

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR WAJIB KUALITAS PELAYANAN
JASA INTENET TELEPONI UNTUK KEPERLUAN PUBLIK (ITKP)
PT. SMARTFREN TELECOM Tbk
TRIWULAN 2 - TAHUN 2020**

| No. | Kinerja Pelayanan | Parameter | Tolok Ukur | Nilai Apr – Jun 2020 | |
|---|-------------------------|---|--------------------|----------------------------|------|
| 1. | Standar Kinerja Tagihan | Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan | ≤ 5% | 0,04% | |
| | | Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | ≥ 90% | 98,18% | |
| | | Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | ≥ 95% | 96,24% | |
| End To End Services Sambungan Internasional | | | | | |
| Toll Quality | | | Below Toll Quality | | |
| 1. | Delay | ≤ 150 ms | ≤ 400 ms | ≥ 90% | 100% |
| 2. | MOS | ≥ 4 | ≥ 3 | ≥ 90% | 100% |