

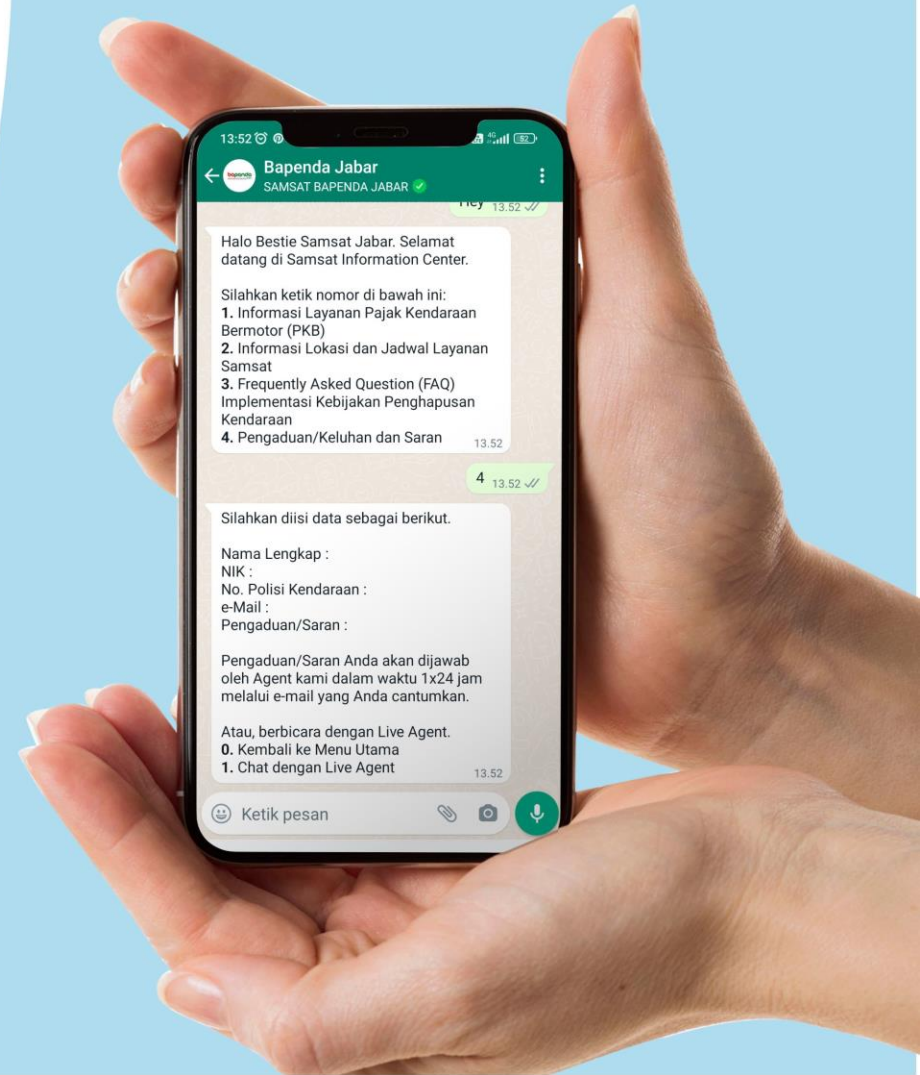


# Laporan Layanan Samsat Information Center

## WHATSAPP & CHAT BOT

0811 2230 1818

Januari - Juli 2023



# Jumlah Chat yang masuk per Agent

1 Januari – 31 Juli 2023

No.	Wilayah	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Total
1	Bapenda Jabar Pusat	0	1	6	0	1	0	0	8
2	Bapenda Jabar Pusat 2 (Putri Yolanda)	328	244	673	576	839	793	1356	4808
3	Bapenda Jabar Pusat 3 (Ari)	4527	1072	1535	505	2064	0	0	7639
4	Bapenda Jabar Pusat 4 (Galih Pakuan)	0	0	2	36	0	0	223	261
5	PPPD Wil. Kota. Depok	376	207	254	444	258	206	454	1941
6	PPPD Wil. Kota. Bekasi	213	255	373	259	239	252	603	1955
7	PPPD Wil. Kab. Bekasi	11	26	15	35	109	63	98	248
8	PPPD Wil. Kab. Bogor	410	366	433	423	473	318	888	2838
9	PPPD Wil. Kota. Bogor	61	178	169	182	681	260	705	1555
10	PPPD Wil. Kab. Soetta	36	33	27	218	101	132	287	834
11	PPPD Wil. Kab. Ciamis	189	259	258	332	316	256	616	1910
12	PPPD Wil. Kota. Sukabumi	53	33	87	63	54	63	95	448
13	PPPD Wil. Kab. Rancaekek	35	26	16	197	160	198	318	790
14	PPPD Wil. Kab. Cinere	1	5	13	10	20	12	32	93
15	PPPD Wil. Soreang	0	37	94	199	253	297	572	1452
16	PPPD Wil. Haurgeulis	0	2	3	52	66	257	263	643
17	PPPD Wil. Karawang	0	69	248	356	513	399	819	1891
18	PPPD Wil. Sumber	0	3	2	63	10	17	7	102
19	PPPD Wil. Tasikmalaya	0	46	100	57	43	34	126	363
20	Samsat Padjajaran	0	0	0	0	0	0	11	11



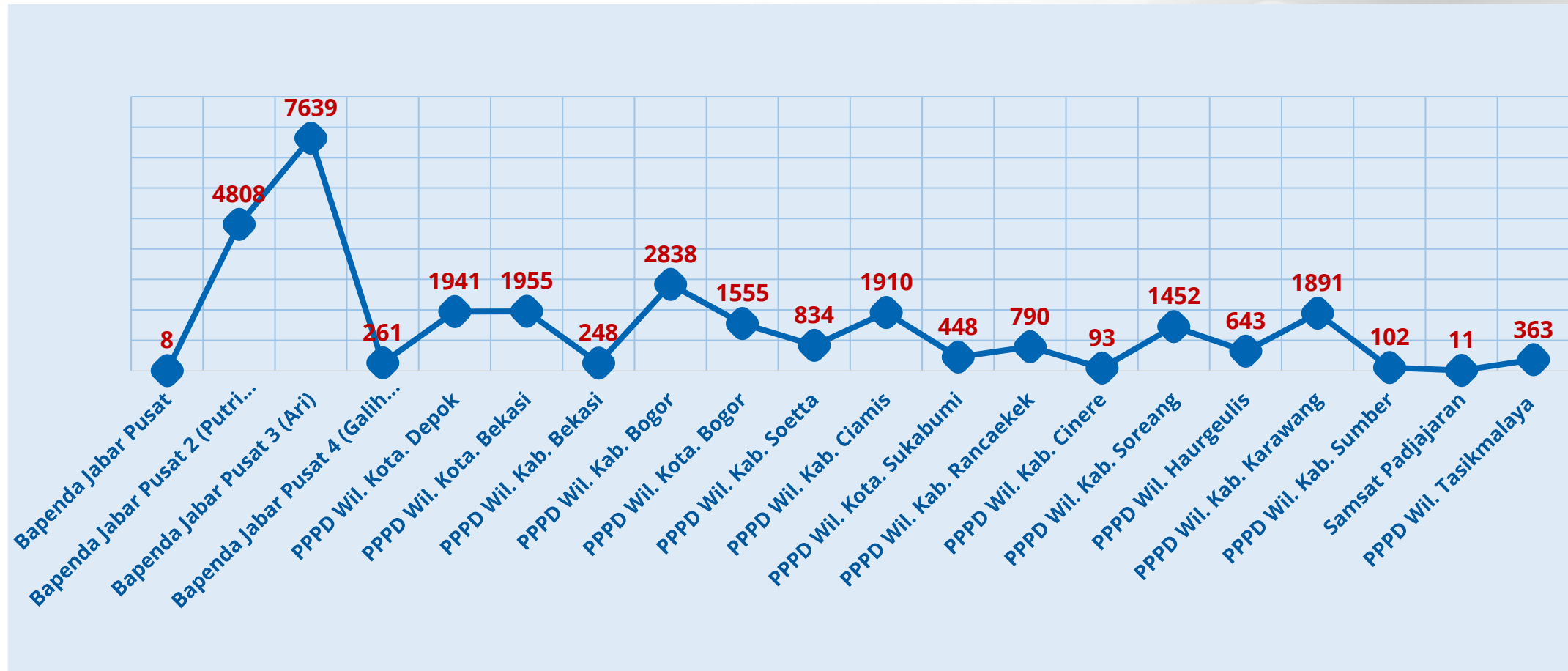
0811 2230 1818

WHATSAPP & CHAT BOT

Sumber : Telkom Infomedia

# Total Chat yang masuk per Agent

1 Januari – 30 Juni 2023



Total chat pelanggan yang masuk ke Agent Bapenda Jabar (All Channel)

Sumber : Telkom Infomedia



0811 2230 1818  
WHATSAPP & CHAT BOT

# Jumlah Chat yang masuk per Agent

1 Januari – 31 Juli 2023

No.	Masking	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Total
1	Facebook comment	145	167	138	104	180	27	327	1088
2	Instagram comment	1276	1851	1653	1403	1331	1182	11529	20225
3	Instagram DM	2316	2238	2501	2566	2731	2224	3490	18066
4	Facebook messenger	178	130	114	100	178	80	196	976
5	Telegram	79	62	47	84	54	50	75	451
6	Twitter DM	33	20	24	25	19	26	23	170
7	Twitter reply	562	576	450	288	210	248	53	2387
8	WhatsApp	351	312	815	589	854	816	1369	4309

Total Blast/broadcast WhatsApp yang berhasil terkirim ke pelanggan

Sumber : Telkom Infomedia

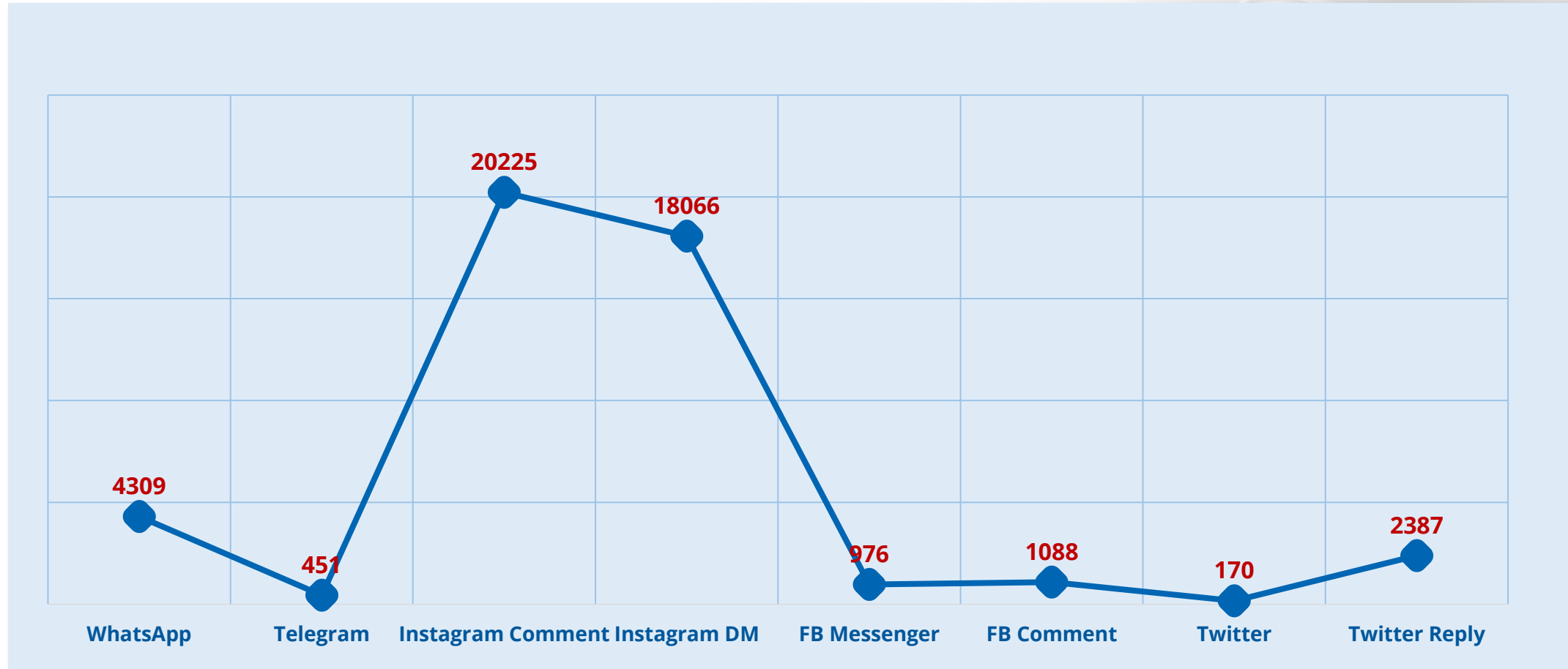


0811 2230 1818

WHATSAPP & CHAT BOT

# Review Samsat Information Center Trafick Chat Bapenda Jawa Barat

1 Januari – 31 Juli 2023



Total semua chat yang masuk ke Bapenda Jabar untuk setiap channelnya

Sumber : Telkom Infomedia



0811 2230 1818

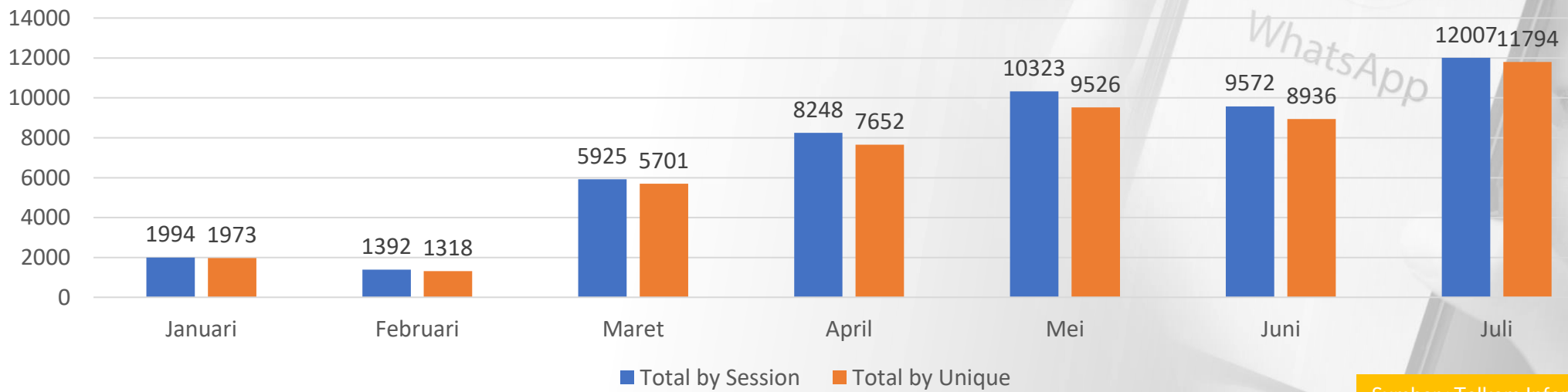
WHATSAPP & CHAT BOT

# Trafick Chat Chatbot WhatsApp Bapenda

1 Januari – 31 Juli 2023

No.	Trafick Chatbot Whatsapp	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Total
1	By Session	1994	1392	5925	8248	10323	9572	12007	49461
2	By Unique	1973	1318	5701	7652	9526	8936	11794	46900

Total chat pelanggan yang masuk ke Agent Bapenda Jabar (All Channel)



Sumber : Telkom Infomedia



0811 2230 1818

WHATSAPP & CHAT BOT

# Review Samsat Information Center Wa ChatBot Bapenda Jabar

## Trafick Menu Chatbot

1 Januari – 31 Juli 2023

No.	Opsi Menu	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	TOTAL
1	Informasi Layanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	285	353	4790	5835	7006	7012	10154	35435
2	Talk to Agent chatagent	29	46	848	601	851	849	1436	4660
3	Informasi Lokasi dan Jadwal LayananSamsat	55	66	960	1546	1147	1455	1508	6737
4	(FAQ) Implementasi Kebijakan Penghapusan Kendaraan	55	63	579	530	620	584	909	3340
5	Informasi Persyaratan dan Tata Cara Pembayaran PKB 1 Tahun	77	95	1627	1985	2324	2447	3119	11674
6	Informasi Persyaratan dan Tata Cara Pembayaran PKB 5 Tahun	92	111	1216	1518	1718	1788	2776	9219
7	Informasi Persyaratan dan Tata Cara Pengajuan BBNKB	48	61	647	716	932	953	1871	5228
8	Informasi Persyaratan dan Tata Cara/Prosedur Pengajuan Mutasi Kendaraan	42	54	436	429	558	532	944	2995
9	Informasi Duplikat/Kehilangan STNK	9	13	143	211	269	260	367	1272
10	Informasi Penggantian Kehilangan BPKB	4	7	64	59	77	83	109	403
11	Informasi Rubentina (Ubah Bentuk dan Ganti Warna) Kendaraan Bermotor	6	6	57	52	56	60	104	341
12	Informasi Lapor Status Kendaraan/pengajuan Proteksi/Blokir Kendaraan Bermotor	36	46	435	403	572	540	724	2756

Total chat yang masuk ke Chatbot untuk di setiap menunya

Sumber : Telkom Infomedia



# Review Samsat Information Center Wa ChatBot Bapenda Jabar

## Trafick Menu Chatbot

1 Januari – 31 Juli 2023

No.	Opsi Menu	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	TOTAL
13	Samsat Keliling	30	34	331	541	461	556	513	2466
14	Samsat KCP Bank BJB	4	4	30	66	37	34	41	216
15	Samsat Online 3 Provinsi	4	4	67	82	68	80	82	387
16	Samsat J'bret	4	5	51	114	69	92	87	422
17	E-Samsat Jabar	5	7	128	200	120	181	215	856
18	SAMBARA	7	7	80	122	74	94	108	492
19	Samsat Outlet	12	14	177	319	214	294	235	1265
20	Samsat Masuk Desa	4	4	29	46	37	45	56	221
21	Samsat Drive Thru	2	3	44	67	49	66	55	286
22	Samsat Corner	0	0	31	34	31	44	31	171
23	T-Samsat	1	1	19	25	19	18	25	108
24	Layanan Informasi Publik PPID Bapenda Jabar	12	12	247	580	710	721	1045	3327
25	Pengaduan Keluhan dan Saran	84	116	2000	2061	2430	2590	3777	13058
26	User Initiate chat	465	593	9203	11868	13930	13951	19850	69860

Total chat yang masuk ke Chatbot untuk di setiap menuanya

Sumber : Telkom Infomedia



0811 2230 1818

WHATSAPP & CHAT BOT