

Wawancara : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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. 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			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			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

PENYUSUNAN 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	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%
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	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	Score	
3	Sopan Santun	4. Ciri-ciri 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 cepat/pertanyaan	1	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	1	100%	15
		7. Tidak memarah dan tidak menyalahkan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		a. Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100%	15
		b. Mengetahui nama yang disebut, informasi yang jelas dan tidak bertele-tele	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Informasi secara agent jelas (tidak terbalik dan tidak terbalik)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Kata-kata yang sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak memarah/menyalahkan secara langsung	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Agent memahami permasalahan keluhan/pelaporan/pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efektifitas Komunikasi	8. Mengetahui nama yang disebut dan informasi yang jelas dan tidak bertele-tele	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Mengetahui nama yang disebut dan informasi yang jelas dan tidak bertele-tele	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)

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. Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permasalahan/pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		13. Efektifitas Penanganan Pelanggan	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 (+)	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 Mohamed Rital
Purwadi : Juni 2021

ANES

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 Bunga kal atau sampai berhasil menghubungi Call Center?	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										5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)						5	5	5							5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)									5	5	5	5	5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator Bunga kal atau sampai berhasil menghubungi operator?	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										5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)						5	5	5							5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)									5	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	5.00	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)															Nilai	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 ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	100%
2	Identifikasi permasalahan pelanggan	2. Menanyakan permasalahan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	100%
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	1.00	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%	97.00%	
Sub Total			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	
2	Sopan Santun	4. Dapat dengan baik menerima keluhan/pelaporan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%-1	
		5. Menjawab dengan jelas dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%-1
		6. Tidak menegur/menghina	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%-1
		7. Waktu tunggu dan tidak ada keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%-1
		8. Nada dan intonasi yang ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%-1
		9. Menanyakan nama yang akan dihubungi yang jelas dan tidak berbelas-belas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%-1
		10. Menanyakan nama agent yang tidak ada nada nada dan tidak berbelas-belas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%-1
		11. Ada nada nada yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%-1
		12. Tidak menegur/menghina	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%-1
		13. Menanyakan nama yang akan dihubungi yang jelas dan tidak berbelas-belas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%-1
4	Efisiensi Waktu	14. Menanyakan nama yang akan dihubungi yang jelas dan tidak berbelas-belas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%-1	
		15. Menanyakan nama yang akan dihubungi yang jelas dan tidak berbelas-belas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%-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%	97.00%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	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	Score	Priority	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Menanyakan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permasalahan pelanggan dan prosedur layanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%	15	100%
		13. Evaluasi Penanganan Pelanggan	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%	100.00%	97.00%	
		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	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%	100.00%	97.00%	1.0

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 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 : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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	%	
			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	0.00	
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5												5.00	5	100.00	
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)				5	5	5	5	5	5	5					5.00	5	100.00	
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)											5	5	5	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													5.00	5	100.00
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)				5	5	5	5	5	5	5						5.00	5	100.00
		4. Paket 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

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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
2	Identifikasi permasalahan pelanggan	2. Menanyakan permasalahan pelanggan	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	94%	19	
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	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	88.89%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.94%		
Sub Total			3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40		

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
2	Sopan Santun	4. Dapat menganggapi dengan baik keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		5. Menjawab dengan jelas dan tepat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		6. Tidak menegur pemanggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		7. Waktu tunggu dan tidak ada waktu tunggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		a. Tidak ada keluhan yang terdengar dan benar	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	97%
		b. Menjawab benar yang tidak terdengar yang benar dan tidak terdengar benar	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	97%
		c. Tidak ada keluhan yang terdengar dan tidak terdengar benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		8. Ada keluhan yang terdengar	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	97%
		9. Tidak terdengar keluhan yang terdengar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		10. Menjawab yang terdengar dan terdengar yang terdengar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
4	Efisiensi Waktu	11. Menjawab dengan benar dan tidak terdengar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		12. Menjawab dengan benar dan terdengar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	81.82%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.91%
Sub Total			11	11	11	11	8	8	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	
5	Kecepatan Solusi / Informasi	12. Menentukan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan perintah pelanggan dan prosedur layanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100% LS	
		13. Dikawatir Permasalahan Pelanggan	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	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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	10	12	12	10	10	10	10	10	10	10	10	91	1.0	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	81.82%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.91%	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 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 Big Muhamad Rizal
 Juni 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	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	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 pembuka 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. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	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	Score
3	Sipen Gudang	4. Ciri khas gudang dalam ruangan labirin gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Mengetahui lokasi gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menanggung penalti	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kebersihan	14. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		15. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		16. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		17. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		18. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		19. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		20. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		21. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		22. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		23. Tidak ada biaya untuk akses gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
24. Tidak ada biaya untuk akses gudang		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	154	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KAPAL (Kategori K2)																		
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%	
			13. Tidak ada biaya untuk akses gudang	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%
		14. Tidak ada biaya untuk akses gudang	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%
			15. Tidak ada biaya untuk akses gudang	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai
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 (+)	Batas
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 : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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 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. (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	Score	Percentage of Priority	
3	Sopan Santun	4. Cipta suasana dalam ruangan sebelum memulai pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Menutupi dengan sopan dan santun	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 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	Standar Kebersihan	14. Mengetahui standar kebersihan	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	11	154		

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. Eksistensi 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	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 - 30 det
		2	3 - 5 det
		1	5-10 det

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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	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 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		
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. 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. (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	%
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 menaruh barang yang rusak	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 kadaluarsa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Tidak ada barang yang rusak atau kadaluarsa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Tidak ada barang yang rusak atau kadaluarsa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak ada barang yang rusak atau kadaluarsa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak ada barang yang rusak atau kadaluarsa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak ada barang yang rusak atau kadaluarsa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Tidak ada barang yang rusak atau kadaluarsa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kebersihan	1. Menyiapkan barang sesuai permintaan	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. (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. 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	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)	Batas
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 det
		1	5-10 det

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Mohamed Rizal
 Periode : Juni 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	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

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	Remarks
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% LB
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	94% PB
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% LB
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.84%
Sub Total		3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORIDINIS 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. Cuci tangan dalam mencuci kebutuhan pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menutupi tangan dengan penutup	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak merokok/penggunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		a. Tidak merokok dan tidak menggunakan pengalasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Tidak dan tidak menggunakan pengalasan dan penutup	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Menutupi tangan yang tidak menggunakan pengalasan dan penutup	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak merokok dan tidak menggunakan pengalasan dan penutup	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak merokok dan tidak menggunakan pengalasan dan penutup	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak merokok dan tidak menggunakan pengalasan dan penutup	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Tidak merokok dan tidak menggunakan pengalasan dan penutup	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kebersihan	10. Menutupi tangan yang tidak menggunakan pengalasan dan penutup	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%	94.81%	
Sub Total		11	11	11	11	10	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	145		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KAPAL (Kategori K-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	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Menanggapi keluhan yang dibuat dan akan sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%	
			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		13. Eksklusif Penanganan Pelanggan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%
			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			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%	94.81%	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	< 30 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhammad Rizal
 Periode : Juni 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	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%	1	
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1	
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%	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%	92.86%	
Sub Total		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KUALITAS PELAYANAN 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. Contoh tanggapan dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		6. Tidak menyalahgunakan prosedur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		a. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan prosedur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		b. Tidak melanggar yang berakibat dan merugikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		c. Menanggapi secara profesional, efektif dan efisien	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		d. Tidak melanggar yang berakibat dan merugikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		e. Tidak melanggar yang berakibat dan merugikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		f. Tidak melanggar yang berakibat dan merugikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		g. Tidak melanggar yang berakibat dan merugikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Efektif dan efisien	7. Menanggapi dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Menanggapi dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Menanggapi dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Menanggapi dengan penuh perhatian	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%	94.81%			
Sub Total			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
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Menanggapi keluhan yang akurat dan jelas sesuai dengan prosedur pelayanan dan prosedur hukum	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	92% LS
		13. Efektif dan efisien	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%	00.00%	100.00%	100.00%	96.43%
		Sub Total		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	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%	94.79%	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	< 30 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhamad Rital
 Periode : Juni 2021

ASPEK

	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	(Lanjutan)		
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	%
1	Kemudahan Mengakses Bantuan atau layanan bantuan menghubungi Call Center?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)															5	0.00	
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5		5	5	5									5.00	100.00	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)								5	5	5	5	5	5			5.00	100.00
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)														5	5	5.00	100.00
2	Ketersediaan Operator Bantuan atau layanan bantuan menghubungi 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	100.00	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)								5	5	5	5	5	5			5.00	100.00
		4. Pukul 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	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 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	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	Sopan Santun	1. Menutupi dengan sopan dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Cipta suasana dalam ruangan sebelum memulai pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		3. Menutupi dengan sopan dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		4. Tidak menaruh pandangan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku yang tidak pantas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak ada perilaku yang tidak pantas dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Menutupi dengan sopan dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak ada perilaku yang tidak pantas dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Menutupi dengan sopan dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak ada perilaku yang tidak pantas dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kebersihan	11. Menutupi dengan sopan dan profesional	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)

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	Menjawab Pertanyaan/kecurigaan 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%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	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)	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	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 30 det
		2	3 - 5 min
		1	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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 - 00.00 (dalam hari)																													5	0.00	
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5																										5.00	5	100.00
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)				5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5	100.00
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)																													5	5.00	5
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																										5.00	5	100.00
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)				5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5	100.00
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)																													5	5.00	5
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	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	Percentage
			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	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	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%	97.00%
Sub Total			3	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	% Priority	
3	Sopan Santun	4. Dapat menjaga diri 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 menanggapi keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak menanggapi keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak menanggapi keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Tidak menanggapi keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Tidak menanggapi keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Tidak menanggapi keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Tidak menanggapi keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Tidak menanggapi keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Efektifitas Komunikasi	14. Menanggapi keluhan dengan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100.00%	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%	98.00%	
		Sub Total	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	148	

C. (KATEGORIDIMENSI 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. 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	20%	

Total Nilai			10	10	10	10	10	14	10	10	10	10	10	14	10	10	21	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.67%	98.89%	93.33%	100.00%	100.00%	97.91% 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 : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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 - 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	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	%
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	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	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)

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. Cegah anggota dalam menerima kebutuhan pelanggan	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 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
		a. Tidak ada intonas yang kasar dalam intonas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Menanggapi secara baik dalam intonas yang baik dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Tidak ada intonas yang kasar dalam intonas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Menanggapi secara baik dalam intonas yang baik dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak ada intonas yang kasar dalam intonas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Menanggapi secara baik dalam intonas yang baik dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efisiensi Waktu	8. Tidak ada intonas yang kasar dalam intonas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Menanggapi secara baik dalam intonas yang baik 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%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	156		

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		Nilai
5	Keakuratan Solusi / Informasi	12. Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		13. Memberikan Penanganan Pelanggan	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	2	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	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 : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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	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. 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%
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	Sopan Santun	a. Menerima dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		b. Tidak merendahkan orang lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		c. Tidak merendahkan orang lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		d. Tidak merendahkan orang lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		e. Tidak merendahkan orang lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		f. Tidak merendahkan orang lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		g. Tidak merendahkan orang lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		h. Tidak merendahkan orang lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		i. Tidak merendahkan orang lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		j. Tidak merendahkan orang lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
4	Efektifitas Komunikasi	k. Menyampaikan informasi dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		l. Menyampaikan informasi dengan jelas dan benar	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%	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)

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	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	1	100%	15
		13	Menanggapi 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%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30		300%	

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 : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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 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 of Priority	
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	1. 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%	100.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		45	

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	Percentage of Priority	
3	Sopan Santun	4. Dapat menjaga diri dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		5. Menanggapi dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		6. Tidak menegur/menghukum	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		7. Tidak berbicara dan tidak ada sikap menggoda	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		8. Tidak ada bahasa yang kasar, menghina, mengancam, dan tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		9. Tidak ada bahasa yang kasar, menghina, mengancam, dan tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		10. Tidak ada bahasa yang kasar, menghina, mengancam, dan tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		11. Tidak ada bahasa yang kasar, menghina, mengancam, dan tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		12. Tidak ada bahasa yang kasar, menghina, mengancam, dan tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		13. Tidak ada bahasa yang kasar, menghina, mengancam, dan tidak sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
4	Efisiensi Waktu	14. Menanggapi dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		15. Menanggapi dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		16. Menanggapi dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		17. Menanggapi dengan sopan dan ramah	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%		154	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11		154	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (Kategori: KES-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. Efisiensi 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%	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		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)	
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 : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	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 - 06.00 (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

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. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
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%	
		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	Sopan Santun	4. Cipta suasana dalam ruangan sebelum kedatangan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menutupi dengan sopan dan profesional	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. Waktu tunggu dan tidak ada keluhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		a. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100%	15
		b. Menyalah karena yang tidak dilakukan yang telah dan tidak berlaku benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efisiensi Waktu	8. Menutupi dengan sopan dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Menutupi dengan sopan dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Menutupi dengan sopan dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Menutupi dengan sopan dan profesional	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-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)	
		10. Menyalah karena yang akurat dan jelas sesuai dengan perintah pelayanan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		11. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		12. Tidak ada Permasalahan 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			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	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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	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		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		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	Percentage (%)
			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%	15	100%
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	90%	
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	100%
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	98.67%	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	2	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	
3	Sopan Santun	4. Ciri sikap dan tindakan 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	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	90%	15
		6. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. a. Tidak ada sikap yang tidak sopan kepada pelanggan	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100%	15
		b. Tidak ada tindakan yang berakibat dan negatif	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Mengetahui cara yang benar dalam melayani pelanggan	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	94%	15
		d. Tidak ada sikap yang tidak sopan kepada pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Cara berbicara yang sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Mengetahui cara yang benar dalam melayani pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efektifitas Pelayanan	11. Mengetahui cara yang benar dalam melayani 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%	98.87%	98.87%	97.82%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.82%	100.00%	100.00%	100.00%	98.57%		
Sub Total			11	11	11	10	10	9	11	11	11	11	11	11	11	11	148		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (SAMPLING KE-10)																		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		
5	Keakuratan 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. Efektifitas Penanganan Pelanggan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%_15	
		14. Efektifitas Penanganan Pelanggan	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%	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	14	10	10	10	14	10	10	10	10	80	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	95.83%	95.83%	95.83%	100.00%	100.00%	100.00%	95.83%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.91%	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	< 30 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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	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	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																							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																							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
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

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%	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	1. 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. Berbicara dengan nada yang ramah	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	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	
3	Sopan Santun	4. Ciri-ciri sikap dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		5. Menanggapi dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		6. Tidak memotong pembicaraan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		7. Tidak memotong dan tidak memotong pembicaraan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		a. Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100%
		b. Mengetahui nama yang akan dihubungi dan tidak berbicara terus	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		c. Mengetahui nama agent jika tidak ada nomor dan tidak berbicara terus	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		d. Kata-kata yang sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		e. Tidak memotong pembicaraan secara sengaja	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		f. Tidak memotong pembicaraan dengan menggunakan nada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
4	Efektifitas Komunikasi	8. Mengetahui nama yang akan dihubungi dan tidak berbicara terus	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		9. Mengetahui nama yang akan dihubungi dan tidak berbicara terus	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			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	154

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (SUGEMEN 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. 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	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	10	64	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 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 : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	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	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		
			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%	
		2. Bertindak ramah dan profesional	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%	
		Sub Total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	

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. Cuci tangan dalam mencuci kebutuhan pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menutupi tangan dengan sempurna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak merokok/penggunaan rokok/penggunaan rokok/penggunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. a. Tidak ada tatapan mata selama penyediaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Tidak ada tatapan mata yang berpindah dan pindah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Mengetik huruf yang tidak diperlukan yang jelas dan tidak terlihat huruf	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak ada suara agent jika tidak tidak terdengar dan tidak terlihat huruf	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Ada teriakan untuk membantu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak merokok/penggunaan rokok/penggunaan rokok/penggunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak merokok/penggunaan rokok/penggunaan rokok/penggunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kebersihan	11. Mengetik huruf yang tidak diperlukan yang jelas dan tidak terlihat huruf	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%	94.81%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	145		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (SUGEMEN KE-5)																		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		
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Mengetik karakter yang akurat dan jelas sesuai dengan perintah pengisian dan prosedur isyarat	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%_15	
		13. Tidak Persemaian Peringatan	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	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%	94.81%	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	< 30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	> 5 menit

SUMMARY ANALISA:

Witness Call : Big Mohamed Rival
 Period : Jan 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 Bergas kali akses sampel berikutnya menggunakan Call Center?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															5	0.00	
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5												5.00	100.00	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)				5	5	5	5	5	5							5.00	100.00
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)										5	5	5	5	5	5	5.00	100.00
2	Ketersediaan Operator Bergas kali akses sampel berikutnya menggunakan operator?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															5	0.00	
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5												5.00	100.00	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)				5	5	5	5	5	5							5.00	100.00
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)										5	5	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	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	100%	15	
2	Closing Greeting	2. Berbicara dengan sopan dan santun	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%	95.04%	
		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	% Priority
3	Sopan Santun	4. Sopan santun dalam menerima keluhan/pemohonan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Menanggapi dengan sopan dan santun	1	1	1	1	1	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	100%	15	
		7. Tidak sopan dan tidak santun dalam menerima pemohonan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		a. Nada dan intonasi yang beresahat dan tenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		b. Menanggapi suara 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. Nada dan intonasi yang beresahat dan tenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		d. Menanggapi suara yang tidak terdengar yang jelas dan tidak terdengar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		e. Nada dan intonasi yang beresahat dan tenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		f. Menanggapi suara 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	Efektifitas Komunikasi	8. Menanggapi masalah yang dihadapi pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Menanggapi masalah yang dihadapi 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%	94.91%	
		Sub Total	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	%	Priority
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai			
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Menanggapi keluhan yang dihadapi oleh pelanggan dengan memberikan penjelasan yang jelas dan benar	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%	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	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%	100.00%	96.80%	1.5

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 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 30 det
		2	3 - 5 det
		1	5-10 det

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	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	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	1	100%	15
		2. Berbicara persuasif dan tenang	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	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	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%	100.00%	100.00%
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	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	% Priority
3	Sopan Santun	4. Cegah tegang dalam menerima kebutuhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Menjawab dengan jelas pertanyaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		6. Tidak menegur pemanggilan	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	100%	15	
		a. Nada dan intonasi yang bervariasi dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		b. Mengetahui kapan yang tidak melakukan pengalihan yang jelas dan tidak terburu-buru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		c. Volume suara agent jelas (tidak terlalu keras dan tidak terlalu lemah)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Kata-kata yang sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Tidak menaruh pandangan buruk kepada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Agent memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Efisiensi Komunikasi	11. Mengetahui cara kerja sistem dan layanan yang diberikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Mengetahui cara kerja sistem dan layanan yang diberikan	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	154		

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	% Priority		
			Nilai	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	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%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	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)	Batas
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 : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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

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%
		2. Berbicara persuasif dan tenang	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%
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	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%	100.00%	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	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	Percentage of Priority
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai			
3	Sopan Santun	4. Cegah tanggapan dalam menerima keluhan/pemohonan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menanggapi dengan ramah pemohonan	1	1	1	1	1	1	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
		a. Nada, intonasi dan volume suara selama percakapan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Nada dan intonasi yang bervariasi dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Mengetahui nama yang akan dihubungi yang jelas dan tidak terburu-buru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Volume suara agent 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
		e. Kata-kata yang sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak menanggapi pemohonan secara langsung	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Agent memahami pemohonan keluhan/pemohonan/pemohonan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efektifitas Komunikasi	h. Mengetahui nama yang akan dihubungi yang jelas dan tidak terburu-buru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		i. Mengetahui nama yang akan dihubungi yang jelas dan tidak terburu-buru	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%	94.01%	
Sub Total			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			
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 pemohonan pelanggan dan prosedur layanan dari pemenuh layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13	Efektifitas 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%	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%	94.01%	1.5

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 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 : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 2021

ANEX

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

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. 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%	
		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. (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	Score	Percentage of Priority		
3	Sopan Santun	4. Ciri lengkap dalam menerima kebutuhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		5. Mengetahui lokasi gerai 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. Muka, sikap dan bahasa sesuai dengan prosedur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		a. Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100%	15		
		b. Mengetahui nama yang akan diberikan kepada pelanggan yang telah dan tidak beres ke-2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		c. Mengetahui nama yang akan diberikan kepada pelanggan yang telah dan tidak beres ke-2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		d. Cara menerima dan menerima	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		e. Cara menerima dan menerima	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		f. Cara menerima dan menerima	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
4	Standar Kebersihan	1. Mengetahui lokasi gerai pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		2. Mengetahui lokasi gerai pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		3. Mengetahui lokasi gerai pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		4. Mengetahui lokasi gerai 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			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	156		

C. (KATEGORIDINENI KE-4)

No. 10 (SUGEMEN 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. Eksistensi 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 (+)	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 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	>5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	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 - 06.00 (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

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	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	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 bahasa dalam menerima kebutuhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Mengetahui nama diri pelanggan	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. Nama, alamat dan lokasi secara akurat pada saat proses	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Nama dan lokasi yang tertera di kartu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Mengetahui nama yang tertera di kartu dan lokasi tertera di kartu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Mengetahui nama yang tertera di kartu dan lokasi tertera di kartu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Mengetahui nama yang tertera di kartu dan lokasi tertera di kartu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Mengetahui nama yang tertera di kartu dan lokasi tertera di kartu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Mengetahui nama yang tertera di kartu dan lokasi tertera di kartu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kelembutan	14. Mengetahui nama yang tertera di kartu dan lokasi tertera di kartu	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	11	156	

C. (KATEGORIDIMENSI 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. Eksistensi 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	26	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 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 : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	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	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. 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%	
		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)

KUALITAS PELAYANAN (AS-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. Cipta suasana dalam ruangan sebelum kedatangan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menyiapkan tempat duduk pelanggan	1	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	1	100%	15
		7. Tidak berbicara dan tidak bekerja dengan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak dan tidak berbicara yang beresah dan kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Menyiapkan ruang yang nyaman, baik dalam segi fisik dan psikis	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak ada gangguan yang mengganggu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak ada gangguan yang mengganggu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak ada gangguan yang mengganggu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak ada gangguan yang mengganggu 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%	100.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	100	
4	Berkas	14. Menyiapkan berkas yang akan diproses	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		15. Tidak ada gangguan yang mengganggu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		16. Tidak ada gangguan yang mengganggu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		17. Tidak ada gangguan yang mengganggu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		18. Tidak ada gangguan yang mengganggu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		19. Tidak ada gangguan yang mengganggu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		20. Tidak ada gangguan yang mengganggu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		21. Tidak ada gangguan yang mengganggu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		22. Tidak ada gangguan yang mengganggu pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		23. Tidak ada gangguan yang mengganggu 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%	100.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	100	

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	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% LS	
		13. Melakukan Penanganan Pelanggan	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	200%

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%	98.92%	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	< 30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	> 5 menit

SUMMARY ANALISA:

Witness Caller : Biq Mohamed Rital
 Period : Jan 2021

ANEX

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. 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																							5.00	100.00	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)												5	5	5	5	5	5												5.00	100.00		
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)																								5	5					5.00	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																							5.00	100.00	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)												5	5	5	5	5	5												5.00	100.00		
		4. Pukul 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															5	0.00
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																																5

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
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	100%_1
		2. Konfirmasi parameteran pelanggan	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	79%_12
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%_13
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	88.67%	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	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	38

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	Percentage of Priority	
3	Sopan Santun	4. Dapat menggap dalam memahami kebutuhan pelanggan	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	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	100%	15	
		6. Tidak menaruh pandangan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak berbicara dan tidak ada suara selama proses layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		a. Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		b. Mengetik huruf yang tidak terbalik dan terbalik dan tidak terbalik huruf	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	94.4%	14	
		c. Tidak ada suara agent jika tidak ada nada dari tidak terbalik huruf	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Ada terjemah untuk membantu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Tidak terjemah panggilan untuk bantuan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Agent menerima panggilan dengan menggunakan nada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Efisiensi Waktu	11. Mengetik yang tidak ada terjemah atau terjemah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Mengetik dengan benar dan tidak ada terjemah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	100%	15	
		13. Mengetik dengan benar dan tidak ada terjemah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		14. Mengetik dengan benar dan tidak ada terjemah	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%	97.82%	99.27%	99.27%	100.00%	100.00%	100.00%	97.82%	99.27%	99.27%	100.00%	94.91%			
Sub Total			11	11	11	9	10	10	10	11	11	10	10	11	11	11	145			

C. (KATEGORIDIMENSI 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	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	92% LS
		13. Efisiensi Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
		14. Efisiensi Penanganan Pelanggan	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	19%

Total Nilai			10	10	10	13	15	15	16	16	16	13	16	13	16	16	21	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	92.82%	96.87%	96.87%	100.00%	100.00%	100.00%	92.82%	96.87%	96.87%	92.10%	100.00%	94.70%	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 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 : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 2021

ANEX

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 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. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
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%	
		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	Sopan Santun	4. Dapat menjaga diri dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menanggapi dengan cepat dan tepat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menyalahgunakan prosedur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan prosedur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak melanggar prosedur yang berlaku dan tidak melanggar prosedur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak melanggar prosedur yang berlaku dan tidak melanggar prosedur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak melanggar prosedur yang berlaku dan tidak melanggar prosedur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak melanggar prosedur yang berlaku dan tidak melanggar prosedur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak melanggar prosedur yang berlaku dan tidak melanggar prosedur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak melanggar prosedur yang berlaku dan tidak melanggar prosedur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Berkas Kematikan	10. Mengajukan infark tak dini karena tidak terlayak penanganan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Menyarikan tindakan awal penanganan & tidak menyalahgunakan prosedur penanganan	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 (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. 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	1	100% (15)
		13. Evaluasi Penerimaan 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 (+)	Batas
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
 Periode : Juni 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 - 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	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	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	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
		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%	100.00%	100.00%
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	3	40	

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	4. Cipta suasana dalam ruangan nyaman dan menyenangkan	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak merokok pada saat pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. a. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin b. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin c. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. a. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin b. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin c. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. a. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin b. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin c. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. a. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin b. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin c. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. a. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin b. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin c. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. a. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin b. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin c. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. a. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin b. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin c. Tidak ada tindakan yang melanggar disiplin	1	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	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. (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	
			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	Kecepatan Solusi / Informasi	12. Menentukan 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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Efisiensi Proses/Informasi Pelanggan	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%	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	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)	Berapa	Berapa
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 : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

PENYUSUNAN 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	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	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 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%	100.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	

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
3	Sopan Santun	4. Ciri-ciri terdapat dalam menerima keluhan/pemintaan	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 menegur pemanggil	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak memotong pembicaraan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak memotong dan tidak memotong pembicaraan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak dan tidak ada yang terganggu dan terganggu	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	100%	15
		11. Menanggapi dengan sopan dan ramah	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	100%	15
		13. Menanggapi dengan sopan dan ramah	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	156	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KEM) (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. Eksklusif Pemrosesan 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	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)	Batas
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 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhammad Rizal
 Periode : Juni 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 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. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
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%	
		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. (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	Score	Percentage of Priority	
3	Sopan Santun	4. Dapat menjaga diri 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/menginterupsi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak berbicara dan tidak menginterupsi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak berbicara yang beresah dan kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Menanggapi dengan sopan, ramah dan tidak berbicara kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Tidak berbicara yang kasar dan tidak berbicara kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Tidak berbicara yang kasar dan tidak berbicara kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Tidak berbicara yang kasar dan tidak berbicara kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Tidak berbicara yang kasar dan tidak berbicara kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Standar Kompetensi	14. Menanggapi dengan sopan, ramah dan tidak berbicara kasar	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	156			

C. (KATEGORIDINENI KE-4)

No. 10 (SUGEMEN 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. 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. 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	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 : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 2021

ANES

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	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

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	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	30

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	% Priority
3	Sopan Santun	a. Tidak menganggu proses pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Tidak menegur pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Tidak berbicara dan tidak ada perilaku mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak ada interaksi yang beresahut dan kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Mengetik atau yang tidak terlihat yang jelas dan tidak terlihat benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak ada sikap apatis atau tidak peduli terhadap keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Tidak ada perilaku mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		h. Tidak ada perilaku mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		i. Tidak ada perilaku mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		j. Tidak ada perilaku mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kebersihan	k. Mengetik atau yang tidak terlihat yang jelas dan tidak terlihat benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		l. Mengetik atau yang tidak terlihat yang jelas dan tidak terlihat 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%	96.43%	
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	Score	% Priority	
5	Kebersihan Salur / Informasi	12. Menyajikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan parameter pedoman dan prosedur system	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Cakupan Pemantauan 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	2	20%	

Total Nilai			10	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%	96.32%	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	4-30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	5-10 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Mohamed Rival
 Periode : Juni 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	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 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
			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	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	1. 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. Berbicara dengan nada yang ramah	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%	97.00%	
		Sub Total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	

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	% Priority	
3	Sopan Santun	4. Dapat menjaga diri 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 memaksa dan tidak ada unsur pemaksaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak memaksa dan tidak ada unsur pemaksaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		a. Tidak ada informasi yang disampaikan dan benar	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	80%	12	
		b. Mengetahui nama yang akan dihubungi dan benar dan tidak terburu-buru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		c. Tidak ada informasi yang disampaikan dan benar dan tidak terburu-buru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		d. Tidak terburu-buru dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		e. Tidak terburu-buru dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		f. Tidak terburu-buru dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Efektifitas Komunikasi	11. Menanggapi keluhan/pelaporan 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%	90.00%	81.80%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	80.00%	81.80%	100.00%	100.00%	95.00%		
		Sub Total	11	11	11	10	9	11	11	11	11	11	11	10	9	11	11	147		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (Sampel 10-15)																		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		
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Menanggapi keluhan/pelaporan 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	92% LS	
		13. Efektifitas Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
		14. 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%	50.00%	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	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19%	

Total Nilai			10	10	10	15	13	10	10	10	10	10	10	14	14	10	20	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	90.00%	77.27%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	90.00%	93.84%	85.86%	100.00%	100.00%	96.80%	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	< 30 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA: