

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 II / 2012 (APRIL - JUNI) |
|----|---|---|--|
| 1 | Standar Kinerja Tagihan | Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan | 0.09% |
| | | 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 | 99.92% |
| 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 | 99.99% |
| 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 | 2.62 |
| 5 | Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan | Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik | 91.74% |

| NO | KINERJA JARINGAN | PARAMETER | PENCAPAIAN BTEL QUARTER II / 2012 (APRIL - JUNI) |
|----|---------------------------------------|--|--|
| 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% |