

**FORM MYSTERY OMNI CHANNEL - SOCMED**  
PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mystery Caller : Biqi Muhammad Rizal  
Periode : Agustus 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**

D. UJI KUALITAS							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer
				Nilai	Nilai	Nilai	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 : Agustus 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	Helffulness & 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**

D. UJI KUALITAS							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer
				Nilai	Nilai	Nilai	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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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**

D. UJI KUALITAS								
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
				Nilai	Nilai	Nilai	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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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	Helffulness & 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 : Agustus 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**

D. UJI KUALITAS								
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
				Nilai	Nilai	Nilai	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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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
		4Eskalasi, 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 : Agustus 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	Helffulness & 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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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**

D. UJI KUALITAS								
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
				Nilai	Nilai	Nilai	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 : Agustus 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 : Agustus 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 : Agustus 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	Helffulness & 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:**