

SBS Monthly KPI Report

Period: 2026-01-01 → 2026-12-31

Brands: All

Generated: 28 June 2026 17:41

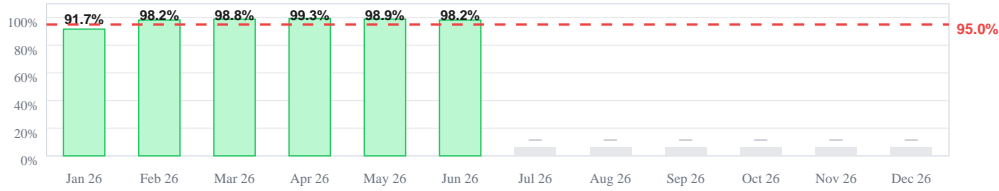
Contents: 1 · Dashboard Charts · 2 · KPI Summary · 3 · KPI Reason Not Achieved · 4 · Status Update · 5 · Creator Group · 6 · Utilisasi · 7 · Log Audit

1 · Dashboard KPI — Monthly Trend

Pencapaian KPI per bulan. Bar merah = di bawah target. Garis merah putus-putus = target.

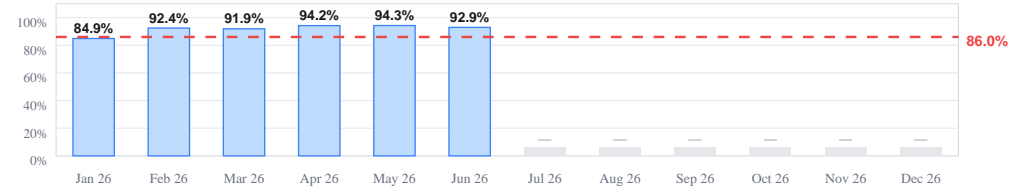
FRT — First Response Time

avg 97.5%



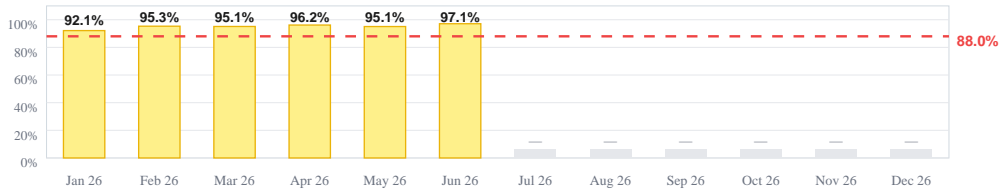
ART — Actual Response Time

avg 91.8%



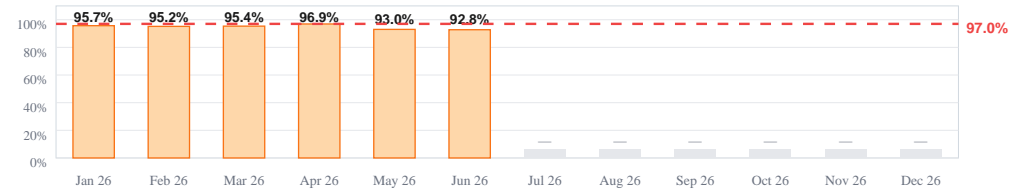
MTTR — Mean Time to Repair

avg 95.2%



FTF — First Time Fix

avg 94.8%



2 · KPI Summary — Branch Overview

Utilization period: 2026-12 · FRT ≥95% ART ≥86% MTTR ≥88% FTF ≥97%

Region	Branch	FRT			ART			MTTR			FTF			AVG	UTIL				
		%	YES	NO	%	YES	NO	%	YES	NO	%	YES	NO						
REG - 1	BENGKULU	100%	55	0	90.9%	50	5	89.1%	49	6	81.8%	45	10	90.5%	—				
	CILEGON	100%	58	0	86.2%	50	8	91.4%	53	5	89.7%	52	6	91.8%	—				
	JAKARTA	95.4%	324	8	156	92.6%	315	3	251	98.3%	334	6	58	93.5%	318	3	221	95.0%	—
	JAMBI	100%	226	0	95.6%	216	10	99.1%	224	2	98.2%	222	4	98.2%	—				
	MARTABE	100%	5	0	100%	5	0	100%	5	0	100%	5	0	100%	—				
	MEDAN	99.1%	116	1	87.2%	102	15	95.7%	112	5	91.5%	107	10	93.4%	—				
	MUARA ENIM	91.1%	195	19	93.5%	200	14	97.2%	208	6	85.0%	182	32	91.7%	—				
	PALEMBANG	99.5%	196	1	69.0%	136	61	90.4%	178	19	99.5%	196	1	89.6%	—				
	PEKANBARU	100%	452	0	97.3%	440	12	98.5%	445	7	95.4%	431	21	97.8%	—				
	SEMARANG	99.6%	271	1	88.6%	241	31	92.3%	251	21	98.5%	268	4	94.8%	—				
	SURABAYA	99.5%	440	2	74.9%	331	111	85.3%	377	65	88.5%	391	51	87.0%	—				
YARD	96.6%	746	26	94.8%	732	40	99.2%	766	6	97.0%	749	23	96.9%	—					
REG - 2	BALIKPAPAN	99.2%	127	1	83.6%	107	21	82.8%	106	22	96.1%	123	5	90.4%	—				
	BANJARMASIN	100%	346	0	92.5%	320	26	88.2%	305	41	95.1%	329	17	94.0%	—				
	BERAU	99.4%	176	1	97.2%	172	5	98.3%	174	3	91.5%	162	15	96.6%	—				
	MELAK	100%	33	0	90.9%	30	3	100%	33	0	100%	33	0	97.7%	—				
	MUARA TEWEH	100%	76	0	71.1%	54	22	59.2%	45	31	97.4%	74	2	81.9%	—				
	PONTIANAK	100%	82	0	86.6%	71	11	93.9%	77	5	100%	82	0	95.1%	—				
	SAMARINDA	99.4%	159	1	87.5%	140	20	83.1%	133	27	99.4%	159	1	92.3%	—				
	SANGATTA	100%	50	0	72.0%	36	14	98.0%	49	1	100%	50	0	92.5%	—				
TARAKAN	100%	18	0	88.9%	16	2	88.9%	16	2	100%	18	0	94.5%	—					

Region	Branch	FRT			ART			MTR			FTF			AVG	UTIL
		%	YES	NO	%	YES	NO	%	YES	NO	%	YES	NO		
REG - 3	KENDARI	100%	405	0	98.8%	400	5	90.1%	365	40	100%	405	0	97.2%	—
	MAKASSAR	100%	105	0	99.0%	104	1	100%	105	0	100%	105	0	99.8%	—
	MANADO	98.1%	208	4	90.6%	192	20	76.4%	162	50	90.1%	191	21	88.8%	—
	PALU	99.2%	244	2	91.5%	225	21	96.7%	238	8	100%	246	0	96.8%	—
	PAMA POMALA	99.8%	548	1	100%	549	0	100%	549	0	100%	549	0	100%	—
	PETROSEA BAHODOPI	98.1%	101	2	100%	103	0	100%	103	0	100%	103	0	99.5%	—
	SORONG	100%	96	0	99.0%	95	1	95.8%	92	4	83.3%	80	16	94.5%	—
GRAND TOTAL		97.6%	878 2	218	91.9%	827 0	730	95.2%	856 6	434	94.9%	854 0	460	94.9%	—

3 - KPI Reason Not Achieved

Tiket yang TIDAK memenuhi target KPI. Remark kosong = belum diisi.

FRT — First Response Time (≤15 min)

Total NO: 214

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
(No Reason)	—				1		133							6						1						1	163
Subtotal: (No Reason)					1		133							6						1						1	163
Late update	—															1	1										2
	admin lupa													5													5
	ART telat dikarenakan pekerjaan dikerjakan hari sabtu, 07 Maret 2026 dan loka...											1															1
	create tiket sekaligus banyak, lalu ketika sudah jadi satu team baru mengupda...																										5
	lupa																			1							1
	pada saat arrival itu datang banyak unit kita create SBS di awal jadinya						12																				12
	Waiting Mechanic						3																				3
Subtotal: Late update							15				1			5		1	1			1							29
Forget Update	FRTnya salah klik dengan OTW																					1					1
	setelah membuat tiket admin membuat wo dulu baru mengupdate sbs lagi													8													8
Subtotal: Forget Update														8								1					9
Forget update	—	1									1															1	3
	Admin tidak melakukan update FRT tapi mekanik yang update										2																2
Subtotal: Forget update		1									3															1	5
Application Error	aplikasi SBS error sehingga FTR terlambat di update																1										1

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
	SBS ERROR WHEN CREATED TICKET & LATE UPDATE CAUSE APLICATION MALFUNCTION																							1			1
	Waiting mechanic						1																				1
Subtotal: Application Error							1										1							1			3
Inquiry was Received After office hour	dibuat pada hari minggu						3																				3
Subtotal: Inquiry was Received After off							3																				3
Other	Admin tidak melakukan update, tapi mekanik yang melakukan update										1																1
Subtotal: Other											1																1
Wrong update	Mekanik baru, belum pernah gunakan aplikasi, dan mekanik salah open sbs harus...																1										1
Subtotal: Wrong update																	1										1

ART — Actual Response Time (≤1440 min)

Total NO: 725

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
Late update	—	3	2	2		4	97	6			12	1	2		1	24	9				1	1	6	7		55	246
	0																					1					1
	Admin tidak update CUSTPMER APPROVAL RECEIVED						1							1		1											3
	lupa										1																1
	mekanik lupa				2		31				1	1	1	1		3							2	2		3	48
	mekanik lupa dan mekanik yang completed tiket sendiri																							1			1
	Mekanik lupa mengupdate arrive on site											1															2

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
	otw to site 24 februari, update arrive on siet 26 februari	3																									3
	Pekerjaan dilakukan sekaligus untuk 2 customer berbeda															2											2
	PREPARE PART SERVICE															1											1
	purwakarta						1																				1
	SBS error late update ART						1																				1
	tiket dibuat 27 februari, baru update 2 maret																								1	1	
	update tidak sesuai											1															1
Subtotal: Late update		6	2	2	2	4	131	6			14	4	3	2	1	31	9				1	2	8	10		59	312
(No Reason)	—	5	8		2		53	1						6	9				1			7		3		11	106
Subtotal: (No Reason)		5	8		2		53	1						6	9				1			7		3		11	106
Customer Location is Too Far	—		3	1		1	1				1	6				7	1		3		2	3				2	31
	ART telat dikarenakan pekerjaan dikerjakan hari sabtu, 07 Maret 2026 dan loka...											1															1
	Karangasem																									1	1
	loc: belitung															1											1
	Loc: Jayapura, Papua																								1	1	
	Loc: Lampung															1											1
	loc: PAGUYUMAN										1																1
	loc: sandai																					2					2
	loc: semarang											2															2
	Loc: Siuna Luwuk																1										1
	Lokasi customer jauh (nyebrang/naik kapal)																		1								1
	Lokasi Unit berada di Panca Karya, Kec. Limun, Kabupaten Sarolangun, Jambi.			1																							1

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total	
	Lokasi unit diLampung jarak agak jauh dari ITU Palembang															1											1	
	mekanik sudah sampai di lokasi customer tetapi unit belum sampai di lokasi se...											1															1	
	mengantri BBM Solar yang lama dan panjang membutuhkan waktu lebih dari 24 jam...															1											1	
	Muratara															1											1	
	PERJALANAN MEMBUTUHKAN WAKTU 2 HARI		1																								1	
Subtotal: Customer Location is Too Far			4	2		1	1				2	10				12	2		4		4	3				1	3	49
Internet Issues	—	1	3			1			1						2	14	2		1		3						3	33
	Loc: nanga mahap																					1					1	
	Mekanik tidak update arrive on site																					1					1	
	Melawi																					1					1	
	MTTR nya lebih dari 5 hari karena waiting part injector dari customer															1											1	
	Sinyal hanya ada di mess dan lupa dibuat offline mode		1																								1	
Subtotal: Internet Issues		1	4			1			1						2	15	2		1		6						3	38
Waiting Manpower	—		1				4								1											1	16	
	ART TIDAK TERCAPAI KARENA MEKANIK MENERJAKAN 2 JOB SEKALIGUS, MEKANIK OTW ME...														1												1	
	keterbatasan manpower after libur lebaran						1																				1	
	mekanik kecelakaan di jalan tol, sehingga pekerjaan baru dilanjutkan minggu d...						1																				1	
	Mekanik lupa mengupdate arrive on site							1																			1	

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
	menunggu jadwal mekanik						2																				2
	terkadang mechanic kerjain unit yg tanpa tiket atau kerjain ticket yg lain dulu																										8
	tiket dibuat 27 februari, baru update 2 maret																									3	3
	tiket dibuat 27 februari, baru update 5 maret																									1	1
Subtotal: Waiting Manpower			1				8	1							2											5	34
Waiting Part	—		1				1									1								9	5	18	
	Coolant Pump																									1	1
	Mekanik lupa mengupdate arrive on site											1															1
	Mekanik menunggu part dari ekspedisi (terjadi keterlambatan part masuk Wareho...																		5								5
	part A60H ARV08		1																								1
	pekerjaan PM Service 4000 hours, menunggu part full supplay						1																				1
	Susah sinyal di lokasi							1																			1
	tiket dibuat 27 februari, baru update 2 maret																									1	1
	TRANSMISSION SYSTEM																							1			1
	Unit USED - Pre delivery inspection program																										1
	Waiting part service untuk service maintenance 750 hours															1											1
	WAITING PART WINDSCREEN, KACANYA MASIH DI PERWAKILAN, BELUM ADA TRANSPORT UNT...														1												1
	WIRING HARNESS GA 736 / AD 7652 OG																							1			1
Subtotal: Waiting Part			2				2	1				1			1	2			5					11	7	34	

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
Waiting Vehicle	—						16																			13	29
	Karena awalnya mekanik sudah berangkat, namun kembali lagi ke kantor dikarenakan...																		1								1
	waiting unit																									3	3
Subtotal: Waiting Vehicle							16												1							16	33
Forget Update	—	1					14				2											5				1	23
Subtotal: Forget Update		1					14				2											5				1	23
Internal Administration	—	3					4							1		1							6	1		1	17
	Pekerjaan tidak jadi dikerjakan pada tgl 13 dan dilanjut dikerjakan tgl 15						3																				3
	prepare administrasi part																					1					1
	Waiting Permit Akses Dan pengawalain kendaraan masuk site PT Kideco jaya agun...	1																									1
Subtotal: Internal Administration		4					7							1		1						1	6	1		1	22
Application Error	—								3								5					1					9
	Aplikasi tidak dapat terbuka dan muncul kode eror, sepertinya karena hp mekan...								1																		1
	Ketika mau update aplikasi eror																3										3
	mekanik sudah di submit pakai mode off line, teteapi pada saat mode online fi...																										5
	MEKANIK UPDATE SBS DARI MODE ONLINE KE MODE OFFLINE, SAAT MAU PROGRESS JOB KE...																							1			1
Subtotal: Application Error			1						4								8					1					19
Inquiry was Received After office hour	—					2									5												7
	3:2:49:PM									1																	1
	inquiry baru masuk sore hari		1																								1

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
Subtotal: Inquiry was Received After off			1			2				1				5													9
Forget update	—														2												2
	Mekanik completed ticket sendiri														2												2
	mekanik melakukan update sendiri																								3		3
	updatenya selalu telat tapi dihari yang sama						1																				1
Subtotal: Forget update							1								4											3	8
tiket dibuat terlebih dahulu karena unit sekali masuk banyak	purwakarta						7																				7
Subtotal: tiket dibuat terlebih dahulu k							7																				7
Wrong update	Admin tidak update CUSTPMER APPROVAL RECEIVED						1																	5	1		7
Subtotal: Wrong update							1																	5	1		7
Location far from branch	—																									1	2
	Loc: Muara Pahu	1																									1
	Lubuk Linggau			1																							1
	Muara Pahu	1																									1
Subtotal: Location far from branch		2		1																						1	5
Bad Weather	—						2																				2
	akses ke sitenya nyebrang sungai, kalau sungainya lagi hujan tidak bisa di se...	1																									1
Subtotal: Bad Weather		1					2																				3
Device is Broken	—						1				1											1					3
Subtotal: Device is Broken							1				1											1					3
Prepare tool and document	—		1												1												2

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
	administrasi SPPD dan lain2 belum selesai														1												1
Subtotal: Prepare tool and document			1												2												3
Waiting parts	—										1												1				2
Subtotal: Waiting parts											1												1				2
customer requests change schedule	ART tidak tercapai karena customer merubah jadwal						1																				1
Subtotal: customer requests change sched							1																				1
Job rescheduled	customer request						1																				1
Subtotal: Job rescheduled							1																				1
Mechanic assigned to another job first	—														1												1
Subtotal: Mechanic assigned to another j															1												1
Reschedule	—						1																				1
Subtotal: Reschedule							1																				1
Safety Induction	—		1																								1
Subtotal: Safety Induction			1																								1
Waiting Mechanic	Menunggu jadwal mekanik						1																				1
Subtotal: Waiting Mechanic							1																				1
Waiting Parts	—	1																									1
Subtotal: Waiting Parts		1																									1
Waiting Schedule	—						1																				1
Subtotal: Waiting Schedule							1																				1

MTTR — Mean Time to Repair (≤120 min)

Total NO: 428

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
Job Needs a Longer Time to Fix	—	2	21			1	6		9		4	3			2	10			4		2	3			3	6	76
	Bad weather dan job install part membutuhkan waktu lebih lama		1																								1
	Belum bisa melakukan service karena problem high pressure pump harus menggant...															1											1
	hyd low power																					1					1
	inspection engine																		1								1
	Job tersebut ada install part uc&engine; dan mekanik yang mengerjakan hanya 2 ...		1																								1
	Kendala techtools update dan signal internet susah, terakhir update work in p...	3																									3
	Kunjungan hari pertama unit tidak bisa down dan melakukan service sehingga dig...															1											1
	Kunjungan hari pertama unit tidak bisa down dan melakukan service sehingga di...															3											3
	Loc: nanga mahap																				1						1
	loc: semarang										2																2
	MEKANIK MELAKUKAN PEKERJAAN PCR HUB 4 PCS		1																								1
	MTTR nya lebih dari 5 hari karena waiting part injector dari customer															1											1
	MTTR TIDAK TIDAK TERCAPAI KARENA MEKANIK MENGERJAKAN 2 JOB SEKALIGUS, MEKANIK...														2												2
	Pekerjaan dilakukan untuk 2 unit EC210F3 didaerah Belitung dan ada job tambah...															1											1

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
	pekerjaan safety campaign. unit masih beroperasi dan menunggu schedule servic...								9																		9
	pengelasan frame unit oleh vendor pada 2 bagian sisi kanan & sisi Kiri dan di...	1																									1
	permit process dan bad weather		1																								1
	Problem transmission low pressure	1																									1
	replace engine mounting																					1					1
	replace transmission assy															1											1
	Trial program reoring/reseal/rehose																						1				1
	TROUBELSHOOT		2																								2
	updatenya selalu telat tapi dihari yang sama						1																				1
	Waiting part, assembly disassembly gearbox																								1	1	
Subtotal: Job Needs a Longer Time to Fix		7	27			1	7		18		4	5			4	18			5		4	5			3	7	115
Late update	—	1				4	24				6				3		2							3		39	84
	mekanik lupa						14																			5	20
	Mekanik Lupa mengupdate																									1	1
	SBS tidak diupdate. update work in progress 4 februari dan update back to off...																								1		1
	waiting part kemudian lupa diupdate										1																1
Subtotal: Late update		1				4	38				7				3		2						1		3	45	107
Waiting Part	—		8						7		20				1				2				2		8	1	49
	Loc: Jayapura, Papua																								1		1
	MENUNGGU PART DIKIRIM DARI CABANG										1																1
	menunggu part dikirim dari cabang dan menunggu jadwal unit										5																5

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
	menunggu pengiriman dari cabang ke site										2																2
	MTTR tidak tercapai karena menunggu Prepare part service engine oil masih dip...														1												1
	new Companion flange	1																									1
	Part Lama tertahan di logistic MBMA								1																		1
	pekerjaan safety campaign, Part tertahan di PWK SMA dikendari dikarenakan cuaca...								5																		5
	REPLACE WIRING HARNESS GA 736 / AD 7652 OG																							1			1
	replacement plat number																									1	1
	TRANSMISSION SYSTEM																						1				1
	turbocharger (leak) matris turbo yang ingin diinstall berbeda fisik														1												1
	waiting part dan pekerjaanya membutuhkan waktu agak lama karena unitnya di be...		1																								1
	waiting part dan tidak update customer approval received										1																1
	waiting part gasket, kemudian customer memasang sendiri																					1					1
	WAITING PART WINDSCREEN, KACANYA MASIH DI PERWAKILAN, BELUM ADA TRANSPORT UNT...														1												1
	WAITING PART-CUSTOMER TIDAK MAU MENGELUARKAN PARTNYA KALAU BELUM COMPLETED		1																								1
Subtotal: Waiting Part		1	10						13		29				4				2			3		10	1	2	75
(No Reason)	—	5		2	2		7	1			4			2	11							16		5		8	64
Subtotal: (No Reason)		5		2	2		7	1			4			2	11							16		5		8	64

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
Internet Issues	—		1				1		4		1						2				1					1	13
	Internet issue, pekerjaan dilakukan 26 februari tapi baru update lagi 4 maret.								1																		1
Subtotal: Internet Issues			1				1		5		1						2				1					1	14
Internal Administration	—	1					2							1								1	1	1			7
	Job completed Tgl 16-03-2026, waiting konfirmasi setelment status Warranty pa...	1																									1
	karena lanjut pekerjaan customer lain yg satu wilayah																					1					1
Subtotal: Internal Administration		2					2							1								2	1	1			9
Bad Weather	—	3															1										4
	Kujungan hari pertama unit tidak bisa down dan melakukan service sehingga dig...																1										1
Subtotal: Bad Weather		3														1	1										5
Forget Update	—	1						1							3												5
Subtotal: Forget Update		1						1							3												5
Application Error	—													1			3										4
Subtotal: Application Error														1			3										4
Location far from branch	—			3																							4
Subtotal: Location far from branch				3																							4
Waiting Manpower	—						1																				1
	Job terpending karena keterbatasan manpower after libur lebaran						1																				1
	mekanik kecelakaan di jalan tol, sehingga pekerjaan baru dilanjutkan minggu d...						1																				1

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
	terkadang mechanic kerjain unit yg tanpa tiket atau kerjain ticket yg lain dulu																										1
Subtotal: Waiting Manpower							3																				4
Waiting Parts	—									3													1				4
Subtotal: Waiting Parts										3													1				4
Device is Broken	—	1								1																	2
	HP MEKANIK LCDNYA RUSAK									1																	1
Subtotal: Device is Broken		1								2																	3
Waiting Vehicle	—													1												2	3
Subtotal: Waiting Vehicle														1												2	3
Forget update	Mekanik completed ticket sendiri														2												2
Subtotal: Forget update															2												2
Waiting Tools	job terkendala tools buka nut diff								1																		1
	waiting part, kemudian waiting tools sealing ring nut, kemudian waiting unit								1																		1
Subtotal: Waiting Tools									2																		2
Bad weather	cuaca buruk sama kapal yg digunakan untuk menyebrang sungai rusak														1												1
Subtotal: Bad weather															1												1
Job need longer time to fix	—	1																									1
Subtotal: Job need longer time to fix		1																									1
Mechanic assigned to another job first	—														1												1
Subtotal: Mechanic assigned to another j															1												1
Mechanic is fixing another customer/unit first	MTTR tidak tercapai karena mekanik mengerjakan 2 job sekaligus, yang pertama ...														1												1

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
Subtotal: Mechanic is fixing another cus															1												1
Prepare tool and document	—														1												1
Subtotal: Prepare tool and document															1												1
Waiting customer schedule	baru mengupdate CUSTOMER APPROVAL WAITING setelah 6 hari													1													1
Subtotal: Waiting customer schedule														1													1
waiting part	waiting repair part				1																						1
Subtotal: waiting part					1																						1
Wrong update	Admin tidak update CUSTPMER APPROVAL RECEIVED																							1			1
Subtotal: Wrong update																							1				1

FTF — First Time Fix

Total NO: 442

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
(No Reason)	—		13	9	6	4	138	1			17	5		24	1				13					2	10	31	280
Subtotal: (No Reason)			13	9	6	4	138	1			17	5		24	1				13					2	10	31	280
Job need longer time to fix	—				1		18				1	3		2										1	2	2	30
	ada jeda lama karna ada kerjaan dari karoseri mengganti warna cabin jadi biru						1																				1
	assembly disassembly gearbox																									1	1
	Basic Service and installation Engine D8C-330						1																				1
	Check ATS Problem, WITM-109						1																				1
	check engine hunting						1																				1
	check fuel system problem						1																				1

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
	check key switch problem						1																				1
	Check retarder Problem unit WITM-105						1																				1
	check suspension problem						1																				1
	check wheel hub bearing						1																				1
	Clutch system problem						1																				1
	damper leaking WL01													1													1
	day 1 mekanik progres pengecekan via vtt, day 2 mekanik progress trubleshoot ...																								1		1
	Drain freon AC						1																				1
	dulu sudah pernah dikerjakan dengan tiket yg lain, kirain udah selesai ternyata...						1																				1
	engine low power				1																						1
	FM11 - Rear spring anchorage, replace (one), Spring cradle Remove, install & ...					1																					1
	hasil temuan saat basic service II						1																				1
	Inspect all fuel heater issue failure						1																				1
	Inspect unit overheating						1																				1
	Inspecting All ECU Software EC200D						1																				1
	inspection all ECU connection & function EC210D						1																				1
	Inspection Engine Noise & Smoke						1																				1
	Inspection verification by macmahon team						3																				3
	Install ECU						1																				1
	install part recommendation AB 278 UN														1												1
	Install parts recomendation as inspection unit low power, EC210D SN 232345						1																				1

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
	karena pengurusan ijin masuk cukup lama dan penyelesaian troubleshooting juga...																		1								1
	karoseri tutup karna lebaran						1																				1
	lokasi unit tidak jauh mekanik kembali ke kantor dan pekejaan dilanjutkan pad...																		1								1
	menunggu customer membeli componen throule dan Mekanik belum terlalu familia...																								1		1
	menunggu dikerjakan oleh vendor						1																				1
	PDI UNIT						10																				10
	Pekerjaan dilakukan begantian dengan unit lain (pekerjaan dilokasi/site yg sama)		1																								1
	Pekerjaan dilakukan kembali						4																				4
	pekerjaan install engine comex				1																						1
	pekerjaan Reseal crankshaft (Engine leaking)				1																						1
	pekerjaan: Check Lever problem										1																1
	pekerjanya membutuhkan waktu yang lama, waiting part, reopen						1																				1
	pengecekan unit kode anti theft																								1		1
	Re-Rep V-ECU, V-Belt Engine, and Fuel Pump Unit EC140BLC SN 16341										1																1
	repair gasket cyl head																									1	1
	Replace Battery dan bleeding fuel system						1																				1
	replace packing cylinder																									1	1
	replace part recommendation																1										1
	replace recommended part													1													1
	replace turbocharger																									1	1
	service 26,500 hours																									1	1

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
	Suspension system problem						1																				1
	trouble shoot						1																				1
	troubleshooting overhear				1																						1
	Waiting parts						1																				1
	warranty CCA																									1	1
Subtotal: Job need longer time to fix			1		5	1	62				2	4		5		1			2					1	5	8	97
Wrong update	—												1													1	2
	admin salah klik seharusnya FTF Yes						1																				18
	Kembalinya ke hotel/base				1																						1
	mekanik completed tiket sendiri dan seharusnya FTF yes						2																				2
	Mekanik yang melakukan update	5						1																		5	11
	seharusnya first time fix yes																									1	1
Subtotal: Wrong update		5			1		3	1				1														7	35
Waiting customer confirmation	menunggu konfirmasi customer pelepasan cyl head				1																						1
	MENUNGGU KONFIRMASI DARI CUSTOMER, MEKANIK KEMBALI KE CABANG TANGGAL 10 (UNTU...		1																								1
	menunggu spare part yang dibeli sendiri oleh customer																		1								1
	pengecekan standar mining oleh owner BSI																									3	3
	rekomendasi part							1																			1
Subtotal: Waiting customer confirmation			1		1			1											1							3	7
Waiting part	—											2															2
	1770024741381 soalnya ditiketnya dibilang pekerjaan diganti dari replace seal...																		1								1

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
	pekerjaan error transmission, melakukan trouble shooting dan waiting part																					1					1
	setelah part datang ternyata tidak cocok dan harus menunggu lagi part penggan...																		1								1
	WAITING PART WINDSCREEN, KACANYA MASIH DI PERWAKILAN, BELUM ADA TRANSPORT UNT...														1												1
	Waiting parts Radiator & Fan		1																								1
Subtotal: Waiting part			1								2				1				2			1					7
Bad weather	—																						1				1
	cuaca hujan deras di site SKP																								1		1
Subtotal: Bad weather																							1	1			2
Change Mechanic	—						1																				1
	ADA PERGANTIAN MEKANIK *ART(TANGGAL 8 MEKANIK OTW DARI BANJARMASIN,KARENA LOK...		1																								1
Subtotal: Change Mechanic			1				1																				2
Entry permit process	keberangkatan pertama tidak di bolehkan masuk lokasi karena ada insident di a...				1																						1
	Pengurusan ijin masuk cukup memakan waktu, sehingga pekerjaan tidak selesai da...																		1								1
Subtotal: Entry permit process					1														1								2
Job reopened for rework	—						2																				2
Subtotal: Job reopened for rework							2																				2
Taking additional part	Karena ada spare part yang salah (tidak cocok) sehingga mekanik harus kembali...																		1								1
	karena part yang dipasang ke unit tidak berfungsi (rusak), sehingga mekanik k...																		1								1

Reason	Remark	BPP	BJM	BGL	BER	CLG	JKT	JMB	KDR	MKS	MND	MDN	MLK	MRE	MT W	PLG	PLU	PML	PKU	BHD	PTK	SMR	SGT	SMG	SON	SBY	Total
Subtotal: Taking additional part																			2								2
Waiting unit	Pekerjaan dilakukan selama 2 hari karena unit belum tiba di lokasi pada saat...						2																				2
Subtotal: Waiting unit							2																				2
Changing part	PART YG DIBAWA TIDAK COCOK , SEHINGGA DIBWA KEMBALI KJMBI UTK DITUKAR DG YG C...							1																			1
Subtotal: Changing part								1																			1
customer requests change schedule	ART tidak tercapai karena customer merubah jadwal						1																				1
Subtotal: customer requests change sched							1																				1
Reschedule	—						1																				1
Subtotal: Reschedule							1																				1
Weather condition	Bad weather			1																							1
Subtotal: Weather condition				1																							1

4 - Status Update — Branch Compliance

Mandatory = Job Created x 5 (FRT + OTW + Arrive + Back + Arrive Branch). % Bulan Lalu = periode sebulan sebelumnya.

Region	Branch	Job Created	First Response	OTW to Site	Arrive On Site	Back To Office	Arrive Branch	Mandatory	Status Filled	% Bulan Ini	% Bulan Lalu
REG - 1	BENGKULU	55	55	55	53	54	55	275	272	98.9%	98.5%
	CILEGON	54	54	53	54	54	54	270	269	99.6%	99.3%
	JAKARTA	3287	3279	3277	3269	3258	3262	16435	16345	99.5%	99.0%
	JAMBI	218	218	218	217	217	217	1090	1087	99.7%	99.0%
	MARTABE	5	5	4	5	5	4	25	23	92.0%	95.4%
	MEDAN	114	114	113	113	110	108	570	558	97.9%	97.9%
	MUARA ENIM	170	170	170	168	169	169	850	846	99.5%	99.1%
	PALEMBANG	193	193	193	188	187	190	965	951	98.5%	97.6%
	PEKANBARU	437	437	435	433	435	433	2185	2173	99.5%	99.3%
	SEMARANG	255	252	254	253	254	252	1275	1265	99.2%	99.2%
	SURABAYA	357	356	356	353	347	345	1785	1757	98.4%	97.9%
YARD	772	772	770	769	768	772	3860	3851	99.8%	99.8%	
REG - 2	BALIKPAPAN	121	121	121	118	117	114	605	591	97.7%	96.9%
	BANJARMASIN	338	338	338	335	336	337	1690	1684	99.6%	99.5%
	BERAU	176	176	174	174	173	173	880	870	98.9%	99.1%
	MELAK	32	30	32	31	26	25	160	144	90.0%	92.9%
	MUARA TEWEH	72	72	72	69	66	65	360	344	95.6%	94.8%
	PONTIANAK	78	78	78	78	78	78	390	390	100%	100%
	SAMARINDA	143	143	141	141	142	141	715	708	99.0%	99.1%
	SANGATTA	49	49	49	49	49	49	245	245	100%	97.8%
TARAKAN	17	16	17	16	17	17	85	83	97.6%	96.0%	

Region	Branch	Job Created	First Response	OTW to Site	Arrive On Site	Back To Office	Arrive Branch	Mandatory	Status Filled	% Bulan Ini	% Bulan Lalu
REG - 3	KENDARI	405	405	405	401	398	400	2025	2009	99.2%	99.1%
	MAKASSAR	99	91	99	99	99	99	495	487	98.4%	98.7%
	MANADO	206	201	205	205	162	206	1030	979	95.0%	95.4%
	PALU	218	218	218	214	216	215	1090	1081	99.2%	99.2%
	PAMA POMALA	549	549	549	544	548	547	2745	2737	99.7%	99.6%
	PETROSEA BAHODOPI	103	103	103	103	103	103	515	515	100%	100%
	SORONG	96	95	93	95	93	94	480	470	97.9%	97.6%
GRAND TOTAL		8619	8590	8592	8547	8481	8524	43095	42734	99.2%	98.9%

5 - Creator Group — Leader vs Non-Leader

Persentase tiket yang dibuat oleh LEADER vs non-Leader per branch.

Region	Branch	Total	Leader	% Leader	Non-Leader	% Non-Leader
REG - 1	BENGKULU	55	29	53%	26	47%
	CILEGON	58	26	45%	32	55%
	JAKARTA	3404	1984	58%	1420	42%
	JAMBI	226	129	57%	97	43%
	MARTABE	5	5	100%	0	0%
	MEDAN	117	95	81%	22	19%
	MUARA ENIM	214	152	71%	62	29%
	PALEMBANG	197	123	62%	74	38%
	PEKANBARU	452	256	57%	196	43%
	SEMARANG	272	140	51%	132	49%
	SURABAYA	442	234	53%	208	47%
	YARD	772	586	76%	186	24%
REG - 2	BALIKPAPAN	128	84	66%	44	34%
	BANJARMASIN	346	187	54%	159	46%
	BERAU	177	113	64%	64	36%
	MELAK	33	21	64%	12	36%
	MUARA TEWEH	76	44	58%	32	42%
	PONTIANAK	82	62	76%	20	24%
	SAMARINDA	160	97	61%	63	39%
	SANGATTA	50	28	56%	22	44%
TARAKAN	18	17	94%	1	6%	

Region	Branch	Total	Leader	% Leader	Non-Leader	% Non-Leader
REG - 3	KENDARI	405	229	57%	176	43%
	MAKASSAR	105	89	85%	16	15%
	MANADO	212	182	86%	30	14%
	PALU	246	185	75%	61	25%
	PAMA POMALA	549	284	52%	265	48%
	PETROSEA BAHODOPI	103	64	62%	39	38%
	SORONG	96	50	52%	46	48%
GRAND TOTAL		9000	5495	61%	3505	39%

6 · Utilisasi — Period 2026-12

Semua WO harus ada SBS · Achiev% = SBS/WO × 100

Region	Branch	SBS (Target)	WO (Aktual)	Achiev %
GRAND TOTAL		0	0	—

7 · Log Audit — WO vs SBS Date

YES = WO dibuat setelah SBS dibuat (sesuai) · NO = WO dibuat sebelum SBS dibuat (tidak sesuai)

Region	Branch	YES ■	NO ■	Total
REG - 1	BENGKULU	30	0	30
	CILEGON	26	0	26
	JAKARTA	1880	70	1950
	JAMBI	58	68	126
	MARTABE	2	3	5
	MEDAN	86	9	95
	MUARA ENIM	133	10	143
	PALEMBANG	120	2	122
	PEKANBARU	248	3	251
	SEMARANG	143	1	144
	SURABAYA	185	23	208
YARD	615	23	638	
REG - 2	BALIKPAPAN	54	25	79
	BANJARMASIN	114	73	187
	BERAU	109	3	112
	MELAK	12	8	20
	MUARA TEWEH	39	3	42
	PONTIANAK	57	6	63
	SAMARINDA	75	14	89
	SANGATTA	6	21	27
TARAKAN	14	2	16	

Region	Branch	YES ■	NO ■	Total
REG - 3	KENDARI	225	5	230
	MAKASSAR	83	2	85
	MANADO	94	51	145
	PALU	114	52	166
	PAMA POMALA	265	22	287
	PETROSEA BAHODOPI	65	1	66
	SORONG	48	2	50
GRAND TOTAL		4900	502	5402