

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN JASA TELEPONI DASAR
Periode : 1 April – 30 Juni 2025

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

No	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Pencapaian
1	Standar Pemenuhan Aktivasi	Persentase pemenuhan aktivasi pascabayar dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 95\%$	100%
		Persentase pemenuhan aktivasi prabayar dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 98\%$	100%
2	Standar Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan bulan tersebut	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\leq 2\%$	0.06%
				Jaringan Tetap Lokal	$\leq 5\%$	0.11%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	96.73%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi Pemetongan Deposit Prabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 95\%$	98.18%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 95\%$	97.27%
				Jaringan Tetap Lokal	$\geq 95\%$	96.84%
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	$\leq 2\%$	0.05%
				Jaringan Tetap Lokal	$\leq 5\%$	0.43%
5	Standar Kecepatan Jawab Kontak layanan informasi	Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	98.88%

		dalam waktu 30 (tiga puluh) detik	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap Lokal	≥ 90%	96.13%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	100%
				Jaringan Tetap Lokal	≥ 90%	100%
6	Standard Pemenuhan Pemasangan Baru	Persentase pemenuhan pasang baru dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap Lokal	≥ 95%	96.41%

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

No	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolok Ukur	Pencapaian
1	Layanan Teleponi Dasar	Jumlah panggilan uji yang tidak memenuhi standar kualitas suara (<i>Mean Opinion Score - MOS</i>) ≥ 3 (lebih besar sama dengan tiga)	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\leq 12\%$	2.33%
		Persentase <i>successful call</i>	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 93\%$	99.61%
		Persentase <i>dropped call</i>	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\leq 5\%$	0.27%
		Persentase <i>blocked call</i>	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\leq 5\%$	0.12%
		Persentase <i>Call Setup Time</i> dalam waktu < 13 detik	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	99.71%
				Jaringan Tetap Lokal	$\geq 95\%$	100%
		Persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Tetap Lokal	$\leq 6\%$	0.00%
2	Standar Kualitas Pelayanan Pesan Pendek	Persentase jumlah Pesan Pendek yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaan nya tidak lebih dari 60 (enam puluh) detik	Jasa Teleponi Dasar	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	100%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN JASA MULTIMEDIA LAYANAN AKSES INTERNET (ISP)
Periode : 1 April – 30 Juni 2025

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 prosentase keluhan tersebut	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	$\leq 2\%$	0.06%
				Jaringan Tetap Lokal	$\leq 5\%$	0.11%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	96.73%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi Pemotongan Deposit Prabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 95\%$	98.18%
2	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 95\%$	97.27%
				Jaringan Tetap Lokal	$\geq 95\%$	96.99%
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	$\leq 2\%$	0.05%
				Jaringan Tetap Lokal	$\leq 5\%$	3.15%
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	$\geq 90\%$	98.88%
				Jaringan Tetap Lokal	$\geq 90\%$	96.89%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	100%

		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Tetap Lokal	$\geq 90\%$	100%
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	$\geq 90\%$	98.67%
6	Standard Pemenuhan Pasang Baru	Persentase pemenuhan pasang baru dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Tetap Lokal	$\geq 95\%$	97.56%

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%
				Jaringan Tetap Lokal PS	$\leq 5\%$	3.21%
		Persentase <i>Network Latency</i> ≤ 250 mdet	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	99.44%
				Jaringan Tetap Lokal PS	$\geq 90\%$	100%
		Persentase <i>Download Successful Rate</i>	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 80\%$	99.38%
		Persentase <i>Upload Successful Rate</i>	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 75\%$	99.33%
		Presentase Network Availability	Layanan Akses Internet (ISP)	Jaringan Tetap Lokal PS	$\geq 99\%$	99.96%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN JASA NILAI TAMBAH TELEPONI LAYANAN ITKP
Periode : 1 April – 30 Juni 2025

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	$\leq 5\%$	0.06%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Layanan ITKP	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	96.73%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi Pemotongan Deposit Prabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	Layanan ITKP	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	98.18%
2	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan	Layanan ITKP	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 95\%$	97.27%
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	$\geq 90\%$	98.88%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	Layanan ITKP	Jaringan Bergerak Seluler	$\geq 90\%$	100%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN JASA NILAI TAMBAH TELEPONI LAYANAN KONTEN SMS PREMIUM
Periode : 1 April - 30 Juni 2025

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%	97.27%
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%	98.88%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	Layanan Konten SMS Premium	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	100%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN JASA MULTIMEDIA LAYANAN SISTEM KOMUNIKASI DATA
Periode : 1 April - 30 Juni 2025

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

No	Standar Kualitas Pelayanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolak Ukur	Pencapaian
1	Standar Pemenuhan Pemasangan Baru	Persentase pemenuhan pasang baru dalam waktu 7 (tujuh) hari	Layanan Sistem Komunikasi Data	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	98.67%
2	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan	Layanan Sistem Komunikasi Data	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 95%	97.27%
3	Standar Kecepatan Jawab Kontak layanan informasi	Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik	Layanan Sistem Komunikasi Data Jaringan Bergerak Seluler	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	98.88%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam	Layanan Sistem Komunikasi Data Jaringan Bergerak Seluler	Jaringan Bergerak Seluler	≥ 90%	100%

LAPORAN
PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN JASA MULTIMEDIA LAYANAN IPTV
Periode : 1 April - 30 Juni 2025

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

No	Standar Kualitas Layanan	Parameter	Penyelenggaraan	Media Akses	Tolok Ukur	Pencapaian
1	Standar Pemenuhan Pemasangan Baru	Persentase pemenuhan pasang baru dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender	Layanan IPTV	Jaringan Tetap Lokal	$\geq 95\%$	95.43%
2	Standar Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan di bulan tersebut.	Layanan IPTV	Jaringan Tetap Lokal	$\leq 5\%$	0.11%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan	Layanan IPTV	Jaringan Tetap Lokal	$\geq 95\%$	97.61%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan.	Layanan IPTV	Jaringan Tetap Lokal	$\leq 5\%$	0.66%
5	Standar Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi	Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik.	Layanan IPTV	Jaringan Tetap Lokal	$\geq 90\%$	96.89%
		Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam.	Layanan IPTV	Jaringan Tetap Lokal	$\geq 90\%$	100%