

Wawancara : Bigi Muhamad Rizal
 Pendaftar : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Jumlah			
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	%	
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	0.00	
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)								5	5	5						5.00	5	100.00
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)											5	5	5	5	5	5.00	5	100.00
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	0.00	
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5										5.00	5	100.00
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)								5	5	5						5.00	5	100.00
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)											5	5	5	5	5	5.00	5	100.00
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00	
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																	5	0.00

A. PROSES LAYANAN

HASIL LATIHAN																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Weighted Avg Priority
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Berbicara dengan nada yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI/DESKRIPSI KE-2																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
3	Sopan Santun	4. Ciri khas dengan ramuan makanan/persediaan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100% 15	
		5. Ciri khas dengan ramuan makanan/persediaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		6. Tidak menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		7. Tidak menjawab dan tidak ada respon pada panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		8. Tidak dan tidak ada respon yang terdengar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		9. Menanggapi dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		10. Menanggapi dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		11. Menanggapi dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		12. Menanggapi dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		13. Menanggapi dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
4	Standar Kompetensi	14. Menanggapi dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	100

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KEMER) (K)																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Menanggapi keluhan yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		13. Tidak ada informasi yang terdengar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20

Total Nilai			10	10	10	14	10	10	10	10	10	14	10	10	10	10	80	1.5
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.34%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.34%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.13%	1.5

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	Jawaban (2)
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	5-10 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhamad Rizal
 Penguji : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)															Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	% Priority
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Endless Greeting	2. Berbicara dengan nada yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
3	Closing Greeting	3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.04%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KUALITAS (MEND) AE-2																				
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	% Priority	
2	Sopan Santun	4. Dapat tanggap dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Menanggapi dengan ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		6. Tidak menegur/menghukum	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Efektifitas Komunikasi	14. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		15. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.15%		
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	148		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall		
5	Rekomendasi Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai			
		12	Mendapatkan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13	Efektifitas Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	80	1.0
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.11%	1.0

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
1	Officer 1		Benar	Salah
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 30 det
		2	3 - 5 det
		1	5-10 det

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhamad Rizal
 Pende : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)																5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

DAFTAR LAYANAN																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Percentage of Results
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Berbicara dengan nada yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI/INDEKS KE-2																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Representative Score	
3	Sopan Santun	4. Ciri khas bahasa dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menanggapi dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menegur/mengarahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Nada, intonasi dan volume suara selama percakapan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		a. Nada dan intonasi yang bervariasi dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Mengetahui kapan yang cocok untuk melakukan pengalihan dan tidak berbicara terus	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Volume suara agar jelas (tidak terlalu keras dan tidak terlalu lemah)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Kata-kata yang tidak pantas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak menaruh perhatian penuh kepada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		a. Agak memarahkan/pengarahkan/merendahkan/menghina	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efektifitas Komunikasi	b. Mengetahui cara untuk mengontrol nada bicara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Mengucapkan kalimat baik dan benar serta mudah dimengerti	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Mengetahui masalah atau keluhan & tidak menanggapi secara langsung	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	156	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KEJASA)																		JMS (Jumlah Mendapat Sampel)
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14		
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Menanggapi keluhan yang dibuat dan akan sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% US	
		13. Efektifitas Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% US	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub-Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		20	1.5
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	100.00%

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
1	Officer 1		Benar	Salah
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	1	Mengulang call > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang call > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 : Rizki Muhammad Rizal
 : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 05.00 (dalam hari)															Nilai	5	0.00%
		2. Paket 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	0.00%
		2. Paket 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

HASIL PENYAJIAN																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42		

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI/DESKRIPSI KE-2																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
3	Sopan Santun	4. Cipta lingkungan dalam ruangan/kebersihan ruangan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		5. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		6. Tidak merokok/penggunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		7. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		8. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		9. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		10. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		11. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		12. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		13. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	154
4	Bantuan Pemenuhan	4. Cipta lingkungan dalam ruangan/kebersihan ruangan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		5. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		6. Tidak merokok/penggunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		7. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		8. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		9. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		10. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		11. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		12. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		13. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang berbahaya dan c. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	154

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KEMUKAAN KERJA)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Hasil Rata-rata	
		12. Mengetik informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		13. Efektifitas Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	24	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	Berapa	Berapa
1	Officer 1				
2	Officer No-N				
3					
4					
5					

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Tolokan	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 30 det
		2	3 - 5 min
		1	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 : Rizki Muhammad Rizal
 : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)															Nilai	5	0.00%
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)																5	0.00%
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

PROSES LATIHAN																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement if already
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.62%
Sub Total		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI/INDIKS KE-2																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
3	Sipen Gudang	4. Cetak label pada kemasan kebutuhan pengiriman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menyiapkan barang sesuai pesanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak merusak kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. a. Tidak ada kerusakan barang saat pengiriman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Tidak ada kerusakan barang saat pengiriman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Tidak ada kerusakan barang saat pengiriman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak ada kerusakan barang saat pengiriman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak ada kerusakan barang saat pengiriman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak ada kerusakan barang saat pengiriman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Tidak ada kerusakan barang saat pengiriman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kemasan	10. Menyiapkan barang sesuai pesanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.01%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	142	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	perhitungan rata-rata		
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Menyajikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permasalahan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Eksklusif Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.43%	
		Sub-Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100%	

Total Nilai			10	10	10	14	12	13	10	10	10	10	10	10	10	10	80	1.0	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	79.82%	77.27%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.42%	1.0	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
1	Officer 1		Benar	Salah
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IWR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Rizki Muhammad Rizal
 Periode : Juli 2021

ANALISA

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Sum	%	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai		Nilai
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															5	100.00%	
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	100.00%	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)								5	5	5	5					5.00	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)												4	5	5	5	4.75	95.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)																5	100.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5	5									5.00	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)									5	5	5	5				5.00	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)												5	5	5	5	5.00	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%	
3	Sopan Santun	a. Menanggapi dengan sopan dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		b. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		c. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		d. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		e. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		f. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		g. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		h. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		i. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		j. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
4	Efektifitas Komunikasi	k. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		l. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.91%		
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	144			

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai				
		12	Menyediakan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13	Menyediakan Permasalahan / Pelanggaran	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%		

Total Nilai			10	10	10	14	10	14	10	10	10	10	10	12	10	10	80	1.0	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	90.91%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	100.00%	79.05%	100.00%	100.00%	96.29% 1.8

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
1	Officer 1		Benar	Salah
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 30 det
		2	3 - 5 min
		1	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhamad Rizal
 Penguji : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)															Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

HASIL PENILAIAN																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Remarks	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Percentage of Accuracy	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI/INDEKS KE-2																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
3	Sopan Santun	4. Cipta lingkungan dalam ruangan laboratorium pendidikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak merokok di ruangan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. a. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib dan b. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. a. Mengetik dengan cepat dan akurat dan b. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. a. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib dan b. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. a. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib dan b. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. a. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib dan b. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. a. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib dan b. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. a. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib dan b. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efisiensi Waktu	1. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	148		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KEMERDEKAAN KE-19																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Keakuratan Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Impression of Accuracy	
		12. Mengetik informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	92% LS
		13. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
		14. Tidak ada perilaku yang melanggar tata tertib	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.43%	
		Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	20	1.0	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.91%	1.8	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	> 5 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 :
 :

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	100.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5						5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)										5	5	5	5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	100.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5						5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)										5	5	5	5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

HASIL PENILAIAN																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Percentage of Accuracy
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		3. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI/Dimensi KE-2																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
3	Sopan Santun	4. Cerah bergegas dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menanggapi dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menyalahkan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak memarah dan tidak menyalahkan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		a. Nada dan intonasi yang ramah dan sopan	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100%	15
		b. Sampaikan nama yang jelas, panggilan yang jelas dan tidak bertele-tele	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Tidak menggunakan jargon yang tidak dipahami	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak berbicara terlalu cepat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak berbicara terlalu lambat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak berbicara terlalu keras	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efektifitas Komunikasi	11. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.44%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	100	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KAPRO (KUALITAS KEJARAN)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Menanggapi keluhan yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	Nile	Nile	Nile	Nile	Nile	Nile	Nile	Nile	Nile	Nile	Nile	Nile	Nile	Nile	100% LS	
			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS		
		13. Efektifitas Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%	

Total Nilai			10	10	10	10	10	14	10	10	10	10	10	10	10	17	10	80	1.0
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.13%	1.0

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	Jawaban (2)
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA:

Winery Caller : Bibi Muhamad Rital
Purwadi : Juli 2021

A. PROSES LAYANAN																				
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1 nilai	Sampling 2 nilai	Sampling 3 nilai	Sampling 4 nilai	Sampling 5 nilai	Sampling 6 nilai	Sampling 7 nilai	Sampling 8 nilai	Sampling 9 nilai	Sampling 10 nilai	Sampling 11 nilai	Sampling 12 nilai	Sampling 13 nilai	Sampling 14 nilai	Average	Score	%	
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															5	0,00		
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5,00	5	100,00	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5	5			5,00	5	100,00
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)														5	5	5,00	5	100,00
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															5	0,00		
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5,00	5	100,00	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5	5			5,00	5	100,00
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)														5	5	5,00	5	100,00
3	Waktu Tunggu Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0,00	
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0,00	

PROSES LAYANAN																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	JUGS Officer	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Percentage of Faculty
		2. Bertindak ramah dan sopan																
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas																
		2. Bertindak ramah dan sopan																
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-2)																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Percentage	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
2	Sopan Santun	4. Cerdas Berpikir dalam memahami kebutuhan pemanggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Melayani dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		14. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		16. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		18. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		20. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		22. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kecepatan	7. Menanggapi dengan cepat dan efisien	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		15. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		17. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		19. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		21. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		23. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		25. Tidak menjawab panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	148		

D. KATEGORI DIMENSI KE-4																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall		
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Score
2	Kecepatan Solusi / Informasi	1. Menyediakan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
		2. Efektif Pemenuhan Permintaan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%	

Total Nilai			10	10	10	14	14	14	10	10	10	10	10	10	10	10	40	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	93.33%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.75%	1.5	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
1	Officer 1		Benar	Salah
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhamad Rizal
 Pende : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)																5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

PROSES PELAYANAN																		Avg Overall
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai		Nilai
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		2. Berbicara dengan nada yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		2. Berbicara dengan nada yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORISASI KE-2)																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
3	Sopan Santun	4. Ciri-ciri sikap sopan santun dalam berbicara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Bahasa yang digunakan sopan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menegur-menegur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efektifitas Komunikasi	14. Menyampaikan informasi dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		Sub Total	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	156	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (SAMPLING KE-5)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Keakuratan Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100% (15)	
		12. Menanggapi keluhan yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		13. Efektifitas Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30%	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	24	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
1	Officer 1		Benar	Salah
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	> 5 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 : Rizki Muhammad Rizal
 : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)															Nilai	5	0.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 08.00 (dalam hari)																5	0.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

HASIL PENYAJIAN																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage of Priority
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Berbicara dengan nada yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI (DINIS KE-2)																				
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage of Priority	
3	Sopan Santun	4. Ciri-ciri terdapat dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Menanggapi dengan ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		6. Tidak menegur/mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Efisiensi Waktu	14. Menanggapi dengan ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		15. Menanggapi dengan ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	156		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KEMASAN)																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
5	Keakuratan Solusi / Informasi	16. Menanggapi keluhan yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		17. Tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		18. Tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		19. Tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	24	15	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
1	Officer 1		Benar	Salah
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 :
 :

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)															Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

HASIL PENILAIAN																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

EQUIPMENT KE-2																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai			
3	Sopan Santun	4. Cipta suasana dalam ruangan sebelum kedatangan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		6. Tidak menaruh pandangan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak berbicara dan tidak bekerja selama panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak dan tidak ada yang berbicara dan tidak ada yang berbicara	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	88%	12
		9. Tidak dan tidak ada yang berbicara dan tidak ada yang berbicara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	83%	10
		10. Tidak dan tidak ada yang berbicara dan tidak ada yang berbicara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak dan tidak ada yang berbicara dan tidak ada yang berbicara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak dan tidak ada yang berbicara dan tidak ada yang berbicara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak dan tidak ada yang berbicara dan tidak ada yang berbicara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efisiensi Waktu	14. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		15. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.67%	98.67%	98.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.75%		
Sub Total			11	11	11	10	10	10	11	11	11	11	11	11	11	11	148		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai				
5	Kecepatan Solusi / Informasi	12. Menyediakan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		13. Efisiensi Pemenuhan Permintaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub-Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%		

Total Nilai			10	10	10	14	14	14	10	10	10	14	10	10	10	10	20	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	95.83%	95.83%	95.83%	100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.66%	1.5	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Tolkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 30 det
		2	3 - 5 min
		1	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 Bigi Muhamad Rizal
 Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)																5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	4		5	5		5		5		5	5	5		5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1		Sampling 2		Sampling 3		Sampling 4		Sampling 5		Sampling 6		Sampling 7		Sampling 8		Sampling 9		Sampling 10		Sampling 11		Sampling 12		Sampling 13		Sampling 14		Avg Overall	Performance Improvement	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai			Nilai
1	Opening Greeting	1	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		2	Rafirmasi pengetahuan pelayanan	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	3	Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.50%	
			Sub Total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41		

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
3	Sipen Gudang	4. Cetak label pada kemasan sebelum pengiriman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menutupi dengan plastik pembungkusan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak merusakkan kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Waktu tunggu dan tidak ada keluhan pengiriman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		a. Tidak ada keluhan yang disampaikan ke pusat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Kemasan baru yang tidak rusak dan tidak ada keluhan pengiriman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Tidak ada keluhan yang disampaikan ke pusat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak ada keluhan yang disampaikan ke pusat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak ada keluhan yang disampaikan ke pusat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak ada keluhan yang disampaikan ke pusat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak ada keluhan yang disampaikan ke pusat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kemasan	11. Waktu mendesain email pelanggan & tidak merusakkan email pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.50%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	148	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1		Sampling 2		Sampling 3		Sampling 4		Sampling 5		Sampling 6		Sampling 7		Sampling 8		Sampling 9		Sampling 10		Sampling 11		Sampling 12		Sampling 13		Sampling 14		Avg Overall		
			Nilai	Skor	Nilai	Skor	Nilai	Skor	Nilai	Skor	Nilai	Skor	Nilai	Skor	Nilai	Skor	Nilai	Skor	Nilai	Skor	Nilai	Skor	Nilai	Skor	Nilai	Skor	Nilai	Skor	Nilai	Skor			
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12	Mendapatkan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan dari pemenuh layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13	Tidak ada keluhan yang disampaikan ke pusat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	81	1.5
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.91%	1.8

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IWR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 : Rizki Muhammad Rizal
 : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)																5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

PROSES LATIHAN																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	% Priority
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	87%	15	100% 100%
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	88%	15	
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	87%	15	100% 100%
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	88.89%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	89.44%		
Sub Total			3	3	3	0	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38		

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI(DINEN KE-2)																				
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	% Priority	
3	Sopan Santun	4. Cipta lingkungan dalam ruangan/kebersihan ruangan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15	
		6. Tidak merokok/penggunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. a. Tidak merokok dan tidak ada barang perokokan b. Tidak ada minuman yang berbahaya dan beracun c. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun d. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun e. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun f. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun g. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun h. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun i. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun j. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15	
		8. a. Tidak merokok dan tidak ada barang perokokan b. Tidak ada minuman yang berbahaya dan beracun c. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun d. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun e. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun f. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun g. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun h. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun i. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun j. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15	
		9. a. Tidak merokok dan tidak ada barang perokokan b. Tidak ada minuman yang berbahaya dan beracun c. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun d. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun e. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun f. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun g. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun h. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun i. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun j. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15	
		10. a. Tidak merokok dan tidak ada barang perokokan b. Tidak ada minuman yang berbahaya dan beracun c. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun d. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun e. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun f. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun g. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun h. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun i. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun j. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15	
		11. a. Tidak merokok dan tidak ada barang perokokan b. Tidak ada minuman yang berbahaya dan beracun c. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun d. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun e. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun f. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun g. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun h. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun i. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun j. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15	
		12. a. Tidak merokok dan tidak ada barang perokokan b. Tidak ada minuman yang berbahaya dan beracun c. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun d. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun e. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun f. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun g. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun h. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun i. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun j. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15	
		13. a. Tidak merokok dan tidak ada barang perokokan b. Tidak ada minuman yang berbahaya dan beracun c. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun d. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun e. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun f. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun g. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun h. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun i. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun j. Tidak ada barang yang berbahaya dan beracun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	79.73%	88.89%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.73%			
Sub Total			11	11	11	11	8	10	11	11	11	11	11	11	11	11	148			

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KEMER) (K)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Mengetik informasi yang akurat dan aman sesuai dengan perintah pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)	
		13. Efektifitas Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%

Total Nilai			10	10	10	13	12	13	10	10	10	10	10	10	10	10	81	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	88.89%	79.80%	88.89%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.74%	1.5	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Tolkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-30 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhamad Rizal
 Pendaftar : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)															Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	1	5	5	5									4.33	5	88.87%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

Proses Layanan		Key Factor														Avg Overall			
No	Parameter		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Score	Percentage	
1	Opening Greeting	1	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%	15	
		2	Konfirmasi penanganan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		3	Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
2	Closing Greeting	1	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%	15	
		2	Konfirmasi penanganan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		3	Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.04%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41		

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORISASI KE-2																				
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score		
2	Sopan Santun	4. Ciri-ciri sikap dalam menerima keluhan/pemohonan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Mengetahui prosedur pemrosesan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		6. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak melanggar disiplin waktu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak melanggar disiplin waktu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Tidak melanggar disiplin waktu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Tidak melanggar disiplin waktu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Tidak melanggar disiplin waktu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Tidak melanggar disiplin waktu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Tidak melanggar disiplin waktu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Efektifitas Pelayanan	14. Mengetahui prosedur pemrosesan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		15. Mengetahui prosedur pemrosesan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.04%	
		Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	103		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (SAMPLING KE-10)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Keakuratan Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100% (15)	
		12. Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		13. Efektifitas Pemrosesan Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	26	1.0
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.99%	1.0

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (+)	Berikut
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	5 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 Big Muhamad Rizal
 Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)															Nilai	5	0.00%
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)																	0.00%
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																	0.00%

A. PROSES LAYANAN

PENYAJIAN LAYANAN																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan ramah	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%	15	
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.50%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41		

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI (DINIS KE-2)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
3	Sipen Gudang	4. Cetak label pada kemasan kebutuhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menyiapkan barang sesuai permintaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak merusakkan kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Waktu tunggu dan proses secara efisien	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Menyiapkan barang yang sesuai, baik dari segi jenis dan merek	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kecepatan	14. Menyiapkan barang sesuai permintaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.00%
Sub Total		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	148	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KEMER) (K)																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Menyediakan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		13. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		14. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		15. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%

Total Nilai			10	10	10	14	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	80	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	1.5	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	Berapa	Berapa
1	Officer 1				
2	Officer No-N				
3					
4					
5					

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IWR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhamad Rizal
 Pende : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)																5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

Proses Layanan		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage
No	Parameter		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai		
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Konfirmasi parameteran pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORISASI KE-2																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
3	Sopan Santun	4. Ciri-ciri sikap sopan santun dalam berbicara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Bahasa yang digunakan sopan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menegur-menegur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efektifitas Komunikasi	14. Menyampaikan informasi dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		15. Menyampaikan informasi dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		16. Menyampaikan informasi dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		17. Menyampaikan informasi dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	156		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (SAMPLING KE-10)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Keakuratan Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100% (15)	
		12. Menanggapi keluhan yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		13. Diberikan Penjelasan/Informasi Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	24	15	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	> 5 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 :
 :

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)																5	100.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 08.00 (dalam hari)																5	100.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

HASIL PENILAIAN																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Remarks on Accuracy
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
3	Sipen Gudang	4. Cetak label pada kemasan kebutuhan pengiriman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menyiapkan barang sesuai pesanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak merusakkan packaging	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. a. Tidak ada barang yang rusak atau hilang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Tidak ada barang yang rusak atau hilang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Tidak ada barang yang rusak atau hilang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak ada barang yang rusak atau hilang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak ada barang yang rusak atau hilang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak ada barang yang rusak atau hilang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Tidak ada barang yang rusak atau hilang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kecepatan	1. Mengirimkan barang sesuai pesanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		Sub Total	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	154		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KAPRO (KUALITAS KEJ)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Menyediakan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100% (15)	
			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)	
		13. Melakukan Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub-Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	15		
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Tolkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	> 5 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhamad Rival
 Pende : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	5	100.00%
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)																5	100.00%
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	4	5	5	5									4.83	5	96.67%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

PENYAKSI LAYANAN																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2. Berbicara dengan sopan dan santun	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2. Berbicara dengan sopan dan santun	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI (DINIS KE-2)																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
3	Sopan Santun	4. Ciri sikap dan bahasa dalam melayani pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Mengetahui prosedur pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menegur pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak berbicara dengan bahasa yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efisiensi Waktu	14. Mengetahui prosedur pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		15. Mengetahui prosedur pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	144	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KUESIONER KE-1																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Keakuratan Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Keakuratan Solusi / Informasi	
		12. Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		13. Diketahui Penawaranan Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	20	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.84%	1.5

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
1	Officer 1		Benar	Salah
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 30 det
		2	3 - 5 min
		1	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 :
 :

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)																5	100.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 08.00 (dalam hari)																5	100.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

PROSES PELAYANAN																		Avg Overall
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai		Nilai
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORISASI KE-2																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
3	Sipen Gudang	4. Cetak label pada kemasan kebutuhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menyiapkan barang sesuai permintaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menyalahgunakan pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. a. Tidak ada keluhan atau keluhan yang terakumulasi	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100%	15
		b. Tidak ada keluhan yang terakumulasi dan penyalahgunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Mengetahui cara yang benar untuk melakukan pengisian dan tidak melanggar aturan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak ada keluhan atau keluhan yang terakumulasi dan penyalahgunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak ada keluhan atau keluhan yang terakumulasi dan penyalahgunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak ada keluhan atau keluhan yang terakumulasi dan penyalahgunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Tidak ada keluhan atau keluhan yang terakumulasi dan penyalahgunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kebersihan	11. Mengetahui cara yang benar untuk melakukan pengisian dan tidak melanggar aturan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		Sub Total	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	154	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (SAMPLING KE-10)																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%_15
		13. Tidak ada keluhan atau keluhan yang terakumulasi dan penyalahgunaan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%_15
		14. Tidak ada Penyalahgunaan Pelayanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%_15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	24	15	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	Berapa	Berapa
1	Officer 1				
2	Officer No-N				
3					
4					
5					

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Tolokan	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	> 5 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhamad Rizal
 Pende : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)															Nilai	5	100.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 08.00 (dalam hari)																5	100.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	4	5	5	5									4.83	5	96.67%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

LAKSANA																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%
		2. Berbicara dengan nada yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		2. Berbicara dengan nada yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI (DINIS KE-2)																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
3	Sopan Santun	4. Ciri khas lembaga dalam menerima keluhan/pelaporan	Nilai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	100
		5. Menanggapi dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	100
		6. Tidak menegur menegur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	100
		7. Tidak berbicara dengan nada yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	100
		8. Tidak berbicara dengan nada yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	100
		9. Tidak berbicara dengan nada yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	100
		10. Tidak berbicara dengan nada yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	100
		11. Tidak berbicara dengan nada yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	100
		12. Tidak berbicara dengan nada yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	100
		13. Tidak berbicara dengan nada yang kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	100
4	Efektifitas Komunikasi	14. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	100	
		15. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	100
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	147		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KUESIONER KE-1																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Rekomendasi Solusi / Informasi	
		12. Menanggapi keluhan yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% / 100%
		13. Efektifitas Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% / 100%
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Total Nilai			10	10	10	14	10	10	10	10	10	14	10	10	10	10	80	1.0	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	93.33%	93.33%	100.00%	100.00%	97.69%	1.0	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
1	Officer 1		Benar	Salah
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	> 5 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhamad Rizal
 Pendaftar : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Sum	%		
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai		Nilai	
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)																5		
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%	
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)								5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)														5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)																5	0.00%	
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%	
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)								5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)														5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%	
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%	

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage of Priority
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai			
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.00%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41		

B. (KATEGORIDINENI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage of Priority	
3	Sopan Santun	a. Menerima dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		b. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		c. Sikap, bahasa dan tindakan sesuai dengan prosedur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		d. Sikap dan tindakan yang bermanfaat dan positif	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		e. Mengetahui cara yang benar, efektif dan efisien dan tidak bertele-tele	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		f. Sikap dan bahasa yang baik dan tidak bertele-tele	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		g. Menerima dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		h. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		i. Sikap, bahasa dan tindakan sesuai dengan prosedur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		j. Sikap dan tindakan yang bermanfaat dan positif	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Standar Kompetensi	k. Mengetahui prosedur standar pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		l. Mengetahui prosedur standar pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	94.00%			
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	145			

C. (KATEGORIDINENI KE-4)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage of Priority	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai				
		12	Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13	Efektifitas Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30%			

Total Nilai			10	10	10	14	14	10	10	10	10	14	14	10	10	10	80	1.0	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.34%	93.34%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.34%	93.34%	100.00%	100.00%	100.00%	97.47%	1.0	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (+)	Berikut
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA:

Winery Caller : Bibi Muhamad Rital
Purwadi : Juli 2021

A. PROSES LAYANAN																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															5
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5								5.00	5
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															5
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)															5

PROSES LAYANAN																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1,1	
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1,1
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1,1	
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1,1
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.82%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	

C. KATEGORIDIMENSI KE-2																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Average Performance Rating
3	Liputan Berita	4. Cara penyajian dalam memberikan informasi penyajian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		5. Menanggapi dengan cepat keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		6. Tidak menyalahgunakan jabatan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		7. Tidak menyalahgunakan jabatan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		8. Tidak menyalahgunakan jabatan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		9. Tidak menyalahgunakan jabatan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		10. Tidak menyalahgunakan jabatan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		11. Tidak menyalahgunakan jabatan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		12. Tidak menyalahgunakan jabatan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		13. Tidak menyalahgunakan jabatan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
4	Efektifitas	1. Menanggapi dengan cepat keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		2. Menanggapi dengan cepat keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		3. Menanggapi dengan cepat keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		4. Menanggapi dengan cepat keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		5. Menanggapi dengan cepat keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		6. Menanggapi dengan cepat keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		7. Menanggapi dengan cepat keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		8. Menanggapi dengan cepat keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		9. Menanggapi dengan cepat keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		10. Menanggapi dengan cepat keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.82%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	100

KATEGORI DIMENSI KE-8																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall		
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai
5	Kecepatan Solusi / Informasi	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
				Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
				Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.34% 1,8

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 30 det
		2	3 - 5 det
		1	5-10 det

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhamad Rizal
 Pendaftar : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)															Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

DAFTAR LAYANAN																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Percentage of Results
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI DIMENSI KE-2																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Importance Weight
3	Sopan Santun	4. Ciriak langsung dalam menerima kebutuhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menanggapi dengan ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menegur pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak memotong dan tidak mengganggu panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		a. Tidak dan tidak ada gangguan yang terdengar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Mengetik atau yang tidak terdengar yang jelas dan tidak terdengar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Tidak ada suara agent yang tidak terdengar dan tidak terdengar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak terdengar suara panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak terdengar panggilan setelah panggilan selesai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Mengetik atau yang tidak terdengar yang jelas dan tidak terdengar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efisiensi Waktu	8. Mengetik atau yang tidak terdengar yang jelas dan tidak terdengar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Mengetik atau yang tidak terdengar yang jelas dan tidak terdengar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	156	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KUESIONER KE-2																		JMS Overall
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14		
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	10. Mengetik informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% US	
		11. Efektif Pemenuhan Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% US	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub-Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		21	1.5
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	100.00%

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (+)	
1	Officer 1		Benar	Salah
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Tolkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	1	Mengulang call > 6 kali baru tersambung
		5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
		1	Mengulang call > 6 kali baru tersambung
		5	< 30 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 Bigi Muhamad Rizal
 Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)															Nilai	5	0.00%
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)																5	0.00%
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	88.67%	88.67%	88.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
3	Sopan Santun	4. Cara menganggapi dalam menerima keluhan/pemohonan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menanggapi dengan penuh perhatian	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menanggapi pemohonan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Waktu tunggu dan tidak ada unsur penundaan																	
		a. Tidak ada informasi yang disampaikan dan penundaan	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	80%	12
		b. Menunda waktu yang tidak diperlukan yang lebih dari 10 menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	80%	12
		c. Tidak ada informasi yang disampaikan dan penundaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Cara menerima keluhan/pemohonan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak menerima keluhan/pemohonan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Menanggapi keluhan/pemohonan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efektifitas Komunikasi	11. Menanggapi keluhan/pemohonan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Menanggapi keluhan/pemohonan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	98.67%	98.67%	98.67%	100.00%	100.00%	100.00%	91.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.79%		
Sub Total			11	11	11	10	10	10	11	11	11	9	11	11	11	11	110		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%	
5	Keakuratan Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai				
		12	Menyediakan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13	Efektifitas Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%		

Total Nilai			10	10	10	14	14	14	10	10	10	14	10	10	10	10	10	80	1.0
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	95.83%	95.83%	95.83%	100.00%	100.00%	100.00%	93.34%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.64%	1.0

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
1	Officer 1		Benar	Salah
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 Bigi Muhamad Rizal
 Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)															Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5		4	5	5	5	5	5	5		5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92.94%

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
3	Sopan Santun	1. Tidak ada sikap yang tidak sopan, tidak ada sikap yang tidak sopan dan tidak ada sikap yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15
		2. Tidak ada sikap yang tidak sopan, tidak ada sikap yang tidak sopan dan tidak ada sikap yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15
		3. Tidak ada sikap yang tidak sopan, tidak ada sikap yang tidak sopan dan tidak ada sikap yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15
		4. Tidak ada sikap yang tidak sopan, tidak ada sikap yang tidak sopan dan tidak ada sikap yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15
		5. Tidak ada sikap yang tidak sopan, tidak ada sikap yang tidak sopan dan tidak ada sikap yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15
		6. Tidak ada sikap yang tidak sopan, tidak ada sikap yang tidak sopan dan tidak ada sikap yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15
		7. Tidak ada sikap yang tidak sopan, tidak ada sikap yang tidak sopan dan tidak ada sikap yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15
		8. Tidak ada sikap yang tidak sopan, tidak ada sikap yang tidak sopan dan tidak ada sikap yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15
		9. Tidak ada sikap yang tidak sopan, tidak ada sikap yang tidak sopan dan tidak ada sikap yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15
		10. Tidak ada sikap yang tidak sopan, tidak ada sikap yang tidak sopan dan tidak ada sikap yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	95.94%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11		144	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai				
		12	Menyediakan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	92%	15
		13	Eksklusif Pemrosesan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%		95.43%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		10%		

Total Nilai	10	10	10	12	15	10	10	10	10	14	15	11	10	10	80	15
Score MC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	79.80%	98.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.94%	96.67%	63.13%	100.00%	100.00%	95.00%	15

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Tolokan	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 30 det
		2	3 - 5 min
		1	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhamad Rizal
 Pende : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)															Nilai	5	100.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 08.00 (dalam hari)																5	100.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	4	5	5	5	5	5									4.83	5	96.67%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

PENYUSUNAN LAYANAN																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.62%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	

B. (KATEGORIDINENSI KE-2)

KATEGORI (DINIS KE-2)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
3	Sipen Gudang	4. Cetak label pada kemasan kebutuhan pengiriman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menyiapkan barang sesuai permintaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak merusak packaging	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. a. Tidak ada damage atau barang rusak	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100%	15
		c. Kemasan baru yang tidak rusak atau terdapat cacat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Informasi barang agent jelas (tidak ada label dan tidak terlewat)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Ada informasi yang terlewat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak merusak packaging sesuai standar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Agent menerima pengiriman sesuai prosedur standar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kebersihan	8. Menyiapkan barang sesuai standar yang ditetapkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Menyiapkan barang sesuai standar yang ditetapkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.61%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	147	

C. (KATEGORIDINENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KEM) -																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Rekomendasi Solusi / Informasi	
		12. Menyampaikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% / 15
		13. Eksklusif Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% / 15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	20	15	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.69%	15	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (+)	Berikut
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IWR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 30 det
		2	3 - 5 min
		1	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Rizki Muhammad Rizal
 Penguji : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Response by Priority	%
1	Kemudahan Mengakses Bunga kal atau sampai berhasil menghubungi Call Center?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)																5	0.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)																5	100.00%
2	Ketersediaan Operator Bunga kal atau sampai berhasil menghubungi operator?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)													5	5	5	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)																5	0.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)																5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

PROSES LAYANAN																		Aksi Dokumentasi
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14		
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	L1
2	Closing Greeting	2. Berikan salam dan sambutan	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	79%	P2
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	92.86%	
Sub Total			3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	30	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORISASI KE-2)																				
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Response by Priority		
2	Sopan Santun	4. Dapat menjaga diri dalam menerima kebutuhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		5. Menjawab dengan ramah dan sopan	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		6. Tidak menegur pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		7. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		8. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		9. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		10. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		11. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		12. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		13. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.43%		
Sub Total			11	11	11	11	10	9	11	10	11	11	11	10	11	11	11	148		
3	Sopan Santun	4. Dapat menjaga diri dalam menerima kebutuhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		5. Menjawab dengan ramah dan sopan	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		6. Tidak menegur pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		7. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		8. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		9. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		10. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		11. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		12. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		13. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.43%		
Sub Total			11	11	11	11	10	9	11	10	11	11	11	10	11	11	11	148		
4	Sopan Santun	4. Dapat menjaga diri dalam menerima kebutuhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		5. Menjawab dengan ramah dan sopan	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		6. Tidak menegur pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		7. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		8. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		9. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		10. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		11. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		12. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
		13. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	LS	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.43%		
Sub Total			11	11	11	11	10	9	11	10	11	11	11	10	11	11	11	148		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (SAMPLING KE-10)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Response by Priority
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%	LS
		13. Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%	LS
		14. Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%	LS
		15. Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%	LS
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	80	LS
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.32%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (+)	
1	Officer 1		Berani	Berani
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-30 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 Bigi Muhamad Rizal
 Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	(Jumlah)			
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Max	Min
1	Kemudahan Mengakses Bergas hal atau samper berikut menghubungkan Call Center?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	5	100.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5										5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)														5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator Bergas hal atau samper berikut menghubungkan operator?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	5	100.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	4	5	5	5	5	5										4.83	5	96.67%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)														5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1		Sampling 2		Sampling 3		Sampling 4		Sampling 5		Sampling 6		Sampling 7		Sampling 8		Sampling 9		Sampling 10		Sampling 11		Sampling 12		Sampling 13		Sampling 14		Avg. Overall	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai		
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		100.00%		97.62%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Max	Min	Percentage of Priority	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai					Nilai
3	Super Gudang	4. Cetak label pada kemasan labuh dan rapi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15	100%	
		5. Mengingat barang yang disimpan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15	100%	
		6. Tidak merusak barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15	100%	
		7. Tidak merusak barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15	100%	
		8. Tidak merusak barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15	100%	
		9. Tidak merusak barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15	100%	
		10. Tidak merusak barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15	100%	
		11. Tidak merusak barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15	100%	
		12. Tidak merusak barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15	100%	
		13. Tidak merusak barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100%	15	100%	
4	Standar Kebersihan	14. Menjaga kebersihan area gudang	1	1	100.00%		87.50%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%		100.00%	98.61%	
		15. Menjaga kebersihan area gudang	1	1	100.00%		87.50%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%		100.00%	98.61%	
		Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	98.61%	
		Sub Total			11	11	11	9	9	9	11	11	11	11	11	11	11		147		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg. Overall
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% -15
		13. Eksklusif dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% -15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%

Total Nilai			10	10	10	14	12	14	10	10	10	10	10	10	10	10		80	15	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	76.92%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		97.69%	1.8	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
1	Officer 1		Benar	Salah
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IWR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhamad Rizal
 Penguji : Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	(Jumlah)		
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Score
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam kali)																5	0.00
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5		5	5	5										5.00	100.00
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam kali)								5	5	5	5		5	5		5.00	100.00
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam kali)														5	5	5.00	100.00
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam kali)																5	0.00
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5										5.00	100.00
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam kali)								5	5	5	5	5	5			5.00	100.00
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam kali)														5	5	5.00	100.00
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1		Sampling 2		Sampling 3		Sampling 4		Sampling 5		Sampling 6		Sampling 7		Sampling 8		Sampling 9		Sampling 10		Sampling 11		Sampling 12		Sampling 13		Sampling 14		Avg Overall
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
	3. Melakukan salam pembuka dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%	
3	Sopan Santun	a. Mula	Mula	Mula	Mula	Mula	Mula	Mula	Mula	Mula	Mula	Mula	Mula	Mula	Mula	Mula	100%	15	100%	
		b. Cara mengajal dalam memahami kata-kata perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		c. Mengetahui dengan awal perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		d. Tidak merendahkan perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		e. Tidak merendahkan perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		f. Tidak merendahkan perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		g. Tidak merendahkan perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		h. Tidak merendahkan perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		i. Tidak merendahkan perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		j. Tidak merendahkan perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
4	Efektifitas Komunikasi	a. Tidak ada informasi yang terlambat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		b. Mengetahui nama yang tidak ada dalam perintah dan tidak ada perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		c. Tidak ada informasi yang terlambat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		d. Mengetahui nama yang tidak ada dalam perintah dan tidak ada perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		e. Tidak ada informasi yang terlambat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		f. Mengetahui nama yang tidak ada dalam perintah dan tidak ada perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		g. Tidak ada informasi yang terlambat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		h. Mengetahui nama yang tidak ada dalam perintah dan tidak ada perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		i. Tidak ada informasi yang terlambat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		j. Mengetahui nama yang tidak ada dalam perintah dan tidak ada perintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.75%		
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	145		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%	
5	Keakuratan Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai				
		12	Menyediakan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13	Menyediakan Penanganan/ Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%		

Total Nilai	10	10	10	15	15	14	10	10	10	15	15	10	10	10	83	15
Score MC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	98.69%	98.67%	93.94%	100.00%	100.00%	100.00%	96.97%	96.97%	100.00%	100.00%	100.00%	98.12%	15

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (+)	Berikut
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	5-10 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 Bigi Muhamad Rizal
 Juli 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1		Sampling 2		Sampling 3		Sampling 4		Sampling 5		Sampling 6		Sampling 7		Sampling 8		Sampling 9		Sampling 10		Sampling 11		Sampling 12		Sampling 13		Sampling 14		Jumlah		%	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai		
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 06.00 (dalam hari)																														5	0.00	
		2. Paket 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5	5																							5.00	100.00	
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)												5	5	5	5	5	5												5.00	100.00		
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)																								5	5					5.00	100.00	
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 06.00 (dalam hari)																															5	0.00
		2. Paket 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5	5																							5.00	100.00	
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)												5	5	5	5	5	5												5.00	100.00		
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)																								5	5					5.00	100.00	
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan Operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5															5	0.00
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																															5	0.00

A. PROSES LAYANAN

PROSES LAYANAN																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Percentage (%)
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.00%	45
		Sub Total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	

B. (KATEGORIDINENI KE-2)

KATEGORISASI KE-2																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
3	Sipen Gudang	4. Cetak label dengan informasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		5. Menyiapkan barang sesuai permintaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		6. Tidak melanggar peraturan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		7. a. Tidak ada keluhan atau keluhan yang dapat diabaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		b. Tidak ada keluhan yang bersifat fatal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		c. Mengetahui cara yang benar untuk melakukan pengisian dan tidak melanggar aturan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		d. Tidak ada keluhan atau keluhan yang bersifat fatal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		e. Tidak ada keluhan atau keluhan yang bersifat fatal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		f. Tidak ada keluhan atau keluhan yang bersifat fatal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		g. Tidak ada keluhan atau keluhan yang bersifat fatal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
4	Standar Kebersihan	11. Mengetahui cara yang benar untuk melakukan pengisian dan tidak melanggar aturan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	145

C. (KATEGORIDINENI KE-4)

No. 10 (SUGEMENI KE-5)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100% (15)	
		12. Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		13. Tidak ada keluhan atau keluhan yang bersifat fatal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		14. Tidak ada Permasalahan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%	

Total Nilai			10	10	10	14	14	10	10	10	10	14	14	10	10	10	20	1.5		
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	97.00%	1.5		

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	Berapa	Berapa
1	Officer 1				
2	Officer No-N				
3					
4					
5					

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IWR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	> 5 menit

SUMMARY ANALISA: