

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA
NOMOR TAHUN 2013
TENTANG STANDAR KUALITAS
PELAYANAN STANDAR KUALITAS
PELAYANAN BAGI PENYELENGGARA
JARINGAN SATELIT BERGERAK DAN
PENYELENGGARA JASA TELEPONI
DASAR MELALUI SATELIT

AGREGASI STATISTIK PERHITUNGAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN BAGI
PENYELENGGARA JARINGAN SATELIT BERGERAK DAN PENYELENGGARA
JASA TELEPONI DASAR MELALUI SATELIT

1. AGREGASI STATISTIK

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

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

Dimana :

$i = 1, 2, 3$

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan

S_i = Statistik tiap bulan

- b. Untuk mengagregasikan statistik per bulan menjadi statistik per semester dilakukan perhitungan sebagai berikut :

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

Dimana :

$i = 1, 2, 3, 4, 5, 6$

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan

S_i = Statistik tiap bulan

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

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

Dimana :

$i = 1, 2, 3, \dots, 12$

N_i = Jumlah kejadian dalam tiap bulan

S_i = Statistik tiap bulan

2. CONTOH PENGGUNAAN AGREGASI STATISTIK

Diketahui keluhan umum pengguna penyelenggara A selama satu tahun sebagai berikut :

BULAN	KELUHAN DITERIMA	KELUHAN DISELESAIKAN	STATISTIK	STANDAR KELUHAN UMUM PENGGUNA
Januari	59	55	0,93	93,22%
Februari	67	67	1,00	100,00%
Maret	54	54	1,00	100,00%
April	47	46	0,98	97,87%
Mei	44	40	0,91	90,91%
Juni	42	40	0,95	95,24%
Juli	81	68	0,84	83,95%
Agustus	106	79	0,75	74,53%
September	31	30	0,97	96,77%
Oktober	54	54	1,00	100,00%
November	39	33	0,85	84,62%
Desember	71	71	1,00	100,00%

a. Agregasi per kwartal :

1) Kwartal I

$$\text{Statistik} = \frac{(59 \cdot 0,93 + 67 \cdot 1 + 54 \cdot 1)}{(59 + 67 + 54)} = 0,98 = 98\%$$

2) Kwartal II

$$\text{Statistik} = \frac{(47 \cdot 0,98 + 44 \cdot 0,91 + 42 \cdot 0,95)}{(47 + 44 + 42)} = 0,95 = 95\%$$

3) Kwartal III

$$\text{Statistik} = \frac{(81 \cdot 0,84 + 106 \cdot 0,75 + 31 \cdot 0,97)}{(81 + 106 + 31)} = 0,81 = 81\%$$

4) Kwartal IV

$$\text{Statistik} = \frac{(54 \cdot 1 + 39 \cdot 0,85 + 71 \cdot 1)}{(54 + 39 + 71)} = 0,96 = 96\%$$

b. Agregasi per semester :

1) Semester I

$$\text{Statistik} = \frac{(59 \cdot 0,93 + 67 \cdot 1 + 54 \cdot 1 + 47 \cdot 0,98 + 44 \cdot 0,91 + 42 \cdot 0,95)}{(59 + 67 + 54 + 47 + 44 + 42)} = 0,96 = 96\%$$

2) Semester II

$$\text{Statistik} = \frac{(81 \cdot 0,84 + 106 \cdot 0,75 + 31 \cdot 0,97 + 54 \cdot 1 + 39 \cdot 0,85 + 71 \cdot 1)}{(81 + 106 + 31 + 54 + 39 + 71)} = 0,88 = 88\%$$

c. Agregasi per tahun :

$$\text{Statistik} = \frac{(59 \cdot 0,93 + 67 \cdot 1 + 54 \cdot 1 + 47 \cdot 0,98 + 44 \cdot 0,91 + 42 \cdot 0,95 + 81 \cdot 0,84 + 106 \cdot 0,75 + 31 \cdot 0,97 + 54 \cdot 1 + 39 \cdot 0,85 + 71 \cdot 1)}{(59 + 67 + 54 + 47 + 44 + 42 + 81 + 106 + 31 + 54 + 39 + 71)}$$

$$\text{Statistik} = 0,92 = 92\%$$