

PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR TAHUN 2013

TENTANG

STANDAR KUALITAS PELAYANAN BAGI PENYELENGGARA
JARINGAN SATELIT BERGERAK DAN PENYELENGGARA JASA
TELEPONI DASAR MELALUI SATELIT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna dalam penyelenggaraan jaringan satelit bergerak dan penyelenggaraan jasa teleponi dasar melalui satelit perlu ditetapkan parameter kualitas pelayanan serta tolak ukurnya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dipandang perlu ditetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kualitas Pelayanan Bagi Penyelenggara Jaringan Satelit Bergerak Dan Penyelenggara Jasa Teleponi Dasar Melalui Satelit;
- Mengingat : 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 3881);
2. Peraturan Pemerintah 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 55 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat 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 serta Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 56 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara

serta Susunan Organisasi serta Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;

5. Keputusan Menteri Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 31/PER/M.KOMINFO/09/2008;
5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/3/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi;
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
7. 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 BAGI PENYELENGGARA JARINGAN SATELIT BERGERAK DAN PENYELENGGARA JASA TELEPONI DASAR MELALUI SATELIT.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika ini yang dimaksud dengan:

1. Kinerja Tagihan adalah integritas dan kehandalan sistem tagihan berupa akurasi tagihan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan terkait tagihan yang dicerminkan dalam jumlah keluhan atas tagihan dan jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan.
2. Pemenuhan Permohonan Aktivasi Pelanggan adalah waktu yang dibutuhkan penyelenggara mulai dari persetujuan aktivasi pelanggan hingga layanan tersedia setelah seluruh persyaratan dipenuhi.
3. Keluhan Umum Pelanggan adalah jumlah keluhan yang diterima terkait masalah pelayanan termasuk tidak

adanya aktivasi layanan atau aktivasi layanan yang terlambat, tidak adanya aktivasi atau aktivasi yang terlambat setelah penyampaian keluhan, gangguan kualitas sambungan, pelayanan yang tidak profesional dan keluhan-keluhan lain yang terkait layanan terhadap pelanggan selain keluhan atas tagihan.

4. Kecepatan Jawab Petugas Layanan Pelanggan (*Customer Service*) adalah kecepatan Petugas Layanan Pelanggan dalam menjawab panggilan telpon Pengguna layanan yang meminta layanan sejak Pengguna memilih menu berbicara dengan petugas (*operator*) dan kecepatan Petugas Layanan Pelanggan dalam menjawab surat elektronik Pengguna sejak dikirim Pengguna.
5. *Endpoint Service Availability Performance* adalah ketersediaan dari panggilan-panggilan efektif yang dapat terjadi dan dipertahankan antara dua perangkat akses satelit atau terminal pelanggan baik untuk sambungan panggilan dalam jaringan penyelenggara sendiri (*on-net*) maupun sambungan panggilan antar penyelenggara yang berbeda (*off-net*).
6. Tingkat Pelaporan Gangguan Layanan adalah besarnya jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan Pelanggan.
7. *Dropped call* adalah panggilan yang berhasil dilakukan namun tiba-tiba terputus.
8. *Blocked call* adalah panggilan yang tidak dapat tersambung yang diakibatkan adanya gangguan pada jaringan satelit bergerak.
9. *Call Setup Time* adalah interval waktu antara saat pelanggan menyelesaikan pemanggilan nomor dalam jaringan penyelenggara yang sama (*on-net*) sampai dengan saat dia menerima nada panggil (*ringing tone*).
10. *Call release delay* adalah interval waktu antara saat Pelanggan melakukan pemutusan hubungan sampai terminal siap untuk melakukan panggilan kembali.
11. *Voice delay* adalah waktu yg diperlukan untuk membawa sinyal voice dari suatu stasiun pengirim ke suatu stasiun penerima.
12. *Force Majeure* adalah kejadian-kejadian yang dapat terjadi sewaktu-waktu, tidak dapat diduga dan berada diluarkemampuan manusia dengan segala daya serta upaya untukmengatasinya seperti bencana alam, fiber cut, wabah penyakit, pemberontakan, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, dan pemogokan umum.

13. Kinerja Layanan Pesan Singkat adalah persentase jumlah pesan singkat yang terkirim dengan interval waktu tertentu antara pesan dikirim dan pesan diterima.
14. *Line of Sight* (LOS) adalah suatu kondisi dimana antara perangkat akses satelit dengan satelitnya berada dalam suatu garis lurus imajiner tanpa penghalang (*obstacle*) yang berada di permukaan bumi. (contoh penghalang : di dalam bangunan/gedung)
15. Hari kerja adalah hari Senin sampai dengan Jumat, kecuali hari libur umum / nasional.
16. Satu tahun buku adalah periode selama 12 (dua belas) bulan dihitung mulai 1 Januari hingga 31 Desember.
17. Jam sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk dengan pola trafik masing-masing Penyelenggara sesuai waktu setempat pada hari kerja.
18. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada jaringan satelit bergerak yang tidak berdasarkan kontrak.
19. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada jaringan satelit bergerak yang berdasarkan kontrak.
20. Pengguna adalah Pemakai dan Pelanggan.
21. Penyelenggara adalah penyelenggara jaringan satelit bergerak dan penyelenggara jasa teleponi dasar melalui satelit.
22. Penyelenggara Jaringan Satelit Bergerak adalah penyelenggara jaringan telekomunikasi yang memiliki izin penyelenggaraan jaringan satelit bergerak
23. Penyelenggara Jasa Teleponi Dasar Melalui Satelit adalah penyelenggara jasa telekomunikasi yang memiliki izin penyelenggaraan jasa teleponi dasar melalui satelit.
24. 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.
25. Direktorat Jenderal adalah Direktorat Jenderal Penyelenggara Pos dan Informatika.

BAB II
KEWAJIBAN PEMEGANG IZIN

Pasal 2

- (1) Seluruh Penyelenggara wajib memenuhi standar kualitas pelayanan dalam Peraturan ini.
- (2) Penyelenggara wajib membuat perjanjian kerjasama (*Service Level Agreement*) dengan penyelenggara telekomunikasi lain atau penyelenggara jaringan telekomunikasi lain yang terhubung untuk menjamin pemenuhan standar kualitas pelayanan.

Pasal 3

- (1) Penyelenggara harus menyediakan Pusat Layanan Pelanggan yang dapat dihubungi setiap saat selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.
- (2) Pusat Layanan Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyediakan fasilitas dukungan layanan (*first line support*) yang berfungsi untuk menangani pertanyaan, keluhan, dan permintaan pelanggan dan atau masyarakat, sekurang-kurangnya melalui telepon dan surat elektronik.
- (3) Penyelenggara harus menyimpan seluruh rekam keluhan pengguna ke Pusat Layanan Pelanggan selama sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun.

Pasal 4

- (1) Penyelenggara harus menyediakan laman (*website*) yang dapat diakses setiap saat selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.
- (2) Laman (*website*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memuat informasi antara lain :
 - a. Jenis layanan yang ditawarkan;
 - b. prosedur berlangganan;
 - c. prosedur berhenti berlangganan;
 - d. tarif layanan yang jelas;
 - e. wilayah/jangkauan layanan;
 - f. nomor telepon Pusat Layanan Pelanggan;
 - g. alamat surel Pusat Layanan Pelanggan;
 - h. alamat Pusat Layanan Pelanggan; dan
 - i. laporan hasil pencapaian standar kualitas pelayanan.

BAB III PARAMETER

Pasal 5

Parameter-parameter standar kualitas pelayanan yang ada dalam peraturan ini yaitu :

- a. Standar Kinerja Tagihan;
- b. Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi;
- c. Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan;
- d. Standar Penyelesaian Keluhan Umum Pelanggan;
- e. Standar Kecepatan Jawab Petugas Layanan Pelanggan;
- f. Standar *Endpoint Service Availability*;
- g. Standar *Call Setup Time*;
- h. Standar *Call Release Delay*;
- i. Standar *Voice Delay*;
- j. Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat.

Pasal 6

Parameter standar kualitas pelayanan yang berlaku untuk Penyelenggara Jaringan Satelit Bergerak adalah parameter sebagaimana dimaksud pada Pasal 5.

Pasal 7

Parameter standar kualitas pelayanan yang berlaku untuk Penyelenggara Jasa Teleponi Dasar Melalui Satelit adalah parameter sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e.

BAB IV STANDAR KINERJA TAGIHAN

Pasal 8

- (1) Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu tahun buku harus $\leq 5\%$ (kurang dari atau sama dengan lima per seratus) dari jumlah seluruh tagihan.
- (2) Pengukuran persentase keluhan atas akurasi tagihan dirumuskan sebagai berikut:

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

Pasal 9

Keluhan atas tagihan tidak dimasukkan dalam perhitungan pengukuran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:

- a. Kesalahan pemberian alamat oleh pelanggan atau perpindahan alamat tidak diberitahukan kepada Penyelenggara;

- b. Ketidakpahaman dan atau salah pengertian dalam membaca tagihan;
- c. Pembayaran dilakukan setelah batas waktu yang ditentukan Penyelenggara;
- d. Metode pembayaran yang dilakukan tidak memperhitungkan proses kliring antar bank;
- e. Kesalahan yang dilakukan oleh pihak ketiga;

Pasal 10

- (1) Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar harus $\geq 90\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh per seratus) dari total keluhan akurasi tagihan pascabayar.
- (2) Penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan dalam waktu 15 hari kerja terhitung sejak keluhan diterima dan semua data administratif yang diperlukan oleh Penyelenggara sehubungan dengan keluhan tagihan telah dipenuhi oleh Pelanggan.
- (3) Pengukuran persentase penyelesaian keluhan atas tagihan dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja}}{\text{Jumlah keluhan tagihan pascabayar yang diterima}} \times 100\%$$

Pasal 11

- (1) Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi *charging* prabayar harus $\geq 90\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh per seratus) dari total keluhan atas akurasi *charging* prabayar.
- (2) Penyelesaian keluhan atas akurasi *charging* prabayar wajib diselesaikan dalam waktu 15 (lima belas) hari kerja terhitung sejak keluhan diterima dan semua data administratif yang diperlukan oleh Penyelenggara sehubungan dengan keluhan tagihan telah dipenuhi oleh Pemakai.
- (3) Pengukuran persentase penyelesaian keluhan atas akurasi *charging* prabayar dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keluhan atas akurasi } \textit{charging} \textit{ prabayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja}}{\text{Jumlah keluhan } \textit{charging} \textit{ prabayar yang diterima}} \times 100\%$$

Pasal 12

Penyelenggara wajib memelihara rekaman data persentase penyelesaian keluhan atas tagihan pascabayar dan *charging* prabayar.

Pasal 13

Metode perhitungan Standar Kinerja Tagihan adalah sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah tagihan pelanggan tiap bulan;
- b. mencatat jumlah keluhan tagihan yang diterima secara tertulis dan atau secara lisan (melalui telepon) tiap bulan;
- c. mencatat jumlah keluhan *charging* yang diterima secara tertulis dan atau secara lisan (melalui telepon) tiap bulan;
- d. mencatat jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan paling lambat 15 (lima belas) hari kerja untuk setiap periode tagihan;
- e. mencatat jumlah keluhan *charging* yang diselesaikan paling lambat 15 (lima belas) hari kerja untuk setiap periode tagihan;
- f. menghitung persentase keluhan atas akurasi tagihan dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 ayat (2) untuk setiap bulan;
- g. menghitung persentase keluhan atas akurasi tagihan untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud pada Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini;
- h. menghitung persentase keluhan atas akurasi *charging* dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 ayat (2) untuk setiap bulan;
- i. menghitung persentase keluhan atas akurasi *charging* untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud pada Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB V

STANDAR PEMENUHAN PERMOHONAN AKTIVASI

Pasal 14

Pemenuhan Permohonan aktivasi dilakukan terhadap:

- a. Calon pelanggan pascabayar;
- b. Calon pelanggan Prabayar.

Pasal 15

- (1) Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pascabayar oleh Penyelenggara dalam waktu 24 jam terhitung sejak disetujuinya permintaan aktivasi harus $\geq 90\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh per seratus) dari total permintaan aktivasi pascabayar.

- (2) Persyaratan permohonan aktivasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup verifikasi alamat dan kelengkapan dokumen sesuai dengan prosedur yang berlaku pada setiap Penyelenggara.
- (3) Pengukuran pemenuhan permohonan aktivasi pascabayar dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah permohonan aktivasi pascabayar terpenuhi} \leq 24 \text{ jam}}{\text{Jumlah seluruh permohonan aktivasi pascabayar}} \times 100\%$$

Pasal 16

- (1) Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar oleh Penyelenggara dalam waktu 24 jam terhitung setelah diselesaikannya proses registrasi prabayar secara lengkap, sesuai dengan prosedur yang berlaku pada setiap Penyelenggara, harus $\geq 98\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh delapan per seratus) dari total permohonan aktivasi.
- (2) Pengukuran pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah permohonan aktivasi prabayar terpenuhi} \leq 24 \text{ jam}}{\text{Jumlah seluruh permohonan aktivasi prabayar}} \times 100\%$$

Pasal 17

Permohonan aktivasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dan Pasal 16 tidak dimasukkan dalam perhitungan pengukuran apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:

- a. Kesalahan pemberian alamat oleh Pelanggan;
- b. Kerusakan pada fasilitas akibat *force majeure*;
- c. Pelanggan membatalkan atau menunda permohonan;
- d. Fasilitas jaringan belum tersedia;
- e. Kerusakan pada terminal Pelanggan;
- f. Tidak memenuhi persyaratan yang ditetapkan Penyelenggara;
- g. Kerusakan pada fasilitas jaringan akibat pihak ketiga.

Pasal 18

Metode perhitungan Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi adalah sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah permohonan aktivasi pascabayar tiap bulan;
- b. mencatat jumlah permohonan aktivasi prabayar tiap bulan;
- c. mencatat jumlah permohonan aktivasi pascabayar yang dipenuhi dalam 24 (dua puluh empat) jam;
- d. mencatat jumlah permohonan aktivasi prabayar yang dipenuhi dalam 24 (dua puluh empat) jam;
- e. menghitung persentase pemenuhan permohonan aktivasi pascabayar dengan didasarkan pada rasio

sebagaimana dimaksud pada Pasal 15 ayat (3) untuk setiap bulan;

- f. menghitung persentase pemenuhan permohonan aktivasi pascabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud pada Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisah dari Peraturan Menteri ini;
- g. menghitung persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud pada Pasal 16 ayat (2) untuk setiap bulan;
- h. menghitung persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud pada Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisah dari Peraturan Menteri ini.

BAB VI

STANDAR TINGKAT LAPORAN GANGGUAN LAYANAN

Pasal 19

- (1) Persentase tingkat laporan gangguan layanan harus $\leq 5\%$ (kurang dari atau sama dengan lima per seratus) dari seluruh pelanggan.
- (2) Perhitungan persentase tingkat laporan gangguan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah laporan gangguan}}{\text{Jumlah pelanggan}} \times 100\%$$

Pasal 20

Laporan gangguan layanan tidak dimasukkan dalam penghitungan tingkat laporan gangguan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:

- a. Kerusakan perangkat Pelanggan;
- b. Pelanggan tidak berada pada wilayah layanan (*Coverage Area*) sesuai Ijin Penyelenggaraan dan yang dijanjikan kepada pelanggan;
- c. Pelanggan tidak berada pada *Line Of Sight*;
- d. Gangguan karena perbuatan pihak ketiga;
- e. Gangguan akibat *force majeure*; dan
- f. Gangguan pada satelit akibat terjadinya fenomena alam yang berulang, seperti *sun outage*.

Pasal 21

Metode perhitungan Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan adalah sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah pelanggan tiap bulan;
- b. mencatat jumlah laporan gangguan layanan tiap bulan;
- c. menghitung persentase tingkat laporan gangguan layanan dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud pada Pasal 19 ayat (2) untuk setiap bulan;
- d. menghitung persentase tingkat laporan gangguan layanan untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud pada Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisah dari Peraturan Menteri ini.

BAB VII

STANDAR PENYELESAIAN KELUHAN UMUM PELANGGAN

Pasal 22

- (1) Persentase keluhan umum Pelanggan yang diselesaikan harus $\geq 90\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh per seratus) dari seluruh keluhan Pelanggan yang diterima.
- (2) Pengukuran persentase penanganan keluhan umum Pelanggan dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keluhan yang diselesaikan}}{\text{Jumlah keluhan yang diterima}} \times 100\%$$

Pasal 23

Penanganan keluhan umum pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 tidak dimasukkan dalam perhitungan dalam hal terjadi hal-hal sebagai berikut:

- a. keluhan terjadi akibat adanya *force majeure*;
- b. Pelanggan tidak berada pada *Coverage Area* sesuai Ijin Penyelenggaraan dan yang dijanjikan kepada pelanggan;
- c. Pelanggan tidak berada pada *Line Of Sight*;
- d. keluhan terjadi akibat gangguan pada satelit yang disebabkan fenomena alam yang berulang, seperti *sun outage*;
- e. keluhan terjadi akibat kesalahan atau kerusakan pada perangkat pelanggan; dan
- f. keluhan terjadi akibat adanya kerusakan pada fasilitas jaringan akibat pihak ketiga.

Pasal 24

Metode perhitungan Standar Penyelesaian Keluhan Umum Pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah keluhan yang diterima tiap bulan;

- b. mencatat jumlah keluhan yang diselesaikan tiap bulan;
- c. menghitung persentase keluhan umum Pelanggan yang diselesaikan dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud pada Pasal 22 ayat (2) untuk setiap bulan;
- d. menghitung persentase keluhan umum Pelanggan yang diselesaikan untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud pada Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisah dari Peraturan Menteri ini.

BAB VIII STANDAR KECEPATAN JAWAB PETUGAS LAYANAN PELANGGAN

Pasal 25

- (1) Persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap panggilan Pengguna dalam 30 (tiga puluh) detik harus $\geq 90\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh per seratus) dari panggilan yang diterima.
- (2) Jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap panggilan Pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak Pengguna menekan menu berbicara dengan petugas (*operator*).
- (3) Pengukuran persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap panggilan Pengguna dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah panggilan yang dijawab oleh petugas} \leq 30 \text{ detik}}{\text{Jumlah panggilan yang dijawab oleh petugas}} \times 100\%$$

Pasal 26

Panggilan ke Pusat Layanan Pelanggan tidak dimasukkan kedalam pengukuran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:

- a. Kerusakan pada fasilitas jaringan karena *force majeure* dan atau akibat pihak ketiga;
- b. Berkurangnya kapasitas Pusat Layanan Pelanggan karena petugas (*operator*) tidak dapat bekerja sebagaimana mestinya akibat *force majeure*.

Pasal 27

Penyelenggara wajib memelihara rekaman data persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap panggilan Pengguna untuk setiap bulan.

Pasal 28

- (1) Persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap surat elektronik Pengguna selambat-lambatnya dalam 24 (dua puluh empat) jam harus \geq 90% (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh per seratus) dari surat elektronik yang diterima.
- (2) Jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap surat elektronik Pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak Pengguna mengirim surat elektroniknya.
- (3) Pengukuran persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap surat elektronik Pengguna dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah surat elektronik yang dijawab oleh petugas} \leq 24 \text{ jam}}{\text{Jumlah surat elektronik yang diterima}} \times 100\%$$

Pasal 29

Surat elektronik ke Pusat Layanan Pelanggan tidak dimasukkan kedalam pengukuran sebagaimana dimaksud pada Pasal 28 ayat (1) apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:

- a. Kerusakan pada fasilitas jaringan dan atau server karena *force majeure* dan atau akibat pihak ketiga;
- b. Berkurangnya kapasitas Pusat Layanan Pelanggan karena petugas (*operator*) tidak dapat bekerja sebagaimana mestinya akibat *force majeure*;
- c. Surat elektronik yang tidak terkait dengan layanan Penyelenggara dan atau spam.

Pasal 30

Penyelenggara wajib memelihara rekaman data persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap surat elektronik Pengguna untuk setiap bulan.

Pasal 31

Metode perhitungan Standar Kecepatan Jawab petugas Layanan Pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah panggilan telpon yang diterima tiap bulan;
- b. mencatat jumlah panggilan telpon yang dijawab dalam 30 (tiga puluh) detik tiap bulan;
- c. mencatat jumlah surat elektronik yang diterima tiap bulan;
- d. mencatat jumlah surat elektronik yang ditanggapi dalam 24 (dua puluh empat) jam tiap bulan;
- e. menghitung persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap panggilan telpon Pengguna dalam

- 30 (tiga puluh) detik dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud pada Pasal 25 ayat (3) untuk setiap bulan;
- f. menghitung persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap panggilan telpon Pengguna dalam 30 (tiga puluh) detik untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud pada Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisah dari Peraturan Menteri ini;
 - g. menghitung persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap surat elektronik Pengguna dalam 24 (dua puluh empat) jam dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud pada Pasal 28 ayat (3) untuk setiap bulan;
 - h. menghitung persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap surat elektronik Pengguna dalam 24 (dua puluh empat) jam untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud pada Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisah dari Peraturan Menteri ini.

BAB IX STANDAR *ENDPOINT SERVICE AVAILABILITY*

Pasal 32

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

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

Pasal 33

- (1) Persentase *blocked call* untuk panggilan dalam jaringan milik penyelenggara harus $\leq 10\%$ (kurang dari atau sama dengan sepuluh per seratus).
- (2) Perhitungan persentase *blocked call* untuk panggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

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

Pasal 34

- (1) Metode perhitungan *endpoint service availability* adalah pengukuran dalam jaringan milik Penyelenggara (*on net*) dengan uji statik.
- (2) Durasi rangkaian pengujian untuk uji panggilan dilakukan selama 60 (enam puluh) detik dengan interval antar panggilan tidak boleh lebih dari 10 (sepuluh) detik.

Pasal 35

Pengujian dilakukan sebagai berikut:

- a. uji panggilan (*test call*) dilakukan dengan pengujian diam (*static test*) dan atau bergerak (*drive test*);
- b. uji panggilan (*test call*) dilakukan dalam wilayah yang dapat diakses publik yang berada dalam wilayah cakupan penyelenggara;
- c. uji panggilan (*test call*) dilakukan diluar ruangan / Line of Sight;
- d. perhitungan harus didasarkan pada *test call sampling* pada hari kerja.
- e. ukuran sampel paling sedikit 385 (tiga ratus delapan puluh lima) *test call* dalam 1 (satu) tahun.

Pasal 36

Metode perhitungan Standar Endpoint Service Availability adalah sebagai berikut:

- a. melakukan uji panggil paling sedikit 385 (tiga ratus delapan puluh lima) panggilan;
- b. mencatat jumlah panggilan yang dicoba selama pengujian;
- c. mencatat jumlah panggilan yang mengalami *dropped call*;
- d. mencatat jumlah panggilan yang mengalami *blocked call*;
- e. menghitung persentase *dropped call* dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud pada Pasal 32 ayat (2);
- f. menghitung persentase *blocked call* dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud pada Pasal 33 ayat (2).

BAB X

STANDAR CALL SETUP TIME

Pasal 37

- (1) Persentase *Call Setup Time* yang kurang atau sama dengan 30 (tiga puluh) detik harus $\geq 90\%$ (kurang dari atau sama dengan lima per seratus) dari jumlah panggilan yang dicoba.

- (2) Perhitungan persentase *Call Setup Time* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah } Call Setup Time \leq 30 \text{ detik}}{\text{Jumlah panggilan yang dicoba}} \times 100\%$$

Pasal 38

Perhitungan persentase *Call Setup Time* didasarkan pada pengujian panggilan secara acak atau pengamatan layanan/*log* yang dilakukan pada jam sibuk.

Pasal 39

Untuk pengujian panggilan secara acak, ukuran sampel paling sedikit 385 (tiga ratus delapan puluh lima) panggilan dalam 1 (satu) tahun dan jangka waktu antara 2 (dua) panggilan adalah paling sedikit adalah 2 (dua) menit.

Pasal 40

Metode perhitungan persentase *Call Setup Time* dengan pengujian panggilan secara acak yang dilakukan oleh penyelenggara adalah sebagai berikut:

- a. melakukan uji panggil paling sedikit 385 (tiga ratus delapan puluh lima) panggilan;
- b. mencatat jumlah panggilan yang dicoba selama pengujian;
- c. mencatat jumlah panggilan yang dicoba selama pengujian yang *Call Setup Time*-nya kurang atau sama dengan 30 (tiga puluh) detik;
- d. menghitung persentase *Call Setup Time* yang kurang atau sama dengan 30 (tiga puluh) detik dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud pada Pasal 37 ayat (2).

BAB XI

STANDAR *CALL RELEASE DELAY*

Pasal 41

- (1) Persentase *Call Release Delay* yang kurang atau sama dengan 20 (dua puluh) detik harus $\geq 90\%$ (kurang dari atau sama dengan lima per seratus) dari jumlah panggilan yang dicoba.
- (2) Perhitungan persentase *Call Release Delay* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah } Call Release Delay \leq 20 \text{ detik}}{\text{Jumlah panggilan yang dicoba}} \times 100\%$$

Pasal 42

Perhitungan *Call Release Delay* didasarkan pada pengujian panggilan secara acak atau pengamatan layanan/*log* yang dilakukan pada jam sibuk.

Pasal 43

Untuk pengujian panggilan secara acak, ukuran sampel paling sedikit 385 (tiga ratus delapan puluh lima) panggilan dalam 1 (satu) tahun dan jangka waktu antara 2 (dua) panggilan adalah paling sedikit adalah 2 (dua) menit.

Pasal 44

Metode perhitungan persentase *Call Release Delay* dengan pengujian panggilan secara acak yang dilakukan oleh penyelenggara adalah sebagai berikut:

- a. melakukan uji panggil paling sedikit 385 (tiga ratus delapan puluh lima) panggilan;
- b. mencatat jumlah panggilan yang dicoba selama pengujian;
- b. mencatat jumlah panggilan yang dicoba yang *Call Release Delay*-nya kurang atau sama dengan 20 (dua puluh) detik;
- c. menghitung persentase *Call Release Delay* yang kurang atau sama dengan 20 (dua puluh) detik dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud pada Pasal 41 ayat (2).

BAB XII
STANDAR VOICE DELAY

Pasal 45

- (1) Persentase *Voice Delay* ≤ 800 (kurang dari sama dengan delapan ratus) milidetik harus $\geq 90\%$ (kurang dari atau sama dengan lima per seratus) dari jumlah panggilan yang dicoba.
- (2) Perhitungan persentase *Voice Delay* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah } \textit{Voice Delay} \leq 800 \text{ milidetik}}{\text{Jumlah panggilan yang dicoba}} \times 100\%$$

Pasal 46

Perhitungan *Voice Delay* didasarkan pada pengujian panggilan secara acak atau pengamatan layanan/*log* yang dilakukan pada jam sibuk.

Pasal 47

Untuk pengujian panggilan secara acak, ukuran sampel paling sedikit 385 (tiga ratus delapan puluh lima) panggilan dalam 1 (satu) tahun dan jangka waktu antara 2 (dua) panggilan adalah paling sedikit adalah 2 (dua) menit.

Pasal 48

Metode perhitungan persentase *Voice Delay* dengan pengujian panggilan secara acak yang dilakukan oleh penyelenggara adalah sebagai berikut:

- a. melakukan uji panggil paling sedikit 385 (tiga ratus delapan puluh lima) panggilan;
- b. mencatat jumlah panggilan yang dicoba selama pengujian;
- c. mencatat jumlah panggilan yang dicoba yang *Voice Delay*-nya kurang atau sama dengan 800 (delapan ratus) milidetik;
- d. menghitung persentase *Voice Delay* yang kurang atau sama dengan 800 (delapan ratus) milidetik dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 ayat (2).

BAB XIII

STANDAR KINERJA LAYANAN PESAN SINGKAT

Pasal 49

- (1) Dalam hal Penyelenggara menyelenggarakan layanan pesan singkat maka persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 15 menit harus $\geq 90\%$ (kurang dari atau sama dengan lima per seratus) dari pesan singkat yang terkirim.
- (2) Pengukuran persentase dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah pesan singkat yang terkirim dalam 15 menit}}{\text{Jumlah pesan singkat yang terkirim}} \times 100\%$$

Pasal 50

Pengukuran kinerja layanan pesan singkat diberlakukan dalam jaringan Penyelenggara yang sama (*on net*) menggunakan pengujian secara sampling.

Pasal 51

Pengukuran kinerja layanan pesan singkat dilakukan dengan dua handset yang memiliki spesifikasi teknis yang sama dengan penempatan handset di lokasi statis dan kekuatan signal yang penuh. Satu handset digunakan untuk

mengirimkan pesan singkat sedangkan yang satunya lagi digunakan untuk menerima pesan singkat.

Pasal 52

- (1) Untuk Pengujian, jumlah sampel pesan yang dikirim sebanyak 20 (dua puluh) pesan singkat.
- (2) Pengiriman pesan singkat berikutnya dilakukan setelah pesan pertama diterima atau setelah 15 (lima belas) menit.
- (3) Jumlah karakter paling banyak dalam tiap pengiriman pesan singkat adalah 160 karakter.

Pasal 53

Metode perhitungan persentase Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat yang dilakukan oleh penyelenggara adalah sebagai berikut:

- a. melakukan pengujian pengiriman pesan singkat paling sedikit 20 (dua puluh) pesan singkat;
- b. mencatat jumlah pesan singkat yang terkirim;
- c. mencatat jumlah pesan singkat yang terkirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 15 menit;
- d. menghitung persentase pesan singkat yang terkirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 15 menit dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud pada Pasal 49 ayat (2).

BAB XIV WILAYAH PENGUKURAN

Pasal 54

Wilayah pengukuran kinerja jaringan dalam 1 tahun akan dilakukan di wilayah yang mewakili Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua.

BAB XV PELAPORAN

Pasal 55

- (1) Penyelenggara wajib menyimpan seluruh rekaman data perhitungan parameter standar kualitas pelayanan dan wajib melaporkan pencapaian standar kualitas pelayanan kepada BRTI c.q. Direktorat Jenderal.
- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diserahkan

kepada BRTI c.q. Direktorat Jenderal paling lambat pada tanggal 30 (tiga puluh) April tahun berikutnya.

Pasal 56

- (1) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 harus sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II 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 direksi di atas meterai cukup.

Pasal 57

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

BAB XVI PENILAIAN LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN

Pasal 58

- (1) Untuk menilai pencapaian standar kualitas pelayanan oleh penyelenggara dan kesesuaian terhadap peraturan ini, BRTI c.q. Direktorat Jenderal dapat melakukan :
 - a. Audit laporan pencapaian standar kualitas pelayanan penyelenggara;
 - b. Pengukuran oleh BRTI c.q. Direktorat Jenderal dan/atau menggunakan Jasa Konsultan.
- (2) Direktorat Jenderal akan mempublikasikan hasil penilaian pencapaian standar kualitas pelayanan jasa teleponi dasar pada penyelenggara jaringan satelit bergerak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XVII SANKSI DAN PENGHARGAAN

Pasal 59

- (1) Setiap Penyelenggara yang tidak memenuhi ketentuan standar kualitas pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri ini dikenakan sanksi denda yang

besarannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Pasal 60

Sanksi denda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 tidak menghilangkan kewajiban Penyelenggara untuk memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna akibat kelalaian Penyelenggara dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.

Pasal 61

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

BAB XVIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 62

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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