

Jakarta, 13 Juli 2010

No. 040/EA-STI/ICR/VII.2010
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 2-2010

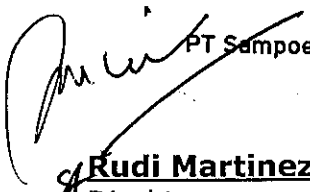
Dengan hormat,

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

Bersama ini kami sampaikan laporan pencapaian Kinerja Pelayanan dan Jaringan STI Kwartal-2 tahun 2010, laporan dimaksud juga sudah dipublikasikan pada 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

Lampiran :

Laporan Kinerja Pelayanan STI Q2 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

Q2- 2010

No	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Pencapaian Kwartal 2/2010
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%	90 %
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%	99 %
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	≤50	2.27
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥75%	76 %

84

Q2- 2010

NO	KINERJA JARINGAN	PARAMETER	Tolok Ukur	Pencapaian Kwartal 2/2010
1	Standar Endpoint Service Availability	Prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	$\geq 90\%$	99,8%
		Prosentase dropped call	$\leq 5\%$	0,2%
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%

9