

# Pengembangan model baru untuk pengukuran quality of service dan keluhan pelanggan seluler berbasis KPI jaringan dan datamining media sosial Twitter = The new measurement model of QoS and customer complaint based on network key performance indicator and datamining of Twitter social media / Fauzan Baskoro

Fauzan Baskoro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20365649&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Peraturan menteri Komunikasi dan Informatika nomor 16 Tahun 2013 tentang standar kualitas pelayanan jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak selular baru saja di keluarkan pada bulan April 2013. Operator selular tidak hanya harus mematuhi peraturan baru tersebut tapi juga pada peraturan dimana Operator yang tidak bisa memenuhi QoS akan dikenakan sanksi denda.

Saat ini proses pengukuran QoS dilakukan secara pasif, dimana operator sendiri melaporkan QoS-nya kepada Kominfo melalui BRTI. Mekanisme pelaporan tersebut dinilai tidak efisien dan integritas data yang dipertanyakan.

Tesis mengusulkan model baru dimana Pemerintah dapat secara aktif mengukur dan mengkuantisasi QoS Operator dengan cara mengambil data mentah baik dari jaringan maupun dari complain pelanggan via sosial media twitter. Model baru disimulasikan pada operator XYZ dengan data-data pada bulan Oktober 2013 menghasilkan KPI penanganan keluhan umum 95.7%, Pemenuhan aktivasi 99.74%, Dropped call 1.01 % dan Success rate 98.73% dimana hasil ini masih berada dalam ambang Permen Kominfo. Dengan cara ini diharapkan Pemerintah dapat mengukur kinerja operator secara objektif, sehingga penerapan denda/sanksi bagi operator yang QoSnya dibawah standar yang ditetapkan dapat diterapkan secara objektif pula.

<hr>

### <b>ABSTRACT</b><br>

Minister of Telecommunication of Republik Indonesia (Kominfo) has been issuing regulation number 16/2013 about the standard quality of cellular telephony. The service provider must not only comply with the new regulations but also be exposed to other new regulation plan which operator than not able to meet the QoS will be fined.

At present, QoS's measurement by the Regulator have been done passively, in which operators reported their QoS to Kominfo through BRTI. The such reporting mechanism is inefficient, while data integrity is questioned.

This thesis proposes and simulates the new model in which government may actively measure and quantize the QoS. The new Model is based on datamining processing the raw data from both network cellular infrastructure and twitter data.

The new model is simulated by data of October 2013 on XYZ Operator and the KPI result are general complaint handle about 95.7%, Activation about 99.74%, Dropped call about 1.01 % and success rate about 98.73%. All of this KPI are passed the regulation. By doing this new method, hopefully goverment can be actively and objectively measure the operator's KPI.