

PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PT BAKRIE TELECOM TBK
Sesuai Peraturan Menteri Kominfo Nomor: 13/PER/M.KOMINFO/04/2008
Tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Mobilitas Terbatas

NO	KINERJA PELAYANAN	PARAMETER	PENCAPAIAN BTEL TAHUN 2012 (JANUARI - DESEMBER)
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	0.08%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	99.92%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	99.95%
2	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	100%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam	100%
3	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Persentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	100%
4	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	5.20
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	91%

NO	KINERJA JARINGAN	PARAMETER	PENCAPAIAN BTEL TAHUN 2012 (JANUARI - DESEMBER)
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase Jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i>	100%
		Persentase <i>dropped call</i>	0%
2	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat	Persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 menit	100%