



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MULAWARMAN

Rektorat Kampus Gunung Kelua Jalan Kuaro, Samarinda 75119, Kotak Pos 1068

Telepon (0541) 741118 Facsimile (0541) 747479-732870

Laman : <http://www.unmul.ac.id> Surel : rektorat@unmul.ac.id

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN

NOMOR 2278 /SK/2017

TENTANG

STANDART OPERASIONAL PROCEDURE (SOP)
PENGAMANAN UNIVERSITAS MULAWARMAN

REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN,

Menimbang : a. bahwa untuk tertib administrasi dalam rangka menciptakan ketertiban dan kenyamanan di kampus Universitas Mulawarman, maka dipandang perlu menetapkan Standart Operasional Procedure (SOP) Pengamanan Universitas Mulawarman;

b. bahwa menindaklanjuti Surat Kepala Bagian UHTL dan BMN Universitas Mulawarman tanggal 19 Desember 2017, perihal usulan penerbitan Keputusan Rektor Universitas Mulawarman;

c. bahwa untuk keperluan huruf a dan b di atas, perlu diatur dan ditetapkan dengan Keputusan Rektor Universitas Mulawarman;

Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;

3. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana diubah oleh Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;

5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen;

6. Peraturan Presiden RI Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;

7. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

8. Peraturan Presiden RI Nomor 65 Tahun 1963 tentang Pendirian Universitas Mulawarman;

9. Peraturan Presiden RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;

10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri;

11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Mulawarman;

12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia;

13. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;

14. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 59/PMK.05/2015 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Universitas Mulawarman Samarinda pada Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
15. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
16. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 45/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi;
17. Keputusan Mendiknas RI Nomor 091/O/2004 tentang Statuta Universitas Mulawarman;
18. Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 51/KMK/2009 tentang Penetapan Universitas Mulawarman sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
19. Keputusan Mendikbud Nomor 205/MPK.A4/KP/2014 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Mulawarman Periode Tahun 2014-2018;
20. Peraturan Rektor Universitas Mulawarman Nomor 08 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Universitas Mulawarman;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MULAWARMAN TENTANG STANDART OPERASIONAL PROCEDURE (SOP SATPAM UNIVERSITAS MULAWARMAN).
- KESATU : Standart Operasional Procedure (SOP) Pengamanan Universitas Mulawarman, sebagaimana tercantum pada lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan.
- KETIGA : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Samarinda
pada tanggal 19 Desember 2017



Tembusan:

1. Menristekdikti RI di Jakarta;
2. Sesjen Kemristekdikti RI di Jakarta;
3. Irjen Kemristekdikti RI di Jakarta;
4. Para Wakil Rektor Unmul;
5. Para Dekan Fakultas Unmul;
6. Direktur Program Pascasarjana Unmul;
7. Para Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Unmul;
8. Wakil Direktur Program Pascasarjana Unmul;
9. Koordinator Program Studi Pascasarjana Unmul;
10. Para Kepala Biro Unmul;
11. Para Kabag di lingkungan Unmul;
12. Para Kasubbag di lingkungan Unmul;

Asli : Keputusan ini disampaikan untuk diketahui sebagaimana mestinya.

STANDART OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)
PENGAMANAN UNIVERSITAS MULAWARMAN



UNIVERSITAS MULAWARMAN

SAMARINDA

2017

A.**LATAR BELAKANG**

Dalam rangka menciptakan ketertiban, keamanan, dan kenyamanan di kampus Unmul, diperlukan partisipasi dan keterlibatan dari semua pihak yang ada di dalam kampus Unmul. Keputusan Rektor ini merupakan acuan yang dapat digunakan oleh civitas akademika Unmul, yaitu seperti mahasiswa, dosen, pegawai Unmul, dan warga non Unmul, seperti tamu universitas ataupun pengunjung kampus Unmul serta warga masyarakat di sekitar wilayah kampus Unmul.

Keputusan rektor ini, terdiri dari panduan teknis secara umum dan khusus. Panduan teknis secara umum, yaitu meliputi hal-hal yang secara umum terkait dengan ketertiban, keamanan, kenyamanan, keadaan darurat (kebakaran, gempa, dll). Keputusan rektor ini secara umum ini berlaku pada seluruh pihak yang melakukan aktivitas kegiatan di lokasi manapun di lingkungan Unmul. Sedangkan Keputusan rektor secara khusus meliputi kegiatan yang secara khusus dilakukan oleh seluruh pihak yang melakukan di lokasi kegiatan tertentu. Selain untuk mengantisipasi dari peristiwa kriminalitas , yang rentan terjadi di kehidupan kampus, Keputusan rektor ini bertujuan untuk meningkatkan ketertiban, keamanan, dan kenyamanan di kampus Unmul.

B. TUJUAN

1. Meningkatkan keamanan dan pengamanan kampus Unmul
2. Mewujudkan ketertiban , keamanan dan kenyamanan kampus Unmul
3. Menciptakan sinergitas satuan pengamanan melalui program pengamanan yang massif, terstruktur dan sistematis

C. Output

1. Terciptanya kampus Unmul yang tertib, aman, dan nyaman.
2. Meningkatnya kualitas pelayanan satuan pengamanan.
3. Terciptanya kesadaran untuk menjaga keamanan kampus Unmul dari tindakan dan/atau perbuatan kriminal.

D. PELAKSANAAN

I. SISTEM PELAPORAN

1. Laporan pelaksanaan kegiatan pengamanan, merupakan laporan pertanggungjawaban yang meliputi :
 - (a) Laporan Bulanan, dibuat oleh setiap komponen (Koordinator Wilayah) yang ditujukan kepada Kepala Satpam, dan setelah dikompilir dan dievaluasi, diolah menjadi laporan kegiatan pengamanan kepada pimpinan terkait tingkat Universitas (Rektor, Pembantu Rektor II, Kepala Biro Administrasi Umum dan Keuangan dan Kepala Bagian UHTL dan Perlengkapan);
 - (b) Laporan pelaksanaan tugas, yang dibuat oleh Kepala Satpam sebagai pertanggungjawaban lengkap dari pelaksanaan tugas selama 1 (satu) periode kerja/kontrak.
2. Laporan kejadian, merupakan laporan yang dibuat oleh petugas Satpam yang berkompeten dan diberi kewenangan secara fungsional, yang berisi tentang peristiwa/kejadian gangguan keselamatan/keamanan yang terjadi dan harus segera diketahui oleh Kepala Satpam, maupun pimpinan terkait tingkat Universitas (Rektor, Pembantu Rektor II, Kepala Biro Administrasi Umum dan Keuangan dan Kepala Bagian TU, RT dan HTL).
3. Apabila peristiwa/kejadian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mengakibatkan korban manusia dan/atau berakibat gangguan kepada lingkungan kerja, atau sudah memenuhi unsur-unsur pelanggaran/pidana umum, maka wajib pada kesempatan pertama dilaporkan kepada Satuan wilayah Kepolisian setempat dan membuat laporan selaku saksi pelapor.

II. SISTEM PENGAMANAN

Sistem pengamanan dilaksanakan secara terpadu dengan semua unsur (partisipasi aktif) dan harus ditaati oleh setiap petugas Satpam yang bertugas dengan pola :

1. Bersifat preventif aktif yaitu suatu tindakan pencegahan, dengan demikian diperlukan dan dipersiapkan perencanaan yang mendalam dalam menghadapi bahaya yang mungkin akan timbul;
2. Pengamanan fisik yang berkesinambungan, maka perlu dibina kerjasama yang baik dengan unsur-unsur terkait seperti Polsek, Polresta, Koramil dan instansi terkait lainnya;
3. Menjaga keseimbangan antar prinsip keamanan dan prinsip efisiensi anggaran. Keamanan tercapai tidak mengganggu anggaran dan sebaliknya anggaran yang ada tidak mengganggu sistem keamanan yang baik;
4. Pendataan semua hasil kegiatan pengamanan, dengan pengisian formulir-formulir tugas, guna memonitor situasi dan kondisi yang sedang berjalan pada wilayah kerja/tugas secara terus menerus.

III. SARANA PENUNJANG

Untuk kelancaran operasional tugas pengamanan dan ketertiban di wilayah kerja/tugas, Satuan Pengamanan Universitas dilengkapi sarana penunjang sebagai berikut :

1. Peralatan Administrasi Perkantoran, antara lain : ATK, Meja Kursi kantor, Telepon, Filing cabinet, Obat-obatan P3K, Buku daftar nama pejabat/pimpinan universitas, Buku telepon lengkap dengan nomor-nomor telepon penting/drurat, Buku identifikasi tamu, Buku informasi kegiatan, formulir-formulir lain untuk kelancaran tugas administrasi.
2. Peralatan Lapangan, antara lain Handy Talky (HT), Senter lengkap dengan Sirine untuk Patroli malam, Jas hujan, Rambu Lalu Lintas/ Parkir yang diletakkan pada area strategis tertentu, Alat Pemadam Api Ringan (APAR) yang dipasang pada lokasi terbuka/ area gedung sebagai alat proteksi apabila terjadi kebakaran, CCTV yang dipasang pada lokasi-lokasi tertentu, Lampu-lampu penerangan yang dipasang pada area gedung dan jalan, Pintu-pintu pengaman pada area jalan masuk ke wilayah kerja/tugas, Pos-pos Jaga pada tempat strategis tertentu, Senjata pengaman sesuai ketentuan yang berlaku, dan lainnya berdasarkan kebutuhan baku.

3. Peralatan/ kelengkapan perorangan pada setiap anggota Satpam, mengenai Gam Satpam, lengkap dengan atributnya disediakan oleh Universitas dan Gam Satpam yang ada tidak diperkenankan dilepas pada saat tugas, kecuali bagi Petugas Satpam yang jaga di dalam ruangan dapat melepas Topi selama dalam posisi duduk, tetapi bagi Petugas Satpam jaga di Pos lainnya apabila dengan posisi berdiri tidak diperkenankan melepas Topi apapun.

IV. URAIAN TUGAS PADA POS JAGA

1. Wajib memberi salam hormat dengan posisi sikap sempurna secara tulus kepada Pimpinan dan tamu Universitas dengan ucapan salam “Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam”;
2. Mengatur kelancaran lalulintas kendaraan masuk/keluar dan memandu/mengarahkan ke tempat parkir yang tersedia;
3. Memastikan parkir kendaraan sudah pada tempatnya;
4. Mengawasi setiap Tamu masuk dan menanyakan arah tujuan/ keperluannya dengan tegas, ramah dan sopan-santun;
5. Mengarahkan tamu kepada pimpinan/ pihak yang akan ditemui;
6. Pada hari libur/ diluar jam kerja, menerima surat masuk dan menyerahkan kepada petugas yang bersangkutan dengan mengisi buku yang tersedia;
7. Membantu Pegawai, Mahasiswa UNMUL dan/atau pihak lain yang memerlukan yang akan menyeberangi jalan raya ketika masuk wilayah kerja atau meninggalkan wilayah kerja;
8. Dilarang membuka Pintu Gerbang sebelum Tamu ditanya maksud dan tujuannya datang ke Kantor ketika jam kerja telah tutup atau pada hari libur;
9. Menanyakan dengan sopan Surat Izin dan keperluan pemakaian Kendaraan Dinas operasional yang akan digunakan oleh Pegawai atau Mahasiswa dan Pihak Lain, selain oleh Pengemudi (Driver) yang telah ditunjuk oleh Pimpinan yang berwenang;
10. Mencatat waktu masuk/ keluar pemakaian kendaraan operasional sebagaimana dimaksud pada angka 9;

11. Melarang setiap Pedagang yang tidak memiliki izin dan pihak-pihak yang tidak berkepentingan yang akan masuk wilayah kerja/ tugas Satpam yang bersangkutan;
12. Melakukan pengaturan, penertiban dan pengawasan kendaraan yang masuk dalam area wilayah tugas;
13. Tanggap terhadap setiap keluhan/ laporan pihak lain, dan jawablah dengan jelas dan apabila ada hal-hal yang kurang dipahami, segera laporkan kepada Kepala Wilayah yang bersangkutan;
14. Dilarang meninggalkan Pos Jaga selama masih dalam tanggungjawabnya, sepanjang belum ada penggantinya;
15. Sigap dalam memberikan pelayanan kepada Pegawai/Mahasiswa/Tamu seperti memayungi/ meminjamkan payung dalam keadaan hujan untuk mengantarkannya dari Gedung Kantor ke arah Kendaraannya di area parkir;
16. Membuka pintu mobil pimpinan/ tamu Universitas pada saat, kendaraan berhenti di depan pintu masuk Gedung Kantor;
17. Melaporkan setiap perkembangan situasi dan kondisi sekitar wilayah tugasnya, melalui Handy Talky ke Pos Komando;
18. Dilarang merokok pada saat tugas dan/atau di area/ lokasi tugas;
19. Pastikan Pos Jaga/ Ruang Kerja Satpam tetap bersih, rapi dan teratur;
20. Selalu berdo'a terlebih dahulu pada setiap akan menjalankan tugas.

V. URAIAN TUGAS PATROLI

1. Memeriksa kelengkapan tugas sebelum melaksanakan Patroli, antara lain :
 - a. Form Patroli;
 - b. Kendaraan dinas Patroli;
 - c. Jas Hujan bila diperlukan;
 - d. Senter bila Patroli pada malam hari;
 - e. Senjata pengamanan sederhana, bila diperlukan.
2. Bersikap hati-hati, teliti, pengawasan yang tajam dan gaya simpatik tetapi tidak over acting/ somborg.

3. Bersikap hati-hati dan selalu waspada terhadap apa yang dilihat maupun yang didengar dan selalu curiga terhadap adanya keganjilan-keganjilan;
4. Mencatat seluruh kejadian dan barang-barang yang ditemukan apabila hal itu menjadi suatu keganjilan;
5. Melaksanakan chk list terhadap kendaraan yang berada disekitar area/wilayah kerja/ tugas yang bersngkutan;
6. Melaksanakan patrol ke seluruh area wilayah tugasnya, dengan jadwal waktu yang ditetapkan pada pukul 09:00, 11:00, 13:00, 15:00, 17:00, 21:00, 23:00, 01:00, 03:00 dan 04:00 dan/atau pada waktu tertentu.
7. Laporan pengamanan pengecekan/ pemeriksaan lokasi deini lokasi, akan dikonfirmasikan dengan Kepala Wilayah pada wilayah tugas yang bersangkutan.
8. Hal-hal yang perlu diperhatikan pula adalah pengecekan/ terhadap peralatan Pemadam Kebakaran (APAR) tentang kondisinya, menghidupkan dan mematikan Lampu yang berada di sekitar area dan cek Pintu-pintu ruangan saat selesai jam kantor apakah sudah dikunci, apabila belum segera hubungi petugas kunci untuk melakukan penguncian;
9. Melakukan komunikasi aktif, baik dengan Pos Komando dan Pos Jaga lainnya, sebagai upaya pengendalian keamanan terpadu diantara wilayah Tugas;
10. Dilarang bercanda dan merokok pada saat tugas patrol, apabila ada pihak-pihak yang berkepentingan menanyakan sesuatu/ minta penjelasan, harus dijawab dengan jelas, singkat tetapi sopan danramah;
11. Tidak boleh ragu-ragu dalam mengambil sikap apabila terjadi sesuatu pada saat berpatroli, tindakan harus cepat, tegas dan tepat namun bijaksana, perhatikan peraturan-perturan/ ketentuan yang berlaku di dalam wilayah kerja;
12. Selesai melaksanakan tugas patroli, segera koordinasikan dengan Petugas Satu Tim untuk dicatat dalam buku jurnal, selanjutnya dikoordinasikan dengan Koordinator Wilayah yang bersangkutan;
13. Awali dengan do'a sebelum melaksanakan tugas patroli.

VI. TATA CARA BERPATROLI

Patroli dilakukan oleh 1 (satu) Patugas Satpam atau lebih dan langsung dikendalikan dari Pos Komando juga pada wilayah tugas, dengan ketentuan tata cara sebagai berikut :

1. Setiap petugas harus mencatat/ mendata secara tertulis pada Formulir Kontrol yang tersedia sebagai pertanggungjawaban administrasi tugas patroli untuk pelaporan kepada Koordinator Wilayah yang bersangkutan;
2. Selalu diingat bahwa Tugas utamanya adalah Tindakan Preventif (Pencegahan), sedangkan Tindakan Represif hanya terhadap kejadian-kejadian yang tertangkap tangan dan terjadi pelanggaran/ tindak pidana;
3. Tugas Koordinator Wilayah dalam memonitor patroli, bila terdapat hal-hal yang memerlukan tindakan cepat/ khusus pada malam hari segera menghubungi Kepala Satpam serta Polsek atau Koramil terdekat sebagai unsur bantuan lainnya;
4. Usahakan untuk mengenali/ mengetahui sumber-sumber gangguan yang selalu menimbulkan kerawanan, antara lain :
 - a. Tampat bahan bakar/ Gas;
 - b. Instalasi Listrik, Air, Telekomunikasi dan Power pada mesin-mesin Genset, Ruang AC;
 - c. Area parkir dan area Hot Spot;
 - d. Gudang, Garasi dan Bengkel;
 - e. Kunci-kunci pada Pintu Ruang/Kantor, dan lain-lain.
5. Laluilah Route Patroli sepenuhnya dengan sikap waspada dan tanggap serta kecepatan yang teratur, antara lain :
 - a. Pergunakan mata dan telinga, dengan sebaik-baiknya;
 - b. Perhatian/ Konsentrasi pada daerah-daerah yang rawan;
 - c. Hindari pada penggunaan Route arah yang tetap.
6. Kenali kebiasaan yang sering terjadi di dalam area Gedung atau Parkir area Hot Spot, karena dengan mengenali kebiasaan, maka akan diketahui sasaran yang tidak umum dan tidak beres;

7. Dalam hal petugas patroli harus mengambil tindakan, perhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tidak menyimpang dengan kebijakan pimpinan.

VII. WAKTU PELAKSANAAN TUGAS JAGA

- (1) Untuk kelancaran operasional pengamanan gedung/ bangunan beserta lingkungan wilayah tugasnya, Kepala Satpam bersama-sama dengan WakaSatpam dan Koordinator Wilayah melaksanakan pengaturan waktu pelaksanaan tugas jaga (Shift) bagi Satpam,, dengan durasi waktu tugas sebagai berikut :
 - a. Shift Pagi dengan waktu tugas dari pukul 08.00 sd. 15.00 WITA; 7
 - b. Shift Siang dengan waktu tugas dari pukul 15.00 sd. 21.00 WITA; 6
 - c. Shift Malam dengan waktu tugas dari pukul 21.00 sd. 08.00 WITA. 11
- (2) Tata cara serah terima penggantian tugas antar shift, diatur sebagai berikut :
 - a. Minimal 15 sd. 30 menit sebelum serah terima tugas antar shift dilaksanakan, Petugas Satpam Pengganti sudah mempersiapkan diri;
 - b. Petugas Satpam Jaga (shift lama) menyampaikan laporan-laporan mengenai hal-hal yang terjadi selama menjalankan tugas kepada Petugas Satpam Pengganti, dengan upacara serah terima tugas (apel) di dekat Pos dan disertai penyerahan buku catatan tugas.
 - c. Diharuskan bagi Petugas Satpam Pengganti yang baru naik tugas , jangan memasuki Ruang Jaga, agar tidak mengganggu Petugas lama dalam menyelesaikan pekerjaannya;
 - d. Hal-hal yang perlu diperhatikan pada saat Serah Terima Tugas Jaga antara lain :
 1. Periksa barang inventaris di Pos Jaga dalam kondisi baik;
 2. Periksa Buku Jurnal dan Form isian yang telah diisi oleh Petugas sebelumnya;
 3. Perhatikan apakah ada instruksi dari Pimpinan atau pesan-pesan yang harus dilaksanakan.

VIII. LAYANAN TAMU

Pada saat Satpam ditugaskan pada front office, maka dalam melayani tamu Universitas atau Fkultas/Unit kerja, ada beberapa cara yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut :

1. Salam dengan sikap sempurna secara tulus, dan ucapan Salam : “Selamat pagi/siang/sore/malam kepada Tamu yang kan memasuki maupun yang akan meninggalkan area Kantor ;
2. Sapalah dengan ramah, sopan dan tegas kepada setiap tamu yang akan masuk Gedung Kantor;
3. Semua tamu diharapkan untuk dapat mengisi Buku Tamu yang telah tersedia;
4. Pandulah Tamu secara estafet dari Pos-pos yang berdekatan, mulai dari mana mereka memarkir kendaraan sampai kendaraan sampai dengan tujuan bertamu, bila memungkinkan, memandu Tamu mulai dari pintu masuk Gedung;
5. Tanggapi setiap ada keluhan dan laporan dari Tamu dengan baik dan sopan, berikut jawaban jelas, bila ada hal-hal yang kurang jelas laporan kepada Kepala Satpam untuk mendapat petunjuk lebih lanjut;
6. Hindarkan kesan atau sikap bahwa keamanan lebih penting dari Tamu;
7. Berikan petunjuk/ bantuan sesuai kebutuhan Tamu, dan apabila ada ketentuan-ketentuan larangan bagi tamu, sampaikanlah dengan kata-kata yang sopan dan baik;
8. Selama melayani Tamu hindarkanlah kata-kata atau sikap yang kurang simpati.

IX. LAYANAN PENGADUAN

Dalam rangka adanya pengaduan/ laporan dan atau pesan-pesan yang harus disampaikan kepada pimpinan Universitas, maka ada beberapa cara yang harus dilakukan sebagai berikut :

1. Setiap pengaduan/ laporan/ pesan harus dilayani dengan baik, ramah dan sopan, jangan membuat kesan penolakan, dan tanggapilah dengan bijaksana serta penuh perhatian;
2. Catat setiap pengaduan/ laporan/ pesan tersebut dalam Buku Laporan Kejadian atau apabila terdapat kasus, catatan tersebut sebagai data dan bahan argumentasi guna mempermudah proses lebih lanjut;
3. Petugas Satpam wajib menulis untuk setiap ada pengaduan/ laporan/ pesan di Buku Mutasi/ Jurnal yang ada, dengan mencantumkan data : “Siapa, Apa, Bilamana, Dimana, Berapa, Mengapa dan Bagaimana”;
4. Apabila terjadi hal-hal diluar kewenangan Petugas, maka segera laporan kepada Kepala Satpam atau Koordinator Wilayah yang bersangkutan.

X. LAYANAN PEMBICARAAN MELALUI TELEPON

1. Meskipun sibuk dengan kegiatan, apabila telepon bordering segera angkat, jangan biarkan telepon bordering lebih dari tiga kali;
2. Langsung ucapan : “Selamat Pagi/Siang/Malam dengan Satpam.....ada yang bisa dibantu”
3. Ingat kata demi kata usahakan ramah, jelas, tegas dan sopan dengan irama tidak terlalu keras, tetapi tidak bernada lemah;
4. Berbicaralah dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, apabila tidak menguasai materi pembicaraan, maka berikan penjelasan semampunya dengan bijaksana;
5. Usahakan untuk mencatat semua pesan/ pembicaraan dengan menulis : “Siapa nama penelepon, Untuk siapa, Dari mana, Isi berita apa, Jam berapa”
6. Akhirilah pembicaraan telefon dengan kata Salam perpisahan yang sopan dengan mengucapkan terima kasih;
7. Letakkan kembali telefon ke pesawat dengan pelan pada posisi yang benar.

XI. LAYANAN PENGELOLAAN PARKIR KENDARAAN

- (1) Pengaturan parkir kendaraan pada area parkir dan/ atau pada area lainnya di wilayah kerja/ tugas Satpam didasarkan pada segi keamanan dan ketertiban yang disesuaikan dengan kondisi lingkungan yang ada,
- (2) Dalam kapasitas sebagai satuan pengamanan, Satpam tetap melakukan control pengawasan terhadap kondisi parkir kendaraan, sebagai berikut:
 - a. Pengawasan rutin dan berlanjut pada setiap area parkir, diadakan pendataan tertulis sebagai bukti administrasi pengawasan dan sebagai bahan argumentasi apabila ada laporan kehilangan kendaraan, peralatan/ kelengkapan kendaraan.
 - b. Melakukan Patroli khusus Area Parkir untuk lebih mempertajam teknis pengamanan dan usaha untuk meniadakan niat jahat seseorang terhadap kendaraan yang parkir di area parkir pada wilayah tugas Satpam yang bersangkutan.

XII. LAYANAN PENANGGULANGAN BAHAYA KEBAKARAN

Cara menjinakkan Api apabila terjadi kebakaran pada Gedung/ Bangunan, pada prinsipnya merupakan tindakan yang harus dilaksanakan dengan tepat, cepat dan benar antara lain :

1. Apabila mendapat informasi atau mengetahui adanya kebakaran, maka bersama petugas pada Pos Jaga terdekat segera hubungi melalui HT/ telepon atau secara langsung ke Kepala Wilayah yang bersangkutan atau Kepala Satpam, dan segera memeriksa ke lokasi untuk memastikan apakah benar-benar terjadi kebakaran sambil membawa Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
2. Pastikan apabila benda yang terbakar yaitu Peralatan/ Instalasi listrik/ Kabel, jangan menggunakan Air Hydrant untuk pemadamannya, karena air dapat dengan cepat meneruskan aliran listrik;
3. Gunakan APAR yang tersedia untuk usaha pemadaman dan laporan kepada Koordinator Wilayah atau Kepala Satpam mengenai kondisi yang

- berlangsung untuk pelaporan kepada Pimpinan Universitas dan segera menghubungi Dinas Pemadam Kebakaran setempat;
4. Usahakan bekerjasama dengan Petugas Pemadam Kebakaran selama pemadaman dan juga menghubungi Polsek setempat;
 5. Semua unsur Petugas Pos, melaksanakan Fungsi Keadaan darurat sesuai tugas masing-masing;
 6. Setelah Mobil pemadam kebakaran tiba di lokasi gedung/ Bangunan terbakar, maka seluruh kendali berada ditangan Petugas Pemadam Kebakaran, sedangkan Petugas Satpam bertindak sebagai unsur pembantu untuk menunjukkan jalan terdekat menuju lokasi/ lantai kebakaran dan usaha-usaha pemadaman serta pengamanan lingkungan sekitar lokasi kebakaran.
 7. Selama kejadian berlangsung, usahakan komunikasi dengan antara unsur Pimpinan dengan unsur Petugas Pemadam kebakaran tetap terlaksana, bila perlu melalui HT Petugas Satpam sehingga semua Petunjuk atau instruksi lebih lanjut dapat segera dilaksanakan.

XIII. LAYANAN TITIP/ TITIP INAP KENDARAAN

1. Pada saat ada pihak yang akan menitipkan kendaraan di Wilayah Kerja/ Tugas kepada Petugas Satpam, baik pada waktu pagi, siang, sore atau malam hari, Satpam yang bersangkutan wajib memberitahukan terlebih dahulu ke Pos Satpam Wilayah setempat;
2. Catat semua identitas kendaraan yang akan dititipkan atau diinapkan di buku parkir inap dan catat juga diformulir antara lain Data tentang :
 - a. Nama pemilik;
 - b. Jenis kendaraan : Sedan/ Minibus/ Pick Up/ Sepeda Motor;
 - c. Nomor polisi/ plat kendaraan;
 - d. Waktu mulai dititipkan/ diinapkan sd. Kapan akan diambil (tanggal, hari dan waktu supaya ditulis lengkap);
 - e. Beritahu untuk diingat tempat/ lokasi parkir;

- f. Tidak diperbolehkan menerima STNK/ KTP/ SIM/ Kunci/ Kartu Parkir kendaraan yang dititipkan;
 - g. Teliti apakah tanda tangan dilengkapi nama terang oleh si penitip;
 - h. Tanda tangan Form isian Titip Inap kendaraan dengan terlebih dahulu diadakan konfirmasi/ pengecekan kondisi fisik kendaraan di lokasi parkir;
3. Apabila kendaraan tersebut akan diambil/ dikeluarkan dari tempat titip (Garasi), Pengemudi/ Pemilik diminta lapor terlebih dahulu ke Pos Jaga Satpam setempat.
4. Petugas Satpam Pos Jaga akan mengkonfirmasikan data di Buku Parkir Titip, kemudian teliti kelengkapan surat Kendaraan (STNK), bila benar, lalu minta kembali Formulir Titip/ Inap Kendaraannya, baru kendaraan diizinkan keluar dan sebelumnya identitas pengambil dicatat di Buku Laporan Satpam.

XIV. TATA CARA PELAYANAN MASUK DAN KELUAR BARANG

Sebagai wujud pelayanan preventif akan keamanan dan ketertiban dalam wilayah tugas, maka pada saat pihak tertentu akan memasukkan dan/atau mengeluarkan barang-barang dari dan ke Gedung atau dari dan ke Wilayah Tugas Satpam yang bersangkutan, maka perlu diatur sebagai berikut :

1. Barang yang akan di bawa masuk dan/atau keluar Gedung/ Wilayah Kerja harus disertai dengan dokumen barang yang dikeluarkan oleh Pejabat/ Pihak yang berwenang (surat keterangan tentang perijinan barang masuk atau keluar);
2. Setiap pihak yang akan memasukkan dan/ atau mengeluarkan barang, wajib menunjukkan Surat Keterangan/ Surat Ijin dimaksud pada point 1 terlebih dahulu kepada petugas Satpam Jaga. Apabila perlu Petugas Satpam melakukan konfirmasi kepada pejabat/ pihak yang berwenang mengeluarkan izin tersebut untuk mengkonfirmasi tentang kebenarannya;
3. Apabila terjadi pemakaian barang ke luar dari wilayah tugas Satpam, maka Satpam berwenang untuk menghentikan tindakan pihak tersebut dan segera

melaporkan kepada Kepal Satpam di Pos Komando Pusat, untuk segera diambil tindakan tegas secara bijak.

XV. CARA MENGATASI KEJAHATAN DAN KEJADIAN

(1) TINDAK PIDANA KEJAHATAN (PENCURIAN, PERAMPOKAN, PENODONGAN, DLL)

Apabila di dalam lingkungan kerja/ tugas Satpam yang bersangkutan ada seorang/ beberapa orang yang tindakannya (gerak-geriknya) mencurigakan, terjadi tindakan kejahatan, Satpam dalam menjalankan fungsi sebagai Pembantu Polisi diberikan kewenangan untuk mengambil langkah-langkah atau tindakan yudiris yang bersifat sementara, sebagai berikut :

- a. Tindakan menegur kepada pihak yang dicurigai (kemungkinan) akan berbuat kejahatan di wilayah kerja/ tugas (tindakan preventif);
- b. Tindakan penangkapan dan memborgol seorang atau lebih oknum penjahat (hanya dalam hal tertangkap tangan) yang nyata-nyata telah melakukan suatu tindak pidana dalam wilayah kerja/ tugasnya.
- c. Apabila terjadi perlawanan dari seorang atau lebih oknum penjahat, maka perlu diperhatikan hal-hal berikut :
 - 1) Waspada dan jangan melakukan tindakan ceroboh yang dapat menimbulkan kerugian diri sendiri;
 - 2) Apabila pelaku hanya seorang dan yakin dapat diatasi sendiri, maka segera adakan perlawanan dan penangkapan;
 - 3) Apabila pelaku lebih dari seorang, maka segera hubungi Kepala Wilayah tugas yang bersangkutan dan Petugas satpam terdekat melalui HT untuk melakukan penangkapan bersama terhadap pelaku;
 - 4) Coordinator Wilayah segera lapor kepada Kepala Satpam dan seterusnya melaporkan kepada Kepolisian setempat untuk segera datang di TKP dan juga menghubungi pimpinan.
 - 5) Setelah diadakan penangkapan segera pelaku diamankan di Pos Jaga berikut barang bukti bila ada dan jangan sekali-kali

- mengadakan pemukulan/ menghakimi sendiri pada saat penangkapan;
- 6) Apabila unsur Polisi telah datang, maka serahkan pelaku kepada Polisi dengan disertai Laporan kejadian (formulir kejadian) yang ditandatangani oleh Kepala Satpam dan diketahui oleh Pimpinan.

(2) KEJADIAN KEMATIAN SESEORANG

Apabila di dalam lingkungan kerja/ tugas Satpam yang bersangkutan ada seseorang telah diketahui mati (mayat). Petugas Satpam yang mengetahui terlebih dahulu, dalam menjalankan fungsi sebagai Pembantu Polisi diberikan kewenangan untuk mengambil langkah-langkah atau tindakan Yuridis yang bersifat sementara, sebagai berikut :

- a. Amankan tempat kejadian dan tutup (blokir), serta menjaga jangan sampai ada pihak-pihak yang tidak berkepentingan dapat keluar masuk lokasi tersebut, guna mencegah adanya jejak-jejak atau bekas-bekas yang tidak diperlukan atau bahkan dapat menghilangkan jejak atau bekas yang sesungguhnya;
- b. Buat bagan/ sketsa/ gambar disekeliling mayat dengan Kapur Tulis;
- c. Segera mungkin menghubungi Pos Polisi terdekat, untuk permohonan segera datang Tempat Kejadian Perkara (TKP) guna pengusutan lebih lanjut dan menghubungi Koordinator Wilayah dan Kepala Satpam;
- d. Kepala Satpam segera menghubungi Pimpinan Universitas, sebagai pertimbangan apabila identitas mayat diketahui (bila diperlukan bersama dengan Kepolisian) menginformasikan kepada keluarga korban;
- e. Apabila unsur Polisi telah datang ke lokasi maka serahkan kepada Petugas Kepolisian tersebut lengkap dengan Data maupun Informasi kejadian yang diperlukan oleh pihak kepolisian dalam hal penyusutan lebih lanjut.

(3) KEJADIAN PERKELAHIAN

Apabila di dalam lingkungan kerja/ tugas Satpam yang bersangkutan ada kejadian Perkelahian, Satpam dalam menjalankan fungsi sebagai pembantu Polisi diberikan kewenangan untuk mengambil langkah-langkah atau tindakan Yuridis yang bersifat sementara, sebagai berikut :

a. PERKELAHIAN ANTAR KELOMPOK :

- 1) Usahakan memberikan peringatan yang dapat menarik dan mengalihkan perhatian para pelakunya;
- 2) Segera menghubungi Polisi/ Koramil terdekat dan meminta bantuan massa lain untuk sementara dapat memisahkan kelompok yang berkelahi menjadi kelompok kecil, sebelum petugas kepolisian/ Koramil datang di tempat kejadian;
- 3) Menghubungi Koordinator Wilayah Tugas yang bersangkutan, Kepala Satpam, dan Pimpinan;
- 4) Apabila unsur Polisi/ Koramil datang di Lokasi, maka bersama-sama dengan unsur Kepolisian dan/atau Koramil melerai perkelahian dengan tindakan yang kondusif;
- 5) Buat Berita Acara kejadian untuk disampaikan kepada pihak Kepolisian sebagai bahan penyelesaian perkara selanjutnya oleh pihak Kepolisian berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

XVI. CARA MENGHADAPI DEMONSTRASI MASSA

1. Bersikap tenang dan waspada;
2. Adakan pengamatan dan pencatatan yang perlu, segera laporan kepada Kepala Satpam dan Pimpinan Universitas, untuk selanjutnya kepada pihak kepolisian/ Koramil terdekat;
3. Segera blokir Pintu Masuk Utama, dan Pintu Keluar area Kantor;
4. Seluruh Pegawai/ Tamu yang berada di Area Kantor diperintahkan untuk tetap tenang dan tetap berada dalam area, guna mencegah terjadinya keributan akibat kemarahan pada demonstran;

5. Petugas Satpam tetap tenang dan jangan bertindak/ reaksi berlebihan (arogan) agar tidak memancing kemarahan demonstran;
6. Siapkan dan buka pintu darurat untuk evakuasi pegawai, apabila diperlukan;
7. Apabila para demonstran akan memasuki area Gedung, adakan pencegahan dengan kemampuan yang ada (pendekatan secara persuasif) dan atas petunjuk pimpinan;
8. Amankan/ ambil semua bentuk tulisan-tulisan atau pamphlet-pamflet yang disebarluaskan (beranda menghasut) dan bersama dengan Aparat Kepolisian mengadakan penangkapan terhadap orang-orang yang terindikasi sebagai provokator (penghasut massa untuk bertindak anarkis) tersebut, termasuk barang bukti untuk pengusutan oleh pihak Kepolisian.

XVII. Portal Memasuki Kampus Unmul Gunung Kelua Samarinda

1. Pintu masuk dan keluar Kampus Unmul Gunung Kelua melalui tiga pintu :
 - a. Pintu masuk dan Keluar Jalan M.Yamin Pintu Utama
 - b. Pintu masuk dan keluar jalan Pramuka
 - c. Pintu Masuk dan keluar Jalan Gelatik
2. Masing masing Pos ditempatkan petugas Satuan Pengamanan (SATPAM).Universitas Mulawarman.
3. Petugas keamanan akan berjaga tiga shif :
 - a. Sif I mulai pukul 08.00 S/d 15.00 Wita
 - b. Sif. II mulai 15.00 S/d 23.00 Wita
 - c. Sif III mulai pukul 23.00 S/d 08.00 Wita
4. Pengguna Kendaraan yang melewati Kampus Universitas Mulawarman Wajib membawa STNK, KTP atau Identitas lainnya yang masih berlaku.
5. Bagi pejalan kaki tidak ada ketentuan khusus untuk menggunakan kartu tamu.
6. Apabila kartu tamu hilang maka Petugas Keamanan akan memeriksa, memproses dan meminta STNK atau identitas lain kepada pengguna kendaraan untuk diklarifikasi.

7. Petugas keamanan akan mencatat pada buku Jurnal bagi Pengguna kendaraan yang melewati Pos pintu Keluar Kampus setelah proses Klarifikasi sebagai dokumen laporan.
8. Fasilitas pengamanan CCTV di pos jaga , pintu masuk dan pintu keluar Unmul.

Ditetapkan di Samarinda
pada tanggal 19 Desember 2017



PROF. Dr. H. Masjaya, M.Si
NIPT96212311991031024