



GMF AeroAsia
GARUDA INDONESIA GROUP



International
Safety Awards
2020 Winner

#163/XIII 2022

PENITTY

Pengetahuan dan Informasi Safety



Tinjauan Manajemen terhadap Quality & Safety

Quality & Safety Management Review

DAFTAR ISI

- 02 Prolog :** *Quality & Safety Review*
- 03 Persuasi :** Tinjauan Manajemen terhadap *Quality & Safety*
- 04 Komunitas :** Pelaksanaan Program *Sharing Session* guna Meningkatkan *Quality* dan *Safety* di Area Kerja
- 06 Selisik :** *Adjustable Pliers* tertinggal di *Compartment Fixed Partition Door*
- 07 Opini :** *Message from our Director Best IOR : September 2022*
- 08 Pojok K3 :** Waspada! Subvarian Omicron (BA.4 dan BA.5)
- 09 Interpretasi :** *Mid review of Quality and safety*
- 10 Kognisi :** Altimeter
- 11 Safety Quiz :** Teka-Teki *Safety*



PROLOG

Tinjauan terhadap Quality & Safety

Setiap perusahaan memiliki quality and safety sebagai pedoman menjaga mutu kualitas dan keamanan lingkup kerja begitu juga di GMF yang bergerak dibidang perawatan pesawat.

Untuk meningkatkan quality and safety maka di adakan agenda Quality System Management Review (QSMR) dan Safety Management Review (SMR) sebagai evaluasi yang diadakan setiap semesternya. Kegiatan tersebut dipimpin oleh Accountable Manager (CEO) dan dihadiri oleh jajaran direksi untuk membahas highlight quality and safety yang sedang terjadi.

Pada majalah Penity bulan ini, redaksi akan menjabarkan apa saja hal yang dibahas saat agenda Quality System Management Review (QSMR) dan Safety Management Review (SMR) serta bagaimana cara mengatasi isu utama yang terjadi di GMF untuk meningkatkan quality and safety di lingkup kerja GMF.

Selamat membaca!

**Salam,
Penity Editor**

Quality & Safety Review

Every company, as well as GMF, has quality and safety guidance to maintain the quality and safety implementation of work.

Thus, a Quality System Management Review (QSMR) and Safety Management Review (SMR) agenda are held every semester to review and improve the implementation of quality and safety aspect. The activity was led by the Accountable Manager (CEO) and attended by the board of directors to discuss the ongoing quality and safety highlights.

In this month's Penity magazine, the editor will describe what was discussed during the Quality System Management Review (QSMR) and Safety Management Review (SMR) agendas as well as how to overcome the main issues that occurred at GMF to improve quality and safety in the GMF scope of work.

Happy reading!

**Regards,
Penity Editor**

TINJAUAN MANAJEMEN TERHADAP QUALITY & SAFETY

QUALITY & SAFETY MANAGEMENT REVIEW



ARIF SUGIANTO
VP QUALITY ASSURANCE & SAFETY

GMF sebagai Approved Maintenance Organization (AMO) wajib melakukan evaluasi berkala terhadap quality & safety. Berdasarkan CASR 145.211 Quality and Safety System & level-1 procedure, GMF wajib melaksanakan agenda Quality System Management Review (QSMR) dan Safety Management Review (SMR) minimal dua kali dalam setahun yang dipimpin oleh Accountable Manager (CEO) dan dihadiri oleh BOD, VP, dan SM terkait. QSMR-SMR ini bertujuan untuk mengangkat isu terkait quality & safety. Agenda yang dibahas meliputi GMF Quality & Safety Compliance, Non-Conformance Report Overview, Authority Audit & Activity, Product Quality & Performance (CoPQ, Technical Incident Accident, dan Customer Feedback).

Topik pertama yang menjadi highlight adalah Non-Conformity Report overview. Berdasarkan hasil analisis terhadap jawaban finding yang diberikan oleh auditee, apabila dikelompokkan dalam root cause category, top three finding (internal & eksternal) sebagian besar masuk dalam kategori Discipline & Knowledge.

Topik kedua yang menjadi highlight adalah Cost of Poor Quality (CoPQ). CoPQ dihitung berdasarkan kerugian yang terjadi akibat: Incident / Accident dan Rework. Pada semester I 2022 penyumbang CoPQ terbesar diakibatkan oleh banyaknya Incident/ Accident. Hal ini harus kita jadikan perhatian karena berakibat pada safety, airworthy, customer satisfaction, dan tentunya biaya. Untuk menekan CoPQ akibat incident/ accident ini diharapkan para leader dapat membina subordinatnya untuk selalu patuh dan taat terhadap peraturan ketika bekerja.

Topik ketiga yang menjadi highlight adalah jumlah event investigasi yang menurun jika dibandingkan dengan semester 1 tahun 2021 sebesar 18%. Namun, jumlah uang terhitung COPQ parameter meningkat 3x. Terdapat penurunan juga pada jumlah Internal Occurrence Report (IOR) sebesar 20% dan Internal Risk Assessment (IRA) sebesar 50%, hal ini seharusnya dipertahankan tidak menurun, untuk menunjukkan safety awareness terhadap peer & safety workplace. Untuk dapat menekan jumlah event irregularities, diharapkan rekan-rekan dapat meningkatkan awareness terhadap pelaporan sehingga hazard yang bersifat reactive dapat teridentifikasi sebelum menjadi incident/ accident.

Management review yang rutin dilaksanakan setiap semester ini diharapkan mampu memberikan penilaian secara menyeluruh baik dari sisi quality maupun safety, sehingga perbaikan dapat lebih terarah dan terukur sehingga quality & safety level dapat tercapai dan semakin baik. Oleh karena itu, sudah seharusnya management review ini menjadi perhatian bagi seluruh GMF Heroes, dari top management hingga karyawan.

GMF as an Approved Maintenance Organization (AMO) is required to conduct periodic evaluations of quality & safety. Based on CASR 145.211 Quality and Safety System & level-1 procedure, GMF is required to carry out the Quality System Management Review (QSMR) and Safety Management Review (SMR) agenda at least twice a year led by Accountable Manager (CEO) and attended by BOD, VP, and the related SM. QSMR-SMR aims to raise issues related to quality & safety. The agenda discussed includes GMF Quality & Safety Compliance, Non-Conformance Report Overview, Authority Audit & Activity, Product Quality & Performance (CoPQ, Technical Incident Accident, and Customer Feedback).

The first topic to be highlighted is the Non-Conformity Report overview. Based on the results of the analysis of the finding answers given by the auditee, when grouped in the root cause category, the top three findings (internal & external) are mostly included in the Discipline & Knowledge category.

The second topic that highlighted was Cost of Poor Quality (CoPQ). CoPQ is calculated based on losses due to: Incident/Accident, NFF, and Rework. In the first semester of 2022, the largest contributor to CoPQ was due to the large number of incidents. We must pay attention to this because it results in safety, airworthiness, customer satisfaction, and of course costs. To suppress CoPQ due to this incident/accident, it is hoped that the leaders can foster their subordinates to always obey and obey the rules when working.

The third topic that highlighted was the number of investigative events which decreased when compared to semester 1 of 2021 by 18%. However, the amount of money calculated for the CoPQ parameter is increased by three times. There is also a decrease in the number of Internal Occurrence Reports (IOR) by 20% and Internal Risk Assessment (IRA) by 50%, this should be maintained, to show safety awareness of the peer & safety workplace. To be able to reduce the number of event irregularities, it is hoped that colleagues can increase awareness of reporting so that reactive hazards can be identified before they become incidents/accidents.

The management review, which is routinely carried out every semester, is expected to be able to provide a comprehensive evaluation both in terms of quality and safety, so that improvements can be more focused and measurable. As a result, the quality & safety level can be achieved and continuously improved. Therefore, this management review should be a concern for all GMF professionals, from top management to employees

Pelaksanaan Program Sharing Session guna Meningkatkan Quality dan Safety di Area Kerja

Implementation of the Sharing Session Program to Improve Quality and Safety in the Work Area

by SAG Maintenance Planning (TF)

Penerapan quality dan safety di area kerja merupakan tanggung jawab seluruh GMF Heroes. Salah satu dinas yang selalu mengedepankan quality dan safety dalam menjalankan proses maintenance planning di area kerja adalah dinas TF yang baru dibentuk di tahun 2022. Program yang menjadi andalan dinas TF sejak Februari 2022 adalah Sharing session yang rutin dilaksanakan setiap 2 kali dalam sebulan. Agenda ini berisi pemaparan materi terkait safety dan quality refreshment, pengenalan flow proses kerja di area dinas TF dan diskusi terkait hilite issue yang terjadi baik di area TF maupun area GMF.

Sharing session juga dapat menjadi wadah untuk berbagi pengalaman antara senior dan junior, sehingga terjadi proses transfer knowledge dalam proses diskusi. Selain itu, setiap peserta diperbolehkan untuk menyampaikan pertanyaan, pendapat, maupun saran yang dapat menjadi masukan dan perbaikan dalam flow proses kerja serta penerapan safety dan quality kerja di area dinas TF.

Sesuai hasil QSMR Semester 1 2022, topik pertama yang menjadi highlight adalah NCR overview dimana top three finding sebagian besar masuk dalam kategori discipline & knowledge. Dengan adanya program sharing session ini, diharapkan dapat mensupport program corporate untuk meningkatkan disiplin dan pengetahuan sehingga kualitas manpower di GMF semakin baik.



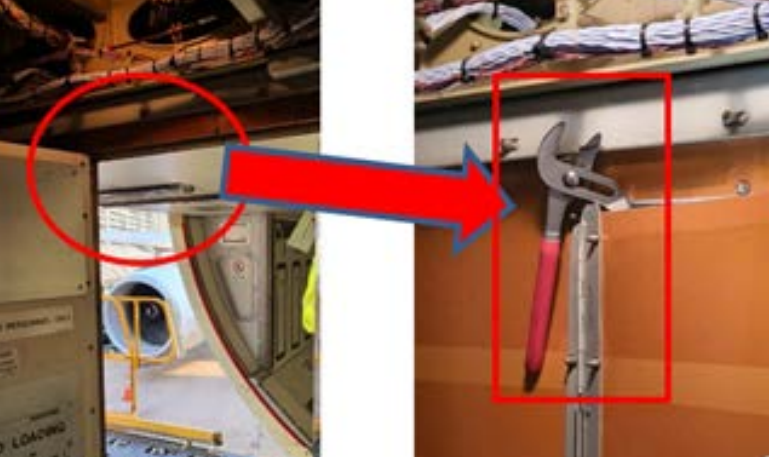
The implementation of quality and safety in the work area is the responsibility of all GMF professionals. One of the department that always prioritizes quality and safety in carrying out the maintenance planning process in the work area is TF Department, which was newly formed in 2022. The program that has become the main agenda of TF Department since February 2022 is the Sharing session which is routinely held twice a month. This agenda contains material presentations related to safety and quality refreshment, introduction to work process flows in TF Department area and discussions related to hilite issues that occur both in the TF Department and the GMF area.

Sharing sessions can also be a place to share experiences between seniors and juniors, so that there is a transfer knowledge in the discussion process. In addition, each participant is allowed to submit questions, opinions, or suggestions that can become input and improvement in the flow of work processes as well as the implementation of safety and quality in the TF Department.

According to the results of the QSMR Semester 1 2022, the first topic to be highlighted is the NCR overview where the top three findings are mostly included in the discipline & knowledge category. With this sharing session program, it is expected that it can support corporate programs to improve discipline and knowledge so that the quality of manpower in GMF might be improved



KONSISTENSI ADALAH SALAH SATU KUNCI MENJADI PRIBADI YANG BERKOMPETEN



Adjustable Pliers *Tertinggal* di Compartment Fixed Partition Door

by Fit Ramdhanu

Pesawat A330-200 telah selesai melaksanakan perawatan di sebuah aircraft maintenance, repair and overhaul (MRO). Saat pesawat sedang transit disalah satu bandara, engineer yang melakukan inspeksi walk around check (WAC) menemukan adjustable pliers didalam compartment tepatnya di compartment fixed partition door dalam keadaan tergantung.

Investigasi dilakukan, melibatkan beberapa personil yang terakhir melakukan kegiatan maintenance pesawat tersebut. Didapatkan fakta bahwa pesawat tersebut beberapa hari sebelumnya dilakukan kegiatan perawatan berupa A-Check di Hangar. Supervisor menjadwalkan 3 orang technician untuk mengerjakan job card terkait cabin maintenance.

Mereka meminjam tools dari tools store untuk mengerjakan pekerjaan dan salah satu teknisi membawa tools pribadi berupa adjustable pliers. Ketika mengerjakan operational check dari air chiller D dan E di forward cargo door, teknisi merasa panas dan membutuhkan sirkulasi udara. Salah seorang teknisi mengambil inisiatif untuk membukan compartment door. Karena konfigurasi dari compartment door adalah closed position, teknisi menahan compartment door untuk tetap terbuka dengan adjustable pliers. Setelah selesai melakukan pekerjaan, teknisi melakukan pengecekan tools, namun adjustable pliers tertinggal karena tools ini merupakan tools pribadi dan tidak terdapat dari list tools yang dipinjam.

Kasus ini menegaskan pentingnya mengikuti Quality Procedure saat bekerja. Terkait dengan tools, hal ini sudah diatur dalam QP 204-01 Control and Acceptance of Tools and Equipment dimana penggunaan tools pribadi tidak diperbolehkan. Sesuai dengan Do and Don't Policy, **Do no 18** "*Pastikan tidak ada tools yang tertinggal dipesawat /engine/component dengan memeriksa jenis dan jumlah tools sebelum dan sesudah bekerja, pastikan jumlahnya sama*"

Message from our Director

ANDI FAHRURROZI

CEO of PT GMF AEROASIA



Board of Director memberikan apresiasi terhadap peran aktif seluruh GMF Heroes dalam hal menjaga implementasi Quality dan Safety di area kerja GMF hingga saat ini. Tentunya pencapaian selama semester 1 ini perlu terus ditingkatkan terutama dalam hal peningkatan awareness GMF Heroes untuk menjaga quality dan safety di area kerja. Meskipun memang beberapa kali masih ditemukan tidak konsistensinya penerapan safety yang merupakan standard practice.

Pada akhir semester 1 2022 terdapat Cost of Poor Quality (COPQ) senilai 763.028 USD atau sekitar 11.2 Miliar rupiah yang seharusnya tidak perlu dikeluarkan oleh perusahaan. Berkaitan dengan hal tersebut, Leader dan seluruh GMF Heroes perlu untuk saling mengingatkan pentingnya bekerja sesuai dengan maintenance manual dan tetap mengutamakan aspek quality dan safety dalam setiap proses pekerjaan. Leader harus melihat langsung kelapangan untuk mengetahui, memahami, berkoordinasi, supervisi dan memutuskan secara langsung hal-hal yang berkaitan dengan kewenangannya. Subordinate harus memahami atas peran dan tanggung jawabnya serta disiplin untuk mematuhi aturan sesuai dengan Airworthiness requirement. Awareness, Competence dan Knowledge harus terintegrasi guna memahami Dirty Dozen untuk diterapkan di area kerja. Selain itu, Dinas TQ juga memiliki peranan untuk terus melakukan promosi safety dan pengawasan terhadap aktivitas pekerjaan di seluruh area kerja.

Melihat pencapaian selama semester 1 tahun 2022, tentunya langkah perbaikan perlu dilakukan terutama fokus pada aspek Knowledge, Experience dan Discipline. Dalam hal peningkatan Knowledge dan Experience, peran para leader dan supervisor untuk menjalankan program perbaikan dengan cara menjadwalkan training subordinate sesuai Individual Development Plan (IDP), On Job Training (OJT), sharing session dan mentoring yang terprogram untuk terus meningkatkan kualitas SDM. Kemudian perlunya kesadaran dari masing-masing pegawai untuk tetap disiplin dalam melakukan eksekusi pekerjaan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sebaik apapun program yang dibuat jika tidak disiplin dalam eksekusinya, tentu hasilnya tidak akan terlihat. GMF Heroes, marilah kita saling menjaga quality dan safety di GMF sehingga Most Valuable MRO Company dapat kita capai



BEST IOR

IOR No: .015/08/2022

[IRA] FIREX BOTTLE BTT-14 TIDAK TERPASANG



Rofis

532895 / TCY-5

Occurrence

Ditemukan firex bottle pada BTT-14 tidak terpasang, hal ini dikarenakan house/seating firex bottle broken. Agar dilakukan perbaikan dan dipasang firex bottle kembali.

Mitigation Action

Unit in charge telah melakukan perbaikan seating firex bottle dan firex bottle sudah terpasang di BTT14.

Tanggapan Redaksi

Redaksi PENITY mengucapkan terima kasih kepada unit terkait dalam melakukan mitigasi, serta kepada **Bapak Rofis** yang telah melaporkan hazard tersebut melalui IOR, sehingga dapat termitigasi dengan baik.



BEFORE



AFTER



WASPADAI SUBVARIAN OMICRON (BA.4 DAN BA.5)

by Masagus Halim Taufik

Sub varian omicron (BA.4 dan BA.5) telah resmi dinyatakan masuk ke Indonesia. Hal ini pertama kali ditemukan pada tanggal 6 Juni 2022. Menanggapi kondisi demikian, dr. Mohammad Syahril, Sp.P, MPH selaku Juru Bicara Kementerian Kesehatan RI bahwa subvarian Omicron BA.4 dan BA.5 memiliki kemungkinan menyebar lebih cepat dibandingkan subvarian omicron sebelumnya, yaitu BA.1 dan BA.2. Sedangkan untuk tingkat keparahan, disampaikan bahwa tidak ada indikasi kesakitan yang lebih parah dari varian omicron sebelumnya.

Lebih lanjut dr. Syahril mengatakan bahwa masyarakat diharapkan mewaspadai adanya *immune escape*, yaitu kondisi dimana imunitas seseorang memiliki kemungkinan lolos dari perlindungan kekebalan akibat dari paparan atau infeksi varian omicron.

Kondisi di atas menegaskan kepada kita bahwa perilaku hidup sehat dengan mengikuti protokol kesehatan yang baik serta mengikuti vaksinasi Covid-19 masih menjadi salah satu hal penting untuk dilakukan. Hal ini mengingat pandemi belum sepenuhnya hilang dari dunia maupun Indonesia, sehingga kemungkinan terjadinya kenaikan kasus masih sangat dimungkinkan.

Oleh karena itu, seluruh GMF Heroes diharapkan agar tetap menerapkan Prinsip 5M, yaitu **(1) Menggunakan masker, (2) Menjaga jarak, (3) Mencuci tangan menggunakan sabun, (4) Membatasi mobilitas, dan (5) Menghindari kerumunan**. Selain itu, perusahaan juga terus berupaya memantau kondisi Kesehatan personil dengan memasang thermal body scanner di area posko dan menggunakan kuesioner survei Covid-19 Self-Assessment melalui sistem HCIS.

MID REVIEW OF QUALITY AND SAFETY

by Siswadi Utomo

Management Review dilaksanakan guna mencapai Quality & Safety Level yang semakin baik dan efektif

Pada Bulan July 2022 Quality System Management Review (QSMR) dan Safety Management Review (SMR) semester 1 telah dilaksanakan. Berdasarkan AMO Manual Part 3.3.2 GMF sebagai bengkel perawatan pesawat wajib untuk menyelenggarakan Quality System Management Review (QSMR) dan Safety Management Review (SMR) dua kali dalam satu tahun, tujuannya adalah untuk mengevaluasi apakah sistem mutu dan keselamatan bengkel tersebut tertata dan terimplementasi dengan baik,

Management Review of the Quality System juga terdapat dalam Safety Management Manual (SMM) Part 3.1.5 Safety Management Review. Quality System Management Review (QSMR) dipimpin oleh Accountable Manager (CEO) GMF dihadiri jajaran Direksi, Vice President dan Senior Manager.

Sesuai dengan Quality manual, terdapat beberapa agenda yang wajib dibahas dalam management review tersebut, diantaranya : aktivitas authority dan customer audit, approval certification, review internal dan external audit finding, customer feedback yang dihasilkan dari customer survey, serta technical incident & accident.

Management Review yang rutin dilaksanakan setiap semester diharapkan mampu memberikan penilaian secara menyeluruh terhadap kondisi GMF terkait aspek Quality dan Safety, sehingga perbaikan yang berkelanjutan (continuous improvement) dapat terjaga guna mencapai Quality & Safety Level yang semakin baik dan efektif.

Pada pelaksanaan QSMR & SMR semester I tahun 2022, Cost of Poor Quality (CoPQ) menjadi topik utama pembahasan. Salah satu faktor perhitungan pada CoPQ yang menyebabkan menurunnya keuntungan (profit) bukan pendapatan (revenue), yaitu Shelf-Life Material yang sudah expired sebelum material tersebut digunakan sehingga berdampak signifikan terhadap financial perusahaan.

Dari hasil investigasi yang telah dilakukan, hasil audit baik internal maupun external penyebab tertinggi naiknya CoPQ antara lain :

- 1 **Disiplin**
- 2 **Kepatuhan terhadap procedure**
- 3 **Knowledge**

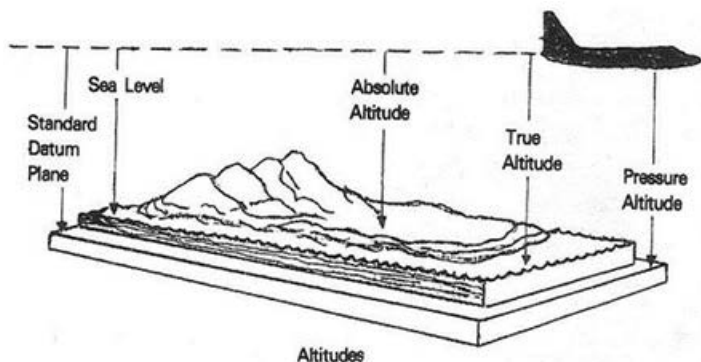
Sadar akan pentingnya menekan nilai CoPQ serendah mungkin marilah kita semua GMF heroes saling bahu membahu memperbaiki pada semua elemen karna CoPQ akan berdampak langsung terhadap nilai profit perusahaan dan akan berdampak juga dengan kesejahteraan kita semua, semoga di tahun depan kita bisa lebih baik lagi.

ALTIMETER

by Jumarianto

Altimeter (altitude meter) merupakan instrument pengukur ketinggian obyek dari permukaan; darat atau laut. Altimeter lazim digunakan pendaki gunung, penyelam, atau pilot selama aktivitas mereka.

Berdasarkan mekanisme pengukuran terdiri atas; **pressure altimeter** (tekanan udara), **radar/radio altimeter** (delay gelombang radio yang dipancarkan dan diterima balik) dan **GPS altimeter** (menggunakan satelit). Altimeter terpasang pada pesawat terdiri dari pressure altimeter dan radio altimeter.



Altimeter indicator pada pesawat membantu untuk mengatur ketinggian terbang dan mengatur separasi (jarak tinggi) antar pesawat. Ada 4 jenis ketinggian:

1 Indicated Altitude: ketinggian dari pembacaan langsung altimeter indicator. Pengukuran ketinggian pesawat dalam satuan feet.

2 Pressure Altitude: ketinggian berdasarkan International Standard Altitude (ketinggian 29,92 inHg pada temperatur 15deg Celcius). Pressure altitude juga disebut flight level, dengan format FL + tiga digit angka. Misal flight level FL070, pembacaan ketinggian dikalikan 100 sehingga terbaca 7000 feet.

3 True Altitude: ketinggian pesawat terhadap permukaan laut (sea level), sering dinyatakan dengan "feet MSL" (feet above mean sea level).

4 Absolute Altitude: ketinggian pesawat terhadap permukaan tanah, sering dinyatakan dengan "feet AGL" (above ground level). Density Altitude: merupakan pressure altitude yang dikoreksi karena temperatur tidak standard (15 derajat Celcius).

Altimeter indicator dilengkapi dengan 3 jarum penunjukan (dial pointer dan flag).

- Jarum panjang menunjukkan ratusan feet, jarum pendek menunjukkan ribuan feet, jarum panjang ujung segitiga menunjukkan puluhan ribu feet.
- 1 X putaran jarum panjang senilai 1000 feet.
- 1 X putaran jarum pendek senilai 10.000 feet.
- Flag akan tampil bila posisi pesawat di bawah 10.000 feet.

Kesalahan – kesalahan pada altimeter indicator dapat dibedakan dua jenis, yaitu:

✗ **Instrument error:** kesalahan karena umur indicator yang menyebabkan elastisitas peralatan penggerak dalam indicator berkurang. Nilai kesalahan tidak boleh melebihi +30 atau -45 feet pada permukaan laut.

✗ **Position error or installation error:** kesalahan karena pitot tube tidak menghadap penuh ke arah aliran udara dan tekanan dinamis yang memasuki static vent.



Untuk memastikan altimeter indicator dan altimeter system dalam kondisi baik, otoritas Penerbangan Sipil telah mengeluarkan regulasi sesuai part 91.411 yang mengatur instalasi dan perawatan. Setiap 24 bulan altimeter instrument dan automatic pressure reporting system harus di test dan inspeksi. Sesuai regulasi, AOC akan memasukkan ke dalam Maintenance Program pesawat dan pelaksanaannya dilakukan oleh AMO 145 yang mempunyai capability rating instrument class I atau personil dengan rating yang sesuai. Altimeter merupakan instrumen penting pada pesawat karena berfungsi seperti mata pada manusia

Teka-Teki Safety



INSTRUCTION:

Susunlah gambar berikut menjadi 2 kata.
Hint : Harapan GMF Heroes

R = G



DIA



..N..



Nama / No. Peg:

Unit:

No. Telp:

Saran untuk PENITY:

Jawaban dapat dikirimkan melalui email Penity (penity@gmf-aeroasia.co.id) atau klik link: bit.ly/PENITYSEPT2022
Jawaban ditunggu paling akhir 14 Oktober 2022. Pemenang akan dipilih untuk mendapatkan hadiah.
Silahkan kirimkan saran atau kritik Anda mengenai majalah Penity melalui email kami.

Nama Pemenang Teka-Teki Safety Edisi July 2022:



Putri Puspita/532469/ TFP-2

Jawaban Teka-Teki Safety Edisi July 2022:

AIRWORTHINESS MANAGEMENT

Ketentuan Pemenang:

1. Batas pengambilan hadiah 14 Oktober 2022 Unit TQY Hangar 2 Lt.1 R.13 dengan menghubungi Bpk. Arief Budiman setiap hari kerja pukul 09.00 - 15.00 WIB.
2. Pemenang menunjukkan ID-Card pegawai.
3. Pengambilan hadiah tidak dapat diwakilkan.

Do No. 10: "Supervisory personnel (mgr. spv, Inspector, Cert Staff) melakukan supervisi sesuai prosedur yang berlaku terhadap non-certificated technician.

