BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.961, 2012 KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA. Pelayanan Jasa Teleponi Dasar. Mobilitas Terbatas. Standar Kualitas

PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 27 TAHUN 2012
TENTANG
STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN TETAP DENGAN MOBILITAS TERBATAS

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 mobilitas terbatas, 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 Dengan Mobilitas Terbatas;

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);

www.djpp.depkumham.go.id

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 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 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

www.djpp.depkumham.go.id

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;

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:

1. Pemenuhan Permohonan Aktivasi Pengguna adalah waktu yang dibutuhkan penyelengara jasa mulai dari persetujuan aktivasi pengguna hingga layanan tersedia setelah syarat-syarat 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. 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
4. 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.

www.djpp.depkumham.go.id

5. 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.
6. *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.
7. Tingkat Laporan Gangguan Layanan adalah besarnya jumlah laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna.
8. *Endpoint Service Availability Performance* adalah ketersediaan dari panggilan-panggilan efektif baik untuk sambungan panggilan dalam jaringan penyelenggara jasa sendiri maupun sambungan panggilan antar jaringan yang dapat terjadi dan dipertahankan antara dua perangkat akses mobilitas terbatas.
9. Perangkat akses mobilitas terbatas adalah perangkat untuk mengakses suatu jaringan radio dalam salah satu pita frekuensi mobilitas terbatas.
10. *Dropped call* adalah panggilan yang berhasil dilakukan namun tiba-tiba terputus.
11. *Blocked call* adalah panggilan yang tidak dapat tersambung yang diakibatkan adanya gangguan pada Jaringan Tetap Mobilitas Terbatas.
12. Kinerja Layanan Pesan Singkat adalah prosentase jumlah pesan singkat terkirim dengan interval waktu tertentu antara pesan dikirim dan pesan diterima.
13. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada Jaringan Tetap Mobilitas Terbatas yang tidak berdasarkan kontrak.
14. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jasa pada Jaringan Tetap Mobilitas Terbatas yang berdasarkan kontrak.
15. Pengguna adalah pemakai dan pelanggan.
16. Hari kerja adalah hari Senin sampai dengan Jumat, kecuali hari libur umum/nasional.

www.djpp.depkumham.go.id

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 pada jaringan tetap mobilitas terbatas yang memberikan layanan yang meliputi salah satu atau gabungan dari penyelenggara teleponi dasar atau jasa-jasa lain melalui jaringan tetap mobilitas terbatas.
19. Jasa pada jaringan tetap mobilitas terbatas adalah layanan yang meliputi salah satu atau gabungan dari penyelenggaraan teleponi dasar atau jasa-jasa lain melalui jaringan tetap mobilitas terbatas, termasuk sarana atau jaringan yang mendukungnya.
20. *Force Majeure* adalah kejadian-kejadian yang dapat terjadi sewaktuwaktu, 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 Anggota Komite Regulasi Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Perangkat Pos dan Informatika, Direktorat Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika dan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia.

BAB II
KEWAJIBAN PEMEGANG IZIN
Pasal 2

(1) Setiap penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap mobilitas terbatas wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.

(2) Penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap mobilitas terbatas 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 LAYANAN
Bagian Kesatu
Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi
Pasal 3

Pemenuhan permohonan aktivasi dilakukan terhadap:

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

www.djpp.depkumham.go.id