BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.958, 2012 KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA. Jasa Teleponi Dasar. Lokal. Pelayanan. Standar.

PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 24 TAHUN 2012
TENTANG
STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN TETAP LOKAL

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 lokal 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 Lokal;

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);

www.djpp.depkumham.go.id

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 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 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 atas Keputusan Menteri Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggara 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;

www.djpp.depkumham.go.id

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN TETAP LOKAL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:

1. Pemenuhan Permohonan Pasang Baru adalah waktu yang dibutuhkan penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal untuk menyediakan layanan bagi pelanggan baru mulai dari penandatangan persetujuan pasang baru sampai dengan layanan tersedia, setelah seluruh persyaratan dipenuhi.
2. Kinerja Tagihan adalah integritas dan kehandalan 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.
4. Keluhan Umum Pengguna adalah jumlah keluhan yang diterima terkait masalah pelayanan, termasuk tidak adanya perbaikan kerusakan atau perbaikan kerusakan yang terlambat setelah dibuatnya laporan, kualitas sambungan yang buruk, karyawan atau kontraktor yang tidak profesional dan keluhan-keluhan lain yang terkait pelayanan terhadap pengguna.
5. Waktu Pemulihan Layanan adalah waktu yang dibutuhkan untuk memulihkan layanan dimulai dari pelaporan pengguna diterima oleh penyelenggara jasa sampai dengan layanan dipulihkan.
6. Tingkat Laporan Gangguan Layanan adalah besarnya jumlah laporan gangguan layanan teleponi dasar yang disampaikan pengguna.
7. Kecepatan Jawab Operator adalah kecepatan operator *call center* dalam menjawab panggilan pengguna jasa yang meminta layanan operator sejak pengguna memilih menu berbicara dengan operator.
8. Panggilan 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

www.djpp.depkumham.go.id

angka digit terakhir pada nomor tujuan pada jaringan milik penyelenggara yang sama.

9. 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.
10. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau layanan teleponi dasar yang berdasarkan kontrak.
11. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansipemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa teleponi dasar yang tidak berdasarkan kontrak dengan penyelenggara jasa.
12. Pengguna adalah pelanggan dan pemakai.
10. Hari kerja adalah hari Senin sampai dengan Jumat, kecuali hari libur umum/nasional.
11. Hari adalah hari kalender.
12. Jam sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk antara pukul 08.00 sampai pukul 20.00 sesuai waktu setempat pada hari kerja.
13. Penyelenggara jasa adalah penyelenggara jasa teleponi dasar yang menggunakan jaringan tetap yaitu telepon, faksimili, teleks dan telegraf.
14. *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.
15. Pihak Ketiga adalah Pihak selain penyelenggara jasa dan pengguna.
16. 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 lokal wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.

www.djpp.depkumham.go.id

(2) Penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal 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 PELAYANAN

Bagian Kesatu

Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru

Pasal 3

(1) Persentase persetujuan atas permohonan pasang baru yang dipenuhi dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung dari waktu penerimaan permohonan harus ≥ 95% (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh lima persen).

(2) Perhitungan persentase persetujuan atas pemenuhan permohonan pasang baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah persetujuan permohonan pasang baru dalam 7 hari kerja x 100\%}}{\text{Jumlah permohonan pasang baru selama periode 12 bulan}}$$

Pasal 4

Metode perhitungan persentase persetujuan permohonan pasang baru yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

a. merekam jumlah permohonan pasang baru selama 12 (dua belas) bulan.
b. merekam jumlah permohonan pasang baru yang disetujui dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja dan mengukur persentase dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2)

Pasal 5

(1) Persentase permohonan pasang baru yang dipenuhi dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak jangka waktu persetujuan permohonan harus ≥ 95% (lebih dari atau sama dengan sembilan puluh lima persen).

(2) Perhitungan persentase pemenuhan permohonan pasang baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah permohonan pasan gbaru yang terpenuhi dalam 7 harikerja x 100\%}}{\text{Jumlah permohonan pasang baru yang disetujui selama 12 bulan}}$$

www.djpp.depkumham.go.id