

## Laporan Quality Of Service (QoS) Penyelenggaraan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Selular

Periode Q3/2020

| No | Kinerja Pelayanan                                   | Parameter   | Pencapaian Q3 (Nilai) |
|----|---|---|-----------------------|
| 1  | Standar Kinerja Tagihan                             | Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan tagihan.                                     | 0.04%                 |
|    |   | Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja            | 94.87%                |
|    |   | Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | 93.20%                |
| 2  | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi               | Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja                         | 99.99%                |
|    |   | Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam                                 | 100.00%               |
| 3  | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan           | Prosentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 1 bulan                    | 97.41%                |
| 4  | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan            | Prosentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna   | 0.03%                 |
|    | Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan | Presentase jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik                   | 91.82%                |

| No | Kinerja Jaringan                      | Parameter  | Pencapaian Q3 (Nilai) |
|----|---------------------------------------|--|-----------------------|
| 1  | Standar Endpoint Service Availability | Prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call   | 99.96%                |
|    |                                       | Prosentase dropped call  | 0.02%                 |
| 2  | Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat | Prosentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 menit | 100.00%               |

Note :

1. Laporan disusun berdasarkan aturan dan tatacara pengukuran yang terdapat dalam Peraturan Menteri (PM) Komunikasi dan Informatika Nomor 16 Tahun 2013 Tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Selular.
2. Periode pengukuran adalah bulan Juli 2020 s.d September 2020 (Q3/2020)
3. Untuk kinerja jaringan, data yang dipergunakan merupakan data drivetest dan statictest Di Indonesia yang dilakukan untuk panggilan On Net dan Off Net, data drivetest yang di input berdasarkan format yang diberikan.

## Laporan Quality Of Service (QoS) Penyelenggaraan Jasa Internet Teleponi Untuk Keperluan Publik (ITKP)

Periode Q3/2020

| No | Kinerja Pelayanan       | Parameter   | Pencapaian Q3 (Nilai) |
|----|-------------------------|---|-----------------------|
| 1  | Standar Kinerja Tagihan | Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan tagihan.                                     | 0.04%                 |
|    |                         | Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja            | 94.87%                |
|    |                         | Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | 93.20%                |

| No | Kinerja Jaringan | Parameter :<br>Toll Quality untuk VoiP Gateway asal (Originating) dengan Terminating VoiP Gateway | Pencapaian Q3 (Nilai) |
|----|------------------|---|-----------------------|
| 1  | Packet Delay     | ≤ 50 ms   | 100%                  |
| 2  | Jitter           | ≤ 5 ms  | 100%                  |
| 3  | Packet Loss      | ≤ 0,1 %   | 100%                  |
| 4  | MOS              | ≥ 4   | 100%                  |

Note :

- Laporan disusun berdasarkan aturan dan tatacara pengukuran yang terdapat dalam Peraturan Menteri (PM) Komunikasi dan Informatika Nomor 14/PER/M.KOMINFO/04/2011 Tahun 2011 Tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Internet Teleponi Untuk Keperluan Publik (ITKP).
- Periode pengukuran adalah bulan Juli 2020 s.d September 2020 (Q3/2020)
- Untuk kinerja pelayanan, data diambil dari nilai kinerja pelayanan jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak selular