

LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PT BAKRIE TELECOM TBK
Sesuai Peraturan Menteri Kominfo Nomor: 14/PER/M.KOMINFO/04/2011
Tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Internet Teleponi Untuk Keperluan Publik (ITKP)

NO	KINERJA LAYANAN	PARAMETER	PENCAPAIAN TAHUN 2012 (JANUARI - DESEMBER)
1	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	0%
		Persentase penyelesaian keluhan akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	100%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 30 hari kerja	100%
2	Standar Kinerja Charging Pra Bayar	Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	100%
3	Standar Keluhan Umum Pelanggan	Persentase keluhan umum pelanggan dalam 1 bulan	0%
		Persentase penyelesaian keluhan umum pelanggan dalam 1 bulan	100%
4	Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	0.25
		Persentase penyelesaian laporan gangguan layanan pelanggan dalam 12 bulan	99.99%

NO	KINERJA JARINGAN	VoIP Gateway asal (originating) dengan Terminating VoIP Gateway		PENCAPAIAN TAHUN 2012 (JANUARI - DESEMBER)
		Toll Quality	Below Toll Quality	
1	Packet Delay	≤ 50 ms	≤ 300 ms	100%
2	Jitter	≤ 5 ms	≤ 10 ms	96%
3	Packet Loss	≤ 0.1%	≤ 2%	100%
4	MOS	≥ 4	≥ 3	100%

NO	KINERJA JARINGAN	End to End Services Sambungan Internasional Sambungan Internasional		PENCAPAIAN TAHUN 2012 (JANUARI - DESEMBER)
		Toll Quality	Below Toll Quality	
1	Delay	≤ 150 ms	≤ 400 ms	99.39%
2	MOS	≥ 4	≥ 3	98.67%