

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

FORMAT LAPORAN PENCAPAIAN
 STANDAR KUALITAS PELAYANAN BAGI PENYELENGGARA
 JARINGAN SATELIT BERGERAK DAN PENYELENGGARA JASA
 TELEPONI DASAR MELALUI SATELIT

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolak Ukur	Nilai Jan-Des Tahun:
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	$\leq 5\%$	
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging prabayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pascabayar dalam waktu 24 jam	$\geq 90\%$	
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi prabayar dalam waktu 24 jam	$\geq 98\%$	
3	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan	$\leq 5\%$	
4	Standar Penyelesaian Keluhan Umum Pelanggan	Persentase keluhan umum Pelanggan yang diselesaikan	$\geq 90\%$	
5	Standar Kecepatan Jawab Petugas Layanan Pelanggan	Persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap panggilan Pelanggan dalam 30 detik	$\geq 90\%$	

		Persentase jawaban petugas Layanan Pelanggan terhadap surat elektronik Pelanggan dalam 24 jam	$\geq 90\%$	
6	Standar <i>Endpoint Service Availability</i>	Persentase <i>Dropped Call</i>	$\leq 5\%$	
		Persentase <i>Blocked Call</i>	$\leq 10\%$	
7	Standar <i>Call Setup Time</i>	Persentase <i>Call Setup Time</i> ≤ 30 detik	$\geq 90\%$	
8	Standar <i>Call Release Delay</i>	Persentase <i>Call Release Delay</i> ≤ 20 detik	$\geq 90\%$	
9	Standar <i>Voice Delay</i>	Persentase <i>Voice Delay</i> ≤ 800 milidetik	$\geq 90\%$	
10	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat * Khusus bagi operator yang memberikan layanan pesan singkat	Persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 15 menit	$\geq 90\%$	

.....(tempat).....,(tanggal dan bulan)....., 20.....

TTD diatas Meterai Rp. 6000,-

DIREKTUR PT