

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR  
PADA JARINGAN BERGERAK SELULER  
PT. SMARTFREN TELECOM, Tbk  
TRIWULAN 1 – TAHUN 2021**

No.	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Mar 2021
1.	Standar Kinerja Tagihan	Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤ 5%	0,03%
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	100%
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	100%
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%	100%
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna	≤ 5%	0,21%
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥ 90%	94,53%
No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Mar 2021
1.	Standar Endpoint Service Availability	Prosentase Jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i>	≥ 90%	98,59%
		Prosentase <i>dropped calls</i>	≤ 5 %	0,70%
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%