Berdasarkan Peraturan Menteri Kominfo Nomor 16 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Seluler dan Peraturan Menteri Kominfo Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Lokal, parameter yang diverifikasi sebagai berikut:

| **No** | **KINERJA LAYANAN** | **PARAMETER** | **SELULAR** | **LOKAL PSTN** | **SLJJ** | **SLI** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Standar Kinerja Tagihan | ﻿Presentase keluhan atas akurasi tagihan dalam 1 bulan | ≤ 5% | ≤ 5% | ≤ 5% | - |
| ﻿Jumlah keluhandiselesaikan dalam 30hari kerja | - | - | ≥ 85% | - |
| ﻿Presentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | ≥ 90% | ≥ 90% | - | - |
| ﻿Presentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yangdiiselesaikan dalam 15 hari kerja | ≥ 95% | - | - | - |
| 2 | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi | Presentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja | ≥ 90% | - | - | - |
| Presentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam | ≥ 98% | - | - | - |
| 3 | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | ﻿Presentase keluhan umumpengguna yang ditanggapi dalam 12 bulan | ≥ 90% | - | - | - |
| ﻿Presentase jumlah keluhan dalam 12 bulan | - | ≤ 5% | ≤ 5% | - |
| ﻿Presentase keluhan umum yang ditangani | - | ≥ 90% | ≥ 85% | ≥ 85% |
| ﻿Jumlah keluhan per 1000pelanggan dalam 12 bulan | - | - | - | ≤ 5% |
| 4 | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Persentase laporan gangguan layanan yang disampaikan pengguna  | ≤ 5% | - | - | - |
| Jumlah laporan gangguan per 1000 pelanggan dalam 12 (dua belas) bulan | - | ≤ 50% | ≤ 50% | - |
| 5 | Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru | ﻿Presentase PersetujuanPermohonan Pasang BaruDiselesaikan Dalam 7 Hari | -  | ≥ 95% | - | - |
| ﻿Presentase PemenuhanPermohonan Pasang BaruDiselesaikan Dalam 7 Hari | -  | ≥ 95% | - | - |
| 6 | Standar Pemulihan Layanan | ﻿Presentase permohonan pemulihanlayanan diselesaikan dalam 24 jam | - | ≥ 90% | - | - |
| ﻿Presentase permohonan pemulihanlayanan diselesaikan dalam 48 jam. | - | ≥ 95% | - | - |
| 7 | Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna | ﻿Persentase jawaban operator CallCenter terhadap panggilanpelanggan dalam 30 detik  | ≥ 90% | - | - | - |
| 8 | ﻿Standar KecepatanJawab Operator | ﻿Panggilan darurat yangdijawab dalam 30 detik | - | - | ≥ 75% | ≥ 75% |

| **No** | **KINERJA JARINGAN** | **PARAMETER** | **SELULAR** | **LOKAL PSTN** | **SLJJ** | **SLI** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ﻿Standar Endpoint ServiceAvailability | ﻿Persentase jumlahpanggilan yang tidakmengalami droppedcall dan blocked call | ≥ 90% | - | - | - |
| ﻿Persentase droppedcall | ≤ 5% | - | - | - |
| 2 | ﻿Standar Kinerja LayananPesan Singkat | ﻿Persentase jumlahpesan singkat yangberhasil dikirimdengan intervalwaktu antarapengiriman danpenerimaannya tidaklebih dari 3 menit | ≥ 90% | - | - | - |
| 3 | ﻿Standar Panggilan YangTidak Berhasil Dalam Jaringan | ﻿Persentase panggilanyang tidak berhasildalam jaringan | - | ≤ 6 % | - | - |
| 4 | ﻿Standar Panggilan YangTidak Berhasil Antar Jaringan | ﻿Persentase yang tidakberhasil antar jaringan | - | ≤ 6 % | - | - |
| 5 | ﻿Standar PanggilanTerputus Dalam Jaringan | ﻿Prosentasi panggilanterputus dalam jaringan | - | - | ≤ 6 % | - |
| 6 | ﻿Standar PanggilanTerputus Antar Jaringan | ﻿Prosentase panggilanterputus antar jaringan | - | - | ≤ 7,5 % | ≤ 7,5 % |
| 7 | ﻿Standar Intra Network Post Dialing Delay Prosentase Intra Network Post Dialing Delay | ﻿Prosentase Intra NetworkPost Dialing Delay < 13detik | - |  | ﻿≥ 95% | ﻿≥ 95% |
| 8 | ﻿﻿Standar Inter Network Post Dialing Delay | ﻿Prosentase Intra NetworkPost Dialing Delay < 13detik | - |  | ﻿≥ 95% | ﻿≥ 95% |

**Berdasarkan Peraturan Menteri Kominfo Nomor PM 13 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi dan Perdirjen PPI Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Ketentuan Teknis Penyelenggara Jasa Telekomunikasi**

| **No** | **KINERJA LAYANAN** | **PARAMETER** | **SELULAR** | **LOKAL PSTN** | **SLJJ** | **SLI** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Standar Kinerja Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dari jumlah seluruh tagihan bulan tersebut | ≤ 2% | ≤ 5% | - | - |
| Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan pascabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja | ≥ 90% | - | - | - |
| Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi Pemotongan Deposit Prabayar yang diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja | ≥ 95% | - | - | - |
| 2 | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi | Presentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja | ≥ 95% | - | - | - |
| Presentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam | ≥ 98% | - | - | - |
| 3 | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | Persentase keluhan umum Pengguna yang diselesaikan dalam 3x24 Jam | ≥ 95% | ≥ 95% | - | - |
| 4 | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Persentase laporan gangguan layanan dari jumlah pengguna dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan | ≤ 2 % | ≤ 5 % | - | - |
| 5 | Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru | Persentase pemenuhan pasang baru dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender |  - | ≥ 95% | - | - |
| 6 | Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna | Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap panggilan pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) detik | ≥ 90% | ≥ 90% | - | - |
| Persentase Kecepatan Jawab Kontak Layanan Informasi terhadap email pengguna dalam waktu 2x24 Jam | ≥ 90% | ≥ 90% | - | - |
| 7 | Persentase Pemenuhan Permohonan Aktivasi Paket Data dalam Waktu 15 (lima belas) Menit | Persentase Pemenuhan Permohonan Aktivasi Paket Data dalam Waktu 15 (lima belas) Menit | ≥ 90% | - | - | - |

| **No** | **KINERJA JARINGAN** | **PARAMETER** | **SELULAR** | **LOKAL PSTN** | **SLJJ** | **SLI** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ﻿Jasa Teleponi Dasar | ﻿﻿Jumlah panggilan uji yang tidak memenuhi standar kualitas suara (Mean Opinion Score-MOS) ≥ 3 (lebih besar sama dengan tiga) | ≤ 12% | - | - | - |
|  |  | ﻿﻿Persentase Successful Call | ≥ 93% | - | - | - |
|  |  | ﻿Persentase dropped call | ≤ 5% | - | - | - |
|  |  | ﻿Persentase blocked call | ≤ 5% | - | - | - |
|  |  | ﻿Persentase Call Setup Time dalam waktu <13 detik | ≥ 90% | ≥ 95% | ≥ 95% | ≥ 95% |
|  |  | ﻿Persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan | - | ≤ 6% | ≤ 6% | - |
|  |  | ﻿Persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan | - | - | - | ≤ 7,5% |
| 2 | ﻿﻿Standar KualitasPelayanan ﻿PesanPendek | ﻿﻿Persentase jumlahPendek yang berhasil ﻿dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 60 (enam puluh) detik | ≥ 90% | - | - | - |
| 3 | ﻿﻿LayananInternet | ﻿﻿Persentase packet loss (Drop Rate) | ≤ 5% | - | - | - |
| ﻿Persentase Network Latency ≤250 mdet | ≥ 90% | - | - | - |
| ﻿Presentase Download Successful Rate | ≥ 80% | - | - | - |
| ﻿Presentase UploadSuccessful Rate | ≥ 75% | - | - | - |