

SOP Penanganan Keluhan Penghuni

	Nomor Dokumen	: SOP-GWA/ADM/004
	Revisi	: 01
	Tanggal Efektif:	: 1 September 2026
	Disusun oleh	: Pengurus P3SRS-GWA
	Disetujui oleh	: Ketua Pengurus & Building Management

1. Tujuan

Memberikan panduan sistematis dan profesional dalam menerima, mencatat, menangani, dan menindaklanjuti setiap keluhan penghuni apartemen agar dapat diselesaikan secara cepat, tepat, dan memuaskan.

2. Ruang Lingkup

SOP ini mencakup seluruh proses penanganan keluhan dari penghuni, mulai dari penerimaan laporan hingga tindak lanjut dan penyelesaian, yang dilakukan oleh tim front office/ RR, teknisi, keamanan, atau pihak terkait lainnya.

3. Tanggung Jawab

Jabatan	Tanggung Jawab
Staf Front Office / Resident Relation (RR)	Menerima, mencatat, dan meneruskan keluhan ke pihak terkait.
Tim Operasional / Teknisi	Menangani keluhan teknis atau fasilitas sesuai kewenangan.
Tim Keamanan	Menangani keluhan terkait ketertiban dan keamanan lingkungan.
Tim Parkir	Menangani keluhan terkait per parkiran
Manajer Operasional	Melakukan supervisi, eskalasi kasus kompleks, dan memastikan penyelesaian.
Penghuni	Melaporkan keluhan secara jelas dan kooperatif.

4. Klasifikasi & Target Waktu (SLA)

Setiap komplain yang masuk wajib dikategorikan untuk menentukan prioritas:

Kategori	Contoh Masalah	Respon Awal	Target Selesai
Emergency	Kebocoran pipa utama, lift macet, korsleting listrik total, kebakaran.	< 15 Menit	Segera / Max 2 Jam
Urgent	AC koridor mati, lampu area publik mati, gangguan keamanan.	< 30 Menit	Max 24 Jam
Normal	Masalah administrasi billing, keluhan kebersihan, renovasi unit.	< 2 Jam	2 - 3 Hari Kerja
Social	Gangguan kebisingan tetangga, hewan peliharaan, parkir liar.	< 30 Menit	Mediasi segera

5. Prosedur Penanganan (Alur Kerja)

Tahap 1: Penerimaan & Pencatatan (Frontliner/RR)

1. Penghuni menyampaikan keluhan melalui kanal resmi (Aplikasi Apartemen, WhatsApp Hotline, atau datang ke Kantor Pengelola).
2. Petugas Resident Relation (RR) mencatat data: **Nama, No. Unit, Jenis Keluhan, dan Foto Bukti (jika ada)**.
3. Petugas menerbitkan **Nomor Tiket Keluhan** sebagai bukti laporan bagi penghuni.

Tahap 2: Verifikasi & Disposisi

1. RR melakukan verifikasi cepat (apakah masalah di area privat atau area bersama).
2. RR meneruskan laporan melalui sistem atau grup koordinasi internal ke departemen terkait:
 - **Engineering:** Masalah utilitas (listrik, air, lift, alat pemadam).
 - **Housekeeping:** Kebersihan, hama, atau sampah.
 - **Security:** Gangguan keamanan, ketertiban
 - **Parkir :** Masalah parkir (rem tangan, salah parkir, posisi parkir tidak sesuai yg seharusnya).

Tahap 3: Tindakan Lapangan

1. Tim Teknis menuju lokasi sesuai SLA yang ditentukan.
2. Jika perbaikan memerlukan biaya (khusus area privat/dalam unit), petugas wajib memberikan estimasi biaya dan meminta persetujuan pemilik sebelum bekerja.

3. Jika perbaikan memerlukan waktu lama (misal: menunggu *sparepart*), RR wajib memberikan *update* berkala kepada penghuni.

Tahap 4: Konfirmasi & Penutupan (Closing)

1. Setelah pekerjaan selesai, petugas lapangan mengambil foto hasil kerja.
2. RR menghubungi penghuni untuk memastikan masalah telah teratasi (uji fungsi).
3. Status tiket diubah menjadi "**Closed**" hanya setelah penghuni memberikan konfirmasi atau menandatangani Form Berita Acara Perbaikan.

6. Matriks Eskalasi

Jika keluhan tidak selesai dalam waktu yang dijanjikan:

- **Delay > 24 Jam:** Laporan otomatis naik ke Level Supervisor/Chief Departemen.
- **Delay > 3 Hari:** Laporan naik ke Building Manager untuk audit kendala (misal: kendala vendor atau anggaran).

7. Dokumentasi & Pelaporan

Setiap akhir bulan, bagian Resident Relation wajib menyusun **Monthly Complaint Report** yang berisi:

- Total keluhan masuk vs keluhan terselesaikan.
- Top 3 kategori keluhan terbanyak (sebagai dasar evaluasi pemeliharaan gedung).
- Rata-rata waktu penyelesaian (Performance KPI).

Instrumen Pendukung (Lampiran):

1. **Formulir Keluhan Pelanggan:** (Manual jika sistem digital *down*).
2. **Logbook Engineering:** Untuk mencatat detail teknis perbaikan.
3. **Surat Pemberitahuan Perbaikan:** Jika perbaikan berdampak pada unit lain (misal: penutupan aliran air sementara).

Catatan Strategis: sistem **Ticketing Digital** diperlukan untuk mencegah adanya komplain yang "terselip" dan memberikan transparansi kepada P3SRS bahwa pengelola bekerja secara terukur

8. Penutup

SOP ini dirancang untuk memastikan bahwa keluhan penghuni dikelola secara profesional, cepat, dan tuntas. Dengan sistem dokumentasi dan klasifikasi yang jelas, manajemen dapat menjaga kualitas layanan, meningkatkan kepuasan penghuni, dan membangun kepercayaan jangka panjang. Evaluasi dan perbaikan terhadap SOP ini dilakukan minimal setahun sekali atau bila terdapat kebutuhan mendesak.