

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR WAJIB KUALITAS PELAYANAN
JASA INTERNET TELEPONI UNTUK KEPERLUAN PUBLIK (ITKP)
PT. SMART TELECOM
TRIWULAN 1 - TAHUN 2018**

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Nilai Jan – Mar 2018	
1.	Standar Kinerja Tagihan	Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	$\leq 5\%$	0,02%	
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	100%	
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 95\%$	97,98%	
End To End Services Sambungan Internasional					
Toll Quality			Below Toll Quality		
1.	Delay	≤ 150 ms	≤ 400 ms	$\geq 90\%$	100%
2.	MOS	≥ 4	≥ 3	$\geq 90\%$	100%