



**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**NOMOR : 10/PER/M.KOMINFO/04/2008**

**TENTANG**

**STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR  
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna dalam penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh, perlu ditetapkan parameter standar kualitas pelayanan serta tolok ukurnya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada 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 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 Presiden Republik Indonesia Nomor : 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 94 Tahun 2006;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 72 Tahun 2007;

5. Keputusan Menteri Nomor : KM. 20 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 06/P/M.KOMINFO/04/2008;
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. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 01/P/M.Kominfo/4/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Komunikasi dan Informatika;
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;

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

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. 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. Keluhan atas tagihan termasuk didalamnya pembayaran yang dikredit salah atau tidak dikredit, tagihan ganda, *deposit yang tidak dikembalikan*, tagihan yang terlambat, tidak diterimanya tagihan, penyalahgunaan, tagihan yang dikirim kepada alamat yang salah dan kesalahan lainnya mengenai tagihan, namun tidak termasuk layanan yang terkait dengan pihak ketiga.
2. Keluhan Umum Pelanggan adalah jumlah keluhan yang diterima terkait masalah pelayanan termasuk tidak adanya perbaikan kerusakan atau perbaikan kerusakan yang terlambat setelah dibuatnya laporan, kualitas sambungan yang buruk, staf atau kontraktor yang tidak profesional dan keluhan-keluhan lain yang terkait pelayanan terhadap pelanggan.
3. Tingkat Laporan Gangguan Layanan adalah besarnya jumlah laporan gangguan layanan teleponi dasar yang disampaikan pelanggan.

4. Kecepatan Jawab Operator adalah kecepatan operator *call center* dalam menjawab panggilan pengguna jasa yang meminta layanan operator sejak pelanggan memilih menu berbicara dengan operator.
5. Panggilan Terputus Dalam Jaringan adalah panggilan terputus ketika pelanggan melakukan panggilan dari sentral asal ke sentral tujuan pada jaringan penyelenggara yang sama.
6. Panggilan Terputus Antar Jaringan adalah panggilan yang terputus ketika pelanggan melakukan panggilan dari sentral asal ke sentral tujuan milik penyelenggara yang berbeda.
7. *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*).
8. *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*).
9. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau layanan teleponi dasar yang berdasarkan kontrak dengan penyelenggara jasa.
10. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa teleponi dasar yang tidak berdasarkan kontrak dengan penyelenggara jasa.
11. Pengguna adalah pelanggan dan pemakai.
12. Hari kerja adalah hari Senin sampai dengan Jumat, kecuali hari libur umum/nasional.
13. Jam sibuk adalah setiap jam dalam suatu periode sibuk antara jam 9 sampai jam 12 dan antara jam 14 dan jam 17 sesuai waktu setempat pada suatu hari kerja.
14. Penyelenggaraan jasa teleponi dasar adalah penyelenggaraan jasa telepon yang menggunakan jaringan tetap yaitu telepon, faksimili, teleks dan telegraf.
15. Penyelenggara jasa adalah penyelenggara jasa teleponi dasar yang menggunakan jaringan tetap yaitu telepon, faksimili, teleks dan telegraf.
16. *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, pemogokan umum, dan perubahan peraturan.
17. Pihak Ketiga adalah Pihak selain penyelenggara jasa dan pelanggan.
18. BRTI adalah Badan 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 dengan ketentuan Peraturan Menteri ini.
- (2) Penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan 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 sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri ini.

## BAB III

### KINERJA PELAYANAN

#### Bagian Pertama Standar Kinerja Tagihan

#### Pasal 3

- (1) Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan harus  $\leq 5\%$  dari jumlah seluruh tagihan pada bulan tersebut.
- (2) Perhitungan prosentase keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keluhan atas akurasi tagihan selama satu bulan tagihan} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh tagihan selama satu bulan tagihan}}$$

#### Pasal 4

- (1) Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan harus  $\geq 85\%$  dari total keluhan atas akurasi tagihan.
- (2) Penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak keluhan diterima.
- (3) Perhitungan prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan dalam 30 (tiga puluh) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (2) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 30 hari} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh keluhan atas akurasi tagihan selama periode tagihan}}$$

## Pasal 5

Metode perhitungan kinerja tagihan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam jumlah pelanggan yang menyampaikan keluhan yang diterima baik secara tertulis maupun secara lisan (melalui telepon) atau kedua-duanya selama periode tagihan;
- b. menghitung prosentase keluhan tagihan dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) setiap bulan;
- c. merekam jumlah keluhan atas akurasi tagihan dalam satu periode tagihan;
- d. menghitung prosentase keluhan tagihan yang diselesaikan dalam 30 (tiga puluh) hari untuk tiap periode tagihan dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3);
- e. merekam prosentase keluhan bulanan dan prosentase keluhan tagihan yang diselesaikan tiap bulan selama 12 (dua belas) bulan dan menghitung prosentase.

## Pasal 6

Keluhan tagihan tidak dimasukkan dalam perhitungan prosentase keluhan atas akurasi tagihan dan perhitungan prosentase keluhan tagihan yang diselesaikan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari jika keluhan tagihan yang timbul terkait dengan Pihak Ketiga.

## Bagian Kedua

### Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan

## Pasal 7

- (1) Prosentase keluhan umum pelanggan dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan harus  $\leq 5\%$  dari total keluhan pelanggan yang diterima.
- (2) Perhitungan prosentase keluhan umum pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keluhan umum pelanggan selama 12 bulan} \times 100\%}{\text{Jumlah total pelanggan selama 12 bulan}}$$

## Pasal 8

- (1) Prosentase keluhan umum pelanggan yang ditangani dalam periode 12 bulan harus  $\geq 85\%$  dari seluruh keluhan pelanggan yang diterima.
- (2) Perhitungan prosentase keluhan umum pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang ditangani didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Total keluhan yang ditangani selama 12 bulan} \times 100\%}{\text{Total keluhan yang diterima selama 12 bulan}}$$

## Pasal 9

Metode perhitungan penanganan keluhan umum pelanggan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam jumlah pelanggan yang menyampaikan keluhan yang diterima baik secara tertulis maupun secara lisan (melalui telepon) atau kedua-duanya selama periode 12 (dua belas) bulan;
- b. menghitung prosentase keluhan umum pelanggan dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7;
- c. merekam jumlah keluhan umum pelanggan yang ditangani selama periode 12 (dua belas) bulan;
- d. menghitung prosentase keluhan umum pelanggan yang ditangani selama periode 12 (dua belas) bulan dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.

## Bagian Ketiga

### Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan

## Pasal 10

Tingkat laporan gangguan layanan yang dinyatakan dalam jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 (seribu) pelanggan harus  $\leq 50$  laporan untuk jangka waktu 12 (dua belas) bulan.

## Pasal 11

Metode perhitungan tingkat laporan gangguan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam jumlah laporan gangguan selama periode waktu 12 (dua belas) bulan;
- b. menghitung jumlah gangguan untuk tiap 1000 (seribu) pelanggan.

## Pasal 12

Laporan gangguan layanan tidak dimasukkan dalam perhitungan tingkat laporan gangguan apabila terjadi gangguan akibat:

- a. kerusakan perangkat pelanggan atau instalasi kabel rumah/gedung (IKR/G);
- b. kabel yang terpotong bukan oleh penyelenggara jasa;
- c. gangguan karena perbuatan penyelenggara jasa lain;
- d. panggilan yang tidak berhubungan dengan laporan gangguan layanan.

## Bagian Keempat

### Standar Kecepatan Jawab Operator

#### Pasal 13

- (1) Prosentase jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna dalam 30 (tiga puluh) detik harus  $\geq 75\%$  dari panggilan yang diterima.
- (2) Jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sejak pengguna menekan menu berbicara dengan operator.

#### Pasal 14

Perhitungan prosentase jawaban operator *call center* terhadap panggilan pengguna sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Panggilan yang dijawab dalam 30 detik} \times 100\%}{\text{Jumlah panggilan diterima operator}}$$

#### Pasal 15

Metode perhitungan prosentase operator *call center* menjawab panggilan pengguna yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam jumlah panggilan yang masuk ke *call center*;
- b. menghitung prosentase jumlah panggilan yang dijawab dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) detik dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14.

#### Pasal 16

Prosentase jumlah panggilan yang dijawab *operator call center* dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) detik dapat dilakukan melalui pengujian panggilan secara acak atau pengamatan layanan yang dilakukan pada jam sibuk yang berurutan pada suatu hari tertentu.

#### Pasal 17

Untuk perhitungan panggilan secara acak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, ukuran sampel minimum adalah 20 (dua puluh) panggilan dan interval waktu maksimum antara 2 (dua) pengujian adalah 2 (dua) menit.

## BAB IV

### KINERJA JARINGAN

#### Bagian Pertama

#### Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan

##### Pasal 18

Prosentase panggilan terputus dalam jaringan tidak boleh > 6%.

##### Pasal 19

Perhitungan prosentase panggilan terputus dalam jaringan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Panggilan terputus} \times 100\%}{\text{Panggilan yang dicoba}}$$

##### Pasal 20

Panggilan terputus yang dihitung mencakup panggilan terputus di *Sentral Trunk Time Division Multiplex (TDM)* dan *softswitch*.

##### Pasal 21

Panggilan terputus akibat *force majeure* tidak dimasukkan ke dalam perhitungan prosentase panggilan terputus.

##### Pasal 22

Metode perhitungan prosentase panggilan terputus dalam jaringan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam trafik yang ada di sentral ke arah sentral lawan;
- b. merekam jumlah panggilan yang terputus dalam seluruh panggilan yang dicoba pada jam sibuk dan menghitung prosentasenya;
- c. menghitung prosentase panggilan terputus untuk seluruh sentral tiap bulannya;
- d. menghitung prosentase panggilan terputus untuk seluruh sentral dalam periode waktu 12 (dua belas) bulan.

#### Bagian Kedua

#### Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan

##### Pasal 23

- (1) Prosentase panggilan terputus antar jaringan tidak boleh > 7,5%.



- (2) Perhitungan prosentase panggilan terputus antar jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Panggilan terputus} \times 100\%}{\text{Panggilan yang dicoba}}$$

#### Pasal 24

Panggilan terputus yang dihitung mencakup panggilan terputus di *sentral trunk time division multiplex (TDM)* dan *softswitch*.

#### Pasal 25

Panggilan terputus akibat *force majeure* tidak dimasukkan ke dalam perhitungan prosentase panggilan terputus.

#### Pasal 26

Metode perhitungan prosentase panggilan terputus antar jaringan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. merekam trafik yang ada di sentral gerbang interkoneksi ke arah sentral gerbang interkoneksi lawan;
- b. merekam jumlah panggilan yang terputus dalam seluruh panggilan yang dicoba pada jam sibuk dan menghitung prosentasenya;
- c. menghitung prosentase panggilan terputus untuk seluruh sentral tiap bulannya;
- d. menghitung prosentase panggilan terputus untuk seluruh sentral dalam periode waktu 12 (dua belas) bulan.

### Bagian Ketiga

#### Standar *Intra Network Post Dialing Delay*

#### Pasal 27

- (1) Prosentase *Intra Network Post Dialing Delay* yang kurang dari 13 detik harus  $\geq 95\%$  dari jumlah panggilan yang dicoba.
- (2) Perhitungan prosentase *Intra Network Post Dialing Delay* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Delay yang kurang dari 13 detik} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh panggilan yang dicoba pada periode pengujian}}$$

#### Pasal 28

Perhitungan prosentasi *Intra Network Post Dialing Delay* didasarkan pada pengujian panggilan secara acak atau pengamatan layanan yang dilakukan pada jam sibuk.

#### Pasal 29

Untuk pengujian panggilan secara acak, ukuran sampel minimum adalah 30 (tiga puluh) panggilan tiap area kode *trunk* dan interval waktu maksimum antara 2 (dua) pengujian adalah 2 (dua) menit.

#### Pasal 30

Metode perhitungan prosentase *Intra Network Post Dialing Delay* yang dilakukan oleh penyelenggara jasa sebagai berikut:

- a. melakukan sedikitnya 30 (tiga puluh) panggilan secara acak pada jam sibuk untuk tiap *area kode trunk* dengan interval antara tiap panggilan selama 2 (dua) menit;
- b. merekam jumlah panggilan yang delaynya kurang dari 13 (tiga belas) detik dan menghitung prosentase dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2);
- c. menghitung rata-rata prosentase panggilan dengan *delay* kurang dari 13 (tiga belas) detik.

#### Bagian Keempat

##### Standar *Inter Network Post Dialing Delay*

#### Pasal 31

- (1) Prosentase *Inter Network Post Dialing Delay* kurang dari 13 (tiga belas) detik harus  $\geq 95\%$  dari jumlah panggilan yang dicoba.
- (2) Perhitungan prosentase *Inter Network Post Dialing Delay* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada rasio sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Delay yang kurang dari 13 detik} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh panggilan yang dicoba pada periode pengujian}}$$

#### Pasal 32

Perhitungan *Inter Network Post Dialing Delay* didasarkan pada pengujian panggilan secara acak atau pengamatan layanan yang dilakukan pada jam sibuk.

#### Pasal 33

Untuk pengujian panggilan secara acak, ukuran sampel minimum adalah 30 (tiga puluh) panggilan tiap area kode *trunk* yang langsung terhubung dengan sentral gerbang domestik dan interval waktu maksimum antara 2 (dua) pengujian adalah 2 (dua) menit.

#### Pasal 34

Metode perhitungan prosentase *Inter Network Post Dialing Delay* yang dilakukan oleh penyelenggara jasa adalah sebagai berikut:

- a. melakukan sedikitnya 30 (tiga puluh) panggilan secara acak pada jam sibuk untuk tiap area kode *trunk* yang langsung terhubung dengan sentral gerbang domestik dan interval waktu antara tiap panggilan adalah selama 2 (dua) menit;

- b. merekam jumlah panggilan yang *delay*nya kurang dari 13 (tiga belas) detik dan menghitung prosentase dengan didasarkan pada rasio sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2);
- c. menghitung rata-rata prosentase *delay* yang kurang dari 13 (tiga belas) detik untuk seluruh *trunk* setiap bulannya.

## BAB V

### PELAPORAN

#### Pasal 35

- (1) Penyelenggara jasa wajib menyimpan seluruh rekaman data perhitungan parameter standar kualitas pelayanan dan wajib melaporkan pencapaian standar kualitas pelayanan kepada BRTI.
- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sudah harus diserahkan kepada BRTI paling lambat 6 (enam) minggu terhitung sejak tanggal 31 Desember sebagai masa akhir periode laporan.

#### Pasal 36

- (1) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 harus sesuai format sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Peraturan Menteri ini.
- (2) Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) harus disertai dengan pernyataan bahwa laporan yang dibuat adalah benar dan akurat serta ditandatangani oleh direktur utama di atas materai cukup.

#### Pasal 37

BRTI harus mempublikasikan pencapaian standar kualitas pelayanan penyelenggara jasa sesuai ketentuan Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 38

Penyelenggara jasa wajib mempublikasikan pencapaian standar kualitas pelayanan dalam situs resmi masing-masing dan harus diperbaharui setiap tiga (3) bulan.

## BAB VI

### PENILAIAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN

#### Pasal 39

- (1) Untuk memverifikasi akurasi laporan pencapaian standar kualitas pelayanan penyelenggara jasa, BRTI dapat melakukan penilaian.
- (2) Tatacara pelaksanaan penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi.

## BAB VII

### SANKSI DAN PENGHARGAAN

#### Pasal 40

- (1) Setiap penyelenggara jasa yang tidak memenuhi ketentuan standar kualitas pelayanan sesuai tolok ukur untuk setiap parameter sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Peraturan Menteri ini dikenakan sanksi denda yang besarnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Mekanisme pengenaan sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Menteri tersendiri.

#### Pasal 41

Sanksi denda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 tidak menghilangkan kewajiban penyelenggara jasa untuk memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami oleh pelanggan akibat kelalaian penyelenggara jasa dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.

#### Pasal 42

- (1) BRTI memberikan penghargaan kepada penyelenggara jasa yang memenuhi standar kualitas pelayanan.
- (2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pengumuman pencapaian standar kualitas pelayanan penyelenggara jasa dan pemberian sertifikat penghargaan.

## BAB VIII

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 43

Dengan berlakunya Peraturan Menteri ini, maka kinerja layanan dan kinerja jaringan yang tercantum dalam setiap izin penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh dinyatakan tidak berlaku dan wajib mengacu pada standar kualitas pelayanan yang diatur dalam ketentuan Peraturan Menteri ini.

Pasal 44

Peraturan Menteri ini mulai berlaku setelah 3 (tiga) bulan sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : J A K A R T A

Pada tanggal : 21 April 2008

---

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,

TTD

MOHAMMAD NUH

SALINAN Peraturan ini disampaikan kepada:

1. Presiden Republik Indonesia;
2. Wakil Presiden Republik Indonesia;
3. Ketua Badan Pemeriksa Keuangan;
4. Menteri Koordinator Bidang Perekonomian;
5. Menteri Keuangan;
6. Menteri Perindustrian;
7. Menteri Perdagangan;
8. Menteri Luar Negeri;
9. Menteri Dalam Negeri;
10. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia;
11. Sekretaris Negara;
12. Jaksa Agung Republik Indonesia;
13. Ketua Komisi Pemberantasan Korupsi;
14. Para Gubernur Kepala Daerah Provinsi seluruh Indonesia.

LAMPIRAN : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA

Nomor : 10/PER/M.KOMINFO/04/2008

Tanggal : 21 April 2008

**FORMAT LAPORAN PENCAPAIAN  
STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR  
PADA JARINGAN TETAP SAMBUNGAN LANGSUNG JARAK JAUH**

No.	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Des Tahun:
1.	Standar Kinerja Tagihan	Prosentase keluhan atas akurasi tagihan	$\leq 5\%$	
		Jumlah keluhan diselesaikan dalam 30 hari kerja	$\geq 85\%$	
2.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Jumlah keluhan per dalam 12 bulan	$\leq 5\%$	
		Prosentase keluhan umum pelanggan yang ditangani	$\geq 85\%$	
3.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan per 1000 pelanggan dalam 12 bulan	$\leq 50$	
4.	Standar Kecepatan Jawab Operator	Panggilan yang dijawab dalam 30 detik	$\geq 75\%$	

No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Des Tahun:
1.	Standar Panggilan Terputus Dalam Jaringan	Prosentasi panggilan terputus dalam jaringan	$\leq 6\%$	
2.	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Prosentase panggilan terputus antar jaringan	$\leq 7,5\%$	
3.	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Prosentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	$\geq 95\%$	
4.	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Prosentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	$\geq 95\%$	

.....(tempat)....., .....(tanggal dan bulan)....., 20.....

TTD di atas Materai Rp. 6000,-

DIREKTUR PT .....

Ditetapkan di : J A K A R T A  
Pada tanggal : 21 April 2008

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,

TTD

MOHAMMAD NUH