
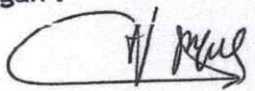
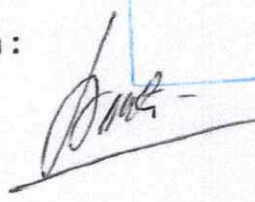
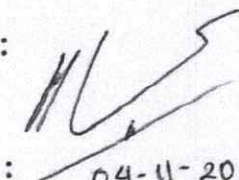



STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PENGELOLAAN WISMA

NO DOKUMEN	:	UDDP-WM-L2-001
VERSI	:	001
TANGGAL BERLAKU	:	09 NOPEMBER 2022
TANGGAL KAJI ULANG	:	09 NOPEMBER 2024
STATUS DOKUMEN	:	MASTER : <input type="checkbox"/> SALINAN NO : <input type="checkbox"/>

<p>Disusun oleh:</p> <p style="text-align: center;">Yulianto, S.Si Ka.Sie. Rumah Tangga & Sekretariat UDD Pusat Palang Merah Indonesia</p>	<p>Tanda tangan :</p>  <p>Tanggal : 27-10-2022</p>
<p>Diperiksa oleh :</p> <p style="text-align: center;">Yayah Mardiana, S.Kom Kasie. Sub. Bidang Umum UDD Pusat Palang Merah Indonesia</p>	<p>Tanda tangan :</p>  <p>Tanggal : 31-10-2022</p>
<p>Disetujui oleh :</p> <p style="text-align: center;">dr. Susanti, M.M Kepala Bidang Penunjang UDD Pusat Palang Merah Indonesia</p>	<p>Tanda tangan :</p>  <p>Tanggal : 02-11-2022</p>
<p>Disahkan oleh:</p> <p style="text-align: center;">Dr. dr. Saptuti Chunaeni, M.Biomed Manajer Kualitas UDD Pusat Palang Merah Indonesia</p>	<p>Tanda tangan :</p>  <p>Tanggal : 04-11-2022</p>

DOKUMEN TERKENDALI
Salinan No :

MASTER

 Palang Merah Indonesia Unit Donor Darah Pusat	SPO Pengelolaan Wisma		Halaman 1 dari 4 Nomor : UDDP-WM-L2-001 Versi : 001 Tgl.Berlaku: 09 Nopember 2022 Tgl.kajiulang:09 Nopember 2024
	Bidang Penunjang	Sub. Bidang Umum	

1. Tujuan

Standar Prosedur Operasional (SPO) ini sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk pengelolaan Wisma UDDP

2. RuangLingkup

SPO ini digunakan oleh Ruang lingkup Wisma UDDP PMI meliputi pelayanan resepsionis, pelayanan keamanan wisma, pelayanan *House keeping*, area umum, dan area makan di wisma, serta prosedur pengadaan, perbaikan, dan/atau perawatan barang inventaris wisma.

3. Persyaratan Sistem Mutu


- 3.1 Petugas Wisma harus memiliki penampilan yang rapih, sopan dan ramah dalam menerima tamu yang akan menginap;
- 3.2 Memberikan salam, senyum dan sapa kepada tamu yang datang;
- 3.3 Petugas Wisma harus melakukan pendataan identitas pribadi Tamu dengan memberikan Formulir Reservasi Wisma dan mengisi Formulir tersebut sebagai syarat registrasi dan pemesanan kamar;
- 3.4 Petugas Wisma wajib menjelaskan kepada Tamu sebelum masuk Kamar tentang peraturan dan tata tertib yang berlaku;
- 3.5 Ketersediaan fasilitas yang disediakan dapat memberi kepuasan Tamu yang menginap seperti :
 - 3.5.1 Hiburan (Televisi)
 - 3.5.2 Sosial media (internet / Wifi)
 - 3.5.3 Ruang makan yang rapih dan bersih
 - 3.5.4 AC agar suhu ruangan menjadi dingin
 - 3.5.5 Perlengkapan Mandi (Handuk, Dental Kit, sabun dan sampoh dll)
- 3.6 Pengelolaan Wisma secara professional dapat memberikan kepuasan dan nilai plus bagi tamu yang menginap dengan terciptanya rasa aman dan nyaman selama menginap di Wisma UDDP PMI;
- 3.7 Fasilitas Wisma harus dijaga dengan baik seperti kebersihan, kerapihan dan keamanan untuk memberikan rasa nyaman;
- 3.8 Kepuasan Layanan yang baik dan benar sudah pasti membuat tamu merasa puas. Layanan yang baik dan benar dapat dilihat dari cara penyajian makanan dan minuman yang benar, berdasarkan standar yang tepat dan akurat;
- 3.9 Kebersihan (Toilet dan lantai) dan kerapihan kamar selalu tetap terjaga selama tamu menginap dalam waktu yang telah ditentukan.

DOKUMEN TERKENDALI
Salinan No :

4. Referensi

-

MASTER

 Palang Merah Indonesia Unit Donor Darah Pusat	SPO Pengelolaan Wisma		Halaman 2 dari 4 Nomor : UDDP-WM-L2-001 Versi : 001 Tgl.Berlaku: 09 Nopember 2022 Tgl.kajiulang:09 Nopember 2024
	Bidang Penunjang	Sub. Bidang Umum	


5. Definisi dan Singkatan

- 5.1 Resepsionis:** Pegawai yang memiliki tugas untuk menyapa, melayani, memberikan informasi kepada pengunjung, pelanggan atau pihak yang berkepentingan terkait tujuan yang diinginkan.
- 5.2 Check-in :**Proses dimana orang mengumumkan kedatangan mereka di kantor, hotel, bandara, rumah sakit, pelabuhan atau acara;
- 5.3 Check-out :**Waktu bagi tamu wisma untuk melakukan proses pengeluaran barang dari dalam kamar sekaligus membayar penginapan sesuai yang tertagih.
- 5.4 Lobby :**Ruang teras di dekat pintu masuk bangunan (bioskop, gedung perkantoran, dan lainnya) yang biasanya dilengkapi dengan berbagai perangkat meja dan kursi, yang berfungsi sebagai ruang duduk atau ruang tunggu.
- 5.5 Pantry :**sebuah ruangan tempat penyimpanan bahan makanan dan minuman dan barang-barang terkait penyajian makanan seperti alat makan atau alat masak.

DOKUMEN TERKENDALI
Salinan No :

6. Peran dan Tanggung jawab petugas wisma

Manajer kualitas	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan Kontrol Dokumen • Mengesahkan SPO
Kepala UTDP PMI	<ul style="list-style-type: none"> • Menyetujui Pembayaran Pengadaan barang dan jasa • Menyetujui Pembayaran Perawatan dan Perbaikan wisma
Ka. Bid. Penunjang	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan disposisi • Menyetujui Permintaan barang dan jasa • Menyetujui Pembayaran Pengadaan barang dan jasa • Menyetujui Perbaikan wisma • Monitoring penggunaan anggaran Wisma
Ka. Sie Sekretariat & RT	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima laporan pengelolaan Wisma dari penanggung jawab Wisma • Monitoring kebersihan, kerapian dan fasilitas wisma • Melakukan perawatan dan perbaikan Wisma • Menyetujui Pembayaran kebutuhan barang Wisma
Penanggung Jawab Wisma	<ul style="list-style-type: none"> • Bertanggung jawab terkait pengelolaan wisma • Membuat Invoice • Membuat permintaan barang dan perbaikan WISMA • Berkoordinasi dengan bidang terkait dan petugas wisma • Melaporkan pertanggung jawaban pemasukan dan pengeluaran wisma kepada Kepala Seksi Sekretariat & Rumah Tangga • Melaporkan kerusakan aset fasilitas lainnya kepada Ka. Sie. Sekretariat & RT
Resepsionis	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan proses administrasi tamu wisma • Mendata tamu wisma • Berkoordinasi dengan petugas keamanan terkait tamu wisma

 Palang Merah Indonesia Unit Donor Darah Pusat	SPO Pengelolaan Wisma		Halaman 3 dari 4 Nomor : UDDP-WM-L2-001 Versi : 001 Tgl.Berlaku: 09 Nopember 2022 Tgl.kajiulang:09 Nopember 2024
	Bidang Penunjang	Sub. Bidang Umum	

	<ul style="list-style-type: none"> • Melaporkan keperluan inventaris wisma kepada Penanggung Jawab Wisma
Petugas Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> • Menjaga keamanan wisma • Mengawasi kegiatan tamu wisma yang mencurigakan • Melapor kepada Penanggung Jawab Wisma apabila ada peristiwa darurat • Menjaga barang bawaan Tamu yang menginap
Petugas Kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> • Menjaga kebersihan kamar dan area umum wisma • Membersihkan seluruh ruangan setiap lantainya • Membuang sampah pada tempat yang sudah disediakan
Petugas Ruang Makan	<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan dan melayani kebutuhan konsumsi tamu wisma • Menjaga kebersihan ruang makan • Menjaga peralatan dan perlengkapan makan • Mengawasi penyajian makanan dan memastikan ketersediaan cukup

7. Prosedur

7.1 Pelayanan Resepsionis wisma saat tamu *check-in*:

- 7.1.1 Tamu yang akan menginap dapat dilakukan Chekin dan registrasi pada pukul 14.00 Wib;
- 7.1.2 Siapkan formulir Reservasi data tamu & kunci kamar;
- 7.1.3 Tamu mengisi data pada formulir;
- 7.1.4 Berikan sedikit penjelasan tata tertib selama berada di Penginapan Wisma;
- 7.1.5 Berikan kunci kamar kepada tamu yang menginap;
- 7.1.6 Bawakan barang bawaan tamu ke kamar yang sudah dipesan;
- 7.1.7 Pastikan setiap kamar yang akan digunakan sudah dilakukan pengecekan fungsi Elektronik (Televisi, AC dan Telepon), Kran kamar mandi dan lampu berfungsi dengan baik;
- 7.1.8 Arsipkan dokumen;

DOKUMEN TERKENDALI
Salinan No :


7.2 Pelayanan Resepsionis wisma saat tamu *check-out*:

- 7.2.1 Konfirmasi tanggal dan waktu *check-out* tamu;
- 7.2.2 Siapkan *invoice* tamu;
- 7.2.3 Siapkan formulir data tamu & penyerahan kunci kamar;
- 7.2.4 Terima pembayaran tamu (apabila tamu umum);

7.3 Pelayanan keamanan wisma:

- 7.3.1 Jaga keamanan dan ketertiban wisma;
- 7.3.2 Mengamankan wisma apabila ada tindakan pidana;
- 7.3.3 Laporan lalu lalang tamu wisma;
- 7.3.4 Tulis kegiatan yang dilakukan selama bertugas;

MASTER

 Palang Merah Indonesia Unit Donor Darah Pusat	SPO Pengelolaan Wisma		Halaman 4 dari 4 Nomor : UDDP-WM-L2-001 Versi : 001 Tgl.Berlaku: 09 Nopember 2022 Tgl.kajiulang:09 Nopember 2024
	Bidang Penunjang	Sub. Bidang Umum	

7.4 Kebersihan kamar wisma (status kamar terisi):

- 8.4.1 Periksa fungsi benda-benda elektronik di kamar wisma;
- 8.4.2 Bersihkan seluruh area kamar & penataan tempat tidur;
- 8.4.3 Bersihkan kamar mandi;
- 8.4.4 Periksa kembali perlengkapan & kebersihan kamar mandi;

7.5 Kebersihan kamar wisma (status kamar kosong/tamu sudah check-out):

- 8.5.1 Periksa kamar, lapor apabila ada barang tamu yang tertinggal;
- 8.5.2 Periksa fungsi benda-benda elektronik di kamar wisma;
- 8.5.3 Bersihkan seluruh area kamar;
- 8.5.4 Bersihkan kamar mandi;
- 8.5.5 Periksa kembali kebersihan kamar;

8. Dokumen Terkait

-

9. Lampiran

- 9.1 Lampiran 1 : Formulir reservasi wisma
- 9.2 Lampiran 2 : Buku tamu wisma

DOKUMEN TERKENDALI
 Salinan No :

10. Riwayat Perubahan

Nomor Versi	Tanggal Pelaksanaan	Referensi	Kesimpulan
001 001	09 Nopember 2020 09 Nopember 2022	CPOB -	Dokumen baru Tidak ada perubahan dan sudah dikaji ulang

MASTER