

Jakarta, 14 Januari 2011

No.002/EA-STI/ICR/I.2011

Lampiran : 2 (dua)

Kepada Yth.

**Ketua Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia**

Menara Ravindo

Jln. Kebon Sirih Kav. 75, Menteng

Jakarta 10340

Perihal : **Laporan pencapaian Kinerja Pelayanan dan Jaringan STI  
Kwartal 4-2010**

Dengan hormat,


Menunjuk pada Peraturan Menteri KOMINFO nomor: 12/PER/M. KOMINFO/04/2008 tanggal 21 April 2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teteponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Selular BAB V Pelaporan.

Bersama ini kami sampaikan laporan pencapaian Kinerja Pelayanan dan Jaringan STI Kwartal-4 tahun 2010, laporan dimaksud juga sudah dipublikasikan pada [www.ceriaku.com](http://www.ceriaku.com)

Demikian kami sampaikan laporan ini. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Hormat kami,

**PT Sampoerna Telekomunikasi Indonesia**



PT Sampoerna Telekomunikasi Indonesia

**Rudi Martinez**  
Direktur

Tembusan : 1. Bpk Dirjen Pos dan Telekomunikasi

## Laporan Kinerja Pelayanan STI Q4 2010

### PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PT. SAMPOERNA TELEKOMUNIKASI INDONESIA

Sesuai Peraturan Menteri Kominfo Nomor : 12/PER/M.KOMINFO/04/2008  
Tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi dasar pada Jaringan  
Telepon Bergerak Selular

#### Q4- 2010

| No | Kinerja Pelayanan                                   | Parameter   | Tolok Ukur | Pencapaian Kwartal 4/2010         |
|----|---|---|------------|-----------------------------------|
| 1  | Standar Kinerja Tagihan                             | Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan  | ≤5%        | 0%                                |
|    |   | Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja            | ≥90%       | 100 % (Tidak ada keluhan)         |
|    |   | Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja | ≥90%       | 100%                              |
| 2. | Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi               | Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja                         | ≥90%       | 0 % (Tidak ada Aktivasi Postpaid) |
|    |   | Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam                                 | ≥98%       | 100%                              |
| 3. | Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan           | Prosentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan                   | 85%        | 97%                               |
| 4. | Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan            | jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan   | ≤50        | 4.52                              |
| 5. | Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan | Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik                   | ≥75%       | 87%                               |

Lampiran :

**Q4- 2010**

| NO | KINERJA JARINGAN                             | PARAMETER   | Tolok Ukur  | Pencapaian Kwartal 4/2010 |
|----|--|---|-------------|---------------------------|
| 1  | Standar Endpoint Service Availability        | Prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call  | $\geq 90\%$ | 99.0035%                  |
|    |  | Prosentase dropped call   | $\leq 5\%$  | 0.85%                     |
| 2  | Standar layanan SMS (Short Message Services) | Persentase jumlah pesan singkat yang berhasil di kirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 Menit | $\geq 75\%$ | 100%                      |

*g*