

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR
 Periode : 1 Oktober – 31 Desember 2011

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 (satu) bulan	0.10%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	94.07%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	90.27%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	96.93%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	99.87%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 3 bulan	99.79%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	3.11
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	77.61%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	96.50%
		Persentase dropped call	0.05%
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	99.01%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP MOBILITAS TERBATAS
 Periode : 1 Oktober – 31 Desember 2011

No	Kinerja Layanan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 (satu) bulan	0.06%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	100.00%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra-bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	100.00%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	93,93%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	99.93%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 3 bulan	99.29%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	13.43
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	82.33%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	97.64%
		Persentase dropped call	0.63%
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	99.66%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP LOKAL
 Periode : 1 Oktober – 31 Desember 2011

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 (satu) bulan	0.04%
		Persentase jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 hari kerja	100.00%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru	Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	100.00%
		Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	100.00%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	0.44%
		Persentase Keluhan Umum yang ditangani	95,15%
4	Standar Pemulihan Layanan	Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 24 jam	86,54%
		Persentase Permohonan Pemulihan Layanan Diselesaikan dalam 48 jam	92,31%
5	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	3.63
6	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam jaringan	0.00%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	0.00%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH
 Periode : 1 Oktober – 31 Desember 2011

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 (satu) bulan	N/C
		Jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 hari kerja	N/C
2	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	N/C
		Persentase keluhan umum yang ditangani	N/C
3	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah Laporan Gangguan per 1000 Pelanggan Dalam 12 bulan	N/C
4	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase Panggilan yang Dijawab dalam 30 detik	N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Persentase Panggilan Terputus dalam Jaringan	0.00%
2	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase Panggilan Terputus antar Jaringan	0.00%
3	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	100.00%
4	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	99.95%

*) N/C : tidak ada keluhan

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL
 Periode : 1 Oktober – 31 Desember 2011

No	Kinerja Layanan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Jumlah keluhan per 1000 pelanggan dalam 12 bulan	0.008%
		Persentase keluhan umum pelanggan yang ditangani	100.00%
2	Standar Kecepatan Jawab Operator	Panggilan darurat yang dijawab dalam 30 detik	N/A

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Nilai Okt - Des 2011
1	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Persentase panggilan terputus (dropped call) antar jaringan	0.00%
2	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	N/A
3	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	99.84%

*) N/A : Not Available

Keterangan : Data tidak tersedia karena adanya kerusakan teknis pada sistem reporting data