

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

Periode Q4/2020

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Pencapaian Q4 (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	93.68%
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	94.70%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	100.00%
		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	95.00%
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	93.66%

No	Kinerja Jaringan	Parameter	Pencapaian Q4 (Nilai)
1	Standar Endpoint Service Availability	Prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	99.92%
		Prosentase dropped call	0.06%
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 Oktober 2020 s.d Desember 2020 (Q4/2020)
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 Q4/2020

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Pencapaian Q4 (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	93.68%
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	94.70%

No	Kinerja Jaringan	Parameter : Toll Quality untuk VoiP Gateway asal (Originating) dengan Terminating VoiP Gateway	Pencapaian Q4 (Nilai)
1	Packet Delay	≤ 50 ms	100%
2	Jitter	≤ 5 ms	100%
3	Packet Loss	≤ 0,1 %	100%
4	MOS	≥ 4	100%

Note :

1. 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).
2. Periode pengukuran adalah bulan Oktober 2020 s.d Desember 2020 (Q4/2020)
3. Untuk kinerja pelayanan, data diambil dari nilai kinerja pelayanan jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak selular