

Jakarta, 22 Juli 2009

Nomor : 126/EA-STI/VII/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 2/2009*

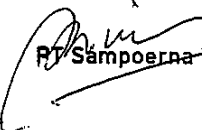
Dengan hormat,

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 Kwatal-2 tahun 2009, laporan dimaksud juga sudah dipublikasikan pada www.cerikaku.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 Q2 2009

PENCAPAIAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PT. SAMPOERNA TELEKOM INDONESIA

Sesuai Peraturan Menteri Kominfo Nomor : 13/PER/M.KOMINFO/04/2008
Tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi dasar pada Jaringan Telepon Bergerak
Selular

Q2 2009

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Pencapaian Kwartal 2/2009
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%	99.72%
3.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Prosentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	85%	98.77%
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	≤50	3.12
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥75%	75%

A

Q2 2009

NO	KINERJA JARINGAN	PARAMETER	Tolok Ukur	Pencapaian Kwartal2/2009
1	Standar Endpoint Service Availability	Prosentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	≥90%	97.33%
		Prosentase dropped call	≤5%	4.7%
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%	99.29%

A