



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No. 1379, 2014

KEMENKOMINFO. Kualitas Pelayanan. Jaringan Bergerak Satelit. Jasa Teleponi Dasar. Standar.

PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 34 TAHUN 2014
TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menjaga kualitas pelayanan kepada pengguna dalam penyelenggaraan jaringan satelit bergerak dan penyelenggaraan jasa teleponi dasar melalui satelit perlu ditetapkan parameter kualitas pelayanan serta tolok ukurnya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kualitas Pelayanan Bagi Penyelenggara Jaringan Bergerak Satelit dan Penyelenggara Jasa Teleponi Dasar Melalui Satelit;
- 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. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 4916);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
 4. 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;
 5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/3/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi;
 6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
 7. 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;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN BAGI PENYELENGGARA JARINGAN BERGERAK SATELIT DAN PENYELENGGARA JASA TELEPONI DASAR MELALUI SATELIT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Kinerja Tagihan dan/atau *Charging* adalah integritas dan keandalan sistem tagihan berupa akurasi tagihan dan/atau *charging*, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan terkait tagihan dan/atau *charging* yang dicerminkan dalam jumlah keluhan atas

tagihan dan jumlah keluhan tagihan dan/atau *charging* yang diselesaikan.

2. Pemenuhan Permohonan Aktivasi Pelanggan adalah waktu yang dibutuhkan penyelenggara mulai dari persetujuan aktivasi pelanggan hingga layanan tersedia setelah seluruh persyaratan 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. Kecepatan Jawab Petugas Pusat Layanan Pengguna (*Customer Service*) adalah kecepatan Petugas Pusat Layanan Pengguna dalam menjawab panggilan telepon Pengguna layanan yang meminta layanan sejak Pengguna memilih menu berbicara dengan petugas (*operator*) dan kecepatan Petugas Pusat Layanan Pengguna dalam menjawab surat elektronik Pengguna sejak dikirim oleh Pengguna.
5. *Endpoint Service Availability Performance* adalah ketersediaan dari panggilan-panggilan efektif yang dapat terjadi dan dipertahankan antara dua perangkat akses satelit atau terminal pelanggan baik untuk sambungan panggilan dalam jaringan penyelenggara sendiri (*on-net*) maupun sambungan panggilan antar penyelenggara yang berbeda (*off-net*).
6. Tingkat Pelaporan Gangguan Layanan adalah besarnya jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan Pelanggan.
7. *Dropped Call* adalah panggilan yang berhasil dilakukan namun tiba-tiba terputus.
8. *Blocked Call* adalah panggilan yang tidak dapat tersambung yang diakibatkan adanya gangguan pada jaringan satelit bergerak.
9. *Call Setup Time* adalah interval waktu antara saat pelanggan menyelesaikan pemanggilan nomor dalam jaringan penyelenggara sendiri (*on-net*) sampai dengan saat dia menerima nada panggil (*ringing tone*).
10. *Call Release Delay* adalah interval waktu antara saat Pelanggan melakukan pemutusan hubungan sampai terminal siap untuk melakukan panggilan kembali.
11. *Voice Delay* adalah waktu yang diperlukan untuk membawa sinyal *voice* dari suatu stasiun pengirim ke suatu stasiun penerima.
12. Kinerja Layanan Pesan Singkat adalah persentase jumlah pesan

singkat yang terkirim dengan interval waktu tertentu antara pesan dikirim dan pesan diterima.

13. *Force Majeure* adalah peristiwa 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.
14. *Line of Sight* yang selanjutnya disingkat LOS adalah suatu kondisi dimana antara perangkat akses satelit dengan satelitnya berada dalam suatu garis lurus imajiner tanpa penghalang (*obstacle*) yang berada di permukaan bumi.
15. Hari Kerja adalah hari Senin sampai dengan Jumat, kecuali hari libur umum / nasional.
16. Satu Tahun Buku adalah periode selama 12 (dua belas) bulan terhitung mulai 1 Januari hingga 31 Desember.
17. Jam Sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk dengan pola trafik masing-masing Penyelenggara sesuai waktu setempat pada hari kerja.
18. Pengguna adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada Jaringan bergerak satelit dan Jasa Teleponi Dasar melalui Satelit baik secara berlangganan ataupun tidak berlangganan.
19. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada Jaringan bergerak satelit dan Jasa Teleponi Dasar melalui Satelit berdasarkan kontrak.
20. Penyelenggara adalah penyelenggara jaringan satelit bergerak dan penyelenggara jasa teleponi dasar melalui satelit.
21. Penyelenggara Jaringan Satelit Bergerak adalah penyelenggara jaringan telekomunikasi yang memiliki izin penyelenggaraan jaringan satelit bergerak
22. Penyelenggara Jasa Teleponi Dasar Melalui Satelit adalah penyelenggara jasa telekomunikasi yang memiliki izin penyelenggaraan jasa teleponi dasar melalui satelit.
23. Pihak Ketiga adalah selain Penyelenggara dan Pelanggan.
24. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal yang ruang lingkup tugas dan fungsinya di bidang Penyelenggaraan Telekomunikasi.
25. Direktorat Jenderal adalah Direktorat yang ruang lingkup tugas dan fungsinya di bidang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

BAB II
KEWAJIBAN PENYELENGGARA

Pasal 2

- (1) Penyelenggara wajib memenuhi standar kualitas pelayanan dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) Penyelenggara wajib membuat perjanjian kerja sama (*Service Level Agreement*) dengan penyelenggara telekomunikasi lain yang terhubung untuk menjamin pemenuhan standar kualitas pelayanan.

Pasal 3

- (1) Penyelenggara harus menyediakan pusat layanan Pengguna yang dapat dihubungi setiap saat selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.
- (2) Pusat layanan Pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyediakan fasilitas dukungan layanan (*first line support*) yang berfungsi untuk menangani pertanyaan, keluhan, dan permintaan Pengguna, sekurang-kurangnya melalui telepon dan surat elektronik.
- (3) Penyelenggara harus menyimpan seluruh rekaman keluhan Pengguna ke pusat layanan Pengguna paling singkat selama 1 (satu) tahun.

Pasal 4

- (1) Penyelenggara harus menyediakan laman (*website*) yang dapat diakses setiap saat selama 24 (dua puluh empat) jam setiap hari.
- (2) Laman (*website*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memuat informasi yang jelas dan benar paling sedikit:
 - a. jenis layanan yang ditawarkan;
 - b. prosedur berlangganan;
 - c. prosedur berhenti berlangganan;
 - d. tarif layanan;
 - e. wilayah/jangkauan layanan;
 - f. nomor telepon pusat layanan Pengguna;
 - g. alamat surat elektronik pusat layanan Pengguna;
 - h. alamat pusat layanan Pengguna; dan
 - i. laporan hasil pencapaian standar kualitas pelayanan.

BAB III
STANDAR KUALITAS PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2