

Jakarta, 14 Juli 2011

No. 0155/EA/STI-ICR/VII/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 2 - 2011**

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 Kwatal-2 tahun 2011, 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 : Bpk Dirjen PPI*

Laporan Kinerja Pelayanan STI Q-2 2011

PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PT. SAMPOERNA TELEKOM INDONESIA  
 Sesuai Peraturan Menteri Kominfo Nomor : 12/PER/M.KOMINFO/04/2008  
 Tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi dasar pada Jaringan Telepon  
 Bergerak Selular

Q2- 2011

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolak Ukur	Pencapaian Kwartal 2/2011
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%	100 %
		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%	100 %
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	≤50	2.87
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥75%	85 %

Lampiran : No. 0155/EA/STI-ICR/VII/2011

Q2- 2011

NO	KINERJA JARINGAN	PARAMETER	Tolok Ukur	Pencapaian Kwartal 2/2011
1	Standar Endpoint Service Availability	Prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	$\geq 90\%$	99.56 %
		Prosentase dropped call	$\leq 5\%$	0.44 %
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 %