

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR WAJIB KUALITAS PELAYANAN
JASA INTERNET TELEPONI UNTUK KEPERLUAN PUBLIK (ITKP)
PT. SMART TELECOM
TAHUN 2018**

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Des 2018	
1.	Standar Kinerja Tagihan	Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤ 5%	0,01%	
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 90%	98,95%	
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥ 95%	98,76%	
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%