

PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR - STANDAR KUALITAS - JARINGAN BERGERAK SELULAR

2012

PERMENKOMINFO NO. 28 TAHUN 2012, BN.NO. 962, LL. KEMKOMINFO: 14 HLM

PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR

- ABSTRAK :
- Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna dan mengikuti kemajuan teknologi dalam penyelenggaraan jasa teleponi dasar pada Jaringan Bergerak Seluler, perlu dilakukan penyesuaian parameter standar kualitas pelayanan serta tolak ukurnya dengan kondisi saat ini, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Bergerak Selular.

 - Dasar Hukum Peraturan menteri ini adalah: UU No. 36 Tahun 1999, PP No. 52 Tahun 2000, PERPRES No. 47 Tahun 2009 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan PERPRES No. 91 Tahun 2011, PERPRES No. 24 Tahun 2010 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan PERPRES No. 92 Tahun 2011, KEPMENHUB No. KM. 21 Tahun 2001 sebagaimana telah diubah terakhir dengan PERMENKOMINFO No. 31/PER/M.KOMINFO/09/2008, PERMENKOMINFO No. 01/PER/M.KOMINFO/3/2010, PERMENKOMINFO No. 03/P/M.Kominfo/5/2005, PERMENKOMINFO No. 15/PER/M.KOMINFO/07/2011, PERMENKOMINFO No. 17/PER/M.KOMINFO/10/2010.

 - Dalam Peraturan Menteri ini diatur tentang standar kualitas pelayanan jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak seluler meliputi Kinerja Layanan, diantaranya : Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi, Standar Kinerja Tagihan, Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna, Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan, Standar *Service Level Call Center* Layanan Pengguna. Kinerja Jaringan, diantaranya : Standar *Endpoint Service Availability* dan Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat. Penyelenggara jasa wajib menyimpan seluruh rekaman data perhitungan parameter standar kualitas pelayanan dan wajib melaporkan pencapaian standar kualitas pelayanan kepada BRTI dan BRTI harus memverifikasi akurasi laporan pencapaian standar kualitas pelayanan penyelenggara jasa.
- CATATAN :
- Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada Januari 2013, diundangkan pada tanggal 1 Oktober 2012 dan ditetapkan tanggal 7 September 2012.
- Mencabut dan menyatakan tidak berlaku PERMENKOMINFO No. 12/PER/M.KOMINFO/04/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Bergerak Selular.
- Lamp. : 2 hlm.