

Nomor : 052/EA-STI/IV/2010

Jakarta, 21 April 2010

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 1-2010*

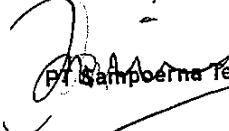
Dengan hormat,

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-1 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
Rudi Martinez
Direktur

Tembusan:

1. Bpk Dirjen Pos dan Telekomunikasi

Laporan Kinerja Pelayanan STI Q1 2010

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

Q1- 2010

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Pencapaian Kwartal 1/2010
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%	91%
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%	99%
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	1
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥75%	75%

A

Q1- 2010

NO	KINERJA JARINGAN	PARAMETER	Tolak Ukur	Pencapaian Kwartal 1/2010
1	Standar Endpoint Service Availability	Prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥90%	98.75%
		Prosentase dropped call	≤5%	1.25%
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	≥75%	97.78%

4