

LAPORAN EVALUASI HALO OMBUDSMAN 137 BULAN SEPTEMBER 2024

137



0 800
1 437
137

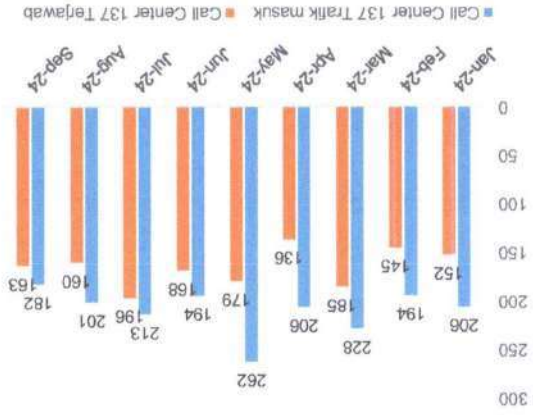
Dashboard Trafik Diterima Halo Ombudsman 137



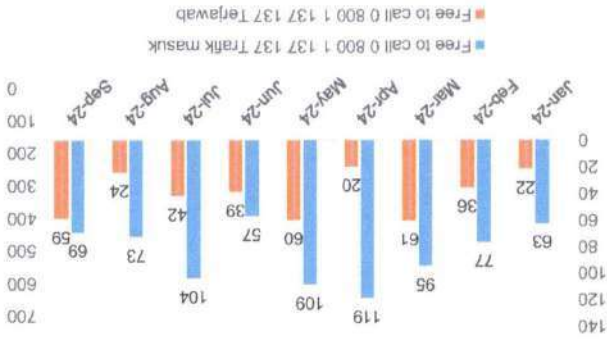
Parameter	Jan-24	Feb-24	Mar-24	Apr-24	May-24	Jun-24	Jul-24	Aug-24	Sep-24
Call Center 137	Trafik masuk	194	228	206	262	194	213	201	182
	Terjawab	145	185	136	179	168	196	160	163
PSTN	Trafik masuk	207	244	156	163	166	241	35	35
	Terjawab	57	65	28	44	60	71	7	29
WhatsApp Center 082137373737	Trafik masuk	417	362	360	406	399	599	519	412
	Terjawab	417	362	360	406	399	599	519	412
Live Chat	Trafik masuk	101	129	109	80	155	797	319	207
	Terjawab	101	129	109	80	155	797	319	207
Click to Call	Trafik masuk	84	81	85	128	27	18	53	65
	Terjawab	48	43	35	25	27	18	53	65
Free to call 0 800 1 137 137	Trafik masuk	77	95	119	109	57	104	73	69
	Terjawab	36	61	20	60	39	42	24	59

Trafik All Kanal Halo Ombudsman 137

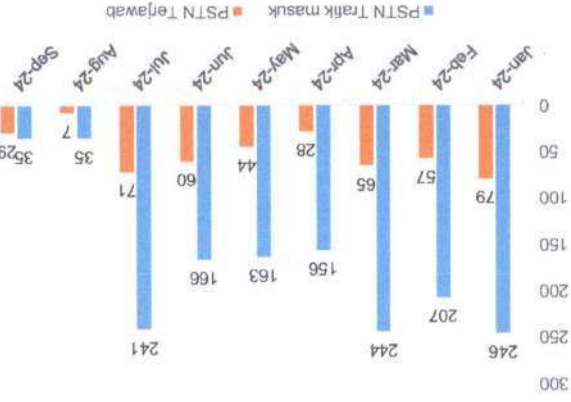
TRAFIK CALL CENTER 137



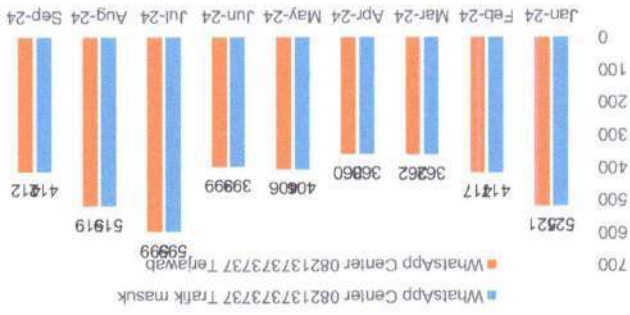
TRAFIK FREE TO CALL



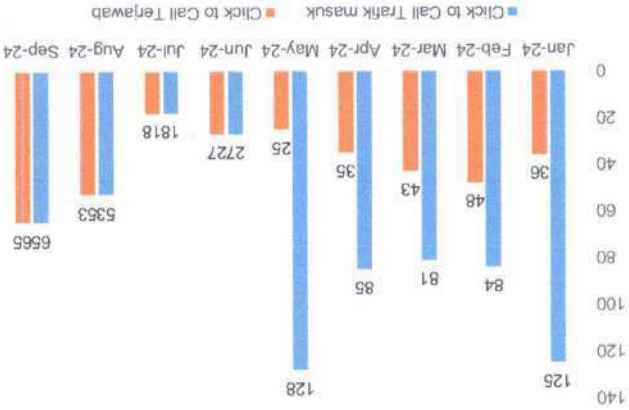
TRAFIK CALL CENTER PSTN



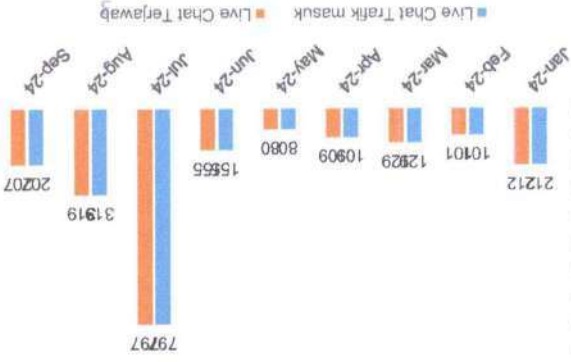
TRAFIK WHATSAPP CENTRE



TRAFIK CLICK TO CALL

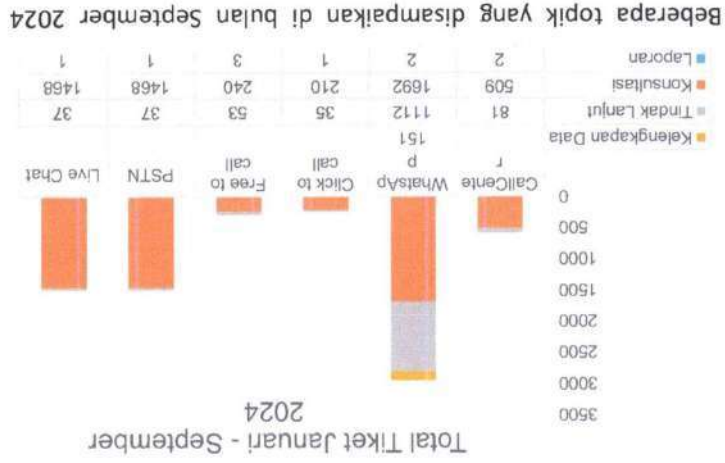


TRAFIK LIVE CHAT



Dashboard Tiket Dibuat oleh Agent

Kanal	Jan-24	Feb-24	Mar-24	Apr-24	May-24	Jun-24	Jul-24	Aug-24	Sep-24
Call Center 137 Bk									
PSTN									
Laporan	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Konsultasi	101	42	52	38	55	66	78	50	27
Tindak Lanjut	13	10	12	9	5	7	11	8	6
Whatsapp Center									
Laporan	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Konsultasi	309	168	79	81	125	124	405	221	180
Kelengkapan Data	50	18	14	8	17	13	9	11	11
Tindak Lanjut	160	153	157	107	116	134	75	109	101
Click to Call	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Laporan	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Konsultasi	23	22	24	17	20	18	35	21	30
Tindak Lanjut	7	5	4	7	0	1	0	4	7
Free to Call									
Laporan	2	0	0	0	0	0	0	0	1
Konsultasi	13	26	40	10	27	28	35	18	43
Tindak Lanjut	7	5	3	3	23	3	1	2	6
Live Chat									
Laporan	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Konsultasi	153	72	91	82	55	109	565	221	120
Tindak Lanjut	4	7	6	3	3	0	7	1	6

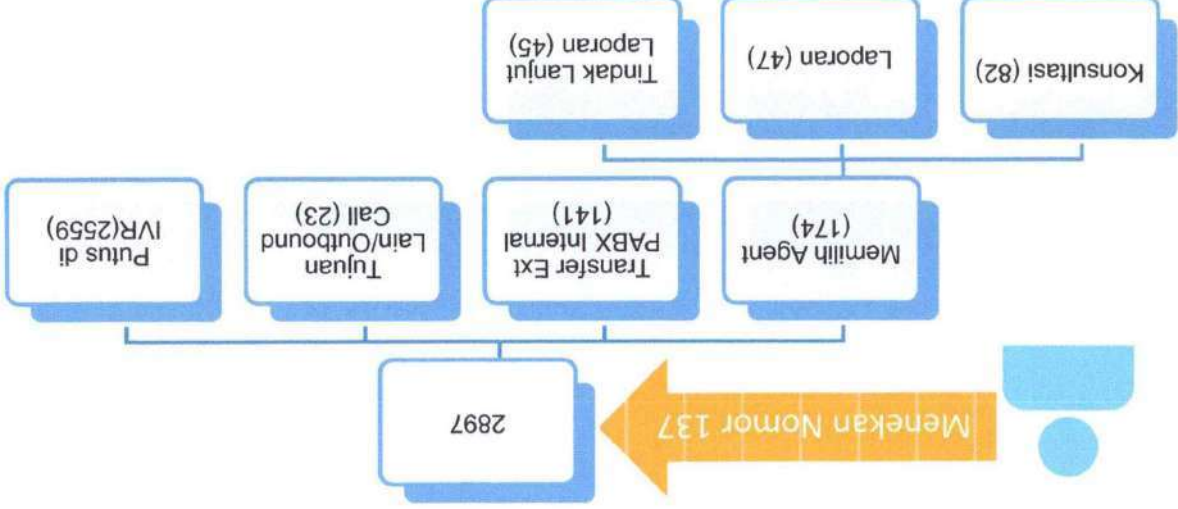


Beberapa topik yang disampaikan di bulan September 2024 yaitu:

- Perihal penerimaan Calon Asisten Ombudsman
- Perihal adanya pungutan liar di lingkungan sekolah

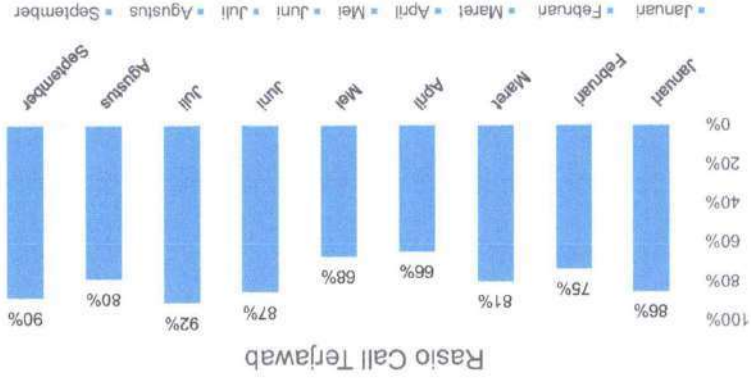
Untuk tiket Call Centre dan PSTN tercampur menjadi satu.

Data IVR Halo Ombudsman 137

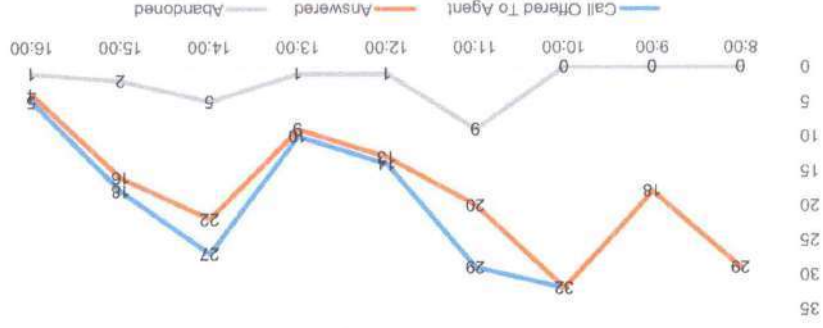


- Dari 2.897 yang menekan nomor 137 maka terdapat 6,37% (174) yang memilih berbicara dengan agent, kemudian 93,63% (2559) terputus atau hanya sampai di IVR.
- Berikut adalah pertanyaan yang sering ditanyakan masyarakat melalui berbagai kanal:
 - Perihal penerimaan Calon Asisten Ombudsman
 - Perihal mengenai adanya pungutan liar (sumbangan) di Lingkungan Sekolah

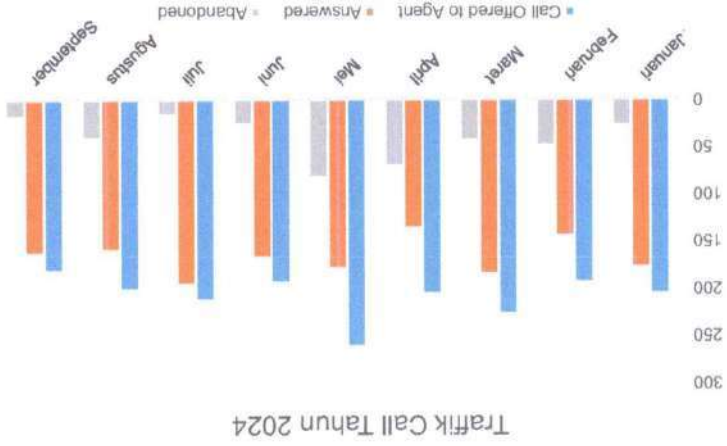
Data Trafik Call Center 137



Trafik Call September 2024



Untuk Rasio Call Terjawab pada bulan September 90% , interval pukul 10.00 adalah call paling tinggi!

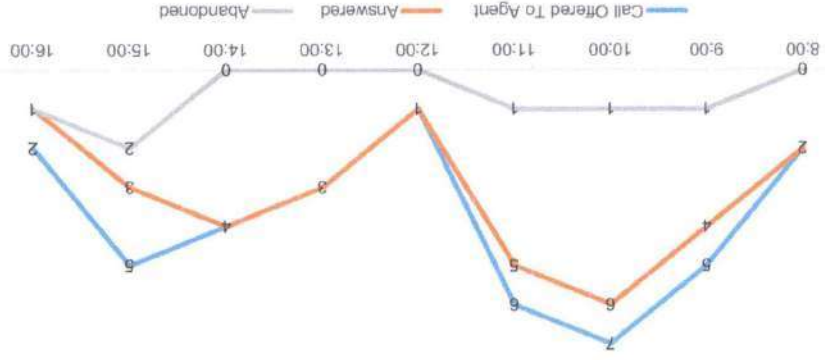


Trafik Call Tahun 2024

Data Trafik per Interval kanal Voice

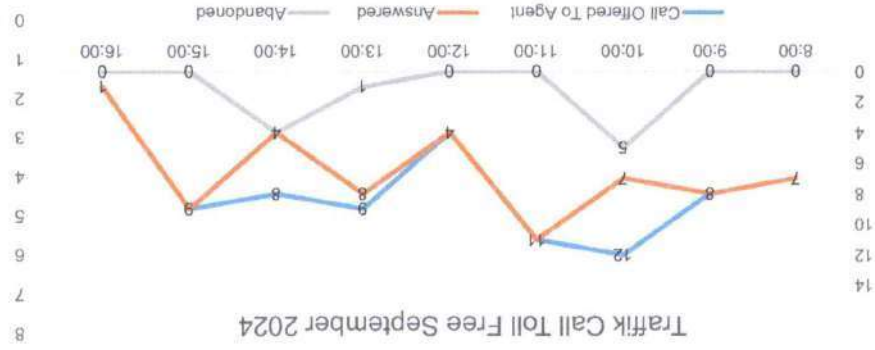


Trafik Call PSTN September 2024

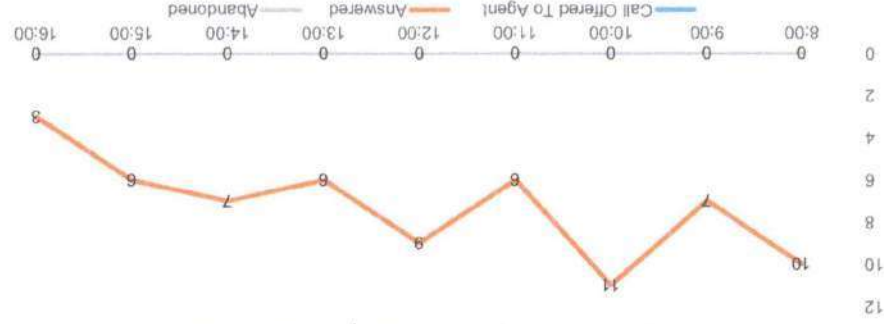


Untuk Call terbanyak yang masuk di interval pukul 10.00 pagi!

- Untuk Kanal toll free durasi call terpanjang pada tanggal 27 September 2024 selama 23 menit



Trafik Call Click to Call September 2024

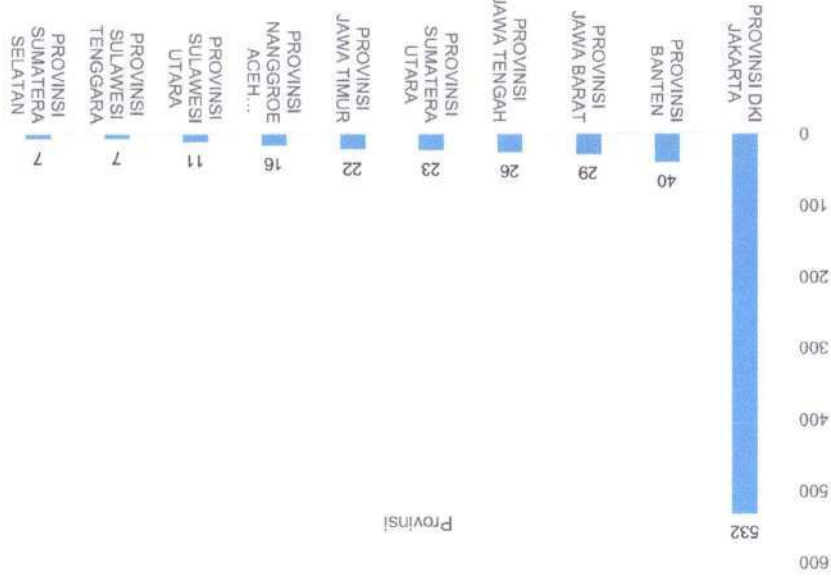
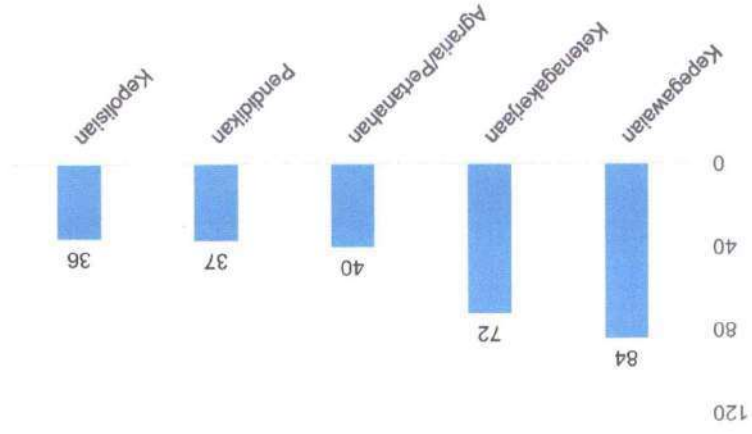


Laporan Tiket Gabungan Periode September 2024

Jenis Kanal	Konsultasi	SPAM	Telp Iseng/Salah sambung	Telp tidak ada suara	Tindak lanjut	Kelengkapan Data	Telephone Terputus	Laporan	Grand Total
Click to Call	30	1	13	10	7		4		65
Toll Free	43	1	8		6			1	59
WhatsApp	180	120			101	11			412
Live Chat	120	77			10				207
Call Centre	27	1	3	2	6				39
Grand Total	400	200	24	12	130	11	4	1	782

Statistik Demografi dan Instansi terlapor

Top 5 Instansi Terlapor



- Instansi terlapor terbanyak yaitu Kepegawaian bertanya terkait proses penerimaan Calon Asisten Ombudsman
- Provinsi terbanyak yang menghubungi contact center saat ini adalah DKI Jakarta