



**SALINAN**

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR 16 TAHUN 2013**

**TENTANG**

**STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN  
BERGERAK SELULER**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna dan mengikuti kemajuan teknologi dalam penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada Jaringan Bergerak Seluler, perlu dilakukan penyesuaian parameter standar kualitas pelayanan serta tolok ukurnya dengan kondisi saat ini;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Bergerak Seluler;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 3881);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
3. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;

4. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
5. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 31/PER/M.KOMINFO/09/2008 tentang Perubahan Ketiga atas Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi;
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 03/P/M.Kominfo/5/2005 tentang Penyesuaian Kata Sebutan pada Beberapa Keputusan/Peraturan Menteri Perhubungan yang Mengatur Materi Muatan Khusus di Bidang Pos dan Telekomunikasi;
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/3/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi;
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 15/PER/M.KOMINFO/07/2011 tentang Penyesuaian Kata Sebutan Pada Sejumlah Keputusan dan/atau Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Yang Mengatur Materi Muatan Khusus di Bidang Pos dan Telekomunikasi serta Keputusan dan/atau Peraturan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN BERGERAK SELULER.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pemenuhan Permohonan Aktivasi Pengguna adalah waktu yang dibutuhkan penyelenggara jasa mulai dari persetujuan aktivasi pengguna hingga layanan tersedia setelah seluruh persyaratan dipenuhi.

2. Kinerja Tagihan adalah integritas dan keandalan sistem tagihan berupa akurasi tagihan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan terkait tagihan yang dicerminkan dalam jumlah keluhan atas tagihan dan jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan.
3. Keluhan Atas Akurasi Tagihan adalah keluhan yang meliputi pembayaran yang dikredit salah atau tidak dikredit, tagihan ganda, deposit yang tidak dikembalikan, tagihan yang terlambat, tidak diterimanya tagihan, penyalahgunaan tagihan, tagihan yang dikirim kepada alamat yang salah dan kesalahan lainnya mengenai tagihan, namun tidak termasuk layanan yang terkait dengan pihak ketiga.
4. Keluhan Umum Pengguna adalah jumlah keluhan yang diterima terkait masalah pelayanan termasuk tidak adanya aktivasi layanan atau aktivasi layanan yang terlambat, tidak adanya aktivasi atau aktivasi yang terlambat setelah penyampaian keluhan, gangguan kualitas sambungan, pelayanan yang tidak profesional dan keluhan-keluhan lain yang terkait layanan terhadap pengguna selain keluhan atas tagihan.
5. *Service Level Call Center* Layanan Pengguna adalah kecepatan operator *Call Center* dalam menjawab panggilan pengguna layanan yang meminta layanan sejak pengguna memilih menu berbicara dengan operator.
6. Tingkat Laporan Gangguan Layanan adalah besarnya jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna.
7. *Endpoint Service Availability* adalah ketersediaan dari panggilan panggilan efektif baik untuk sambungan panggilan dalam jaringan penyelenggara jasa sendiri maupun sambungan panggilan antar penyelenggara jasa yang berbeda dapat terjadi dan dipertahankan antara dua perangkat akses bergerak seluler.
8. Perangkat Akses Bergerak Seluler adalah perangkat untuk mengakses suatu jaringan radio dalam salah satu pita frekuensi bergerak seluler.
9. *Dropped Call* adalah panggilan yang berhasil dilakukan namun tiba-tiba terputus.
10. *Blocked Call* adalah panggilan yang tidak dapat tersambung yang diakibatkan adanya gangguan pada jaringan bergerak seluler.
11. Kinerja Layanan Pesan Singkat adalah persentase jumlah pesan singkat yang terkirim dengan interval waktu tertentu antara pesan dikirim dan pesan diterima.

12. *Charging* Pra-Bayar adalah cara pembayaran rekening nomor telepon dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penyelenggara jasa, baik secara langsung maupun melalui agen-agen penyelenggara jasa, dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam rekening nomor telepon, yang dinyatakan dalam satuan rupiah, kemudian digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada rekening nomor telepon tersebut.
13. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada jaringan bergerak seluler yang tidak berdasarkan kontrak.
14. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada jaringan bergerak seluler yang berdasarkan kontrak.
15. Pengguna adalah Pelanggan dan Pemakai.
16. Hari Kerja adalah hari Senin sampai dengan hari Jumat, kecuali hari libur umum/nasional.
17. Jam Sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk antara pukul 08.00 sampai pukul 20.00 sesuai waktu setempat pada hari kerja.
18. Penyelenggara Jasa adalah penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak seluler yang memberikan layanan meliputi salah satu atau gabungan dari penyelenggaraan teleponi dasar atau jasa-jasa lain melalui jaringan bergerak seluler.
19. Jasa Pada Jaringan Bergerak Seluler adalah layanan yang meliputi salah satu atau gabungan dari penyelenggaraan jasa teleponi dasar atau jasa-jasa lain melalui jaringan bergerak seluler, termasuk sarana atau jaringan yang mendukungnya.
20. *Force Majeure* adalah kejadian-kejadian yang dapat terjadi sewaktu-waktu, tidak dapat diduga dan berada diluar kemampuan manusia dengan segala daya serta upaya untuk mengatasinya seperti bencana alam, pemberontakan, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, dan pemogokan umum.
21. Pihak Ketiga adalah Pihak selain penyelenggara jasa dan pengguna.
22. Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia yang selanjutnya disingkat BRTI adalah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, dan Komite Regulasi Telekomunikasi Indonesia.

## BAB II KEWAJIBAN PEMEGANG IZIN

### Pasal 2

- (1) Setiap penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak seluler wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) Penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak seluler sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib membuat perjanjian *Service Level Agreement* (SLA) dengan penyelenggara jasa lain atau penyelenggara jaringan lain sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri ini.
- (3) Perjanjian *Service Level Agreement* (SLA) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk menjamin pemenuhan standar kualitas pelayanan.

## BAB III KINERJA PELAYANAN

### Bagian Kesatu Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi

### Pasal 3

Pemenuhan permohonan aktivasi dilakukan terhadap:

- a. calon pelanggan pasca bayar;
- b. calon pemakai pra bayar.

### Pasal 4

- (1) Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar oleh penyelenggara jasa dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak disetujuinya permohonan aktivasi pasca bayar harus  $\geq 90\%$  (lebih dari sembilan puluh persen) dari total permohonan aktivasi pasca bayar.
- (2) Persyaratan permohonan aktivasi pasca bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup verifikasi alamat dan kelengkapan dokumen.
- (3) Sepuluh persen (10%) dari permohonan aktivasi pasca bayar yang tidak diselesaikan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja dan 2% (dua persen) dari permohonan aktivasi pra bayar yang tidak diselesaikan dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam harus diselesaikan seluruhnya.

- (4) Perhitungan persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah perhitungan untuk periode 12 (dua belas) bulan dan didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah permohonan aktivasi pasca bayar terpenuhi dalam 5 hari bulan} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh permohonan aktivasi}}$$

#### Pasal 5

- (1) Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar oleh penyelenggara jasa dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam terhitung sejak diselesaikannya proses registrasi pra bayar secara lengkap oleh penyelenggara jasa harus  $\geq 98\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh delapan persen) dari total permohonan aktivasi.
- (2) Perhitungan persentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah perhitungan untuk periode 12 (dua belas) bulan dan didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah permohonan aktivasi pra bayar terpenuhi dalam 24 jam} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh permohonan yang sudah registrasi}}$$

#### Pasal 6

Permohonan aktivasi tidak dimasukkan ke dalam perhitungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (4) dan Pasal 5 ayat (2), apabila terjadi:

- a. kesalahan pemberian alamat oleh pengguna;
- b. kerusakan pada fasilitas jaringan akibat *force majeure*;
- c. kerusakan pada fasilitas jaringan akibat pihak ketiga;
- d. pengguna membatalkan atau menunda permohonan;
- e. fasilitas jaringan belum tersedia;
- f. kerusakan pada terminal pengguna.

### Bagian Kedua Standar Kinerja Tagihan

#### Pasal 7

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

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

#### Pasal 8

- (1) Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 harus  $\geq 90\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh persen) dari total keluhan atas akurasi tagihan.
- (2) Penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja dihitung sejak keluhan diterima.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku untuk keluhan atas akurasi tagihan yang timbul terkait dengan Pihak Ketiga.

#### Pasal 9

- (1) Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi *charging* pra bayar harus  $\geq 90\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh persen) dari total keluhan atas akurasi *charging* pra bayar.
- (2) Penyelesaian keluhan atas akurasi *charging* pra bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja dihitung sejak keluhan diterima.
- (3) Sepuluh persen (10%) dari total keluhan atas akurasi *charging* pra bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang belum diselesaikan dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja harus diselesaikan seluruhnya.
- (4) Ketentuan yang dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku untuk keluhan atas akurasi *charging* pra bayar yang timbul terkait dengan Pihak Ketiga.
- (5) Perhitungan persentase penyelesaian keluhan *charging* pra bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah untuk (satu) periode tagihan dan didasarkan pada rasio sebagai berikut:

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

#### Pasal 10

Penyelenggara jasa wajib menyimpan rekaman data persentase penyelesaian keluhan atas tagihan dan/atau *charging* pra bayar untuk setiap periode tagihan selama 3 (tiga) bulan.

Bagian Ketiga  
Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna

Pasal 11

- (1) Persentase perhitungan penanganan keluhan umum pengguna yang ditanggapi dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan harus  $\geq 90\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh persen) dari seluruh keluhan Pengguna yang diterima.
- (2) Perhitungan persentase penanganan keluhan umum Pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah untuk periode 12 (dua belas) bulan dan didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Total keluhan yang ditanggapi} \times 100\%}{\text{Total keluhan yang diterima}}$$

Bagian Keempat  
Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan

Pasal 12

Tingkat laporan gangguan layanan harus  $\leq 5\%$  (kurang dari atau sama dengan lima persen) dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan.

Pasal 13

Laporan gangguan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 tidak dimasukkan dalam perhitungan tingkat laporan gangguan layanan apabila terjadi:

- a. kerusakan perangkat pengguna;
- b. gangguan karena perbuatan penyelenggara jasa lain;
- c. panggilan yang tidak berhubungan dengan laporan gangguan layanan.

Bagian Kelima  
Standar *Service Level Call Center* Layanan Pengguna

Pasal 14

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

Pasal 15

- (1) Perhitungan persentase jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 didasarkan pada rasio sebagai berikut:



$$\frac{\text{Panggilan yang dijawab dalam 30 detik} \times 100\%}{\text{Jumlah panggilan diterima} - \text{jumlah panggilan terputus dalam 5 detik}}$$

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

#### Pasal 16

Penyelenggara jasa wajib menyimpan rekaman data persentase jawaban operator *call center* setiap bulan dan menyimpannya selama 3 (tiga) bulan.

### BAB IV

#### KINERJA JARINGAN

##### Bagian Kesatu Standar *Endpoint Service Availability*

#### Pasal 17

- (1) Prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami *dropped call* dan *blocked call* pada jaringan bergerak seluler milik penyelenggara jasa harus  $\geq 90\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh persen).
- (2) Perhitungan persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami *dropped call* dan *blocked call* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{(\text{Jumlah panggilan dicoba} - \text{jumlah } \textit{dropped call} - \text{jumlah } \textit{blocked call}) \times 100\%}{\text{Jumlah panggilan yang dicoba}}$$

#### Pasal 18

- (1) Persentase *dropped call* untuk panggilan dalam jaringan milik penyelenggara jasa harus  $\leq 5\%$  (kurang dari atau sama dengan lima persen).
- (2) Perhitungan persentase *dropped call* untuk panggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

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

#### Pasal 19

- (1) Metode perhitungan *endpoint service availability* yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. pengukuran dalam jaringan milik penyelenggara jasa dilakukan melalui uji statik dan *system drive test* pada hari kerja dengan perbandingan 50:50.
  - b. pengukuran antar jaringan dilakukan melalui uji statik pada hari kerja.
- (2) Durasi rangkaian pengujian untuk uji statik dan *drive test* dilakukan selama 60 (enam puluh) detik dengan jangka waktu antar panggilan tidak boleh lebih dari 10 (sepuluh) detik yang diatur pada alat ukur.

#### Pasal 20

Uji statik dilakukan sebagai berikut:

- a. uji panggil (*test call*) dilakukan dengan posisi tidak bergerak pada wilayah yang dapat diakses publik yang berada dalam wilayah cakupan penyelenggara jasa.
- b. perhitungan harus didasarkan pada sampel *test call* pada jam sibuk pada hari kerja.
- c. ukuran sampel paling sedikit 260 (dua ratus enam puluh) *test call* yang terdiri dari:
  1. *test call on-net* sebanyak 200 (dua ratus); dan
  2. *test call off-net* sebanyak 60 (enam puluh).
- d. *test call off-net* sebagaimana dimaksud pada huruf c angka 2 dibagi rata untuk seluruh penyelenggara jaringan seluler dan jaringan tetap lokal tanpa kabel dengan mobilitas terbatas.

#### Pasal 21

Sistem *drive test* adalah sebagai berikut:

- a. pengujian dilakukan dengan mengambil sampel pada saat berkendara di jalan utama dan daerah perdagangan serta di pemukiman padat penduduk.
- b. jumlah sampel untuk pengujian sebagaimana dimaksud pada huruf a ditentukan paling sedikit 260 (dua ratus enam puluh) uji panggil (*test call*) dengan jangka waktu antar panggilan 10 (sepuluh) detik.

### Bagian Kedua Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat

#### Pasal 22

Dalam hal penyelenggara jasa menyelenggarakan layanan pesan singkat maka perhitungan persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 (tiga) menit harus  $\geq 90\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh persen) dari pesan singkat yang terkirim.

#### Pasal 23

Perhitungan persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah pesan singkat yang terkirim dalam 3 menit} \times 100\%}{\text{Jumlah pesan singkat yang terkirim dalam periode waktu pengujian}}$$

#### Pasal 24

Perhitungan kinerja layanan pesan singkat harus diberlakukan pada jam sibuk baik dalam penyelenggara jasa yang sama maupun dengan penyelenggara jasa yang berbeda dalam menggunakan pengujian secara pengambilan sampel.

#### Pasal 25

- (1) Perhitungan kinerja layanan pesan singkat dilakukan dengan menggunakan 2 (dua) *handset* yang memiliki spesifikasi teknis yang sama dengan penempatan *handset* di lokasi statis dan kekuatan signal yang penuh.
- (2) Penggunaan 2 (dua) *handset* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan ketentuan 1 (satu) *handset* untuk mengirimkan pesan singkat, sedangkan 1 (satu) *handset* yang lain untuk menerima pesan singkat.

#### Pasal 26

- (1) Jumlah sampel pesan singkat paling sedikit 50 (lima puluh) dan paling banyak 100 (seratus) pesan singkat.
- (2) Jumlah sampel pesan singkat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi rata untuk *on-net*.
- (3) Jangka waktu antar pesan singkat yang dikirim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah 3 (tiga) menit.
- (4) Jumlah maksimum karakter dalam tiap pengiriman pesan singkat adalah 160 (seratus enam puluh) karakter.

### BAB V

#### PELAPORAN

#### Pasal 27

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

#### Pasal 28

- (1) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 harus sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) harus disertai:
  - a. data dukung dalam bentuk *soft copy* dan *hard copy*; dan
  - b. pernyataan bahwa laporan dibuat dengan benar dan akurat serta ditandatangani oleh direktur utama di atas materai cukup.

#### Pasal 29

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

#### Pasal 30

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

### BAB VI

#### PENILAIAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN

#### Pasal 31

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

### BAB VII

#### LAPORAN PENILAIAN

#### Pasal 32

- (1) Laporan penilaian pencapaian standar kualitas pelayanan memuat hasil audit dengan format sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) BRTI akan mempublikasikan hasil penilaian pencapaian standar kualitas pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang undangan.

## BAB VIII

### SANKSI DAN PENGHARGAAN

#### Pasal 33

- (1) Setiap penyelenggara jasa yang tidak memenuhi ketentuan standar kualitas pelayanan sesuai tolok ukur untuk setiap parameter sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Peraturan Menteri ini dikenakan sanksi denda yang besarnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Mekanisme pengenaan sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Menteri.

#### Pasal 34

Sanksi denda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 tidak menghilangkan kewajiban penyelenggara jasa untuk memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna akibat kelalaian penyelenggara jasa dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.

#### Pasal 35

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

## BAB IX

### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 36

Dengan berlakunya Peraturan Menteri ini, maka ketentuan kinerja layanan dan kinerja jaringan sebagaimana dimaksud dalam setiap izin penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak seluler dinyatakan tidak berlaku dan wajib mengacu pada standar kualitas pelayanan yang diatur dalam ketentuan Peraturan Menteri ini.

## BAB X

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 37

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, maka Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 28 Tahun 2012 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Bergerak Seluler dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 38

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 10 April 2013

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TIFATUL SEMBIRING

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 15 April 2013

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMIR SYAMSUDIN  
BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2013 NOMOR 610

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



*[Handwritten signature]*  
D. Susilo Hartono

LAMPIRAN  
 PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
 REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR 16 TAHUN 2013  
 TENTANG  
 STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR  
 PADA JARINGAN BERGERAK SELULER

FORMAT LAPORAN PENCAPAIAN  
 STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR  
 PADA JARINGAN BERGERAK SELULER

No.	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan - Des Tahun :
1.	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 bulan	$\leq 5\%$	
		Persentase keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	
		Persentase keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	
2.	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	$\geq 90\%$	
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam	$\geq 98\%$	
3.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang ditanggapi dalam 12 bulan	$\geq 90\%$	
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna	$\leq 5\%$	
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	$\geq 90\%$	

No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan - Des Tahun :
1.	Standar <i>Endpoint Service Availability</i>	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i>	$\geq 90\%$	
		Persentase <i>dropped call</i>	$\leq 5\%$	
2.	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat	Persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 menit	$\geq 90\%$	

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIC INDONESIA,

ttd

TIFATUL SEMBIRING