

Jakarta, 08 April 2009

Nomor : 052/EA-ICR-STI/IV/2009  
Lampiran : 2 (dua)

Kepada Yth.  
**Ketua Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia**  
Menara Ravindo Lt. 11  
Jln. Kebon Sirih Kav. 75, Menteng  
Jakarta 10340

*Perihal : Laporan pencapaian Kinerja Pelayanan dan Jaringan STI  
Kwartal 1/2009*

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 Kwa tral-1tahun 2009, 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



**Rudi Martinez**  
Head of External Affairs Department

- Tembusan: 1. Bpk Dirjen Pos dan Telekomunikasi  
2. Wakil Direktur Utama STI

**Laporan Pencapaian Kinerja Pelayanan dan Kinerja Jaringan  
PT Sampoerna Telekomunikasi Indonesia  
Kwartal-1 2009**

(PM KOMINFO No:12/PER/M.KOMINFO/04/2008 tgl 21 Apr 2008)

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Pencapaian Kwartal 1/2009
1	Standar Kinerja Tagihan	Prosentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	≤5%	0% (Tidak ada complaint )
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥90%	100% (Tidak ada complaint )
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥90%	100% (Tidak ada complaint )
2.	Standar Pemenuhan Permohonan Aktivasi	Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	≥90%	100% (tidak ada aktivasi postpaid)
		Prosentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam	≥98%	100% (tidak ada aktivasi postpaid)
3.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Prosentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	85%	96%
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	≤50	1.66
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥75%	78%

4

No.	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Pencapaian Kwartal 1/2009
1	Standar Endpoint Service Availability	Prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	$\geq 90\%$	95.61%
		Prosentase dropped call	$\leq 5\%$	4.35%
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	$\geq 75\%$	92.00%

st