

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

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Des 2018	
1.	Standar Kinerja Tagihan	Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	$\leq 5\%$	0,01%	
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	98,82%	
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 95\%$	98,34%	
End To End Services Sambungan Internasional					
Toll Quality			Below Toll Quality		
1.	Delay	$\leq 150$ ms	$\leq 400$ ms	$\geq 90\%$	100%
2.	MOS	$\geq 4$	$\geq 3$	$\geq 90\%$	100%