

**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 QUARTER I / 2012 (JANUARI - MARET)
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	0.07%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	100%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	99.94%
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	99.97%
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	1.31
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	95%

NO	KINERJA JARINGAN	PARAMETER	PENCAPAIAN BTEL QUARTER I / 2012 (JANUARI - MARET)
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase Jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i>	99.99%
		Persentase <i>dropped call</i>	0.01%
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%