BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.959, 2012 KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA. Pelayanan Jasa Teleponi Dasar. Sambungan Langsung Jarak Jauh. Standar Kualitas.

PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2012
TENTANG
STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH

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 sambungan langsung jarak jauh 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 Sambungan Langsung Jarak Jauh;

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

www.djpp.depkumham.go.id

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 beberapa kali diubah 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 beberapa kali diubah 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 Perubahan atas Keputusan Menteri Nomor KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan 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;

www.djpp.depkumham.go.id

9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

1. Panggilan yang 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 angka digit terakhir pada nomor tujuan pada jaringan milik penyelenggara yang sama.
2. 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.
3. *Intra Network Post Dialling Delay* adalah interval waktu antara saat pengguna menyelesaikan pemanggilan nomor dalam jaringan penyelenggara jasa yang sama sampai dengan saat dia menerima nada panggil (*ringing tone*).
4. *Inter network post dialling delay* adalah interval waktu antara saat pengguna menyelesaikan pemanggilan nomor dari nomor jaringan penyelenggara jasa yang berbeda sampai dengan saat dia menerima nada panggil (*ringing tone*).
5. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau layanan teleponi dasar yang berdasarkan kontrak dengan penyelengara jasa.
6. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa teleponi dasar yang tidak berdasarkan kontrak dengan penyelenggara jasa.

www.djpp.depkumham.go.id

7. Pengguna adalah pelanggan dan pemakai.
8. Hari kerja adalah hari Senin sampai dengan Jumat, kecuali hari libur umum/nasional.
10. Jam sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk antara pukul 08.00 sampai pukul 20.00 sesuai waktu setempat pada hari kerja.
9. Penyelenggara jasa adalah penyelenggara jasa teleponi dasar yang menggunakan jaringan tetap yaitu telepon, faksimili, teleks dan telegraf.
10. *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.
11. Pihak Ketiga adalah pihak selain penyelenggara jasa dan pengguna.
12. 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 sambungan langsung jarak jauh wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.

(2) Penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap tetap sambungan langsung jarak jauh 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 JARINGAN

Bagian Kesatu

Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan (*on net*)

Pasal 3

(1) Persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) tidak boleh >6% (lebih besar dari enam persen).

www.djpp.depkumham.go.id

(2) Perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1)didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan}}{\text{Panggilan yang dicoba}} \times 100\%$$

Pasal 4

Panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) yang dihitung mencakup panggilan yang tidak berhasil di *Sentral Trunk Time Division Multplex* (TDM) dan *softswitch*.

Pasal 5

Panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) akibat *force majeure* tidak dimasukkan ke dalam perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*).

Pasal 6

Metode perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

a. merekam trafik yang ada di sentral ke arah sentral lawan;

b. merekam jumlah panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) dalam seluruh panggilan yang dicoba pada jam sibuk dan menghitung persentasenya;

c. menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*)untuk seluruh sentral tiap bulannya;

d. menghitung persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan (*on net*) untuk seluruh sentral dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan.

Bagian Kedua

Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil

Antar Jaringan (*Off Net*)

Pasal 7

(1) Persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*) antar jaringan tidak boleh >7,5% (lebih besar dari tujuh setengah persen).

(2) Perhitungan persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (*off net*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Panggilan yang tidak berhasil antar jaringan (}\textit{off net}\text{)}}{\text{Panggilan yang dicoba}} \times 100\%$$

www.djpp.depkumham.go.id