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 keluhan  diselesaikan dalam 30  hari kerja | - | - | ≥ 85% | - |
| ﻿Presentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | ≥ 90% | ≥ 90% | - | - |
| ﻿Presentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang  diiselesaikan 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 umum  pengguna 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 1000  pelanggan 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 Persetujuan  Permohonan Pasang Baru  Diselesaikan Dalam 7 Hari | - | ≥ 95% | - | - |
| ﻿Presentase Pemenuhan  Permohonan Pasang Baru  Diselesaikan Dalam 7 Hari | - | ≥ 95% | - | - |
| 6 | Standar Pemulihan Layanan | ﻿Presentase permohonan pemulihan  layanan diselesaikan dalam 24 jam | - | ≥ 90% | - | - |
| ﻿Presentase permohonan pemulihan  layanan diselesaikan dalam 48 jam. | - | ≥ 95% | - | - |
| 7 | Standar Service Level Call Center Layanan Pengguna | ﻿Persentase jawaban operator Call  Center terhadap panggilan  pelanggan dalam 30 detik | ≥ 90% | - | - | - |
| 8 | ﻿Standar Kecepatan  Jawab Operator | ﻿Panggilan darurat yang  dijawab dalam 30 detik | - | - | ≥ 75% | ≥ 75% |

**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% | - | - | - |