

History Call : **Big Muhamad Riaz**
 Period : **Oktober 2021**
 No. HP : **822729446, 8231742486, 8888282198, 8822222246, 8818888734, 98554472066**

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Average			
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	%	
1	Kemudahan Mengakses	1. Pulsa 00.00 - 06.00 (dalam kali)																5	0.00	
		2. Pulsa 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00	
		3. Pulsa 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00
		4. Pulsa 18.00 - 24.00 (dalam kali)														5	5	5.00	5	100.00
2	Ketersediaan Operator	1. Pulsa 00.00 - 06.00 (dalam kali)																Nilai	5	0.00
		2. Pulsa 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	4	5	5	5										4.83	5	96.67
		3. Pulsa 12.00 - 18.00 (dalam kali)								5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00
		4. Pulsa 18.00 - 24.00 (dalam kali)														5	5	5.00	5	100.00
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4.00	5	80.00	
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada tunggu 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	Nilai	PPT (Skor)
1	Saling Saling	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%
		2. Memfasilitasi penanganan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
2	Closing Saling	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	

B. (KATEGORIMENSK 2)

KATEGORI (DINOMI 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	Nilai	Presentase
3	Sipen Gutan	4. Dapat mengidentifikasi kebutuhan pelanggan-pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		5. Menjawab dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		6. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		7. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		8. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		9. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		10. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		11. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		12. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		13. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
4	Sipen Kurnasari	4. Dapat mengidentifikasi kebutuhan pelanggan-pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		5. Menjawab dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		6. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		7. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		8. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		9. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		10. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		11. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		12. Tidak memarah-marahkan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		13. Tidak memarah-marahkan	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	110	

C. (KATEGORIMENSK 4)

KATEGORI DIMENSI KE-4																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Nilai	Skor	Presentase
2	Keabsahan Sinal / Referensi	-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%
		-13	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%
		-14	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	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%
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	2	2	100%
Total Nilai																			
Score MC Overall			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	100%
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	Rakunmbandi Jelaskan yang Diurukan Officer	Jawaban (1)	Salah
1	Officer 1			
2	Officer 2			
3	Officer 3			
4	Officer 4			
5	Officer 5			

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Periode : September 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 berikut monitoring Cef Center?	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	100.00	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	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 Bergas kali akses sampel berikut monitoring operator?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															5	0.00	
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	4	5	5	5									4.83	96.67	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5	5		5	5.00	100.00
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)														4	5	4.50	90.00
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5.00	100.00
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1		Sampling 2		Sampling 3		Sampling 4		Sampling 5		Sampling 6		Sampling 7		Sampling 8		Sampling 9		Sampling 10		Sampling 11		Sampling 12		Sampling 13		Sampling 14		Avg. Overall
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15
		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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.94%
Sub Total			3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	

B. (KATEGORIDINENSI 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. Cegah dengan tidak 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 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	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15	
		b. Mengetahui cara yang benar, efektif dan efisien dan tidak berbelas-belas	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	98.6%	15	
		c. Tidak ada unsur agent yang tidak ada informasi yang tidak terjawab, benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Ada informasi yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Tidak memaksa pemaksaan secara langsung	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		a. Agent memahami pemaksaan melalui pemaksaan pribadi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Efisiensi Komunikasi	b. Mengetahui cara yang benar, efektif dan efisien dan tidak berbelas-belas	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15		
		10. Mengetahui cara yang benar, efektif dan efisien dan tidak berbelas-belas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	97.50%	98.67%	98.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.64%		
Sub Total			11	11	11	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	11	147			

C. (KATEGORIDINENSI 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 Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan dari penyedia layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	97% 15
		13 Efektif 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%	90.00%	100.00%	100.00%	98.43%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19%	

Total Nilai			10	10	10	13	10	10	10	10	10	14	10	10	10	10	21	1.0	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	92.30%	90.91%	90.91%	100.00%	100.00%	100.00%	93.34%	100.00%	00.00%	100.00%	100.00%	98.77%	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	1
		4	1-30 det
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	>5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 :
 :

ANES																				
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1 Nilai	Sampling 2 Nilai	Sampling 3 Nilai	Sampling 4 Nilai	Sampling 5 Nilai	Sampling 6 Nilai	Sampling 7 Nilai	Sampling 8 Nilai	Sampling 9 Nilai	Sampling 10 Nilai	Sampling 11 Nilai	Sampling 12 Nilai	Sampling 13 Nilai	Sampling 14 Nilai	Avg Nilai	Avg Skor	%	
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									5,00	100,000	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)								5		5		5	5	5		5,00	5	100,000
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)														5	5	5,00	5	100,000
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)																	0,00	
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	4	5	4		5		5									4,67	93,33	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)								5		5	4	5	5	5		4,83	96,67	
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)														5	5	5,00	5	100,000
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan Operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,00	5	80,00	
		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	Improvement
			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	100%	15	
		2. Bertindak ramah dan profesional		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	3. Menyampaikan salam penutupan dengan benar dan jelas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		4. 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%	66.67%	37.50%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No		Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%	
3	Sipen Gudang	4. Cetak label pada kemasan ke dalam kemasan	a. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
			b. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			c. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			d. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			e. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			f. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			g. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			h. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			i. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			j. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Sipen Gudang	5. Menutupi dengan plastik kedap udara	a. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
			b. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			c. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			d. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			e. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			f. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			g. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			h. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			i. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			j. Tidak ada informasi yang terdapat di dalam kemasan	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%	81.67%	93.75%		
Sub Total				11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	9	143		

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	Nilai
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	92% ¹⁵	
		13. Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% ¹⁵	
		Average		100.00%	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%	96.43%
		Sub Total		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10%

Total Nilai				10	10	10	10	14	13	10	10	10	10	10	10	10	10	13	91	1.5
Score MC Overall				100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.34%	77.27%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	92.86%	96.67%	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:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Periode : September 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	5.00	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

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

B. (KATEGORIDINENI 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. 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. 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 mengganggu pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Tidak ada tindakan yang mengganggu dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak ada tindakan yang mengganggu dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak ada tindakan yang mengganggu dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak ada tindakan yang mengganggu dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Tidak ada tindakan yang mengganggu dan mengganggu	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
		2. 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)

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	Kecepatan Solusi / Informasi	12. Mengetik dengan cepat dan akurat dan atau sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15	
		13. Efisiensi Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 :
 :

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam 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	5.00	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

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

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI (DINIS KE-2)																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
3	Sopan Santun	4. Ciri-ciri sikap dalam menerima keluhan/pemintaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Mengetahui prosedur pemrosesan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. a. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efektifitas Pemrosesan	1. Mengetahui prosedur pemrosesan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Mengetahui prosedur pemrosesan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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)

KUESIONER KE-1																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		13. Efektifitas 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	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 :
 :

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	5.00	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

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

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI (DINIS KE-2)																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
3	Sopan Santun	4. 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 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
		8. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	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 keluhan yang disampaikan dan penyalah	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
		12. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Menutupi dengan sopan dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efisiensi Waktu	1. Waktu tunggu dalam menit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100.00%	15	
		2. Waktu tunggu dalam jumlah nada sambung yg terdengar	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%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	147		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KUESIONER KE-1																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Keakuratan Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Keakuratan Solusi / Informasi	
		12. Menanggapi keluhan yang masuk 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. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% / 15
		13. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	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	14	10	10	10	10	10	14	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%	98.40%	1.5

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses IVR 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 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Periode : September 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)							4	5	4	5	5	5			4.67	5	93.33%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	4	4.50	5	90.00%
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	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

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

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORIDINEN 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	Improvement A Score
3	Sopan Santun	4. Ciriak banyaga dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menanggapi dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menanggapi keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak sopan dan tidak santun dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak sopan dan tidak santun dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak sopan dan tidak santun dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak sopan dan tidak santun dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak sopan dan tidak santun dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak sopan dan tidak santun dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak sopan dan tidak santun dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efektifitas	14. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		15. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	101	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KUESIONER KE-1																		JMS Overall
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14		
5	Keakuratan Solusi / Informasi	16. Menanggapi keluhan yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		17. 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%	
		18. 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%	
		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%	
		Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	14	10	10	10	10	81	1.0	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	85.86%	77.27%	100.00%	100.00%	100.00%	97.37%	1.0	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : September 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	(Jumlah)	Nilai	%	
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	5	100,00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5										5,00	5	100,00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5							5,00	5	100,00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)										5	5	5	5	5	5	5,00	5	100,00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	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	4							4,67	5	93,33%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)										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	100,00%	
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0,00%	

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling														Avg Overall	Weighted Avg Priority														
			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	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot			Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot
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%	1,5
		2. Bertindak ramah dan menyenangkan	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		100%	1,5
	2	Closing Greeting	3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		100%	1,5	
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%		66,67%	37,50%	
Sub Total			3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		2		41	

B. (KATEGORIDINENI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Weighted Avg Priority	
3	Sopan Santun	4. Dapat dengan mudah memahami kebutuhan pelanggan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%	1,5	
		5. Menjawab dengan jelas dan tepat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
		6. Tidak menegur pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
		7. Waktu tunggu dan tidak ada waktu tunggu pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
		a. Tidak ada informasi yang disampaikan dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
		b. Menjawab benar yang tidak ada informasi yang jelas dan tidak terdengar benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
		c. Tidak ada informasi yang jelas dan tidak terdengar benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
		d. Ada informasi yang disampaikan dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
		e. Tidak ada informasi yang disampaikan dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
		f. Tidak ada informasi yang disampaikan dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
4	Efektifitas Komunikasi	8. Menjawab pertanyaan dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
		9. Menjawab pertanyaan dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
		b. Pelayanan yang tidak baik harus terdengar benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
		c. Menjawab dengan benar yang tidak ada informasi yang jelas dan tidak terdengar benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
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%	81,67%	26,67%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	9	147		

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	Weighted Avg Priority
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai		
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
		13. Efektifitas Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1,5
		Average	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%

Total Nilai			10	10	10	14	10	10	10	10	10	10	10	14	10	13	80	1,5
Score MC Overall			100,00%	100,00%	100,00%	93,34%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,34%	100,00%	83,33%	97,69%	1,8

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses 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
		1	Mengulang call > 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
		1	Mengulang call > 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 Muhammad Rizal
 Penguji : September 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	(Lanjutan)		
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Skor
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	5	5									5.00	100.00	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							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 - 06.00 (dalam kali)															5	0.00	
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	100.00	
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	4	5							4.67	93.33
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)										5	5	5	4	5	5	4.80	96.00
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	100.00	
		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	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%	95.84%
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	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
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. Tidak memotong dan tidak ada unsur pemaksaan	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		b. Menjawab benar yang tidak ada informasi yang jelas dan tidak terdengar benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		c. Tidak ada informasi yang jelas (tidak ada nada terdengar benar)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		d. Ada informasi yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		e. Tidak ada informasi yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		f. Tidak ada informasi yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Efektifitas Komunikasi	8. Menjawab pertanyaan dengan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Menjawab pertanyaan dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Menjawab pertanyaan yang tidak ada informasi yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Menjawab pertanyaan yang tidak ada informasi yang disampaikan	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%	94.67%		
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		Nilai
5	Rekomendasi Solusi / Informasi	12. Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak ada informasi yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		14. Tidak ada informasi yang disampaikan	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%	94.67%	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 :
 Penguji :

 :
 :

ASBES																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1 Nilai	Sampling 2 Nilai	Sampling 3 Nilai	Sampling 4 Nilai	Sampling 5 Nilai	Sampling 6 Nilai	Sampling 7 Nilai	Sampling 8 Nilai	Sampling 9 Nilai	Sampling 10 Nilai	Sampling 11 Nilai	Sampling 12 Nilai	Sampling 13 Nilai	Sampling 14 Nilai	Avg Overall Nilai	Score	%
1	Kemudahan Mengakses berhalat menggunakan Call Center?	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%
2	Ketersediaan Operator berhalat menggunakan 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	5.00	5	100.00%
		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	Closing Greeting	2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		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%	95.04%
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	%										
3	Sipen Gudang	4. Cetak label pada kemasan kebutuhan pengiriman	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%	15	100%										
		5. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%									
		6. Tidak menaruh kesalahan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%									
		7. a. Tidak ada kesalahan dalam penempatan barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%									
		b. Tidak ada kesalahan dalam penempatan barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%									
		c. Tidak ada kesalahan dalam penempatan barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%									
		d. Tidak ada kesalahan dalam penempatan barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%									
		e. Tidak ada kesalahan dalam penempatan barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%									
		f. Tidak ada kesalahan dalam penempatan barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%									
		g. Tidak ada kesalahan dalam penempatan barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%									
4	Standar Kecepatan	11. Mengetik dengan cepat dan akurat	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	94.04%	145								
		Average																	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	94.04%	145
		Sub Total																	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	Percentage of Passing	
			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
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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%	
		13	Diakses Permasalahan 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	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	200%	
		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	200%		

Total Nilai	10	10	10	15	13	14	10	10	10	15	14	14	10	10	83	LS
Score MC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	96.67%	82.83%	93.94%	100.00%	100.00%	100.00%	96.97%	93.94%	85.68%	100.00%	100.00%	96.66%	LS

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 detik
			4	30 detik - 1 menit
			3	1 - 3 menit
			2	3 - 5 menit
			1	5-10 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Periode : September 2021

ASPEK

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

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. Cipta suasana dalam ruangan sebelum kedatangan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		5. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		6. Tidak menaruh tangan di atas kepala	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		7. Tidak berdiri dan duduk secara berlebihan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		8. Tidak berbicara yang berisik dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		9. Tidak berbicara yang berisik dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		10. Tidak berbicara yang berisik dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		11. Tidak berbicara yang berisik dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		12. Tidak berbicara yang berisik dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		13. Tidak berbicara yang berisik dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
4	Standar Kebersihan	14. Menjaga kebersihan area pelayanan & tidak menaruh barang sembarangan	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	156

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. 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)	Berapa	Berapa
1	Officer 1				
2	Officer No-N				
3					
4					
5					

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : September 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. 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	4	5	5	5			4.83	5	96.67%
		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	5.00	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

PROSES LATIHAN																		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	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% / 14	
		2. Konfirmasi parameteran pelanggan	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	00% / 0
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% / 14	
		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%	66.67%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORISASI KE-2																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
3	Sopan Santun	4. Dapat menjaga diri dalam menerima kebutuhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Mengetahui prosedur pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		a. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efisiensi Waktu	7. Mengetahui prosedur pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Mengetahui prosedur pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Mengetahui prosedur pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Mengetahui prosedur pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	81.67%	93.75%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	9		143	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (SAMPLING KE-10)																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
5	Keakuratan Solusi / Informasi	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. Efektifitas Pemrosesan Pelanggan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%
		14. Efektifitas Pemrosesan Pelanggan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	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	20.00%

Total Nilai			10	10	10	10	14	13	10	10	10	10	10	10	10	10	21	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.34%	77.27%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	82.86%	96.67%	96.67%

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 Tolokan	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	> 5 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : September 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						5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)										5	5	5	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	4	5	5	5	5									4.83	5	96.67%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	4						4.67	5	93.33%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)										5	4	5	5	5	4.80	5	96.00%
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	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

HASIL PENYAJIAN																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage of Priority
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	95%	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%	80.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.62%	
Sub Total		3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI (DINIS KE-2)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
3	Sopan Santun	4. Ciri khas lembaga dalam menerima keluhan/pelaporan	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 menanggapi pemaksaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak memaksa dan tidak memaksa pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		a. Tidak dan tidak ada informasi yang disampaikan dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Menanggapi dengan penuh perhatian dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Tidak ada informasi yang disampaikan dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak ada informasi yang disampaikan dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak ada informasi yang disampaikan dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak ada informasi yang disampaikan dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efektifitas Komunikasi	8. Menanggapi dengan penuh perhatian dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Menanggapi dengan penuh perhatian dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Menanggapi dengan penuh perhatian dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Menanggapi dengan penuh perhatian dan benar	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%	94.10%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	145	

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		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Rekomendasi Solusi / Informasi	
		10. Menanggapi keluhan yang akurat dan penuh dengan pemertan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% / 15
		11. Melakukan Pemertaan 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%

Total Nilai			10	10	10	14	10	11	10	10	10	10	10	10	10	10	80	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.80%	96.97%	71.27%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.97%	96.97%	96.97%	100.00%	100.00%	96.97%	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 : Big Muhammad Rizal
 Periode : September 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. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)																5	100.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	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	100.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	4	5	4	5	5	5									4.67	5	93.33%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	4	5	5	5			4.83	5	96.67%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.00	5	80.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)															5	5	100.00%

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	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%	15	
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	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	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%	97.82%	45	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41		

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI (DINIS KE-2)																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
3	Sopan Santun	4. Cipta suasana dalam ruangan/kebersihan ruangan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	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
		7. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang mengganggu dan mengganggu	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100%	15
		8. a. Mengetik dengan cepat dan akurat b. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang mengganggu dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang mengganggu dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang mengganggu dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang mengganggu dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu pengguna b. Tidak ada tindakan yang mengganggu dan mengganggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efisiensi Waktu	14. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		15. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.00%	140
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	140		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KEMUKAAN KERJA)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Kecepatan Solusi / Informasi																	
		12. Mengetik informasi yang akurat dan atau sesuai dengan perintah pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		13. Efisiensi Waktu	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%

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	90	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%	97.91%	1.0

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Periode : September 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	4	5	5	5	5											4.83	96.67		
		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													5.00	100.00	
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																													5	0.00	

A. PROSES LAYANAN

PROSES LATIHAN																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	79%
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%	98.67%	100.00%	98.67%	100.00%	100.00%	100.00%	98.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.86%	30
		Sub Total	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	30

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORISASI KE-2																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall		
3	Sopan Santun	4. Cipta suasana dalam ruangan/kebersihan ruangan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	
		5. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1.14	15	
		6. Tidak merokok/penggunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	
		7. a. Nada dan intonas yang bersahabat dan ramah	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1.00	15	
		b. Mengetik huruf yang tidak terbalik dan tidak terbalik huruf	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.14	15	
		c. Tidak ada suara agent jika tidak perlu dari tidak terbalik huruf	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	
		8. Ada suasana yang menyenangkan	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.14	15	
		9. Tidak merokok/penggunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	
		10. Agent memiliki pengetahuan tentang produk/layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	
		11. Mengetik huruf tidak terbalik dan tidak terbalik huruf	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	
4	Efisiensi Waktu	12. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	
		13. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	97.83%	97.83%	97.83%	100.00%	100.00%	100.00%	97.83%	97.83%	97.83%	100.00%	100.00%	98.91%	145	
Sub Total			11	11	11	9	10	9	11	11	11	10	10	10	11	11	145		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (SAMPLING 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	Keakuratan Solusi / Informasi	12. Mengetik dengan cepat dan 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. Efisiensi Penanganan Pelanggan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%_15	
		14. Efisiensi 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%	30
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	

Total Nilai			10	10	10	13	10	13	10	10	10	14	10	10	10	10	81	1.0	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	92.83%	92.83%	92.83%	100.00%	100.00%	100.00%	92.83%	92.83%	92.83%	100.00%	100.00%	92.83%	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 : Big Muhammad Rizal
 Periode : September 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	5.00	5	100.00%
		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	
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% / 14	
		2. Konfirmasi parameteran pelanggan	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	85% / 12
2	Closing Greeting	3. Menyampaikan salam pembuka dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% / 14
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.24%
Sub Total			3	3	3	3	2	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	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 sopan dan ramah	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	81.82%	10	
		6. Tidak menanggapi keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Nada, intonasi dan volume suara selama percakapan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		a. Nada dan intonasi yang bervariasi dan jelas	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	72%	12	
		b. Menanggapi suara yang tidak terdengar yang jelas dan tidak terdengar benar	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	71%	11	
		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	1	100%	15	
		8. Kata-kata yang sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Tidak menanggapi keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Efektifitas Komunikasi	11. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		14. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	81.82%	81.82%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	94.81%			
Sub Total			11	11	11	9	10	9	11	11	11	10	11	11	11	11	145			

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (SAMPLING KE-10)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Rekomendasi Solusi / Informasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100% (15)	
		13. Menanggapi keluhan/pelaporan 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)
		14. 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	14	14	13	10	10	10	13	10	10	10	10	80	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	93.33%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	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 : Big Muhammad Rizal
 Periode : September 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 Bunga kal akses sampan berhalat 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									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 Bunga kal akses sampan berhalat 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									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 Berhalat dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5	100.00%
		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
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
	2. Melakukan penutupan dengan 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	Closing Greeting	3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.04%
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	%
3	Sopan Santun	4. Cipta suasana dalam ruangan sebelum kedatangan tamu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	100%
		5. Mengetahui lokasi parkir kendaraan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	100%
		6. Tidak merokok di area pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	100%
		7. a. Tidak ada tindakan yang mengganggu dan menghalangi akses tamu ke lokasi pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	100%
		b. Tidak ada tindakan yang menghalangi dan menghalangi akses tamu ke lokasi pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	100%
		c. Mengetahui lokasi parkir kendaraan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	100%
		d. Tidak ada tindakan yang menghalangi dan menghalangi akses tamu ke lokasi pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	100%
		e. Tidak ada tindakan yang menghalangi dan menghalangi akses tamu ke lokasi pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	100%
		f. Tidak ada tindakan yang menghalangi dan menghalangi akses tamu ke lokasi pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	100%
		g. Tidak ada tindakan yang menghalangi dan menghalangi akses tamu ke lokasi pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	100%
4	Standar Kebersihan	11. Mengetahui lokasi parkir kendaraan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	15	100%
		12. Mengetahui lokasi parkir kendaraan	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%	95.04%		
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	143		

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	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	Keleluasaan Pemenuhan 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%	
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	143		
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%	95.04%		

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Periode : September 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	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									5.00	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	5.00	5	100.00	
		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. (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. Dapat menjaga diri dalam menerima kebutuhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		5. Mengetahui prosedur pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		6. Tidak menegur pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		7. Tidak berbicara dan tidak bekerja dengan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		a. Tidak dan tidak berbicara yang beres dan benar	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100%
		b. Mengetahui cara yang benar, efektif dan efisien yang benar dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		c. Tidak berbicara dengan pelanggan yang tidak berbicara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		d. Tidak berbicara yang beres dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		e. Tidak berbicara dengan pelanggan yang beres dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		f. Tidak berbicara dengan pelanggan yang beres dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
4	Efisiensi Waktu	8. Mengetahui cara yang benar, efektif dan efisien yang benar dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		9. Mengetahui cara yang benar, efektif dan efisien yang benar dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		10. Mengetahui cara yang benar, efektif dan efisien yang benar dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		11. Mengetahui cara yang benar, efektif dan efisien yang benar dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	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. Efektif dan efisien dalam memberikan informasi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		14. Diberikan Pemenuhan Peringatan	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	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 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 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	5-10 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

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	Current	Max	%	
			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		
		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			5.00	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			5.00	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	5.00	5	100.00%	
		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	Max	Min	Percentage of Priority
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		2. Berperilaku profesional, pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	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	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%
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	Percentage of Priority
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
3	Sopan Santun	4. Dapat tanggap dalam menerima keluhan/pelaporan pelanggan	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	100%	15
		6. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak melanggar prosedur pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak melanggar peraturan perusahaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak melanggar peraturan yang berlaku dan standar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Menanggapi dengan sopan, ramah, dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak melanggar peraturan yang berlaku dan standar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak melanggar peraturan yang berlaku dan standar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak melanggar peraturan yang berlaku dan standar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efisiensi Waktu	14. Menanggapi dengan cepat dan tepat	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	154	

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	Nilai	Skor
5	Kecepatan Solusi / Informasi	12. Menanggapi 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 Pemrosesan 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	20%

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	20	15		
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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 Muhammad Rizal
 Periode : September 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	5.00	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

HASIL PENYAJIAN																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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	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%
Sub Total		3	3	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	Sipen Gudang	4. Ciri khas gudang dalam ruangan labirin gudang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Mengetahui lokasi barang	1	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	1	100%	15
		7. Waktu tunggu dan tidak ada waktu tunggu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak ada keluhan yang terdengar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Mengetahui lokasi barang yang terdengar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Mengetahui lokasi barang yang terdengar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Mengetahui lokasi barang yang terdengar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Mengetahui lokasi barang yang terdengar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Mengetahui lokasi barang yang terdengar 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			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	148		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KEMER) (K)																		RHS Detail
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		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Hasil Rata-Rata	
		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	0	92% (15)
		13. Evaluasi 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%	92.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	100% (15)	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	14	10	14	81	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	96.87%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.87%	96.87%	93.84%	100.00%	93.75%	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 IWR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	> 5 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Perekode : September 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	SK
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)																5	100.00
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5		5	5	5										5.00	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	100.00
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	4	5	5	5	5	5										4.83	96.67
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)								4	5	5	5	5	5			4.83	96.67
		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	5.00	100.00
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling														Avg Overall	Score	%														
			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	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot				Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot	Nilai	Bobot
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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	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	100%	15			
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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	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%		95.84%		
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	40			

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
3	Sopan Santun	4. Dapat mengadapi dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menanggapi dengan ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak menyalahgunakan wewenang	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. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efektifitas Komunikasi	14. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		15. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		16. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		17. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan ramah 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%	95.84%	
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	%	
			Nilai	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 permasalahan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		13. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		14. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		15. Menanggapi keluhan/pelaporan dengan ramah 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			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%			

Total Nilai			10	10	10	14	10	10	10	10	10	14	14	13	10	10	40	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.34%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.34%	93.34%	83.33%	100.00%	100.00%	96.90%	1.5	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses 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 Muhammad Rizal
 Periode : September 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	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															5	0.00	
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	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	4	5	5	5	5									4.83	96.67	
		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	3	5	5	5	5	5	5	5	5.00	100.00	
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00

A. PROSES LAYANAN

HASIL PENYAJIAN																				
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage of Priority	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	87%	15	100% (100%)	
		2. Bertindak ramah dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	93%		16
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	100% (100%)
		Average	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%	100.00%	95.84%		
Sub Total			3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40			

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI (DINIS KE-2)																				
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage of Priority	
3	Sopan Santun	4. Ciri-ciri sikap sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Bahasa sopan dan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		6. Tidak menegur-menegur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak berbicara kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak berbicara kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Tidak berbicara kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Tidak berbicara kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Tidak berbicara kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Tidak berbicara kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Tidak berbicara kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Efektifitas Komunikasi	14. Menyampaikan informasi dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100.00%	15	
		15. Menyampaikan informasi dengan jelas dan benar	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%	99.97%	99.97%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.97%	
		Sub Total			11	11	11	11	10	9	10	10	10	10	10	10	11	144		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KEMASAN)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Keakuratan Solusi / Informasi	16. Menjabarkan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		17. Melakukan Penawaranan 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%
		Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	80	1.0
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.97%	99.97%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.97%	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 Tolkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	> 5 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhamad Rizal
 Pende : September 2021

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	Berapa kali akses sampai berhasil menghubungi Call Center?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)															5	5	100.00%
			2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
			3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
			4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	Berapa kali akses sampai berhasil menghubungi operator?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)															5	5	100.00%
			2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
			3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							4	4	5	5	5	5			4.67	5	93.33%
			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	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5	100.00%
			2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)															5	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

PILIHAN																			
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	Improvement
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15	100%
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	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	100%
		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%	100.00%	95.84%	
Sub Total			3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40		

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI (MENIK-2)																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
3	Sopan Santun	4. Cara bergesah dalam menerima kebutuhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		6. Tidak menaruh pandangan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Waktu istirahat dan istirahat sesuai prosedur perusahaan																	
		a. Tidak dan istirahat yang berlebihan dan sesuai	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15	
		b. Mengetik saat yang tidak terdengar yang jelas dan tidak terdengar	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	15	
		c. Tidak ada suara agent jika tidak ada suara dan tidak terdengar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		d. Ada suara yang terdengar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		e. Tidak terdengar suara agent	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		f. Tidak terdengar suara agent	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Efisiensi Waktu	11. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		14. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	81.82%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.68%		
Sub Total			11	11	11	11	9	9	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	%	
5	Keakuratan Solusi / Informasi	12. Mengetik dengan cepat dan akurat dan akses sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
			13. Melakukan pekerjaan yang akurat dan akses sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
			14. Melakukan pekerjaan yang akurat dan akses sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			15. Melakukan pekerjaan yang akurat dan akses sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	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%		
Sub Total				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%		

Total Nilai				10	10	10	10	14	13	10	10	10	10	10	10	10	10	26	1.5	
Score MC Overall				100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.34%	92.86%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.90%	1.5	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No		Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer		Jawaban (+)	
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 min	
4		1	5-10 min	

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Periode : September 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	4	5	5	5									4.83	5	96.67%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	4	5	5	5			4.83	5	96.67%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5.00	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

HASIL PENYAJIAN																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		2. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
2	Closing Greeting	Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.82%	
		Sub Total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI(DINIKI 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 terampil dalam menerima kebutuhan pelanggan	Nilai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		5. Mengetahui prosedur pelayanan	Nilai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		6. Tidak menegur pelanggan	Nilai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		7. Waktu tunggu dan tidak ada keluhan pelanggan	Nilai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		8. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	Nilai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		9. Mengetahui cara yang benar untuk melakukan panggilan dan tidak terburu-buru	Nilai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		10. Mengetahui cara yang benar untuk melakukan panggilan dan tidak terburu-buru	Nilai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		11. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	Nilai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		12. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	Nilai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		13. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	Nilai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
4	Efisiensi Waktu	14. Mengetahui cara yang benar untuk melakukan panggilan dan tidak terburu-buru	Nilai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	144

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KINERJA KEMAHKAMAN (KEMKIN)																		RHS Detail	
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	12. Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		14. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		15. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%		

Total Nilai			10	10	10	14	14	14	10	10	10	14	10	10	10	10	80	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	93.33%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	97.84%	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 Tolkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : September 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	5.00	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

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

B. (KATEGORIDINENSI 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	Percentage of Priority	
3	Sopan Santun	4. Ciri-ciri terdapat dalam menerima keluhan/pelaporan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		5. Menanggapi dengan penuh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		6. Tidak menegur pemanggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		7. Tidak memotong pembicaraan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		8. Tidak memotong pembicaraan pemanggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		9. Tidak dan tidak ada informasi yang disampaikan dan jawab	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100%	15	100%
		10. Menanggapi dengan sopan, ramah, dan tidak ada informasi yang disampaikan dan jawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		11. Tidak ada informasi yang disampaikan dan jawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		12. Tidak ada informasi yang disampaikan dan jawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		13. Tidak ada informasi yang disampaikan dan jawab	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, ramah, dan tidak ada informasi yang disampaikan dan jawab	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	11	11	156		

C. (KATEGORIDINENSI 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	Kecepatan Solusi / Informasi	12. Menanggapi keluhan yang akurat dan jelas sesuai dengan ketentuan pelayanan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		13. Tidak ada informasi yang disampaikan dan jawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		14. Tidak ada informasi yang disampaikan dan jawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		15. Tidak ada informasi yang disampaikan dan jawab	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	20	15	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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 Muhammad Rizal
 Periode : September 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	5.00	5	100.00%
		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	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	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	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	100%	15	100%
		5. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		6. Tidak menaruh perhatian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		7. Waktu tunggu dan tidak ada keluhan pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		8. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		9. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		10. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		11. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		12. Tidak ada keluhan yang disampaikan dan penyalah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		13. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
4	Standar Kebersihan	14. Mengetik dengan cepat dan akurat	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%
Sub Total			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	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai		Nilai
5	Kebersihan Salur / Informasi	12. Distribusi internet yang akurat dan plan sesuai dengan ketentuan pelayanan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% -15	
		13. Distribusi Perumahan Penerimaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% -15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	300%

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	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer No-N			
3				
4				
5				

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

 Big Muhammad Rizal
 September 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)																5	100.00%
		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	100.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	4	5	4	5	5	5									4.67	5	93.33%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	4	5	5	5			4.83	5	96.67%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.00	5	80.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)															5	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

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

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
3	Sopan Santun	4. Ciri-ciri sikap 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 pemaksaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak memotong dan tidak memotong pembicaraan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak dan tidak memotong pembicaraan dan memotong	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Menanggapi dengan penuh perhatian dan tidak memotong	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Menanggapi dengan penuh perhatian dan tidak memotong	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Menanggapi dengan penuh perhatian dan tidak memotong	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Menanggapi dengan penuh perhatian dan tidak memotong	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Menanggapi dengan penuh perhatian dan tidak memotong	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Efektifitas Komunikasi	Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.81%	148
		Sub Total	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	148		

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. Efektifitas Penanganan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)	
		Average		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		Sub Total		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	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%	99.81%	97.82%	1.5

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Periode : September 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	5.00	5	100.00%
		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. Bertindak ramah dan profesional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
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%
		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	Nilai			Nilai
3	Sopan Santun	4. Ciri-ciri sikap dalam menerima keluhan/pemohonan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Menanggapi dengan penuh perhatian	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	
		7. Waktu tunggu dan tidak ada unsur penundaan	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	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	75%	72	
		b. Sampaikan nama yang jelas, profesional, yang jelas dan tidak berbelah-belah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	71%	71	
		c. Sampaikan nama agent/jenis (dalam waktu tunggu dan tidak berbelah-belah)	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 menunda pemohonan secara sengaja	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		f. 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	8. Menanggapi dan tidak ada unsur penundaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Menanggapi keluhan baik dan benar serta tidak menunda	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Menanggapi keluhan baik dan benar serta tidak menunda	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Waktu menunggu email panggilan & tidak menanggapi email panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	81.82%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	72.73%	81.82%	100.00%	72.73%	80.86%			
Sub Total			11	11	11	11	9	11	11	11	11	11	9	10	11	9	143			

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	Percentage of Priority	
			Nilai	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 pemohonan pelanggan dan prosedur 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	100%	15		
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%		

Total Nilai			10	10	10	10	14	10	10	10	10	12	10	10	10	13	81	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.84%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	79.85%	81.82%	100.00%	93.81%	96.03%	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
		1	Mengulang call > 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
		1	Mengulang call > 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 Muhammad Rizal
 Periode : September 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)							4	5	5	5	5	4			4.67	5	93.33%
		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	3	5	5	5	5	5	5.00	5	100.00%
		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	
No	Parameter		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Score	Percentage
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1.0
		2. Konfirmasi parameteran pelanggan	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	1.0
2	Closing Greeting	3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	100%	1.0
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	97.50%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	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	Sipen Gudang	4. Ciri khas produk dalam kemasan/label/produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Kemasan produk sesuai petunjuk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak merusak produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Waktu tunggu dan tidak ada keluhan/pengaduan																	
		a. Tidak ada keluhan yang terdengar dan jelas	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0.75	15
		b. Mengetahui cara yang benar untuk melakukan pengisian dan tidak merusak barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0.75	15
		c. Tidak ada keluhan yang terdengar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Cara kemasan tidak rusak	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak merusak produk dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak merusak produk dalam kemasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Standar Kebersihan	8. Menjaga kebersihan area pelanggan & tidak merusak barang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	99.97%	99.97%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.97%	99.97%	100.00%	100.00%	99.97%		
		Sub Total	11	11	11	10	10	11	11	11	11	11	10	9	11	11	11	100	

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. 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 Pemrosesan Pelanggan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%_15	
		14. Efektifitas Pemrosesan 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%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	20	1.0	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	99.97%	99.97%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.97%	99.97%	100.00%	100.00%	100.00%	99.97%	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Ministry Caller :	Big Muhamad Rizal
Periodic :	September 2021
No. HP :	620754640, 08511842406, 08562020186, 08122235461, 08100558720, 08564072860, 0856591600

AKSES		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	
No	Parameter		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 08.00 - 09.00 (dalam kali)															5	0.00%
		2. Pukul 09.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 15.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	100.00%
		4. Pukul 16.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 08.00 - 09.00 (dalam kali)															5	0.00%
		2. Pukul 09.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 15.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	100.00%
		4. Pukul 16.00 - 24.00 (dalam kali)							5	5	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	5.00	100.00%
		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 (rata-rata)	Standar Deviasi	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai			
1	Opening Meeting	1. Menyiapkan bahan pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1,0	0,0000	
		2. Menyampaikan permasalahan yang akan dibahas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1,0		
		3. Menyiapkan bahan penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1,0		
		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. (KATEGORI/OMEN) 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 (Rata-rata)	Standar Deviasi	
3	Isap Beres	4. Capat tanggap dalam penanganan keluhan/pemanggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0	0.0000	
		5. Tanggapan dengan cepat pemanggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0		
		6. Tidak menunggu pemanggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0		
		a. Tidak menerima dan tidak ada waktu menunggu pemanggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0		
		b. Tidak ada keluhan yang terlambat dan selesai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0		
		c. Karyawan mana yang tidak menerima yang jika dan tidak menerima benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100% 1.0
		d. Karyawan mana yang jika dan tidak menerima yang jika dan tidak menerima benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100% 1.0
		e. Karyawan mana yang jika dan tidak menerima yang jika dan tidak menerima benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100% 1.0
		f. Karyawan mana yang jika dan tidak menerima yang jika dan tidak menerima benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100% 1.0
		g. Karyawan mana yang jika dan tidak menerima yang jika dan tidak menerima benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100% 1.0
		h. Karyawan mana yang jika dan tidak menerima yang jika dan tidak menerima benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		100% 1.0
4	Isap Beres	4. Capat tanggap dalam penanganan keluhan/pemanggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0	0.0000
		5. Tanggapan dengan cepat pemanggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0	
		6. Tidak menunggu pemanggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0	
		a. Tidak menerima dan tidak ada waktu menunggu pemanggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0	
		b. Tidak ada keluhan yang terlambat dan selesai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0	
		c. Karyawan mana yang tidak menerima yang jika dan tidak menerima benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0	
		d. Karyawan mana yang jika dan tidak menerima yang jika dan tidak menerima benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0	
		e. Karyawan mana yang jika dan tidak menerima yang jika dan tidak menerima benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0	
		f. Karyawan mana yang jika dan tidak menerima yang jika dan tidak menerima benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0	
		g. Karyawan mana yang jika dan tidak menerima yang jika dan tidak menerima benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0	
		h. Karyawan mana yang jika dan tidak menerima yang jika dan tidak menerima benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 1.0	
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	144		

C. (KATEGORI/OMEN) KE-3

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 (Rata-rata)	Standar Deviasi		
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai			Nilai	
5	Rekomendasi Sales / Aftercall	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%	0	
		13. 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%	0	
		14. 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%	0	
		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			16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	1.6
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/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
			Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer Ks-N			
3				
4				
5				

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

SUMMARY ANALISA: