RANCANGAN
PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2015
TENTANG
STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA AKSES INTERNET

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dalam penyelenggaraan jasa akses internet perlu ditetapkan parameter kualitas pelayanan serta tolok ukurnya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Akses Internet;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 3821);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 3881);
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 4916);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);

5. Keputusan Menteri Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Keputusan Menteri Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi;
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/3/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah 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/3/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi;
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 15/PER/M.KOMINFO/07/2011 tentang Penyesuaian Kata Sebutan Pada Sejumlah Keputusan dan/atau Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Yang Mengatur Materi Muatan Khusus di Bidang Pos dan Telekomunikasi serta Keputusan dan/atau Peraturan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA AKSES INTERNET.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pemenuhan Permohonan Pasang Baru adalah waktu yang dibutuhkan Penyelenggara untuk mengaktifasi layanan bagi pelanggan baru mulai dari penandatanganan persetujuan pasang baru sampai dengan layanan tersedia, setelah seluruh persyaratan dipenuhi.
2. Kinerja Tagihan adalah integritas dan keandalan sistem tagihan berupa akurasi tagihan serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan terkait tagihan yang dicerminkan dalam jumlah keluhan atas tagihan dan jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan.

3. Tingkat Laporan Gangguan Layanan adalah besarnya jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan oleh Pelanggan.
4. 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 lain yang terkait layanan terhadap pelanggan selain keluhan atas tagihan.
5. Pemulihan Layanan adalah waktu yang dibutuhkan untuk memulihkan layanan dimulai dari waktu laporan pelanggan diterima oleh Penyelenggara sampai dengan pelanggan dapat menggunakan kembali layanannya.
6. Kecepatan Jawab Petugas Pusat Layanan Pelanggan (*Customer Service*) adalah kecepatan Petugas Pusat Layanan Pelanggan dalam menjawab panggilan telepon Pengguna layanan yang meminta layanan sejak Pelanggan memilih menu berbicara dengan petugas (*operator*) dan kecepatan Petugas Pusat Layanan Pelanggan dalam menjawab surat elektronik Pelanggan sejak dikirim oleh Pelanggan.
7. *Force Majeure* adalah peristiwa yang dapat terjadi sewaktu-waktu, tidak dapat diduga dan berada diluar kemampuan manusia dengan segala daya serta upaya untuk mengatasinya seperti bencana alam, *fiber cut*, wabah penyakit, pemberontakan, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, dan pemogokan umum.
8. Hari Kerja adalah hari Senin sampai dengan Jumat, kecuali hari libur umum/nasional.
9. Satu Tahun Buku adalah periode selama 12 (dua belas) bulan terhitung mulai 1 Januari hingga 31 Desember.
10. Jam Sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk dengan pola trafik masing-masing Penyelenggara sesuai waktu setempat pada hari kerja.
11. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa akses internet (ISP) berdasarkan kontrak.
12. Penyelenggara adalah penyelenggara jasa akses internet (ISP) yang memiliki izin penyelenggaraan jasa akses internet (ISP).
13. Pihak Ketiga adalah selain Pelanggan dan Penyelenggara.

14. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal yang ruang lingkup tugas dan fungsinya di bidang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

Pasal 2

Penyelenggara wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini.

BAB II PERJANJIAN KERJASAMA

Pasal 3

Penyelenggara wajib membuat perjanjian kerjasama (*Service Level Agreement/SLA*) dengan penyelenggara telekomunikasi lain yang terhubung untuk menjamin pemenuhan standar kualitas pelayanan.

BAB III PARAMETER DAN TOLOK UKUR STANDAR KUALITAS PELAYANAN

Pasal 4

Parameter dan tolok ukur standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 meliputi:

- a. standar pemenuhan permohonan pasang baru;
- b. standar kinerja tagihan pascabayar;
- c. standar kinerja tagihan prabayar;
- d. standar tingkat laporan gangguan layanan;
- e. standar penyelesaian keluhan umum Pelanggan;
- f. standar pemulihan layanan; dan
- g. standar kecepatan jawab petugas layanan Pelanggan.

Pasal 5

Standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Penyelenggara Jasa Akses Internet (ISP) yang diberikan kepada Pelanggan:

- a. pascabayar; dan/atau
- b. prabayar.

Bagian Kesatu
Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru

Pasal 6

Standar pemenuhan permohonan pasang baru sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a mencakup parameter persentase pemenuhan permohonan pasang baru yang dipenuhi dalam waktu ≤ 3 (kurang dari atau sama dengan tiga) hari kerja sejak permohonan disetujui.

Pasal 7

- (1) Persentase pemenuhan permohonan pasang baru yang dipenuhi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 harus $\geq 90\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh persen) dari total permohonan pasang baru yang disetujui.
- (2) Pengukuran persentase pemenuhan permohonan pasang baru yang dipenuhi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah permohonan pasang baru terpenuhi dalam waktu} \\ \leq 3 \text{ hari sejak disetujui}}{\text{Jumlah seluruh permohonan pasang baru yang disetujui}} \times 100\%$$

Pasal 8

Permohonan pasang baru sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 tidak dimasukkan dalam perhitungan pengukuran dalam hal terjadi:

- a. kesalahan pemberian alamat oleh calon Pelanggan;
- b. kerusakan pada fasilitas akibat *force majeure*;
- c. calon Pelanggan membatalkan atau menunda permohonan;
- d. fasilitas jaringan belum tersedia;
- e. kerusakan pada fasilitas jaringan akibat Pihak Ketiga.

Pasal 9

Metode perhitungan Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah permohonan pasang baru yang disetujui setiap bulan;
- b. mencatat jumlah pemenuhan permohonan pasang baru yang dipenuhi dalam waktu ≤ 3 (kurang dari atau sama dengan tiga) hari kerja sejak permohonan disetujui;

- c. menghitung persentase pemenuhan permohonan pasang baru dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) untuk setiap bulan;
- d. menghitung persentase pemenuhan permohonan pasang baru untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Kedua Standar Kinerja Tagihan Pascabayar

Pasal 10

Standar Kinerja Tagihan Pascabayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b mencakup parameter:

- a. persentase keluhan atas akurasi tagihan pascabayar; dan
- b. persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang dilaksanakan dalam 15 (lima belas) hari kerja.

Pasal 11

- (1) Persentase keluhan atas akurasi tagihan pascabayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a dalam 1 (satu) tahun buku harus $\leq 5\%$ (kurang dari atau sama dengan lima persen) dari jumlah seluruh tagihan.
- (2) Pengukuran persentase keluhan atas akurasi tagihan pascabayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

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

Pasal 12

Keluhan atas akurasi tagihan pascabayar tidak dimasukkan dalam perhitungan pengukuran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dalam hal terjadi:

- a. kesalahan pemberian alamat oleh pelanggan atau perpindahan alamat tidak diberitahukan kepada Penyelenggara;
- b. ketidakpahaman dan/atau salah pengertian dalam membaca tagihan pascabayar;
- c. pembayaran dilakukan setelah batas waktu yang ditentukan Penyelenggara;
- d. metode pembayaran yang dilakukan tidak memperhitungkan waktu proses kliring antar bank; atau

- e. kesalahan yang dilakukan oleh Pihak Ketiga;

Pasal 13

- (1) Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b harus $\geq 90\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh persen) dari seluruh keluhan akurasi tagihan.
- (2) Penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan dalam waktu 15 (lima belas) hari kerja terhitung sejak keluhan diterima.
- (3) Pengukuran persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar dirumuskan sebagai berikut:

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

Pasal 14

Penyelenggara wajib memelihara rekaman data persentase keluhan atas akurasi tagihan pascabayar dan data persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar.

Pasal 15

Metode perhitungan Standar Kinerja Tagihan Pascabayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dan Pasal 13 adalah sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah tagihan pascabayar Pelanggan setiap bulan;
- b. mencatat jumlah keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diterima secara tertulis dan/atau secara lisan (melalui telepon) setiap bulan;
- c. mencatat jumlah keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan paling lambat 15 (lima belas) hari kerja untuk setiap periode tagihan;
- d. menghitung persentase keluhan atas akurasi tagihan pascabayar dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) untuk setiap bulan;
- e. menghitung persentase keluhan atas akurasi tagihan pascabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana

dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini;

- f. menghitung persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) untuk setiap bulan;
- g. menghitung persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Ketiga Standar Kinerja Tagihan Prabayar

Pasal 16

Standar Kinerja Tagihan Prabayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c mencakup parameter:

- a. persentase keluhan atas akurasi tagihan prabayar; dan
- b. persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan prabayar yang dilaksanakan paling lama 15 (lima belas) hari kerja.

Pasal 17

- (1) Persentase keluhan atas akurasi tagihan prabayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a dalam 1 (satu) tahun buku harus $\leq 5\%$ (kurang dari atau sama dengan lima persen) dari jumlah seluruh Pelanggan prabayar.
- (2) Pengukuran persentase keluhan atas akurasi tagihan prabayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

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

Pasal 18

Keluhan atas akurasi tagihan prabayar tidak dimasukkan dalam perhitungan pengukuran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dalam hal terjadi:

- a. ketidakpahaman dan/atau salah pengertian dalam membaca/menghitung tagihan prabayar;
- b. kesalahan yang dilakukan oleh Pihak Ketiga;

Pasal 19

- (1) Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan prabayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b harus $\geq 90\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh persen) dari seluruh keluhan akurasi tagihan prabayar.
- (2) Penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan prabayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan dalam waktu paling lama 15 (lima belas) hari kerja terhitung sejak keluhan diterima.
- (3) Pengukuran persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan prabayar dirumuskan sebagai berikut:

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

Pasal 20

Penyelenggara wajib memelihara rekaman data persentase keluhan atas akurasi tagihan prabayar dan data persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan prabayar.

Pasal 21

Metode perhitungan Standar Kinerja Tagihan Prabayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dan Pasal 19 adalah sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah Pelanggan prabayar setiap bulan;
- b. mencatat jumlah keluhan atas akurasi tagihan prabayar yang diterima secara tertulis dan/atau secara lisan (melalui telepon) setiap bulan;
- c. mencatat jumlah keluhan atas akurasi tagihan prabayar yang diselesaikan paling lama 15 (lima belas) hari kerja untuk setiap bulan;
- d. menghitung persentase keluhan atas akurasi tagihan prabayar dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) untuk setiap bulan;
- e. menghitung persentase keluhan atas akurasi tagihan prabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini;

- f. menghitung persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan prabayar dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) untuk setiap bulan;
- g. menghitung persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan prabayar untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Keempat
Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan

Pasal 22

Standar tingkat laporan gangguan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d mencakup parameter persentase jumlah laporan gangguan layanan.

Pasal 23

- (1) Persentase jumlah laporan gangguan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 harus $\leq 5\%$ (kurang dari atau sama dengan lima persen) dari seluruh Pelanggan.
- (2) Perhitungan persentase jumlah laporan gangguan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah laporan gangguan layanan}}{\text{Jumlah seluruh Pelanggan}} \times 100\%$$

Pasal 24

Laporan gangguan layanan tidak dimasukkan dalam penghitungan tingkat laporan gangguan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dalam hal keluhan terjadi akibat adanya:

- a. kesalahan atau kerusakan pada perangkat Pelanggan;
- b. kerusakan pada fasilitas jaringan akibat Pihak Ketiga; dan/atau
- c. *force majeure*.

Pasal 25

Metode perhitungan persentase Standar Laporan Gangguan Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 adalah sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah Pelanggan setiap bulan;

- b. mencatat jumlah laporan gangguan layanan setiap bulan;
- c. menghitung persentase jumlah laporan gangguan layanan dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) untuk setiap bulan; dan
- d. menghitung persentase jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Kelima
Standar Penyelesaian Keluhan Umum Pelanggan

Pasal 26

Standar penyelesaian keluhan umum pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e mencakup parameter persentase keluhan umum pelanggan yang diselesaikan.

Pasal 27

- (1) Persentase keluhan umum Pelanggan yang diselesaikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 harus $\geq 90\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh persen) dari seluruh keluhan Pelanggan yang diterima.
- (2) Pengukuran persentase penyelesaian keluhan umum Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

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

Pasal 28

Keluhan umum pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 tidak dimasukkan dalam perhitungan dalam hal keluhan terjadi akibat adanya:

- d. kesalahan atau kerusakan pada perangkat Pelanggan;
- e. kerusakan pada fasilitas jaringan akibat Pihak Ketiga; dan/atau
- f. *force majeure*.

Pasal 29

Metode perhitungan Standar Penyelesaian Keluhan Umum Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah keluhan umum yang diterima setiap bulan;
- b. mencatat jumlah keluhan umum yang diselesaikan setiap bulan;
- c. menghitung persentase keluhan umum Pelanggan yang diselesaikan dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 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 dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 30

Untuk mengurangi jumlah keluhan Pelanggan, setiap Penyelenggara wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jasa yang ditawarkan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam Standar Pemulihan Layanan

Pasal 31

Standar pemulihan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f mencakup parameter persentase penyelesaian permohonan pemulihan layanan dalam waktu paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak permohonan diterima.

Pasal 32

- (1) Persentase penyelesaian permohonan pemulihan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 harus $\geq 90\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh persen) dari seluruh permohonan pemulihan layanan yang diterima.
- (2) Pengukuran persentase penyelesaian permohonan pemulihan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah permohonan pemulihan layanan yang diselesaikan dalam waktu paling lama 24 jam}}{\text{Jumlah seluruh permohonan pemulihan layanan yang diterima}} \times 100\%$$

Pasal 33

Permohonan pemulihan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 tidak dimasukkan dalam perhitungan dalam hal keluhan terjadi akibat adanya:

- a. kesalahan atau kerusakan pada perangkat Pelanggan;
- b. bangunan milik Pelanggan tidak dapat diakses;
- c. kerusakan pada fasilitas jaringan akibat Pihak Ketiga; dan/atau
- d. *force majeure*.

Pasal 34

Metode perhitungan Standar Pemulihan Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 adalah sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah permohonan pemulihan layanan yang diterima setiap bulan;
- b. mencatat jumlah permohonan pemulihan layanan yang diselesaikan dalam waktu paling lama 24 (dua puluh empat) jam setiap bulan;
- c. menghitung persentase keluhan umum Pelanggan yang diselesaikan dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) untuk setiap bulan;
- d. menghitung persentase penyelesaian permohonan pemulihan layanan dalam waktu paling lama 24 (dua puluh empat) jam untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Ketujuh

Standar Kecepatan Jawab Petugas Layanan Pelanggan

Pasal 35

- (1) Penyelenggara harus menyediakan Pusat Layanan Pelanggan yang dapat dihubungi setiap saat selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.
- (2) Pusat Layanan Pengguna 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 rekaman keluhan pengguna ke pusat Layanan Pengguna sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun.

Pasal 36

- (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 Pengguna;
 - g. alamat surat elektronik Pusat Layanan Pengguna;
 - h. alamat Pusat Layanan Pengguna; dan
 - i. laporan hasil pencapaian standar kualitas pelayanan.

Pasal 37

Standar kecepatan jawab petugas Layanan Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf g mencakup parameter:

- a. persentase jawaban petugas layanan Pelanggan terhadap panggilan Pelanggan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) detik; dan
- b. persentase jawaban petugas layanan Pelanggan terhadap surat elektronik Pelanggan dalam waktu paling lama 24 (dua puluh empat) jam.

Pasal 38

- (1) Persentase jawaban petugas layanan Pelanggan terhadap panggilan Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 huruf a harus $\geq 90\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh persen) dari panggilan yang diterima.
- (2) Jawaban petugas layanan Pelanggan terhadap panggilan Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak Pelanggan menekan menu berbicara dengan petugas (*operator*).
- (3) Pengukuran persentase jawaban petugas layanan Pelanggan terhadap panggilan Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dirumuskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah panggilan pelanggan yang dijawab oleh petugas paling lama 30 detik}}{\text{Jumlah panggilan pelanggan yang masuk ke Pusat Layanan Pelanggan}} \times 100\%$$

Pasal 39

Panggilan ke Pusat Layanan Pelanggan tidak dimasukkan ke dalam pengukuran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 dalam hal keluhan terjadi akibat:

- a. kerusakan pada fasilitas jaringan karena *force majeure* dan/atau akibat Pihak Ketiga; atau
- b. berkurangnya kapasitas Pusat Layanan ~~pengguna~~ Pelanggan karena petugas (*operator*) tidak dapat bekerja sebagaimana mestinya akibat *force majeure*.

Pasal 40

Penyelenggara wajib memelihara rekaman data bulanan dalam waktu paling singkat 1 (satu) tahun meliputi:

- a. jumlah panggilan yang dijawab oleh petugas dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) detik; dan
- b. jumlah panggilan yang masuk ke Pusat Layanan Pengguna.

Pasal 41

- (1) Persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap surat elektronik Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 huruf b harus $\geq 90\%$ (lebih besar dari atau sama dengan sembilan puluh persen) dari surat elektronik yang diterima.
- (2) Pengukuran waktu jawaban Petugas Layanan Pelanggan terhadap surat elektronik Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak Pengguna mengirim surat elektroniknya.
- (3) Pengukuran persentase kecepatan jawaban Petugas Layanan Pengguna terhadap surat elektronik Pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 42

Surat elektronik ke Pusat Layanan Pelanggan tidak dimasukkan ke dalam pengukuran sebagaimana dimaksud pada Pasal 41 dalam hal keluhan terjadi akibat:

- a. kerusakan pada fasilitas jaringan dan/atau *server* karena *force majeure* dan atau akibat Pihak Ketiga;
- b. berkurangnya kapasitas Pusat Layanan ~~pengguna~~ Pelanggan karena petugas (*operator*) tidak dapat bekerja sebagaimana mestinya akibat *force majeure*; dan/atau

- c. surat elektronik yang tidak terkait dengan layanan Penyelenggara dan/atau *spam*.

Pasal 43

Penyelenggara wajib memelihara rekaman data bulanan dalam waktu paling singkat 2(dua) tahun meliputi:

- a. surat elektronik yang dijawab oleh petugas dalam waktu paling lama 24 (dua puluh empat) jam; dan
- b. surat elektronik yang masuk ke pusat layanan Pelanggan.

Pasal 44

Metode perhitungan kecepatan jawab petugas Layanan Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 dan Pasal 41 sebagai berikut:

- a. mencatat jumlah panggilan telepon yang diterima setiap bulan;
- b. mencatat jumlah panggilan telepon yang dijawab dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) detik setiap bulan;
- c. mencatat jumlah surat elektronik yang diterima setiap bulan;
- d. mencatat jumlah surat elektronik yang dijawab dalam waktu paling lama 24 (dua puluh empat) jam setiap bulan;
- e. menghitung persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap panggilan telepon Pelanggan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) detik dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (3) untuk setiap bulan;
- f. menghitung persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap panggilan telepon Pelanggan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) detik untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini;
- g. menghitung persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap surat elektronik Pelanggan dalam waktu paling lama 24 (dua puluh empat) jam dengan didasarkan pada rumus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3) untuk setiap bulan;
- h. menghitung persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap surat elektronik Pelanggan dalam waktu paling lama 24 (dua puluh empat) jam untuk setiap tahun dengan cara mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun sesuai dengan rumus agregasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB IV
LAPORAN

Pasal 45

- (1) Penyelenggara wajib menyimpan seluruh rekaman data perhitungan parameter standar kualitas pelayanan dan wajib melaporkan pencapaian standar kualitas pelayanan kepada Direktur Jenderal.
- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diserahkan kepada Direktur Jenderal paling lambat pada tanggal 30 (tiga puluh) bulan April tahun berikutnya.

Pasal 46

- (1) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 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 pada ayat (1) harus disertai:
 - a. data dukung dalam bentuk *soft copy* dan/atau *hard copy*; dan
 - b. surat pernyataan bahwa laporan dibuat dengan valid dan benar serta ditandatangani oleh salah satu Direksi di atas meterai cukup.

Pasal 47

- (1) Penyelenggara wajib mempublikasikan pencapaian standar kualitas pelayanan dalam laman (*website*) resmi masing-masing dan harus diperbarui setiap 3 (tiga) bulan.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mudah diakses oleh masyarakat.

BAB V
PENILAIAN LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN

Pasal 48

- (1) Untuk menilai pencapaian standar kualitas pelayanan Penyelenggara dan kesesuaian terhadap Peraturan Menteri ini, Direktur Jenderal dapat melakukan:
 - a. audit laporan pencapaian standar kualitas pelayanan penyelenggara;

- b. pengukuran sendiri dan/atau menggunakan Jasa Konsultan.
- (2) Direktur Jenderal mempublikasikan hasil penilaian pencapaian standar kualitas pelayanan Penyelenggara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI SANKSI

Pasal 49

Setiap Penyelenggara yang tidak memenuhi ketentuan standar kualitas pelayanan yang diatur dalam Peraturan Menteri ini dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 50

Sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 tidak menghilangkan kewajiban Penyelenggara untuk memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami oleh Pelanggan akibat kelalaian Penyelenggara dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.

BAB VII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 51

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2016.

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

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA REPUBLIK
INDONESIA
NOMOR TAHUN 2015
TENTANG
STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA
AKSES INTERNET

AGREGASI STATISTIK PERHITUNGAN
STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA AKSES INTERNET (ISP)

1. AGREGASI STATISTIK

- a. Untuk mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per kuartal dilakukan perhitungan sebagai berikut :

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

Dimana :

$i = 1, 2, 3$

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan

S_i = Statistik tiap bulan

- b. Untuk mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per semester dilakukan perhitungan sebagai berikut :

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

Dimana :

$i = 1, 2, 3, 4, 5, 6$

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan

S_i = Statistik tiap bulan

- c. Untuk mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per tahun dilakukan perhitungan sebagai berikut :

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

Dimana :

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

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan

S_i = Statistik tiap bulan

2. CONTOH PENGGUNAAN AGREGASI STATISTIK

Diketahui keluhan umum pelanggan penyelenggara A selama satu tahun sebagai berikut :

BULAN	KELUHAN DITERIMA	KELUHAN DISELESAIKAN	STATISTIK	STANDAR KELUHAN UMUM PELANGGAN
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 per kwartal :

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 per semester :

1) Semester I

$$\text{Statistik} = \frac{(59 \cdot 0,93 + 67 \cdot 1 + 54 \cdot 1 + 47 \cdot 0,98 + 44 \cdot 0,91 + 42 \cdot 0,95)}{(59 + 67 + 54 + 47 + 44 + 42)} = 0,96 = 96\%$$

2) Semester II

$$\text{Statistik} = \frac{(81 \cdot 0,84 + 106 \cdot 0,75 + 31 \cdot 0,97 + 54 \cdot 1 + 39 \cdot 0,85 + 71 \cdot 1)}{(81 + 106 + 31 + 54 + 39 + 71)} = 0,88 = 88\%$$

c. Agregasi per tahun :

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

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

LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA REPUBLIK
INDONESIA
NOMOR TAHUN 2015
TENTANG
STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA
AKSES INTERNET (ISP)

FORMAT LAPORAN PENCAPAIAN
STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA AKSES INTERNET (ISP)

LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA AKSES INTERNET (ISP)				
No.	Standar Kualitas Pelayanan *)	Parameter	Tolok Ukur	Pencapaian Tahun ...
1.	Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru	Persentase pemenuhan permohonan pasang baru dalam waktu paling lama 3 hari sejak disetujui	≥ 90%	
2.	Standar Kinerja Tagihan Pascabayar	Persentase keluhan atas akurasi tagihan pascabayar	≤ 5%	
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam waktu paling lama 15 hari kerja	≥ 90%	
3.	Standar Kinerja Tagihan Prabayar	Persentase keluhan atas akurasi tagihan prabayar	≤ 5%	
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan prabayar yang diselesaikan dalam waktu paling lama 15 hari kerja	≥ 90%	
4.	Standar Tingkat Pelaporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan	≤ 5%	
5.	Standar Penyelesaian Keluhan Umum Pelanggan	Persentase keluhan umum Pelanggan yang diselesaikan	≥ 90%	
6.	Standar Pemulihan Layanan	Persentase penyelesaian permohonan pemulihan layanan dalam waktu paling lama 24 jam	≥ 90%	
7.	Standar Kecepatan Jawab Petugas Layanan Pengguna	Persentase jawaban Petugas Layanan Pengguna terhadap panggilan Pengguna dalam waktu paling lama 30 detik	≥ 90%	
		Persentase jawaban Petugas Layanan Pengguna terhadap surat elektronik Pengguna dalam waktu paling lama 24 jam	≥ 90%	

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

TTD diatas meterai Rp. 6000,-

DIREKTUR PT