PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

Eliqi Muhamad Rizal
September 2021

AKSES

١,	o Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
ľ	r al allietei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)					5	0.00%
	1 Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)	5	5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	ORAL ENAMAN							
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140	Farameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	T diameter		ricy ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Kespon Time, dalam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biql Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
•	r di dilletei	Ney I actor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)					5	0.00%
1	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)	5	5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	ORAL ENAMAN							
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140	Farameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
			Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1'	respon time, udiditi metiti	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 2 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

Biqi Muhamad Rizal September 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1	Response fillie	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	OIRAI LAIANAN							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Farameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
				Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1'	respon time, udiditi metiti	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

	No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
ľ	••			Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
		Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
ľ	1		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	OIRAI LAIANAN							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Farameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

	OLUGILATANAN							
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	T diameter		ricy ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	2	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

1	No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detii
Γ	,	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
L		Respon Time, datam ment	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 4 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

No	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		n)		
ito	r di dilietei	Ney I actor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
	1 Response Time –	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Farameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

	OLUGI LATAMAN									
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0			
	T diameter		ricy ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Correct Handling	2	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS		
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS		
		4	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	3	3	3	300%			

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
	Nama Smoot	Tokomonadandan yang Diberman Cinica	Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1'	Respon time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 5 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

- 4/	• 6 1
3 -	intomedia
	IIIIOIIICUIC
	Your Digital CX Partner
	i⊯ Telkom Indonesia (

Mis	stery	Cal	ller	
D-				

: Biqi Muhamad Rizal : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	r di dilietei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	lo Parameter Key Fac		Key Factor	Sampling 1		Sampling 3	AVG Officer	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ι.	respon time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 6 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biql Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
••	r al allietei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1	Response nine	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	OIRAI LAIANAN							
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140	Farameter	Parameter Rey Pactor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	3 Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ι.	respon time, dalam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 7 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	Tellines Indonesia

Mistery Caller	

Biql Muhamad Rizal September 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
	r di dilietei	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

<u>~``</u>				Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	officer
No	Parameter		Key Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
	Nama Smoot		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

N	Parameter/Key F	actor Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalar	5 Monit	<= 15 Menit
	Respon time, datar	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biql Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

	No Parameter		Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(L		(Layanan)	
	••	r al allietei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
	4 Power Town		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
		Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
	1	Response nine	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	w = .		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
No	Parameter Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	T didirecter		ricy ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ι.	Respon Time, datam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 9 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

Egiqi Muhamad Rizal
September 2021

AKSES

	No Parameter		Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
ľ	••	r al allietei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
			2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	1	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	OIRAI LAIANAN							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Parameter		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1'	respon time, udiditi metiti	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

Eliqi Muhamad Rizal
September 2021

AKSES

1	No Parameter		Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
		r ai ailletei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	1 Day		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	i Res	sponse nine	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	OINAL LAIANAN								
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer		
140	Farameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS	
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
			Sub Total	2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
				Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
	Nama Smoot	······································	Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1.	respon time, udidili meliit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

Egi Muhamad Rizal
September 2021

AKSES

	No Parameter		Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
ľ	••	r al allietei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
			2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	1 Respo	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	OIRAI LAIANAN								
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer	
140	Parameter Rey Pactor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS	
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
			Sub Total	2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1'	Respon time, datam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

No	Parameter Key Factor		Koy Eactor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
	r al allietei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
1	Response fillie	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. SIKAP LAYANAN

	OINAL LAIANAN									
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 1 Sampling 2		AVG Officer			
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS		
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	2	2	2	6			

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	T didirecter		ricy ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
	Nama Smoot	Tokomonadandan yang Diberman Cinica	Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1'	Respon time, datam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

Egi Muhamad Rizal
September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	r di dilietei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

No	Parameter Key Factor		Koy Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
1	Writing Skills	-1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

R SOLLISLLAVANAN

D. 1	OLUGILATANAN							
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	7-2-10-10		ricy ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	2	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1'	respon time, udiditi metiti	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

Egi Muhamad Rizal
September 2021

AKSES

No	Parameter	Koy Factor		meter Key Factor Sampling 1		Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
140	r di dilletei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%		
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%		
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%		
1	Response fillie	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%		
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%		

A. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfullness & Empaty 2 Keinginan untuk membatu & bersikap empati		1	1	1	100%	LS	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawahan yang Diherikan Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer Jawaban (v)	
	Nama Smoot	Tokomonadandan yang Diberman Cinica	Benar	Salah
1	Officer 1			
2	Officer Ke-N			
3				
4				
5				

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1'	respon time, udiditi metiti	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biql Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
••	r al allietei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1	Response nine	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	INGLEGISION							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
				Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\lambda)			
		······································	Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1'	Respon time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

Biqi Muhamad Rizal September 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
NO	r al allietei	Ney I actor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
,	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1	Response nine	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	W		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
No	Parameter Key Factor			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	
	T didnictor		recy r deter	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	2	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (\lambda)			
		······································	Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ι.	Respon time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biql Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
	r ai ailletei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1	Response fillie	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	OINAL LAIANAN								
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer		
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS	
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
			Sub Total	2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0			
	T didirecter		ricy ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS		
3	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS		
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	3	3	3	300%			

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1'	respon time, udiditi metiti	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biql Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
••	r al allietei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1	Response nine	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	A. SIKAF LATANAN							
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
140	Parameter Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ι.	Respon Time, datam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mis	tery	Cal	ler
D			

Biql Muhamad Rizal September 2021

AKSES

o Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
o rarameter		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
Response fine	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
	4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Kan Faster	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO	Parameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
	Nama Smoot	Tokomonadandan yang Diberman Cinica	Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

N	Parameter/Key F	actor Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalar	5 Monit	<= 15 Menit
	Respon time, datar	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	iw Telkom Indonesia €

Periode

: Biqi Muhamad Rizal : September 2021

AKSES

	No Parameter		Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
ľ	••	r al allietei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
		Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	1	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	CONTAI LAIGHTAIL							
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		AVG Officer	
140	Farameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
				Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		2	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
	Nama Smoot	Tokomonadandan yang Diberman Cinica	Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

N	Parameter/Key F	actor Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalar	5 Monit	<= 15 Menit
	Respon time, datar	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

Egi Muhamad Rizal
September 2021

AKSES

	No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
ľ	NO Farameter		rtey i actor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
			1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	1	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	SINAL ENAME							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1 Sampling 2		Sampling 3	AVG Officer	
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
	-	4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ι.	Respon Time, datam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biql Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
••	r al allietei	Ney I actor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
,	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1	Response nine	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

A. OIKAI EALAKAN								
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Farameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
	-	4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (v)			
			Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

N	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detii
Γ,	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1	Respon time, dalam memi	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biql Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
			Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1	Response fillie	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	OINAL LAIANAN							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140	Farameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
				Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ι.	Respon Time, datam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biql Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
			Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1	Response fillie	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

No	o Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer	
140	Parameter	Parameter		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
				Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
	Nama Smoot		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1'	respon time, udiditi metiti	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 25 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

Egi Muhamad Rizal
September 2021

AKSES

٠,	ło	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
		r at attleter	Ney I actor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
			1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
		Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	III CALLANAN							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140	Farameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
	Nama Smoot		Benar	Salah		
1	Officer 1					
2	Officer Ke-N					
3						
4						
5						

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1'	respon time, udiditi metiti	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 26 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

Egiqi Muhamad Rizal
September 2021

AKSES

	No Parameter			Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
ľ	••	r al allietei		Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
			1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
			2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	1 Response Time	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	III CALLANAN							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140	Farameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

D. 1	SOLOSI LATANAN							
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	T diameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		2	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ι.	Respon time, datam menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

IN.QCC.TELK.F-31 REV.00 / 13-06-2015 27 dari

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

Egi Muhamad Rizal
September 2021

AKSES

	No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
ľ	NO Farameter	r al allietei	Ney I actor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
			2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	1 Response Time	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Parameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	B Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3			b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Kespon Time, dalam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biql Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
••	r al allietei	riey i actor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
,		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
1 Response Time	Response nine	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	OIRAI EATAMAN							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140	Farameter		Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	
	T didirecter		ricy ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		2	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	3 Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

N	Parameter/Key F	actor Skala Nilai	Detil
	Respon Time, dalar	5 Monit	<= 15 Menit
	Respon time, datar	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal
: September 2021

AKSES

No	No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
	••			Ney I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
			1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
1		Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	1	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

	CONAL ENAMA							
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
140			Rey Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total			2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O		
			ricy ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		2	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampalan informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	3	3	3	300%		

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	LS

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ι.	Respon Time, datam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA: