# **Standar Operating Procedure**

Aplikasi Survey Pelanggan IndiHome 2024

Ver. 1.4.1

## **PENGENDALIAN DOKUMEN**

## DAFTAR ISI

PENGENDALIAN DOKUMEN	1
DAFTAR ISI	1
PENDAHULUAN	2
APLIKASI WEB	3
APLIKASI WEB - SURVEYOR - DASHBOARD	4
APLIKASI WEB - SURVEYOR - RESPONDENT	5
APLIKASI WEB - SURVEYOR - HISTORY	7
APLIKASI WEB - SURVEYOR - SURVEY	8
APLIKASI WEB - SUPERVISOR - DASHBOARD	9
APLIKASI WEB - SUPERVISOR - HISTORY	11
APLIKASI WEB - SUPERVISOR - VALIDASI	12
APLIKASI WEB - SUPERVISOR - SURVEYOR	13
APLIKASI WEB - SUPERVISOR - PROFILE	15
APLIKASI WEB - KORDINATOR - DASHBOARD	16
APLIKASI WEB - KORDINATOR - SUPERVISOR	17
APLIKASI WEB - KORDINATOR - HISTORY	19
APLIKASI WEB - KORDINATOR - PROFILE	20
APLIKASI WEB - KORDINATOR - VALIDASI	21
APLIKASI WEB - KORDINATOR - REPORT	22
APLIKASI WEB - REPORTING - DASHBOARD	23
APLIKASI WEB - REPORTING - REPORT	24
API IKASI MOBII F SURVEY	25

PENDAHULUAN 1

Aplikasi Survey Pelanggan IndiHome TV, bertujuan untuk membantu proses survey pelanggan indiHome TV untuk kebutuhan data Urbanrate .

Fungsi-fungsi yang tersedia adalah sebagai berikut:

- 1. Aplikasi Web Survey Pelanggan Indihome TV
- 2. Aplikasi Mobile Survey Pelanggan Indihome TV

Pada bagian berikutnya akan dipaparkan standar prosedur pengoperasian untuk masing-masing modul.

APLIKASI WEB 2

Aplikasi Survey Pelanggan IndiHome TV, aplikasi web yang berfungsi untuk proses screening dan operasional survey. Pada Aplikasi Web, terdapat beberapa role user, yaitu:

- 1. Surveyor.
- 2. Supervisor.
- 3. Kordinator
- 4. Reporting.

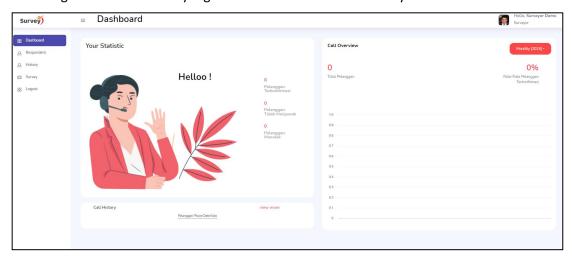


Pada role surveyor, user dapat melakukan screening untuk memulai tahapan dalam proses survey.

- 1. Buka url inrate.id/survey
- 2. Kemudian login sesuai username dan password surveyor yang sudah didaftarkan sebelumnya.



3. Setelah login, akan muncul halaman awal berupa dashboard yang berisikan info mengenai outbound call yang telah dilakukan oleh user surveyor.



## **APLIKASI WEB - SURVEYOR - RESPONDENT**

Menu respondent berfungsi sebagai menu outbound call, outbound call digunakan sebagai screening oleh surveyor kepada responden untuk menanyakan kesediaan responden untuk diwawancara dan memenuhi syarat untuk menjadi responden.

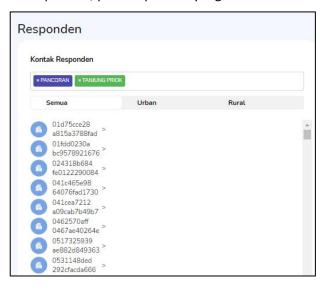
1. Buka menu Respondent.



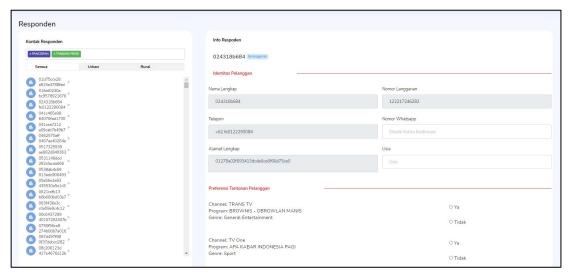
2. Pada Kontak Responden, pilih kecamatan yang akan di tampilkan respondennya.



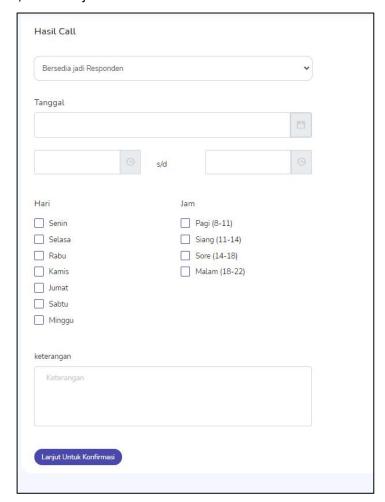
3. Setelah muncul list responden, pilih responden yang akan di lakukan outbound call.



- 4. Isikan data yang diperlukan.
- 5. Pilih apakah responden dapat dijadikan responden.



6. Jika bersedia, masukan jadwal untuk melakukan wawancara.



## **APLIKASI WEB - SURVEYOR - HISTORY**



Menu History berfungsi sebagai menu catatan hasil outbound call yang sudah dilakukan oleh user surveyor.

#### 1. Buka menu History.



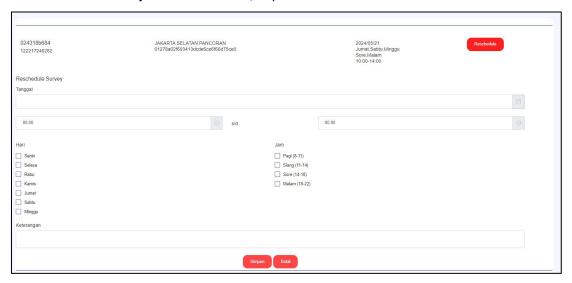
2. Pada list, terdapat filter lokasi, nama dan status outbound call dan survey.

Menu Survey berfungsi sebagai menu catatan hasil survey yang sudah dilakukan oleh user surveyor, juga untuk melakukan perubahan jadwal survey..

1. Buka menu Survey.



- 2. Pada list, terdapat filter tanggal, kecamatan dan hari untuk survey.
- 3. Jika akan merubah jadwal wawancara, dapat menekan tombol Reschedule.



4. Reschedule jadwal hanya dapat dilakukan jika responden bersedia tetapi belum diwawancara.

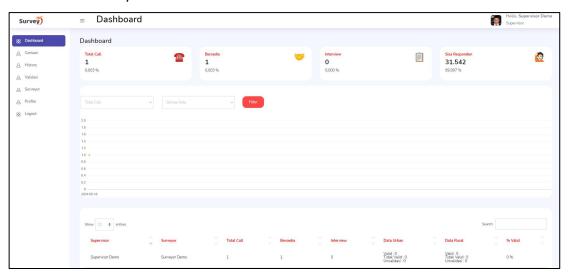
## **APLIKASI WEB - SUPERVISOR - DASHBOARD**

Pada role supervisor, user dapat melakukan monitoring terhadap proses survey yang dilakukan olah surveyor, juga dapat menambahkan surveyor dan memvalidasi hasil wawancara yang telah dilakukan oleh surveyor.

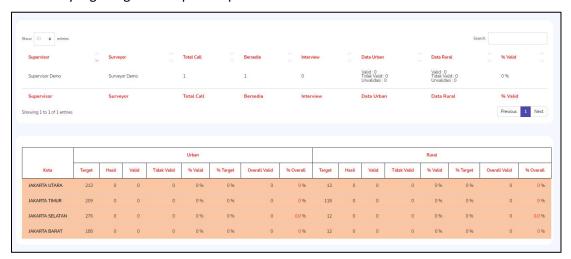
#### 1. Buka url inrate.id/survey



- 2. Kemudian login sesuai username dan password surveyor yang telah didaftarkan sebelumnya.
- 3. Setelah login, akan muncul halaman awal berupa dashboard yang berisikan info mengenai outbound call yang telah dilakukan oleh surveyor dan validasi hasil survey yang dilakukan surveyor.



4. Pada halaman dashboard juga terdapat summary validasi hasil data survey untuk setiap kota yang ditugaskan kepada supervisor.





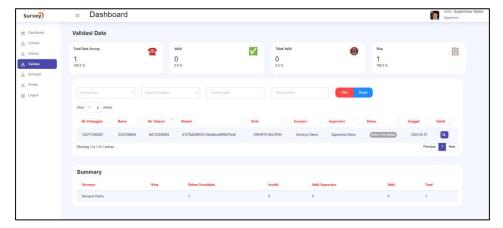
Menu History berfungsi sebagai menu catatan hasil outbound call yang sudah dilakukan oleh user surveyor yang ditugaskan oleh supervisor.

- 1. Buka menu History.
- 2. Pada list, terdapat filter lokasi, nama dan status outbound call dan survey.

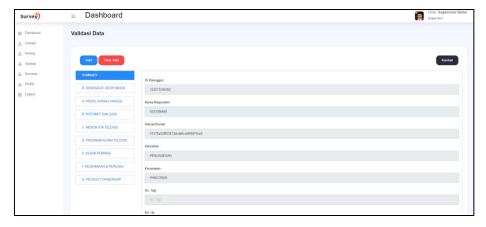


Menu Validasi berfungsi sebagai proses validasi hasil survey yang sudah dilakukan oleh user surveyor yang ditugaskan oleh supervisor, juga sebagai rangkuman informasi hasil survey.

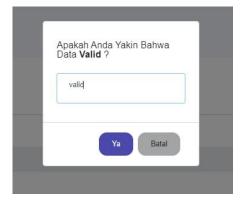
1. Buka menu Validasi.



- 2. Pada list, terdapat filter kota, status survey dan tanggal survey.
- 3. Pilih detail untuk menampilkan isi hasil survey.



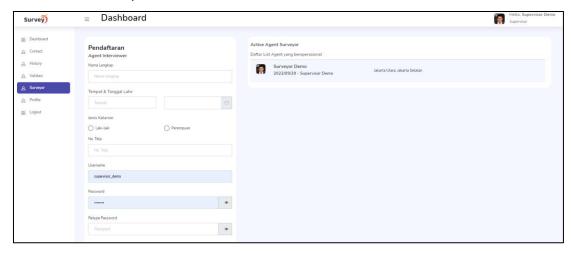
4. Validasi hasil survey, kemudian pilih valid jika sudah sesuai atau tidak valid jika survey tidak sesuai.



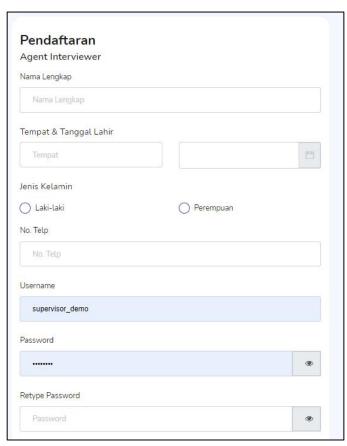
## **APLIKASI WEB - SUPERVISOR - SURVEYOR**

Menu Surveyor berfungsi sebagai monitoring dan konfigurasi user surveyor.

1. Buka menu surveyor.



- 2. Terdapat list surveyor yang sudah di buat oleh supervisor.
- 3. Untuk menambahkan surveyor baru dapat menginput data surveyor di bagian pendaftaran .



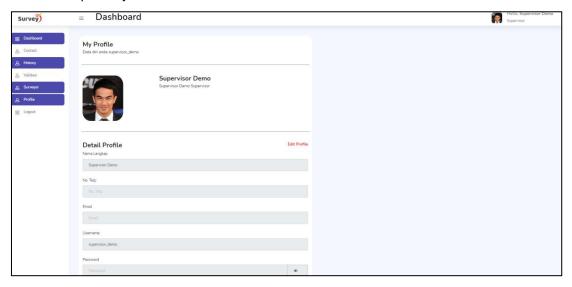
4. Kemudian pilih kecamatan yang akan ditugaskan kepada surveyor.

KOJA	☐ PADEMANGAN
PENJARINGAN	TANJUNG PRIOK
Jakarta Timur	TANUNG PRIOR
CAKUNG	CIPAYUNG
CIRACAS	☐ DUREN SAWIT
JATINEGARA	☐ KRAMAT JATI
☐ KRAMATJATI	MAKASAR
MATRAMAN	PASAR REBO
PULO GADUNG	PULOGADUNG
Jakarta Selatan	
CILANDAK	☐ JAGAKARSA
KEBAYORAN BARU	KEBAYORAN LAMA
MAMPANG PRAPATAN	PANCORAN
PASAR MINGGU	PESANGGRAHAN
SETIA BUDI	SETIABUDI
TEBET	
Jakarta Barat	
CENGKARENG	☐ GROGOL PETAMBURAN
KALI DERES	KALIDERES
☐ KEBON JERUK	KEMBANGAN
PALMERAH	PALMERAH
TAMAN SARI	TAMBORA
Ţ.	Daftar Agent

## **APLIKASI WEB - SUPERVISOR - PROFILE**

Menu Profile berfungsi sebagai info dan update data supervisor.

- 1. Buka menu profile.
- 2. Pilih edit profile jika akan merubah info user.



3. Setelah merubah informasi, pilih simpan untuk menyimpan perubahan data.

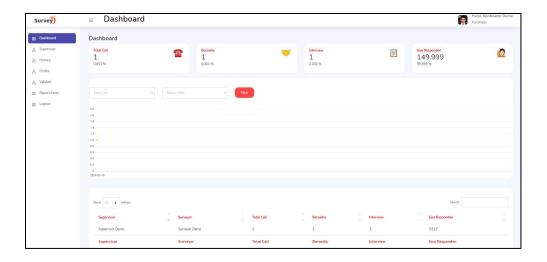
Pada role Kordinator, user dapat melakukan monitoring terhadap proses survey yang dilakukan olah surveyor yang di tugaskan oleh supervisor yang ditugaskan olah kordinator, juga dapat menambahkan supervisor dan memvalidasi hasil wawancara yang telah dilakukan oleh surveyor dan sudah divalidasi oleh kordinator..

#### 1. Buka url inrate.id/survey

2. Kemudian login sesuai username dan password kordinator sesuai dengan yang telah didaftarkan.

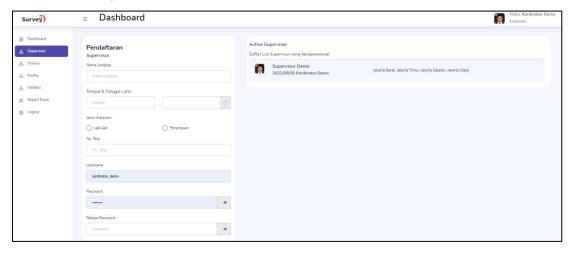


- 3. Setelah login, akan muncul halaman awal berupa dashboard yang berisikan info mengenai outbound call yang telah dilakukan oleh surveyor dan validasi hasil survey yang dilakukan surveyor.
- 4. Pada halaman dashboard juga terdapat summary validasi hasil data survey untuk setiap kota yang ditugaskan kepada supervisor yang ditugaskan oleh kordinator.

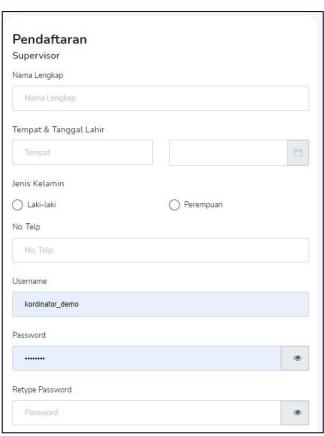


Menu Surveyor berfungsi sebagai monitoring dan konfigurasi user supervisor.

1. Buka menu supervisor.



- 2. Terdapat list supervisoryang sudah di buat oleh kordinator.
- 3. Untuk menambahkan supervisor baru dapat menginput data supervisor di bagian pendaftaran.



4. Kemudian pilih kota yang akan di tugaskan kepada supervisor.

Kota	
☐ Jakarta Selatan	Tangerang
☐ Tangerang Selatan	Bogor
☐ Jakarta Utara	Jakarta Timur
Jakarta Barat	Depok
Jakarta Pusat	Bekasi
	Daftar Supervisor

## **APLIKASI WEB - KORDINATOR - HISTORY**

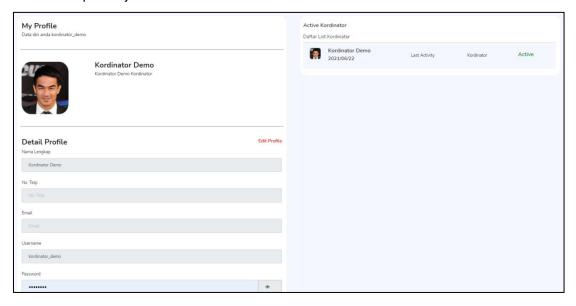
Menu History berfungsi sebagai menu catatan hasil outbound call yang sudah dilakukan oleh user surveyor yang ditugaskan oleh supervisor yang sudah ditugaskan oleh kordinator.

- 1. Buka menu History.
- 2. Pada list, terdapat filter lokasi, nama dan status outbound call dan survey.



Menu Profile berfungsi sebagai info dan update data kordinator.

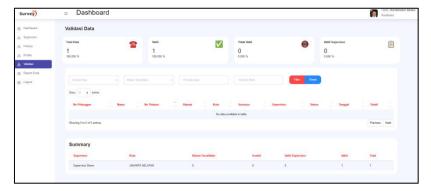
- 1. Buka menu profile.
- 2. Pilih edit profile jika akan merubah info user.



3. Setelah merubah informasi, pilih simpan untuk menyimpan perubahan data.

Menu Validasi berfungsi sebagai proses validasi hasil survey yang sudah dilakukan oleh user surveyor yang ditugaskan oleh supervisor yang tugaskan oleh kordinator, juga sebagai rangkuman informasi hasil survey.

1. Buka menu Validasi.



- 2. Pada list, terdapat filter kota, status survey dan tanggal survey.
- 3. Pilih detail untul menampilkan isi hasil survey.



4. Validasi hasil survey, kemudian pilih valid jika sudah sesuai atau tidak valid jika survey tidak sesuai.



APLIKASI WEB - KORDINATOR - REPORT

17

Menu report excel digunakan untuk medonwload file excel rangkuman hasil survey.

Pada role reporting, user dapat melakukan monitoring terhadap proses survey yang dilakukan olah surveyor yang di tugaskan oleh supervisor yang ditugaskan olah kordinator.

#### 1. Buka url inrate.id/survey

- 2. Kemudian login sesuai username dan password reporting sesuai dengan yang didaftakan sebelumnya.
- 3. Setelah login, akan muncul halaman awal berupa dashboard yang berisikan info mengenai outbound call yang telah dilakukan oleh surveyor dan validasi hasil survey yang dilakukan surveyor.



4. Pada halaman dashboard juga terdapat summary validasi hasil data survey untuk setiap kota yang ditugaskan kepada supervisor yang ditugaskan oleh kordinator.



## **APLIKASI WEB - REPORTING - REPORT**

Pada role reporting, user dapat melakukan monitoring terhadap proses survey yang dilakukan olah surveyor yang di tugaskan oleh supervisor yang ditugaskan olah kordinator.

- 1. Buka menu Report
- 2. Kemudian akan muncul halaman berupa dashboard yang berisikan info data yang telah valid, target dan pencapaian hasil survey.

Wilayah	Kota	Urban		Rural			Total			
		Target	Hasil	%	Target	Hasil	%	Target	Hasil	%
Treg 1	Banda Aceh	13	0	0,0 %	34	0	0,0 %	47	0	0,0
Treg 1	Bandar Lampung	23	0	0,0 %	72	0	0,0 %	95	0	0,0
Treg 1	Jambi	11	0	0,0 %	56	0	0,0 %	67	0	0,0
Treg 1	Medan	38	0	0,0 %	92	0	0,0 %	130	0	0,0
Treg 1	Padang	60	0	0,0 %	60	0	0,0 %	120	0	0,0
Treg 1	Palembang	26	0	0,0 %	67	0	0,0 %	93	0	0,0
Treg 1	Pekanbaru	8	0	0,0 %	104	0	0,0 %	112	0	0,0
Treg 1	Pematang Siantar	8	0	0,0 %	12	0	0,0 %	20	0	0,0
Treg 2	Bekasi	229	0	0,0 %	169	0	0,0 %	398	0	0,0
Treg 2	Bogor	93	0	0,0 %	180	0	0,0 %	273	0	0,0

Pada Aplikasi mobile, user surveyor dapat melakukan proses wawancara terhadap responden secara real time.

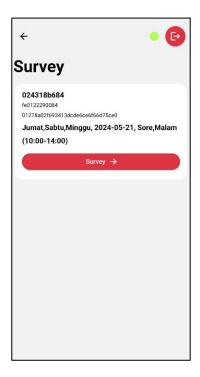
- 1. Buka aplikasi survey urban.
- 2. Akan muncul halaman login jiga belum melakukan login sebelumnya.



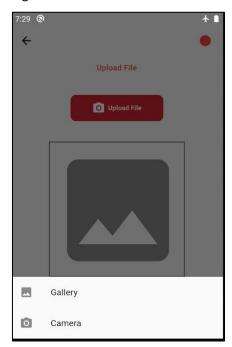
- 3. Masukan username dan password role surveyor kemudian pilih masuk.
- 4. Akan muncul tampilan menu aplikasi, yaitu Survey, Respondents, Performance dan Profile.



5. Untuk Memulai Survey, masuk ke menu Survey, dan akan muncul tampilan list respondent yang dapat di wawancara.



- 6. Kemudian klik tombol Survey pada nama responden yang akan dilakukan survey.
- 7. Akan muncul halaman survey pelanggan IndiHome TV.
- 8. Dapat dilakukan pengisian data survey berdasarkan hasil wawancara dengan responden.
- 9. Setelah selesai, pada bagian akhir akan muncul menu untuk upload foto.

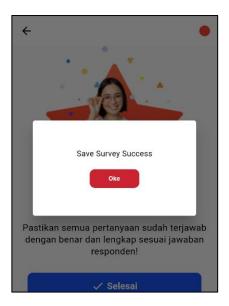


- 10. Pilih upload file, akan muncul pilihan untuk mangambil foto dari gallery atau dari kamera langsung.
- 11. Kemudian muncul tampilan konfirmasi bahwa survey telah selesai, user masih dapat melakukan pengecekan hasil survey dengan memilih tomobol back.



12. Setelah sesuai, kemudian memilih pilihan selesai untuk menyelesaikan survey.

.

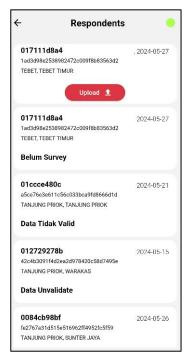


- 13. Setelah selesai, terdapat 2 kondisi yang dapar terjadi, jika device dalam keadaan terkoneksi ke internet, maka data akan langsung dikirim ke server untuk disimpan.
- 14. Jika device dalam keadan tidak terkoneksi ke internet, maka data akan di simpan di device dan perlu dilakukan proses upload setelah device terkoneksi ke internet.

15. Pada menu Respondents, terdapat list responden beserta status survey yang sudah dilakukan wawancara.



16. Pada menu Jika ketika melakukan proses survey dalam keadaan offline, hasil survey akan muncul pilihan upload untuk mengirim hasil survey ke dalam database.



17. Pada Menu Performance, terdapat rangkuman hasil survey yang dilakukan oleh surveyor di masing-masing kota yang ditugaskan sebelumnya, serta target dan persentasi untuk setiap kotanya.



18. Pada menu profile, terdapat informasi surveyor seperti nama, supervisor yang menugaskan dan area kerja.

