



**SALINAN**

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR 25 TAHUN 2012**

**TENTANG**

**STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN  
TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna dan mengikuti kemajuan teknologi dalam penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh perlu dilakukan penyesuaian parameter standar kualitas pelayanan serta tolok ukurnya dengan kondisi saat ini;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Tetap Sambungan Langsung Jarak Jauh;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 3881);
  2. Peraturan Pemerintah 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 Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011 tentang Perubahan Ketiga Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;

4. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
5. Keputusan Menteri Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 31/PER/M.KOMINFO/09/2008 tentang Perubahan 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;
7. 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;
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;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH.



## BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

1. Panggilan yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan (*On Net*) adalah upaya panggilan ke suatu nomor yang valid, yang ditekan secara benar setelah nada *dial namun* tidak ada nada sibuk, nada dering ataupun sinyal jawaban dalam waktu 30 (tiga puluh) detik sejak menekan angka digit terakhir pada nomor tujuan pada jaringan milik penyelenggara yang sama.
2. Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan (*Off Net*) adalah upaya panggilan ke suatu nomor yang valid, yang ditekan secara benar setelah nada *dial namun* tidak ada nada sibuk, nada dering ataupun sinyal jawaban dalam waktu 30 (tiga puluh) detik sejak menekan angka digit terakhir pada nomor tujuan pada jaringan milik penyelenggara yang berbeda.
3. *Intra Network Post Dialling Delay* adalah interval waktu antara saat pengguna menyelesaikan pemanggilan nomor dalam jaringan penyelenggara jasa yang sama sampai dengan saat dia menerima nada panggil (*ringing tone*).
4. *Inter network post dialling delay* adalah interval waktu antara saat pengguna menyelesaikan pemanggilan nomor dari nomor jaringan penyelenggara jasa yang berbeda sampai dengan saat dia menerima nada panggil (*ringing tone*).
5. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau layanan teleponi dasar yang berdasarkan kontrak dengan penyelenggara jasa.
6. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa teleponi dasar yang tidak berdasarkan kontrak dengan penyelenggara jasa.
7. Pengguna adalah pelanggan dan pemakai.
8. Hari kerja adalah hari Senin sampai dengan Jumat, kecuali hari libur umum/nasional.
9. Jam sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk antara pukul 08.00 sampai pukul 20.00 sesuai waktu setempat pada hari kerja.
10. Penyelenggara jasa adalah penyelenggara jasa teleponi dasar yang menggunakan jaringan tetap yaitu telepon, faksimili, teleks dan telegraf.

11. *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, *fiber cut*, wabah penyakit, pemberontakan, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, dan pemogokan umum.
12. Pihak Ketiga adalah pihak selain penyelenggara jasa dan pengguna.
13. Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia yang selanjutnya disingkat BRTI adalah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, dan Komite Regulasi Telekomunikasi Indonesia.

## BAB II

### KEWAJIBAN PEMEGANG IZIN

#### Pasal 2

- (1) Setiap penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) Penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib membuat *Service Level Agreement* (SLA) dengan penyelenggara jasa lain atau penyelenggara jaringan lain yang terhubung untuk menjamin pemenuhan standar kualitas pelayanan.

## BAB III

### KINERJA JARINGAN

#### Bagian Kesatu Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan (*on net*)

#### Pasal 3

- (1) Persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) tidak boleh >6% (lebih besar dari enam persen).
- (2) Perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan} \times 100\%}{\text{Panggilan yang dicoba}}$$



#### Pasal 4

Panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) yang dihitung mencakup panggilan yang tidak berhasil di *Sentral Trunk Time Division Multiplex* (TDM) dan *softswitch*.

#### Pasal 5

Panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) akibat *force majeure* tidak dimasukkan ke dalam perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*).

#### Pasal 6

Metode perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam trafik yang ada di sentral ke arah sentral lawan;
- b. merekam jumlah panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) dalam seluruh panggilan yang dicoba pada jam sibuk dan menghitung persentasenya;
- c. menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) untuk seluruh sentral tiap bulannya;
- d. menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) untuk seluruh sentral dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan.

### Bagian Kedua Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan (*Off Net*)

#### Pasal 7

- (1) Persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*) antar jaringan tidak boleh >7,5% (lebih besar dari tujuh setengah persen).
- (2) Perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (off net)} \times 100\%}{\text{Panggilan yang dicoba}}$$

#### Pasal 8

Panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*) yang dihitung mencakup panggilan yang tidak berhasil di *sentral trunk time division multiplex* (TDM) dan *softswitch*.

#### Pasal 9

Panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*) akibat *force majeure* tidak dimasukkan ke dalam perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*).

#### Pasal 10

Metode perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*) yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam trafik yang ada di sentral gerbang interkoneksi ke arah sentral gerbang interkoneksi lawan;
- b. merekam jumlah panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*) dalam seluruh panggilan yang dicoba pada jam sibuk dan menghitung persentasenya;
- c. menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*) untuk seluruh sentral tiap bulannya;
- d. menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*) untuk seluruh sentral dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan.

#### Bagian Ketiga

#### Standar *Intra Network Post Dialing Delay*

#### Pasal 11

- (1) Persentase *Intra Network Post Dialling Delay* yang kurang dari 13 detik harus  $\geq 95\%$  (lebih besar atau sama dengan sembilan puluh lima persen) dari jumlah panggilan yang dicoba.
- (2) Perhitungan persentase *Intra Network Post Dialing Delay* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Delay yang kurang dari 13 detik} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh panggilan yang dicoba pada periode pengujian}}$$

#### Pasal 12

Perhitungan persentase *Intra Network Post Dialing Delay* didasarkan pada pengujian panggilan secara acak atau pengamatan layanan yang dilakukan pada jam sibuk.

#### Pasal 13

Untuk pengujian panggilan secara acak, ukuran sampel paling sedikit 30 (tigapuluh) panggilan tiap area kode *trunk* dan jangka waktu antara 2 (dua) pengujian adalah 2 (dua) menit.



#### Pasal 14

Metode perhitungan persentase *Intra Network Post Dialing Delay* yang dilakukan oleh penyelenggara jasa sebagai berikut:

- a. melakukan sedikitnya 30 (tiga puluh) panggilan secara acak pada jam sibuk untuk tiap area kode *trunk* dengan jangka antara tiap panggilan selama 2 (dua) menit;
- b. merekam jumlah panggilan yang *delay*-nya kurang dari 13 (tiga belas) detik dan menghitung persentase dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2);
- c. menghitung rata-rata persentase panggilan dengan *delay* kurang dari 13 (tiga belas) detik.

#### Bagian Keempat Standar *Inter Network Post Dialing Delay*

#### Pasal 15

- (1) Persentase *Inter Network Post Dialing Delay* kurang dari 13 (tiga belas) detik harus  $\geq 95\%$  (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh lima persen) dari jumlah panggilan yang dicoba.
- (2) Perhitungan persentase *Inter Network Post Dialing Delay* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah delay yang kurang dari 13 detik} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh panggilan yang dicoba pada periode pengujian}}$$

#### Pasal 16

Perhitungan *Inter Network Post Dialing Delay* didasarkan pada pengujian panggilan secara acak atau pengamatan layanan yang dilakukan pada jam sibuk.

#### Pasal 17

Untuk pengujian panggilan secara acak, ukuran sampel paling sedikit 30 (tiga puluh) panggilan tiap area kode *trunk* yang langsung terhubung dengan sentral gerbang domestik dan jangka waktu maksimum antara 2 (dua) pengujian adalah 2 (dua) menit.

#### Pasal 18

Metode perhitungan persentase *Inter Network Post Dialing Delay* yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. melakukan paling sedikit 30 (tiga puluh) panggilan secara acak pada jam sibuk untuk tiap area kode *trunk* yang langsung terhubung dengan sentral gerbang domestik dan interval waktu antara tiap panggilan adalah selama 2 (dua) menit;

- b. merekam jumlah panggilan yang *delay*nya kurang dari 13 (tiga belas) detik dan menghitung persentase dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2);
- c. menghitung rata-rata persentase *delay* yang kurang dari 13 (tigabelas) detik untuk seluruh *trunk* setiap bulannya.

## BAB IV

### PELAPORAN

#### Pasal 19

- (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) sudah harus diserahkan kepada BRTI paling lambat 6 (enam) minggu terhitung sejak tanggal 31 Desember sebagai masa akhir periode laporan.

#### Pasal 20

- (1) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 harus sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) harus melampirkan:
  - a. data dukung dalam bentuk *soft copy* dan *hard copy*; dan
  - b. pernyataan bahwa laporan dibuat dengan benar dan akurat serta ditandatangani oleh direktur utama di atas meterai cukup.

#### Pasal 21

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

#### Pasal 22

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



## BAB V

### SANKSI DAN PENGHARGAAN

#### Pasal 23

- (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) diatur dalam Peraturan Menteri tersendiri.

#### Pasal 24

Sanksi denda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 tidak menghilangkan kewajiban penyelenggara jasa untuk memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna akibat kelalaian penyelenggara jasa dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.

#### Pasal 25

- (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 VI

### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 26

Dengan berlakunya Peraturan Menteri ini, maka kinerja layanan dan kinerja jaringan yang tercantum dalam setiap izin penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh dinyatakan tidak berlaku dan wajib mengacu pada standar kualitas pelayanan yang diatur dalam ketentuan Peraturan Menteri ini.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, 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 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 28

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 7 September 2012

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TIFATUL SEMBIRING

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 1 Oktober 2012

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2012 NOMOR 959

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kementerian Komunikasi dan Informatika  
Kepala Biro Hukum,



D. Susilo Hartono