



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.610, 2013

**KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA. Pelayanan. Teleponi Dasar.  
Seluler. Standar Kualitas.**

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 16 TAHUN 2013  
TENTANG  
STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA  
JARINGAN BERGERAK SELULER**

**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 Bergerak Seluler, 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 Bergerak Seluler;
- 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011 tentang Perubahan Ketiga atas 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 diubah beberapa kali 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 Perhubungan Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 31/PER/M.KOMINFO/09/2008 tentang Perubahan Ketiga atas Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi;
  6. 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;
  7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/3/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi;
  8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
  9. 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 JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN BERGERAK SELULER.**

## **BAB I**

### **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

**Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:**

- 1. Pemenuhan Permohonan Aktivasi Pengguna adalah waktu yang dibutuhkan penyelenggara jasa mulai dari persetujuan aktivasi pengguna hingga layanan tersedia setelah seluruh persyaratan dipenuhi.**
- 2. Kinerja Tagihan adalah integritas dan keandalan sistem tagihan berupa akurasi tagihan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan terkait tagihan yang dicerminkan dalam jumlah keluhan atas tagihan dan jumlah keluhan tagihan yang diselesaikan.**
- 3. Keluhan Atas Akurasi Tagihan adalah keluhan yang meliputi pembayaran yang dikredit salah atau tidak dikredit, tagihan ganda, deposit yang tidak dikembalikan, tagihan yang terlambat, tidak diterimanya tagihan, penyalahgunaan tagihan, tagihan yang dikirim kepada alamat yang salah dan kesalahan lainnya mengenai tagihan, namun tidak termasuk layanan yang terkait dengan pihak ketiga.**
- 4. Keluhan Umum Pengguna 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 pengguna selain keluhan atas tagihan.**
- 5. *Service Level Call Center* Layanan Pengguna adalah kecepatan operator *Call Center* dalam menjawab panggilan pengguna layanan yang meminta layanan sejak pengguna memilih menu berbicara dengan operator.**

6. **Tingkat Laporan Gangguan Layanan** adalah besarnya jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna.
7. **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.
8. **Perangkat Akses Bergerak Seluler** adalah perangkat untuk mengakses suatu jaringan radio dalam salah satu pita frekuensi bergerak seluler.
9. **Dropped Call** adalah panggilan yang berhasil dilakukan namun tiba-tiba terputus.
10. **Blocked Call** adalah panggilan yang tidak dapat tersambung yang diakibatkan adanya gangguan pada jaringan bergerak seluler.
11. **Kinerja Layanan Pesan Singkat** adalah persentase jumlah pesan singkat yang terkirim dengan interval waktu tertentu antara pesan dikirim dan pesan diterima.
12. **Charging Pra-Bayar** adalah cara pembayaran rekening nomor telepon dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penyelenggara jasa, baik secara langsung maupun melalui agen-agen penyelenggara jasa, dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam rekening nomor telepon, yang dinyatakan dalam satuan rupiah, kemudian digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada rekening nomor telepon tersebut.
13. **Pemakai** adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada jaringan bergerak seluler yang tidak berdasarkan kontrak.
14. **Pelanggan** adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada jaringan bergerak seluler yang berdasarkan kontrak.
15. **Pengguna** adalah Pelanggan dan Pemakai.
16. **Hari Kerja** adalah hari Senin sampai dengan hari Jumat, kecuali hari libur umum/nasional.
17. **Jam Sibuk** adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk antara pukul 08.00 sampai pukul 20.00 sesuai waktu setempat pada hari kerja.
18. **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.

19. 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.
20. *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.
21. Pihak Ketiga adalah Pihak selain penyelenggara jasa dan pengguna.
22. 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 bergerak seluler wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam 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 Kesatu

#### Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi

#### Pasal 3

Pemenuhan permohonan aktivasi dilakukan terhadap:

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

#### Pasal 4

- (1) Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar oleh