

**PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PT BAKRIE TELECOM TBK**  
**Sesuai Peraturan Menteri Kominfo Nomor: 14/PER/M.KOMINFO/04/2008**  
**Tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Tetap Sambungan Internasional**

NO	KINERJA PELAYANAN	PARAMETER	PENCAPAIAN BTEL QUARTER I / 2011 (JANUARI - MARET)
1	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Jumlah keluhan per 1000 pelanggan dalam 12 bulan	0.01%
		Prosentase keluhan umum pelanggan yang ditangani	100%
2	Standar Kecepatan Jawaban Operator	Panggilan darurat yang dijawab dalam 30 detik	92.67%

NO	KINERJA JARINGAN	PARAMETER	PENCAPAIAN BTEL QUARTER I / 2011 (JANUARI - MARET)
1	Standar Panggilan Terputus Antar Jaringan	Prosentase panggilan terputus (dropped call) antar jaringan	0%
2	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Prosentase Intra Network Post Dialing Delay < 13 detik	NA
3	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Prosentase Inter Network Post Dialing Delay < 13 detik	100%