

**PT SAMPOERNA TELEKOMUNIKASI INDONESIA**

a member of Sampoerna Strategic Group

Nomor : 154/EA-ICR-STI/X/2009  
Lampiran : 2 (dua)

Jakarta, 30 Oktober 2009

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 3/2009*

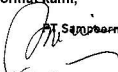
Dengan hormat,

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 Kwatal-3 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,



PT Sampoerna Telekomunikasi Indonesia

**Rudi Martinez**  
Direktur

4

Tembusan: 1. Bpk Dirjen Pos dan Telekomunikasi

### Laporan Kinerja Pelayanan STI Q3 2009

#### 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

#### Q3 -- 2009

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Pencapaian Kwartal 3/2009
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%	100%
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%	99,01%
3.	Standar Penanganan Keluhan Umum Pelanggan	Prosentase penanganan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	85%	99.44%
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	≤50	4.23
5.	Standar Service Level Call Center Layanan Pelanggan	Prosentasi jawaban operator Call Center terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	≥75%	86%

st

## Q3-2009

NO.	KINERJA WARINGIN	PARAMETER	Tolok Ukur	Pencapaian Kwartel 3/2009
1	Standar Endpoint Service Availability	Presentase jumlah panggilan yang tidak mengalami dropped call dan blocked call	$\geq 90\%$	99.64 %
		Presentase dropped call	$\leq 5\%$	0.36 %
2	Standar layanan SMS (Short Message Services)	Presentase jumlah pesan singkat yang berhasil di kirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimaannya tidak lebih dari 3 Menit	$\geq 75\%$	86.67 %

