PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

E Biqi Muhamad Rizal
Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1 Sampling 2 Sampling 3		Sampling 3	(Layanan)			
	r didileter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
١.		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
Ι.	Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. SIKAP LAYANAN

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

R SOLUBIL AVANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

E Biqi Muhamad Rizal
Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detii
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	respon time, udidin menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mis		aller
Dori	odo	

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mist	ery	Cal	ler
Pori	aho		

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

N	p Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		b	
Ĭ,	o Farameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX		
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

N	p Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		b	
Ĭ,	o Farameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX		
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

N	n Parameter	Parameter Key Factor		ameter Key Factor			Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
Ĭ,	o Farameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX			
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%		
١.	Response Time	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

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

1	lo P	Parameter Key Factor		Parameter		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
				Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%		
		Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
	1 Day		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
	i Res	sponse nine	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%		

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

Biqi Muhamad Rizal Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

R SOLLISLLAVANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA

*	infomedia
	Your Digital CX Partner
	tw Telkom Indonesia

Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
1000	1			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		2	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	3 Correct Handling 4		b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
		4	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

N	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
Ĭ,	o Farameter		Rey I actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
١.	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	Response fillie	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

	No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
ľ	••	r al allietei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	1 Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
		Donnesso Timo	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

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

	No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
ľ	••	r al allietei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
	1 Response Time	1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
		Donnesso Timo	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

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

No	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	ling 3 (Layanan)			
	r didileter		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%	
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%	
	Deenense Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%	
Ι.	1 Response Time	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%	
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

D. 1	30LU3I LATANAN									
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0			
	Turumeter		ricy ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
	Correct Handling	2	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS		
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS		
		4	Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
		Sub Total	3	3	3	300%				

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal
: Agustus 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	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	Detii
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon time, datam ment	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery	Caller
Dorlada	

: Biqi Muhamad Rizal : Agustus 2021

AKSES

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

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA: