

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN BERGERAK SELULER
PT. SMART TELECOM
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% | 99,11% |
| | | Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | ≥ 90% | 97,17% |
| 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% | 99,90% |
| 4. | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Persentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna | ≤ 5% | 0,40% |
| 5. | Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan | Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik | ≥ 90% | 94,54% |
| 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% | 98,11% |
| | | Prosentase <i>dropped calls</i> | ≤ 5 % | 1,30% |
| 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% |