

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA  
JARINGAN TETAP SAMBUNGAN INTERNASIONAL PT BAKRIE TELECOM TBK TAHUN 2009**

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	NILAI PENCAPAIAN JULI - DESEMBER TAHUN 2009
1	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Jumlah keluhan per 1000 pelanggan dalam 12 bulan	1.74%
		Prosentase keluhan umum pelanggan yang ditangani	100%
2	Standar Kecepatan Jawaban Operator	Panggilan darurat yang dijawab dalam 30 detik	98%

NO	KINERJA JARINGAN	PARAMETER	NILAI PENCAPAIAN JULI - DESEMBER TAHUN 2009
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%