

# JASA INTERNET TELEPONI – STANDAR KUALITAS PELAYANAN – KEPERLUAN PUBLIK

2011

PERMENKOMINFO NO. 14/PER/M.KOMINFO/04/2011, BN. NO. 255, LL. KEMKOMINFO : 15 HLM

## PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET TELEPONI UNTUK KEPERLUAN PUBLIK

- ABSTRAK :
- Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna didalam penyelenggaraan jasa internet teleponi untuk keperluan publik perlu ditetapkan parameter kualitas pelayanan serta tolak ukurnya dalam suatu Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika.
  
  - Dasar Hukum Peraturan menteri ini adalah: UU No. 36 Tahun 1999, PP No. 52 Tahun 2000, PP No. 7 Tahun 2009, sebagaimana telah diubah dengan PP No. 76 Tahun 2010, PERPRES No. 47 Tahun 2009, PERPRES No. 24 Tahun 2010 sebagaimana telah diubah dengan PERPRES No. 67 Tahun 2010, KEPMEN No. KM. 21 Tahun 2001 sebagaimana telah diubah terakhir dengan PERMENKOMINFO No. 07/P/M.KOMINFO/04/2008, KEPMENHUB No. KM. 23 Tahun 2002 sebagaimana telah diubah terakhir dengan PERMENKOMINFO No. 07/P/M.KOMINFO/5/2005, PERMENKOMINFO No. 03/P/M.KOMINFO/5/2005, PERMENKOMINFO No. 01/PER/M.KOMINFO/01/2010, PERMENKOMINFO No. 17/PER/M.KOMINFO/ 10/2010, PERMENKOMINFO No. 28/PER/M.KOMINFO/12/2010.
  
  - Dalam Peraturan Menteri ini diatur tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Internet Teleponi untuk Keperluan Publik dengan menetapkan batasan istilah yang digunakan dalam pengaturannya. Maksud Jasa Internet Teleponi dalam Peraturan Menteri ini adalah bagian dari layanan multimedia yang dapat menyalurkan suara dengan menggunakan protokol internet dihubungkan ke jaringan telekomunikasi. Diatur tentang Kewajiban Penyelenggara Jasa. Setiap Penyelenggara Jasa wajib memenuhi standar kualitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini dan wajib memiliki servis level agreement (SLA) dengan penyelenggara jaringan telekomunikasi untuk menjamin pemenuhan standar kualitas pelayanan dan kinerja jaringan sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri ini. Diatur tentang Kinerja Pelayanan yang meliputi Standar Kinerja Tagihan dan Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan.
- CATATAN :
- Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, 2 Mei 2011 dan ditetapkan tanggal 27 April 2011.

Lamp. 2 hlm.