

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL POS DAN TELEKOMUNIKASI

NOMOR :/DIRJEN/...../ 2008

TENTANG

TATA CARA PELAKSANAAN PENILAIAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS
PELAYANAN JARINGAN DAN JASA TELEPONI DASAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR JENDERAL POS DAN TELEKOMUNIKASI,

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka menjamin kebenaran informasi yang dimasukkan kedalam laporan pencapaian standar kualitas pelayanan oleh penyelenggara jasa teleponi dasar, perlu ditetapkan tata cara pelaksanaan penilaian laporan pencapaian standar kualitas pelayanan *jaringan* dan jasa teleponi dasar;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi tentang Tata Cara Pelaksanaan Penilaian Laporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Jaringan dan Jasa Teleponi Dasar;
- Mengingat :
- 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);
 - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor : 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 3980);
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 64 Tahun 2006;

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 7 Tahun 2007;
5. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 20 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 40/P/M.KOMINFO/12/2006;
6. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.30 Tahun 2004;
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/P/M.Kominfo/1/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Komunikasi dan Informatika;
8. 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;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 10/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Tetap Sambungan Langsung Jarak Jauh;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 11/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Tetap Lokal;
11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 12/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Bergerak Selular;
12. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor: 13/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Tetap Mobilitas Terbatas;
13. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 14/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas

Handwritten notes and signatures:
Handwritten initials and marks, including a signature that appears to be "A.P." and other scribbles.

Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Tetap Sambungan Internasional.

14. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.31 tahun 2003 tentang Penetapan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 25/P/M.KOMINFO/11/2005;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL POS DAN TELEKOMUNIKASI TENTANG TATA CARA PELAKSANAAN PENILAIAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JARINGAN DAN JASA TELEPONI DASAR.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. BRTI adalah Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia.
2. Penyelenggara jasa adalah penyelenggara jasa teleponi dasar.
3. Panggilan terputus atau call block (istilah PT Telkom) adalah panggilan yang terputus ketika pengguna jasa teleponi dasar yang disalurkan melalui jaringan tetap lokal atau Jaringan Tetap Sambungan Langsung Jarak Jauh atau Jaringan Tetap Sambungan Internasional melakukan panggilan dari sentral asal ke sentral tujuan baik pada penyelenggara yang sama maupun berbeda.
4. Network Post Dialing Delay adalah interval waktu antara saat pengguna jasa teleponi dasar yang disalurkan melalui jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh atau jaringan tetap sambungan internasional menyelesaikan prosedur pemanggilan nomor (dialing) baik dalam jaringan penyelenggara yang sama maupun berbeda, sampai dengan saat dia menerima nada panggil (ringing tone).
5. Dropped Call adalah panggilan yang berhasil dilakukan oleh pengguna jasa teleponi dasar yang disalurkan melalui jaringan tetap lokal dengan mobilitas terbatas atau jaringan bergerak selular, namun tiba-tiba terputus.

Handwritten notes and signatures:
k
k
H
K
D
or

6. Blocked Call adalah panggilan yang tidak dapat tersambung yang diakibatkan adanya gangguan pada jaringan tetap dengan mobilitas terbatas atau jaringan bergerak selular yang digunakan untuk menyalurkan jasa teleponi dasar.
7. Strategic interface adalah suatu titik batas antara dua sub-jaringan atau suatu titik konsentrasi trafik.
8. Laporan adalah laporan pencapaian standar kualitas pelayanan yang disampaikan oleh penyelenggara jasa kepada BRTI.
9. Tim Penilai adalah suatu tim yang dibentuk oleh BRTI untuk melaksanakan penilaian laporan pencapaian standar kualitas pelayanan yang disampaikan oleh penyelenggara jasa kepada BRTI.

BAB II

PELAKSANAAN PENILAIAN

Pasal 2

- (1) BRTI membentuk tim dalam melakukan penilaian laporan pencapaian standar kualitas pelayanan.
- (2) Dalam melakukan pengukuran, BRTI dapat menggunakan pihak ketiga.
- (3) Dalam hal menggunakan pihak ketiga sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), pihak ketiga harus memiliki tenaga ahli yang memiliki keahlian dalam bidang telekomunikasi serta personel yg akan melakukan audit harus memiliki sertifikasi yang relevant dengan bidang yg akan di auditnya.
- (4) Tim penilai menjaga kerahasiaan atas semua data yang diperoleh dari Penyelenggara Telekomunikasi selain hasil pengolahan data.

BAB III

TATA CARA PELAKSANAAN PENILAIAN

Pasal 3

Penilaian laporan pencapaian standar kualitas pelayanan dilakukan dengan cara:

Handwritten notes:
b
had
A
B
g

- (1) Audit laporan pencapaian standar kualitas pelayanan yang disampaikan oleh penyelenggara jasa; dan atau
- (2) Pengukuran sampling yang dilakukan oleh tim penilai yang dibentuk BRTI.

Pasal 4

Pelaksanaan audit dan atau pengukuran sampling diberitahukan melalui pemberitahuan tertulis kepada penyelenggara minimal 10 hari kerja sebelum pelaksanaan.

BAB IV AUDIT LAPORAN

Pasal 5

Audit dilakukan dengan cara memeriksa:

- (a) Kesesuaian kondisi baik waktu maupun lokasi pengukuran yang dilaksanakan untuk memformulasikan hasil yang ada dalam laporan.
- (b) Konsistensi pemakaian rumus dan metoda pengukuran yang sesuai dengan yang ditetapkan dalam ketentuan standar kualitas pelayanan.
- (c) Keandalan (reliabilitas) dan ketepatan (exactness) dari kandungan data, sehingga angka-angka yang dilaporkan logis dan konsisten satu sama lain.

Pasal 6

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan kondisi pengukuran sampling sebagaimana dimaksud Pasal 5 butir (a), Tim Penilai melakukan pemeriksaan terhadap hasil pengukuran sampling bahwa pengukuran dilakukan pada jam sibuk hari kerja.
- (2) Khusus untuk pemeriksaan kondisi pengukuran bagi *Endpoint Service Availability* (drive test dan static test), pemeriksaan dilakukan terhadap hasil pengukuran sampling bahwa pengukuran dilakukan pada jalan utama dan lokasi padat penduduk.

Pasal 7

Dalam melakukan pemeriksaan terhadap konsistensi pemakaian rumus dan metoda pengukuran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 butir (b), Tim Penilai memeriksa rumus dan metoda yang digunakan dalam perhitungan.

Handwritten notes and signatures in the bottom right corner, including the letters "b", "a", "b", and "a" with arrows pointing to specific parts of the text.

Pasal 8

Dalam melakukan pemeriksaan terhadap kewajaran dan konsistensi data pada laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 butir (c), maka Tim Penilai meng-agregasi-kan prosentase nilai rata-rata (mean values percentage) bulanan kedalam statistik kwartalan, semesteran, dan tahunan.

Pasal 9

Untuk meng-agregasi-kan statistik bulanan menjadi statistik kwartalan dilakukan perhitungan sebagai berikut:

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

dimana i = 1, 2, 3
 N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan
 S_i = Statistik tiap bulan

Pasal 10

Untuk meng-agregasi-kan statistik bulanan menjadi statistik semesteran dilakukan perhitungan sebagai berikut:

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

dimana i = 1, 2, 3, 4, 5, 6
 N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan
 S_i = Statistik tiap bulan

Pasal 11

Untuk meng-agregasi-kan statistik bulanan menjadi statistik tahunan dilakukan perhitungan sebagai berikut:

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

dimana i = 1, 2, ..., 12
 N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan
 S_i = Statistik tiap bulan

Pasal 12

Handwritten notes:
f
h
n
or

Untuk meng-agregasi-kan statistik kwartalan menjadi statistik tahunan dilakukan perhitungan sebagai berikut:

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

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

$N_i =$ Jumlah kejadian dalam tiap kwartal

$S_i =$ Statistik tiap kwartal

BAB V VERIFIKASI DENGAN PENGUKURAN SAMPLING

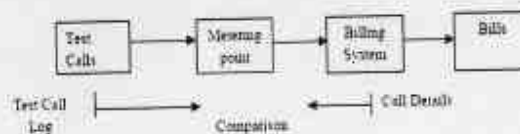
Pasal 13

- (1) BRTI dapat melakukan verifikasi melalui pengukuran langsung terhadap pelayanan jaringan dan jasa telekomunikasi.
- (2) Dalam hal tidak bisa dilakukan pengukuran langsung sebagaimana dimaksud ayat (1) maka verifikasi dapat dilakukan melalui pemeriksaan terhadap data mentah (raw data) dari database penyelenggara telekomunikasi yang digunakan sebagai bahan pembuatan laporan pencapaian standar kualitas pelayanan.
- (3) Pengukuran dapat dilakukan baik pada trafik sesungguhnya (in service traffic) maupun pada trafik buatan (test call).
- (4) BRTI menentukan lokasi wilayah pengukuran.
- (5) Dalam hal melakukan pengukuran trafik sesungguhnya, penyelenggara wajib menyiapkan / memfasilitasi pengukuran.

BAB VI VERIFIKASI DENGAN PENGUKURAN SAMPLING AKURASI TAGIHAN

Pasal 14

Pengukuran dilakukan dengan diagram sebagai berikut:



Pasal 15

Langkah pengukuran adalah sebagai berikut:

Handwritten notes:
K
L
A
R
K
P
of
y

- (1) Pembuatan Test Call
- (2) Pengumpulan Test Call log
- (3) Pengumpulan rincian dari billing system
- (4) Membandingkan dan mencatat Test Call log dari call generator dengan rincian panggilan dari billing system
- (5) Hitung prosentase data yang tidak akurat dibandingkan dengan jumlah test call dimana data yang tidak akurat merupakan perwakilan dari jumlah keluhan sedangkan jumlah test call menggambarkan jumlah tagihan.
- (6) Bandingkan prosentase tersebut dengan laporan dari penyelenggara.
- (7) Pengukuran dilakukan sesuai dengan periode penagihan produk pra bayar maupun pasca bayar.

BAB VII
VERIFIKASI DENGAN PEMERIKSAAN DATA KECEPATAN JAWAB OPERATOR
CALL CENTER

Pasal 16

- (1) Verifikasi data terhadap kecepatan jawab operator dilakukan dengan jalan melakukan verifikasi data di database aplikasi call management system
- (2) Verifikasi laporan oleh BRTI juga dapat dilakukan melalui pemeriksaan langsung dengan mendatangi call center setiap penyelenggara telekomunikasi.

BAB VIII
VERIFIKASI DENGAN PENGUKURAN SAMPLING PANGGILAN TERPUTUS

Pasal 17

- (1) Pengukuran sampling panggilan terputus dilakukan untuk penyelenggara jaringan tetap
- (2) Pengukuran dapat dilakukan dengan test call atau sampling terhadap real traffic (observasi layanan pada jam sibuk).
- (3) Pengukuran sampling panggilan terputus dilakukan terhadap real traffic atau observasi layanan pada jam sibuk.
- (4) Sampel harus didistribusikan pada kota-kota besar berdasarkan distribusi populasinya.
- (5) Banyaknya test call atau ukuran sampel adalah sebagai berikut:

Handwritten signature and initials

Precision (as % of mean)	Coefficient Variation (sd/mean)		
	0.5	1	2
5%	385	1537	6147

- (6) Pengukuran dilakukan dengan menggunakan sistem pengumpulan data otomatis, berdasarkan counter-counter elemen jaringan.

Pasal 18

Langkah pengukuran sampling panggilan terputus adalah sebagai berikut:

- (1) perekaman trafik yang ada di sentral ke arah sentral lawan;
- (2) perekaman jumlah panggilan yang terputus dalam seluruh panggilan yang dicoba dan menghitung prosentasenya;
- (3) menghitung prosentase panggilan terputus untuk seluruh sentral.
- (4) Membandingkan hasil perhitungan dengan laporan yang diterima dari penyelenggara jasa.

BAB IX VERIFIKASI DENGAN PENGUKURAN SAMPLING NETWORK POST DIALING DELAY

Pasal 19

- (1) Pengukuran sampling Network Post Dialing Delay dilakukan untuk penyelenggara jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh dan sambungan langsung internasional.
- (2) Pengukuran dilakukan dengan test call.
- (3) Banyaknya test call atau ukuran sampel adalah sebagai berikut:

Precision (as % of mean)	Coefficient Variation (sd/mean)		
	0.5	1	2
5%	385	1537	6147

Handwritten signature or initials.

- (4) Ukuran sampel minimum tiap area code trunk adalah 30 (tiga puluh) panggilan dan interval waktu maksimum antara 2 (dua) pengujian adalah 2 (dua) menit.
- (5) Pengukuran dilakukan dengan menggunakan sistem pengumpulan data otomatis, berdasarkan counter-counter elemen jaringan.

Pasal 20

Langkah pengukuran sampling network post dialing delay adalah sebagai berikut:

- (1) perekaman trafik yang ada di sentral ke arah sentral lawan;
- (2) melakukan sedikitnya 30 (tiga puluh) panggilan secara acak pada jam sibuk untuk tiap *area kode trunk* dengan interval antara tiap panggilan selama 2 (dua) menit;
- (3) merekam jumlah panggilan yang delaynya kurang dari 13 (tiga belas) detik dan menghitung persentasenya.
- (4) Membandingkan hasil perhitungan dengan laporan yang diterima dari penyelenggara jasa.

BAB X

VERIFIKASI PENGUKURAN SAMPLING DROPPED CALL DAN BLOCKED CALL PADA JARINGAN BERGERAK SELULER DAN JARINGAN TETAP LOKAL DENGAN MOBILITAS TERBATAS

Pasal 21

Untuk memperoleh data dropped call dan blocked call, BRTI melakukan *system static test* (uji statik) dan *system drive test* (uji bergerak) dengan perbandingan 50:50.

Pasal 22

Durasi waktu pengujian untuk uji statik dan system drive test dilakukan selama 60 (enam puluh) detik dengan interval antar panggilan uji tidak boleh lebih dari 10 (sepuluh) detik yang diatur pada alat ukur waktu dalam tiap sesi pengukuran.



Pasal 23

Uji statik dilakukan sebagai berikut:

- a. uji dilakukan dengan posisi tidak bergerak dalam wilayah yang dapat diakses publik yang berada dalam wilayah cakupan penyelenggara jasa;
- b. pengukuran harus didasarkan pada *test call sampling* pada hari-hari kerja.
- c. ukuran sampel minimum adalah sebanyak 200 *test call*.

Pasal 24

System drive test dilakukan sebagai berikut:

- a. pengujian dilakukan ketika berkendara di jalan utama dan daerah perdagangan dan pemukiman padat penduduk;
- b. jumlah sampel untuk pengujian sebagaimana dimaksud pada huruf a ditentukan sebanyak minimum 260 (dua ratus enam puluh) panggilan uji (*test call*) atau sebanyak panggilan yang dilakukan selama waktu berkendara selama 5 (lima) jam dengan selang waktu 10 (sepuluh) detik;
- c. perangkat bergerak yang memanggil melakukan panggilan ke nomor yang menempel pada MSC.

BAB XI Laporan Penilaian

Pasal 24

- (1) Laporan penilaian pencapaian standar kualitas pelayanan memuat hasil pengukuran, periode pengukuran, lokasi pengukuran.
- (2) BRTI akan mempublikasikan hasil penilaian pencapaian standar kualitas pelayanan sesuai dengan mekanisme peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 25

Handwritten notes and signatures in the bottom right corner, including the number '5'.

Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : J A K A R T A

Pada tanggal : _____

DIREKTUR JENDERAL POS DAN TELEKOMUNIKASI,

BASUKI YUSUF ISKANDAR

SALINAN Peraturan ini disampaikan kepada:

1. Menteri Komunikasi dan Informatika;
2. Sekditjen Postel
3. Para direktur di lingkungan Ditjen Postel;
4. Kepala Biro Hukum dan KLN;
5. Kabag Hukum

had ke
ke H. K. S
7/8, 1/10
ag