PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

	No	Parameter Key Factor		Koy Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
ľ	••	r al allietei	rtey i actor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		Response Time	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%
	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

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (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



Mis	tery	Cal	ler
Dori	odo		

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 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

<u>~``</u>					Sampling 2	Sampling 3	AVG O	officer
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1 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	
			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:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	rataliletei 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	& 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	
	Toy t detail		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	o Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
	, manu omosi		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 : Juli 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		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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	fficer
	T drameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling 4	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%	I	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		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

	No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
ľ	NO Farameter		riey 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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2 Sampling 3		AVG Officer	
	T didirecter	ricy radio		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 (\(\frac{1}{2}\))			
			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		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

N	p Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
140	o Farameter	Ney I actor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	
	Response Time	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%
	Response fille	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
	r al allietei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	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	Farameter	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
	Turumeter			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 (√)			
			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.		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 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	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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
	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, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	3	3	3	300%	

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

No	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detii
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 : Juli 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

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	Helfuliness & Empaty 2 Keinginan untuk membatu & bersikap empati			1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

	OLUGI LATANAN										
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C				
	T diameter		ricy racion	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
	Correct Handling 4	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	Detii
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon time, datam ment	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		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 (√)			
	Nama Cincor		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 : Juli 2021

AKSES

1	lo P	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%
	1 Day		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	i Res		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

	JIKAI LAIANAN			0	Orana Para O	0	1110.0	
No	o Parameter Key Factor -		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0		
			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (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 Menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 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		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%		
			4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%		

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (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 memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

N	p Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
	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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 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



wistery	Caller
Periode	

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
			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
Ľ	Kespon Time, dalam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

N	p Parameter	Key Factor		Sampling 1	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%
	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

	JIKAI LAIANAN			0	Orana Para O	0	AVG Officer	
No	Parameter Key Factor		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		
	T drameter		ricy radio	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

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

Total Nilai	5	5	5	15	P1
Score MOC Overall	100.00%	100.00%	100.00%	I	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'		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

	No Parameter		Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
ľ	••	r al allietei	Rey 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

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (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, udidin menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
••	r di dilletei	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%
1		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
	4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%	

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	T didirecter		ricy ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	3 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
Ι.	Respon Time, datam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 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

	JIKAI LAIANAN			0	Orana Para O	0	1110.0	
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
	T drameter		ricy radio	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (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 menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

No	Paramotor		Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
r arameter		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%		
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

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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	Detil
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
1'		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 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
Ι.	Respon time, datam ment	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mist	ery	Cal	ler
Dori	ada		

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	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	Detil
	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ι.	Respon time, datam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mis		aller
Dori	odo	

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery	Caller
Dorlode	

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 0	
				Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		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	Detii
1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit
Ľ	Respon Time, datam memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	
	Turumeter		ney ractor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		a. Verifikasi data & Validasi b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling		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:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Miste	ery	Cal	ler
Dorle	ahe		

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
NO	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

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mis	tery	Cal	ler
Dori	odo		

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

No	Parameter Key Factor		Kov Factor	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)					
140	r al allietei	rtey i actor		n Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%		
	Response Time	2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%		
ľ	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

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
	Nama Smoot	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:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

1	lo P	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%
	1 Day		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
	1 Respon		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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG 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

N	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'		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



Periode

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 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		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	Barameter	Parameter Key Factor -		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140	Farameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		Sub Total	2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C		
			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



Mistery Caller

: Biqi Muhamad Rizal : Juli 2021

AKSES

	No Parameter			Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
ľ			riey 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

	UNIA LATARA								
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	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS	
	Average			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	Sub Total			2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

No	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (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 : Juli 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1 Sampling 2 Sampli		Sampling 3	(Layanan)		
140	r di dilletei	ivey 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

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

N	Nama Officer	Rekomendasi/Jawaban yang Diberikan Officer	Jawaban (√)			
	Nama Smoot	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
		3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA: