

Standar CC Pegadaian
 Penilaian Kinerja Social Media Analytic

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.06

Revisi 01



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dina Kusumawardani	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Pranata 4	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023

Standar CC Pegadaian
Penilaian Kinerja Social Media Analytic

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.06
Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			100%	5	4	3	2	
1	Kehadiran Individu	10%	100% Hadir					<100%
2	Waktu Kehadiran	5%	Datang dan hadir lebih awal >5 menit sebelum jam kerja		100% Hadir tepat waktu	Akumulasi keterlambatan s/d 30 menit dalam sebulan	Akumulasi keterlambatan >30 menit dalam sebulan atau keterlambatan >10 menit lebih dari 4x dalam sebulan	Isi jumlah menit keterlambatan
3	Seluruh komplain tentang Pegadaian ditindaklanjuti	25%						Melakukan monitoring surat pembaca di media online hal-hal yang berkaitan dengan Pegadaian
4	Data akurat	20%						Menginput data permintaan dan keluhan pelanggan ke dalam aplikasi komplain

Standar CC Pegadaian
Penilaian Kinerja Social Media Analytic

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
Kode Dokumen : HSC.PGDN.04.06
Revisi : 01

No	ASPEK	BOBOT	NILAI					CATATAN
			100%	5	4	3	2	
								handling yang berlaku.
5	Dokumentasi lengkap dan valid	20%						<ul style="list-style-type: none"> - Membuat berita acara kronologi beserta evidence sesuai dengan standar penanganan keluhan media online - Membuat rekap dan mengawal setiap keluhan media online sampai dengan status closed. - Mengarsip dokumen komplain media online / media cetak
6	Pelaporan Periodik	20%						Membuat laporan periodik dan bulanan