

JASA TELEPONI DASAR – STANDAR KUALITAS PELAYANAN — JARINGAN TETAP LOKAL  
2012

PERMENKOMINFO NO. 24 TAHUN 2012, BN NO. 958, LL. KEMKOMINFO : 15 HLM

PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS  
PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN TETAP LOKAL

- ABSTRAK :
- Untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna dan dalam rangka mengikuti perkembangan teknologi dalam penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal, perlu dilakukan penyesuaian parameter standar kualitas layanan dengan menetapkan peraturan tentang standar kualitas pelayanan jasa teleponi dasar.
  
  - Dasar Hukum Peraturan Menteri ini adalah: UU No. 36 Tahun 1999, PP No. 52 Tahun 2000, PERPRES No. 47 Tahun 2009, PERPRES No. 24 Tahun 2010 sebagaimana telah diubah dengan PERPRES No. 92 Tahun 2011, KEPMENHUB No. 21 Tahun 2001 sebagaimana telah diubah dengan PERMENKOMINFO No. 31 Tahun 2008, PERMENKOMINFO No. 1 Tahun 2010, PERMENKOMINFO No. 3 Tahun 2005, PERMENKOMINFO No. 17 Tahun 2010, dan PERMENKOMINFO No. 15 Tahun 2011.
  
  - Dalam Peraturan Menteri ini diatur tentang standar kualitas pelayanan yang harus diikuti oleh setiap penyelenggara jasa teleponi dasar pada jaringan tetap lokal. Penyelenggara diwajibkan untuk membuat *Service Level Agreement* dengan penyelenggara jasa atau jaringan lain yang terhubung. Peraturan Menteri ini mengatur juga tentang kinerja layanan yang meliputi standar pemenuhan permohonan pasang baru, standar kinerja tagihan dari penyelenggara jasa, standar penyelesaian keluhan umum pengguna, standar waktu pemulihan layanan, standar tingkat laporan gangguan layanan, standar kecepatan jawab operator *call enter*, serta kinerja jaringan yang meliputi standar panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan dan standar panggilan yang tidak berhasil antar jaringan.

- CATATAN :
- Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, 1 Oktober 2012 dan ditetapkan tanggal 7 September 2012.

Mencabut dan menyatakan tidak berlaku PERMENKOMINFO No.  
11/PER/M.KOMINFO/04/2008.

Lamp. : 2 hlm.