

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR WAJIB KUALITAS PELAYANAN  
JASA INTENET TELEPONI UNTUK KEPERLUAN PUBLIK (ITKP)  
PT. SMART TELECOM  
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%	99,11%	
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 95%	97,17%	
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%