

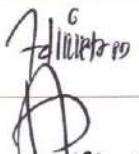
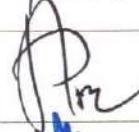
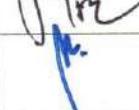
**PERATURAN DIREKTUR  
RUMAH SAKIT INTAN HUSADA  
NOMOR : 3689/A000/XI/2021**

**TENTANG  
PEDOMAN PELAYANAN  
UNIT BISNIS**

**RS INTAN HUSADA**

Jl. Mayor Suherman No. 72 Tarogong Kidul – Garut 44151

**LEMBAR VALIDASI**  
**PEDOMAN PELAYANAN UNIT BISNIS**  
**NOMOR: 3689/A000/XI/2021**

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Adita Nur Faoziyah, S.P	Koordinator Unit Bisnis		8 - 11 - 2021
Verifikator	:	Wahyu Suprayogo, SE.MM	Manajer Keuangan dan PKRS		8 - 11 - 2021
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		8 - 11 - 2021

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA**  
**NOMOR : 3689/A000/XI/2021**

**TENTANG**

**PEDOMAN PELAYANAN UNIT BISNIS**  
**DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA**

Menimbang :

- a. bahwa untuk mewujudkan organisasi rumah sakit yang efektif, efisien, dan akuntabel dalam rangka mencapai visi dan misi rumah sakit sesuai tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dan tata kelola klinis yang baik (*Good Clinical Governance*), perlu didukung oleh pengorganisasian yang baik dan dikerjakan oleh sumber daya manusia yang terampil dan berkompeten sesuai bidangnya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a di atas, maka perlu menetapkan Peraturan Direktur tentang Pedoman Pelayanan Unit Bisnis;

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit;
3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1096/MENKES/PER/VI Tahun 2011 Tentang *Higiene Sanitasi Jasaboga*
8. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Nomor 503/244/02-IORS.SOS/DPMPT/2021 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C kepada Rumah Sakit Intan Husada;

- 
9. Peraturan Direktur Utama PT. Rumah Sakit Intan Husada Nomor 052/PT-RSIH/X/2021-S0 Tentang Struktur dan Tata Kerja Rumah Sakit Intan Husada;
  10. Peraturan Direktur RS Intan Husada Nomor 3530/A000/XI/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen Rumah Sakit;

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **PERATURAN DIREKTUR TENTANG PEDOMAN PELAYANAN UNIT BISNIS**
- Kesatu : Memberlakukan Peraturan Direktur Nomor 3689/A000/XI/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Unit Bisnis Di Rumah Sakit Intan Husada.
- Kedua : Pedoman Pelayanan Unit Bisnis digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan Unit Bisnis di Rumah Sakit Intan Husada.
- Ketiga : Pedoman Pelayanan Unit Bisnis sebagaimana tercantum dalam lampiran ini menjadi satu kesatuan dari Peraturan Direktur yang tidak dipisahkan.
- Keempat : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam ketetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Garut  
Pada Tanggal : 8 November 2021  
Direktur,



drg. Muhammad Hasan, MARS  
NIP. 21110183633

## DAFTAR ISI

### **LEMBAR VALIDASI**

### **LEMBAR PENGESAHAN**

<b>DAFTAR ISI.....</b>	i
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	iii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	iv
<b>BAB I .....</b>	1
<b>PENDAHULUAN .....</b>	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Pedoman .....	1
C. Ruang Lingkup Pelayanan .....	2
D. Batasan Operasional.....	2
<b>BAB II .....</b>	4
<b>STANDAR KETENAGAKERJAAN .....</b>	4
A. Kualifikasi Sumber Daya Manusia .....	4
B. Distribusi Ketenagaan .....	4
C. Pengaturan Jaga .....	5
<b>BAB III .....</b>	6
<b>STANDAR FASILITAS .....</b>	6
A. Denah Ruangan .....	6
B. Standar Fasilitas.....	6
<b>BAB IV .....</b>	9
<b>TATA LAKSANA PELAYANAN .....</b>	9
<b>Tata Laksana Pelayanan di Intan Mart .....</b>	9
A. Perencanaan Kebutuhan Barang di Intan Mart .....	9
B. Penerimaan Barang di Intan Mart .....	9
C. Penyimpanan Barang di Intan Mart .....	9
D. Distribusi Barang di Intan Mart.....	9
E. Penjualan Barang di Intan Mart .....	10
F. Stock Opname di Intan Mart .....	10
<b>Tata Laksana Pelayanan di I-Food .....</b>	11
A. Perencanaan Kebutuhan Bahan Makanan dan Minuman di I-Food .....	11
B. Pemesanan dan Pembelian Bahan Makanan dan Minuman di I-Food .....	11
C. Penerimaan Bahan Makanan dan Minuman di I-Food.....	12
D. Penyimpanan Bahan Makanan dan Minuman di I-Food .....	12
E. Penyaluran Bahan Makanan dan Minuman di I-Food .....	13
F. Pembuatan/Pemasakan Bahan Makanan dan Minuman di I-Food .....	13
G. Pelayanan Makanan dan Minuman di I-Food .....	14
H. Stock Opname di I-Food .....	15
<b>Laporan Keuangan di Unit Bisnis.....</b>	15
<b>BAB V .....</b>	17
<b>LOGISTIK .....</b>	17
A. Permintaan Barang Rutin (Logistik Umum) .....	17
B. Permintaan Barang Tidak Rutin (Logistik Umum) .....	17
C. Permintaan Barang Rutin (Logistik Pengadaan Unit Bisnis).....	17

D. Alur Logistik .....	17
E. Pengendalian Logistik .....	18
F. Monitoring dan Evaluasi Logistik .....	18
<b>BAB VI .....</b>	<b>19</b>
<b>KESELAMATAN PASIEN.....</b>	<b>19</b>
A. Identifikasi Risiko Keselamatan Pasien .....	19
B. Manajemen Risiko Keselamatan Pasien .....	19
C. Pencegahan dan Pengendalian Risiko Keselamatan Pasien .....	19
<b>BAB VII .....</b>	<b>20</b>
<b>KESELAMATAN KERJA.....</b>	<b>20</b>
A. Identifikasi Risiko Keselamatan Kerja.....	20
B. Manajemen Risiko Keselamatan Kerja.....	20
C. Pencegahan dan Pengendalian Risiko Keselamatan Kerja.....	20
<b>BAB IX .....</b>	<b>21</b>
<b>PENGENDALIAN MUTU .....</b>	<b>21</b>
A. Indikator Mutu .....	21
B. Monitoring .....	22
C. Evaluasi .....	22
D. Pelaporan .....	22
E. <i>Continues Improvement</i> .....	22
<b>BAB X .....</b>	<b>23</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>23</b>
<b>BAB XI .....</b>	<b>24</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>24</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kualifikasi Sumber Daya Manusia .....	4
Tabel 2 Distribusi Ketenagaan .....	5
Tabel 3 Pengaturan Jaga .....	5

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Denah Intan Mart.....	6
Gambar 2 Denah I-Food.....	6
Gambar 3 Alur Permintaan Logistik Umum/Pengadaan Unit Bisnis .....	18

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan paripurna kepada masyarakat, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif, rumah sakit dituntut memiliki tata kelola organisasi yang efektif, efisien dan akuntabel. Aplikasi peran penting tersebut terwujud dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh pengorganisasian yang berorientasi pada visi misi yang ditetapkan dan memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan manajemen peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Pengorganisasian rumah sakit disusun dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi rumah sakit dengan menjalankan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dan tata kelola klinis yang baik (*Good Clinical Governance*).

Rumah Sakit Intan Husada memiliki visi menjadi rumah sakit terbaik di Priangan Timur, sedangkan salah satu misi yang diemban adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna dan bersikap mengutamakan keselamatan pasien dan kepuasan pasien.

Unit bisnis sebagai salah satu unit umum penunjang pelayanan juga menjadi salah satu ujung tombak pelayanan yang diharapkan mampu menjalankan visi, misi serta tujuan yang ada. Fungsi unit bisnis sebagai penyedia barang dan jasa berupa makanan dan minuman menjadi hal mutlak yang harus terpenuhi. Dalam operasionalnya banyak hal yang terkait baik dalam hal sumber daya manusia, sarana prasarana, alur serta manajemen yang terkait dalam pengelolaan barang dan jasa yang harus dikelola dengan baik dan sesuai dengan standar yang berlaku. Oleh karena itu, dalam rangka mewujudkan pelayanan yang bermutu, maka diperlukan pedoman pelayanan unit bisnis sebagai acuan pelaksanaan kegiatan pelayanan unit bisnis di Rumah Sakit Intan Husada

### B. Tujuan Pedoman

#### 1. Tujuan Umum

- a) Sebagai acuan kegiatan pelayanan di Intan Mart
- b) Sebagai acuan kegiatan pelayanan di I-Food
- c) Sebagai acuan kegiatan pembuatan laporan keuangan di Unit Bisnis

#### 2. Tujuan Khusus

- a) Kegiatan pelayanan di Intan Mart
  - 1) Sebagai acuan kegiatan perencanaan kebutuhan barang di Intan Mart
  - 2) Sebagai acuan kegiatan penerimaan barang di Intan Mart
  - 3) Sebagai acuan kegiatan penyimpanan barang di Intan Mart
  - 4) Sebagai acuan kegiatan distribusi barang di Intan Mart
  - 5) Sebagai acuan kegiatan penjualan barang di Intan Mart
  - 6) Sebagai acuan kegiatan *stock opname* di Intan Mart
- b) Kegiatan pelayanan di I-Food
  - 1) Sebagai acuan kegiatan perencanaan kebutuhan bahan makanan dan minuman di I-Food
  - 2) Sebagai acuan kegiatan pemesanan bahan makanan dan minuman di I-Food
  - 3) Sebagai acuan kegiatan penerimaan bahan makanan dan minuman di I-Food

- 
- 4) Sebagai acuan kegiatan penyimpanan bahan makanan dan minuman di I-Food
  - 5) Sebagai acuan kegiatan penyaluran bahan makanan dan minuman di I-Food
  - 6) Sebagai acuan kegiatan pembuatan/pemasakan bahan makanan dan minuman di I-FoodSebagai acuan kegiatan pelayanan makanan dan minuman di I-Food
  - 7) Sebagai acuan kegiatan stock opname di I-Food
  - c) Sebagai acuan kegiatan pembuatan laporan keuangan di Unit Bisnis

### C. Ruang Lingkup Pelayanan

- 1. Kegiatan pelayanan di Intan Mart
  - a) Sebagai acuan kegiatan perencanaan kebutuhan barang di Intan Mart
  - b) Sebagai acuan kegiatan penerimaan barang di Intan Mart
  - c) Sebagai acuan kegiatan penyimpanan barang di Intan Mart
  - d) Sebagai acuan kegiatan distribusi barang di Intan Mart
  - e) Sebagai acuan kegiatan penjualan barang di Intan Mart
  - f) Sebagai acuan kegiatan stock opname di Intan Mart
- 2. Kegiatan pelayanan di I-Food
  - a) Sebagai acuan kegiatan perencanaan kebutuhan bahan makanan dan minuman di I-Food
  - b) Sebagai acuan kegiatan pemesanan dan pembelian bahan makanan dan minuman di I-Food
  - c) Sebagai acuan kegiatan penerimaan bahan makanan dan minuman di I-Food
  - d) Sebagai acuan kegiatan penyimpanan bahan makanan dan minuman di I-Food
  - e) Sebagai acuan kegiatan penyaluran bahan makanan dan minuman di I-Food
  - f) Sebagai acuan kegiatan pembuatan/pemasakan bahan makanan dan minuman di I-Food
  - g) Sebagai acuan kegiatan pelayanan makanan dan minuman di I-Food
  - h) Sebagai acuan kegiatan stock opname di I-Food
- 3. Sebagai acuan kegiatan pembuatan laporan keuangan di Unit Bisnis

### D. Batasan Operasional

- 1. Batasan operasional pelayanan di Intan Mart
  - a) Kegiatan Perencanaan Kebutuhan Barang di Intan Mart adalah kegiatan menetapkan jenis dan jumlah barang yang diperlukan untuk kegiatan transaksi jual beli di Intan Mart dalam jangka waktu 1 bulan
  - b) Kegiatan Penerimaan Barang di Intan Mart adalah kegiatan verifikasi barang, meliputi pemeriksaan, penghitungan, serah terima dan pelaporan mengenai macam dan jumlah barang sesuai dengan formulir PO serta waktu penerimaan barang
  - c) Kegiatan Penyimpanan Barang di Intan Mart adalah kegiatan menata, menyimpan, memelihara jumlah dan kualitas serta keamanan barang di gudang
  - d) Kegiatan Distribusi Barang di Intan Mart adalah kegiatan penyaluran barang dari gudang ke intan mart berdasarkan permintaan barang dari kasir intan mart
  - e) Kegiatan Penjualan Barang di Intan Mart adalah kegiatan transaksi jual beli barang dengan pelanggan di intan mart
  - f) Kegiatan Stock Opname di Intan Mart adalah kegiatan perhitungan persediaan stok barang yang tersedia di gudang dan intan mart

2. Batasan operasional pelayanan di I-Food
  - a) Kegiatan Perencanaan Kebutuhan Bahan Makanan dan Minuman di I-Food adalah kegiatan menetapkan jenis dan jumlah bahan makanan dan minuman yang diperlukan untuk kegiatan penyelenggaraan makanan dan minuman di I-Food
  - b) Kegiatan Pemesanan dan Pembelian Bahan Makanan dan Minuman di I-Food adalah kegiatan penyusunan permintaan (*order*) bahan makanan dan minuman berdasarkan perencanaan kebutuhan bahan makanan dan minuman
  - c) Kegiatan Penerimaan Bahan Makanan dan Minuman di I-Food adalah kegiatan verifikasi bahan makanan dan minuman, meliputi pemeriksaan, penghitungan, serah terima dan pelaporan mengenai macam dan jumlah barang sesuai dengan formulir PO serta waktu penerimaan barang
  - d) Kegiatan Penyimpanan Bahan Makanan dan Minuman di I-Food adalah kegiatan menata, menyimpan, memelihara jumlah dan kualitas serta keamanan bahan makanan dan minuman di tempat penyimpanan dan gudang bahan makanan dan minuman
  - e) Kegiatan Penyaluran Bahan Makanan dan Minuman di I-Food adalah kegiatan distribusi bahan makanan dan minuman dari tempat penyimpanan dan gudang ke tempat pengolahan bahan makanan dan minuman berdasarkan permintaan staf koki dan pramusaji i-food
  - f) Kegiatan Pembuatan/Pemasakan Bahan Makanan dan Minuman di I-Food adalah kegiatan mengubah (memasak) bahan makanan dan minuman mentah menjadi makanan dan minuman yang siap untuk dimakan/diminum
  - g) Kegiatan Pelayanan Makanan dan Minuman di I-Food adalah kegiatan memberikan layanan dalam penyelenggaraan makanan dan minuman bagi pelanggan di I-Food
  - h) Kegiatan Stock Opname di I-Food
3. Kegiatan Pembuatan Laporan Keuangan di Unit Bisnis adalah kegiatan pembuatan laporan pendapatan harian dan bulanan di unit bisnis (intan mart dan ifood)

## BAB II

### STANDAR KETENAGAKERJAAN

#### A. Kualifikasi Sumber Daya Manusia

Dalam upaya menjamin pelaksanaan kegiatan pelayanan Unit Bisnis yang optimal dengan misi operasional RS Intan Husada maka diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Adapun berbagai jenis section ketenagaan yang ada di Unit Bisnis adalah :

Tabel 1 Kualifikasi Sumber Daya Manusia

No	Nama Jabatan	Pendidikan	Kualifikasi
1.	Kepala Unit Bisnis	S1 Umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laki-Laki/Perempuan</li> <li>- Berpengalaman di bidang perdagangan barang dan jasa minimal 1 (satu) tahun</li> </ul>
2.	Staf Administrasi Unit Bisnis	DIII Umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laki-Laki/Perempuan</li> <li>- Berpengalaman di bidang administrasi persuratan, keuangan dan mekanisme pergudangan minimal 1 (satu) tahun</li> </ul>
3.	Staf Kasir Intan Mart	SMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laki-Laki/Perempuan</li> <li>- Pengalaman di bidang kasir minimal 1 (satu) tahun</li> </ul>
4.	Staf Kasir I-Food	SMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laki-Laki/Perempuan</li> <li>- Pengalaman di bidang kasir minimal 1 (satu) tahun</li> </ul>
5.	Staf Koki I-Food	SMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laki-Laki/Perempuan</li> <li>- Pengalaman di bidang koki minimal 1 (satu) tahun</li> </ul>
6.	Staf Pramusaji I-Food	SMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laki-Laki/Perempuan</li> <li>- Pengalaman di bidang pramusaji minimal 1 (satu) tahun</li> </ul>
7.	Staf Perbantuan I-Food	SMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laki-Laki/Perempuan</li> <li>- Pengalaman di bidang kasir minimal 1 (satu) tahun</li> </ul>

#### B. Distribusi Ketenagaan

Unit Bisnis paling sedikit terdiri dari 18 (delapan belas) orang dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Unit Bisnis dibantu oleh :

1. Staf Administrasi Unit Bisnis
2. Staf Kasir Intan Mart
3. Staf Kasir I-Food
4. Staf Koki I-Food
5. Staf Pramusaji I-Food
6. Staf Perbantuan I-Food

Tabel 2 Distribusi Ketenagaan

No.	Nama Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Kepala Unit Bisnis	1 (satu)
2.	Administrasi Unit Bisnis	1 (satu)
3.	Kasir Intan Mart	4 (empat)
4.	Kasir I-Food	3 (tiga)
5.	Pramusaji I-Food	2 (tiga)
6.	Koki I-Food	2 (dua)
7.	Perbantuan I-Food	3 (empat)
<b>Total</b>		<b>16 (Enam Belas)</b>

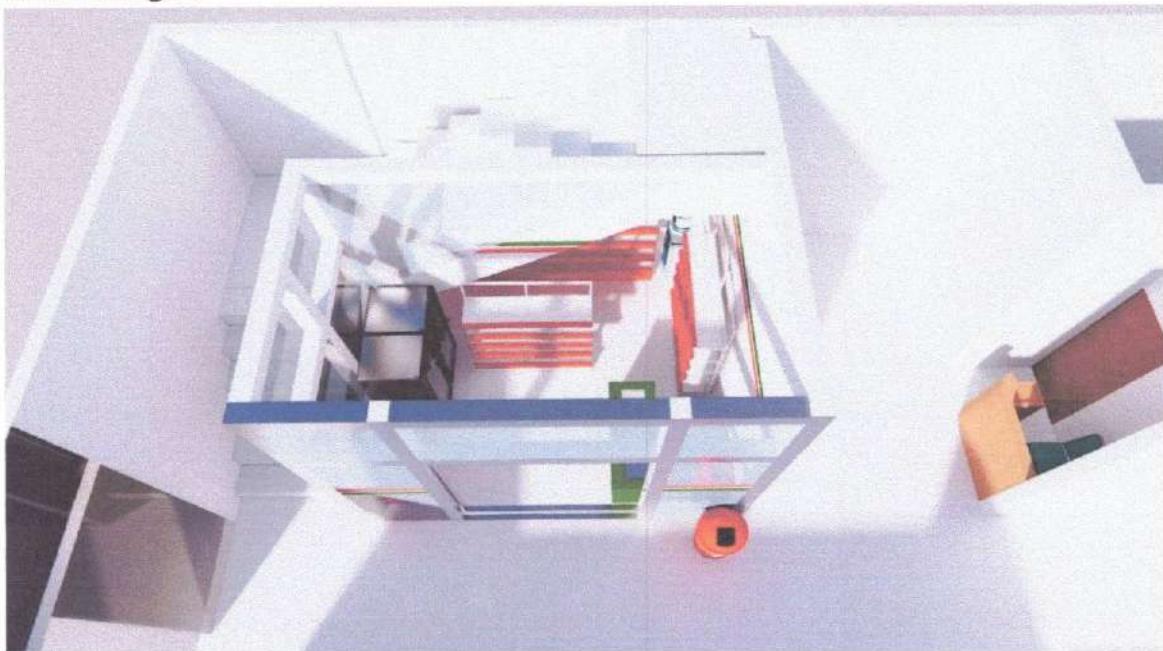
### C. Pengaturan Jaga

Tabel 3 Pengaturan Jaga

No	Nama Jabatan	Waktu Kerja	Jam Kerja
1.	Kepala Unit Bisnis	Purna Waktu	OH (Office Hour) Jam Kerja: Senin-Jumat Pukul 07.30-16.30 WIB.
2.	Administrasi Unit Bisnis	Purna Waktu	OH (Office Hour) Jam Kerja: Senin-Jumat Pukul 07.30-16.30 WIB.
3.	Kasir Intan Mart	Purna Waktu	Shift, 24 Jam Kerja: Pukul 07.00-14.00 WIB, Pukul 14.00-20.00 WIB dan 20.00-07.00 WIB.
4.	Kasir I-Food	Purna Waktu	Shift, 14 Jam Kerja: Pukul 07.00-14.00 WIB dan Pukul 14.00-21.00 WIB
5.	Koki I-Food	Purna Waktu	Shift, 14 Jam Kerja: Pukul 07.00-14.00 WIB dan Pukul 14.00-21.00 WIB
6.	Pramusaji I-Food	Purna Waktu	Shift, 14 Jam Kerja: Pukul 07.00-14.00 WIB dan Pukul 14.00-21.00 WIB
7.	Perbantuan I-Food	Purna Waktu	Shift, 14 Jam Kerja: Pukul 07.00-14.00 WIB dan Pukul 14.00-21.00 WIB

### BAB III STANDAR FASILITAS

#### A. Denah Ruangan



Gambar 1 Denah Intan Mart



Gambar 2 Denah I-Food

#### B. Standar Fasilitas

Fasilitas yang dimiliki oleh Unit Bisnis meliputi :

1. Intan Mart

- a) 11 unit rak pajang barang
  - b) 1 unit *sliding curve glass freezer*
  - c) 3 unit *showcase*
  - d) 1 unit meja kasir
  - e) 2 unit kursi kasir
  - f) 1 set komputer
  - g) 1 set alat moka
  - h) 1 unit printer thermal
  - i) 1 unit dispenser
  - j) 1 unit tempat sampah
  - k) 1 unit *trolley*
2. I-Food
- a) Area *dine-in* I-Food
    - 1) 1 unit sofa
    - 2) 7 unit meja makan
    - 3) 21 unit kursi makan
    - 4) 2 unit showcase
    - 5) 1 unit wastafel
    - 6) 1 unit kipas angin
    - 7) 1 unit cermin
    - 8) 1 unit dispenser tisu
    - 9) 6 unit tempat tisu meja
  - b) Area kasir dan pramusaji
    - 1) 1 unit meja kasir
    - 2) 1 set alat moka
    - 3) 1 unit telepon kabel
    - 4) 1 unit *handphone*
    - 5) 1 unit dispenser
    - 6) 1 unit blender
    - 7) 1 unit *drink jar* air teh
    - 8) 1 unit tempat sampah
    - 9) 1 unit termos es
    - 10) 1 unit *sealer*
    - 11) 1 unit *shaker*
    - 12) 1 unit *jigger*
    - 13) 1 unit alat peras
    - 14) 1 unit saringan
  - c) Area kantor
    - 1) 2 set komputer
    - 2) 1 unit laptop
    - 3) 1 unit *document tray*
    - 4) 1 unit printer
    - 5) 2 unit kursi
    - 6) 1 unit meja prasmanan
    - 7) 1 unit *access point*
  - d) Area gudang
    - 1) 3 unit rak barang

- 2) 1 unit *chest freezer*
- e) Area dapur
  - 1) 4 unit rak barang
  - 2) 1 unit *chest freezer*
  - 3) 3 unit rak piring
  - 4) 3 unit wastafel
  - 5) 3 unit kompor gas
  - 6) 3 unit meja dapur stainless
  - 7) 2 unit kulkas
  - 8) 1 unit blender
  - 9) 1 unit pemanggang roti
  - 10) 2 unit magic jar besar
  - 11) 1 unit magic com
  - 12) 1 unit meja kayu
  - 13) 1 unit lemari selai roti

## BAB IV

### TATA LAKSANA PELAYANAN

#### A. Tata Laksana Pelayanan di Intan Mart

##### 1. Perencanaan Kebutuhan Barang di Intan Mart

Perencanaan kebutuhan barang merupakan tanggung jawab koordinator dan staf administrasi unit bisnis dalam menetapkan jenis dan jumlah barang yang diperlukan untuk kegiatan transaksi jual beli di Intan Mart dalam jangka waktu 1 bulan. Tahapan kegiatan perencanaan kebutuhan barang sebagai berikut :

- a) Melakukan kegiatan SO (*Stock Opname*) seluruh barang yang berada di gudang dan intan mart berdasarkan data item barang yang ada di sistem MOKA
- b) Rekapitulasi data SO untuk dijadikan dasar penentuan pembuatan perencanaan kebutuhan barang
- c) Perencanaan kebutuhan barang dapat dihitung berdasarkan :
  - 1) Jumlah penjualan barang dalam 1 bulan
  - 2) Jumlah *buffer stock* yang tersedia
- d) Mengisi formulir PBR (permintaan barang rutin) sesuai dengan data perencanaan kebutuhan barang dan diserahkan kepada unit logistik untuk dilakukan pembuatan PO (*Purchase Order*)

##### 2. Penerimaan Barang di Intan Mart

Penerimaan barang merupakan tanggung jawab staf administrasi unit bisnis dalam melakukan kegiatan verifikasi barang, meliputi pemeriksaan, penghitungan, serah terima dan pelaporan mengenai macam dan jumlah barang sesuai dengan formulir PO serta waktu penerimaan barang. Penerimaan barang dilakukan oleh 4 pihak, yaitu staf administrasi unit bisnis, staf logistik pengadaan unit bisnis, staf SPI (Satuan Pengawas Internal) dan pihak vendor. Dokumentasi penerimaan barang berupa PO, faktur/nota dan RO (*Receive Order*). Tahapan kegiatan penerimaan barang sebagai berikut :

- a) Barang yang datang dari pihak vendor dilakukan verifikasi berdasarkan formulir PO
- b) Barang yang telah lulus verifikasi diserahkan kepada staf administrasi unit bisnis untuk disimpan ke gudang yang disertai dengan formulir serah terima dan salinan faktur pembelian barang
- c) Barang yang tidak lulus verifikasi diperiksa ulang oleh staf logistik dengan pihak vendor

##### 3. Penyimpanan Barang di Intan Mart

Penyimpanan barang merupakan tanggung jawab staf administrasi unit bisnis dalam menata, menyimpan, memelihara jumlah dan kualitas serta keamanan barang di gudang. Tahapan kegiatan penyimpanan barang sebagai berikut :

- a) Barang yang telah lulus verifikasi dibawa ke gudang oleh staf administrasi unit bisnis
- b) Barang disimpan dan ditata sesuai dengan jenis barang
- c) Staf administrasi unit bisnis melakukan input data barang ke sistem MOKA dan kartu stok sesuai dengan salinan faktur pembelian barang untuk menyesuaikan stok barang di sistem MOKA dan kartu stok dengan gudang

##### 4. Distribusi Barang di Intan Mart

Distribusi barang merupakan tanggung jawab staf administrasi unit bisnis dan kasir intan mart dalam kegiatan penyaluran barang dari gudang ke intan mart berdasarkan

permintaan barang dari kasir intan mart. Penyaluran barang dari gudang ke intan mart menerapkan sistem FIFO dan FEFO. Sistem FIFO (*First In First Out*) merupakan metode distribusi barang dimana barang yang pertama masuk sebagai barang yang didistribusikan pertama kali, sedangkan sistem FEFO (*First Expired First Out*) merupakan metode distribusi barang dimana barang dengan masa kedaluwarsa paling awal untuk didistribusikan pertama kali. Tahapan kegiatan distribusi barang sebagai berikut :

- a) Staf kasir intan mart mencatat permintaan barang (jenis dan jumlah barang) di buku stok gudang untuk diserahkan kepada staf administrasi unit bisnis
- b) Staf administrasi unit bisnis memastikan barang yang diminta tersedia di gudang
- c) Staf administrasi unit bisnis berkoordinasi dengan staf kasir intan mart bahwa barang yang diminta tersedia dan dapat diambil di Gudang
- d) Staf kasir intan mart mengambil barang sesuai catatan permintaan barang ke Gudang dan melakukan input barang keluar pada kartu stok barang berdasarkan jenis barang
- e) Staf kasir intan mart menyerahkan kartu stok barang kepada staf administrasi unit bisnis untuk dilakukan verifikasi mutase dan saldo barang di Gudang dengan kartu stok
- f) Staf kasir intan mart melakukan *display* barang ke rak jual yang tersedia di intan mart agar barang dapat diperjualbelikan di intan mart
- g) Permintaan barang diluar jam kerja *office hour* dilakukan oleh kasir intan mart langsung ke gudang dengan mengirimkan catatan permintaan barang terlebih dahulu kepada staf administrasi unit bisnis melalui *Whatsapp* dan dilakukan pengecekan ulang pada saat hari kerja

## 5. Penjualan Barang di Intan Mart

Penjualan barang merupakan tanggung jawab staf kasir intan mart dalam kegiatan transaksi jual beli barang dengan pelanggan di intan mart. Penjualan barang ditunjang dengan sistem MOKA yang telah terintegrasi dengan stok barang yang tersedia di gudang dan intan mart. Tahapan penjualan barang sebagai berikut :

- a) Pelanggan memilih barang yang diinginkan di rak-rak yang tersedia di intan mart
- b) Pelanggan memberikan barang yang telah dipilih kepada staf kasir intan mart
- c) Staf kasir intan mart melakukan input barang melalui sistem MOKA sampai keluar struk pembelian barang
- d) Pelanggan melakukan pembayaran barang sesuai dengan nominal yang tertera di struk pembelian barang
- e) Staf kasir intan mart memberikan barang belanjaan kepada pelanggan setelah proses pembayaran selesai

## 6. Stock Opname di Intan Mart

Stock opname merupakan kegiatan perhitungan persediaan stok barang yang tersedia di gudang dan intan mart. Koordinator Unit Bisnis, Staf Administrasi Unit Bisnis dan seluruh staf kasir intan mart melakukan stock opname setiap akhir bulan. Data yang menjadi dasar penyesuaian stok barang gudang dan intan mart diambil dari data *library* di sistem MOKA. Data barang yang tidak sesuai dengan stok yang tersedia menjadi tanggung jawab staf kasir intanmart. Data hasil stock opname dijadikan dasar dalam perencanaan kebutuhan barang untuk bulan berikutnya.

## B. Tata Laksana Pelayanan di I-Food

### 1. Perencanaan Kebutuhan Bahan Makanan dan Minuman di I-Food

Perencanaan kebutuhan bahan makanan dan minuman merupakan tanggung jawab staf koki dan pramusaji I-Food dalam menetapkan jenis dan jumlah bahan makanan dan minuman yang diperlukan untuk kegiatan penyelenggaraan makanan dan minuman di I-Food setiap hari. Tahapan kegiatan perencanaan kebutuhan bahan makanan dan minuman sebagai berikut :

#### a) Kebutuhan bahan makanan dan minuman tidak tahan lama

Staf koki I-Food bertanggung jawab membuat perencanaan kebutuhan bahan makanan tidak tahan lama, seperti aneka sayur, daging, ikan dan bahan makanan lainnya yang dibutuhkan untuk proses penyelenggaraan makanan setiap hari, sedangkan staf pramusaji I-Food bertanggung jawab membuat perencanaan kebutuhan bahan minuman tidak tahan lama, seperti aneka buah-buahan dan bahan minuman lainnya yang dibutuhkan untuk proses penyelenggaraan minuman setiap hari. Perencanaan kebutuhan bahan makanan dan minuman tidak tahan lama dihitung berdasarkan rata-rata jumlah menu *a la carte* yang terjual, rencana menu makan prasmanan dan rencana menu makan siang staf.

#### b) Kebutuhan bahan makanan dan minuman tahan lama

Staf koki I-Food membuat perencanaan kebutuhan barang tahan lama, seperti bahan penunjang masakan (bumbu, minyak, saus, tepung, gula dan bahan lainnya) dan bahan penunjang kemasan (kresiek, plastik, dus makanan dan bahan lainnya) yang dibutuhkan untuk proses penyelenggaraan makanan dalam 1 bulan, sedangkan staf pramusaji I-Food bertanggung jawab membuat perencanaan kebutuhan barang tahan lama, seperti bahan penunjang minuman (sirup, bubuk perasa, susu dan bahan lainnya) dan bahan penunjang kemasan (kresiek, plastik, cup minuman dan bahan lainnya) yang dibutuhkan untuk proses penyelenggaraan minuman dalam 1 bulan. Perencanaan kebutuhan bahan makanan dan minuman tahan lama dihitung berdasarkan hasil SO (*stock opname*) dan *buffer stock* bahan makanan dan minuman tahan lama dalam 1 bulan.

### 2. Pemesanan dan Pembelian Bahan Makanan dan Minuman di I-Food

Pemesanan dan pembelian bahan makanan dan minuman merupakan tanggung jawab staf koki dan pramusaji I-Food dalam kegiatan penyusunan permintaan (*order*) bahan makanan dan minuman berdasarkan perencanaan kebutuhan bahan makanan dan minuman. Tahapan kegiatan pemesanan dan pembelian bahan makanan dan minuman sebagai berikut:

#### a) Pemesanan dan pembelian bahan makanan dan minuman tidak tahan lama

Staf koki dan pramusaji I-Food bertanggung jawab dalam kegiatan pemesanan dan pembelian bahan makanan dan minuman berdasarkan daftar perencanaan kebutuhan bahan makanan dan minuman tidak tahan lama kepada supplier. Pemesanan dan pembelian bahan makanan dan minuman dilakukan dengan cara mengirimkan formulir pemesanan barang tidak tahan lama I-Food kepada masing-masing supplier yang telah bekerjasama dengan I-Food melalui *Whatsapp* dan diberikan kepada staf administrasi unit bisnis untuk dibuatkan PO (*Purchase Order*) dan pengajuan pembayaran kepada unit keuangan sesuai dengan jatuh tempo pembayaran masing-masing supplier

- b) Pemesanan dan pembelian bahan makanan dan minuman tahan lama
- Staf koki dan pramusaji i-Food bertanggung jawab dalam kegiatan pemesanan bahan makanan dan minuman berdasarkan daftar perencanaan kebutuhan bahan makanan dan minuman tahan lama. Pemesanan dilakukan setiap 1 bulan sekali dan diberikan kepada staf administrasi unit bisnis untuk dibuatkan PBR (Pengajuan Barang Rutin) dan diajukan kepada logistik untuk dilakukan pembelian bahan makanan dan minuman tahan lama

### 3. Penerimaan Bahan Makanan dan Minuman di I-Food

Penerimaan bahan makanan dan minuman merupakan tanggung jawab staf administrasi unit bisnis dibantu oleh staf koki dan pertambahan i-Food dalam melakukan kegiatan verifikasi bahan makanan dan minuman, meliputi pemeriksaan, penghitungan, serah terima dan pelaporan mengenai macam dan jumlah barang sesuai dengan formulir PO serta waktu penerimaan barang. Penerimaan barang dilakukan oleh 5 pihak, yaitu staf administrasi unit bisnis, staf koki i-Food, staf logistik pengadaan unit bisnis, staf SPI (Satuan Pengawas Internal) dan pihak supplier. Dokumentasi penerimaan barang berupa PO, faktur/nota dan RO (Receive Order). Tahapan kegiatan penerimaan barang sebagai berikut :

- a) Penerimaan bahan makanan dan minuman tidak tahan lama

Bahan makanan dan minuman tidak tahan lama yang datang dari pihak supplier dilakukan verifikasi berdasarkan formulir PO. Bahan makanan dan minuman yang telah lulus verifikasi diserahkan kepada staf pertambahan i-food untuk dicuci dan disimpan ke tempat penyimpanan bahan makanan minuman di i-food. Bahan makanan dan minuman yang tidak lulus verifikasi diperiksa ulang oleh staf administrasi unit bisnis dan staf koki i-food dengan pihak supplier.

- b) Penerimaan bahan makanan dan minuman tahan lama

Bahan makanan dan minuman tahan lama yang datang dari pihak supplier dilakukan verifikasi berdasarkan formulir PO. Bahan makanan dan minuman yang telah lulus verifikasi diserahkan kepada pertambahan i-food untuk disimpan ke gudang penyimpanan bahan makanan dan minuman. Bahan makanan dan minuman yang tidak lulus verifikasi diperiksa ulang oleh staf logistik dengan pihak supplier

### 4. Penyimpanan Bahan Makanan dan Minuman di I-Food

Penyimpanan bahan makanan dan minuman merupakan tanggung jawab staf koki dan pertambahan i-food dalam menata, menyimpan, memelihara jumlah dan kualitas serta keamanan bahan makanan dan minuman di tempat penyimpanan dan gudang bahan makanan dan minuman. Tahapan kegiatan penyimpanan bahan makanan dan minuman sebagai berikut :

- 1) Bahan makanan dan minuman yang telah lulus verifikasi langsung dibawa ke tempat penyimpanan dan gudang bahan makanan dan minuman oleh staf pertambahan i-food
- 2) Bahan makanan dan minuman disimpan dan ditata sesuai dengan jenis bahan makanan dan minuman (tidak tahan lama/tahan lama)
- 3) Untuk bahan makanan dan minuman tahan lama, koordinator unit bisnis melakukan input data bahan makanan dan minuman ke kartu stok dan data excel stok gudang sesuai dengan salinan faktur pembelian untuk menyesuaikan stok bahan makanan dan minuman di kartu stok dan data excel stok gudang dengan gudang

- 4) Untuk bahan makanan dan minuman tidak tahan lama yang akan langsung digunakan, setelah lulus verifikasi bahan makanan dan minuman dapat dibawa langsung ke tempat pengolahan bahan makanan dan minuman, sedangkan untuk bahan makanan dan minuman tidak tahan lama yang tidak langsung digunakan dipersiapkan untuk menjadi bahan makanan dan minuman yang siap diolah (mencuci, memotong, menyiangi, meracik dsb)

## 5. Penyaluran Bahan Makanan dan Minuman di I-Food

Penyaluran bahan makanan dan minuman merupakan kegiatan distribusi bahan makanan dan minuman dari tempat penyimpanan dan gudang ke tempat pengolahan bahan makanan dan minuman berdasarkan permintaan staf koki dan pramusaji i-food. Penyaluran bahan makanan dan minuman dari tempat penyimpanan dan gudang ke tempat pengolahan makanan menerapkan sistem FIFO dan FEFO. Sistem FIFO (*First In First Out*) merupakan metode penyaluran bahan makanan dan minuman dimana bahan yang pertama masuk sebagai bahan yang digunakan pertama kali, sedangkan sistem FEFO (*First Expired First Out*) merupakan metode penyaluran bahan makanan dan minuman dimana bahan dengan masa kedaluwarsa paling awal untuk digunakan pertama kali. Tahapan kegiatan penyaluran bahan makanan dan minuman sebagai berikut :

### 1) Penyaluran Bahan Makanan dan Minuman Tidak Tahan Lama

Staf pertambuan I-Food bertanggung jawab dalam kegiatan distribusi bahan makanan tidak tahan lama berdasarkan permintaan staf koki I-Food sesuai dengan kebutuhan stok menu *a la carte*, menu makan prasmanan dan menu makan siang staf, sedangkan staf pramusaji I-Food bertanggung jawab dalam kegiatan distribusi bahan minuman tidak tahan lama berdasarkan kebutuhan stok menu *a la carte*. Penyaluran bahan makanan dan minuman tidak tahan lama bersifat langsung dan setiap hari artinya ketika bahan makanan dan minuman yang datang dari supplier langsung dibawa ke tempat pengolahan makanan dan minuman untuk pembuatan stok menu *a la carte*, menu makan prasmanan dan menu makan siang staf

### 2) Penyaluran Bahan Makanan dan Minuman Tahan Lama

Staf pertambuan I-Food bertanggung jawab dalam kegiatan distribusi bahan makanan tahan lama berdasarkan permintaan staf koki I-Food sesuai dengan kebutuhan stok menu *a la carte*, menu makan prasmanan dan menu makan siang staf, sedangkan staf pramusaji I-Food bertanggung jawab dalam kegiatan distribusi bahan minuman tahan lama berdasarkan kebutuhan stok menu *a la carte*. Distribusi bahan makanan dari tempat penyimpanan dan gudang harus tercatat dengan cara mengisi kartu stok bahan makanan dan minuman tahan lama sesuai dengan jumlah bahan makanan dan minuman tahan lama yang diambil

## 6. Pembuatan/Pemasakan Bahan Makanan dan Minuman di I-Food

Pembuatan/pemasakan bahan makanan dan minuman merupakan kegiatan mengubah (memasak) bahan makanan dan minuman mentah menjadi makanan dan minuman yang siap untuk dimakan/diminum, berkualitas dan aman untuk dikonsumsi. Tahapan pembuatan/pemasakan bahan makanan dan minuman sebagai berikut :

### 1) Pemasakan bahan makanan dibagi menjadi 3 jenis, yaitu :

#### a) Pemasakan bahan makanan *a la carte*

Pemasakan menu *a la carte* merupakan kegiatan memasak yang dilakukan oleh staf koki yang dibantu staf pertambuan I-Food sesuai dengan pesanan

pelanggan yang tersedia pada menu makanan *a la carte* di I-Food. Bahan makanan yang digunakan berasal dari stok bahan makanan yang sudah siap olah

b) Pemasakan menu makan prasmanan

Pemasakan menu makan prasmanan merupakan kegiatan memasak yang dilakukan oleh staf koki yang dibantu staf pertambuan I-Food sesuai dengan rencana menu makan prasmanan yang telah dibuat oleh koki. Menu makan prasmanan yang sudah siap makan dibungkus per porsi per jenis makanan menggunakan plastik oleh staf pertambuan I-Food

c) Pemasakan menu makan siang staf

Pemasakan menu makan siang staf merupakan kegiatan memasak yang dilakukan oleh staf koki yang dibantu staf pertambuan I-Food sesuai dengan rencana menu makan siang staf yang telah dibuat oleh koki. Menu makan siang staf yang sudah siap makan dimasukkan ke dalam box makan siang staf per porsi per jenis makanan oleh staf pertambuan I-Food

2) Pembuatan bahan minuman *a la carte*

Pembuatan bahan minuman *a la carte* merupakan tanggung jawab staf pramusaji I-Food dalam kegiatan pembuatan minuman sesuai dengan pesanan pelanggan yang tersedia pada menu minuman *a la carte* di I-Food. Bahan minuman yang digunakan berasal dari stok bahan minuman yang sudah siap olah

## 7. Pelayanan Makanan dan Minuman di I-Food

Pelayanan makanan dan minuman merupakan kegiatan memberikan layanan dalam penyelenggaraan makanan dan minuman bagi pelanggan di I-Food. Pelayanan makanan dan minuman dibagi menjadi 5 jenis, yaitu:

1) Pelayanan meja (*table service*)

Pelayanan meja merupakan tipe layanan makan di tempat (*dine-in*) dimana pelanggan dapat memesan terlebih dahulu makanan dan minuman yang tersedia di I-Food kepada staf kasir I-Food. Pesanan masuk akan diteruskan ke dapur dan dimasak oleh staf koki I-Food. Hidangan yang sudah selesai dimasak akan diantarkan langsung ke meja pelanggan oleh staf pramusaji I-Food. Pembayaran dilakukan di kasir setelah pelanggan menikmati makanan dan minuman yang telah dipesan

2) Pelayanan bawa pulang/bungkus (*take away service*)

Pelayanan bawa pulang/bungkus merupakan sistem pelayanan untuk pesanan yang ingin dibawa pulang oleh pelanggan. Pelanggan memesan terlebih dahulu makanan dan minuman yang tersedia di I-Food kepada staf kasir I-Food. Pesanan masuk akan diteruskan ke dapur dan dimasak oleh staf koki I-Food. Pelanggan dapat menunggu pesanan di kursi yang telah disediakan. Hidangan yang sudah selesai dimasak ditata dan dibungkus oleh staf pramusaji dan diantarkan ke meja kasir. Staf kasir memanggil dan mengarahkan pelanggan untuk melakukan pembayaran di meja kasir dan memberikan pesanan ketika pelanggan sudah selesai melakukan pembayaran

3) Pelayanan pesan antar untuk kamar rawat inap

Pelayanan pesan antar untuk kamar rawat inap merupakan layanan pengantaran makanan/minuman oleh staf I-Food ke kamar rawat inap bagi

pelanggan yang telah melakukan pemesanan dan pembayaran melalui scan barcode yang tersedia di kamar rawat inap.

4) Pelayanan pesan antar melalui aplikasi *online*

Pelayanan pesan antar melalui aplikasi *online* merupakan layanan pengantaran makanan/minuman oleh mitra pengemudi bagi pelanggan yang telah melakukan pemesanan dan pembayaran melalui aplikasi *online* yang telah bekerjasama dengan I-Food

5) Pelayanan makan siang staf

Pelayanan makan siang staf merupakan pelayanan untuk pembuatan hidangan makan siang bagi staf yang bekerja pada jadwal *shift* siang di RS Intan Husada. Pembuatan makan siang staf sesuai dengan rencana menu makan siang staf yang dibuat oleh koki. Staf SDM memberikan data jumlah staf yang akan menerima makan siang kepada staf kasir I-Food dan diteruskan kepada staf koki I-Food untuk membuat porsi makan siang staf sesuai data tersebut. Makan siang staf yang telah selesai dimasak, dibungkus per porsi dan diambil oleh staf/perwakilan tiap unit kerja sesuai jam pengambilan makan siang

6) Pelayanan snack staf

Pelayanan snack staf merupakan pelayanan untuk persiapan dan pemberian snack bagi staf yang bekerja pada jadwal *shift* malam di RS Intan Husada. Jadwal snack staf, yaitu senin – kamis berisi roti dan susu dalam kemasan dan jumat – minggu berisi mie instant dan minuman berasa dalam kemasan. Staf SDM memberikan data jumlah staf yang akan menerima snack kepada staf kasir I-Food. Staf kasir I-Food mempersiapkan snack sesuai dengan data yang diberikan SDM, dibungkus per porsi dan diambil oleh staf/perwakilan tiap unit kerja sesuai jam pengambilan snack

8. **Stock Opname di I-Food**

*Stock opname* merupakan kegiatan perhitungan persediaan stok bahan makanan dan minuman yang tersedia di gudang. Koordinator Unit Bisnis, Staf Administrasi Unit Bisnis dan seluruh staf i-food melakukan *stock opname* setiap akhir bulan. Data yang menjadi dasar penyesuaian stok barang gudang diambil dari data excel stok gudang. Data barang yang tidak sesuai dengan stok yang tersedia menjadi tanggung jawab seluruh staf i-food. Data hasil *stock opname* dijadikan dasar dalam perencanaan kebutuhan bahan makanan dan minuman untuk bulan berikutnya

C. Laporan Keuangan di Unit Bisnis

Laporan keuangan merupakan tanggung jawab staf administrasi unit bisnis dalam kegiatan pembuatan laporan pendapatan dan pengeluaran harian dan bulanan di unit bisnis (intan mart dan ifood). Jenis laporan keuangan sebagai berikut :

1. Laporan Pendapatan Harian Intan Mart

Pembuatan laporan berdasarkan data *report transaction* dari sistem MOKA dan Gerai IDO (PPOB Muamalat) yang disesuaikan dengan struk pembelian pelanggan. Staf administrasi unit bisnis melakukan penyesuaian data antara setoran uang tunai dari staf kasir intan mart dengan data *report transaction* untuk dilaporkan kepada unit pendapatan dan dikonversi menjadi pendapatan harian di intan mart. Koordinator unit bisnis melaporkan pendapatan harian intan mart setiap minggu dalam rapat mingguan divisi *marketing* dan keuangan

2. Laporan Pendapatan Harian I-Food

Pembuatan laporan berdasarkan data *report transaction* dari sistem MOKA yang disesuaikan dengan struk pembelian pelanggan. Staf administrasi unit bisnis melakukan penyesuaian data antara setoran uang tunai dari staf kasir ifood dengan data *report transaction* untuk dilaporkan kepada unit pendapatan dan dikonversi menjadi pendapatan harian di i-food. Koordinator unit bisnis melaporkan pendapatan harian i-foos setiap minggu dalam rapat mingguan divisi *marketing* dan keuangan

3. Laporan Laba/Rugi Bulanan Intan Mart

Pembuatan laporan berdasarkan data pendapatan dan beban operasional Intan Mart selama 1 bulan termasuk pembelanjaan barang, gaji staf dan aset barang yang tersisa setalah dilakukan stok opname di Gudang dan intan mart. Koordinator unit bisnis mengumpulkan seluruh data yang dibutuhkan mulai dari unit keuangan, logistik dan SDM untuk dibuat laporan laba/rugi yang akan dilaporkan setiap minggu kedua dalam rapat mingguan divisi *marketing* dan keuangan

4. Laporan Laba/Rugi Bulanan I-Food

Pembuatan laporan berdasarkan data pendapatan dan beban operasional I-Food selama 1 bulan termasuk pembelanjaan barang, gaji staf dan aset barang yang tersisa setalah dilakukan stok opname di Gudang dan i-food. Koordinator unit bisnis mengumpulkan seluruh data yang dibutuhkan mulai dari unit keuangan, logistik dan SDM untuk dibuat laporan laba/rugi yang akan dilaporkan setiap minggu kedua dalam rapat mingguan divisi *marketing* dan keuangan

5. Laporan Laba/Rugi Tahunan Intan Mart

Pembuatan laporan berdasarkan data pendapatan dan beban operasional Intan Mart selama 1 tahun termasuk pembelanjaan barang, gaji staf dan aset barang yang tersisa setalah dilakukan stok opname di Gudang dan intan mart. Koordinator unit bisnis mengumpulkan seluruh data yang dibutuhkan mulai dari unit keuangan, logistik dan SDM untuk dibuat laporan laba/rugi yang akan dilaporkan setiap awal tahun dalam rapat mingguan divisi *marketing* dan keuangan

6. Laporan Laba/Rugi Tahunan I-Food

Pembuatan laporan berdasarkan data pendapatan dan beban operasional I-Food selama 1 tahun termasuk pembelanjaan barang, gaji staf dan aset barang yang tersisa setalah dilakukan stok opname di Gudang dan i-food. Koordinator unit bisnis mengumpulkan seluruh data yang dibutuhkan mulai dari unit keuangan, logistik dan SDM untuk dibuat laporan laba/rugi yang akan dilaporkan setiap awal tahun dalam rapat mingguan divisi *marketing* dan keuangan

## BAB V LOGISTIK

Jenis logistik yang dibutuhkan oleh Unit Bisnis terdiri dari logistik umum dan logistik pengadaan unit bisnis. Dari kedua jenis logistik tersebut, Unit Bisnis melakukan permintaan yang berbeda untuk pemenuhan kebutuhan operasional.

### A. Permintaan Barang Rutin (Logistik Umum)

Permintaan barang rutin merupakan permintaan barang unit bisnis berupa alat tulis kerja dan alat penunjang kerja berdasarkan kebutuhan dan sisa stok yang tersedia menggunakan formulir permintaan barang rutin. Berikut permintaan barang rutin unit bisnis sebagai berikut :

1. Kertas A4
2. Baterai
3. Kwitansi
4. Formulir Permintaan Barang Rutin dan Tidak Rutin
5. Spidol Permanen
6. Pulpen
7. Lakban bening
8. *Double tape*
9. Refil tinta printer hitam dan warna
10. Isi staples
11. *Sticky note*
12. Lampu
13. dll

### B. Permintaan Barang Tidak Rutin (Logistik Umum)

Permintaan barang tidak rutin merupakan permintaan barang unit bisnis berupa alat tulis kerja dan alat penunjang kerja diluar kebutuhan rutin menggunakan formulir permintaan barang tidak rutin. Berikut permintaan barang tidak rutin unit bisnis sebagai berikut :

1. Alat penunjang I-Food
2. Alat penunjang Intan Mart
3. Alat penunjang kerja Unit Bisnis

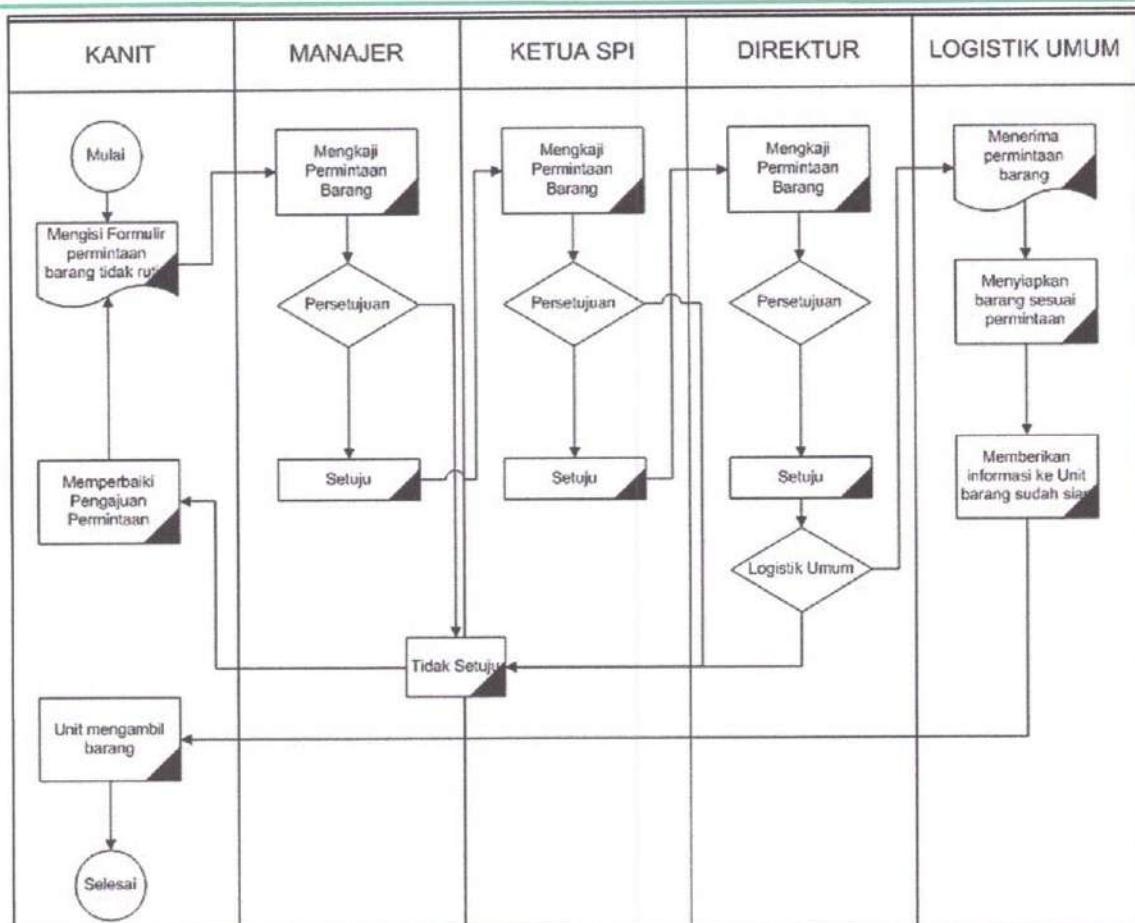
### C. Permintaan Barang Rutin (Logistik Pengadaan Unit Bisnis)

Permintaan barang rutin merupakan kebutuhan barang unit bisnis berupa barang jual, barang kemasan, bahan baku berdasarkan kebutuhan dan sisa stok yang tersedia menggunakan formulir permintaan barang rutin. Berikut permintaan barang rutin unit bisnis sebagai berikut :

1. Barang jual (makanan dan minuman) di Intan Mart
2. Barang tahan lama (bahan baku) di I-Food
3. Barang kemasan (plastik, kresek, dus makan dll) di Intan Mart dan I-Food

### D. Alur Logistik

Pengadaan logistik di Unit Bisnis dilakukan melalui Logistik Umum dan/atau Logistik Pengadaan Unit Bisnis, sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang sudah ditetapkan. Adapun pengadaan logistik di Unit Bisnis dilakukan berdasarkan alur sebagai berikut :



Gambar 3 Alur Permintaan Logistik Umum/Pengadaan Unit Bisnis

#### E. Pengendalian Logistik

Pengendalian dilakukan terhadap jenis, jumlah dan penggunaan logistik. Tujuan pengendalian persediaan logistik adalah untuk memastikan persediaan efektif dan efisien atau tidak terjadi kelebihan dan kekurangan/kekosongan, kerusakan, kadaluwarsa, dan kehilangan serta pengembalian pesanan logistik. Adapun cara untuk mengendalikan persediaan logistik di Unit Bisnis adalah :

1. Melakukan evaluasi persediaan yang jarang digunakan (*slow moving*)
2. Melakukan evaluasi persediaan yang tidak digunakan dalam waktu tiga bulan berturut-turut (*death stock*)
3. *Stock opname* yang dilakukan secara periodik dan berkala

#### F. Monitoring dan Evaluasi Logistik

Untuk mencapai akuntabilitas terhadap penyelenggaraan pelaksanaan kegiatan dan pengembangan di Unit Bisnis diperlukan adanya manajemen kegiatan berupa monitoring dan evaluasi. Adapun yang menjadi indikator dalam melakukan monitoing dan evaluasi adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan perencanaan kebutuhan selama periode tertentu.
2. Ketepatan pengalokasian dana yang berdampak terhadap pemenuhan/kebutuhan.
3. Ketepatan penyimpanan yang berpotensi terjadinya kerusakan, kesalahan dalam pemberian, kehilangan fisik yang tidak mampu telusur, kesalahan dalam pendistribusian.

## BAB VI KESELAMATAN PASIEN

### A. Identifikasi Risiko Keselamatan Pasien

Identifikasi risiko keselamatan pasien di Unit Bisnis adalah usaha pengenalan/identifikasi risiko-risiko keselamatan pasien yang mungkin timbul atas tindakan/pelayanan yang didapat dari unit bisnis meliputi :

1. Identifikasi terhadap menu yang tidak tersedia/habis
2. Identifikasi terhadap ketidaksesuaian pesanan pelanggan
3. Identifikasi terhadap ketidaksesuaian jumlah pembayaran pesanan pelanggan
4. Identifikasi terhadap keselamatan dan keamanan pelanggan dari korsleting dan kebakaran
5. Identifikasi terhadap kebersihan makanan dan minuman

### B. Manajemen Risiko Keselamatan Pasien

1. Melakukan konfirmasi kepada pelanggan mengenai menu yang tidak tersedia/habis sebelum dilakukan pemesanan
2. Memeriksa kembali catatan pesanan bersama pelanggan sebelum melakukan pembuatan/pemasakan makanan/minuman
3. Memeriksa kembali catatan pesanan bersama pelanggan sebelum melakukan input jumlah pembayaran pesanan
4. Melakukan pengecekan kompor, gas, alat listrik dan alat lainnya yang diduga akan menimbulkan korsleting/kebakaran dan mencabut/mematikan kompor, gas, alat listrik dan alat lainnya ketika sudah tidak digunakan
5. Memeriksa kembali bahan makanan dan minuman yang akan digunakan sebelum dilakukan pembuatan/pemasakan makanan dan minuman

### C. Pencegahan dan Pengendalian Risiko Keselamatan Pasien

1. Selalu memeriksa dan melakukan konfirmasi dengan bagian dapur terkait menu yang tersedia dan tidak tersedia
2. Penyusunan SPO mengenai pemesanan menu makanan dan minuman di I-Food
3. Penyusunan SPO mengenai pembayaran pesanan menu makanan dan minuman di I-Food
4. Mengikuti pelatihan penanggulangan kebakaran dan bencana lainnya
5. Melakukan kegiatan pembersihan bahan makanan dan minuman mentah (pemilahan, pencucian, pemotongan, penyirangan, peracikan dll) untuk mengubahnya menjadi bahan makanan dan minuman siap olah

## BAB VII

### KESELAMATAN KERJA

#### A. Identifikasi Risiko Keselamatan Kerja

Identifikasi risiko keselamatan kerja pegawai di Unit Bisnis adalah usaha pengenalan/identifikasi risiko-risiko keselamatan kerja pegawai yang mungkin timbul dalam kegiatan/pekerjaan yang dilakukan oleh Unit Bisnis adalah sebagai berikut :

1. Risiko kebakaran dan bencana lainnya
2. Risiko terpleset/terjatuh
3. Risiko bahaya debu
4. Risiko penularan penyakit
5. Risiko bahaya fisika (bising, cahaya, listrik, panas, getaran)
6. Risiko pengangkatan beban berat

#### B. Manajemen Risiko Keselamatan Kerja

Manajemen Risiko Keselemanatan Kerja pada Unit Bisnis adalah pendekatan proaktif untuk mengidentifikasi, mengevaluasi dan memprioritaskan risiko untuk mengurangi risiko keselamatan, kecelakaan serta infeksi kerja pada Staf Unit Bisnis. Manajemen risiko pada Unit Bisnis meliputi beberapa aspek antara lain:

1. Pelatihan penggunaan APAR apabila terjadi kebakaran
2. Memastikan lantai selalu dalam keadaan bersih dan kering
3. Pembersihan rutin alat dan lingkungan kerja serta memastikan adanya ventilasi di setiap ruangan
4. Pemakaian alat pelindung diri (APD) sebagai pencegahan dan perlindungan diri dari berbagai risiko yang ada saat melakukan pekerjaan
5. Melakukan pengangkatan barang berat secara bertahap atau menggunakan alat bantu seperti *trolley*

#### C. Pencegahan dan Pengendalian Risiko Keselamatan Kerja

1. Memberikan edukasi mengenai *hand hygiene*
2. Memberikan edukasi mengenai etika batuk dan bersin
3. Memberikan edukasi mengenai APD (Alat Pelindung Diri)
4. Memberikan edukasi mengenai penanggulangan risiko kebakaran dan bencana lainnya
5. Memberikan edukasi mengenai cara pengangkatan beban berat
6. Bekerjasama dengan *cleaning service* dan melakukan jadwal pembersihan rutin di unit bisnis untuk pembersihan area unit bisnis

## BAB IX

### PENGENDALIAN MUTU

#### A. Indikator Mutu

<b>Kode Indikator</b>	IMP-Unit 41a
<b>Nama Indikator</b>	Ketidaksesuaian Jumlah Fisik Barang dengan Pencatatan Stok Opname di Unit Bisnis
<b>Dasar Pemikiran/Literatur</b>	Peraturan Direktur RS Intan Husada Nomor 3530/A000/XI/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen Rumah Sakit
<b>Dimensi Mutu</b>	Efisiensi dan aman
<b>Tujuan</b>	Menurunkan tingkat kehilangan stok fisik barang saat dilakukan proses stok opname
<b>Definisi Operasional</b>	<p>Stok Opname di Unit Bisnis adalah kegiatan penghitungan stok fisik barang di Intan Mart dan I-Food sesuai dengan sistem data barang</p> <p>Stok Fisik Barang di Unit Bisnis adalah stok barang berupa barang jual, kemasan dan bahan makanan tahan lama di Intan Mart dan I-Food</p> <p>Ketidaksesuaian Jumlah Barang dengan Pencatatan Stok Opname di Unit Bisnis adalah ketidaksesuaian jumlah stok fisik barang dengan sistem data barang pada saat stok opname di Unit Bisnis</p>
<b>Jenis Indikator</b>	Proses dan outcome
<b>Satuan Pengukuran</b>	Persentase
<b>Numerator</b>	Jumlah ketidaksesuaian jumlah stok fisik barang dengan pencatatan stok opname
<b>Denumerator</b>	Jumlah seluruh stok fisik barang yang dilakukan proses stock opname di Unit Bisnis
<b>Target Pencapaian</b>	100% stok fisik barang sesuai dengan sistem data barang
<b>Kriteria Inklusi</b>	Seluruh stok fisik barang di Unit Bisnis
<b>Kriteria Eksklusi</b>	<b>Seluruh Stok Fisik Barang Tidak Tahan Lama</b>
<b>Formula</b>	Jumlah ketidaksesuaian jumlah stok fisik barang dengan pencatatan stok opname dibagi Jumlah seluruh stok fisik barang yang dilakukan proses stok opname di Unit Bisnis dikali 100%
<b>Metode Pengumpulan Data</b>	<i>Retrospective</i>
<b>Sumber Data</b>	Sensus
<b>Instrumen Pengambilan Data</b>	Data Stok Fisik Barang
<b>Periode Pengumpulan Data</b>	Bulanan
<b>Periode Analisis dan Pelaporan Data</b>	Bulanan, Triwulan, Tahunan
<b>Besaran Sampel</b>	Total Sampling

<b>Penyajian Data</b>	- Tabel - Run chart
<b>Penanggung jawab</b>	Unit Bisnis

#### B. Monitoring

Ketidaksesuaian jumlah barang dengan pencatatan stok opname di unit bisnis adalah ketidaksesuaian jumlah stok fisik barang dengan sistem data barang pada saat stok opname di Unit Bisnis. Monitoring dilakukan dengan mengintegrasikan pengumpulan data dalam aktivitas sehari-hari dengan data stok opname setiap akhir bulan

#### C. Evaluasi

Evaluasi dilakukan terhadap ketidaksesuaian jumlah barang dengan pencatatan stok opname di unit bisnis berupa pengawasan terhadap proses distribusi barang, pengawasan terhadap pencatatan dan ketelitian staf, sistem koordinasi antar staf di Unit Bisnis serta stok opname jumlah stok fisik barang di Unit Bisnis

#### D. Pelaporan

Laporan terhadap angka ketidaksesuaian jumlah barang dengan pencatatan stok opname di unit bisnis dilakukan rekapitulasi bulanan berupa stok opname. Rekapitulasi tersebut meliputi jenis dan jumlah selisih barang dalam periode 1 bulan

#### E. Continues Improvement

Merupakan perumusan upaya-upaya perbaikan dari hasil analisis. Tujuannya adalah menyusun rencana atau program kerja dengan tujuan untuk memperbaiki performance/mutu yang diperoleh dari proses monitoring. *Continuous improvement* dapat berupa:

1. Penyusunan program/sistem kerja yang baru dalam pengawasan barang
2. Revisi prosedur dan kebijakan maupun penyusunan prosedur/kebijakan baru
3. Pelatihan/sosialisasi mengenai penghitungan yang efektif dan efisien terhadap barang di Unit Bisnis
4. Penambahan/penggantian sarana dan prasarana yang mendukung terlaksananya pelayanan dengan efektif dan efisien.

## BAB X PENUTUP

Penyelenggaraan pelayanan Unit Bisnis di RS Intan Husada merupakan pelayanan dengan proses yang panjang. Semua proses yang dilakukan tersebut memiliki tujuan penting untuk mengedepankan pengadaan barang dan jasa produk makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan pelanggan di RS Intan Husada. Pencapaian terhadap kesesuaian pengadaan produk makanan dan minuman bagi pelanggan harus didukung melalui proses yang baik pula (sumber daya manusia, sarana, prasarana, lingkungan kerja, dll) walaupun pada operasional kesehariannya terdapat banyak risiko yang bersinggungan dalam pencapaian yang baik tersebut

## BAB XI DAFTAR PUSTAKA

Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS). 2013. Kementerian Kesehatan RI  
Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas C, 2007. Kementerian Kesehatan  
Republik Indonesia. Pusat Sarana Prasarana dan Peralatan Kesehatan  
Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi. 2018. Kementerian Kesehatan RI