

**LAPORAN CALL CENTER BADAN NASIONAL
PENANGGULANGAN TERORIS (BNPT)
PERIODE APRIL 2025**



**PT. JASNITA TELEKOMINDO, TBK
2025**

Daftar Isi

BAB I Pendahuluan	3
BAB II. Hasil Pekerjaan	4
2.1 Jumlah Trafik Telepon	4
2.1.1 Summary Call	4
2.1.2 Jumlah Call Per Jam.....	4
2.1.2 Jumlah Call Per Agent	5
2.2 Laporan Tiket.....	5
2.2.1 Jumlah Tiket Per Kategori	5
2.2.2 Jumlah Tiket Per Agent	5
2.2.3 Demografi Tiket.....	5
2.2.4 Tiket yang masuk berdasarkan provider	6
BAB III Analisis dan Rekomendasi.....	6
BAB IV Dokumentasi.....	6

BAB I Pendahuluan

Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (disingkat BNPT) adalah sebuah lembaga pemerintah nonkementerian (LPNK) yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang penanggulangan terorisme. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BNPT dikoordinasikan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan. BNPT dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden. Pada awalnya jabatan Kepala BNPT setingkat eselon I.a. Namun sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010 Tentang Badan Penanggulangan Terorisme, jabatan Kepala BNPT naik menjadi setingkat menteri.

BNPT dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010. Sebelumnya cikal bakal lembaga ini adalah Desk Koordinasi Pemberantasan Terorisme (DKPT).

BAB II. Hasil Pekerjaan

2.1 Jumlah Trafik Telepon

2.1.1 Summary Call

	Call to Agent	Call Answered	Call Answered <= 20 s	Call Answered > 20 s	Call Abandoned	Call Abandoned < 5 s	Call Abandoned > 5 s	SL	AHT
112200	85	26	25	1	59	8	51	32%	10

Penjelasan

Call Abandon	: Jumlah telepon yang masuk di Call Centre namun tidak terjawab oleh Agent
Answered < 20 seconds	: Jumlah telepon menit IVR di Call Centre yang dijawab dalam 20 detik
Abandon <= 5	: Jumlah telepon menu IVR di Call Centre yang tidak terjawab <5 detik
Service Level (SL)	Parameter yang dipakai untuk mengukur kecepatan menjawab oleh agent
Average Handling Time	: Rata – rata waktu yang menangani telpon yang masuk dalam satuan detik
Call to agent	: Total panggilan yang masuk di agent
Call Answered	: Jumlah panggilan dijawab oleh agent
Call answered <= 20 detik	: Jumlah panggilan dijawab oleh agent dengan durasi kurang atau sama dengan 20 detik

2.1.2 Jumlah Call Per Jam

Time Period	Telpon Masuk	Telpon yang dijawab	Telpon yang tidak diangkat
08:00	8	0	8
09:00	9	2	7
10:00	10	3	7
11:00	12	4	8
12:00	2	1	1
13:00	10	6	4
14:00	4	2	2
15:00	6	3	3
16:00	12	5	7
17:00	8	0	8
TOTAL	81	26	55

2.1.2 Jumlah Call Per Agent

No. Agent	Agent	Type	Queue	Calls answered	Duration	Average	Longest Call
20002	20002	Inbound	112200	26	00:13:42	00:00:31	00:01:22
Total				26	00:13:42	00:00:31	00:01:22

2.2 Laporan Tiket

2.2.1 Jumlah Tiket Per Kategori

Kategori Tiket	Umum	Grand Total
Informasi	14	14
Grand Total	14	14

2.2.2 Jumlah Tiket Per Agent

Jumlah Tiket per Agent	Jumlah
Agent 2	14
Grand Total	14

2.2.3 Demografi Tiket

Kota	Jumlah
Jabodetabek	3
Jawa Barat	2
Rantau Prapat	1
Bandar Lampung	1
Salatiga	1
Denpasar	1
Buntok	1
Palembang	1
Jayapura	1
Grand Total	12

2.2.4 Tiket yang masuk berdasarkan provider

Provider	Jumlah
Telkomsel	8
Telkom	4
Smartfren	1
Indosat Ooredoo	1
Grand Total	14

BAB III Analisis dan Rekomendasi

Analisa : Belumnya ada sosialisasi untuk Call Center BNPT, sehingga call yang masuk sedikit

Rekomendasi : Perlunya sosialisasi nomor call center BNPT melalui sosial media

BAB IV Dokumentasi



~ Akhir Dokumen ~

**LAPORAN CALL CENTER BADAN NASIONAL
PENANGGULANGAN TERORIS (BNPT)
PERIODE MEI 2025**



**PT. JASNITA TELEKOMINDO, TBK
2025**

Daftar Isi

BAB I Pendahuluan	3
BAB II. Hasil Pekerjaan	4
2.1 Jumlah Trafik Telepon	4
2.1.1 Summary Call	4
2.1.2 Jumlah Call Per Jam.....	4
2.1.2 Jumlah Call Per Agent	5
2.2 Laporan Tiket.....	5
2.2.1 Jumlah Tiket Per Kategori	5
2.2.2 Jumlah Tiket Per Agent	5
2.2.3 Demografi Tiket.....	5
2.2.4 Tiket yang masuk berdasarkan provider	6
BAB III Analisis dan Rekomendasi.....	6
BAB IV Dokumentasi.....	6

BAB I Pendahuluan

Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (disingkat BNPT) adalah sebuah lembaga pemerintah nonkementerian (LPNK) yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang penanggulangan terorisme. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BNPT dikoordinasikan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan. BNPT dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden. Pada awalnya jabatan Kepala BNPT setingkat eselon I.a. Namun sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010 Tentang Badan Penanggulangan Terorisme, jabatan Kepala BNPT naik menjadi setingkat menteri.

BNPT dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010. Sebelumnya cikal bakal lembaga ini adalah Desk Koordinasi Pemberantasan Terorisme (DKPT).

BAB II. Hasil Pekerjaan

2.1 Jumlah Trafik Telepon

2.1.1 Summary Call

	Call to Agent	Call Answered	Call Answered <= 20 s	Call Answered > 20 s	Call Abandoned	Call Abandoned < 5 s	Call Abandoned > 5 s	SL	AHT
112200	104	29	28	1	75	10	65	30%	13

Penjelasan

Call Abandon	: Jumlah telepon yang masuk di Call Centre namun tidak terjawab oleh Agent
Answered < 20 seconds	: Jumlah telepon menit IVR di Call Centre yang dijawab dalam 20 detik
Abandon <= 5	: Jumlah telepon menu IVR di Call Centre yang tidak terjawab <-5 detik
Service Level (SL)	Parameter yang dipakai untuk mengukur kecepatan menjawab oleh agent
Average Handling Time	: Rata – rata waktu yang menangani telpon yang masuk dalam satuan detik
Call to agent	: Total panggilan yang masuk di agent
Call Answered	: Jumlah panggilan dijawab oleh agent
Call answered <= 20 detik	: Jumlah panggilan dijawab oleh agent dengan durasi kurang atau sama dengan 20 detik

2.1.2 Jumlah Call Per Jam

Time Period	Telpon Masuk	Telpon yang dijawab	Telpon yang tidak diangkat
08:00	16	4	12
09:00	16	4	12
10:00	12	9	3
11:00	3	0	3
12:00	4	2	2
13:00	9	2	7
14:00	6	2	4
15:00	7	5	2
16:00	21	1	20
TOTAL	94	29	65

2.1.2 Jumlah Call Per Agent

No. Agent	Agent	Type	Queue	Calls answered	Duration	Average	Longest Call
20001	20001	Inbound	112200	3	00:02:45	00:00:55	00:00:58
20002	20002	Inbound	112200	26	00:18:40	00:00:43	00:01:31
Total				29	00:21:25	00:00:44	00:01:31

2.2 Laporan Tiket

2.2.1 Jumlah Tiket Per Kategori

Kategori Tiket	Umum	Grand Total
Informasi	26	26
Grand Total	26	26

2.2.2 Jumlah Tiket Per Agent

Jumlah Tiket per Agent	Jumlah
Agent 2	26
Grand Total	26

2.2.3 Demografi Tiket

Kota	Jumlah
Jabodetabek	12
Semarang	3
Jawa Barat	2
Merauke	1
Cirebon	1
Kota Jambi	1
Medan	1
Jawa Tengah	1
Grand Total	22

2.2.4 Tiket yang masuk berdasarkan provider

Provider	Jumlah
Telkomsel	10
Telkom	6
Indosat	
Ooredoo	6
Three Indonesia	3
XL Axiata	1
Grand Total	26

BAB III Analisis dan Rekomendasi

Analisa : Belumnya ada sosialisasi untuk Call Center BNPT, sehingga call yang masuk sedikit

Rekomendasi : Perlunya sosialisasi nomor call center BNPT melalui sosial media

BAB IV Dokumentasi



~ Akhir Dokumen ~

**LAPORAN CALL CENTER BADAN NASIONAL
PENANGGULANGAN TERORIS (BNPT)
PERIODE JUNI 2025**



**PT. JASNITA TELEKOMINDO, TBK
2025**

Daftar Isi

BAB I Pendahuluan	3
BAB II. Hasil Pekerjaan	4
2.1 Jumlah Trafik Telepon	4
2.1.1 Summary Call	4
2.1.2 Jumlah Call Per Jam.....	4
2.1.2 Jumlah Call Per Agent	5
2.2 Laporan Tiket.....	5
2.2.1 Jumlah Tiket Per Kategori	5
2.2.2 Jumlah Tiket Per Agent	5
2.2.3 Demografi Tiket.....	5
2.2.4 Tiket yang masuk berdasarkan provider	6
BAB III Analisis dan Rekomendasi.....	6
BAB IV Dokumentasi.....	6

BAB I Pendahuluan

Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (disingkat BNPT) adalah sebuah lembaga pemerintah nonkementerian (LPNK) yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang penanggulangan terorisme. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BNPT dikoordinasikan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan. BNPT dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden. Pada awalnya jabatan Kepala BNPT setingkat eselon I.a. Namun sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010 Tentang Badan Penanggulangan Terorisme, jabatan Kepala BNPT naik menjadi setingkat menteri.

BNPT dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010. Sebelumnya cikal bakal lembaga ini adalah Desk Koordinasi Pemberantasan Terorisme (DKPT).

BAB II. Hasil Pekerjaan

2.1 Jumlah Trafik Telepon

2.1.1 Summary Call

	Call to Agent	Call Answered	Call Answered <= 20 s	Call Answered > 20 s	Call Abandoned	Call Abandoned < 5 s	Call Abandoned > 5 s	SL	AHT
112200	78	54	50	4	24	5	19	68%	38

Penjelasan

- Call Abandon : Jumlah telepon yang masuk di Call Centre namun tidak terjawab oleh Agent
- Answered < 20 seconds : Jumlah telepon menit IVR di Call Centre yang dijawab dalam 20 detik
- Abandon <= 5 : Jumlah telepon menu IVR di Call Centre yang tidak terjawab <= 5 detik
- Service Level (SL) : Parameter yang dipakai untuk mengukur kecepatan menjawab oleh agent
- Average Handling Time : Rata – rata waktu yang menangani telpon yang masuk dalam satuan detik
- Call to agent : Total panggilan yang masuk di agent
- Call Answered : Jumlah panggilan dijawab oleh agent
- Call answered <= 20 detik : Jumlah panggilan dijawab oleh agent dengan durasi kurang atau sama dengan 20 detik

2.1.2 Jumlah Call Per Jam

Time Period	Telpon Masuk	Telpon yang dijawab	Telpon yang tidak diangkat
08:00	5	4	1
09:00	9	8	1
10:00	14	13	1
11:00	5	4	1
12:00	5	2	3
13:00	6	5	1
14:00	7	6	1
15:00	10	8	2
16:00	11	4	7
TOTAL	72	54	18

2.1.2 Jumlah Call Per Agent

No. Agent	Agent	Type	Queue	Calls answered	Duration	Average	Longest Call
20001	20001	Inbound	112200	2	00:00:56	00:00:28	00:00:45
20002	20002	Inbound	112200	35	00:25:30	00:00:43	00:02:30
20003	20003	Inbound	112200	17	00:22:15	00:01:18	00:04:46
Total				54	00:48:41	00:00:54	00:04:46

2.2 Laporan Tiket

2.2.1 Jumlah Tiket Per Kategori

Kategori Tiket	Umum	Grand Total
Informasi	55	55
Grand Total	55	55

2.2.2 Jumlah Tiket Per Agent

Jumlah Tiket per Agent	Jumlah
Agent 1	34
Agent 2	19
Agent 3	2
Grand Total	55

2.2.3 Demografi Tiket

Kota	Jumlah
Jabodetabek	19
Balikpapan	2
Denpasar	2
Surabaya	2
Rantau Prapat	2
Axis	2
Bandung	2

Kota	Jumlah
Denpasar, Gianyar, Badung, Tabanan (kecuali Baturiti), Tampaksiring, Ubud (Gianyar), Nusa Dua, Kuta (Badung), Sanur (Denpasar Selatan)	1
Jawa Barat	1
Prambanan, Klaten, DI Yogyakarta	1
Bondowoso	1
Kota Palembang — Pangkalan Balai - Betung (Kabupaten Banyuasin) — Indralaya (Kabupaten Ogan Ilir)	1
Pekanbaru	1
Jawa Timur	1
Jember	1
Palembang	1
Kudus	1
Klaten	1
Semarang	1
Grand Total	43

2.2.4 Tiket yang masuk berdasarkan provider

Provider	Jumlah
Telkomsel	26
Telkom	15
XL Axiata	4
Indosat Ooredoo	4
Smartfren	2
Axis	2
Three Indonesia	2
Grand Total	55

BAB III Analisis dan Rekomendasi

Analisa : Belumnya ada sosialisasi untuk Call Center BNPT, sehingga call yang masuk sedikit

Rekomendasi : Perlunya sosialisasi nomor call center BNPT melalui sosial media

BAB IV Dokumentasi



~ Akhir Dokumen ~

**LAPORAN CALL CENTER BADAN NASIONAL
PENANGGULANGAN TERORIS (BNPT)
PERIODE JULI 2025**



**PT. JASNITA TELEKOMINDO, TBK
2025**

Daftar Isi

BAB I Pendahuluan	3
BAB II. Hasil Pekerjaan	4
2.1 Jumlah Trafik Telepon	4
2.1.1 Summary Call	4
2.1.2 Jumlah Call Per Jam.....	4
2.1.2 Jumlah Call Per Agent	5
2.2 Laporan Tiket.....	5
2.2.1 Jumlah Tiket Per Kategori	5
2.2.2 Jumlah Tiket Per Agent	5
2.2.3 Demografi Tiket.....	5
2.2.4 Tiket yang masuk berdasarkan provider	6
BAB III Analisis dan Rekomendasi.....	6
BAB IV Dokumentasi.....	7

BAB I Pendahuluan

Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (disingkat BNPT) adalah sebuah lembaga pemerintah nonkementerian (LPNK) yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang penanggulangan terorisme. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BNPT dikoordinasikan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan. BNPT dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden. Pada awalnya jabatan Kepala BNPT setingkat eselon I.a. Namun sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010 Tentang Badan Penanggulangan Terorisme, jabatan Kepala BNPT naik menjadi setingkat menteri.

BNPT dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010. Sebelumnya cikal bakal lembaga ini adalah Desk Koordinasi Pemberantasan Terorisme (DKPT).

BAB II. Hasil Pekerjaan

2.1 Jumlah Trafik Telepon

2.1.1 Summary Call

	Call to Agent	Call Answered	Call Answered <= 20 s	Call Answered > 20 s	Call Abandoned	Call Abandoned < 5 s	Call Abandoned > 5 s	SL	AHT
112200	99	59	57	2	40	5	35	61%	33

Penjelasan

Call Abandon	: Jumlah telepon yang masuk di Call Centre namun tidak terjawab oleh Agent
Answered < 20 seconds	: Jumlah telepon menit IVR di Call Centre yang dijawab dalam 20 detik
Abandon <= 5	: Jumlah telepon menu IVR di Call Centre yang tidak terjawab <-5 detik
Service Level (SL)	Parameter yang dipakai untuk mengukur kecepatan menjawab oleh agent
Average Handling Time	: Rata – rata waktu yang menangani telpon yang masuk dalam satuan detik
Call to agent	: Total panggilan yang masuk di agent
Call Answered	: Jumlah panggilan dijawab oleh agent
Call answered <= 20 detik	: Jumlah panggilan dijawab oleh agent dengan durasi kurang atau sama dengan 20 detik

2.1.2 Jumlah Call Per Jam

Time Period	Telpon Masuk	Telpon yang dijawab	Telpon yang tidak diangkat
08:00	15	3	12
09:00	10	8	2
10:00	19	12	7
11:00	10	8	2
12:00	7	4	3
13:00	8	4	4
14:00	15	13	2
15:00	5	4	1
16:00	4	3	1
TOTAL	93	59	34

2.1.2 Jumlah Call Per Agent

No. Agent	Agent	Type	Queue	Calls answered	Duration	Average	Longest Call
20002	20002	Inbound	112200	41	00:30:35	00:00:44	00:01:58
20003	20003	Inbound	112200	18	00:23:27	00:01:18	00:04:36
Total				59	00:54:02	00:00:54	00:04:36

2.2 Laporan Tiket

2.2.1 Jumlah Tiket Per Kategori

Kategori Tiket	Umum	Grand Total
Informasi	59	59
Grand Total	59	59

2.2.2 Jumlah Tiket Per Agent

Jumlah Tiket per Agent	Jumlah
Agent 2	40
Agent 3	19
Grand Total	59

2.2.3 Demografi Tiket

Kota	Jumlah
Jabodetabek	20
Padang	4
Sumatra Utara	3
Manado	2
Kendari	2
Jawa Barat	2
Mataram	2
Denpasar	2
Semarang	2
Axis	1
Kupang	1

Kota	Jumlah
Lumajang	1
Madiun	1
Wilayah metropolitan Solo Raya (Sebagian timur kabupaten Boyolali, kabupaten Sragen, kabupaten Sukoharjo, kabupaten Karanganyar dan kota Surakarta)	1
Medan	1
Bogor	1
Surabaya	1
Wilayah metropolitan Jabodetabek (seluruh wilayah kabupaten Bogor (kecuali wilayah tengah dan timur), kota Bogor dan sebagian barat kota Depok)	1
DI Yogyakarta	1
Bandung	1
Pekanbaru	1
Makassar	1
Kabupaten Cirebon — kota Cirebon	1

2.2.4 Tiket yang masuk berdasarkan provider

Provider	Jumlah
Telkomsel	27
Telkom	20
Indosat Ooredoo	9
Axis	1
XL Axiata	1
Three Indonesia	1
Grand Total	59

BAB III Analisis dan Rekomendasi

Analisa : Belumnya ada sosialisasi untuk Call Center BNPT, sehingga call yang masuk sedikit

Rekomendasi : Perlunya sosialisasi nomor call center BNPT melalui sosial media

BAB IV Dokumentasi



~ Akhir Dokumen ~

**LAPORAN CALL CENTER BADAN NASIONAL
PENANGGULANGAN TERORIS (BNPT)
PERIODE AGUSTUS 2025**



**PT. JASNITA TELEKOMINDO, TBK
2025**

Daftar Isi

BAB I Pendahuluan	3
BAB II. Hasil Pekerjaan	4
2.1 Jumlah Trafik Telepon	4
2.1.1 Summary Call	4
2.1.2 Jumlah Call Per Jam.....	4
2.1.2 Jumlah Call Per Agent	5
2.2 Laporan Tiket.....	5
2.2.1 Jumlah Tiket Per Kategori	5
2.2.2 Jumlah Tiket Per Agent	5
2.2.3 Demografi Tiket.....	5
2.2.4 Tiket yang masuk berdasarkan provider	6
BAB III Analisis dan Rekomendasi.....	6
BAB IV Dokumentasi.....	7

BAB I Pendahuluan

Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (disingkat BNPT) adalah sebuah lembaga pemerintah nonkementerian (LPNK) yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang penanggulangan terorisme. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BNPT dikoordinasikan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan. BNPT dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden. Pada awalnya jabatan Kepala BNPT setingkat eselon I.a. Namun sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010 Tentang Badan Penanggulangan Terorisme, jabatan Kepala BNPT naik menjadi setingkat menteri.

BNPT dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010. Sebelumnya cikal bakal lembaga ini adalah Desk Koordinasi Pemberantasan Terorisme (DKPT).

BAB II. Hasil Pekerjaan

2.1 Jumlah Trafik Telepon

2.1.1 Summary Call

	Call to Agent	Call Answered	Call Answered <= 20 s	Call Answered > 20 s	Call Abandoned	Call Abandoned < 5 s	Call Abandoned > 5 s	SL	AHT
112200	76	35	32	3	41	6	35	46%	23

Penjelasan

Call Abandon	: Jumlah telepon yang masuk di Call Centre namun tidak terjawab oleh Agent
Answered < 20 seconds	: Jumlah telepon menit IVR di Call Centre yang dijawab dalam 20 detik
Abandon <= 5	: Jumlah telepon menu IVR di Call Centre yang tidak terjawab <-5 detik
Service Level (SL)	Parameter yang dipakai untuk mengukur kecepatan menjawab oleh agent
Average Handling Time	: Rata – rata waktu yang menangani telpon yang masuk dalam satuan detik
Call to agent	: Total panggilan yang masuk di agent
Call Answered	: Jumlah panggilan dijawab oleh agent
Call answered <= 20 detik	: Jumlah panggilan dijawab oleh agent dengan durasi kurang atau sama dengan 20 detik

2.1.2 Jumlah Call Per Jam

Time Period	Telpon Masuk	Telpon yang dijawab	Telpon yang tidak diangkat
08:00	18	0	18
09:00	7	4	3
10:00	5	4	1
11:00	10	9	1
12:00	6	4	2
13:00	5	2	3
14:00	9	7	2
15:00	2	2	0
16:00	5	3	2
TOTAL	67	35	32

2.1.2 Jumlah Call Per Agent

No. Agent	Agent	Type	Queue	Calls answered	Duration	Average	Longest Call
20001	20001	Inbound	112200	1	00:01:12	00:01:12	00:01:12
20002	20002	Inbound	112200	29	00:23:43	00:00:49	00:02:00
20003	20003	Inbound	112200	5	00:03:43	00:00:44	00:01:15
Total				35	00:28:38	00:00:49	00:02:00

2.2 Laporan Tiket

2.2.1 Jumlah Tiket Per Kategori

Kategori Tiket	Umum	Grand Total
Informasi	34	34
Grand Total	34	34

2.2.2 Jumlah Tiket Per Agent

Jumlah Tiket per Agent	Jumlah
Agent 2	28
Agent 3	6
Grand Total	34

2.2.3 Demografi Tiket

Kota	Jumlah
Jabodetabek	10
Medan	3
Bogor	2
Bandung	2
Jambi	1
Surabaya	1
Prambanan, Klaten, DI Yogyakarta	1
Jawa Barat	1
Karawang	1
Wilayah barat penyangga Gerbangkertosusila (kabupaten Lamongan)	1

Kota	Jumlah
Bengkulu	1
Wilayah barat penyangga Gerbangkertosusila (kabupaten Mojokerto dan kota Mojokerto) - Kabupaten Bangkalan	1
DI Yogyakarta	1
Makassar	1
Kabupaten Magelang — kota Magelang — kabupaten Temanggung	1
Madiun	1
Kendari	1
Grand Total	30

2.2.4 Tiket yang masuk berdasarkan provider

Provider	Jumlah
Telkomsel	17
Telkom	12
Indosat Ooredoo	3
Three Indonesia	2
Grand Total	34

BAB III Analisis dan Rekomendasi

Analisa : Belumnya ada sosialisasi untuk Call Center BNPT, sehingga call yang masuk sedikit

Rekomendasi : Perlunya sosialisasi nomor call center BNPT melalui sosial media

BAB IV Dokumentasi



~ Akhir Dokumen ~