

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR**  
**PADA JARINGAN TETAP LOKAL**  
 Periode : 1 Januari – 31 Desember 2023

**Non Network Criteria**

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan - Des 2023
1.	Standar Pemenuhan Pemasangan Baru	Persentase pemenuhan pasang baru dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender	> 95%	99,09%
2.	Standar Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan bulan tersebut	< 5%	0,003%
3.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan	> 95%	96,61%
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan	< 5%	0,23%
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik	> 90%	97,71%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	> 90%	99,90%

**Network Criteria**

No.	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan - Des 2023
1.	Layanan Teleponi Dasar	Persentase Call Setup Time dalam waktu <13 detik	> 95%	100,00%
		Persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan	< 6%	0,50%

