

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS KINERJA PELAYANAN
DAN JARINGAN PADA PENYELENGGARAAN
JARINGAN BERGERAK SELULER
PT XLSMART TELECOM SEJAHTERA TBK
TAHUN BUKU 2025**

A. Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|---|--|-------------|-----------------------|
| 1. | Layanan Teleponi Dasar | Jumlah panggilan uji yang tidak memenuhi standar kualitas suara (Mean Opinion Score-MOS) ≥ 3 (lebih besar sama dengan tiga) | $\leq 12\%$ | 0,53% |
| | | Persentase <i>successful call</i> | $\geq 93\%$ | 99,70% |
| | | Persentase <i>Dropped call</i> | $\leq 5\%$ | 0,41% |
| | | Persentase <i>Blocked call</i> | $\leq 5\%$ | 0,06% |
| | | Persentase <i>Call Setup Time</i> dalam waktu <13 detik | $\geq 90\%$ | 97,54% |
| 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 | $\geq 90\%$ | 99,76% |
| 3. | Layanan Internet | Persentase <i>packet loss (Drop Rate)</i> | $\leq 5\%$ | 0,18% |
| | | Persentase <i>Network Latency ≤ 250 ms</i> | $\geq 90\%$ | 97,90% |
| | | Persentase <i>Download Successful Rate</i> | $\geq 80\%$ | 98,89% |
| | | Persentase <i>Upload Successful Rate</i> | $\geq 75\%$ | 99,96% |
| 4. | Kualitas Kinerja Jaringan | Persentase Kekuatan Sinyal (signal strength) RSRP ≥ 110 dBm | $\geq 70\%$ | 90,05% |
| | | Persentase standar throughput 4G (download) ≥ 3 Mbps | $\geq 50\%$ | 95,05% |



B. Non Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|--|---|------------|-----------------------|
| 1. | Standar Pemenuhan Aktivasi | Persentase pemenuhan aktivasi pascabayar dalam jangka waktu 5 hari kerja | ≥ 95% | 99,53% |
| | | Persentase pemenuhan aktivasi Prabayar dalam jangka waktu 24 jam | ≥ 98% | 100,00% |
| 2. | Standar Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan bulan tersebut | ≤ 2% | 0,22% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja | ≥ 90% | 95,99% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi Pemotongan Deposit Prabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja | ≥ 95% | 98,31% |
| 3. | Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna | Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan periode 12 bulan | ≥ 95% | 99,69% |
| 4. | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Persentase laporan gangguan layanan dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12 bulan | ≤ 2% | 0,04% |
| 5. | Standar Kecepatan Jawab Kontak layanan informasi | Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 detik | ≥ 90% | 94,01% |
| | | Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam | ≥ 90% | 99,99% |
| 6. | Standar Pemenuhan Aktivasi Paket Data | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi paket data dalam waktu 15 menit | ≥ 90% | 100,00% |



**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS KINERJA PELAYANAN
DAN JARINGAN PADA PENYELENGGARAAN
JARINGAN TETAP TERTUTUP
PT XLSMART TELECOM SEJAHTERA TBK
TAHUN BUKU 2025**

1. Fiber Optik Terrestrial

A. Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|-------------------------------|---|------------|-----------------------|
| 1. | Kualitas Kinerja Jaringan | Persentase <i>Network Latency</i> \leq 150 mdet (Domestik) | \geq 90% | 94,02% |
| | | Persentase <i>Network Latency</i> \leq 300 mdet (Internasional) | \geq 90% | 96,14% |
| 2. | Ketersediaan layanan Internet | Persentase <i>Network Availability</i> | \geq 99% | 99,95% |

B. Non Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|---|--|------------|-----------------------|
| 1. | Pemenuhan Permohonan Pasang Baru | Persentase pemenuhan permohonan pasang baru yang dipenuhi dalam waktu \leq 7 hari kalender sejak disetujui | \geq 90% | 92,60% |
| 2. | Penyelesaian Permohonan Pemulihan Layanan | Persentase penyelesaian permohonan pemulihan layanan dalam waktu \leq 2 hari kerja | \geq 90% | 97,56% |



2. Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL)

A. Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|-------------------------------|---|------------|-----------------------|
| 1. | Kualitas Kinerja Jaringan | Persentase <i>Network Latency</i> \leq 150 mdet | \geq 90% | 94,02% |
| | | Persentase <i>Network Latency</i> \leq 300 mdet (Internasional) | \geq 90% | 96,14% |
| 2. | Ketersediaan layanan Internet | Persentase <i>Network Availability</i> | \geq 90% | 99,95% |

B. Non Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|---|--|------------|-----------------------|
| 1. | Pemenuhan Permohonan Pasang Baru | Persentase pemenuhan permohonan pasang baru yang dipenuhi dalam waktu \leq 7 hari kalender sejak disetujui | \geq 90% | 92,60% |
| 2. | Penyelesaian Permohonan Pemulihan Layanan | Persentase penyelesaian permohonan pemulihan layanan dalam waktu \leq 30 hari kalender | \geq 90% | 97,56% |



3. Microwave Link

A. Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|-------------------------------|---|------------|-----------------------|
| 1. | Kualitas Kinerja Jaringan | Persentase <i>Network Latency</i> \leq 150 mdet | \geq 90% | 94,02% |
| 2. | Ketersediaan layanan Internet | Persentase <i>Network Availability</i> | \geq 99% | 99,95% |

B. Non Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|---|--|------------|-----------------------|
| 1. | Penyelesaian Permohonan Pemulihan Layanan | Persentase penyelesaian permohonan pemulihan layanan dalam waktu \leq 2 hari kerja | \geq 90% | 97,56% |



**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS KINERJA PELAYANAN
DAN JARINGAN PADA PENYELENGGARAAN
JARINGAN TETAP LOKAL BERBASIS *PACKET SWITCHED*
PT XLSMART TELECOM SEJAHTERA TBK
TAHUN BUKU 2025**

A. Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|------------------|--|------------|-----------------------|
| 1. | Layanan Internet | Persentase <i>packet loss (Drop Rate)</i> | ≤ 5% | 3,47% |
| | | Persentase <i>Network Latency ≤ 250 ms</i> | ≥ 90% | 99,86% |
| | | Persentase <i>Network Availability</i> | ≥ 99% | 99,95% |

B. Non Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|---|---|------------|-----------------------|
| 1. | Standar Pemenuhan Pemasangan Baru | Persentase pemenuhan pasang baru yang dipenuhi dalam waktu ≤7 hari kalender sejak disetujui | ≥ 90% | 99,77% |
| 2. | Standar Penyelesaian Permohonan Pemulihan Layanan | Persentase penyelesaian permohonan pemulihan layanan dalam waktu ≤2 hari kerja | ≥ 90% | 94,71% |
| 3. | Standar Penyelesaian Keluhan Pelanggan | Persentase penyelesaian keluhan pelanggan dalam waktu ≤3 hari kerja | ≥ 90% | 90,84% |



**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS KINERJA PELAYANAN
DAN JARINGAN PADA PENYELENGGARAAN
JARINGAN TETAP LOKAL BERBASIS *CIRCUIT SWITCHED*
PT XLSMART TELECOM SEJAHTERA TBK
TAHUN BUKU 2025**

A. Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolak Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|------------------------|---|------------|-----------------------|
| 1. | Layanan Teleponi Dasar | Persentase <i>Call Setup Time</i> dalam waktu <13 detik | ≥ 95% | 100% |
| | | Persentase Panggilan yang tidak berhasil dalam Jaringan | ≤ 6% | 0% |

B. Non Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolak Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|---|---|------------|-----------------------|
| 1. | Standar Pemenuhan Pemasangan Baru | Persentase pemenuhan pasang baru yang dipenuhi dalam waktu ≤7 hari kalender sejak disetujui | ≥ 90% | 100% |
| 2. | Standar Penyelesaian Permohonan Pemulihan Layanan | Persentase penyelesaian permohonan pemulihan layanan dalam waktu ≤2 hari kerja | ≥ 90% | 100% |
| 3. | Standar Penyelesaian Keluhan Pelanggan | Persentase penyelesaian keluhan pelanggan dalam waktu ≤3 hari kerja | ≥ 90% | 100% |



**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS KINERJA PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN
LAYANAN ITKP
PT XLSMART TELECOM SEJAHTERA TBK
TAHUN BUKU 2025**

Non Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|--|---|------------|-----------------------|
| 1. | Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan bulan tersebut | ≤ 5 % | 0% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja | ≥ 90% | 100% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi Pemotongan Deposit Prabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja | ≥ 90% | 100% |
| 2. | Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna | Persentase Keluhan umum pengguna yang diselesaikan | ≥ 95% | 100% |
| 3. | Kecepatan Jawab Kontak layanan informasi | Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik | ≥ 90% | 100% |
| | | Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam | ≥ 90% | 100% |



**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS KINERJA PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN
LAYANAN CP (SMS PREMIUM)
PT XLSMART TELECOM SEJAHTERA TBK
TAHUN BUKU 2025**

Non Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|--|--|------------|-----------------------|
| 1. | Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna | Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna | ≥ 95% | 99,87% |
| 2. | Standar Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi | Standar Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi | ≥ 90% | 96,56% |
| | | Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam | ≥ 90% | 98,49% |



**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS KINERJA PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN
LAYANAN ISP
PT XLSMART TELECOM SEJAHTERA TBK
TAHUN BUKU 2025**

1. ISP Menggunakan Media Akses Jaringan Bergerak Seluler

A. Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|------------------|---------------------------------------|------------|-----------------------|
| 1. | Layanan Internet | Persentase packet loss (Drop Rate) | ≤ 5 % | 0,18% |
| | | Persentase Network Latency ≤ 250 mdet | ≥ 90% | 97,90% |
| | | Persentase Download Successful Rate | ≥ 80% | 98,89% |
| | | Persentase Upload Successful Rate | ≥ 75% | 99,96% |

B. Non Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|------------------------------------|---|------------|-----------------------|
| 1. | Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan bulan tersebut Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja | ≤ 2% | 0,22% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi pemotongan Deposit Prabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan bulan tersebut | ≥ 90% | 95,99% |
| | | Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja | ≥ 95% | 98,31% |
| 2. | Penanganan Keluhan Umum Pengguna | Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan | ≥ 95% | 99,69% |
| 3. | Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Persentase laporan gangguan layanan dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan | ≤ 2% | 0,04% |
| 4. | Kecepatan Jawab Kontak | Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik | ≥ 90% | 94,01% |



| | | | | |
|----|---------------------------------------|--|-------------|--------|
| | layanan informasi | Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam | $\geq 90\%$ | 99,99% |
| 5. | Standar Pemenuhan Aktivasi Paket Data | Persentase pemenuhan permohonan aktivasi paket data dalam waktu 15 (lima belas) menit | $\geq 90\%$ | 100% |

2. ISP Menggunakan Media Akses Jaringan Tetap Lokal (*Packet Switched*)

A. Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|------------------|--|-------------|-----------------------|
| 1. | Layanan Internet | Persentase <i>packet loss (Drop Rate)</i> | $\leq 5\%$ | 3,47% |
| | | Persentase <i>Network Latency ≤ 250 ms</i> | $\geq 90\%$ | 99,86% |
| | | Persentase <i>Network Availability</i> | $\geq 99\%$ | 99,95% |

B. Non Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|--|---|-------------|-----------------------|
| 1. | Pemenuhan Permohonan Pasang Baru | Persentase pemenuhan pasang baru dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender | $\geq 95\%$ | 99,77% |
| 2. | Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan bulan tersebut | $\leq 5\%$ | 0,65% |
| 3. | Penanganan Keluhan Umum Pengguna | Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan | $\geq 95\%$ | 96,44% |
| 4. | Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Persentase laporan gangguan layanan dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan | $\leq 5\%$ | 3,23% |
| 5. | Kecepatan Jawab Kontak layanan informasi | Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik | $\geq 90\%$ | 93,81% |
| | | Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam | $\geq 90\%$ | 100% |



**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS KINERJA PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN
LAYANAN NAP (GERBANG AKSES INTERNET)
PT XLSMART TELECOM SEJAHTERA TBK
TAHUN BUKU 2025**

Non Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|--|---|-------------|-----------------------|
| 1. | Penanganan Keluhan Akurasi Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan bulan tersebut | $\leq 5\%$ | 0% |
| 2. | Penanganan Keluhan Umum Pengguna | Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan | $\geq 95\%$ | 100% |
| 3. | Kecepatan Jawab Kontak layanan informasi | Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik | $\geq 90\%$ | 95,74% |
| | | Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam | $\geq 90\%$ | 98,84% |



**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS KINERJA PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN
LAYANAN SISKOMDAT (SISTEM KOMUNIKASI DATA)
PT XLSMART TELECOM SEJAHTERA TBK
TAHUN BUKU 2025**

Non Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|--|---|------------|-----------------------|
| 1. | Standar Pemenuhan Pemasangan Baru | Persentase pemenuhan pasang baru dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender | ≥ 90% | 100% |
| 2. | Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna | Persentase keluhan umu pengguna yang diselesaikan | ≥ 95% | 100% |
| 3. | Standar Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi | Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik | ≥ 90% | 95,74% |
| | | Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam | ≥ 90% | 99,84% |



**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS KINERJA PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN
LAYANAN CALL CENTER (PUSAT PANGGILAN INFORMASI)
PT XLSMART TELECOM SEJAHTERA TBK
TAHUN BUKU 2025**

Non Network Related

| No. | Standar Kualitas | Parameter | Tolok Ukur | Pencapaian Tahun 2025 |
|-----|--|---|------------|-----------------------|
| 1. | Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna | Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan | ≥ 95% | 100% |
| 2. | Standar Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi | Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik | ≥ 90% | 95,74% |
| | | Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 3x24 jam | ≥ 90% | 99,84% |

