

## 1. Jenis Standar Pelayanan Keamanan

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rambut harus dicukur rapi dan bersih.</li> <li>2. Berpakaian rapi bersih dan lengkap sesuai dengan ketentuan seragam satpam.</li> <li>3. Bertindak sopan, ramah tetapi tegas luhur, berani adil dan bijaksana.</li> <li>4. Ulet, tabah, sabar dan percaya diri dalam mengemban tugasnya.</li> <li>5. Memegang teguh rahasia yang dipercayakan kepadanya.</li> <li>6. Cepat tanggap (Responsive) dalam memberikan perlindungan dan pengamanan.</li> <li>7. Mentaati peraturan dan menghormati norma yang berlaku di perusahaan.</li> <li>8. Dilarang bersikap acuh tak acuh, tidak sopan baik kepada tamu, penghuni maupun masyarakat sekitarnya.</li> <li>9. Dapat menciptakan suasana lingkungan kerja yang bersih, aman, nyaman dan tentram.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengadakan peraturan dengan maksud menegakan tata tertib yang berlaku di lingkungan kerja, khusus yang menyangkut keamanan dan ketertiban atau tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan Rumah Sakit seperti : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaturan tanda pengenalan pegawai/karyawan.</li> <li>b. Pengaturan penerima tamu.</li> <li>c. Pengaturan parkir kendaraan.</li> </ol> </li> <li>2. Melaksanakan penjagaan dengan maksud mengawasi keadaan atau hal-hal yang mencurigakan disekitar lokasi kerja dan sekitar Rumah Sakit.</li> <li>3. Melakukan perondaan sekitar kawasan Rumah Sakit menurut rute dan waktu yang ditentukan dengan maksud mengadakan penelitian dan pemeriksaan terhadap segala sesuatu yang tidak wajar dan tidak pada tempatnya yang dapat atau diperkirakan menimbulkan ancaman dan gangguan serta mengatur kelancaran lalu lintas diluar kawasan atau sekitar lingkungan Rumah Sakit.</li> <li>4. Mengadakan pengawalan uang/barang apabila diperlukan.</li> <li>5. Mengambil langkah-langkah dan tindakan sementara bila terjadi tindak pidana. Antara lain seperti : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengamankan Tempat Kejadian Perkara (TKP).</li> <li>b. Menangkap dan memborgol pelakunya (apabila tertangkap basah).</li> <li>c. Menolong korban.</li> <li>d. Melaporkan/meminta bantuan POLRI setempat secepatnya.</li> </ol> </li> <li>6. Memberikan tanda-tanda bahaya atau keadaan darurat melalui alat-alat alarm atau kejadian lain yang membahayakan jiwa, badan atau harta benda orang banyak disekitar Rumah Sakit serta memberikan pertolongan dan bantuan penyelamatan.</li> </ol>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	24 Jam
4.	Biaya / Tarif	Tidak ditarik biaya ( Rp.0 )
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan tindakan darurat pengamanan apabila terjadi kerusakan alat mesin yang menyebabkan kebakaran.</li> <li>2. Melarang orang-orang yang tidak berkepentingan mendekati tempat-tempat yang membahayakan / dilarang dimasuki kecuali petugas.</li> <li>3. Membukakan pintu gerbang pada saat ada kendaraan yang akan masuk atau keluar.</li> <li>4. Melakukan <i>body check</i> kepada semua tenaga kerja yang akan meninggalkan kantor dan <i>conditioning plant</i> kecuali pimpinan a\dan tamu penting.</li> <li>5. Menegur mengingatkan dan melaporkan pengguna kendaraan (tenaga kerja dan staff kantor) yang tidak menggunakan peralatan keselamatan (helm untuk sepeda motor, sabuk pengaman untuk pengemudi dan penumpang dapan di mobil) kecuali tamu kantor.</li> <li>6. Mengkoordinir penggunaan radio komunikasi guna kepentingan kantor maupun kepentingan lapangan.</li> <li>7. Meminta dokumen pengiriman kepada semua kendaraan yang masuk dan keluar dari <i>conditioning plant</i> untul kemudian dicatat dan distempel yang kemudian diserahkan kepada bagian yang berkepentingan.</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan Sesua Alur Penanganan Unit Pengaduan Saran Dan Masukan RSUD dr. H.Andi Abdurrahman Noor.	Sesuai dengan alur penanganan pelayanan unit pengaduan RSUD dr. H. Andi Abdurrahman Noor.

2. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan  
(*manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Kapolri No. Pol. 17 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pembinaan Badan Usaha Jasa Pengamanan Dan Penyelamatan.</li> <li>2. Peraturan Kapolri No. Pol. 18 Tahun 2006 Tentang Pelatihan dan kurikulum ssatua pengamanan.</li> <li>3. Peraturan Kapolri No. Pol. 24 Tahun 2007 Tentang sistem pengamanan manajemen perusahaan / Instansi Pemerintah.</li> <li>4. Skep Kapolri No. Pol. Skep/302/III/1993 tentang Tanda Kualifikasi Pendidikan Anggota Satpam.</li> <li>5. Skep Bersama Manaker No.KEP.275/Men/1989 dan Kapolri No.Pol.Kep/04/V/1989 tentang Pengaturan jam kerja, Shift dan Jam Istirahat Serta Pembinaan Tenaga Satuan Pengamanan.</li> <li>6. Skep Kapolri No. Pol. Skep/1019/XII/2002 tentang Pakaian Seragam Satuan-Satuan Pengamanan.</li> <li>7. Skep Kapolri No. Pol. Skep/1021/XII/2002 tentang Nomor Registrasi dan KTA Satpam.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki KTA.</li> <li>2. surat keterangan membawa/memakai sangkur, Borgol Khusus Anggota Satpam</li> <li>3. HT, Senter, Borgol, Tongkat dan Rambu-Rambu lalu lintas.</li> <li>4. Post.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SMP</li> <li>2. Memahami peraturan yang berlaku terkait dengan peraturan Rumah Sakit</li> <li>3. Memahami peraturan yang berlaku terkait pelayanan public</li> <li>4. Memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang penatalaksanaan keamanan</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidang Pelayanan</li> <li>2. Bidang Penunjang</li> <li>3. Bidang Keperawatan</li> <li>4. Sub Bagian Umum dan Kepegawian</li> <li>5. Sub Bidang Perencanaan dan Keuangan</li> <li>6. Tim Satuan Pengawas Internal</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	17 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya SPO</li> <li>2. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Pemenuhan Perlindungan dan Hak Pasien Keselamatan Pelayanan	Pemenuhan dan perlindungan hak pasien
8.	Rapat Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi Intern</li> <li>2. Laporan bulanan kegiatan keamanan</li> </ol>

