

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN BERGERAK SELULER
PT. SMART TELECOM
Q3 TAHUN 2023**

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Juli – September 2023
1.	Standar Pemenuhan Aktivasi	Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	> 95%	100,00%
		Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam	> 98%	100,00%
2.	Standar Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan	Prosentase Keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	< 2%	0,01%
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja (Paska Bayar)	> 90%	100,00%
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	> 95%	100,00%
3.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Prosentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	> 95%	100,00%
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12 bulan	< 2%	0,04%
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentase jawaban operator call center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	> 90%	92,49%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	> 90%	100,000%
6.	Standar Pemenuhan Aktivasi Paket Data	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi paket data dalam waktu 15 (lima belas) menit	> 90%	99,98%



No	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Juli – September 2023
1.	Layanan Teleponi Dasar	Jumlah panggilan uji yang tidak memenuhi standar kualitas suara (Mean Opinion Score-MOS) ≥ 3 (lebih besar sama dengan tiga)	< 12%	0,42%
		Prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	> 93%	97,96%
		Prosentase dropped calls	< 5%	1,81%
		Persentase blocked call	< 5%	0,53%
		Persentase Call Setup Time dalam waktu <13 detik	> 90%	99,70%
2.	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat	Prosentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 60 (enam puluh) detik	> 90%	97,39%
3.	Layanan Internet	Persentase packet loss (Drop Rate)	< 5%	0,05%
		Persentase Network Latency ≤ 50 mdet	> 90%	99,60%
		Persentase Download Successful Rate	> 80%	99,29%
		Persentase Upload Successful Rate	> 75%	95,09%