

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN**  
**PADA PENYELENGGARAAN JASA TELEPONI DASAR**  
**Periode : 1 Juli – 30 September 2021**

**Standar Kualitas Pelayanan yang Tidak Terkait dengan Jaringan (*Non-Network related Criteria*)**

No	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolok Ukur	Pencapaian
1	Standar Pemenuhan Aktivasi	Persentase pemenuhan aktivasi pascabayar dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 95%	99.94%
		Persentase pemenuhan aktivasi prabayar dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 98%	100.00%
2	Standar Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan bulan tersebut	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≤ 2%	0.03%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	95.12%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi Pemetongan Deposit Prabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 95%	97.80%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 95%	96.95%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≤ 2 %	0.03%
5	Standar Kecepatan Jawab Kontak layanan informasi	Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	83.03%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	100.00%

### Standar Kualitas Pelayanan yang terkait dengan Jaringan (*Network related Criteria*)

No	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Pencapaian
1	Layanan Teleponi Dasar	Jumlah panggilan uji yang tidak memenuhi standar kualitas suara ( <i>Mean Opinion Score - MOS</i> ) $\geq 3$ (lebih besar sama dengan tiga)	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\leq 12\%$	2.38%
		Persentase <i>successful call</i>	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 93\%$	99.99%
		Persentase <i>dropped call</i>	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\leq 5\%$	0.02%
		Persentase <i>blocked call</i>	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\leq 5\%$	0.00%
		Persentase <i>Call Setup Time</i> dalam waktu <13 detik	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	97.74%
2	Standar Kualitas Pelayanan Pesan Pendek	Persentase jumlah Pesan Pendek yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 60 (enam puluh) detik	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	100.00%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN**  
**PADA PENYELENGGARAAN JASA MULTIMEDIA LAYANAN AKSES INTERNET (ISP)**  
**Periode : 1 Juli – 30 September 2021**

**Standar Kualitas Pelayanan yang Tidak Terkait dengan Jaringan (*Non-Network related Criteria*)**

No	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolok Ukur	Pencapaian
1	Standar Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan bulan tersebut	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≤ 2%	0.03%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	95.12%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi Pematangan Deposit Prabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 95%	97.80%
2	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 95%	96.95%
3	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12(dua belas) bulan	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≤ 2 %	0.03%
4	Standar Kecepatan Jawab Kontak layanan informasi	Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	83.03%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	100.00%
5	Standar Pemenuhan Aktivasi Paket Data	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi paket data dalam waktu 15 (lima belas) menit	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	99.26%

**Standar Kualitas Pelayanan yang terkait dengan Jaringan (*Network related Criteria*)**

No	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolok Ukur	Pencapaian
1	Layanan Internet	Persentase <i>packet loss</i> ( <i>Drop Rate</i> )	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	$\leq 5\%$	0.00%
		Persentase <i>Network Latency</i> $\leq 250$ mdet	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	99.11%
		Persentase <i>Download Successful Rate</i>	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 80\%$	99.62%
		Persentase <i>Upload Successful Rate</i>	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 75\%$	99.88%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN**  
**PADA PENYELENGGARAAN JASA NILAI TAMBAH TELEPONI LAYANAN ITKP**  
**Periode : 1 Juli – 30 September 2021**

**Standar Kualitas Pelayanan yang Tidak Terkait dengan Jaringan (*Non-Network related Criteria*)**

No	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolok Ukur	Pencapaian
1	Standar Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan bulan tersebut	Layanan ITKP	Jaringan Bergerak Seluler	$\leq 5\%$	0.03%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Layanan ITKP	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	95.12%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi Pemotongan Deposit Prabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Layanan ITKP	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	97.80%
2	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan	Layanan ITKP	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 95\%$	96.95%
3	Standar Kecepatan Jawab Kontak layanan informasi	Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik	Layanan ITKP	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	83.03%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	Layanan ITKP	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	100.00%

**LAPORAN**  
**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN**  
**PADA PENYELENGGARAAN JASA NILAI TAMBAH TELEPONI LAYANAN KONTEN SMS PREMIUM**  
**Periode : 1 Juli – 30 September 2021**

**Standar Kualitas Pelayanan yang Tidak Terkait dengan Jaringan (*Non-Network related Criteria*)**

No	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolok Ukur	Pencapaian
1	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan	Layanan Konten SMS Premium	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 95%	96.95%
2	Standar Kecepatan Jawab Kontak layanan informasi	Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik	Layanan Konten SMS Premium	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	83.03%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	Layanan Konten SMS Premium	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	100.00%