

**AKSI NASIONAL PERLINDUNGAN KONSUMEN
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
TAHUN 2017**

No.	Sasaran	Kegiatan	Keluaran	Penanggung Jawab	Instansi Terkait	Ukuran Keberhasilan	Capaian (%)	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	
5. SEKTOR JASA TELEKOMUNIKASI (JASA TELEPON DASAR DAN JASA AKSES INTERNET)								
1	≤ 2% Keluhan pelanggan terkait akurasi tagihan (post paid) dalam satu bulan	Audit periodik oleh operator	4 kali audit periodik	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Kementerian Komunikasi dan Informatika	B12= 4 Kali	B12= 100%	Tidak ada ketentuan dalam regulasi tentang kewajiban Audit periodik oleh operator
		Rekapitulasi sosialisasi kebijakan baru tentang layanan kepada konsumen oleh operator	1 dokumen rekapitulasi	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Kementerian Komunikasi dan Informatika	B12= 1 Dokumen	B12= 100%	Tidak ada ketentuan atau kebijakan baru tentang layanan kepada konsumen oleh operator
		Post Audit terhadap laporan yang disampaikan oleh operator	1 kali audit laporan	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Kementerian Komunikasi dan Informatika	B12= Terlaksananya Post Audit terhadap laporan yang disampaikan oleh operator	B12= 100%	Telah diterima laporan dari operator, namun belum dilakukan Post Audit karena kontrak dengan pelaksana baru dilakukan pada tanggal 25 Juni 2018 pelaksanaan pada Post Audit pada bulan Juli
2	≥ 95% Penyelesaian keluhan atas akurasi charging prabayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	Audit periodik oleh operator	4 Kali audit periodik	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Kementerian Komunikasi dan Informatika	B12= 4 Kali	B12= 100%	Tidak ada ketentuan dalam regulasi tentang kewajiban Audit periodik oleh operator
		Rekapitulasi sosialisasi kebijakan baru tentang layanan kepada konsumen oleh operator	1 dokumen rekapitulasi	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Kementerian Komunikasi dan Informatika	B12= 1 Dokumen	B12= 100%	Tidak ada ketentuan atau kebijakan baru tentang layanan kepada konsumen oleh operator
		Post Audit terhadap laporan yang disampaikan oleh operator	1 kali audit laporan	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Kementerian Komunikasi dan Informatika	B12= Terlaksananya Post Audit terhadap laporan yang disampaikan oleh operator	B12= 100%	Telah diterima laporan dari operator, namun belum dilakukan Post Audit karena kontrak dengan pelaksana baru dilakukan pada tanggal 25 Juni 2018 pelaksanaan pada Post Audit pada bulan Juli

No.	Sasaran	Kegiatan	Keluaran	Penanggung Jawab	Instansi Terkait	Ukuran Keberhasilan	Capaian (%)	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	
3	≥ 95% Penyelesaian keluhan umum pengguna jasa teleponi oleh pelaku usaha	Audit periodik oleh operator	4 kali audit periodik	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Kementerian Komunikasi dan Informatika	B12= 4 kali	B12= 100%	Tidak ada ketentuan dalam regulasi tentang kewajiban Audit periodik oleh operator
		Rekapitulasi sosialisasi kebijakan baru tentang layanan kepada konsumen oleh operator	1 dokumen rekapitulasi	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Kementerian Komunikasi dan Informatika	B12= 0 Dokumen	B12= 100%	Tidak ada ketentuan atau kebijakan baru tentang layanan kepada konsumen oleh operator
		Post Audit terhadap laporan yang disampaikan oleh operator	1 kali audit laporan	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Kementerian Komunikasi dan Informatika	B12= Terlaksananya Post Audit terhadap laporan yang disampaikan oleh operator	B12= 100%	Telah diterima laporan dari operator, namun belum dilakukan <i>Post Audit</i> karena kontrak dengan pelaksana baru dilakukan pada tanggal 25 Juni 2018 pelaksanaan pada <i>Post Audit</i> pada bulan Juli
6. JASA LAYANAN KESEHATAN								
7. SEKTOR TRANSAKSI PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK (E-COMMERCE)								
2	500 penyelenggara transaksi perdagangan melalui sistem elektronik (TPMSE) telah memiliki sertifikasi kehandalan sistem transaksi elektronik	Rekapitulasi 500 data penyelenggara sistem elektronik yang terdaftar di Kementerian Komunikasi dan Informatika	100% penyelenggara memiliki sertifikat kehandalan sistem transaksi	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Kementerian Komunikasi dan Informatika	B12= 0	B12= 0%	Catatan: Terkait Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (TPMSE) yang telah memiliki sertifikasi kehandalan sistem transaksi elektronik belum dapat dilakukan karena belum ada Dasar Hukumnya, namun demikian yang terkait dengan kegiatan perlindungan sebagaimana data terlampir