

**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PT BAKRIE TELECOM TBK**  
**Sesuai Peraturan Menteri Koinfo 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 III / 2012 (JULI - SEPTEMBER)
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	99.93%
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	3.7
5	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	92%

NO	KINERJA JARINGAN	PARAMETER	PENCAPAIAN BTEL QUARTER III / 2012 (JULI - SEPTEMBER)
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%