dengan memperhatikan ketersediaan jaringan/layanan.</p> <p>d. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pengukuran dilakukan pada kondisi bergerak dan kondisi diam; 2) waktu pengukuran dalam kondisi bergerak pada jam sibuk di Hari Kerja yaitu pukul 06.00-10.00 dan pukul 16.00-20.00 waktu setempat; 3) waktu pengukuran dalam kondisi diam: <ol style="list-style-type: none"> a) pusat pemerintahan atau perkantoran: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; b) pusat perekonomian: pukul 11.30-13.30 dan 17.00-20.00 waktu setempat; c) Pusat pemukiman: pukul 06.00-09.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat; d) Pusat pendidikan: pukul 07.00-09.00 dan pukul 11.30-13.30 waktu setempat; dan e) Pusat kesehatan : pukul 11.00-13.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat. 4) waktu pengukuran sebagaimana dimaksud pada angka 2) dan angka 3) dapat disesuaikan dengan kondisi keadaan setempat; 5) hasil pengukuran dalam kondisi diam berlaku bagi penyelenggara Telekomunikasi yang memiliki kekuatan sinyal paling rendah -105 dBm;

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>6) rangkaian pengujian dalam kondisi bergerak dan kondisi diam dilakukan dengan lamanya panggilan masing-masing selama 60 (enam puluh) detik dengan jangka waktu antar uji panggil (<i>test call</i>) tidak lebih dari 10 (sepuluh) detik yang diatur pada alat ukur;</p> <p>7) pengujian dalam kondisi bergerak dilakukan ketika berkendara di jalan utama dan daerah perdagangan serta pemukiman padat penduduk, sedangkan dalam kondisi diam dilakukan di wilayah yang dapat diakses publik yang berada dalam daerah cakupan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi;</p> <p>e. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melakukan uji panggil (<i>test call</i>); 2) mencatat jumlah panggilan yang dilakukan selama pengujian; 3) mencatat jumlah panggilan yang berhasil setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam penghitungan; 4) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Jumlah successful Call}}{\text{Jumlah Panggilan yang Dilakukan}} \times 100\%$ <p>5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
		Persentase <i>dropped call</i>	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≤ 5%	<p>a. <i>Dropped call</i> adalah panggilan yang berhasil dilakukan namun tiba-tiba terputus.</p> <p>b. Penentuan populasi sampel sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pada kondisi bergerak yaitu jumlah sampel tes <i>call on-net</i> sebanyak panggilan yang dilakukan selama waktu berkendara selama 5 (lima) jam. 2) pada kondisi diam yaitu jumlah sampel untuk pengukuran secara statik ditentukan sebanyak panggilan yang dilakukan selama 5 (lima) jam untuk keseluruhan titik pengukuran dalam suatu Kabupaten/Kota. <p>c. Direktur Jenderal menetapkan daftar Kabupaten/Kota, lokasi pengukuran dan rute minimal tiap Kabupaten/Kota yang menjadi sampel dengan memperhatikan ketersediaan jaringan/layanan.</p> <p>d. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pengukuran dilakukan pada kondisi bergerak dan kondisi diam; 2) waktu pengukuran dalam kondisi bergerak pada jam sibuk di Hari Kerja yaitu pukul 06.00-10.00 dan pukul 16.00-20.00 waktu setempat; 3) waktu pengukuran dalam kondisi diam: <ol style="list-style-type: none"> a) pusat pemerintahan atau perkantoran: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; b) pusat perekonomian: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat;

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>c) Pusat pemukiman: pukul 06.00-09.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat;</p> <p>d) Pusat pendidikan: pukul 07.00-09.00 dan pukul 11.30- 13.30 waktu setempat; dan</p> <p>e) Pusat kesehatan: pukul 11.00-13.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat.</p> <p>4) waktu pengukuran sebagaimana dimaksud angka 2) dan angka 3) dapat disesuaikan dengan kondisi keadaan setempat;</p> <p>5) hasil pengukuran dalam kondisi diam berlaku bagi penyelenggara Telekomunikasi yang memiliki kekuatan sinyal paling rendah -105 dBm;</p> <p>6) rangkaian pengujian dalam kondisi bergerak dan kondisi diam dilakukan dengan lamanya panggilan masing-masing selama 60 (enam puluh) detik dengan jangka waktu antar uji panggil (<i>test call</i>) tidak lebih dari 10 (sepuluh) detik yang diatur pada alat ukur;</p> <p>7) pengujian dalam kondisi bergerak dilakukan ketika berkendara di jalan utama dan daerah perdagangan serta pemukiman padat penduduk sedangkan dalam kondisi diam dilakukan di wilayah yang dapat diakses publik yang berada dalam daerah cakupan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi;</p> <p>e. Tata cara pengukuran:</p> <p>1) melakukan uji panggil (<i>test call</i>);</p> <p>2) mencatat jumlah panggilan yang dilakukan selama pengujian;</p>

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>3) mencatat jumlah panggilan yang mengalami <i>dropped call</i> setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam perhitungan;</p> <p>4) menghitung persentase sesuai dengan rumus berikut:</p> $\frac{\text{Jumlah Dropped Call}}{\text{Jumlah Panggilan yang Dilakukan}} \times 100\%$ <p>5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit/ Satelit asing yang telah memperoleh Hak Labuh (<i>Landing Right</i>)	≤ 5%	<p>a. <i>Dropped call</i> adalah panggilan yang berhasil dilakukan namun tiba-tiba terputus;</p> <p>b. penentuan populasi sampel uji panggil (<i>test call</i>) paling sedikit 365 (tiga ratus enam puluh lima) uji panggil (<i>test call</i>) dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>c. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) waktu pengukuran dilakukan pada Hari Kerja pukul 08.00 – 21.00 waktu setempat; 2) rangkaian pengujian dilakukan selama 60 (enam puluh) detik dengan jangka waktu antar panggilan tidak boleh lebih dari 10 (sepuluh) detik yang diatur pada alat ukur;

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>3) pengujian dilakukan di wilayah yang dapat diakses publik yang berada dalam daerah cakupan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dan dilakukan diluar ruangan/LOS; dan</p> <p>4) pengukuran dilakukan dalam waktu 1 (satu) tahun.</p> <p>d. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melakukan uji panggil (<i>test call</i>); 2) mencatat jumlah panggilan yang dilakukan selama pengujian; 3) mencatat jumlah panggilan yang mengalami <i>dropped call</i> setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam penghitungan; 4) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Jumlah Dropped Call}}{\text{Jumlah Panggilan yang Dilakukan}} \times 100\%$ <p>5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>
		Persentase <i>blocked call</i>	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≤ 5%	<p>a. <i>Blocked Call</i> adalah panggilan yang tidak dapat tersambung yang diakibatkan adanya gangguan.</p> <p>b. Penentuan populasi sampel sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pada kondisi bergerak yaitu: jumlah sampel tes <i>call on-net</i> sebanyak panggilan yang dilakukan selama waktu berkendara selama 5 (lima) jam; dan

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>2) pada kondisi diam yaitu: jumlah sampel untuk pengukuran secara statik ditentukan sebanyak panggilan yang dilakukan selama 5 (lima) jam untuk keseluruhan titik pengukuran dalam suatu Kabupaten/Kota.</p> <p>c. Direktur Jenderal menetapkan daftar Kabupaten/Kota, lokasi pengukuran dan rute minimal tiap Kabupaten/Kota yang menjadi sampel dengan memperhatikan ketersediaan jaringan/layanan.</p> <p>d. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pengukuran dilakukan pada kondisi bergerak dan kondisi diam; 2) waktu pengukuran dalam kondisi bergerak pada jam sibuk di Hari Kerja yaitu pukul 06.00-10.00 dan pukul 16.00-20.00 waktu setempat; 3) waktu pengukuran dalam kondisi diam: <ol style="list-style-type: none"> a) pusat pemerintahan atau perkantoran: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; b) pusat perekonomian: pukul pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; c) Pusat pemukiman: pukul 06.00-09.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat; d) Pusat pendidikan: pukul 07.00-09.00 dan pukul 11.30-13.30 waktu setempat; dan e) Pusat kesehatan: pukul 11.00-13.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat.

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>4) waktu pengukuran sebagaimana dimaksud pada angka 2) dan angka 3) dapat disesuaikan dengan kondisi keadaan setempat;</p> <p>5) hasil pengukuran dalam kondisi diam berlaku bagi penyelenggara Telekomunikasi yang memiliki kekuatan sinyal paling rendah -105 dBm;</p> <p>6) rangkaian pengujian dalam kondisi bergerak dan kondisi diam dilakukan dengan lamanya panggilan masing-masing selama 60 (enam puluh) detik dengan jangka waktu antar uji panggil (<i>test call</i>) tidak lebih dari 10 (sepuluh) detik yang diatur pada alat ukur; dan</p> <p>7) pengujian dalam kondisi bergerak dilakukan ketika berkendara di jalan utama dan daerah perdagangan serta pemukiman padat penduduk sedangkan dalam kondisi diam dilakukan di wilayah yang dapat diakses publik yang berada dalam daerah cakupan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.</p> <p>e. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melakukan uji panggil (<i>test call</i>); 2) mencatat jumlah panggilan yang dilakukan selama pengujian; 3) mencatat jumlah panggilan yang mengalami <i>blocked call</i> setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam perhitungan; 4) menghitung persentase sesuai dengan rumus berikut: $\frac{\text{Jumlah Blocked Call}}{\text{Jumlah Panggilan yang Dilakukan}} \times 100\%$

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit /Satelit asing yang telah memperoleh Hak Labuh (<i>Landing Right</i>)	≤ 10%	<p>a. <i>Blocked Call</i> adalah panggilan yang tidak dapat tersambung yang diakibatkan adanya gangguan.</p> <p>b. Penentuan populasi sampel uji panggil (<i>test call</i>) paling sedikit 365 (tiga ratus enam puluh lima) uji panggil (<i>test call</i>) dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>c. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Waktu pengukuran dilakukan pada Hari Kerja pukul 08.00 - 21.00 waktu setempat; 2) rangkaian pengujian dilakukan selama 60 (enam puluh) detik dengan jangka waktu antar panggilan tidak boleh lebih dari 10 (sepuluh) detik yang diatur pada alat ukur; 3) pengujian dilakukan di wilayah yang dapat diakses publik yang berada dalam daerah cakupan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dan dilakukan di luar ruangan/LOS; dan 4) pengukuran dilakukan dalam waktu 1 (satu) tahun. <p>d. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melakukan uji panggil (<i>test call</i>); 2) mencatat jumlah panggilan yang dilakukan selama pengujian; 3) mencatat jumlah panggilan yang mengalami <i>blocked call</i> setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam penghitungan;

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>4) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut:</p> $\frac{\text{Jumlah Blocked Call}}{\text{Jumlah Panggilan Uji yang Dilakukan}} \times 100\%$ <p>5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>
		Persentase <i>Call Setup Time</i> dalam waktu <13 detik	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	<p>a. <i>Call set up time</i> adalah interval waktu antara saat Pengguna menyelesaikan pemanggilan nomor sampai dengan saat dia menerima nada sibuk (<i>busy tone</i>) atau nada panggil (<i>ringing tone</i>).</p> <p>b. Penentuan populasi sampel sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pada kondisi bergerak yaitu: jumlah sampel tes <i>call on-net</i> sebanyak panggilan yang dilakukan selama waktu berkendara selama 5 (lima) jam; dan 2) pada kondisi diam yaitu: jumlah sampel untuk pengukuran secara statik ditentukan sebanyak panggilan yang dilakukan selama 5 (lima) jam untuk keseluruhan titik pengukuran dalam suatu Kabupaten/Kota. <p>c. Direktur Jenderal menetapkan daftar Kabupaten/Kota, lokasi pengukuran dan rute minimal tiap Kabupaten/Kota yang menjadi sampel dengan memperhatikan ketersediaan jaringan/layanan.</p>

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>d. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pengukuran dilakukan pada kondisi bergerak dan kondisi diam; 2) waktu pengukuran dalam kondisi bergerak pada jam sibuk di Hari Kerja yaitu pukul 06.00-10.00 dan pukul 16.00-20.00 waktu setempat; 3) waktu pengukuran dalam kondisi diam: <ol style="list-style-type: none"> a) pusat pemerintahan atau perkantoran: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; b) pusat perekonomian: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; c) Pusat pemukiman: pukul 06.00-09.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat; d) Pusat pendidikan: pukul 07.00-09.00 dan pukul 11.30-13.30 waktu setempat; dan e) Pusat kesehatan: pukul 11.00-13.00 dan pukul 17.00-21.00. 4) waktu pengukuran sebagaimana dimaksud angka 2) dan angka 3) dapat disesuaikan dengan kondisi keadaan setempat; 5) hasil pengukuran dalam kondisi diam berlaku bagi penyelenggara Telekomunikasi yang memiliki kekuatan sinyal paling rendah -105 dBm; 6) rangkaian pengujian dalam kondisi bergerak dan kondisi diam dilakukan dengan lamanya panggilan masing-masing selama 60 (enam puluh) detik dengan jangka waktu antar uji panggil (<i>test call</i>) tidak lebih dari 10 (sepuluh) detik yang diatur pada alat ukur; dan

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>7) pengujian dalam kondisi bergerak dilakukan ketika berkendara di jalan utama dan daerah perdagangan serta pemukiman padat penduduk sedangkan dalam kondisi diam dilakukan di wilayah yang dapat diakses publik yang berada dalam daerah cakupan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.</p> <p>e. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melakukan uji panggil (<i>test call</i>); 2) mencatat jumlah panggilan yang dilakukan selama pengujian; 3) mencatat jumlah panggilan yang mengalami <i>call set up time</i> setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam perhitungan; 4) menghitung persentase sesuai dengan rumus berikut: $\frac{\text{Jumlah Panggilan yang memenuhi standar Call Set Up Time}}{\text{Jumlah Panggilan yang Dilakukan}} \times 100\%$ 5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap SLI	≥ 95%	<p>a. <i>Call set up time</i> adalah interval waktu antara saat Pengguna menyelesaikan pemanggilan nomor sampai dengan saat dia menerima nada sibuk (<i>busy tone</i>) atau nada panggil (<i>ringing tone</i>).</p> <p>b. Penentuan populasi sampel:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) jumlah sampel untuk pengujian adalah 30 (tiga puluh) panggilan per kode trunk; 2) jumlah sampel Kabupaten/Kota: <ol style="list-style-type: none"> a) jasa teleponi dasar melalui jaringan tetap lokal yang dilakukan uji panggilan paling sedikit 3 (tiga) Kabupaten/Kota dari jumlah Kabupaten/Kota yang menjadi komitmen pembangunan penyelenggara; dan b) jasa teleponi dasar melalui jaringan tetap lokal pada jaringan tetap sambungan langsung internasional di seluruh Sentral Gerbang Internasional (SGI). <p>c. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) waktu pengukuran dilakukan pada Hari Kerja pukul 08.00 - 21.00 waktu setempat; dan 2) jangka waktu antar panggilan paling singkat 10 (sepuluh) detik yang diatur pada alat ukur.
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap SLJJ	≥ 95%	
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap Lokal	≥ 95%	

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>d. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melakukan uji panggil (<i>test call</i>); 2) mencatat jumlah panggilan yang dilakukan selama pengujian; 3) mencatat jumlah panggilan yang mengalami <i>call set up time</i> yang memenuhi standar <i>call set up time</i> dan setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam penghitungan; 4) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Jumlah Panggilan yang Memenuhi Standar Call Setup Time}}{\text{Jumlah Panggilan yang Dilakukan}} \times 100\%$ <ol style="list-style-type: none"> 5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
		Persentase <i>Call Setup Time</i> dalam waktu ≤ 30 detik	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit /Satelit asing yang telah mempero	$\geq 90\%$	<ol style="list-style-type: none"> a. <i>Call set up time</i> adalah interval waktu antara saat Pengguna menyelesaikan pemanggilan nomor sampai dengan saat dia menerima nada sibuk (<i>busy tone</i>) atau nada panggil (<i>ringing tone</i>). b. Penentuan populasi sampel uji panggil (<i>test call</i>) paling sedikit 365 (tiga ratus enam puluh lima) uji panggil (<i>test call</i>) dalam 1 (satu) tahun.

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
				leh Hak Labuh (<i>Landing Right</i>)		<p>c. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) waktu pengukuran dilakukan pada Hari Kerja pukul 08.00 – pukul 21.00 waktu setempat; 2) jangka waktu antar panggilan paling singkat 2 (dua) menit yang diatur pada alat ukur; dan 3) pengukuran dilakukan dalam waktu 1 (satu) tahun. <p>d. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melakukan uji panggil (<i>test call</i>); 2) mencatat jumlah panggilan yang dilakukan selama pengujian; 3) mencatat jumlah panggilan yang mengalami <i>call set up time</i> yang memenuhi standar <i>call set up time</i> setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam penghitungan; 4) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Jumlah Panggilan yang Memenuhi Standar Call Setup Time}}{\text{Jumlah Total Panggilan yang dilakukan selama pengujian}} \times 100\%$ 5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
		Persentase <i>Call Release Delay</i> dalam waktu 20 (dua puluh) detik	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit /Satelit asing yang telah memperoleh Hak Labuh (<i>Landing Right</i>)	≥ 90%	<p>a. <i>Call release delay</i> adalah interval waktu antara saat Pelanggan melakukan pemutusan hubungan sampai terminal siap untuk melakukan panggilan kembali.</p> <p>b. Penentuan populasi sampel uji panggil (<i>test call</i>) paling sedikit 365 (tiga ratus enam puluh lima) uji panggil (<i>test call</i>) dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>c. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) waktu pengukuran dilakukan pada Hari Kerja pukul 08.00 – pukul 21.00 waktu setempat; 2) jangka waktu antar panggilan paling singkat 2 (dua) menit yang diatur pada alat ukur; dan 3) pengukuran dilakukan dalam waktu 1 (satu) tahun. <p>d. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melakukan uji panggil (<i>test call</i>); 2) mencatat jumlah panggilan yang dilakukan selama pengujian; 3) mencatat jumlah panggilan yang mengalami <i>call release delay</i> yang memenuhi standar <i>call release delay</i> setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam penghitungan; 4) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Jumlah Panggilan yang Memenuhi Standar Call Release Delay}}{\text{Jumlah Total Panggilan yang Dilakukan selama pengujian}} \times 100\%$

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
		Persentase <i>voice delay</i> dalam waktu 800 (delapan ratus) milidetik	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit /Satelit asing yang telah memperoleh Hak Labuh (<i>Landing Right</i>)	≥ 90%	<p>5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p> <p>a. <i>Voice Delay</i> adalah waktu yang diperlukan untuk membawa sinyal <i>voice</i> dari suatu stasiun pengirim ke suatu stasiun penerima.</p> <p>b. penentuan populasi sampel uji panggil (<i>test call</i>) paling sedikit 365 (tiga ratus enam puluh lima) uji panggil (<i>test call</i>) dalam 1 (satu) tahun.</p> <p>c. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) waktu pengukuran dilakukan pada Hari Kerja pukul 08.00 – pukul 21.00 waktu setempat; 2) jangka waktu antar panggilan paling singkat 2 (dua) menit yang diatur pada alat ukur; dan 3) pengukuran dilakukan dalam waktu 1 (satu) tahun. <p>d. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melakukan uji panggil (<i>test call</i>); 2) mencatat jumlah panggilan yang dilakukan selama pengujian; 3) mencatat jumlah panggilan yang mengalami <i>voice delay</i> yang memenuhi standar <i>voice delay</i> setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam penghitungan;

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>4) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut:</p> $\frac{\text{Jumlah Panggilan yang Memenuhi Standar Voice Delay}}{\text{Jumlah Total Panggilan yang Dilakukan selama pengujian}} \times 100\%$ <p>5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>
		Persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan	Layanan Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap SLJJ	≤ 6%	<p>a. Panggilan tidak berhasil dalam jaringan (<i>On Net</i>) adalah upaya panggilan ke suatu nomor yang valid, yang ditekan secara benar setelah nada <i>dial</i> 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.</p> <p>b. Penentuan populasi sampel berdasarkan catatan penggunaan layanan.</p> <p>c. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) merekam trafik yang ada di sentral ke arah sentral lawan; 2) merekam jumlah panggilan yang terputus dalam seluruh panggilan yang dilakukan pada sibuk dan menghitung persentasenya;
			Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap Lokal	≤ 6%	

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>3) menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil untuk seluruh sentral tiap bulannya;</p> <p>4) menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil untuk seluruh sentral dalam periode 12 (dua belas) bulan;</p> <p>5) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut:</p> $\frac{\text{Jumlah Panggilan yang Tidak berhasil dalam jaringan (On Net)}}{\text{Jumlah Total Panggilan yang dilakukan selama pengujian}} \times 100\%$ <p>6) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>
		Persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap SLI	≤ 7.5%	<p>a. Panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (<i>Off Net</i>) adalah upaya panggilan ke suatu nomor yang valid, yang ditekan secara benar setelah nada <i>dial</i> 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.</p> <p>b. Penentuan populasi sampel berdasarkan catatan penggunaan layanan.</p>

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>c. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) merekam trafik yang ada di sentral ke arah sentral lawan; 2) merekam jumlah panggilan yang terputus dalam seluruh panggilan yang dilakukan pada jam sibuk dan menghitung persentasenya; 3) menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil untuk seluruh sentral tiap bulannya; 4) menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil untuk seluruh sentral dalam periode 12 (dua belas) bulan; 5) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Jumlah Panggilan yang Tidak berhasil antar jaringan (Off Net)}}{\text{Jumlah Total Panggilan yang Dilakukan selama pengujian}} \times 100\%$ 6) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
2.	Standar Kualitas Pelayanan	Persentase jumlah Pendek yang berhasil	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	a. Persentase jumlah pendek yang berhasil dikirim adalah Persentase jumlah pesan dikirim dari perangkat pengirim sampai pesan tersebut diterima oleh perangkat penerima.

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
	Pesan Pendek	dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 60 (enam puluh) detik				<p>b. Penentuan populasi sampel sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pada kondisi bergerak yaitu: jumlah sampel tes <i>sms on-net</i> sebanyak-banyaknya pengiriman SMS yang dilakukan selama waktu 5 (lima) jam. 2) pada kondisi diam yaitu: Jumlah sampel untuk pengukuran secara statik ditentukan sebanyak-banyaknya pengiriman SMS yang dilakukan selama waktu 5 (lima) jam untuk keseluruhan titik pengukuran dalam suatu Kabupaten/Kota. <p>c. Direktur Jenderal menetapkan daftar Kabupaten/Kota dan rute minimal tiap Kabupaten/Kota yang menjadi sampling dengan memperhatikan ketersediaan jaringan/layanan.</p> <p>d. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pengukuran dilakukan pada kondisi bergerak dan kondisi diam; 2) waktu pengukuran dalam kondisi bergerak pada jam sibuk di Hari Kerja yaitu pukul 06.00-10.00 dan pukul 16.00-20.00 waktu setempat, 3) waktu pengukuran dalam kondisi diam: <ol style="list-style-type: none"> a) pusat pemerintahan atau perkantoran: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; b) pusat perekonomian: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; c) Pusat pemukiman: pukul 06.00-09.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat;

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>d) Pusat pendidikan: pukul 07.00-09.00 dan pukul 11.30-13.30 waktu setempat; dan</p> <p>e) Pusat kesehatan: jam 11.00-13.00 dan 17.00-21.00</p> <p>4) waktu pengukuran sebagaimana dimaksud pada angka 2) dan angka 3) dapat disesuaikan dengan kondisi keadaan setempat;</p> <p>5) hasil pengukuran dalam kondisi diam berlaku bagi penyelenggara Telekomunikasi yang memiliki kekuatan sinyal paling rendah -105 dBm;</p> <p>6) rangkaian pengujian dilakukan dengan waktu pengiriman SMS masing-masing tidak lebih dari 10 (sepuluh) detik dengan jangka waktu antar pengiriman SMS tidak kurang dari 10 (sepuluh) detik yang diatur pada alat ukur; dan</p> <p>7) pengujian dalam kondisi bergerak dilakukan ketika berkendara di jalan utama dan daerah perdagangan serta pemukiman padat penduduk sedangkan dalam kondisi diam dilakukan di wilayah yang dapat diakses publik yang berada dalam daerah cakupan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.</p> <p>e. Tata cara pengukuran:</p> <p>1) persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim didasarkan pada perhitungan sebagai berikut: $\frac{t \text{ penerimaan SMS} - t \text{ pengiriman SMS}}{\text{total pengiriman SMS yang dilakukan}}$</p> <p>2) menghitung jumlah pengiriman SMS yang memenuhi <i>Standar</i> dari total pengiriman SMS yang dilakukan;</p>

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>3) menghitung persentase sesuai dengan rumus berikut:</p> $\frac{\text{Jumlah SMS yang terkirim yang Memenuhi Standar yang Berlaku}}{\text{Jumlah Total SMS yang dikirim}} \times 100\%$ <p>4) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>
		Persentase jumlah pesan pendek yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaan	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit /Satelit asing yang telah memperoleh Hak Labuh (<i>Landing Right</i>)	≥ 90%	<p>a. Persentase jumlah pesan pendek yang berhasil dikirim adalah persentase jumlah pesan dikirim dari perangkat pengirim sampai pesan tersebut diterima oleh perangkat penerima.</p> <p>b. Penentuan populasi sampel:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) jumlah sampel untuk pengujian SMS paling sedikit 20 (dua puluh) pengiriman SMS; 2) wilayah pengujian harus mewakili Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua; dan 3) dalam penentuan Kabupaten/Kota dan Provinsi, Direktur Jenderal dapat berkoordinasi dengan Penyelenggara Jasa untuk menentukan lokasi wilayah.

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
		nya tidak lebih dari 15 (lima belas) menit				<p>c. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) waktu pengukuran dilakukan pada Hari Kerja pukul 08.00 - 21.00 waktu setempat; 2) rangkaian pengujian dilakukan dengan jangka waktu antar pengiriman SMS lebih dari 15 (lima belas) menit atau setelah SMS diterima; 3) penempatan <i>handset</i> di lokasi statis; 4) kekuatan sinyal penuh; dan 5) pengukuran dilakukan dalam waktu 1 (satu) tahun. <p>d. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) persentase jumlah pesan pendek yang berhasil dikirim didasarkan pada penghitungan sebagai berikut: $\frac{t \text{ penerimaan SMS} - t \text{ pengiriman SMS}}{\text{Jumlah Total SMS yang dikirim}} \times 100\%$ 2) menghitung jumlah pengiriman SMS yang memenuhi Standar dari total pengiriman SMS yang dilakukan. 3) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut:

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						4) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
3.	Layanan Internet	Persentase <i>packet loss</i> (<i>Drop Rate</i>)	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≤ 5%	<p>a. <i>Packet loss (drop rate)</i> adalah parameter untuk mengukur persentase paket data yang dikirimkan dari suatu sumber tetapi gagal sampai pada tujuannya. Ini dihitung berdasarkan pada rata-rata dari pengukuran sampel antara Pengguna akhir dan <i>internet exchange</i> terdekat.</p> <p>b. Penentuan populasi sampel sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pada kondisi bergerak yaitu: tes dilakukan selama waktu berkendara selama 5 (lima) jam dengan maksimum jumlah sampel yang diperoleh; dan 2) pada kondisi diam yaitu: tes dilakukan selama 5 (lima) jam dengan maksimum jumlah sampel yang diperoleh untuk keseluruhan titik pengukuran dalam suatu Kabupaten/Kota; <p>c. Direktur Jenderal menetapkan daftar Kabupaten/Kota, lokasi pengukuran dan rute paling sedikit tiap Kabupaten/Kota yang menjadi sampling dengan memperhatikan ketersediaan jaringan/layanan.</p>

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>d. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pengukuran dilakukan pada kondisi bergerak dan kondisi diam; 2) waktu pengukuran dalam kondisi bergerak pada jam sibuk di Hari Kerja yaitu pukul 06.00-10.00 dan pukul 16.00-20.00 waktu setempat; 3) waktu pengukuran dalam kondisi diam: <ol style="list-style-type: none"> a) pusat pemerintahan atau perkantoran: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; b) pusat perekonomian: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; c) pusat pemukiman: pukul 06.00-09.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat; d) pusat pendidikan: pukul 07.00-09.00 dan pukul 11.30-13.30 waktu setempat; dan e) pusat kesehatan: pukul 11.00-13.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat. 4) waktu pengukuran sebagaimana dimaksud pada angka 2) dan angka 3) dapat disesuaikan dengan kondisi keadaan setempat; 5) hasil pengukuran dalam kondisi diam berlaku bagi penyelenggara Telekomunikasi yang memiliki kekuatan sinyal paling rendah -105 dBm; dan 6) pengukuran layanan internet dilakukan untuk teknologi 3G atau teknologi yang lebih baru.

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>e. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mencatat jumlah sampel <i>Packet Loss (Drop Rate)</i> selama periode pengujian; 2) mencatat jumlah terjadi <i>Packet Loss (Drop Rate)</i> selama periode pengujian setelah dikurangi pengujian yang tidak masuk dalam perhitungan; 3) menghitung persentase sesuai dengan rumus berikut: $\frac{\text{Jumlah sampel terjadinya Packet Loss (Drop Rate) selama Periode Pengujian}}{\text{Jumlah seluruh Sampel Packet Loss (Drop Rate) selama Periode Pengujian}} \times 100\%$ 4) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Tetap Lokal (<i>packet switch</i>)	≤ 5%	<ol style="list-style-type: none"> a. <i>Packet loss (drop rate)</i> adalah parameter untuk mengukur persentase paket data yang dikirimkan dari suatu sumber tapi gagal sampai pada tujuannya yang dihitung berdasarkan pada rata-rata dari pengukuran sampel antara Pengguna akhir dan internet <i>exchange</i> terdekat. b. Penentuan populasi sampel dilakukan pada lokasi Pelanggan akhir dengan jumlah sampel pengujian paling sedikit 100 (seratus) Pelanggan pada setiap Kabupaten/Kota yang menjadi wilayah layanan.

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>c. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) waktu pengukuran dilakukan pada Hari Kerja pukul 08.00 - 21.00 waktu setempat; 2) pengujian dilakukan dengan mengirimkan paket data dari perangkat yang berada pada Pelanggan ke perangkat pengujian yang telah ditentukan; 3) besaran <i>packet data</i> yang dipergunakan untuk pengukuran sebesar 64 (enam puluh empat) bytes; 4) apabila <i>packet</i> yang dikirim tidak diterima dalam jangka waktu 2 (dua) detik maka <i>packet</i> dinyatakan hilang. <p>d. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) penyelenggara melakukan pengujian setiap bulan; 2) mencatat jumlah sampel <i>packet loss (drop rate)</i> selama periode pengujian; 3) mencatat jumlah terjadi <i>Packet Loss (Drop Rate)</i> selama periode pengujian setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam penghitungan; 4) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Jumlah Sampel terjadi Packet Loss (Drop Rate) selama periode pengujian}}{\text{Jumlah Total sampel Packet Loss (Drop Rate) selama periode pengujian}} \times 100\%$

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
		Persentase <i>Network Latency</i> ≤ 250 mdet	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	<p>a. <i>Network Latency</i> adalah parameter untuk mengukur waktu kirim-terima (<i>roundtrip</i>) yang diperlukan oleh paket data sebesar 64 (enam puluh empat) <i>byte</i> untuk berpindah melewati jaringan dari Pengguna akhir ke <i>internet exchange</i> terdekat dan kembali ke Pengguna akhir.</p> <p>b. Penentuan populasi sampel sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pada kondisi bergerak yaitu: tes dilakukan selama waktu berkendara selama 5 (lima) jam dengan paling banyak jumlah sampel yang diperoleh; dan 2) pada kondisi diam yaitu: tes dilakukan selama 5 (lima) jam dengan paling banyak jumlah sampel yang diperoleh untuk keseluruhan titik pengukuran dalam suatu Kabupaten/Kota. <p>c. Direktur Jenderal menetapkan daftar Kabupaten/Kota, lokasi pengukuran dan rute paling sedikit tiap Kabupaten/Kota yang menjadi sampling dengan memperhatikan ketersediaan jaringan/layanan.</p> <p>d. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pengukuran dilakukan pada kondisi bergerak dan kondisi diam; 2) waktu pengukuran dalam kondisi bergerak pada jam sibuk di Hari Kerja yaitu pukul 06.00-10.00 dan pukul 16.00-20.00 waktu setempat;

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>3) waktu pengukuran dalam kondisi diam:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) pusat pemerintahan atau perkantoran: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; b) pusat perekonomian: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; c) Pusat pemukiman: pukul 06.00-09.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat; d) Pusat pendidikan: pukul 07.00-09.00 dan pukul 11.30-13.30 waktu setempat; dan e) Pusat kesehatan: pukul 11.00-13.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat. <p>4) Waktu pengukuran sebagaimana dimaksud pada angka 2) dan angka 3) dapat disesuaikan dengan kondisi keadaan setempat;</p> <p>5) hasil pengukuran dalam kondisi diam berlaku bagi penyelenggara Telekomunikasi yang memiliki kekuatan sinyal paling rendah -105 dBm; dan</p> <p>6) pengukuran layanan internet dilakukan untuk teknologi 3G atau teknologi yang lebih baru.</p> <p>e. Tata cara pengukuran:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) mencatat jumlah sampel <i>Network Latency</i> selama periode pengujian; 2) mencatat jumlah sampel <i>Network Latency</i> selama periode pengujian yang memenuhi standar <i>Network Latency</i> setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam perhitungan;

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>3) menghitung persentase sesuai dengan rumus berikut:</p> $\frac{\text{Jumlah Sampel Pengujian Network Latency yang Memenuhi Standar Selama Periode Pengujian}}{\text{Jumlah Total Sampel Pengujian Network Latency}} \times 100\%$ <p>4) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p>
			Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Tetap Lokal (<i>packet switched</i>)	≥ 90%	<p>a. <i>Network Latency</i> adalah parameter untuk mengukur waktu kirim-terima (<i>roundtrip</i>) yang diperlukan oleh paket data.</p> <p>b. Penentuan populasi sampel dilakukan pada lokasi Perangkat Pelanggan akhir dengan jumlah sampel pengujian paling sedikit 100 (seratus) Pelanggan pada setiap Kabupaten/Kota yang menjadi wilayah layanan.</p> <p>c. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) waktu pengukuran dilakukan pada Hari Kerja pukul 08.00 - 21.00 waktu setempat; 2) pengujian dilakukan dengan mengirimkan <i>packet</i> data dari perangkat yang berada pada Pelanggan ke perangkat pengujian yang telah ditentukan; dan 3) besaran <i>packet data</i> yang dipergunakan untuk pengukuran sebesar 64 (enam puluh empat) bytes.

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>d. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) penyelenggara melakukan pengujian setiap bulan; 2) mencatat jumlah sampel <i>Network Latency</i> selama periode pengujian; 3) mencatat jumlah sampel <i>Network Latency</i> selama periode pengujian yang memenuhi standar <i>Network Latency</i> setelah dikurangi panggilan yang tidak masuk dalam penghitungan; 4) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Jumlah Sampel Pengujian Network Latency yang memenuhi standar selama periode pengujian}}{\text{Jumlah Total Sampel Pengujian Network Latency}} \times 100\%$ <ol style="list-style-type: none"> 5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
		Presentase <i>Download Successful Rate</i>	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 80%	<ol style="list-style-type: none"> a. <i>Download Successful Rate</i> adalah persentase keberhasilan <i>download</i>. b. Penentuan populasi sampel sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) pada kondisi bergerak yaitu: tes dilakukan selama waktu berkendara selama 5 (lima) jam dengan maksimum jumlah sampel yang diperoleh; dan

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>2) pada kondisi diam yaitu: tes dilakukan selama 5 (lima) jam dengan maksimum jumlah sampel yang diperoleh untuk keseluruhan titik pengukuran dalam suatu Kabupaten/Kota.</p> <p>c. Direktur Jenderal menetapkan daftar Kabupaten/Kota, lokasi pengukuran dan rute paling sedikit tiap Kabupaten/Kota yang menjadi sampling dengan memperhatikan ketersediaan jaringan/layanan.</p> <p>d. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pengukuran dilakukan pada kondisi bergerak dan kondisi diam; 2) waktu pengukuran dalam kondisi bergerak pada jam sibuk di Hari Kerja yaitu pukul 06.00-10.00 dan pukul 16.00-20.00 waktu setempat; 3) waktu pengukuran dalam kondisi diam: <ol style="list-style-type: none"> a) pusat pemerintahan atau perkantoran: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; b) pusat perekonomian: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; c) Pusat pemukiman: pukul 06.00-09.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat; d) Pusat pendidikan: pukul 07.00-09.00 dan pukul 11.30-13.30 waktu setempat; dan e) Pusat kesehatan: pukul 11.00-13.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat.

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>4) waktu pengukuran sebagaimana dimaksud pada angka 2) dan angka 3) dapat disesuaikan dengan kondisi keadaan setempat;</p> <p>5) hasil pengukuran dalam kondisi diam berlaku bagi penyelenggara Telekomunikasi yang memiliki kekuatan sinyal paling rendah -105 dBm;</p> <p>6) file pengujian <i>download</i> berukuran paling kecil 10 (sepuluh) MB (Megabyte) diunduh dari akses umum (publik); dan</p> <p>7) pengukuran layanan internet dilakukan untuk teknologi 3G atau teknologi yang lebih baru.</p> <p>e. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) mencatat jumlah sampel <i>Download Successful Rate</i> selama periode pengujian; 2) mencatat jumlah sampel <i>Download Successful Rate</i> selama periode pengujian yang memenuhi standar <i>Download Successful Rate</i> setelah dikurangi pengujian yang tidak masuk dalam perhitungan; 3) menghitung persentase sesuai dengan rumus berikut: $\frac{\text{Jumlah Sampel Pengujian Download yang berhasil}}{\text{Jumlah Total Sampel Pengujian Download yang dilakukan}} \times 100\%$ 4) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
		Presentase <i>Upload Successful Rate</i>	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 75%	<p>a. <i>Upload Successful Rate</i> adalah persentase keberhasilan <i>upload</i>.</p> <p>b. Penentuan populasi sampel sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pada kondisi bergerak yaitu: tes dilakukan selama waktu berkendara selama 5 (lima) jam dengan paling banyak jumlah sampel yang diperoleh. 2) pada kondisi diam yaitu: tes dilakukan selama 5 (lima) jam dengan paling banyak jumlah sampel yang diperoleh untuk keseluruhan titik pengukuran dalam suatu kab/kota. <p>c. Direktur Jenderal menetapkan daftar Kabupaten/Kota, lokasi pengukuran dan rute paling sedikit tiap Kabupaten/Kota yang menjadi sampling dengan memperhatikan ketersediaan jaringan/layanan.</p> <p>d. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pengukuran dilakukan pada kondisi bergerak dan kondisi diam; 2) waktu pengukuran dalam kondisi bergerak pada jam sibuk di Hari Kerja yaitu pukul 06.00-10.00 dan pukul 16.00-20.00 waktu setempat; 3) waktu pengukuran dalam kondisi diam: <ol style="list-style-type: none"> a) pusat pemerintahan atau perkantoran: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; b) pusat perekonomian: pukul 11.30-13.30 dan pukul 17.00-20.00 waktu setempat; c) Pusat pemukiman: pukul 06.00-09.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat;

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						<p>d) Pusat pendidikan: pukul 07.00-09.00 dan pukul 11.30-13.30 waktu setempat; dan</p> <p>e) Pusat kesehatan: pukul 11.00-13.00 dan pukul 17.00-21.00 waktu setempat.</p> <p>4) waktu pengukuran sebagaimana dimaksud pada angka 2) dan angka 3) dapat disesuaikan dengan kondisi keadaan setempat;</p> <p>5) hasil pengukuran dalam kondisi diam berlaku bagi penyelenggara Telekomunikasi yang memiliki kekuatan sinyal paling rendah -105 dBm;</p> <p>6) file pengujian <i>upload</i> berukuran paling kecil 5 (lima) MB diunggah ke server yang dapat diakses umum (publik); dan</p> <p>7) pengukuran layanan internet dilakukan untuk teknologi 3G atau teknologi yang lebih baru.</p> <p>e. Tata cara pengukuran:</p> <p>1) mencatat jumlah sampel <i>Upload Successful Rate</i> selama periode pengujian;</p> <p>2) mencatat jumlah sampel <i>Upload Successful Rate</i> selama periode pengujian yang memenuhi standar <i>Upload Successful Rate</i> setelah dikurangi pengujian yang tidak masuk dalam perhitungan; dan</p> <p>3) menghitung persentase sesuai dengan rumus berikut:</p> $\frac{\text{Jumlah Sampel Pengujian Upload yang berhasil}}{\text{Jumlah Total Sampel Pengujian Upload yang dilakukan}} \times 100\%$

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						4) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
		Presentase <i>Network Availability</i>	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Tetap Lokal (<i>packet switched</i>)	≥ 99%	<p>a. <i>Network availability</i> adalah parameter untuk mengukur persentase jumlah <i>uptime</i> dalam sistem jaringan.</p> <p>b. Pengukuran dilakukan pada lokasi <i>Point of Presence</i> (PoP) pada setiap Kabupaten/Kota yang menjadi wilayah layanan.</p> <p>c. Ketentuan dalam pengukuran sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) periode pengukuran dilakukan setiap bulan pada perangkat jaringan aktif distribusi; dan 2) pencatatan data pengukuran <i>network availability</i> meliputi data waktu <i>downtime</i> dan waktu <i>uptime</i>. <p>d. Tata cara pengukuran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) penyelenggara melakukan pengujian setiap bulan; 2) mencatat jumlah waktu <i>network availability</i> selama periode pengujian; 3) mencatat jumlah waktu <i>network availability</i> selama periode pengujian setelah dikurangi pengujian yang tidak masuk dalam penghitungan; 4) menghitung persentase sesuai dengan formula berikut: $\frac{\text{Waktu uptime selama periode pengujian}}{\text{Total Waktu (uptime + downtime)}} \times 100\%$

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Metode Pengukuran
						5) menghitung persentase untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per 3 (tiga) bulan menjadi per tahun sesuai dengan formula agregasi sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.

- C. Hal/Keadaan Umum yang Tidak Dimasukkan ke dalam Penghitungan Standar Kualitas Pelayanan Pada Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi
1. kerusakan pada fasilitas jaringan akibat *force majeure* (adalah suatu kejadian yang terjadi diluar kemampuan manusia dan tidak dapat dihindarkan sehingga suatu kegiatan tidak dapat dilaksanakan atau tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya, antara lain kejadian bencana alam, perang, dan/atau kerusakan) yang dibuktikan dengan informasi resmi keadaan *force majeure* dari Pemerintah Pusat/Daerah;
 2. kerusakan pada fasilitas jaringan akibat Penyelenggara jaringan dan/atau pihak lain yang dibuktikan dengan surat dari pihak berwenang;
 3. kerusakan dan/atau gangguan pada fasilitas jaringan di luar kendali Penyelenggara Jasa Telekomunikasi;
 4. perangkat pengukuran mengalami gangguan/kerusakan; dan/atau
 5. meningkatnya beban jaringan secara mendadak dan signifikan akibat perubahan perilaku pelanggan yang diakibatkan adanya *force majeure*, termasuk adanya pandemi penyakit.

DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA,

AHMAD M. RAMLI

LAMPIRAN III
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA
NOMOR 1 TAHUN 2021
TENTANG
KETENTUAN TEKNIS PENYELENGGARAAN
JASA TELEKOMUNIKASI

FORMULA PENGHITUNGAN AGREGASI STATISTIK STANDAR KUALITAS
PELAYANAN PADA PENYELENGGARAAN JASA TELEKOMUNIKASI

1. AGREGASI STATISTIK MINGGUAN ATAU BULANAN KE DALAM STATISTIK
KWARTALAN

Untuk mengagregasikan statistik mingguan atau bulanan menjadi statistik kuartalan digunakan penghitungan sebagai berikut:

a. Untuk statistik mingguan:

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

$$i = 1, 2, 3, \dots, 13$$

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap minggu

S_i = Statistik tiap minggu

b. Untuk statistik bulanan:

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

$$i = 1, 2, 3$$

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan

S_i = Statistik tiap bulan

2. AGREGASI STATISTIK BULANAN ATAU KWARTALAN KE DALAM
STATISTIK TAHUNAN

a. Untuk mengagregasikan statistik bulanan menjadi statistik tahunan digunakan penghitungan sebagai berikut:

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

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

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan

S_i = Statistik tiap bulan

- b. Untuk mengagregasikan statistik kwartalan menjadi statistik tahunan digunakan penghitungan sebagai berikut:

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

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

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap kwartal

S_i = Statistik tiap kwartal

3. CONTOH PENGGUNAAN AGREGASI STATISTIK

Diketahui keluhan umum pengguna penyelenggara A selama 1 (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 statistik bulanan ke dalam statistik kwartalan:

- 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

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

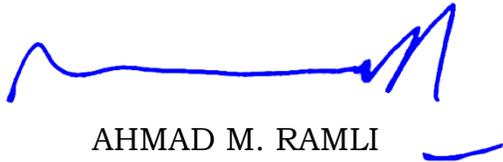
b. Agregasi statistik mingguan ke dalam statistik tahunan:

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

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

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

DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA,



AHMAD M. RAMLI

LAMPIRAN IV
 PERATURAN DIREKTUR JENDERAL
 PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA
 NOMOR 1 TAHUN 2021
 TENTANG
 KETENTUAN TEKNIS PENYELENGGARAAN JASA
 TELEKOMUNIKASI

TATA CARA PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PENYELENGGARAAN JASA
 TELEKOMUNIKASI

NO	KETENTUAN	KETERANGAN
1.	Ruang Lingkup Monitoring	<p>1. Monitoring terhadap Penyelenggara Jasa Telekomunikasi terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. kepatuhan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi terhadap: <ul style="list-style-type: none"> 1) ketentuan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi; 2) kualitas layanan (<i>Quality of Service/QoS</i>) dan/atau produk layanan dari Penyelenggara Jasa Telekomunikasi, dan b. pengenaan sanksi atas pelanggaran ketentuan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi. <p>2. Monitoring kepatuhan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi, dilaksanakan untuk memastikan kepatuhan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>3. Monitoring terhadap pengenaan sanksi atas pelanggaran ketentuan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi dilaksanakan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. memastikan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi melakukan perbaikan terhadap pemenuhan ketentuan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi dalam hal dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis; b. memastikan penghentian layanan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi dalam hal dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan layanan dan/atau pencabutan perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi; dan c. memastikan pengembalian hak Pelanggan dalam hal dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan layanan dan/atau pencabutan perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi.

		<p>4. Monitoring terhadap kualitas pelayanan (<i>Quality of Service/QoS</i>) dan/atau produk layanan dari Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dilakukan melalui sistem monitoring penyelenggaraan Telekomunikasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.</p> <p>5. Monitoring terhadap Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dilaksanakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. sewaktu-waktu dalam rangka menjalankan tugas Pemerintah membina Telekomunikasi untuk menjaga kepatuhan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan; dan/atau b. sebagai tindak lanjut aduan dari masyarakat terkait kemungkinan terjadinya pelanggaran terhadap ketentuan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi.
2.	Tahapan Monitoring Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan monitoring terhadap Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dilakukan melalui tahapan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. mengumpulkan data dan informasi berupa perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, sanksi administratif, surat, laporan, berita acara, serta data dan informasi lainnya; b. Direktur Jenderal dapat meminta data dan informasi tambahan kepada Penyelenggara Jasa Telekomunikasi apabila diperlukan; c. menganalisa kepatuhan dan kemungkinan terjadinya pelanggaran terhadap ketentuan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi. d. melakukan klarifikasi lebih lanjut kepada pihak-pihak terkait; e. dapat melakukan verifikasi faktual di lapangan apabila diperlukan; f. menyusun Berita Acara Monitoring; g. mengenakan sanksi administratif dalam hal terjadi pelanggaran administratif; dan h. melaporkan kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia dan/atau Penyidik Pegawai Negeri Sipil apabila terdapat dugaan pelanggaran pidana. 2. Monitoring terhadap Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang dilaksanakan sewaktu-waktu dapat dilaksanakan dengan melakukan uji petik di lapangan tanpa memberitahukan penyelenggara terkait terlebih dahulu.

		<p>3. Hasil monitoring terhadap Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang dilaksanakan sewaktu-waktu dapat dituangkan dalam Berita Acara Monitoring.</p> <p>4. Berita Acara Monitoring paling sedikit terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. informasi waktu dan tempat pelaksanaan monitoring; b. informasi kepatuhan atau ketidakpatuhan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi terhadap ketentuan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi.
3.	Evaluasi Tahunan terhadap Penyelenggara Jasa Telekomunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi menyampaikan laporan tahunan melalui sistem pelaporan elektronik yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. 2. Laporan tahunan disampaikan untuk 1 (satu) Tahun Buku. 3. Laporan tahunan Jasa Telekomunikasi disampaikan paling lambat pada tanggal 30 April pada tahun berikutnya. 4. Periode Tahun Buku adalah 1 Januari-31 Desember. 5. Laporan tahunan yang disampaikan paling sedikit memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. data perusahaan terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> 1) jumlah pegawai; 2) jumlah dan profil pelanggan; 3) laporan keuangan; dan 4) data perusahaan lainnya. b. laporan realisasi Komitmen Layanan beserta dengan bukti-bukti pendukung; c. laporan pencapaian kualitas pelayanan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi; d. laporan penggunaan Penomoran Telekomunikasi dalam hal Penyelenggara Jasa Telekomunikasi menggunakan Penomoran Telekomunikasi beserta dengan bukti-bukti pendukung; dan e. data lainnya yang diminta dan dibutuhkan oleh Direktur Jenderal. 6. Laporan penggunaan Penomoran Telekomunikasi sebagaimana angka 5 huruf d dikhususkan untuk Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang menyelenggarakan: <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Pusat Panggilan Informasi (<i>Call Center</i>); b. Layanan Panggilan Terkelola (<i>Calling Card</i>); c. Layanan ITKP; atau d. Layanan Konten SMS Premium. 7. Direktur Jenderal dapat meminta data dan informasi tambahan kepada Penyelenggara Jasa Telekomunikasi apabila diperlukan.

		<p>8. Direktur Jenderal melakukan evaluasi terhadap laporan tahunan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. verifikasi dan klarifikasi terhadap dokumen laporan tahunan; b. verifikasi faktual di lapangan apabila diperlukan; dan c. analisa kepatuhan terhadap: <ol style="list-style-type: none"> 1) ketentuan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi; dan/atau 2) ketentuan Penggunaan Penomoran Telekomunikasi pada Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi. <p>9. Hasil evaluasi tahunan dituangkan dalam Berita Acara Evaluasi Tahunan.</p> <p>10. Berita Acara Evaluasi Tahunan paling sedikit memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. informasi waktu dan tempat pelaksanaan evaluasi tahunan; dan b. informasi kepatuhan atau ketidakpatuhan terhadap ketentuan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi. <p>11. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dikenai sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal ditemukan ketidakpatuhan berupa pelanggaran administratif pada saat dilakukan evaluasi tahunan.</p> <p>12. Direktur Jenderal menyampaikan kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia dan/atau Penyidik Pegawai Negeri Sipil dalam hal terdapat dugaan pelanggaran pidana pada saat dilakukan evaluasi tahunan.</p>
4.	Evaluasi 5 (lima) Tahunan terhadap Kinerja Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi	<p>1. Direktur Jenderal melaksanakan evaluasi Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi yang dilakukan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dalam 5 (lima) tahun terakhir.</p> <p>2. Evaluasi 5 (lima) tahunan dilakukan dengan menyusun rekapitulasi operasional penyelenggaraan berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. hasil monitoring terhadap Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang dilaksanakan dalam 5 (lima) tahun terakhir; b. hasil evaluasi tahunan yang dilaksanakan dalam 5 (lima) tahun terakhir; c. pemenuhan kewajiban pembayaran BHP Telekomunikasi yang dilaksanakan dalam 5 (lima) tahun terakhir; dan d. pemenuhan Kontribusi KPU/USO yang dilaksanakan dalam 5 (lima) tahun terakhir.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Apabila diperlukan, Direktur Jenderal dapat: <ol style="list-style-type: none"> a. meminta data dan informasi tambahan kepada Penyelenggara Jasa Telekomunikasi; b. melakukan klarifikasi lebih lanjut dengan pihak-pihak terkait; dan/atau c. melakukan verifikasi faktual di lapangan. 4. Direktur Jenderal menganalisa kepatuhan dan kemungkinan terjadinya pelanggaran terhadap ketentuan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi. 5. Hasil evaluasi dituangkan dalam Berita Acara. 6. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dikenai sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal ditemukan ketidakpatuhan berupa pelanggaran administratif berdasarkan evaluasi 5 (lima) tahunan. 7. Direktur Jenderal menyampaikan kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia dan/atau Penyidik Pegawai Negeri Sipil dalam hal terdapat dugaan pelanggaran pidana berdasarkan evaluasi 5 (lima) tahunan. 8. Direktur Jenderal menyampaikan hasil evaluasi 5 (lima) tahunan kepada Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.
5.	Perhitungan Capaian Komitmen Menyeluruh	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian pencapaian ditentukan berdasarkan nilai persentase dari pemenuhan ketentuan Komitmen Layanan Jasa Telekomunikasi selama 5 (lima) tahun pertama penyelenggaraan. 2. Penilaian pencapaian pemenuhan Komitmen Layanan penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sebagaimana dimaksud pada angka 1 dihitung berdasarkan formula sebagai berikut: $\text{Pencapaian Komitmen Layanan (KL)} = \frac{\text{Realisasi}}{\text{Komitmen}} \times 100\%$ 3. Pencapaian Komitmen Layanan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi didasarkan atas tolok ukur yang tertuang dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Perhitungan pencapaian kewajiban pembangunan atau pengembangan wilayah layanan didasarkan atas laporan penyelenggaraan yang dilengkapi dengan hasil verifikasi administrasi dan/atau verifikasi lapangan dengan dibuktikan bukti pendukung.
6.	Penaan Sanksi Administratif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang tidak memenuhi ketentuan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. teguran tertulis; b. denda; c. pencabutan layanan Jasa Telekomunikasi;

		<p>d. pencabutan perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi; dan/atau</p> <p>e. pencabutan penetapan Penomoran Telekomunikasi.</p> <p>2. Selain sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada angka 1, Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang tidak memenuhi Komitmen Layanan tiap tahun, diberikan surat pemberitahuan.</p> <p>3. Sanksi administratif berupa teguran tertulis memuat informasi paling sedikit:</p> <p>a. ketentuan yang dilanggar oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi; dan</p> <p>b. perintah agar Penyelenggara Jasa Telekomunikasi melakukan perbaikan atas pemenuhan ketentuan penyelenggaraan yang dilanggar tersebut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>4. Sanksi administratif berupa teguran tertulis diberikan paling banyak 3 (tiga) kali dengan jangka waktu masing-masing 7 (tujuh) hari kerja.</p> <p>5. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis harus menanggapi teguran tertulis tersebut dengan surat resmi yang memuat:</p> <p>a. perbaikan atas pemenuhan ketentuan penyelenggaraan yang dilanggar beserta bukti yang meyakinkan sesuai dengan permintaan dalam teguran tertulis; atau</p> <p>b. keberatan atas penerapan sanksi administratif dengan menyertakan bukti pendukung.</p> <p>6. Penerapan sanksi administratif berupa teguran tertulis dilakukan dengan mempertimbangkan tanggapan dan/atau keberatan tertulis dari Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.</p> <p>7. Dalam mempertimbangkan tanggapan dan/atau keberatan tertulis dari Penyelenggara Jasa Telekomunikasi, Direktur Jenderal melakukan analisa bukti yang disampaikan.</p> <p>8. Dalam hal bukti yang disampaikan dinilai cukup, Penyelenggara Jasa Telekomunikasi tidak dikenai sanksi administratif jenjang berikutnya.</p> <p>9. Dalam hal bukti yang disampaikan dinilai tidak cukup, Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dikenai sanksi administratif jenjang berikutnya.</p>
--	--	---

		<p>10. Apabila Penyelenggara Jasa Telekomunikasi tidak memberikan tanggapan atas teguran tertulis sesuai jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 4, maka Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dikenai sanksi administratif jenjang berikutnya.</p> <p>11. Dalam hal diperlukan, Direktur Jenderal dapat melakukan klarifikasi bersama pihak terkait dan menuangkan hasil klarifikasi dalam Berita Acara.</p> <p>12. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dikenai sanksi administratif berupa denda setelah Penyelenggara Jasa Telekomunikasi diberikan teguran tertulis paling banyak 3 (tiga) kali dan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi tersebut tidak memperbaiki pelanggaran atas ketentuan penyelenggaraan.</p> <p>13. Besaran denda dikenakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>14. Sanksi administratif berupa pencabutan layanan Jasa Telekomunikasi dan/atau pencabutan perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi dikenakan setelah Penyelenggara Jasa Telekomunikasi diberikan teguran tertulis paling banyak 3 (tiga) kali dan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi tersebut tidak memperbaiki pelanggaran terkait.</p> <p>15. Pencabutan layanan Jasa Telekomunikasi dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. dalam hal Penyelenggara Jasa Telekomunikasi hanya memiliki 1 (satu) layanan, Direktur Jenderal menerbitkan pencabutan perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi; atau b. dalam hal Penyelenggara Jasa Telekomunikasi memiliki lebih dari 1 (satu) layanan, Direktur Jenderal menerbitkan penyesuaian perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sesuai dengan layanan yang masih diselenggarakan. <p>16. Direktur Jenderal dapat menetapkan Direksi, Pengurus, dan/atau Badan Hukum Penyelenggara Jasa Telekomunikasi ke dalam Daftar Hitam dalam hal penyelenggaraan jasa telekomunikasi dikenai sanksi administratif berupa pencabutan layanan dan/atau perizinan berusaha.</p> <p>17. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang masih memiliki Pelanggan pada saat layanan dan/atau perizinan berusahnya dicabut, harus memenuhi hak-hak Pelanggan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
--	--	---

		<p>18. Hak Pelanggan sebagaimana dimaksud pada angka 17, termasuk namun tidak terbatas pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. mendapatkan pengalihan ke Penyelenggara Jasa Telekomunikasi lain yang menyelenggarakan layanan sejenis dan senilai biaya yang telah dibayarkan atas sisa masa berlangganan yang belum terpenuhi dan/atau deposit Prabayar layanan Jasa Telekomunikasi yang belum digunakan; atau b. mendapatkan pengembalian biaya berlangganan yang telah dibayarkan atas sisa masa berlangganan yang belum terpenuhi dan/atau deposit Prabayar layanan Jasa Telekomunikasi yang belum digunakan. <p>19. Pengalihan Pelanggan dan pengembalian biaya berlangganan dan/atau deposit Prabayar dilaksanakan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal pencabutan perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi.</p> <p>20. Pencabutan layanan dan/atau perizinan berusaha mengakibatkan turut dicabutnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. penetapan Penomoran Telekomunikasi yang terkait dengan layanan dan/perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi yang dicabut; dan b. hak – hak lainnya yang melekat dengan perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi yang dicabut. <p>21. Pencabutan perizinan berusaha Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi tidak menghilangkan kewajiban Penyelenggara Jasa Telekomunikasi terkait pengalihan Pelanggan dan pengembalian biaya berlangganan dan/atau deposit Prabayar serta kewajiban yang masih menjadi piutang negara.</p> <p>22. Direktur Jenderal melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan pengalihan Pelanggan dan pengembalian biaya berlangganan dan/atau deposit Prabayar.</p>
--	--	---

DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA,



AHMAD M. RAMLI

LAMPIRAN V
 PERATURAN DIREKTUR JENDERAL
 PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA
 NOMOR 1 TAHUN 2021
 TENTANG
 KETENTUAN TEKNIS PENYELENGGARAAN
 JASA TELEKOMUNIKASI

KETENTUAN TEKNIS LAINNYA PENYELENGGARAAN JASA TELEKOMUNIKASI

NO	KETENTUAN	KETERANGAN
1.	Penyesuaian Komitmen Layanan	1. Permohonan penyesuaian Komitmen Layanan disampaikan dengan melampirkan persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. surat pernyataan dan tabel penyesuaian Komitmen Layanan; dan b. justifikasi/alasan permohonan penyesuaian Komitmen Layanan. 2. Tata cara evaluasi permohonan penyesuaian Komitmen Layanan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika melakukan evaluasi terhadap permohonan penyesuaian Komitmen Layanan; b. evaluasi permohonan penyesuaian Komitmen Layanan dilakukan berdasarkan kriteria evaluasi permohonan penyesuaian Komitmen Layanan; c. Direktur Jenderal menerbitkan perubahan penetapan Komitmen Layanan yang memenuhi persyaratan dan kelengkapan administratif; d. dalam hal permohonan perubahan komitmen tidak memenuhi persyaratan, Direktur Jenderal menerbitkan penolakan terhadap permohonan penyesuaian Komitmen Layanan dengan disertai alasan; dan e. penerbitan perubahan penetapan Komitmen Layanan dan penerbitan penolakan dilaksanakan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak permohonan penyesuaian Komitmen Layanan diterima.
2.	Kerja Sama dalam Bentuk Perjanjian Tertulis	1. Perjanjian tertulis dalam rangka kerja sama Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi paling sedikit memuat hal-hal sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. lingkup kerja sama; b. hak dan kewajiban para pihak; c. batas tanggung jawab para pihak kepada Pelanggan; d. jenis dan layanan yang disediakan; e. skema bisnis; f. pembebanan tarif; dan

		<p>g. masa berlaku.</p> <p>2. Perjanjian kerja sama yang dibuat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
3.	Pengamanan Jasa Telekomunikasi	<p>1. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi melakukan upaya pengamanan terhadap keberlangsungan:</p> <p>a. layanan Jasa Telekomunikasi yang diselenggarakannya; dan</p> <p>b. Sarana dan Prasarana Telekomunikasi.</p> <p>2. Upaya pengamanan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dapat meliputi:</p> <p>a. deteksi, peringatan dini, dan pencegahan gangguan keamanan terhadap layanan Telekomunikasi, yang penyediaannya dapat dilakukan sendiri atau melalui kerja sama dengan pihak lain;</p> <p>b. menyediakan standar operasional terhadap penanganan gangguan keamanan layanan Telekomunikasi;</p> <p>c. menyediakan sarana untuk pengaduan gangguan keamanan layanan Telekomunikasi;</p> <p>d. memiliki tim yang ditugaskan untuk melaksanakan penanganan gangguan keamanan layanan Telekomunikasi; dan</p> <p>e. melaporkan hasil penanganan gangguan keamanan layanan Telekomunikasi kepada Direktur Jenderal sesuai ketentuan pelaporan kualitas pelayanan.</p>
4.	Pencatatan dan/atau Perekaman Pemakaian Jasa Telekomunikasi	<p>1. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi mencatat dan/atau merekam secara rinci pemakaian Jasa Telekomunikasi yang digunakan Pelanggan Jasa Telekomunikasi.</p> <p>2. Rincian pemakaian Jasa Telekomunikasi yang digunakan Pelanggan Jasa Telekomunikasi paling sedikit memuat:</p> <p>a. identitas Pelanggan Jasa Telekomunikasi;</p> <p>b. jenis layanan;</p> <p>c. jumlah pemakaian layanan; dan</p> <p>d. pembebanan biaya.</p>
5.	Pelayanan dan Perlindungan Pelanggan Jasa Telekomunikasi	<p>Pelayanan dan perlindungan Pelanggan Jasa Telekomunikasi dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <p>1. memberikan pelayanan dan perlindungan yang sama kepada Pelanggan;</p> <p>2. menyediakan Pusat Pelayanan Pelanggan;</p> <p>3. memberikan informasi terkait penawaran layanan Jasa Telekomunikasi secara benar dan terbuka kepada Pelanggan;</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 4. menyampaikan ketentuan dan syarat-syarat berlangganan serta petunjuk penggunaan layanan Jasa Telekomunikasi; 5. mencatat dan menyimpan data Pelanggan Jasa Telekomunikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 6. menjamin perlindungan dan kerahasiaan data Pelanggan (<i>data protection</i> dan <i>data privacy</i>) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 7. menyelenggarakan kontak layanan informasi yang tersedia setiap saat; 8. memberikan informasi pemanfaatan Jasa Telekomunikasi kepada Pelanggan; 9. memberikan rincian penggunaan Layanan Jasa Telekomunikasi kepada Pelanggan berdasarkan permintaan Pelanggan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 10. melakukan upaya pencegahan terhadap kemungkinan terjadinya tagihan yang tidak wajar (<i>bill-shock</i>); dan 11. memberikan ganti rugi kepada Pelanggan dalam hal terjadi kerugian yang terbukti disebabkan langsung dari kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi selain yang disebabkan oleh keadaan memaksa (<i>force majeure</i>) dan dilakukan sesuai dengan kontrak berlangganan.
6.	Penawaran/Iklan Layanan Jasa Telekomunikasi	<p>Dalam melakukan penawaran/iklan layanan Jasa Telekomunikasi, Penyelenggara Jasa Telekomunikasi harus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. jujur dan bertanggung jawab terhadap informasi yang disampaikan; 2. menyampaikan informasi secara benar dan mudah dipahami; dan 3. memenuhi etika pariwisata.
7.	Penyediaan Pusat Pelayanan Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pusat Pelayanan Pelanggan adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi untuk memberikan pelayanan dan informasi kepada Pelanggan dan/atau calon Pelanggan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi. 2. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dalam menyediakan pusat pelayanan Pelanggan dapat berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. kantor pelayanan Pelanggan; dan/atau b. kontak <i>center</i>, termasuk namun tidak terbatas pada surat elektronik, media sosial, saluran telepon, dan aplikasi.

		<p>3. Dalam hal Pusat Pelayanan Pelanggan yang disediakan oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi berupa kantor pelayanan Pelanggan, kantor tersebut dapat berada di tempat yang sama dengan kantor Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.</p> <p>4. Dalam hal Penyelenggara Jasa Telekomunikasi memiliki beberapa jenis layanan Jasa Telekomunikasi, maka penyediaan Pusat Pelayanan Pelanggan dapat dipergunakan bagi kegiatan jenis layanan Jasa Telekomunikasi lainnya.</p> <p>5. Pusat Pelayanan Pelanggan sebagaimana dimaksud pada angka 2 paling sedikit dilengkapi dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> petugas Pusat Pelayanan Pelanggan; dan standar operasional prosedur pelayanan Pelanggan.
8.	Pencatatan dan Penyimpanan Data Pelanggan Jasa Telekomunikasi	<ol style="list-style-type: none"> Pencatatan dan penyimpanan data Pelanggan pascabayar paling sedikit meliputi: <ol style="list-style-type: none"> nama Pelanggan; alamat Pelanggan; nomor identitas Pelanggan; dan catatan transaksi dan penggunaan layanan. Pencatatan dan penyimpanan data Pelanggan prabayar paling sedikit meliputi: <ol style="list-style-type: none"> nomor identitas Pelanggan; dan catatan transaksi dan penggunaan layanan. Nomor identitas meliputi: <ol style="list-style-type: none"> Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga (KK) bagi Warga Negara Indonesia; Paspor, Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), atau Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) bagi Warga Negara Asing; Nomor Kartu Identitas Khusus bagi pengunjung; atau Nomor Induk Kependudukan (NIK) penanggung jawab yang ditunjuk dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi Badan Hukum.
9.	Mediasi Perselisihan antar Penyelenggara Jasa Telekomunikasi atau antara Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dengan Pengguna Jasa Telekomunikasi	<ol style="list-style-type: none"> Dalam Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, perselisihan antar Penyelenggara Jasa Telekomunikasi atau antara Penyelenggara Jasa Telekomunikasi dengan pengguna Jasa Telekomunikasi dapat diselesaikan secara mediasi melalui Direktur Jenderal. Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa untuk memperoleh kesepakatan melalui proses perundingan atau musyawarah para pihak dengan dibantu oleh Direktur Jenderal sebagai mediator. Mediasi dilakukan berdasarkan permintaan pelapor dan terlapor.

		<p>4. Proses mediasi diselesaikan paling lambat dalam 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal dimulainya proses mediasi.</p> <p>5. Dalam hal proses mediasi berhasil mencapai kesepakatan di antara pihak yang berselisih, hasil kesepakatan dimaksud dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh pelapor, terlapor, dan Direktur Jenderal.</p> <p>6. Dalam hal proses mediasi tidak tercapai suatu kesepakatan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dimulainya proses mediasi, perselisihan diselesaikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
10.	Layanan pesan pendek ke banyak tujuan (<i>SMS blast</i>) yang bersifat informasi penting	<p>1. Informasi penting yang diprioritaskan terkait dengan kepentingan negara, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> keamanan negara; keselamatan jiwa manusia dan harta benda; bencana alam; marabahaya; dan/atau wabah penyakit. <p>2. Pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tanpa pembebanan biaya.</p> <p>3. Pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting selain yang dimaksud pada angka 1 dapat dilaksanakan atas permintaan instansi pemerintah kepada Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.</p> <p>4. Permintaan instansi Pemerintah disampaikan melalui Direktur Jenderal.</p>
11.	Jasa Jual Kembali Jasa Telekomunikasi	<p>1. Pelaksana Jual Kembali Jasa Telekomunikasi merupakan orang atau badan usaha yang melaksanakan penjualan kembali layanan Jasa Telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara Jasa Telekomunikasi.</p> <p>2. Penjualan kembali Jasa Telekomunikasi dilakukan dalam bentuk penjualan satuan/paket produk layanan Jasa Telekomunikasi sesuai dengan yang ditawarkan oleh penyelenggara Jasa Telekomunikasi kepada pengguna.</p> <p>3. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi menetapkan dan bertanggung jawab atas satuan/paket dan harga produk yang dijual kembali oleh pelaksana Jual Kembali Jasa Telekomunikasi.</p> <p>4. Dalam melaksanakan penjualan kembali sebagaimana dimaksud pada angka 1 pelaksana Jual Kembali Jasa Telekomunikasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> dapat melakukan pelayanan purnajual yang sama dengan Penyelenggara Jasa Telekomunikasi; dan

		<p>b. mencantumkan nama dan/atau merk dagang Penyelenggara Jasa Telekomunikasi yang dijual kembali pada kontrak berlangganan.</p> <p>5. Pelaksana Jual Kembali Jasa Telekomunikasi hanya dapat menjual kembali layanan jasa Telekomunikasi kepada pengguna akhir dan tidak melakukan kerja sama jual kembali kepada pihak pelaksana jual kembali lainnya.</p> <p>6. Pelaksana Jual Kembali Jasa Telekomunikasi melakukan pencatatan terpisah atas seluruh pendapatan jasa jual kembali dan melaporkannya kepada Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.</p> <p>7. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi memutuskan kerja sama Jual Kembali Jasa Telekomunikasi dengan pelaksana jasa jual kembali dalam hal:</p> <p>a. pelaksana jasa Jual Kembali Jasa Telekomunikasi tidak melakukan pencatatan terpisah dan tidak melaporkannya kepada Penyelenggara Jasa Telekomunikasi atas seluruh pendapatan Jasa Jual Kembali Jasa Telekomunikasi; dan/atau</p> <p>b. pelaksana Jual Kembali Jasa Telekomunikasi melanggar ketentuan Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang undangan.</p> <p>8. Penyelenggara Jasa Telekomunikasi melaporkan kerja sama jual kembali dengan pelaksana jual kembali kepada Direktur Jenderal pada laporan penyelenggaraan tahunan.</p> <p>9. Pelaksana Jual Kembali dapat melakukan kegiatan-kegiatan lain diantaranya <i>branding</i>, pemasaran, penjualan, kontrak berlangganan, pelayanan Pelanggan, penagihan, dan/atau penerimaan pembayaran dari Pelanggan.</p>
12.	<p>Pengukuran Standar Kualitas Pelayanan pada layanan jasa telekomunikasi melalui jaringan bergerak seluler dan laporan pencapaian standar kualitas Pelayanan</p>	<p>1. Pelaksanaan pengukuran standar kualitas pelayanan pada layanan Jasa Telekomunikasi melalui jaringan bergerak seluler dilakukan sebagai berikut:</p> <p>a. pengukuran yang dilaksanakan dalam rangka penilaian standar kualitas pelayanan Telekomunikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>b. pengukuran rutin di beberapa Kabupaten/Kota;</p> <p>c. pengukuran yang bersifat insidental seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pengecekan kesiapan Jaringan Telekomunikasi menghadapi kegiatan atau forum yang bersifat nasional/internasional; 2) aduan masyarakat terhadap kualitas jaringan dan layanan Telekomunikasi;

		<p>3) tindaklanjut masukan dari pemerintah daerah terhadap adanya daerah yang belum terjangkau layanan Jasa Telekomunikasi; dan/atau</p> <p>4) pengukuran sinyal dan kualitas layanan di daerah bencana dalam upaya percepatan pemulihan layanan Telekomunikasi (<i>disaster recovery</i>).</p> <p>2. Pelaporan standar kualitas pelayanan Jasa Telekomunikasi</p> <p>a. Pelaporan Gangguan Putus Layanan (<i>major downtime</i>)</p> <p>1) Gangguan Putus Layanan (<i>Major Downtime</i>) adalah gangguan layanan (<i>service disruption</i>) yang terjadi pada paling sedikit 1 (satu) BSC/RNC dengan lebih dari 50 (lima puluh) BTS ke atas dan/atau gangguan salah satu layanan dalam jangka waktu paling lama 4 (empat) jam.</p> <p>2) Dalam hal Pelaporan Gangguan Putus Layanan (<i>major downtime</i>) Penyelenggara harus:</p> <p>a) melaporkan Gangguan Putus Layanan (<i>Major Downtime</i>) yang terjadi kepada Direktur Jenderal melalui surat elektronik atau media lainnya paling lambat 60 (enam puluh) menit setelah terjadi gangguan;</p> <p>b) menyampaikan laporan komprehensif mengenai Gangguan Putus Layanan (<i>Major Downtime</i>) kepada Direktur Jenderal paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak terjadinya gangguan; dan</p> <p>c) memberitahukan pemutusan layanan terencana untuk tujuan pemeliharaan jaringan kepada Direktur Jenderal dan kepada Pelanggan paling lama 72 (tujuh puluh dua) jam sebelum pemutusan layanan dilakukan.</p> <p>b. Pelaporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan</p> <p>1) Penyelenggara wajib melaporkan pencapaian standar kualitas pelayanan kepada Direktur Jenderal dengan format sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.</p> <p>2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan harus disertai:</p> <p>a) data dukung dalam bentuk <i>softcopy</i> dan/atau <i>hardcopy</i>; dan</p>
--	--	--

		<p>b) surat pernyataan bahwa laporan dibuat dengan valid dan benar yang ditandatangani oleh salah satu Direksi di atas meterai.</p> <p>3) Semua pengecualian data dalam pengukuran harus disampaikan dengan melampirkan bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.</p>
--	--	---

DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA,



AHMAD M. RAMLI

LAMPIRAN VI
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA
NOMOR 1 TAHUN 2021
TENTANG
KETENTUAN TEKNIS PENYELENGGARAAN
JASA TELEKOMUNIKASI

FORMAT LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN

KOP PERUSAHAAN

LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PADA
PENYELENGGARAAN
PT. [*nama lengkap perusahaan*]

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : [*nama lengkap Direktur Utama*]

Jabatan : Direktur Utama PT. [*nama lengkap perusahaan*]

dalam jabatan sebagaimana tersebut di atas bertindak untuk dan atas nama PT. [*nama lengkap perusahaan*] dengan ini menyampaikan Laporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan pada Penyelenggaraan PT. [*nama lengkap perusahaan*] sebagai berikut:

Dengan ini menyatakan kebenaran atas seluruh informasi dan data yang disampaikan dalam Laporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan pada Penyelenggaraan PT. [*nama lengkap perusahaan*].

Apabila pada kenyataannya tidak sesuai dengan yang dinyatakan dalam Laporan ini, maka kami bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

[Tempat], [Tanggal, Bulan, Tahun]

PT. [*nama lengkap perusahaan*]

Direktur Utama,



[*nama lengkap Direktur Utama*]

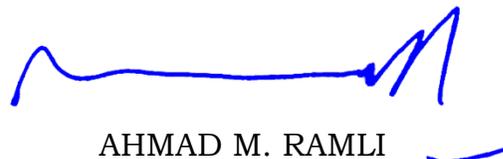
1. Standar Kualitas Pelayanan yang Tidak Terkait dengan Jaringan (*Non-Network related Criteria*)

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolok Ukur	Pencapaian
1.	Standar Pemenuhan Aktivasi	Persentase pemenuhan aktivasi pascabayar dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Satelit	≥95%	
2.	Dan seterusnya					

2. Standar Kualitas Pelayanan yang terkait dengan Jaringan (*Network related Criteria*)

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolok Ukur	Pencapaian
1.	Layanan Teleponi Dasar	Jumlah panggilan uji yang tidak memenuhi standar kualitas suara (<i>Mean Opinion Score-MOS</i>) ≥ 3 (lebih besar sama dengan 3)	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≤ 6%	
2.	Dan seterusnya					

DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA,



AHMAD M. RAMLI

LAMPIRAN VII
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA
NOMOR 1 TAHUN 2021
TENTANG
KETENTUAN TEKNIS PENYELENGGARAAN
JASA TELEKOMUNIKASI

FORMAT SURAT PERNYATAAN PENYELENGGARA JASA NILAI TAMBAH
TELEPONI LAYANAN ITKP TELAH MEMENUHI KETENTUAN DALAM
MENYALURKAN PANGGILAN DARI LUAR WILAYAH INDONESIA

KOP PERUSAHAAN
PT. [nama lengkap perusahaan]

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : [nama lengkap Direktur Utama]
Jabatan : Direktur Utama PT. [nama lengkap perusahaan]

dalam jabatan sebagaimana tersebut di atas bertindak untuk dan atas nama PT. [nama lengkap perusahaan] dengan ini menyatakan bahwa dalam menyalurkan panggilan dari luar wilayah Indonesia, PT. [nama lengkap perusahaan]:

- a. menjamin bahwa mitra global merupakan pengirim panggilan yang sah;
- b. melakukan pencegahan dan penghentian terhadap *fraud*, *refiling* dan/atau *masking*;
- c. memiliki prosedur penanganan pengaduan *fraud*;
- d. mempunyai kemampuan untuk melakukan penelusuran asal panggilan;
- e. tidak menyalurkan panggilan melalui *Simbox*;
- f. memiliki perangkat yang menggunakan protokol SIP/VOIP dengan minimal kemampuan 3.000 *session*;
- g. bekerjasama dengan mitra global yang memenuhi ketentuan paling sedikit:
 1. teknologi yang digunakan memiliki kemampuan protokol SIP/VOIP;
 2. menggunakan *Public IP* untuk interkoneksi;
 3. jenis trafik yang disalurkan 100% *Direct CLI*; dan
 4. memiliki *Contract Agreement* dengan ITKP terkait;
- h. melakukan pencegahan dan penindakan *fraud*, *refiling* dan/atau *masking* menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku;
- i. Melakukan pelaksanaan pengaduan *fraud*, *refiling* dan/atau *masking* menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Apabila pada kenyataannya tidak sesuai dengan yang dinyatakan dalam Surat Pernyataan ini, maka kami bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

[Tempat], [Tanggal, Bulan, Tahun]
PT. [nama lengkap perusahaan]

Direktur Utama,

Bermeterai
cukup

[nama lengkap Direktur Utama]

DIREKTUR JENDERAL
PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA,



AHMAD M. RAMLI