PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Egiqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Farameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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					

•	ю	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil	
	1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit	
	'	Respon Time, datam Memi	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Bigi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

N	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
140	r al allietei		ivey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
1		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 fillie	3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Farameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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					

N	ю	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil	
		Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit	
	'	Respon Time, datam Menit	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Bigi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

lo	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
r arameter		Key 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%
'		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 C	AVG Officer	
NO	randineter Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority		
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS	
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS	
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
			Sub Total	2	2	2	6		

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Farameter	Ney Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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, dalam Menit	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Egiqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	r arameter		riey 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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
NO	Farameter		Ney i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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

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

1	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil	
	,	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit	
		Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit]

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Elqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	r arameter		riey 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

	A VIIVI ENIAITI								
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer		
NO	ratameter 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

N	Parameter	Parameter Key Factor -		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Parameter			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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 Menic	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Egiqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

lo	Parameter	Key Factor		Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	(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%			
'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)		5		5.00	5	100.00%			
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%			

A. SIKAP LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140	ratameter 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

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
NO	raiametei	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Bigi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
No	r arameter		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
1		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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Farameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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					

N	lo	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil	
1	,	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit	
		Respon Time, datam Memi	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Elqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Farameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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					

N	ю	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil	
		Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit	
Ľ	'	Respon Time, dalam Menic	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Egiqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	r arameter		riey 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

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	r arameter		riey 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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
NO	raiametei	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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, dalam Memi	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Biqi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

lo Parameter Key Factor		Kov Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)			
	T drameter		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		5.00	5	100.00%
'		3	Pukul 12.00 - 18.00 (dalam kali)					5	0.00%
		4	Pukul 18.00 - 24.00 (dalam kali)			5	5.00	5	100.00%

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Farameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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					

N	o	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil	
		Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit	
		Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Elqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	(Layanan)	
140	r arameter		riey 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

No	Borometer	Parameter Key Factor –		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO	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 O	fficer
140	Farameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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	
	Respon time, datam memit	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Egiqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	r arameter		riey 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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Farameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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 Memit	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Bigi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	r arameter		riey 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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Farameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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, dalam Menit	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Bigi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	r arameter		riey 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

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
NO	r ai ailietei		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	
140	Farameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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 went	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Bigi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	r arameter		riey 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

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
NO	r ai ailietei		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	
140	Farameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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	
	respon time, ualam memit	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Elqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	r arameter		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
'	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

	7110-11 EATAINA							
No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
NO	raianteer Rey Lactor		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

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
140	raiailletei		Ney Factor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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 Menic	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Bigi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	
140	r arameter		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
'	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 C	fficer		
140	ratalitetei Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority			
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS		
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS		
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
			Sub Total	2	2	2	6			

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
NO	raiametei	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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					

ı	10	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil	
	1	Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit	
	'	Respon Time, datam Memit	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Egiqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Key Factor Sampling 1 Sam		Sampling 3	(Layanan)		
140	r arameter		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
'	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

A. OIGH EADAM								
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO	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	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	Officer
140	raiametei		Ney i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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	
	Respon Time, dalam Menic	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Bigi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Key Factor Sampling 1 Sam		Sampling 3	(Layanan)		
140	r arameter		riey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
		1	Pukul 00.00 - 06.00 (dalam kali)					5	0.00%
		2	Pukul 06.00 - 12.00 (dalam kali)	5			5.00	5	100.00%
'	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

A. OIGH EADAM								
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO	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	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	
140	Farameter		rey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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 memi	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Eigling Muhamad Rizal

 Periode
 :

Juni 2021

AKSES

N	Parameter	Key Factor		Key Factor Sampling 1		Sampling 3	(Layanan)		
	r al allietei		ivey 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 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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	raiametei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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 wemt	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Elqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

N	Parameter	Key Factor		Key Factor Sampling 1		Sampling 3	(Layanan)		
	r al allietei		ivey 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 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

	7110-11 EATAINA							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG Officer	
NO	. draineter		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Farameter	Ney Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Elqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3		(Layanan)	nan)	
NO	r arameter		riey 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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Farameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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, dalam Menit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Egiqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

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

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Egiqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

N	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
140	r al allietei		ivey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
1		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 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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Farameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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					

N	o	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil	
1		Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit	
	_	Respon Time, dalam Menit	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



: Biqi Muhamad Rizal
: Juni 2021

AKSES

Mistery Caller

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layana		nan)	
	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 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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
NO	raiametei			Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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	
	Respon Time, datam wemit	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



: Biqi Muhamad Rizal
: Juni 2021

AKSES

Mistery Caller

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
IV	raianietei		ney 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%
'	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

	7110-11 EATAINA							
No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG C	Officer
NO	ratalitetei Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
		Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	Sub Total			2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	r ai aiiietei		rey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			Eskalasi, Penyampaian informasi & Solusi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Sub Total				3	3	3	300%	

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

KETERANGAN ASPEK SOLUSI LAYANAN

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

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

SUMMARY ANALISA:

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

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Egiqi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

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

A. SIKAP LAYANAN

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	r ai aiiietei		rey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
		3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3	Correct Handling	3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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 memit	3	> 15 Menit

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 :
 Bigi Muhamad Rizal

 Periode
 :
 Juni 2021

AKSES

No	Parameter	Key Factor		Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
No	r arameter		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 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 Officer	
NO	raintee Rey Lactor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority	
1	Writing Skills	1	Bahasa penulisan yang baik dan benar	1	1	1	100%	LS
2	Helfuliness & Empaty	2	Keinginan untuk membatu & bersikap empati	1	1	1	100%	LS
			Average	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			Sub Total	2	2	2	6	

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
NO	raiametei	Rey Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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	
	Respon Time, datam Menit	3	> 15 Menit	i

SUMMARY ANALISA:

PT. INFOMEDIA NUSANTARA



 Mistery Caller
 Eigi Muhamad Rizal

 Periode
 :

 Juni 2021

AKSES

N	No Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	(Layanan)		
NO	r al allietei		ivey i actor	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	MAX	%
1		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 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

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

B. SOLUSI LAYANAN

No	Parameter		Key Factor	Sampling 1	Sampling 2	Sampling 3	AVG O	fficer
140	Farameter	Key Factor		Nilai	Nilai	Nilai	Nilai	Improvement Priority
	Correct Handling	3	a. Verifikasi data & Validasi	1	1	1	100%	LS
3		3	b. Identifikasi kebutuhan pelanggan	1	1	1	100%	LS
			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					

N	ю	Parameter/Key Factor	Skala Nilai	Detil	
		Respon Time, dalam Menit	5	< = 15 Menit	
	'	Respon time, datam memit	3	> 15 Menit	

SUMMARY ANALISA: