



**PERATURAN DIREKTUR JENDERAL SUMBER DAYA DAN PERANGKAT
POS DAN INFORMATIKA**

NOMOR : 55 /DIRJEN/2011

TENTANG

**TATA CARA PELAKSANAAN PENILAIAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS
PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**DIREKTUR JENDERAL SUMBER DAYA DAN PERANGKAT
POS DAN INFORMATIKA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menjamin kebenaran informasi yang dimasukkan ke dalam laporan pencapaian standar kualitas pelayanan oleh penyelenggara jasa teleponi dasar, perlu ditetapkan tata cara pelaksanaan penilaian pencapaian standar kualitas pelayanan jasa teleponi dasar;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi tentang Tata Cara Pelaksanaan Penilaian Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Jaringan dan Jasa Teleponi Dasar;
- 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 Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2009 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Departemen Komunikasi dan Informatika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4974);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi serta Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
6. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 31/P/M.KOMINFO/10/2008;
7. 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;
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Tetap Lokal;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Bergerak Selular;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Tetap Mobilitas Terbatas;
11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Tetap Sambungan Internasional;

12. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 36/PER/M.KOMINFO/10/2008 tentang Penetapan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi Nomor 01/PER/M.KOMINFO/02/2011;
13. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.Kominfo/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi;
14. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17/PER/M.Kominfo/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
15. Surat Perintah Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 50/M/KOMINFO/1/2011;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL SUMBER DAYA DAN PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA TENTANG TATA CARA PELAKSANAAN PENILAIAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggara Jasa adalah penyelenggara telekomunikasi yang menyelenggarakan jasa teleponi dasar.
2. Laporan adalah laporan pencapaian standar kualitas pelayanan yang disampaikan oleh penyelenggara jasa kepada BRTI dalam periode 1 (satu) tahun.
3. Teleponi dasar adalah jasa telepon yang menggunakan teknologi *circuit-switched* yaitu telepon, faksimil, teleks dan telegraf.
4. Penyelenggara jasa teleponi dasar adalah penyelenggara jasa telepon yang menggunakan teknologi *circuit-switched* yaitu telepon, faksimil, teleks dan telegraf .

5. Parameter kinerja jaringan adalah indikator yang digunakan untuk menilai kualitas jaringan milik penyelenggara jasa.
6. Pengukuran parameter kinerja jaringan adalah kegiatan menentukan nilai atau besarnya parameter kinerja jaringan yang dicapai oleh jaringan milik penyelenggara jasa.
7. Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia yang selanjutnya disebut BRTI adalah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, dan Komite Regulasi Telekomunikasi.
8. Tim Penilai adalah Tim yang dibentuk oleh BRTI untuk melaksanakan penilaian laporan pencapaian standar kualitas pelayanan yang disampaikan oleh penyelenggara jasa kepada BRTI.
9. Pihak Ketiga adalah pihak selain penyelenggara jasa dan pelanggan.
10. Direktur Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika yang selanjutnya disebut Dirjen SDPPI adalah unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Komunikasi dan Informatika yang mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika.
11. Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika yang selanjutnya disebut Dirjen PPI adalah unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Komunikasi dan Informatika yang mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang pos dan informatika.

BAB II

PENGUKURAN TAHUN BERJALAN

Pasal 2

- (1) BRTI melakukan pengawasan dan pemantauan standar kualitas pelayanan berdasarkan laporan yang ditayangkan setiap 3 (tiga) bulan dalam website resmi Penyelenggara Jasa.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditayangkan Penyelenggara Jasa paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah waktu 3 (tiga) bulan berakhir.

Pasal 3

- (1) BRTI dapat melakukan pengukuran parameter kinerja jaringan dalam 3 (tiga) bulan tahun berjalan secara :
 - a. bersama-sama dengan 1 (satu) atau lebih Penyelenggara Jasa; atau
 - b. sendiri.
- (2) Dalam hal hasil pengukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a tidak sesuai dengan tolok ukur tahunan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri, BRTI memberikan surat pemberitahuan kepada Penyelenggara Jasa.
- (3) Penyelenggara Jasa wajib memberikan tanggapan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggal surat pemberitahuan diterima dengan lengkap dan disertai rencana perbaikan.
- (4) Hasil pengukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan bagian dari publikasi hasil pengukuran 3 (tiga) bulan oleh Penyelenggara Jasa.
- (5) BRTI dapat mempublikasikan hasil pengukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dalam situs resmi BRTI dan/atau media lain.
- (6) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) memuat hasil pengukuran, waktu pengukuran, lokasi pengukuran dan tanggapan dari Penyelenggara Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

Pasal 4

- (1) Dalam melakukan pengukuran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b, BRTI dapat menggunakan pihak ketiga.
- (2) Pihak ketiga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mempunyai keahlian sesuai dengan bidang pengukuran standar kualitas pelayanan telekomunikasi.

Pasal 5

- (1) Penyelenggara Jasa wajib memberikan akses untuk melakukan pengukuran teknis setara dengan akses yang digunakan oleh Penyelenggara Jasa pada saat melakukan pengukuran standar kualitas pelayanan.
- (2) Pelaksanaan pengukuran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a diberitahukan secara tertulis kepada Penyelenggara Jasa sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan pengukuran.
- (3) Pengukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dengan menggunakan data trafik Penyelenggara Jasa saat itu (*in service traffic*) maupun melalui uji panggil (*test call*) dengan pengambilan sampel kabupaten/kota.
- (4) Dalam melaksanakan pengukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (2), BRTI dapat berkoordinasi dengan Penyelenggara Jasa untuk menentukan lokasi wilayah dan jadwal pengukuran.

Pasal 6

Penentuan pengambilan sampel kabupaten/kota untuk pengukuran melalui uji panggil (*test call*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) dilakukan dengan cara :

- a. melakukan klasifikasi kabupaten/kota berdasarkan jumlah penduduk kabupaten/kota tersebut;
- b. klasifikasi A adalah kabupaten/kota yang memiliki penduduk lebih dari satu juta orang, klasifikasi B adalah kabupaten/kota yang memiliki penduduk lima ratus ribu sampai satu juta orang dan klasifikasi C adalah kabupaten/kota yang memiliki penduduk kurang dari lima ratus ribu orang;
- c. dari ketiga klasifikasi tersebut di atas, akan ditentukan beberapa kabupaten/kota sebagai daerah sampel;
- d. syarat utama yang harus dipenuhi oleh daerah sampel adalah kabupaten/kota tersebut harus dilayani oleh paling sedikit 50 (lima puluh) persen dari jumlah Penyelenggara Jasa, dan perbandingan daerah jumlah daerah sampel klasifikasi A, klasifikasi B, dan klasifikasi C harus sama.

BAB III
PENGUKURAN PANGGILAN TERPUTUS DENGAN METODE
PENGAMBILAN SAMPEL

Pasal 7

- (1) Pengukuran panggilan terputus dengan metode pengambilan sampel dilakukan untuk penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal, jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh, dan jaringan tetap sambungan internasional.
- (2) Pengukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan uji panggil (*test call*) pada jam sibuk.
- (3) Banyaknya sampel pengukuran panggilan terputus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah 30 (tiga puluh) panggilan per kode *trunk*.
- (4) Durasi panggilan 2 (dua) menit dan jeda antar panggilan 1 (satu) menit.
- (5) Pengukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan paling banyak 3 (tiga) pengukuran secara serentak di 1 (satu) lokasi.

Pasal 8

Metode perhitungan persentase panggilan terputus yang dilakukan oleh BRTI adalah sebagai berikut :

- a. merekam trafik yang ada di sentral ke arah sentral lawan;
- b. merekam jumlah panggilan yang terputus dalam seluruh panggilan yang dicoba pada jam sibuk dan menghitung persentasenya;
- c. menghitung persentase panggilan terputus pada sentral saat pengambilan sampel.

BAB IV
PENGUKURAN NETWORK POST DIALING DELAY DENGAN
METODE PENGAMBILAN SAMPEL

Pasal 9

- (1) Pengukuran *Network Post Dialing Delay* dengan metode pengambilan sampel dilakukan untuk penyelenggaraan jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh dan sambungan langsung internasional.
- (2) Pengukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan uji panggilan (*test call*) pada jam sibuk.
- (3) Banyaknya sampel pengukuran *Network Post Dialing Delay* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit adalah 30 (tiga puluh) panggilan per kode *trunk* dan interval waktu maksimum antara 2 (dua) pengukuran adalah 2 (dua) menit.
- (4) Pengukuran sampel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan paling banyak 3 (tiga) pengukuran secara serentak di 1 (satu) lokasi.

Pasal 10

Metode perhitungan persentase *Network Post Dialing Delay* yang dilakukan oleh BRTI adalah sebagai berikut :

- a. melakukan uji panggil (*test call*);
- b. mencatat interval waktu antara saat pengguna menyelesaikan pemanggilan nomor dalam jaringan Penyelenggara Jasa yang sama sampai dengan saat dia menerima nada panggil (*ringing tone*);
- c. mencatat jumlah panggilan yang delay-nya kurang dari 13 (tiga belas) detik dan menghitung persentasenya.

BAB V

PENGUKURAN *DROPPED CALL* DAN *BLOCKED CALL* DENGAN METODE PENGAMBILAN SAMPEL

Pasal 11

- (1) Pengukuran *dropped call* dan *blocked call* dengan metode pengambilan sampel dilakukan untuk penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak seluler dan penyelenggara jaringan tetap lokal tanpa kabel dengan mobilitas terbatas.
- (2) Pengukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di wilayah kabupaten/kota dengan uji panggilan (*test call*) pada hari kerja.

Pasal 12

- (1) Metode perhitungan *endpoint service availability* yang dilakukan oleh Penyelenggara Jasa adalah sebagai berikut :
 - a. perhitungan dalam jaringan milik penyelenggara jasa dilakukan pada hari kerja dengan uji statik dan *system drive test* (uji bergerak); dan
 - b. pengukuran antar jaringan dilakukan pada hari kerja dengan uji statik.
- (2) Durasi rangkaian pengujian untuk uji statik dan uji bergerak dilakukan selama 60 (enam puluh) detik dengan interval waktu antar panggilan tidak boleh lebih dari 10 (sepuluh) detik yang diatur pada alat ukur.
- (3) Pengujian untuk uji statik dan uji bergerak dengan kondisi handset bebas memilih jaringan yang tersedia.

Pasal 13

- (1) Perhitungan persentase dalam jaringan (*on net*), nomor yang dipanggil (*terminating end point*) harus berada pada nomor uji yang berlokasi sama dengan nomor pemanggil, dimana nomor yang dipanggil tidak sama dengan nomor pemanggil.
- (2) Perhitungan persentase antar jaringan (*off net*), nomor yang dipanggil (*terminating end point*) harus berada pada nomor uji yang tertempel pada suatu *mobile switching center*.

Pasal 14

Sistem uji statik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dilakukan sebagai berikut:

- a. pengujian dilakukan dengan posisi tidak bergerak dalam wilayah yang dapat diakses oleh publik yang berada dalam daerah cakupan Penyelenggara Jasa;
- b. pengukuran harus didasarkan pada hasil pengukuran dengan metode pengambilan sampel untuk uji panggil (*test call*) pada hari-hari kerja.
- c. ukuran sampel minimum adalah sebanyak 200 (dua ratus) *test call* untuk dalam jaringan (*on net*) dan 60 (enam puluh) *test call* untuk antar jaringan (*off net*).
- d. *test call* untuk antar jaringan (*off net*) sebagaimana dimaksud pada huruf c, dibagi rata untuk seluruh penyelenggara seluler dan penyelenggara jaringan tetap lokal tanpa kabel dengan mobilitas terbatas.

Pasal 15

System drive test (uji bergerak) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dilakukan sebagai berikut:

- a. pengujian dilakukan ketika berkendara di jalan utama dan daerah perdagangan serta pemukiman padat penduduk;
- b. jumlah sampel untuk pengujian sebagaimana dimaksud pada huruf a ditentukan sebanyak minimum 260 (dua ratus enam puluh) uji panggil (*test call*) atau sebanyak panggilan yang dilakukan selama waktu berkendara selama 5 (lima) jam;
- c. antena perangkat bergerak yang memanggil dan yang menerima harus ditempatkan pada ketinggian yang sama dan di dalam kendaraan yang sama.

BAB VI
PENGUKURAN KINERJA LAYANAN PESAN SINGKAT
DENGAN METODE PENGAMBILAN SAMPEL

Pasal 16

- (1) Pengukuran kinerja layanan pesan singkat dengan metode pengambilan sampel dilakukan untuk penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak seluler dan jaringan tetap lokal tanpa kabel dengan mobilitas terbatas.
- (2) Pengukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di wilayah kabupaten/kota dengan uji panggil (*test call*) pada jam sibuk.
- (3) Banyaknya sampel pengukuran kinerja layanan pesan singkat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit 50 (lima puluh) untuk setiap kabupaten/kota, dengan interval waktu antar pesan singkat adalah 10 (sepuluh) menit.

Pasal 17

- (1) Perhitungan kinerja layanan pesan singkat dilakukan dengan menggunakan 2 (dua) *handset* yang memiliki spesifikasi teknis yang sama dengan penempatan *handset* di lokasi statis dan kekuatan signal yang penuh.
- (2) Penggunaan 2 (dua) *handset* sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan ketentuan 1 (satu) *handset* untuk mengirimkan pesan singkat, sedangkan 1 (satu) *handset* yang lain untuk menerima pesan singkat.
- (3) Pengukuran kinerja layanan pesan singkat dilakukan dengan cara:
 - a. pengiriman pesan singkat dari suatu terminal ke nomor tertentu dan mencatat waktu pengirimannya;
 - b. penerimaan pesan singkat oleh nomor tertentu tersebut dan mencatat waktu penerimaannya;
 - c. penghitungan selisih waktu antara penerimaan dan pengiriman;

- d. pencatatan jumlah pesan singkat yang selisih waktunya 3 (tiga) menit atau kurang dan menghitung persentasenya;
- e. pengukuran pesan singkat untuk penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak seluler dilakukan dalam jaringan yang sama (*on net*) dan dalam jaringan yang berbeda (*off net*), sedangkan untuk penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal tanpa kabel dengan mobilitas terbatas dilakukan *on net*.

BAB VII

PENGUKURAN *SERVICE LEVEL CALL CENTER* LAYANAN PELANGGAN DENGAN METODE PENGAMBILAN SAMPEL

Pasal 18

- (1) Pengukuran *service level call center* layanan pelanggan dengan metode pengambilan sampel dilakukan untuk penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal, jaringan bergerak seluler dan jaringan tetap lokal tanpa kabel dengan mobilitas terbatas.
- (2) Pengukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di wilayah kabupaten/kota dengan uji panggil (*test call*) pada hari kerja.
- (3) Banyaknya sampel *service level call center* layanan pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit 30 (tiga puluh) untuk setiap kabupaten/kota.

Pasal 19

Pengukuran *service level call center* layanan pelanggan dilakukan dengan cara:

- a. melakukan panggilan ke nomor *call center* layanan pelanggan penyelenggara jasa teleponi dasar;
- b. menghitung kecepatan operator *call center* dalam menjawab panggilan pengguna jasa yang meminta layanan operator sejak pelanggan memilih menu berbicara dengan operator;
- c. mencatat panggilan yang dijawab oleh operator *call center* dalam 30 (tiga puluh) detik atau kurang dan menghitung persentasenya.

BAB VIII
PENILAIAN LAPORAN

Pasal 20

- (1) BRTI membentuk Tim dalam melakukan penilaian laporan pencapaian standar kualitas pelayanan tahunan yang disampaikan Penyelenggara Jasa.
- (2) Dalam rangka penilaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Tim akan meminta data tambahan yang tidak terbatas pada :
 - a. data-data yang dibutuhkan untuk penilaian pencapaian standar kinerja tagihan adalah:
 1. untuk penyelenggara jaringan tetap:
 - a) Jumlah keluhan atas akurasi tagihan selama 1(satu) bulan;
 - b) Jumlah seluruh tagihan selama 1 (satu) bulan;
 - c) Jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan dalam 30 (tiga puluh) hari;
 - d) Jumlah seluruh keluhan atas tagihan.
 2. untuk penyelenggara jaringan bergerak seluler dan jaringan tetap lokal tanpa kabel dengan mobilitas terbatas:
 - a) Jumlah keluhan atas akurasi tagihan selama 1 (satu) bulan;
 - b) Jumlah seluruh tagihan selama 1 (satu)bulan;
 - c) Jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari;
 - d) Jumlah seluruh tagihan atas tagihan;
 - e) Jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari.
 - b. Data-data yang dibutuhkan untuk penilaian pencapaian standar pemenuhan permohonan pasang baru/aktivasi adalah:
 1. untuk penyelenggara jaringan tetap:
 - a) jumlah persetujuan permohonan pasang baru;
 - b) jumlah seluruh permohonan pasang baru;

- c) jumlah permohonan pasang baru yang terpenuhi dalam 7 (tujuh) hari;
 - d) jumlah seluruh permohonan pasang baru yang disetujui.
2. untuk penyelenggara jaringan bergerak seluler dan jaringan tetap lokal tanpa kabel dengan mobilitas terbatas:
- a) jumlah permohonan aktivasi pasca bayar terpenuhi dalam waktu 5 hari kerja;
 - b) jumlah seluruh permohonan aktivasi;
 - c) jumlah permohonan aktivasi prabayar terpenuhi dalam interval waktu 24 (dua puluh empat) jam;
 - d) jumlah seluruh permohonan yang sudah registrasi.
- c. Data-data yang dibutuhkan untuk Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan adalah:
1. jumlah keluhan umum pelanggan;
 2. jumlah seluruh pelanggan;
 3. jumlah keluhan yang ditangani;
 4. jumlah keluhan yang diterima.
- d. data-data yang dibutuhkan untuk standar pemulihan layanan adalah :
1. permohonan pemulihan layanan yang dipenuhi dalam 24 (dua puluh empat) jam;
 2. jumlah permohonan pemulihan layanan;
 3. permohonan pemulihan layanan yang dipenuhi dalam 8 (delapan) jam;
 4. jumlah permohonan pemulihan layanan.
- e. data-data yang dibutuhkan untuk standar tingkat laporan gangguan layanan adalah :
1. jumlah laporan gangguan;
 2. jumlah pelanggan.
- f. data-data yang dibutuhkan untuk standar *service level call center* layanan pelanggan adalah:
1. panggilan yang dijawab dalam 30 (tiga puluh) detik;
 2. jumlah panggilan diterima operator;
 3. jumlah panggilan terputus dalam 5 (lima) detik.

- g. data-data yang dibutuhkan untuk standar *endpoint service availability* pada jaringan bergerak seluler dan jaringan tetap lokal tanpa kabel dengan mobilitas terbatas untuk masing-masing pengukuran *drive test on net*, uji statik *on net* dan uji statik *off net* adalah :
1. waktu pengukuran;
 2. lokasi Pengukuran;
 3. alat ukur yang digunakan;
 4. jumlah Panggilan yang dicoba;
 5. jumlah *dropped call*;
 6. jumlah *blocked call*.
- h. data-data yang dibutuhkan untuk standar kinerja layanan pesan singkat adalah:
1. waktu pengukuran;
 2. lokasi Pengukuran;
 3. alat ukur yang digunakan;
 4. jumlah pesan singkat yang terkirim (jumlah sampel);
 5. jumlah pesan singkat yang terkirim dalam 3 (tiga) menit.
- i. data-data yang dibutuhkan untuk Standar Kinerja Jaringan pada jaringan tetap adalah waktu pengukuran dan lokasi Pengukuran serta alat ukur yang digunakan dan sebagai berikut:
1. jaringan tetap lokal:
 - a) panggilan terputus dalam jaringan (*on net*);
 - b) jumlah panggilan yang dicoba (*on net*);
 - c) panggilan terputus antar jaringan (*off net*);
 - d) jumlah Panggilan yang dicoba antar jaringan (*off net*);
 2. jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh
 - a) panggilan terputus dalam jaringan (*on net*);
 - b) jumlah panggilan yang dicoba (*on net*);
 - c) janggihan Terputus antar Jaringan (*off net*);
 - d) jumlah Panggilan yang dicoba antar jaringan (*off net*);
 - e) jumlah delay kurang dari 13 (tiga belas) detik (*on net*);
 - f) jumlah delay kurang dari 13 (tiga belas) detik (*off net*).

3. jaringan tetap sambungan langsung internasional
 - a) jumlah panggilan yang dicoba (*on net*);
 - b) panggilan Terputus antar Jaringan (*off net*);
 - c) jumlah Panggilan yang dicoba antar jaringan (*off net*);
 - d) jumlah delay kurang dari 13 detik (*on net*);
 - e) jumlah delay kurang dari 13 detik (*off net*).
- (3) Tim penilai wajib menjaga kerahasiaan atas semua data yang diperoleh dari Penyelenggara Jasa selain hasil pengolahan data.

BAB VIII

TATA CARA PELAKSANAAN PENILAIAN LAPORAN

Pasal 21

Penilaian laporan pencapaian standar kualitas pelayanan dilakukan dengan cara audit laporan pencapaian standar kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Penyelenggara Jasa.

Pasal 22

Audit laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dilakukan dengan cara memeriksa:

- a. kesesuaian kondisi waktu dan lokasi pengukuran yang dilaksanakan untuk memformulasikan hasil dalam laporan;
- b. konsistensi pemakaian rumus dan metode pengukuran yang sesuai dengan yang ditetapkan dalam ketentuan standar kualitas pelayanan;
- c. kehandalan dan ketepatan dari kandungan data, sehingga angka-angka yang dilaporkan adalah benar-benar data yang berasal dari sistem yang dimiliki Penyelenggara Jasa;
- d. hasil pengukuran standar kualitas pelayanan yang dilaporkan tahunan oleh Penyelenggara Jasa dan dibandingkan dengan hasil pengukuran yang dilaksanakan oleh BRTI.

Pasal 23

Dalam melakukan pemeriksaan terhadap kewajaran dan konsistensi data pada laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 huruf c, Tim Penilai mengagregasikan persentase nilai rata-rata (*mean values percentage*) per bulan ke dalam statistik per kuartal, per semester, dan per tahun.

Pasal 24

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

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

dimana $i = 1, 2, 3$

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan

S_i = Statistik tiap bulan

Pasal 25

Untuk mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per semester 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 26

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

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

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

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan

S_i = Statistik tiap bulan

**BAB IX
LAPORAN PENILAIAN**

Pasal 27

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

**BAB X
KETENTUAN LAIN-LAIN**

Pasal 28

Dalam melaksanakan penilaian laporan standar kualitas pelayanan dan pengukuran parameter kinerja jaringan harus sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

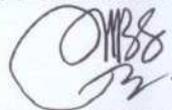
**BAB XI
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 29

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : J A K A R T A
pada tanggal : 3 Maret 2011

Pit. DIREKTUR JENDERAL SUMBER DAYA DAN
PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA,



MUHAMMAD BUDI SETIAWAN

Lampiran I : Peraturan Direktur Jenderal
Sumber Daya dan Perangkat
Pos dan Informatika
Nomor : 55 /DIRJEN/2011
Tanggal : 3 Maret 2011

KEPALA SURAT BRTI

Hasil Penilaian (Audit) Laporan oleh Tim Penilai

Nama Penyelenggara:	_____
Alamat Kantor :	_____ _____
Jenis layanan yang dinilai laporan pencapaian standarnya:	(Sampel: teleponi dasar pada jaringan tetap) _____ _____ _____
Standar wajib yang menjadi rujukan penilaian:	(Sampel: Peraturan Menteri Kominfo No. dan Peraturan Dirjen SDPPI No.) _____

Tanggal Penilaian (audit):	_____	Ketua Tim Penilai (auditor):	_____	(Tanda tangan)
				(Nama jelas)

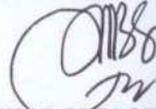
<u>HASIL PENILAIAN (AUDIT) LAPORAN OLEH TIM:</u>
<u>LAPORAN KETIDAKSESUAIAN (CANTUMKAN STANDAR DAN PARAMETER):</u>
<u>KESIMPULAN AUDIT LAPORAN:</u>

KEPALA SURAT BRTI

Lembar Penilaian

Penilai (auditor) laporan			
Nama: Jabatan: Tanda tangan: Tanggal:			
Standar : _____ Parameter : _____			
Pedoman Perdirjen SDPPI No.	Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
1 Kesesuaian kondisi waktu			
2 Kesesuaian lokasi pengukuran			
3 Konsistensi pemakaian rumus			
4 Keandalan data			
5 Ketepatan data			

Pit. DIREKTUR JENDERAL SUMBER DAYA DAN PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA,



MUHAMMAD BUDI SETIAWAN

Lampiran II : Peraturan Direktur Jenderal
Sumber Daya dan Perangkat
Pos dan Informatika
Nomor : 55 /DIRJEN/2011
Tanggal : 3 Maret 2011

1. Pengukuran Sendiri

Pengukuran Sendiri merupakan pengukuran yang dilakukan oleh BRTI, Pengukuran tersebut dapat melibatkan pihak ketiga bilamana diperlukan. Urutan dalam melakukan pengukuran sendiri antara lain:

a. Surat Perintah tugas

Dalam membuat surat ini wajib mencantumkan minimal:

- 1) Tujuan pengukuran;
- 2) Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang dilaksanakan;
- 3) Hal-hal yang diukur;
- 4) Metode dan prosedur pengukuran;
- 5) Waktu pengukuran;
- 6) Penetapan petugas pengukuran;

Surat perintah tugas ditandatangani oleh Dirjen PPI.

b. Apabila dalam pengukuran ini dilakukan dengan melibatkan pihak ketiga maka pihak ketiga tersebut wajib membuat pakta integritas. Pakta integritas tersebut wajib berisi :

- 1) Pihak ketiga bertanggung jawab atas seluruh pengukuran;
- 2) Bukan merupakan bagian dari penyelenggara jasa manapun;
- 3) Memiliki keahlian dan alat yang telah di kalibrasi;
- 4) Tidak menyerahkan hasil pengukuran kepada pihak lain kecuali kepada BRTI;
- 5) Dapat dituntut ke jalur hukum apabila terbukti hasil pengukuran tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Dalam melakukan pengukuran Tim tidak boleh melakukan komunikasi dalam bentuk apapun dengan penyelenggara jasa yang sedang diukur.

d. Hasil pengukuran dituangkan ke dalam lembar hasil pengukuran (lembar hasil pengukuran terlampir) yang wajib ditandatangani oleh para pihak yang terkait dalam pengukuran. Seluruh data dukung (seperti *Log file*) wajib diserahkan oleh pihak ketiga kepada Tim.

- e. Tim wajib membuat Berita Acara hasil pengukuran yang ditandatangani oleh seluruh anggota tim yang melakukan pengukuran dan pihak ketiga (bila ada).
- f. Melaporkan hasil pengukuran kepada Dirjen PPI.
- g. Hasil pengukuran ini dapat disampaikan kepada penyelenggara jasa yang diukur.
- h. Laporan ini merupakan data pembandingan dari laporan kualitas layanan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa.

2. Pengukuran Bersama Penyelenggara Jasa

Pengukuran ini merupakan pengukuran yang dilakukan oleh BRTI bersama-sama dengan penyelenggara jasa. Urutan dalam melakukan pengukuran ini antara lain:

a. Surat Perintah tugas

Dalam membuat surat ini wajib mencantumkan antara lain:

- 1) Tujuan pengukuran;
- 2) Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang dilaksanakan;
- 3) Hal-hal yang diukur;
- 4) Metode dan prosedur pengukuran;
- 5) Waktu pengukuran;
- 6) Penetapan petugas pengukuran;

Surat perintah tugas ditandatangani oleh Dirjen PPI.

b. Tim wajib menyampaikan Surat kepada penyelenggara jasa, yang memuat antara lain:

- 1) Tujuan pengukuran;
- 2) Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang dilaksanakan;
- 3) Hal-hal yang diukur;
- 4) Metode dan prosedur pengukuran;
- 5) Waktu pengukuran;
- 6) Petugas pengukuran;
- 7) Alat yang dibutuhkan untuk lakukan pengukuran.

Surat perintah tugas ditandatangani oleh Ketua Tim.

c. Hasil pengukuran dituangkan kedalam lembar hasil pengukuran (lembar hasil pengukuran terlampir) yang wajib di tandatangi oleh para pihak yang terkait pengukuran. Seluruh data dukung (seperti *Log file*) wajib diserahkan oleh penyelenggara jasa kepada Tim.

- d. Tim wajib membuat Berita Acara hasil pengukuran yang ditandatangani oleh seluruh anggota tim yang melakukan pengukuran dan penyelenggara jasa.
- e. Membuat laporan kepada Dirjen PPI.
- f. Membuat Surat kepada penyelenggara jasa tentang hasil pengukuran.
- g. Laporan ini merupakan data pembandingan dari laporan kualitas layanan

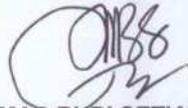
3. Audit Laporan Pengukuran

Audit ini merupakan evaluasi oleh BRTI/Ditjen PPI untuk mengetahui tingkat kesesuaian pengukuran operator dengan Peraturan Menteri yang ada. Urutan dalam melakukan audit ini, antara lain:

- a. Surat Perintah tugas
Dalam membuat surat ini wajib mencantumkan minimal :
 - 1) Tujuan pengukuran;
 - 2) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilaksanakan;
 - 3) Hal-hal yang diukur;
 - 4) Metode dan prosedur pengukuran;
 - 5) Waktu pengukuran;
 - 6) Penetapan petugas pengukuran.Surat perintah tugas ditandatangani oleh Dirjen PPI.
- b. Tim wajib menyampaikan Surat kepada penyelenggara jasa, yang memuat:
 - 1) Tujuan pengukuran;
 - 2) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilaksanakan;
 - 3) hal-hal yang diaudit;
 - 4) Metode dan prosedur audit;
 - 5) Waktu audit;
 - 6) Petugas audit;
 - 7) Data yang dibutuhkan;Surat perintah tugas ditandatangani oleh Ketua Tim.
- c. Pelaksanaan Audit.
 - 1) Rapat awal dengan melaksanakan hal-hal sebagai berikut :
 - a) menjelaskan tujuan, ruang lingkup serta kebijakan serta ketentuan peraturan yang ada;
 - b) memperkenalkan anggota Tim;

- c) memberitahukan rencana jadwal pelaksanaan kegiatan;
 - d) Kepada pihak teraudit untuk menunjuk orang sebagai mediator antara auditor dengan teraudit untuk memperlancar pelaksanaan audit.
- 2) Rapat lanjutan dengan melaksanakan hal-hal sebagai berikut:
- a) Pihak teraudit wajib memaparkan proses dari pengambilan data kepada pihak auditor.
 - b) Pihak teraudit menyampaikan data terkait dengan pengukuran dan menyampaikan pula kapan dan mesin mana data tersebut diambil serta siapa yang bertanggung jawab akan data tersebut.
 - c) Auditor melakukan simulasi terhadap rumus sesuai dengan format sebagaimana terlampir.
 - d) Auditor wajib meneliti sampai ke data awal (*raw data*) setiap hal yang akan diperiksa.
 - e) Dalam hal diperlukan auditor dapat menjemput data ke daerah.
 - f) Auditor melakukan rapat internal untuk melakukan rumus awal terhadap uji konsistensi dan waktu pengukuran serta membandingkan dengan hasil pengukuran sendiri dan pengukuran bersama dengan operator. Apabila terdapat perbedaan maka auditor akan memasukan hasil temuan awal dalam laporan awal
 - g) Hasil dari rumus tersebut disampaikan sebagai laporan awal untuk mendapatkan tanggapan dari pihak teraudit.
 - h) Hasil dari tanggapan dari teraudit akan diteliti kembali. Apabila hasil tanggapan tersebut tidak memiliki bukti yang kuat maka tanggapan teraudit tidak dapat diterima.
 - i) Membuat laporan akhir yang disampaikan kepada Direktur Jenderal PPI.
 - j) Menyampaikan laporan akhir tersebut kepada Penyelenggara Jasa.

**Pt. DIREKTUR JENDERAL SUMBER DAYA DAN
PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA,**



MUHAMMAD-BUDI SETIAWAN