**Kualitas Layanan**

Top of Form

Periode :                                            

Bottom of Form

**LAPORAN PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN JASA TELEPONI DASAR PADA JARINGAN BERGERAK SELULAR PT AXIS TELEKOM INDONESIA (AXIS)**

PERIODE JUL-SEPT 2012

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kinerja Pelayanan** | **Parameter** | **Tolak Ukur** | **Nilai** |
| 1 | Standar Kinerja Tagihan | Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan   Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja   Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | ≤5%    ≥ 90%     ≥ 90% | 1.23%    95.65%     99.97% |
| 2 | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi | Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja   Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam | ≥ 90%     ≥ 98% | 100%     100% |
| 3 | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan | Prosentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan | ≥ 85% | 99.07% |
| 4 | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan | Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan | ≤ 50 | 0.85 |
| 5 | Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan | Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik | ≥ 75% | 92.13% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kinerja Jaringan** | **Parameter** | **Tolak Ukur** | **Nilai** |
| 1 | Standar Endpoint Service Availability | Prosentase Jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call   Prosentase dropped call | ≥ 90%    ≤ 5% | 99.62%    0.12% |
| 2 | Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat | Prosentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 menit | ≥ 75% | 99.95% |