

PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PT BAKRIE TELECOM TBK
Sesuai Peraturan Menteri Kominfo Nomor 27 Tahun 2012
Tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Mobilitas Terbatas

NO	KINERJA PELAYANAN	PARAMETER	PENCAPAIAN BTEL QUARTER II / 2013 (APRIL - JUNI)
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	0.06%
		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	100%
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	1.94
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	89.9%

NO	KINERJA JARINGAN	PARAMETER	PENCAPAIAN BTEL QUARTER II / 2013 (APRIL - JUNI)
1	Standar Endpoint Service Availability	Persentase Jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i>	99.81%
		Persentase <i>dropped call</i>	0.19%
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%