

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN NON CONFORMING REPORT**

#### **A. Umum**

Pencapaian hasil yang optimal maka perlu memperhatikan beberapa hal, yaitu  
Prosedur Penanggulangan Keluhan.

Prosedur ini berlaku untuk pengguna gedung yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui telepon.

Tujuannya adalah agar keluhan pengguna gedung atas kualitas pelayanan dapat ditangani secara tepat dan akurat.

#### **B. Proses Mutu Penanganan Keluhan**

##### **1. Pelaporan .**

- a. Menerima pengaduan, cata jenis keluhan, nama pelapor, telepon pelapor.
- b. Dibuatkan *Work Order*
- c. Diadakan pengecekan jenis gangguan,

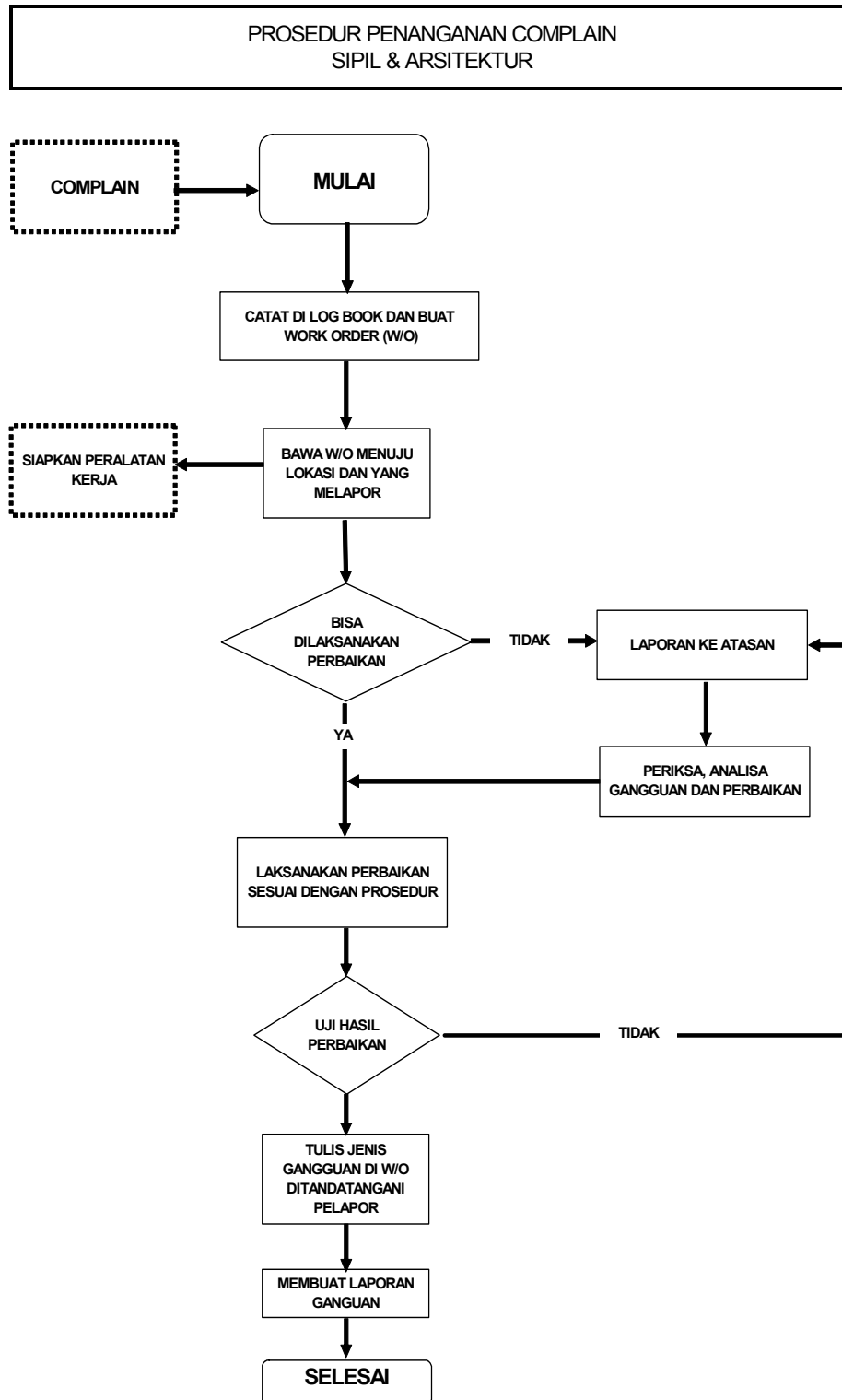


Diagram 4.1. Bagan alir Proses Penanganan Keluhan

Untuk dapat membuat NCR, diperlukan pemahaman atas pekerjaan yang dilaksanakan, berikut perlengkapan yang diperlukan sebagaimana tertera pada Tabel 4.1. berikut ini.

Dari tabel tersebut terlihat:

1. Jenis pekerjaan yang spesifik
2. Alasan dilakukan pekerjaan tersebut
3. Frekuensi pekerjaan
4. Perlengkapan tetap dan sementara yang diperlukan

Tabel 4.1. Perlengkapan yang diperlukan

Pekerjaan Pemeliharaan/Perawatan dan Perlengkapan yang Diperlukan

Uraian	Pekerjaan	Jenis	Alasan	Frekuensi	Perlengkapan		Keterangan
					Sementara	Tetap	
Pembersihan Lantai & Tangga  Plafon & Dinding  Jendela Kaca & Genteng Kaca	Mencuci	Interior	Estetika	AA	)		Perlu disiapkan kebutuhan air yang cukup dan stop kontak listrik
	Menyapu		Kesehatan	AA	) Alat-alat		
	Menyedot debu			AA	) kebersihan,		
	Memoles			A+	) tangga, dll.		
	Menyekakan	Interior	Estetika	A	)	Tongkat panjang	
	Mencuci	Int/Eksterior	Kesehatan	A	Tangga	cat walk'	
Mencuci	Int/Eksterior	Estetika/Efisiensi	A	Steiger'	) akses luar,	Perlu kelengkapan	
Memoles	Int/Eksterior	Penerangan	A	A	) Gondola, dll.	)	keselamatan kerja
Pengecatan Dinding  Plafon	Membersihkan	Interior	Estetika	A	Tangga & 'steiger'		
	Mengecat	Interior		B	Tangga & 'steiger'		
	Memperbaiki	Eksterior	Perlindungan cuaca	B	Tangga & 'steiger'	Gondola	
	Mengecat	Interior	Estetika	AB	Steiger'		
Pemulihan Lantai permukaan  Dinding  Atap	Keramik, vinil, dll.	Interior	Estetika/Kesehatan	B			
	Aspal, Paving	Eksterior		C	Peralatan khas		
	Perbaikan plesteran	Int/Eksterior	Perlindungan cuaca	BC	Steiger', dll.	Gondola	
	Perbaikan panil	Int/Eksterior		C			
Perbaikan	Eksterior	Perlindungan cuaca	C	Tangga			
Servis & penggantian Kabel  Penghawaan/AC  Gas  Air  Sprinkler  Drainase  Talang	Mengganti lampu	Int/Eksterior	Estetika/Efisiensi	AB	)		
	Mengganti kabel				) Tangga, 'steiger'	Akses ('man-holes')	
	- listrik	Interior	Keselamatan	B	) beroda		
	- telekomunikasi	Interior	Peningkatan mutu	A	)		
	Membersihkan & 'balancing'	Interior	Kesehatan/Efisiensi	B	Tangga	Panel, 'shaft'	
	Perbaikan	Int/Eksterior	Keselamatan	X			
	Perbaikan	Int/Eksterior	Cegah kerusakan	X		Bak kontrol	
	Uji coba/penggantian	Interior	Keselamatan	A	Tangga		
	Perbaikan tersumbat	Int/Eksterior	Kesehatan	X		Main-hioles'	
Perbaikan	Eksterior	Perlindungan cuaca	A	Tangga			
Perawatan peralatan Ventilasi  Lift/Escalator  Gen-set  Limbah  Pemanas air	Periksa, servis	Int/Eksterior	Efisiensi, keselamatan-	AA	) 'steiger' dan		Perlu disiapkan ruangan yang cukup di sekitar peralatan yang ada untuk kemudahan kerja dan sirkulasi
	)	Interior	) an dan kesinambun-	A	) alat-alat khas	Katrol	
	) Perbaikan dan	Interior	) an operasional	A			
	) penggantian yang	Int/Eksterior	Kebutuhan darurat	A			
	) rusak	Int/Eksterior	Kesehatan	A			
	)	Interior	Kesehatan	A			
Perawatan taman	Menyiram dan				Tangga dan	Saluran irigasi	
	memangkas	Int/Eksterior	Estetika	AA	selang air		
	Menanam ulang	Int/Eksterior		X			
Dekorasi Macam-macam	Mengubah hiasan	Int/Eksterior	Estetika	A	Tangga	Jaringan kabel	

Catatan:

AA	Teratur (harian, mingguan, bulanan)	C	Di atas 10 tahun
A	3 bulan - 2 tahun	X	Tidak dapat ditentukan
B	2 tahun - 10 tahun		

## 2. Penanganan gangguan

- a. Periksa dan check jenis gangguan.
- b. Laksanakan penanganan sesuai dengan instruksi kerja penanganan.
- c. Test ulang hasil perbaikan
- d. Jika hasil uji menunjukkan baik buat laporan jenis gangguan dan penanganannya.
- e. Jika hasil uji menunjukkan kondisi yang tidak baik, lakukan koordinasi dengan *Supervisor M/E* dan chief engineering.

## C. Dokumen Pendukung

### 1. Work Order gangguan

#### 1. Beberapa definisi dalam work order

Work-order harus jelas namun singkat, untuk itu berikut ini adalah istilah-istilah yang biasa digunakan dalam pemeliharaan peralatan.

##### 1. Perbaikan Kecil (PK) :

Semua pekerjaan yang terjadi karena adanya kerusakan atau keluhan yang harus segera diperbaiki saat itu juga. Umpamanya ada keluhan dari tenant bahwa A/C terlalu panas atau terlalu dingin.

##### 2. Perawatan Rutin (PR) :

Semua pekerjaan perawatan yang sudah dijadwalkan secara teratur umpamanya servis AHU setiap selang waktu tertentu.

##### 3. Perbaikan Berat (PB) :

Pekerjaan yang membutuhkan waktu relatif lama karena terjadi kerusakan, umpamanya bearing pompa rusak, dan lain-lain.

##### 4. Pekerjaan Modifikasi (MF) :

Pekerjaan-pekerjaan baru seperti modifikasi, penambahan instalasi.

##### 5. Tenant's Request Work (TW) :

Permintaan dari penyewa untuk menambah fasilitas seperti titik lampu, titik power, A/C-Diffuser, dan lain-lain.

#### b. Jenis-jenis work order (Surat Perintah Kerja)

1. Untuk semua pekerjaan Perawatan Rutin agar mempergunakan Formulir Maintenance Program dimana dituliskan juga nomor

Work Order (Surat Perintah Kerja = SPK) pada tempat yang telah disediakan.

2. Untuk semua pekerjaan seperti dibawah ini agar mempergunakan Work Order

- Pekerjaan Perbaikan Kecil
- Pekerjaan Modifikasi
- Pekerjaan Berat
- 

3. Tenant's Request Work (TW) :

Mempergunakan contoh Tenant dimana melengkapi kolom "Description of Work" dan menandatangani kolom tenant. Kemudian Building Management menghitung biaya yang diperlukan dan bila tenant setuju maka tenant kembali menandatangani pada kolom yang telah disediakan dan selanjutnya engineering akan melaksanakan sesuai dengan yang tertera dalam Work-Order ini.

**2. Log book**

Buku catatan harian atau laporan harian yang dibuat oleh masing-masing petugas baik itu tingkat teknisi atau pelaksana dan juga supervisor/penyelia sebagai informasi kepada petugas selanjutnya (petugas shift). Adapun model dari log book tersebut dapat dilihat seperti tabel berikut dan tidak menjadi acuan yang baku, sehingga dapat disesuaikan dengan kondisi lapangan

Tabel 4.2. Contoh borang log book

No.	Har/Tanggal	Nama Petugas	Pelaksanaan / Kegiatan		Keterangan
			Waktu Pelaksanaan	Uraian Kegiatan	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

**3. Laporan hasil penanganan.**