

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

HASIL PENYAJIAN																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Berbicara dengan nada yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		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 (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	Sipras Tawar	4. Cuci tangan dalam ruangan sebelum melakukan pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Menutupi tangan dengan penutup	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		6. Tidak merokok/penggunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak merokok dan tidak menggunakan perhiasan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		a. Tidak dan tidak ada yang berhadapan dan jarak	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		b. Menjaga jarak yang cukup, tidak ada yang berhadapan dan jarak	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		c. Tidak ada orang yang berhadapan dan jarak	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		d. Menjaga jarak yang cukup, tidak ada yang berhadapan dan jarak	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		e. Tidak ada orang yang berhadapan dan jarak	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		f. Tidak ada orang yang berhadapan dan jarak	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Mendapat Rekomendasi	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100.00%	15	
		2. Menyampaikan salam penutup dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100.00%	15	
		3. Menyampaikan salam penutup dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100.00%	15	
		4. Menyampaikan salam penutup 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%	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	100	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KINERJA KARYAWAN (KINERJA KEMERDEKAAN)																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	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 Produk / Layanan	12. Menanyakan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		13. Melakukan Penjualan Produk / 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

Total Nilai			10	10	10	14	10	10	10	10	10	14	10	10	10	10	20	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.34%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.34%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.13%	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 - 30 det
		2	3 - 5 det
		1	5-10 det

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
2	Closing Greeting	2. Berbicara santun dan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
3		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	41

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	% Priority
2	Sipen Tindakan	4. Ciri khas yang menunjukkan identitas perusahaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Mengetahui lokasi tempat 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
		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	Mendapat Rekomendasi	8. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak melanggar dan tidak menyalahgunakan wewenang	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%	98.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	148	

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	Score	% Priority	
5	Rekomendasi Tindak Lanjut		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai				
		12	Menyediakan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13	Menjaga Perilaku/etika Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%		

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	14	14	16	16	16	21	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.84%	93.84%	100.00%	100.00%	100.00%	97.91%	1.8	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

HASIL PENYALINAN																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	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. Berbicara dengan nada yang tenang	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%	
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	
2	Sipras Tampilan	4. Ciri khas logo dan identitas perusahaan	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 menyalin kesalahan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. a. Nama, alamat dan lokasi secara akurat dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Nama dan lokasi yang tertera di peta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Mengetik nama yang tertera di peta dan lokasi yang tertera di peta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Nama dan lokasi yang tertera di peta dan lokasi yang tertera di peta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Nama dan lokasi yang tertera di peta dan lokasi yang tertera di peta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Nama dan lokasi yang tertera di peta dan lokasi yang tertera di peta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Nama dan lokasi yang tertera di peta dan lokasi yang tertera di peta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Mendapat Rekomendasi	8. Cara mencari lokasi yang dicari	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Cara mencari lokasi yang dicari	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Cara mencari lokasi yang dicari	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Cara mencari lokasi yang dicari	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Cara mencari lokasi yang dicari	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Cara mencari lokasi yang dicari	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		14. Cara mencari lokasi yang dicari	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		15. Cara mencari lokasi yang dicari	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		16. Cara mencari lokasi yang dicari	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		17. Cara mencari lokasi yang dicari	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	102		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

K1 (KUALITAS KEMER) K2																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
5	Rekomendasi Lokasi (Indikator)	12. Menentukan lokasi 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. Lokasi Pemenuhan Permintaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	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%	99.97%	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 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:

AKSES

Total Nilai	16	16	16	15	13	14	16	16	16	14	14	14	16	15	83	L5
Score MC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	96.67%	77.27%	83.94%	100.00%	100.00%	100.00%	83.94%	83.94%	83.94%	100.00%	96.67%	96.21%	L6

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)															Nilai	5	0.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 08.00 (dalam hari)																5	0.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	3	5	5	5	5	5									4.67	5	93.33%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai		Indikator Kepercayaan Masyarakat	
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 Berindak 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 perpisahan dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.50%	45
Sub Total		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORISASI KE-2																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
3	Sipen Tawar	4. Cuci tangan dalam mencuci kebutuhan pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		5. Menutupi tangan dengan penutup	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		6. Tidak merokok/penggunaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		7. Tidak merokok dan tidak menggunakan perantara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		8. Tidak dan tidak menggunakan perantara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		9. Tidak dan tidak menggunakan perantara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		10. Tidak dan tidak menggunakan perantara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		11. Tidak dan tidak menggunakan perantara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		12. Tidak dan tidak menggunakan perantara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		13. Tidak dan tidak menggunakan perantara	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
4	Mendapat Rekomendasi	14. Mendapat rekomendasi sesuai pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		15. Mendapat rekomendasi sesuai pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.50%	
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
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
5	Rekomendasi Solusi / Tolokan	12. Menanggapi keluhan yang dibuat dan akan sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
		13. Menanggapi keluhan yang dibuat dan akan sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
		14. Menanggapi keluhan yang dibuat dan akan sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
		15. Menanggapi keluhan yang dibuat dan akan sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% LS
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	81	1.5
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.50%	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 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 det
		1	5-10 det

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

HASIL 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. Berbahasa penuturan yang baik	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		2. Berbahasa penuturan yang baik	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI/DESKRIPSI KE-2																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
3	Sipras Tampilan	4. Ciri logo yang mudah dikenali	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		5. Tampilan yang menarik	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		6. Tampilan yang mudah dipahami	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		7. Tampilan yang sesuai dengan kebutuhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		8. Tampilan yang sesuai dengan kebutuhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		9. Tampilan yang sesuai dengan kebutuhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		10. Tampilan yang sesuai dengan kebutuhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		11. Tampilan yang sesuai dengan kebutuhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		12. Tampilan yang sesuai dengan kebutuhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		13. Tampilan yang sesuai dengan kebutuhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Mendapat Rekomendasi	1. Mendapat rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		2. Mendapat rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		3. Mendapat rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		4. Mendapat rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	100

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 Produk / Layanan		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Rekomendasi Produk / Layanan	
		12. Mendapatkan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% / 15
		13. Kualitas Pemenuhan 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	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.34%	1.0

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 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 : Agustina 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

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

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	Percentage of Priority	
3	Sipras Tampilan	4. Ciri-ciri tampilan dalam tampilan aplikasi	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 mengalami kesalahan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Waktu respon dan akses yang cepat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Mendapat Rekomendasi	14. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		15. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	154			

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KERJA)																		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	Rekomendasi Substansi (Indikator)	12. Menetapkan indikator yang akurat dan jelas sesuai dengan parameter pelayanan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Melakukan Pemantauan Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30		

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses 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 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	5-10 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1		Sampling 2		Sampling 3		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		
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Berbicara persuasif dan tenang	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%	
2	Tugas Nonton	4. Ciri-ciri tampilan dalam tampilan aplikasi tampilan	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 menyalin kesalahan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak ada kesalahan dalam input data	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak ada kesalahan dalam input data	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Tidak ada kesalahan dalam input data	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Tidak ada kesalahan dalam input data	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Tidak ada kesalahan dalam input data	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Tidak ada kesalahan dalam input data	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Tidak ada kesalahan dalam input data	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Monitor Kecepatan	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%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	102		

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 Nilai / Subtotal	12. Distribusi internet yang akurat dan plan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan provider internet	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% -15	
		13. Distribusi Perumahan Peningkatan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% -15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	20	1.5
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.97%	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 IWR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	< 30 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 3 min
		2	3 - 5 min
		1	> 5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

LAKSANA																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
			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	Closing Greeting	2. Berbicara dengan sopan dan santun	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	95%	12
3		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%	80.00%	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	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI DIMENSI KE-2																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
2	Sipras Tampilan	4. Ciri-ciri tampilan dalam tampilan aplikasi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tampilan dengan gambar yang jelas dan sesuai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tampilan dengan gambar yang jelas, efektif dan yang bisa dipahami	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tampilan dengan gambar yang jelas dan bisa dipahami	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Mendapat Rekomendasi	14. Mendapat rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		15. Mendapat rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	94.81%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	145	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI PERFORMANCE REVIEW																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	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 Produk / Layanan	12. Mendapat rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan pemenuhan pelayanan dan pemenuhan layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
		13. Mendapat rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan pemenuhan pelayanan dan pemenuhan 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%	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	12	10	10	10	10	10	10	10	14	10	10	80	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%	93.84%	100.00%	100.00%	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 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 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	5-10 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 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	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	SK	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)																5	100.00%	
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5		5	5	5										5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)								5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)														5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 08.00 (dalam hari)																4.83	5	96.67%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	4	5	5	5										5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)								5	5	5	5	5	5	5		5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)														5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling														Avg Overall	Score	Percentage of 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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		2. Konfirmasi keberadaan 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		
	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%		
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	42			

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage of Priority
3	Sipras Tawar	4. Ciri khas layanan dalam menangani keluhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Mengetahui prosedur standar pelayanan	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 peraturan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak melanggar peraturan yang berlaku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Tidak melanggar peraturan yang berlaku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Tidak melanggar peraturan yang berlaku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Tidak melanggar peraturan yang berlaku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Tidak melanggar peraturan yang berlaku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Tidak melanggar peraturan yang berlaku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Mendapat Rekomendasi	14. Mendapat rekomendasi atau pelayanan 5 atau lebih kali	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	75.75%	100.00%	90.91%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.60%		
Sub Total		11	11	11	8	11	10	11	11	11	11	11	11	11	11	11	100		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1		Sampling 2		Sampling 3		Sampling 4		Sampling 5		Sampling 6		Sampling 7		Sampling 8		Sampling 9		Sampling 10		Sampling 11		Sampling 12		Sampling 13		Sampling 14		Avg Overall	Score	Percentage of Priority	
			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/Usah/Inisiatif	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		13. Melakukan tindakan yang sesuai dengan 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			
		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%	100%	
		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	13	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	81	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	96.67%	100.00%	96.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.13%	1.5	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
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 :
 Penguji :

 Disy :
 Agustus 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

No		Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	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	Berbahasa perantara/ bahasa pengantar	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	95%	12
2	Closing Greeting	3	Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	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				3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	

B. KATEGORIDIMENSI KE-2

KATEGORIDINEN K-2																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
1	Sikap Santia	4. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Sikap Santia	4. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
3	Sikap Santia	4. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Sikap Santia	4. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Ciri-ciri bahasa dalam memahami informasi, pemahaman	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11		140	

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	%	
1	Ketersediaan Operator (Indikator)	1) Menyampaikan informasi 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	1	100%	15	
		2) Etiketasi Permintaan Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		Sub Total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		80	1.0
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		96.80%	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 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 :
 Perekam :

 Disy Muhammad Rizal
 Agustus 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Jumlah			
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	%	
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)																5	0.00	
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00	
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)								5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)														5	5	5.00	5	100.00
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 08.00 (dalam hari)																5	0.00	
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	4	5	5	5										4.83	5	96.67
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)								5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)														5	5	5.00	5	100.00
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00	
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																	5	0.00

A. PROSES LAYANAN

PROSES LAYANAN																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Weighted Avg Priority
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai		
1	Opening Calling	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	85%	P2
		2. Berbicara dengan nada yang tenang	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	91%	P3
2	Closing Calling	3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	93%	P3
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	88.89%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	33.33%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	85.71%	
Sub Total			3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	0	3	3	3	36	

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	Weighted Avg Priority
3	Sipras Tawar	4. Ciri khas layanan dalam menangani keluhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	L5
		5. Mengetahui lokasi gerai pelayanan	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	L5
		6. Tidak menyalahgunakan pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	L5
		7. Waktu, tempat dan situasi sesuai dengan prosedur	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	98%	P2
		a. Tidak ada informasi yang bertentangan dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	L5
		b. Mengetahui lokasi yang tidak ada keluhan yang telah dan tidak terdengar benar	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	98%	P2
		c. Informasi secara agent jelas (tidak ada informasi yang tidak terdengar benar)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	L5
		8. Cara layanan yang memuaskan	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	97%	L5
		9. Tidak menyalahgunakan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	L5
		10. Mengetahui lokasi yang tidak ada keluhan yang telah dan tidak terdengar benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	L5
4	Mendapat Rekomendasi	11. Mengetahui lokasi yang tidak ada keluhan yang telah dan tidak terdengar benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	L5
		12. Mengetahui lokasi yang tidak ada keluhan yang telah dan tidak terdengar benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	L5
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	79.73%	79.73%	81.82%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.86%	
Sub Total			11	11	11	8	8	8	11	11	11	11	10	10	11	11	143	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KORUMBIEN KEM)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
5	Rekomendasi/Usah/Inisiatif		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
		13. Mengetahui lokasi yang sudah dan yang belum dengan pemertanian peternakan dan pemroses sapi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		14. Tidak ada informasi yang bertentangan dan salah	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			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%	

Total Nilai			10	10	10	13	12	14	10	10	10	14	12	14	10	10	81	L5
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	90.83%	79.82%	93.84%	100.00%	100.00%	100.00%	77.78%	93.84%	93.84%	100.00%	100.00%	92.86%	L5

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)															Nilai	Nilai	0.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5				5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)												5	5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 08.00 (dalam hari)																0	0.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	4	5	5	5									4.83	5	96.67%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5				5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)												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	4	5	5	5	5	5	5	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

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

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI (MEN K-2)																				
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage of Priority	
3	Sipras Tampilan	4. Ciri-ciri tampilan dalam tampilan aplikasi	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 mengalami kesalahan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Waktu respon dan waktu tunggu yang cepat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Monitor Sistem	14. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		15. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	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	156			

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KEMER) (K)																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
5	Rekomendasi Solusi / Referensi	12. Mengetik dengan cepat dan akurat dan tidak terlewat dengan penempatan pelatikan dan penempatan fitur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		13. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		14. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
		15. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% (15)
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

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

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI/DESKI 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	Sipras Tampilan	4. Ciri-ciri tampilan dalam tampilan aplikasi	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 menyalin kesalahan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak ada kesalahan dalam penulisan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Tidak ada kesalahan dalam penulisan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Tidak ada kesalahan dalam penulisan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Mendengar dan Menjawab	14. Mendengar dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		15. Menjawab 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	154			

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KERJA)																		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	Rekomendasi Solusi / Referensi	16. Mengetik dengan cepat dan akurat dan penulisan dengan penempatan paragraf dan penyederhanaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		17. Efektif Pemenuhan Peringatan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		Average		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		Sub Total		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses 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 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

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

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	% Priority
2	Sipras Tampilan	4. Ciri khas logo dan identitas perusahaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Menampilkan gambar profil perusahaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		6. Tampilan menu yang mudah dipahami	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. a. Nama dan alamat yang tertera dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		b. Menampilkan nomor yang tertera dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		c. Menampilkan nomor yang tertera dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		d. Menampilkan nomor yang tertera dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		e. Menampilkan nomor yang tertera dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		f. Menampilkan nomor yang tertera dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		g. Menampilkan nomor yang tertera dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Mendapat Rekomendasi	8. Menampilkan nomor yang tertera dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Menampilkan nomor yang tertera dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Menampilkan nomor yang tertera dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Menampilkan nomor yang tertera dengan jelas 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%		98.18%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11		148	

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	Score	% Priority	
5	Rekomendasi Solusi / Indikator		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai				
		12	Menampilkan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan parameter kebijakan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13	Menyediakan Petunjuk/Petunjuk	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	14	14	16	16		81	1.5
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.84%	93.84%	100.00%	100.00%		97.91%	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
 Penguji : Agustina 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 Range ke akses sampai berhasil menghubungi Call Center?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															Nilai	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 Range ke akses sampai berhasil menghubungi operator?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)																5	100.00%
		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	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																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	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. Berbicara dengan nada yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
2	Closing Greeting	1. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42		

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI (DINER K-2)																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	
3	Sipras Tawar	4. Ciri khas yang membedakan layanan sipras	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menjawab dengan sopan dan ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menaruh perasaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak menaruh perasaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak menaruh perasaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak menaruh perasaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak menaruh perasaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak menaruh perasaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak menaruh perasaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak menaruh perasaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Mendengar dan Menjawab	1. Mendengar dan menjawab dengan sopan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Menjawab dengan sopan dan ramah	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	11	103	

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 Produk / Layanan		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Rekomendasi Produk / Layanan	
		12. Menawarkan 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. Melakukan Penawaranan Pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% / 15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	20	15	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.70%	1.9

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 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 Bunga kal atau sampai berhasil menghubungi Call Center?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									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 atau sampai berhasil menghubungi operator?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															Nilai	5	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)															Nilai	5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling														Avg Overall	Score	Percentage of 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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
		2. Konfirmasi keberadaan 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	100%	15			
	3. Mengucapkan 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%		
Sub Total			3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		42		

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage of Priority
2	Sipen Tawar	4. Cuci tangan dalam mencuci sebelum pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Menutupi tangan dengan penutup	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak merokok saat pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. a. Tidak ada tatapan mata selama pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Tidak ada tatapan mata yang berlebihan dan kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Mengetik atau mengetik dengan baik dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak ada tatapan mata yang berlebihan dan kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak ada tatapan mata yang berlebihan dan kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak ada tatapan mata yang berlebihan dan kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Tidak ada tatapan mata yang berlebihan dan kasar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Memberi Salam	11. Menyampaikan salam pembuka dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	156	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage of Priority		
5	Rekomendasi Produk / Layanan		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai					
		12	Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		13	Menjadi Pemenuhan Perilaku	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			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30		300%		

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

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	Avg Overall	Max	Min	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)																5	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	0.00	
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																	5	0.00

A. PROSES LAYANAN

PROSES LATIHAN																				
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	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	100%	15	1	100%
		2	Mengucapkan salam pembuka dengan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1
2	Closing Greeting	1	Mengucapkan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		2	Mengucapkan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.04%	40		
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40		

B. (KATEGORIDINENI KE-2)

KATEGORI (MENDI KE-2)																					
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Max	Min	Percentage of Priority	
3	Sipen Tawar	4. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		5. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		6. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		7. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		8. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		9. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		10. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		11. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		12. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		13. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
4	Mendapat Rekomendasi	14. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		15. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		16. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		17. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		18. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		19. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		20. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		21. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		22. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	1	100%
		23. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan ke pihak lain	1	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%	94.04%	40		
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	145				

C. (KATEGORIDINENI KE-4)

No		Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Max	Min	Percentage of Priority			
5	Rekomendasi Produk / Layanan	Rekomendasi Produk / Layanan yang sesuai dan akurat dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1. Menentukan kriteria 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	1	100%			
			2. Evaluasi Pemenuhan Pelanggan	1	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%	94.04%	40		
			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	14	11	12	10	10	30	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%	93.04%	88.04%	87.04%	100.00%	100.00%	94.04%	1.5		

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

No			Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	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	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 hari)																5	0.00%		
			2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5										5.00	5	100.00%	
			3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5	5				5.00	5	100.00%
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)														5	5		5.00	5	100.00%
2		Ketersediaan Operator	1	Pukul 00.00 - 05.00 (dalam hari)																5	0.00%		
			2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5										5.00	5	100.00%	
			3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							4	5	4	5	5	5	5				4.67	5	93.33%
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)															5	5		5.00	5
3		Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1	Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%		
			2	Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																	5	0.00%	

A. PROSES LAYANAN

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1		Sampling 2		Sampling 3		Sampling 4		Sampling 5		Sampling 6		Sampling 7		Sampling 8		Sampling 9		Sampling 10		Sampling 11		Sampling 12		Sampling 13		Sampling 14		Avg Overall	Score	%
			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	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.75	15	
		2	Berbicara persuasif dan tenang	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.75	15	
2	Closing Greeting	3	Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.75	15	
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	66.67%	66.67%	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%	88.10%	88.10%	
Sub Total			3	3	3	3	0	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27		

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		Sipras Tawar	4. Ciri khas produk dalam kemasan labuh dan jelas	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. Tidak merusak dan tidak ada unsur pencemaran	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			8. Tidak ada informasi yang berbahaya dan berbahaya	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			9. Tidak ada informasi yang berbahaya dan berbahaya	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			10. Kemasan harus yang tidak rusak dan tidak ada unsur pencemaran	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			11. Tidak ada informasi yang berbahaya dan berbahaya	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			12. Tidak ada informasi yang berbahaya dan berbahaya	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
			13. Tidak ada informasi yang berbahaya dan berbahaya	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4		Mendapat Rekomendasi	Average	100.00%	100.00%	100.00%	99.99%	99.99%	99.99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.99%	99.99%
			Sub Total	11	11	11	10	9	9	11	11	11	11	11	11	11	11	11	100	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai
5	Rekomendasi Produk / Informasi	12. Menentukan 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	1	1	100%
		13. Tidak ada 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	1	1	100%
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%

Total Nilai				10	10	10	12	13	13	10	10	10	10	10	10	10	10	20	1.5	
Score MC Overall				100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	93.33%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	94.99%	94.99%	

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
4			1	>5 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)															Nilai	5	0.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 08.00 (dalam hari)																5	0.00%
		2. Paket 08.00 - 12.00 (dalam hari)	4	4	5	5	5	5									4.67	5	93.33%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5	0.00%

A. PROSES LAYANAN

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

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI/DESKI 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	Sipras Tampilan	4. Ciri-ciri tampilan dalam tampilan aplikasi	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 menyalin kesalahan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak ada kesalahan dalam penulisan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Tidak ada kesalahan dalam penulisan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Tidak ada kesalahan dalam penulisan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Mendengar dan Menjawab	1. Mendengar dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		2. Menjawab 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	156			

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KERJA)																		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	Rekomendasi Solusi / Referensi	12. Mengetik dengan cepat dan akurat dan juga sesuai dengan perintah pelanggan dan prosedur system	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Tidak ada kesalahan dalam penulisan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		14. Tidak ada kesalahan dalam penulisan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		15. Tidak ada kesalahan dalam penulisan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30		

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail
1	Kemudahan Mengakses 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 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	> 5 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

No		Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	A-Robot		
				Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	%
1	Kemudahan Mengakses	Bunga kal akses samper berhasil menghubungkan Call Center?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															5	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	Bunga kal akses samper berhasil menghubungkan 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	Waktu tunggu (dalam menit)	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100.00%
			2																	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	Ave Overall
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
1	Opening Greeting	1	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		2	Memberikan jawaban atas pertanyaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Closing Greeting	1	Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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	42

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No		Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Ave Overall	
				Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Percentage of Priority	
3	Sipras Tawar	4	Cara lengkap dalam menerima kebutuhan pembelian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_15	
			5	Menyampaikan jawaban pertanyaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_15	
			6	Tidak menanggapi pertanyaan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_15
			7	Waktu tunggu dan tidak ada waktu tunggu pembelian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_15
			a	Reaksi dan tindakan yang bermanfaat dan positif	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_15
			b	Keputusan mana yang terbaik, apakah yang lebih dan tidak beres atau benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_15
			c	Apakah saya akan lebih (tidak lebih baik) dan tidak terlalu baik	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_15
			d	Kata-kata yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_15
			e	Keputusan pembelian secara spontan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_15
			f	Apakah pembelian pembelian melalui pembelian melalui	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_15
4	Mendapat Rekomendasi	11	Menyampaikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_15		
			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
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	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Ave Overall	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Percentage of Priority	
5	Rekomendasi Nilai / 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	100% - 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	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	21	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%

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No		Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
				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		
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung		
3	Waktu tunggu dalam menit	5	1 kali call langsung tersambung		

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

Aspek		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	A-ran		
No	Parameter	Key Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	%
1	Kemudahan Mengakses	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)															5	5	100.00%
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
2	Ketersediaan Operator	1. Paket 00.00 - 00.00 (dalam hari)																5	0.00%
		2. Paket 00.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Paket 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Paket 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	A-ran	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Score
1	Speeding Calling	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
2	Checking Calling	2. Menanyakan nomor telepon pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
3	Checking Calling	3. Menyampaikan salam pembuka dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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. Score	
1	Kecepatan Layanan	1. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%_1,0	
		2. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0	
		3. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0	
		4. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0	
		5. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0	
		6. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0	
		7. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0	
		8. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0	
		9. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0	
		10. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0	
2	Tipean Nomor	1. Nomor yang tertera pada kartu panggilan yang telah tidak berlaku-bersu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		2. Nomor yang tertera pada kartu panggilan yang telah tidak berlaku-bersu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		3. Nomor yang tertera pada kartu panggilan yang telah tidak berlaku-bersu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		4. Nomor yang tertera pada kartu panggilan yang telah tidak berlaku-bersu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		5. Nomor yang tertera pada kartu panggilan yang telah tidak berlaku-bersu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		6. Nomor yang tertera pada kartu panggilan yang telah tidak berlaku-bersu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		7. Nomor yang tertera pada kartu panggilan yang telah tidak berlaku-bersu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		8. Nomor yang tertera pada kartu panggilan yang telah tidak berlaku-bersu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		9. Nomor yang tertera pada kartu panggilan yang telah tidak berlaku-bersu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		10. Nomor yang tertera pada kartu panggilan yang telah tidak berlaku-bersu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
3	Skuadur /Skuadur	1. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		2. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		3. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		4. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		5. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		6. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		7. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		8. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		9. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%_1,0
		10. Waktu tunggu dalam menerima panggilan	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	104	

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	Aran Criteria
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
1	Kecepatan Lbsai / Tolokan	12. Mendapatkan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelayanan dari pemotor maupun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% -A
		13. Efisiensi Penyelesaian Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% -A
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	200%

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

No		Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	A-Robot		
No		Parameter	Key Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	%
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 05.00 - 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	0.00%
			2. Pukul 05.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
			3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
			4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	Waktu tunggu (dalam menit)	1	5	5	5		5	5		5	5		5	5	5	5	5	5	100.00%
			2																	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	Ave 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	Kelengkapan penempatan perlengkapan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	
2	Closing Greeting	3	Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	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	42		

B. (KATEGORIDINENSI 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	Ave Overall	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Percentage of Priority
3	Sipras Tawar	4. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan dan terjawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		5. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan dan terjawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		6. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan dan terjawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		7. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan dan terjawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		8. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan dan terjawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		9. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan dan terjawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		10. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan dan terjawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		11. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan dan terjawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		12. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan dan terjawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
		13. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan dan terjawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
14. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan dan terjawab		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15	
4		Sipras Kompartemen	15. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan dan terjawab	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	16. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan dan terjawab		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% 15
Average Sub Total			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	154

C. (KATEGORIDINENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KEMER) -																			Ave 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	Percentage of Priority	Percentage of Achievement		
5	Rekomendasi Solusi / Referensi	12. Memberikan referensi 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. Memberikan referensi 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		
		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	30.00%	

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%

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No		Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detail	
1	Kemudahan Mengakses IVR Telkom	1. 1 kali call langsung tersambung	5		
2	Ketersediaan Operator	1. 1 kali call langsung tersambung	5		
3	Waktu tunggu dalam menit	1. 1-3 menit	5		

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Bigi Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 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	Average	Weighted Avg
1	Kemudahan Mengakses	1. Pukul 00.00 - 06.00 (dalam hari)	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	5	0
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5
2	Ketersediaan Operator	1. Pukul 00.00 - 06.00 (dalam hari)															5	0
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam hari)	5	5	5	5	5	5									5.00	5
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam hari)							5	5	5	5	5	5			5.00	5
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam hari)													5	5	5.00	5
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																5

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	Weighted Avg Priority
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100%	15
		2. Berbicara dengan nada yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
2	Closing Greeting	3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI(Dimensi Ke-2)																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	
2	Sipras Tampilan	4. Ciri-ciri tampilan dalam tampilan aplikasi	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 menyalin kesalahan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Waktu respon dan waktu tunggu yang cepat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Monitor Sistem	14. Mengetik dengan cepat dan akurat	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		15. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	154

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS KERJA)																	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall
5	Rekomendasi Solusi / Referensi	12. Mengetik dengan cepat dan akurat dan tidak terlewat dengan penulisan referensi dan penulisan referensi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		13. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		14. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		15. Tidak ada informasi yang terlewat dan salah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	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%

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Layanan yang Diberikan Officer	Jawaban (1)	
1	Officer 1		Berhasil	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 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	5 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Pendaftar : Agustina 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

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

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORISASI KE-2																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
3	Sipras Tawar	4. Ciri khas yang membedakan layanan sipras	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Mengetahui lokasi sipras	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tidak menanggung penalti	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tidak ada biaya atau biaya yang terjangkau	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tidak ada biaya yang harus dibayar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak ada biaya yang harus dibayar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tidak ada biaya yang harus dibayar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tidak ada biaya yang harus dibayar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tidak ada biaya yang harus dibayar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tidak ada biaya yang harus dibayar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Mendapat Rekomendasi	14. Mendapat rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan sipras	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		15. Mendapat rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan sipras	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		16. Mendapat rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan sipras	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		17. Mendapat rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan sipras	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	156	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No. 10 (SAMPLING KE-10)																		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	
5	Rekomendasi Solusi / Solusikan	12. Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan kebutuhan sipras dan prosedur layanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100% / 15	
		13. Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan kebutuhan sipras dan prosedur layanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100% / 15	
		14. Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan kebutuhan sipras dan prosedur layanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100% / 15	
		15. Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan kebutuhan sipras dan prosedur layanan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	100% / 15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	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 (+)	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	4-30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	5-10 menit

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

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

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	Sipras Tawar	4. Ciri khas sipras dalam menerima keluhan pelanggan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Menanggapi dengan sopan dan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		6. Tidak menanggapi keluhan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak menjawab dan tidak ada upaya penyelesaian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak menjawab dan tidak ada upaya penyelesaian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Tidak dan tidak ada upaya penyelesaian	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Menanggapi dengan sopan dan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Menanggapi dengan sopan dan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Menanggapi dengan sopan dan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Menanggapi dengan sopan dan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Memberikan Informasi	14. Menanggapi dengan sopan dan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		15. Menanggapi dengan sopan dan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		16. Menanggapi dengan sopan dan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		17. Menanggapi dengan sopan dan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.75%		
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	148		

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	Score	Percentage of Priority		
5	Rekomendasi Produk / Layanan		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai					
		12	Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13	Menjawab Pertanyaan/kecurigaan	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			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%			

Total Nilai			10	10	10	14	14	14	10	10	10	10	10	10	10	10	20	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	93.33%	93.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.12%	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 Tolokan	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 30 det
		2	3 - 5 min
		1	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

No		Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	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 berhasil menghubungkan Call Center?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															5	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	Bunga kal akses sampan berhasil menghubungkan operator?	1. Pukul 00.00 - 05.00 (dalam kali)															5	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	4	4	5	5	5			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	Waktu tunggu (dalam menit)	1	5	5	5		5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	100.00%
			2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)															5	5	100.00%

A. PROSES LAYANAN

PROSES LAYANAN																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Improvement
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	Yes
		2. Memberikan sambutan yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	Yes
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	Yes
		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%	45
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100.00%	45	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI/DESKI 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	Sipras Tawar	4. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		5. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		6. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		7. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		8. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		9. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		10. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		11. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		12. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		13. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
4	Mendapat Rekomendasi	14. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		15. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		16. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		17. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		18. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		19. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		20. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		21. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		22. Tidak terdapat keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		23. Tidak terdapat keluhan 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%	100.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	100		

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

No		Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	%	
5	Rekomendasi Solusi / Indikator	12. Mengetahui informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15		
			13. Tidak ada keluhan yang disampaikan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
			Average				100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Sub Total				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%

Total Nilai				10	10	10	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%	98.13%	15.8	

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	1. 1 kali call langsung tersambung	5		
2	Ketersediaan Operator	1. 1 kali call langsung tersambung	5		
3	Waktu tunggu dalam menit	1. 1 - 3 menit	5		

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

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

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

No																		Parameter																		Key Factor																		Sampling 1		Sampling 2		Sampling 3		Sampling 4		Sampling 5		Sampling 6		Sampling 7		Sampling 8		Sampling 9		Sampling 10		Sampling 11		Sampling 12		Sampling 13		Sampling 14		Sampling 15		Sampling 16		Sampling 17		Sampling 18		Sampling 19		Sampling 20		Sampling 21		Sampling 22		Sampling 23		Sampling 24		Sampling 25		Sampling 26		Sampling 27		Sampling 28		Sampling 29		Sampling 30		Sampling 31		Sampling 32		Sampling 33		Sampling 34		Sampling 35		Sampling 36		Sampling 37		Sampling 38		Sampling 39		Sampling 40		Sampling 41		Sampling 42		Sampling 43		Sampling 44		Sampling 45		Sampling 46		Sampling 47		Sampling 48		Sampling 49		Sampling 50		Sampling 51		Sampling 52		Sampling 53		Sampling 54		Sampling 55		Sampling 56		Sampling 57		Sampling 58		Sampling 59		Sampling 60		Sampling 61		Sampling 62		Sampling 63		Sampling 64		Sampling 65		Sampling 66		Sampling 67		Sampling 68		Sampling 69		Sampling 70		Sampling 71		Sampling 72		Sampling 73		Sampling 74		Sampling 75		Sampling 76		Sampling 77		Sampling 78		Sampling 79		Sampling 80		Sampling 81		Sampling 82		Sampling 83		Sampling 84		Sampling 85		Sampling 86		Sampling 87		Sampling 88		Sampling 89		Sampling 90		Sampling 91		Sampling 92		Sampling 93		Sampling 94		Sampling 95		Sampling 96		Sampling 97		Sampling 98		Sampling 99		Sampling 100		Sampling 101		Sampling 102		Sampling 103		Sampling 104		Sampling 105		Sampling 106		Sampling 107		Sampling 108		Sampling 109		Sampling 110		Sampling 111		Sampling 112		Sampling 113		Sampling 114		Sampling 115		Sampling 116		Sampling 117		Sampling 118		Sampling 119		Sampling 120		Sampling 121		Sampling 122		Sampling 123		Sampling 124		Sampling 125		Sampling 126		Sampling 127		Sampling 128		Sampling 129		Sampling 130		Sampling 131		Sampling 132		Sampling 133		Sampling 134		Sampling 135		Sampling 136		Sampling 137		Sampling 138		Sampling 139		Sampling 140		Sampling 141		Sampling 142		Sampling 143		Sampling 144		Sampling 145		Sampling 146		Sampling 147		Sampling 148		Sampling 149		Sampling 150		Sampling 151		Sampling 152		Sampling 153		Sampling 154		Sampling 155		Sampling 156		Sampling 157		Sampling 158		Sampling 159		Sampling 160		Sampling 161		Sampling 162		Sampling 163		Sampling 164		Sampling 165		Sampling 166		Sampling 167		Sampling 168		Sampling 169		Sampling 170		Sampling 171		Sampling 172		Sampling 173		Sampling 174		Sampling 175		Sampling 176		Sampling 177		Sampling 178		Sampling 179		Sampling 180		Sampling 181		Sampling 182		Sampling 183		Sampling 184		Sampling 185		Sampling 186		Sampling 187		Sampling 188		Sampling 189		Sampling 190		Sampling 191		Sampling 192		Sampling 193		Sampling 194		Sampling 195		Sampling 196		Sampling 197		Sampling 198		Sampling 199		Sampling 200		Sampling 201		Sampling 202		Sampling 203		Sampling 204		Sampling 205		Sampling 206		Sampling 207		Sampling 208		Sampling 209		Sampling 210		Sampling 211		Sampling 212		Sampling 213		Sampling 214		Sampling 215		Sampling 216		Sampling 217		Sampling 218		Sampling 219		Sampling 220		Sampling 221		Sampling 222		Sampling 223		Sampling 224		Sampling 225		Sampling 226		Sampling 227		Sampling 228		Sampling 229		Sampling 230		Sampling 231		Sampling 232		Sampling 233		Sampling 234		Sampling 235		Sampling 236		Sampling 237		Sampling 238		Sampling 239		Sampling 240		Sampling 241		Sampling 242		Sampling 243		Sampling 244		Sampling 245		Sampling 246		Sampling 247		Sampling 248		Sampling 249		Sampling 250		Sampling 251		Sampling 252		Sampling 253		Sampling 254		Sampling 255		Sampling 256		Sampling 257		Sampling 258		Sampling 259		Sampling 260		Sampling 261		Sampling 262		Sampling 263		Sampling 264		Sampling 265		Sampling 266		Sampling 267		Sampling 268		Sampling 269		Sampling 270		Sampling 271		Sampling 272		Sampling 273		Sampling 274		Sampling 275		Sampling 276		Sampling 277		Sampling 278		Sampling 279		Sampling 280		Sampling 281		Sampling 282		Sampling 283		Sampling 284		Sampling 285		Sampling 286		Sampling 287		Sampling 288		Sampling 289		Sampling 290		Sampling 291		Sampling 292		Sampling 293		Sampling 294		Sampling 295		Sampling 296		Sampling 297		Sampling 298		Sampling 299		Sampling 300		Sampling 301		Sampling 302		Sampling 303		Sampling 304		Sampling 305		Sampling 306		Sampling 307		Sampling 308		Sampling 309		Sampling 310		Sampling 311		Sampling 312		Sampling 313		Sampling 314		Sampling 315		Sampling 316		Sampling 317		Sampling 318		Sampling 319		Sampling 320		Sampling 321		Sampling 322		Sampling 323		Sampling 324		Sampling 325		Sampling 326		Sampling 327		Sampling 328		Sampling 329		Sampling 330		Sampling 331		Sampling 332		Sampling 333		Sampling 334		Sampling 335		Sampling 336		Sampling 337		Sampling 338		Sampling 339		Sampling 340		Sampling 341		Sampling 342		Sampling 343		Sampling 344		Sampling 345		Sampling 346		Sampling 347		Sampling 348		Sampling 349		Sampling 350		Sampling 351		Sampling 352		Sampling 353		Sampling 354		Sampling 355		Sampling 356		Sampling 357		Sampling 358		Sampling 359		Sampling 360		Sampling 361		Sampling 362		Sampling 363		Sampling 364		Sampling 365		Sampling 366		Sampling 367		Sampling 368		Sampling 369		Sampling 370		Sampling 371		Sampling 372		Sampling 373		Sampling 374		Sampling 375		Sampling 376		Sampling 377		Sampling 378		Sampling 379		Sampling 380		Sampling 381		Sampling 382		Sampling 383		Sampling 384		Sampling 385		Sampling 386		Sampling 387		Sampling 388		Sampling 389		Sampling 390		Sampling 391		Sampling 392		Sampling 393		Sampling 394		Sampling 395		Sampling 396		Sampling 397		Sampling 398		Sampling 399		Sampling 400		Sampling 401		Sampling 402		Sampling 403		Sampling 404		Sampling 405		Sampling 406		Sampling 407		Sampling 408		Sampling 409		Sampling 410		Sampling 411		Sampling 412		Sampling 413		Sampling 414		Sampling 415		Sampling 416		Sampling 417		Sampling 418		Sampling 419		Sampling 420		Sampling 421		Sampling 422		Sampling 423		Sampling 424		Sampling 425		Sampling 426		Sampling 427		Sampling 428		Sampling 429		Sampling 430		Sampling 431		Sampling 432		Sampling 433		Sampling 434		Sampling 435		Sampling 436		Sampling 437		Sampling 438		Sampling 439		Sampling 440		Sampling 441		Sampling 442		Sampling 443		Sampling 444		Sampling 445		Sampling 446		Sampling 447		Sampling 448		Sampling 449		Sampling 450		Sampling 451		Sampling 452		Sampling 453		Sampling 454		Sampling 455		Sampling 456		Sampling 457		Sampling 458		Sampling 459		Sampling 460		Sampling 461		Sampling 462		Sampling 463		Sampling 464		Sampling 465		Sampling 466		Sampling 467		Sampling 468		Sampling 469		Sampling 470		Sampling 471		Sampling 472		Sampling 473		Sampling 474		Sampling 475		Sampling 476		Sampling 477		Sampling 478		Sampling 479		Sampling 480		Sampling 481		Sampling 482		Sampling 483		Sampling 484		Sampling 485		Sampling 486		Sampling 487		Sampling 488		Sampling 489		Sampling 490		Sampling 491		Sampling 492		Sampling 493		Sampling 494		Sampling 495		Sampling 496		Sampling 497		Sampling 498		Sampling 499		Sampling 500		Sampling 501		Sampling 502		Sampling 503		Sampling 504		Sampling 505		Sampling 506		Sampling 507		Sampling 508		Sampling 509		Sampling 510		Sampling 511		Sampling 512		Sampling 513		Sampling 514		Sampling 515		Sampling 516		Sampling 517		Sampling 518		Sampling 519		Sampling 520		Sampling 521		Sampling 522		Sampling 523		Sampling 524		Sampling 525		Sampling 526		Sampling 527		Sampling 528		Sampling 529		Sampling 530		Sampling 531		Sampling 532		Sampling 533		Sampling 534		Sampling 535		Sampling 536		Sampling 537		Sampling 538		Sampling 539		Sampling 540		Sampling 541		Sampling 542		Sampling 543		Sampling 544		Sampling 545		Sampling 546		Sampling 547		Sampling 548		Sampling 549		Sampling 550		Sampling 551		Sampling 552		Sampling 553		Sampling 554		Sampling 555		Sampling 556		Sampling 557		Sampling 558		Sampling 559		Sampling 560		Sampling 561		Sampling 562		Sampling 563		Sampling 564		Sampling 565		Sampling 566		Sampling 567		Sampling 568		Sampling 569		Sampling 570		Sampling 571		Sampling 572		Sampling 573		Sampling 574		Sampling 575		Sampling 576		Sampling 577		Sampling 578		Sampling 579		Sampling 580		Sampling 581		Sampling 582		Sampling 583		Sampling 584		Sampling 585		Sampling 586		Sampling 587		Sampling 588		Sampling 589		Sampling 590		Sampling 591		Sampling 592		Sampling 593		Sampling 594		Sampling 595		Sampling 596		Sampling 597		Sampling 598		Sampling 599		Sampling 600		Sampling 601		Sampling 602		Sampling 603		Sampling 604		Sampling 605		Sampling 606		Sampling 607		Sampling 608		Sampling 609		Sampling 610		Sampling 611		Sampling 612		Sampling 613		Sampling 614		Sampling 615		Sampling 616		Sampling 617		Sampling 618		Sampling 619		Sampling 620		Sampling 621		Sampling 622		Sampling 623		Sampling 624		Sampling 625		Sampling 626		Sampling 627		Sampling 628		Sampling 629		Sampling 630		Sampling 631		Sampling 632		Sampling 633		Sampling 634		Sampling 635		Sampling 636		Sampling 637		Sampling 638		Sampling 639		Sampling 640		Sampling 641		Sampling 642		Sampling 643		Sampling 644		Sampling 645		Sampling 646		Sampling 647		Sampling 648		Sampling 649		Sampling 650		Sampling 651		Sampling 652		Sampling 653		Sampling 654		Sampling 655		Sampling 656		Sampling 657		Sampling 658		Sampling 659		Sampling 660		Sampling 661		Sampling 662		Sampling 663		Sampling 664		Sampling 665		Sampling 666		Sampling 667		Sampling 668		Sampling 669		Sampling 670		Sampling 671		Sampling 672		Sampling 673		Sampling 674		Sampling 675		Sampling 676		Sampling 677		Sampling 678		Sampling 679		Sampling 680		Sampling 681		Sampling 682		Sampling 683		Sampling 684		Sampling 685		Sampling 686		Sampling 687		Sampling 688		Sampling 689		Sampling 690		Sampling 691		Sampling 692		Sampling 693		Sampling 694		Sampling 695		Sampling 696		Sampling 697		Sampling 698		Sampling 699		Sampling 700		Sampling 701		Sampling 702		Sampling 703		Sampling 704		Sampling 705		Sampling 706		Sampling 707		Sampling 708		Sampling 709		Sampling 710		Sampling 711		Sampling 712		Sampling 713		Sampling 714		Sampling 715		Sampling 716		Sampling 717		Sampling 718		Sampling 719		Sampling 720		Sampling 721		Sampling 722		Sampling 723		Sampling 724		Sampling 725		Sampling 726		Sampling 727		Sampling 728		Sampling 729		Sampling 730		Sampling 731		Sampling 732		Sampling 733		Sampling 734		Sampling 735		Sampling 736		Sampling 737		Sampling 738		Sampling 739		Sampling 740		Sampling 741		Sampling 742		Sampling 743		Sampling 744		Sampling 745		Sampling 746		Sampling 747		Sampling 748		Sampling 749		Sampling 750		Sampling 751		Sampling 752		Sampling 753		Sampling 754		Sampling 755		Sampling 756		Sampling 757		Sampling 758		Sampling 759		Sampling 760		Sampling 761		Sampling 762		Sampling 763		Sampling 764		Sampling 765		Sampling 766		Sampling 767		Sampling 768		Sampling 769		Sampling 770		Sampling 771		Sampling 772		Sampling 773		Sampling 774		Sampling 775		Sampling 776		Sampling 777		Sampling 778		Sampling 779		Sampling 780		Sampling 781		Sampling 782		Sampling 783		Sampling 784		Sampling 785		Sampling 786		Sampling 787		Sampling 788		Sampling 789		Sampling 790		Sampling 791		Sampling 792		Sampling 793		Sampling 794		Sampling 795		Sampling 796		Sampling 797		Sampling 798		Sampling 799		Sampling 800		Sampling 801		Sampling 802		Sampling 803		Sampling 804		Sampling 805		Sampling 806		Sampling 807		Sampling 808		Sampling 809		Sampling 810		Sampling 811		Sampling 812		Sampling 813		Sampling 814		Sampling 815		Sampling 816		Sampling 817		Sampling 818		Sampling 819		Sampling 820		Sampling 821		Sampling 822		Sampling 823		Sampling 824		Sampling 825		Sampling 826		Sampling 827		Sampling 828		Sampling 829		Sampling 830		Sampling 831		Sampling 832		Sampling 833		Sampling 834		Sampling 835		Sampling 836		Sampling 837		Sampling 838		Sampling 839		Sampling 840		Sampling 841		Sampling 842		Sampling 843		Sampling 844		Sampling 845		Sampling 846		Sampling 847		Sampling 848		Sampling 849		Sampling 850		Sampling 851		Sampling 852		Sampling 853		Sampling 854		Sampling 855		Sampling 856		Sampling 857		Sampling 858		Sampling 859		Sampling 860		Sampling 861		Sampling 862		Sampling 863		Sampling 864		Sampling 865		Sampling 866		Sampling 867		Sampling 868		Sampling 869		Sampling 870		Sampling 871		Sampling 872		Sampling 873		Sampling 874		Sampling 875		Sampling 876		Sampling 877		Sampling 878		Sampling 879		Sampling 880		Sampling 881		Sampling 882		Sampling 883		Sampling 884		Sampling 885		Sampling 886		Sampling 887		Sampling 888		Sampling 889		Sampling 890		Sampling 891		Sampling 892		Sampling 893		Sampling 894		Sampling 895		Sampling 896		Sampling 897		Sampling 898		Sampling 899		Sampling 900		Sampling 901		Sampling 902		Sampling 903		Sampling 904		Sampling 905		Sampling 906		Sampling 907		Sampling 908		Sampling 909		Sampling 910		Sampling 911		Sampling 912		Sampling 913		Sampling 914		Sampling 915		Sampling 916		Sampling 917		Sampling 918		Sampling 919		Sampling 920		Sampling 921		Sampling 922		Sampling 923		Sampling 924		Sampling 925		Sampling 926		Sampling 927		Sampling 928		Sampling 929		Sampling 930		Sampling 931		Sampling 932		Sampling 933		Sampling 934		Sampling 935		Sampling 936		Sampling 937		Sampling 938		Sampling 939		Sampling 940		Sampling 941		Sampling 942		Sampling 943		Sampling 944		Sampling 945		Sampling 946		Sampling 947		Sampling 948		Sampling 949		Sampling 950		Sampling 951		Sampling 952		Sampling 953		Sampling 954		Sampling 955		Sampling 956		Sampling 957		Sampling 958	
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--	--------------	--

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	
5	Rekomendasi Solusi / Rekomendasi		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
		12. Menyediakan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		13. Efektive Pemenuhan Peringatan	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			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30		100%	

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 IWR Telkom	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
2	Ketersediaan Operator	5	1 kali call langsung tersambung
		4	Mengulang Call 2 - 3 kali baru tersambung
		3	Mengulang Call 3 - 4 kali baru tersambung
		2	Mengulang Call 5 - 6 kali baru tersambung
3	Waktu tunggu dalam menit	5	4-50 det
		4	30 det - 1 min
		3	1 - 30 det
		2	3 - 5 min
		1	5-10 min

SUMMARY ANALISA:

Wawancara :
 Penguji :

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

A. PROSES LAYANAN

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	Improvement Factor
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. Berbahasa perantaraan pelanggan	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	42		

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORI DIMENSI KE-2																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
3	Sipras Tampilan	4. Ciri-ciri tampilan dalam tampilan aplikasi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		5. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		6. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		8. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		10. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		11. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		12. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		13. Tampilan dengan gambar yang jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Mendapat Informasi	14. Mendapat 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
		15. Mendapat 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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	156	

C. (KATEGORIDIMENSI KE-4)

KPI (KUALITAS 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	
5	Rekomendasi Solusi / Solusikan		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	
		12. Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
		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%
		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	24	15	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 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)																	0.00%
		2. Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5	5	5	5	5	5									5.00	5	100.00%
		3. Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)							5	5	5	5	5	5			5.00	5	100.00%
		4. Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)													5	5	5.00	5	100.00%
3	Waktu Tunggu Sampai Berbicara dengan operator	1. Waktu tunggu (dalam menit)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.00%
		2. Waktu tunggu (dalam jumlah nada sambung yg terdengar)																	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. Berbicara dengan sopan dan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
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	100%	15	100%
		2. Berbicara dengan sopan dan santun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.50%	
Sub Total			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41		

B. (KATEGORIDINENSI KE-2)

KATEGORI/DESKRIPSI KE-2																		
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score
2	Sipen Tawar	4. Ciri khas produk dalam kemasan/label/produk	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	100%	15
		6. Tidak merusak produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		7. a. Tidak ada informasi yang salah dalam kemasan/label/produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		b. Tidak ada informasi yang salah dalam kemasan/label/produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		c. Tidak ada informasi yang salah dalam kemasan/label/produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		d. Tidak ada informasi yang salah dalam kemasan/label/produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		e. Tidak ada informasi yang salah dalam kemasan/label/produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		f. Tidak ada informasi yang salah dalam kemasan/label/produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		g. Tidak ada informasi yang salah dalam kemasan/label/produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
4	Mendapat Rekomendasi	8. Tidak ada informasi yang salah dalam kemasan/label/produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		9. Tidak ada informasi yang salah dalam kemasan/label/produk	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%	98.10%	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	148		

C. (KATEGORIDINENSI KE-4)

KAPAL (KUALITAS KEMERIAN)																		RMS (Rata-Rata)	
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	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 Produk (Terdapat)	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 informasi yang salah dalam kemasan/label/produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		14. Tidak ada informasi yang salah dalam kemasan/label/produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	
		15. Tidak ada informasi yang salah dalam kemasan/label/produk	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	26	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%	97.91%	1.8	

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

Wawancara : Big Muhammad Rizal
 Penguji : Agustina 2021

ASPEK

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

A. PROSES LAYANAN

PROSES PELAYANAN																			
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	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		
1	Opening Greeting	1. Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		2. Berbicara dengan nada yang ramah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
2	Closing Greeting	3. Menyampaikan salam penutup dengan benar dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.00%	45
		Sub Total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	

B. (KATEGORIDIMENSI KE-2)

KATEGORISASI KE-2																				
No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	Sampling 4	Sampling 5	Sampling 6	Sampling 7	Sampling 8	Sampling 9	Sampling 10	Sampling 11	Sampling 12	Sampling 13	Sampling 14	Avg Overall	Score	Percentage of Priority	
3	Sipras Tawar	4. Ciri khas produk dalam kemasan labuh dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		5. Kemasan produk sesuai petunjuk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		6. Tidak merusak produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		7. Tidak merusak dan tidak ada unsur pencemaran	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		a. Tidak ada informasi yang terhalang dan jelas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		b. Kemasan baru yang tidak rusak dan tidak ada unsur pencemaran	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		c. Tidak ada unsur agent yang tidak rusak dan tidak ada unsur pencemaran	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		d. Tidak ada unsur agent yang tidak rusak dan tidak ada unsur pencemaran	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		e. Tidak ada unsur agent yang tidak rusak dan tidak ada unsur pencemaran	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		f. Tidak ada unsur agent yang tidak rusak dan tidak ada unsur pencemaran	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
4	Mendapat Rekomendasi	8. Mendapat rekomendasi sesuai petunjuk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		9. Mendapat rekomendasi sesuai petunjuk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		10. Mendapat rekomendasi sesuai petunjuk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
		11. Mendapat rekomendasi sesuai petunjuk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	15	100%
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.75%	45	
Sub Total			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	102		

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 Produk / Tolokan		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Rekomendasi Produk / Tolokan	
		10. Mendapat rekomendasi yang akurat dan jelas sesuai dengan petunjuk pelayanan dan petunjuk produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% / 15
		11. Mendapat rekomendasi yang akurat dan jelas sesuai dengan petunjuk pelayanan dan petunjuk produk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% / 15
		12. Diberikan Penjelasan/Informasi Peningkatan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100% / 15
Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sub-Total			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20%	

Total Nilai			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	20	1.5	
Score MC Overall			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.77%	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 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	1 - 30 detik
		4	30 detik - 1 menit
		3	1 - 3 menit
		2	3 - 5 menit
		1	5 menit

SUMMARY ANALISA: