

Jakarta, 27 Januari 2010

Nomor : 010EA-STI/I/2010  
Lampiran : 2 (dua) lembar

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 4/2009*

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 Kwartal-4 tahun 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,



**Rudi Martinez**  
Direktur

Tembusan : 1. Bpk Dirjen Pos dan Telekomunikasi

**Laporan Kinerja Pelayanan STI Q4 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

**Q4 – 2009**

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Pencapaian Kwartal 4/2009
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%
		Prosentase penyelesaian keluhan atas akurasi charging pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	≥90%	98%
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%	99.08%
3.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Prosentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	85%	98.16%
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	≤50	5.74
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥75%	75%

*St*

Q4—2009

NO	KINERJA JARINGAN	PARAMETER	Tolok Ukur	Pencapaian Kwartal 4/2009
1	Standar Endpoint Service Availability	Prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥90%	95.28%
		Prosentase dropped call	≤5%	4.17%
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%	89.84%

9