

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR
PADA JARINGAN BERGERAK SELULER
PT. SMART TELECOM
TAHUN 2021**

No.	Standa Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Des 2021
1.	Standar Pemenuhan Aktivasi	Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	≥ 95%	100%
		Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam	≥ 98%	100%
2.	Standar Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan	Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤ 2%	0,04%
		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	≥ 95%	100%
3.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Prosentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	≥ 95%	99,98%
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12 bulan	≤ 2%	0,07%
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentase jawaban operator call center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥ 90%	93,46%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	≥ 90%	100%
6.	Standar Pemenuhan Aktivasi Paket Data	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi paket data dalam waktu 15 (lima belas) menit	≥ 90%	100%
No.	Standa Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Des 2021
1.	Layanan Teleponi Dasar	Jumlah panggilan uji yang tidak memenuhi standar kualitas suara (Mean Opinion Score-MOS) ≥ 3 (lebih besar sama dengan tiga)	≤ 12%	1,57%
		Prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥ 93%	98,34%
		Prosentase dropped calls	≤ 5%	1,14%
		Prosentase blocked call	≤ 5%	0,70%

		Persentase Call Setup Time dalam waktu <13 detik	$\geq 90\%$	99,21%
2.	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat	Prosentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimanya tidak lebih dari 60 (enam puluh) detik	$\geq 90\%$	98,50%
3.	Layanan Internet	Persentase packet loss (Drop Rate)	$\leq 5\%$	0,01%
		Persentase Network Latency ≤ 250 mdet	$\geq 90\%$	98,15%
		Persentase Download Successful Rate	$\geq 80\%$	99,57%
		Persentase Upload Successful Rate	$\geq 75\%$	92,96%