

APARTEMEN SENTRA TIMUR RESIDENCE	PROSEDUR KERJA	
	ND : 001 /SOP/KP/07/07.20	
	KOORDINATOR PERLANTAI	
No. Revisi : 01	Tgl. Terbit : 24- 01- 2021	Hal : 1 dari 4

1. Pengertian

Koordinator lantai adalah warga yang secara sukarela bersedia menjadi pihak yang dapat dihubungi berkaitan dengan persoalan yang mungkin timbul di lantai / tower tempatnya bermukim dan menyelesaikan persoalan tersebut sesuai dengan standard procedural yang sudah ditetapkan.

2. Syarat Pembentukan

Koordinator Perlantai adalah:

- Pemilik yang menghuni unit.
- Penyewa yang menetap di unit yang sama (tidak berpindah) minimal 1 (satu) Tahun.
- Penghuni / penyewa yang tertib administratif.
- Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Jika KTM (Kartu Tanda Menetap) bukan berdomisili di Apartemen Sentra Timur, maka diwajibkan membuat keterangan domisili di kantor Pengelola.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup koordinator lantai meliputi segala kegiatan operasional badan pengelola di tiap lantai pada tower-tower Kuning, Abu-abu, Hijau, Orange, Tosca dan Ruby.

4. Penanggung Jawab

1. Koordinator Lantai : Orang yang ditunjuk berdasarkan mufakat tim perlantai
2. Anggota : Tim perlantai

APARTEMEN SENTRA TIMUR RESIDENCE	PROSEDUR KERJA	
	ND : 001 /SOP/KP/07/07.20	
	KOORDINATOR PERLANTAI	
No. Revisi : 01	Tgl. Terbit : 24 – 01 - 2021	Hal : 2 dari 4

A. Fungsi dan Tugas Koordinator Perlantai

- 1) Koordinator Lantai bertanggungjawab penuh terhadap hal yang berhubungan dengan aspek sosial warga, dalam menangani berbagai hal yang berkaitan dengan kerukunan antar warga dan menciptakan suasana yang kondusif di lingkungan apartemen dimulai dari lantai tempat tinggalnya.
- 2) Membangun komunikasi yang baik dan menjalin hubungan sosial yang harmonis antar warga penghuni.
- 3) Membantu Badan Pengelola untuk mendata kepemilikan unit/penghuni (baik penghuni pemilik atau pun penghuni sewa).
- 4) Melakukan koordinasi dengan Badan Pengelola Gedung/Petugas Sekuriti dan/atau antar koordinator per lantai lainnya terkait pemecahan masalah yang mungkin timbul di wilayahnya, atau di wilayah lain (selain wilayah lantainya);
- 5) Melaporkan kepada Badan Pengelola Gedung/Petugas Sekuriti kondisi rawan dan/atau mencemaskan dan/atau meresahkan penghuni, baik hal-hal yang berkaitan dengan aspek fisik gedung/bangunan, maupun aspek sosial;
- 6) Memantau dan melaporkan kepada Badan Pengelola Gedung/Petugas Sekuriti dan/atau kepada pihak yang berwajib atas pelanggaran kepentingan yang dilakukan oleh warga penghuni atau pun pihak lain (eksternal), agar dapat melakukan tindakan lebih lanjut;
- 7) Memberi teguran langsung secara persuasif kepada pelanggar kepentingan (baik kepada warga penghuni atau pun tamu atau pun pihak-pihak lain yang disamakan dengan itu) atas pelanggaran yang dinyatakan dengan menunjukkan Ketentuan dan/atau Peraturan Tentang Tata Tertib Hunian di STR yang sudah ditetapkan Badan Pengelola, baik pelanggaran atas kenyamanan warga (kebisingan, kegaduhan, adanya indikasi kegiatan asusila, penyalahgunaan narkoba dan miras) maupun kehadiran orang mencurigakan atau membahayakan;
- 8) Memantau pemeliharaan ketersediaan sarana dan prasarana di lantai koridor masing-masing, seperti adanya APAR, CCTV, penerangan yang memadai, kebersihan dinding dan lantai serta kelayakan TPS, dan jika terdapat kerusakan atau ketidaklayakan pada objek-objek dimaksud, diberi kuasa melaporkannya langsung kepada Badan Pengelola Gedung/Petugas Sekuriti untuk dilakukan perbaikan;
- 9) Memberi rekomendasi atau saran kepada warga penghuni untuk mengurus ketidakpuasan (complaint) penghuni atas fasilitas yang ada dilantai/unit kepada Badan Pengelola Gedung/Petugas Sekuriti, seperti masalah IPL/SC yang ditagih oleh Pengelola secara tidak wajar, dan pengurusan administrasi rt/rw;
- 10) Membantu Badan Pengelola Gedung/Petugas Sekuriti dalam pelaksanaan tugas keadaan darurat seperti kebakaran, evakuasi orang sakit/meninggal dunia, dan hal-hal yang sama dengan itu;

APARTEMEN SENTRA TIMUR RESIDENCE	PROSEDUR KERJA	
	ND : 001/SOP/KP/07/07.20	
	KOORDINATOR PERLANTAI	
No. Revisi : 01	Tgl. Terbit : 24 – 01 - 2021	Hal : 3 dari 4

- 11) Membantu PanMus/P3SRS dan/atau instansi pemerintah melakukan pendataan penduduk, pengkinian data hunian, pengawasan proses dan pelaksanaan usaha (bisnis) yang dilakukan warga di dalam unit huniannya, yang mungkin berpotensi membahayakan penghuni lain atau tower (gedung).
- 12) Mendata warga per lantai, memberikan pengetahuan Tata Tertib Bersama, memimpin briefing / de briefing dengan warga, memimpin evakuasi dalam keadaan darurat.
- 13) Menciptakan situasi tempat tinggal yang dapat memberikan rasa nyaman dan aman kepada para penghuni dan tamu yang datang, dalam tujuan meningkatkan kualitas hidup bagi para pemilik dan penghuninya sehingga berdampak positif, mulai bidang social (kerukunan warga), hingga ekonomi (jual-beli sewa menyewa unit).
- 14) Mendamaikan dan menyatukan apabila mendapat informasi adanya keributan antar penghuni dan atau tamu di lantainya dengan sepengetahuan koordinator perantai.
- 15) Memastikan situasi yang terus kondusif dalam hal keamanan dan kenyamanan bagi penghuni dan tamu di lantainya, apabila terjadi situasi dan kondisi yang mengganggu keamanan dan kenyamanan penghuni, maka koordinator lantai bertindak sebagai pengawas, pelapor, dan saksi untuk diteruskan kepada pihak yg berwenang melalui Badan Pengelola; Dalam suatu kondisi tidak dimungkinkannya melaporkan secara hirarki, koordinator lantai dapat langsung meneruskan ke petugas security yang bertugas.
- 16) Bertindak tenang, tidak panik serta dapat mendokumentasikan segera bukti kejadian (Video / foto / Rekaman Suara) untuk dijadikan bukti dasar untuk tindak lanjut kepada pihak terkait dan atau berwenang melalui Badan Pengelola hingga aparat berwajib.
- 17) Selalu persuasif dan mendahulukan kesantunan sesuai norma yang berlaku dimasyarakat namun tetap waspada, dan tidak melakukan Tindakan yang melanggar norma dan aturan hukum positif.

B. Kewajiban Koordinator Lantai

- 1) Membantu warga hunian secara bersama-sama menciptakan tercapainya tingkat kenyamanan hunian di lantainya masing-masing dari gangguan pelanggar kepentingan, baik dari warga hunian maupun orang asing (penyewa);
- 2) Memberi pengarahan kepada seluruh anggota di lantainya masing-masing atas pentingnya kebersamaan dalam kenyamanan, dan tidak melakukan tindakan-tindakan yang dapat mencelakakan diri sendiri, orang lain, maupun nama baik Apartemen Sentra Timur Residence;
- 3) Memastikan kelengkapan dan akurasi data/informasi saat menyampaikan isu dan/atau laporan keadaan darurat serta kondisi sosial yang mencemaskan warga kepada Pihak-Pihak Berwenang;

APARTEMEN SENTRA TIMUR RESIDENCE	PROSEDUR KERJA	
	ND : 001 /SOP/KP/07/07.20	
	KOORDINATOR PERLANTAI	
No. Revisi : 01	Tgl. Terbit : 24 – 01 - 2021	Hal : 4 dari 4

- 4) Dalam kondisi yang dinilainya sangat penting dan sangat darurat dapat melakukan koordinasi langsung kepada pihak keamanan (satpam, kepolisian, rumah sakit, dll) namun tetap melaporkannya kepada Badan Pengelola Gedung/Petugas Sekuriti bahwa tindakan tersebut telah diambil demi keselamatan dan kenyamanan penghuni;
- 5) Menjaga nama baik dan informasi rahasia warga demi terjaganya kenyamanan hunian, serta dilarang melontarkan isu-isu tidak relevan dengan kondisi STR yang dapat memecah-belah persepsi warga terhadap keadaan dan kondisi STR secara umum;

C. Tata Tertib Pemilihan Koordinator Lantai

Setiap lantai akan memiliki 1 (satu) orang Team Leader yang disebut sebagai koordinator Selanjutnya tata tertib memilih leader/koordinator adalah sbb

- 1) Calon Koordinator Per Lantai wajib mengisi dan menandatangani formulir kebersediaan menjadi koordinator lantai, dan mengisi nama sesuai KTP dan mencantumkan nomor kontak yang valid (hp/WhatsApp);
- 2) Nama Team Leader dan nama-nama koordinator per lantai akan dikirim ke Badan Pengelola STR sebagai **pemberitahuan khusus** bahwa telah dibentuknya **Koordinator Lantai Apartemen Sentra Timur Residence**