

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN
JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN BERGERAK SELULER
PT XLSMART TELECOM SEJAHTERA TBK
Q2 2025**

No.	Tidak Terkait Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr-Jun 2025
1.	Standar Pemenuhan Aktivasi	Persentase pemenuhan aktivasi pascabayar dalam jangka waktu 5 hari kerja	$\geq 95\%$	99,55%
		Persentase pemenuhan aktivasi Prabayar dalam jangka waktu 24 jam	$\geq 98\%$	100,00%
2.	Standar Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan bulan tersebut	$\leq 2\%$	0,17%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	$\geq 90\%$	95,83%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi Pemotongan Deposit Prabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	$\geq 95\%$	98,83%
3.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan periode 12 bulan	$\geq 95\%$	99,73%
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12 bulan	$\leq 2\%$	0,04%
5.	Standar Kecepatan Jawab Kontak layanan informasi	Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 detik	$\geq 90\%$	94,02%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	$\geq 90\%$	99,99%
6.	Standar Pemenuhan Aktivasi Paket Data	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi paket data dalam waktu 15 menit	$\geq 90\%$	100,00%



No.	Tidak Terkait Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Apr-Jun 2025
1.	Layanan Teleponi Dasar	Jumlah panggilan uji yang tidak memenuhi standar kualitas suara (Mean Opinion Score-MOS) ≥ 3	$\leq 12\%$	0,68%
		Persentase succesful call	$\geq 93\%$	99,65%
		Persentase Dropped call	$\leq 5\%$	0,41%
		Persentase Blocked call	$\leq 5\%$	0,03%
		Persentase Call Setup Time dalam waktu <13 detik	$\geq 90\%$	97,50%
2.	Standar Kualitas Pelayanan Pesan Pendek	Persentase jumlah Pesan Pendek yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengirim dan penerimanya tidak lebih dari 60 detik	$\geq 90\%$	99,78%
3.	Layanan Internet	Persentase packet loss (Drop Rate)	$\leq 5\%$	0,21%
		Persentase Network Latency ≤ 250 ms	$\geq 90\%$	97,86%
		Persentase Download Successful Rate	$\geq 80\%$	98,85%
		Persentase Upload Successful Rate	$\geq 75\%$	99,98%

