

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN
JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN BERGERAK SELULER
PT XLSMART TELECOM SEJAHTERA TBK
Q4 2025**

No.	Tidak Terkait Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Oct-Dec 2025
1.	Standar Pemenuhan Aktivasi	Persentase pemenuhan aktivasi pascabayar dalam jangka waktu 5 hari kerja	≥ 95%	99,95%
		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%	0,19%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	≥ 90%	96,62%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi Pemotongan Deposit Prabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja	≥ 95%	98,46%
3.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase keluhan umum pengguna yang diselesaikan periode 12 bulan	≥ 95%	100%
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Persentase laporan gangguan layanan dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12 bulan	≤ 2%	0,05%
5.	Standar Kecepatan Jawab Kontak layanan informasi	Persentase kecepatan jawab kontak layanan informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 detik	≥ 90%	92,13%
		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%



No.	Tidak Terkait Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Oct-Dec 2025
1.	Layanan Teleponi Dasar	Jumlah panggilan uji yang tidak memenuhi standar kualitas suara (Mean Opinion Score-MOS) ≥ 3	$\leq 12\%$	0,50%
		Persentase succesful call	$\geq 93\%$	99,75%
		Persentase Dropped call	$\leq 5\%$	0,41%
		Persentase Blocked call	$\leq 5\%$	0,09%
		Persentase Call Setup Time dalam waktu <13 detik	$\geq 90\%$	97,61%
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	$\geq 90\%$	99,70%
3.	Layanan Internet	Persentase packet loss (Drop Rate)	$\leq 5\%$	0,12%
		Persentase Network Latency ≤ 250 ms	$\geq 90\%$	97,87%
		Persentase Download Successful Rate	$\geq 80\%$	99,00%
		Persentase Upload Successful Rate	$\geq 75\%$	99,89%
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%

