

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR  
PADA JARINGAN BERGERAK SELULER  
PT. SMARTFREN TELECOM, Tbk  
TRIWULAN 2 – TAHUN 2020**

No.	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr – Jun 2020
1.	Standar Kinerja Tagihan	Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤ 5%	0,04%
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	98,18%
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	96,24%
2.	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	≥ 90%	100%
		Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam	≥ 98%	100%
3.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Prosentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	≥ 90%	99,89%
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna	≤ 5%	0,39%
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥ 90%	94,50%
No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr – Jun 2020
1.	Standar Endpoint Service Availability	Prosentase Jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i>	≥ 90%	97,84%
		Prosentase dropped calls	≤ 5 %	1,07%
2.	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat	Prosentase Jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 menit	≥ 90%	100%