

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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	0.00%
		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

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		3b. 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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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	0.00%
		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

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Hellfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	1 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	1 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	1 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	1 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		3b. 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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	1 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	1 Keinginan untuk membantu & 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 Nilai	Sampling 2 Nilai	Sampling 3 Nilai	AVG Officer	
						Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		3b. 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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Hellfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Nilai	Sampling 2 Nilai	Sampling 3 Nilai	AVG Officer	
						Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		3b. 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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	1 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Hellfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Nilai	Sampling 2 Nilai	Sampling 3 Nilai	AVG Officer	
						Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		3b. 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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	1 Keinginan untuk membantu & 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 Nilai	Sampling 2 Nilai	Sampling 3 Nilai	AVG Officer	
						Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		3b. 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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	1 Keinginan untuk membantu & 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 Nilai	Sampling 2 Nilai	Sampling 3 Nilai	AVG Officer	
						Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3 a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Hellfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Nilai	Sampling 2 Nilai	Sampling 3 Nilai	AVG Officer	
						Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		3b. 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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal
Periode : September 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
			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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1 Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helpfulness & Empaty	2 Keinginan untuk membantu & 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 Officer	
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
3	Correct Handling	3a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
		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 MQC 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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA: