



**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**NOMOR : 12/PER/M.KOMINFO/04/ 2008**

**TENTANG**

**STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR  
PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan standar kualitas pelayanan kepada pengguna dalam penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak selular, perlu ditetapkan parameter standar kualitas pelayanan serta tolok ukurnya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Bergerak Selular;
- 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 Presiden Republik Indonesia Nomor : 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 94 Tahun 2006;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 72 Tahun 2007;

5. Keputusan Menteri Nomor : KM. 20 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 06/P/M.KOMINFO/04/2008;
6. Keputusan Menteri Nomor : KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 07/P/M.KOMINFO/04/2008;
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 01/P/M.Kominfo/4/2005 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;

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Kinerja Tagihan adalah durasi waktu dalam menyelesaikan keluhan terkait tagihan pelanggan pasca bayar yang dicerminkan dalam jumlah keluhan atas tagihan pelanggan yang diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang meliputi pembayaran yang dikredit salah atau tidak dikredit, tagihan ganda, deposit yang tidak dikembalikan, penyalahgunaan, dan kesalahan lainnya mengenai tagihan, namun tidak termasuk layanan yang terkait dengan pihak ketiga.
2. Pemenuhan Permohonan Aktivasi Pelanggan adalah waktu yang dibutuhkan penyelenggara jasa mulai dari persetujuan aktivasi pelanggan hingga layanan tersedia setelah syarat-syarat 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. *Service Level Call Center* Layanan Pelanggan adalah kecepatan operator *Call Center* dalam menjawab panggilan pengguna layanan yang meminta layanan sejak pelanggan memilih menu berbicara dengan operator.
5. Tingkat Laporan Gangguan Layanan adalah besarnya jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan pelanggan.
6. *Endpoint Service Availability* adalah ketersediaan dari panggilan-panggilan efektif baik untuk sambungan panggilan dalam jaringan penyelenggara jasa sendiri maupun sambungan panggilan antar penyelenggara jasa yang berbeda dapat terjadi dan dipertahankan antara dua perangkat akses bergerak seluler.
7. Perangkat akses bergerak seluler adalah perangkat untuk mengakses suatu jaringan radio dalam salah satu pita frekuensi bergerak seluler.
8. *Dropped Call* adalah panggilan yang berhasil dilakukan namun tiba-tiba terputus.
9. *Blocked Call* adalah panggilan yang tidak dapat tersambung yang diakibatkan adanya gangguan pada jaringan bergerak seluler.
10. Kinerja Layanan Pesan Singkat adalah prosentase jumlah pesan singkat yang terkirim dengan interval waktu tertentu antara pesan dikirim dan pesan diterima.
11. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada jaringan bergerak seluler yang tidak berdasarkan kontrak.
12. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada jaringan bergerak seluler yang berdasarkan kontrak.
13. Pengguna adalah pelanggan dan pemakai.
14. Hari kerja adalah hari Senin sampai dengan hari Ju'mat, kecuali hari libur umum/nasional.
15. Jam sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk antara jam 09.00 sampai jam 12.00 dan antara jam 14.00 dan jam 17.00 sesuai waktu setempat pada hari kerja.
16. Penyelenggara Jasa adalah penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak seluler yang memberikan layanan meliputi salah satu atau gabungan dari penyelenggaraan teleponi dasar atau jasa-jasa lain melalui jaringan bergerak seluler.
17. Jasa pada jaringan bergerak seluler adalah layanan yang meliputi salah satu atau gabungan dari penyelenggaraan jasa teleponi dasar atau jasa-jasa lain melalui jaringan bergerak seluler, termasuk sarana atau jaringan yang mendukungnya.

18. *Force Majeure* adalah kejadian-kejadian yang dapat terjadi sewaktu-waktu, tidak dapat diduga dan berada diluar kemampuan manusia dengan segala daya serta upaya untuk mengatasinya seperti bencana alam, pemberontakan, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, dan pemogokan umum.
19. Pihak Ketiga adalah Pihak selain penyelenggara jasa dan pelanggan.
20. BRTI adalah Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia.

## BAB II

### KEWAJIBAN PEMEGANG IZIN

#### Pasal 2

- (1) Setiap penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak selular wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri ini.
- (2) Penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak seluler sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib membuat perjanjian *Service Level Agreement* (SLA) dengan penyelenggara jasa lain atau penyelenggara jaringan lain sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri ini.
- (3) Perjanjian *Service Level Agreement* (SLA) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk menjamin pemenuhan standar kualitas pelayanan.

## BAB III

### KINERJA PELAYANAN

#### Bagian Pertama

#### Standar Kinerja Tagihan

#### Pasal 3

- (1) Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 (satu) bulan tagihan harus  $\leq 5\%$  dari jumlah seluruh tagihan pada bulan berikutnya.
- (2) Perhitungan prosentase keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

Jumlah keluhan atas akurasi tagihan selama 1 bulan tagihan x 100%

-----  
Jumlah seluruh tagihan selama 1 (satu) bulan

#### Pasal 4

- (1) Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 harus  $\geq 90\%$  dari total keluhan atas akurasi tagihan.

- (2) Penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja dihitung sejak keluhan diterima.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku untuk keluhan atas akurasi tagihan yang timbul terkait dengan Pihak Ketiga.

#### Pasal 5

- (1) Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi *charging* pra bayar harus  $\geq 90\%$  dari total keluhan atas akurasi *charging* pra bayar.
- (2) Penyelesaian keluhan atas akurasi *charging* pra bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja dihitung sejak keluhan diterima.
- (3) Sepuluh prosen (10%) dari total keluhan atas akurasi *charging* pra bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang belum diselesaikan dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja harus diselesaikan seluruhnya.
- (4) Ketentuan yang dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku untuk keluhan atas akurasi *charging* pra bayar yang timbul terkait dengan Pihak Ketiga.

#### Pasal 6

- (1) Perhitungan prosentase penyelesaian keluhan tagihan didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan dalam 1 (satu) periode} \times 100\%}{\text{Jumlah keluhan tagihan yang diterima dalam 1 (satu) periode tagihan}}$$

- (2) Penyelenggara jasa wajib menyimpan rekaman data prosentase penyelesaian keluhan tagihan untuk setiap periode tagihan selama 3 (tiga) bulan.

### Bagian Kedua

#### Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi

#### Pasal 7

Pemenuhan permohonan aktivasi dilakukan terhadap:

- a. calon pelanggan pasca bayar;
- b. calon pemakai pra bayar.

#### Pasal 8

- (1) Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar oleh penyelenggara jasa dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak disetujuinya permohonan aktivasi pasca bayar harus  $\geq 90\%$  dari total permohonan aktivasi pasca bayar.
- (2) Persyaratan permohonan aktivasi pasca bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup verifikasi alamat dan kelengkapan dokumen.

- (3) Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar oleh penyelenggara jasa dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam terhitung sejak diselesaikannya proses registrasi pra bayar secara lengkap oleh penyelenggara jasa harus  $\geq 98\%$  dari total permohonan aktivasi.
- (4) Sepuluh prosen (10%) dari permohonan aktivasi pasca bayar yang tidak diselesaikan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja dan 2% dari permohonan aktivasi pra bayar yang tidak diselesaikan dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam harus diselesaikan seluruhnya.

#### Pasal 9

- (1) Perhitungan prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah permohonan aktivasi pasca bayar terpenuhi dalam 12 bulan} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh permohonan aktivasi dalam 12 bulan}}$$

- (2) Perhitungan prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah permohonan aktivasi pra bayar terpenuhi dalam 12 bulan} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh permohonan yang sudah registrasi dalam 12 bulan}}$$

#### Pasal 10

Permohonan aktivasi tidak dimasukkan ke dalam perhitungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, apabila terjadi :

- a. kesalahan pemberian alamat oleh pelanggan;
- b. kerusakan pada fasilitas jaringan akibat *force majeure*;
- c. kerusakan pada fasilitas jaringan akibat pihak ketiga;
- d. pelanggan membatalkan atau menunda permohonan;
- e. fasilitas jaringan belum tersedia.
- f. kerusakan pada terminal pelanggan.

### Bagian Ketiga

#### Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan

#### Pasal 11

- (1) Prosentase perhitungan penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan harus  $\geq 85\%$  dari seluruh keluhan pelanggan yang diterima.
- (2) Perhitungan prosentase penanganan keluhan umum pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Total keluhan yang ditanggapi selama 12 bulan} \times 100\%}{\text{Total keluhan yang diterima selama 12 bulan}}$$

## Bagian Keempat

### Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan

#### Pasal 12

Tingkat laporan gangguan layanan yang dinyatakan dalam jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 (seribu) pelanggan harus  $\leq 50$  laporan untuk periode waktu 12 (dua belas) bulan.

#### Pasal 13

Laporan gangguan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 tidak dimasukkan dalam perhitungan tingkat laporan gangguan layanan apabila terjadi :

- a. kerusakan perangkat pelanggan;
- b. gangguan karena perbuatan penyelenggara jasa lain;
- c. panggilan yang tidak berhubungan dengan laporan gangguan layanan.

## Bagian Kelima

### Standar *Service Level Call Center* Layanan Pelanggan

#### Pasal 14

- (1) Prosentase jawaban operator *call center* terhadap panggilan pelanggan dalam 30 (tiga puluh) detik harus  $\geq 75\%$  dari panggilan yang diterima.
- (2) Jawaban operator *call center* terhadap panggilan pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak pelanggan menekan menu berbicara dengan operator.

#### Pasal 15

- (1) Perhitungan prosentase jawaban operator *call center* terhadap panggilan pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Panggilan yang dijawab dalam 30 detik} \times 100\%}{\text{Jumlah panggilan diterima} - \text{jumlah panggilan terputus dalam 5 detik}}$$

Jumlah panggilan diterima - jumlah panggilan terputus dalam 5 detik

- (2) Panggilan ke *call center* tidak dimasukkan dalam perhitungan prosentase jawaban operator apabila terjadi:
  - a. kerusakan pada fasilitas jaringan karena *force majeure* seperti gempa bumi dan banjir;
  - b. kekurangan kapasitas *call center* karena operator tidak dapat bekerja sebagaimana mestinya akibat *force majeure*.

## Pasal 16

Penyelenggara jasa wajib menyimpan rekaman data prosentase jawaban operator *call center* setiap bulan dan menyimpannya selama 3 (tiga) bulan.

## BAB IV

### KINERJA JARINGAN

#### Bagian Pertama

#### Standar *Endpoint Service Availability*

## Pasal 17

- (1) Prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami *dropped call* dan *blocked call* pada jaringan bergerak selular milik penyelenggara jasa harus  $\geq 90\%$ .
- (2) Perhitungan prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami *dropped call* dan *blocked call* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{(\text{Jumlah panggilan yang dicoba} - \text{jumlah dropped calls} - \text{jumlah blocked calls}) \times 100\%}{\text{Jumlah panggilan yang dicoba}}$$

## Pasal 18

- (1) Prosentase *dropped call* untuk panggilan dalam jaringan milik penyelenggara jasa harus  $\leq 5\%$ .
- (2) Perhitungan prosentase *dropped call* untuk panggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

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

## Pasal 19

- (1) Metode perhitungan *endpoint service availability* yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:
  - a. pengukuran dalam jaringan milik penyelenggara jasa dilakukan pada hari kerja dengan uji statik dan *system drive test* sebagai berikut 50:50.
  - b. pengukuran antar jaringan dilakukan pada hari kerja dengan uji statik.
- (2) Durasi rangkaian pengujian untuk uji statik dan *drive test* dilakukan selama 60 (enam puluh) detik dengan interval waktu antar panggilan tidak boleh lebih dari 10 (sepuluh) detik yang diatur pada alat ukur.



## Pasal 20

Perhitungan prosentase antar jaringan, *terminating end point* harus berada pada nomor uji yang melekat pada *mobile switching center*.

## Pasal 21

Uji statik dilakukan sebagai berikut:

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

## Pasal 22

Sistem *drive test* adalah 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 paling sedikit 260 (dua ratus enam puluh) panggilan uji (*test call*) atau paling banyak panggilan yang dilakukan selama berkendara yaitu 5 (lima) jam dengan interval waktu 10 (sepuluh) detik.
- c. antena perangkat bergerak yang memanggil dan yang menerima harus ditempatkan pada ketinggian yang sama dan di dalam kendaraan yang sama.

## Bagian Kedua

### Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat

## Pasal 23

- (1) Dalam hal penyelenggara jasa menyelenggarakan layanan pesan singkat maka perhitungan prosentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 (tiga) menit harus  $\geq 75\%$  dari pesan singkat yang terkirim.
- (2) Perhitungan prosentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah pesan singkat yang terkirim dalam 3 menit} \times 100\%}{\text{Jumlah pesan singkat yang terkirim dalam periode waktu pengujian}}$$

#### Pasal 24

Perhitungan kinerja layanan pesan singkat harus diberlakukan pada jam sibuk baik dalam penyelenggara jasa yang sama maupun dengan penyelenggara jasa yang berbeda dalam menggunakan pengujian secara sampling.

#### Pasal 25

- (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.

#### Pasal 26

- (1) Jumlah sampel pesan singkat paling banyak 100 (seratus) pesan singkat.
- (2) Interval waktu antara tiap pesan singkat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah 10 (sepuluh) menit.
- (3) Jumlah maksimum karakter dalam tiap pengiriman pesan singkat adalah 160 (seratus enam puluh) karakter.

### BAB V

#### PELAPORAN

#### Pasal 27

- (1) Penyelenggara jasa wajib menyimpan seluruh rekaman data perhitungan parameter standar kualitas pelayanan dan wajib melaporkan pencapaian standar kualitas pelayanan kepada BRTI.
- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diserahkan kepada BRTI paling lambat 6 (enam) minggu terhitung sejak tanggal 31 Desember sebagai masa akhir periode laporan.

#### Pasal 28

- (1) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 harus sesuai format sebagaimana dimaksud Lampiran Peraturan Menteri ini.
- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) harus disertai dengan pernyataan bahwa laporan yang dibuat adalah benar dan akurat serta ditandatangani oleh direktur utama di atas materai cukup.

#### Pasal 29

BRTI harus mempublikasikan pencapaian standar kualitas pelayanan penyelenggara jasa sesuai ketentuan Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 30

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

### BAB VI

#### PENILAIAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN

#### Pasal 31

- (1) Untuk memverifikasi akurasi laporan pencapaian standar kualitas pelayanan oleh penyelenggara jasa, BRTI dapat melakukan penilaian.
- (2) Tatacara pelaksanaan penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi.

### BAB VII

#### SANKSI DAN PENGHARGAAN

#### Pasal 32

- (1) Setiap penyelenggara jasa yang tidak memenuhi ketentuan standar kualitas pelayanan sesuai tolok ukur untuk setiap parameter sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Peraturan Menteri ini dikenakan sanksi denda yang besarnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Mekanisme pengenaan sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Menteri tersendiri.

#### Pasal 33

Sanksi denda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 tidak menghilangkan kewajiban penyelenggara jasa untuk memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami oleh pelanggan akibat kelalaian penyelenggara jasa dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.

#### Pasal 34

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

## BAB VIII

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 35

Dengan berlakunya Peraturan Menteri ini, maka ketentuan kinerja layanan dan kinerja jaringan sebagaimana dimaksud dalam setiap izin penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak selular dinyatakan tidak berlaku dan wajib mengacu pada standar kualitas pelayanan yang diatur dalam ketentuan Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 36

Peraturan Menteri ini mulai berlaku setelah 3 (tiga) bulan sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : J A K A R T A

Pada tanggal : 21 April 2008

---

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,

TTD

MOHAMMAD NUH

SALINAN Peraturan ini disampaikan kepada:

1. Presiden Republik Indonesia;
2. Wakil Presiden Republik Indonesia;
3. Ketua Badan Pemeriksa Keuangan;
4. Menteri Koordinator Bidang Perekonomian;
5. Menteri Keuangan;
6. Menteri Perindustrian;
7. Menteri Perdagangan;
8. Menteri Luar Negeri;
9. Menteri Dalam Negeri;
10. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia;
11. Sekretaris Negara;
12. Jaksa Agung Republik Indonesia;
13. Ketua Komisi Pemberantasan Korupsi;
14. Para Gubernur Kepala Daerah Provinsi seluruh Indonesia.

LAMPIRAN : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA  
Nomor : 12/PER/M.KOMINFO/04/2008  
Tanggal : 21 April 2008

-----

**FORMAT LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN  
JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR**

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Des Tahun:
1.	Standar Kinerja Tagihan	Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	$\leq 5\%$	
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	
2.	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	$\geq 90\%$	
		Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam	$\geq 98\%$	
3.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Prosentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	$\geq 85\%$	
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	$\leq 50$	
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	$\geq 75\%$	

No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolak Ukur	Nilai Jan – Des Tahun:
1.	Standar Endpoint Service Availability	Prosentase Jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i>	≥ 90%	
		Prosentase <i>dropped call</i>	≤ 5%	
2.	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat	Prosentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 menit	≥ 75%	

.....(tempat)....., .....(tanggal dan bulan)....., 20.....  
TTD di atas Materai Rp. 6000,-

DIREKTUR PT .....

Ditetapkan : JAKARTA  
Pada tanggal : 21 April 2008

-----  
MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,

TTD  
MOHAMMAD NUH