



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.255, 2011

**KEMENTERIAN KOMUNIKASI dan
INFORMATIKA.** Pelayanan Internet Teleponi.
Standar Kualitas.

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 14 /PER/M.KOMINFO/ 04/2011
TENTANG
STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET TELEPONI
UNTUK KEPERLUAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna didalam penyelenggaraan jasa internet teleponi untuk keperluan publik, perlu ditetapkan parameter kualitas pelayanan serta tolak ukurnya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Internet Teleponi untuk Keperluan Publik;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 3881);

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2009 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Departemen Komunikasi dan Informatika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4974), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2010 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5171);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas dan fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2010;
6. Keputusan Menteri Nomor : KM. 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 07/P/M.KOMINFO/04/2008;
7. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 23 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Jasa Internet Teleponi untuk Keperluan Publik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 07/P/M.Kominfo/5/2005;
8. 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;

9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 01/PER/M.Kominfo/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 17/PER/M.Kominfo/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 28/PER/M.Kominfo/12/2010 tentang Pengalihan Urusan Penagihan dan/atau Pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Bidang Komunikasi dan Informatika;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET TELEPONI UNTUK KEPERLUAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggaraan Jasa Internet Teleponi untuk Keperluan Publik yang selanjutnya disingkat Penyelenggaraan Jasa ITKP adalah kegiatan penyediaan, pelayanan dan penyelenggaraan jasa internet teleponi untuk dimanfaatkan oleh masyarakat.
2. Jasa Internet Teleponi adalah bagian dari layanan multimedia yang dapat menyalurkan suara dengan menggunakan protokol internet dihubungkan ke jaringan telekomunikasi.
3. Penyelenggara Jasa adalah penyelenggara jasa yang melakukan kegiatan penyelenggaraan jasa ITKP.
4. Kinerja Tagihan adalah durasi waktu dalam menyelesaikan keluhan terkait tagihan pelanggan pasca bayar yang dicerminkan dalam jumlah keluhan atas tagihan pelanggan yang diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang meliputi pembayaran yang dikredit salah atau tidak dikredit, tagihan ganda, deposit yang tidak dikembalikan, penyalahgunaan, dan kesalahan lainnya

mengenai tagihan, namun tidak termasuk layanan yang terkait dengan pihak ketiga, sedangkan untuk pelanggan pra bayar yang dicerminkan dalam jumlah keluhan atas pembelian kartu pra bayar namun tidak dapat digunakan, dikenakan biaya tidak sesuai dengan yang dijanjikan, pengurangan jumlah nilai pulsa tanpa sepengetahuan pelanggan, validitas kartu tidak sesuai dengan yang tertulis, dikenakan biaya untuk nomor-nomor *emergency* yang sudah ditetapkan gratis.

5. 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.
6. *Mean Opinion Score* yang selanjutnya disingkat MOS adalah ukuran kualitas suara dan diberi nilai berdasarkan skala, untuk ukuran kualitas suara yang terbaik didengar diberi nilai 5 (lima) sedangkan kualitas suara yang terburuk didengar diberi nilai 1 (satu). Penilaian MOS tersebut dilakukan berdasarkan Rekomendasi ITU-T P.835.
7. Pengukuran MOS secara Subjektif (MOS_S) adalah pengukuran berdasarkan hasil penilaian akhir suatu panel yang terdiri dari sekelompok orang yang melakukan pengujian dimana setiap penguji diminta untuk memberi *score* penilaian atas sejumlah sampel yang diberikan, dan nilai yang diberikan berdasarkan peringkat kualitas yang terbaik (5) hingga kualitas yang terburuk (1). Nilai MOS merupakan nilai rata-rata dari total *score* tersebut, berdasarkan Rekomendasi ITU-T P.835.
8. Pengukuran MOS secara Objektif (MOS_O) adalah pengukuran dengan menggunakan alat ukur yang disebut *MOS analyzer* [mengacu pada rekomendasi ITU-T P(1).862.1] dan hasilnya akan mengacu pada rekomendasi ITU-T P.835. Berdasarkan hasil pengukuran dengan menggunakan alat ukur akan didapat hasil penilaian akhir berdasarkan peringkat kualitas yang terbaik (5) hingga kualitas yang terburuk (1). Nilai MOS merupakan nilai rata-rata dari total *score* tersebut.
9. *Time Delay* adalah *delay* atau *echo* yang akan menurunkan derajat kualitas percakapan yang diukur dari pemanggil sampai yang dipanggil.
10. *Packet Loss Rate* adalah persentase *packet loss* antar pengguna dalam percakapan suara pada jaringan Penyelenggara Jasa ITKP.

11. *Jitter* atau *Delay Variation* adalah variasi *delay* dalam satu satuan waktu yang terjadi akibat meningkatnya penggunaan jasa ITKP yang sama yang menyebabkan kualitas layanan menjadi turun. Penilaian *Jitter* dilakukan berdasarkan rekomendasi ITU-T O.172.
12. Transmisi *Toll Quality* adalah suatu proses transmisi *packet* dengan menggunakan fiber optik.
13. Transmisi *Below Toll Quality* adalah suatu proses transmisi *packet* dengan menggunakan satelit dan atau juga media lainnya selain fiber optik.
14. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi yang tidak berdasarkan kontrak.
15. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang berdasarkan kontrak.
16. Pengguna adalah Pelanggan dan Pemakai.
17. Jam sibuk adalah mulai dari pukul 09.00 hingga pukul 12.00, dan pukul 14.00 hingga pukul 17.00 sesuai waktu setempat pada hari kerja.
18. *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.
19. Pihak Ketiga adalah pihak selain Penyelenggara Jasa dan Pengguna.
20. Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia yang selanjutnya disingkat BRTI adalah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Direktorat Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, dan Komite Regulasi Telekomunikasi.

BAB II

KEWAJIBAN PENYELENGGARA JASA

Pasal 2

- (1) Setiap Penyelenggara Jasa wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.