



Pendampingan Outsourcing Tenaga Keamanan di UPTD BLUD RSUD Kabupaten Lombok Utara

Elin Erlina Sasanti¹, Baiq Ismiwati², Animah³, I Nyoman Nugraha Ardana Putra⁴, Resty Yusnirmala Dewi⁵,
Sophia Kartika Nasution⁶

^{1,3,5,6} Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia.

² Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia.

⁴ Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia.

¹elinerlina@unram.ac.id

²ismiwati2010@gmail.com

³animahmtr@unram.ac.id

⁴nyoman.nugraha@unram.ac.id

⁵resty.yusnirmaladewi@staff.unram.ac.id

⁶sophianasution04@gmail.com

Article Info

Received: 01 Desember 2025

Revised: 01 Desember 2025

Accepted: 01 Desember 2025

Abstrak: Pengelolaan tenaga keamanan merupakan aspek penting dalam mendukung operasional rumah sakit yang aman, nyaman, dan profesional. UPTD BLUD RSUD Kabupaten Lombok Utara menghadapi tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban operasional, serta kebutuhan akan layanan keamanan yang lebih terstandar. Menyikapi kondisi tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan tujuan mengkaji dan merumuskan model outsourcing tenaga keamanan kepada pihak ketiga sebagai alternatif solusi yang efisien dan berkelanjutan. Metode yang digunakan adalah *participatory community engagement*, yaitu pendekatan partisipatif yang melibatkan manajemen rumah sakit, tenaga keamanan internal, dan pihak ketiga potensial. Tahapan kegiatan meliputi sosialisasi, identifikasi masalah, pengumpulan informasi melalui diskusi kelompok terarah, wawancara, dan observasi, dilanjutkan dengan analisis bersama serta perumusan rencana aksi outsourcing. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa outsourcing dapat menjadi peluang untuk meningkatkan profesionalitas layanan keamanan sekaligus menekan beban biaya operasional. Namun demikian, penerapannya tetap memerlukan strategi pengawasan dan kontrak kerja yang jelas agar tidak menimbulkan risiko baru. Dengan demikian, pengabdian ini menghasilkan rekomendasi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun kebijakan pengelolaan tenaga keamanan yang lebih efektif, profesional, dan berorientasi pada keberlanjutan layanan.

Kata kunci: outsourcing, tenaga keamanan, rumah sakit, pengabdian masyarakat.

***Corresponding Author:**

Elin Erlina Sasanti,
Akuntansi, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis, Universitas
Mataram, Mataram,
Indonesia;
Email:
elinerlina@unram.ac.id

Abstract: The management of security personnel is a crucial aspect in supporting the safe, comfortable, and professional operation of a hospital. The Technical Implementation Unit for Public Service Agency (UPTD BLUD) of the North Lombok Regency General Hospital faces challenges such as limited human resources, high operational burdens, and the need for more standardized security services. In response to these conditions, this community service initiative was carried out with the aim of studying and formulating a model for outsourcing security personnel to a third party as an efficient and sustainable alternative solution. The method used is *participatory community engagement*, a participative approach involving hospital management, internal security personnel, and potential third parties. The activity stages include socialization, problem identification, information gathering through focused group discussions, interviews, and observations, followed by joint analysis and the formulation of an outsourcing action plan. The results indicate that outsourcing presents an opportunity to enhance the professionalism of security services while reducing operational cost burdens. However, its implementation still requires clear oversight strategies and contractual agreements to avoid creating new risks. Thus, this initiative provides practical recommendations for hospital management in developing more effective, professional, and service-sustainability-oriented security personnel management policies.

Keywords: outsourcing, security personnel, hospital, community services.

PENDAHULUAN

Rumah sakit, baik yang dikelola pemerintah maupun swasta, memiliki peran strategis dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit diharapkan untuk tidak memfokuskan pada pelayanan medis, namun juga memperhatikan aspek keamanan (Afriyanto et al., 2019). Untuk itu, dibentuklah unit keamanan rumah sakit yang bertugas menjaga keamanan fisik di lingkungan rumah sakit. Tugas pengamanan ini meliputi pencegahan dan penanganan ancaman serta gangguan keamanan, seperti melalui pengaturan, penjagaan, maupun eseha, yang semuanya disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit (Waruwu et al., 2022). Keamanan tersebut berfungsi untuk melindungi aset rumah sakit, barang milik pasien dan pengunjung, serta memberikan rasa aman bagi seluruh karyawan, pasien, dan keluarga pasien. Jika keamanan terganggu, hal ini akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan kesehatan. Sebab, mutu pelayanan yang baik merupakan salah satu indikator kepuasan pasien dan berpengaruh pada loyalitas mereka terhadap rumah sakit (Budo et al., 2020).

Unit keamanan dapat dikatakan sebagai garda terdepan rumah sakit. Walaupun tidak menghasilkan pelayanan medis secara langsung, keberadaannya sangat penting untuk melindungi jalannya pelayanan kesehatan. Jumlah personel biasanya ditentukan berdasarkan luas area, potensi kerawanan, dan banyaknya aset yang dimiliki rumah sakit. Petugas keamanan juga dituntut untuk selalu profesional, disiplin, jujur, berani, dan siap bekerja dalam kondisi apa pun. Pelaksanaan pengamanan umumnya dilakukan oleh satpam yang bekerja secara bergiliran (shift) di bawah koordinasi kepala unit keamanan dan komandan regu (Listyorini, 2021). Namun, dalam pelaksanaan tugasnya, mereka tetap berhadapan dengan berbagai tantangan dan ancaman, meskipun upaya maksimal sudah dilakukan (Wulandari, 2018).

Satpam sendiri merupakan satuan pengamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan tertentu (Saputra, 2018); (Sandhy & Satwika, 2018). Tugas pokoknya mencakup pengamanan fisik, personel, informasi, hingga teknis (Mustofa et al., 2019), sementara fungsinya adalah melindungi serta menegakkan aturan yang berlaku di lingkungannya (Wibowo & Hartati, 2016). Agar efektif, petugas satpam harus dibekali pendidikan dan pelatihan yang sesuai. Dengan pelatihan yang tepat, etos kerja dan profesionalisme mereka akan meningkat (Kalenggo et al., 2022); (Hendro Wahyudi et al., 2023). Profesionalisme ini erat kaitannya dengan rasa percaya diri, kompetensi, dan kemampuan bekerja secara tenang serta bertanggung jawab (Suwinardi, 2017).

Namun, dalam praktiknya, masih banyak organisasi yang mempekerjakan satpam tanpa pelatihan yang memadai (Rakha et al., 2023). Padahal, tenaga keamanan yang terlatih akan lebih mampu mendukung kelancaran operasional rumah sakit. Sayangnya, di beberapa tempat, fungsi keamanan masih dianggap sekadar pelengkap, bukan bagian penting dari sistem pendukung organisasi.

Kondisi serupa juga terjadi di RSUD Kabupaten Lombok Utara. Saat ini, rumah sakit tersebut belum menggunakan pihak ketiga untuk mengelola tenaga keamanan. Sebagian besar tenaga keamanan berasal dari pegawai kontrak dan PNS yang difungsikan sebagai petugas keamanan. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian dari mereka belum memiliki bekal pelatihan formal sehingga kinerjanya belum optimal (Aprilianti et al., 2023). Selain itu, jumlah personel yang tersedia juga terbatas, yaitu hanya 21 orang, baik dari tenaga kontrak maupun PNS. Mengingat pentingnya keamanan bagi kenyamanan pasien dan pengunjung, maka keterbatasan ini perlu diatasi. Salah satu solusi yang dapat dipertimbangkan adalah penggunaan tenaga keamanan dari pihak ketiga melalui sistem outsourcing. Dengan adanya kajian dan perhitungan yang komprehensif, diharapkan RSUD Kabupaten Lombok Utara dapat mengambil kebijakan yang tepat terkait outsourcing tenaga keamanan, sehingga tercipta pelayanan kesehatan yang aman, nyaman, dan berkelanjutan.

METODE KEGIATAN

Pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan tema *Pendampingan Outsourcing Tenaga Keamanan kepada Pihak Ketiga di UPTD BLUD RSUD Kabupaten Lombok Utara*. Subyek pengabdian adalah manajemen rumah sakit, tenaga keamanan internal, serta pihak ketiga yang berpotensi menjadi penyedia jasa keamanan. Lokasi kegiatan dilaksanakan di UPTD BLUD RSUD Kabupaten Lombok Utara. Proses perencanaan dilakukan dengan cara *participatory community engagement*, yaitu pendekatan partisipatif yang melibatkan manajemen rumah sakit, tenaga keamanan internal, dan pihak ketiga potensial. Dalam tahap perencanaan, dilakukan identifikasi permasalahan yang dihadapi rumah sakit dalam pengelolaan tenaga keamanan, termasuk keterbatasan SDM, biaya operasional, serta kebutuhan akan profesionalitas layanan.

Keterlibatan subyek dampingan sangat penting dalam proses perencanaan ini. Tenaga keamanan internal dan pihak manajemen rumah sakit berperan aktif dalam memberikan masukan mengenai kondisi eksisting, tantangan, serta harapan mereka terhadap model outsourcing yang akan diterapkan. Tahapan kegiatan pengabdian dimulai dari (1) sosialisasi program dan identifikasi masalah, (2) pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, *Focus Group Discussion* (FGD), dan observasi langsung, (3) analisis bersama mengenai alternatif outsourcing yang sesuai kebutuhan rumah sakit, (4) perumusan rencana aksi berupa model outsourcing tenaga keamanan yang realistis dan sesuai regulasi, (5) validasi hasil kajian bersama komunitas, dan (6) penyusunan rekomendasi serta rencana implementasi.



Gambar 1. Flowchart Proses Perencanaan dan Pengorganisasian Komunitas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pengabdian masyarakat dengan tema *Pendampingan Outsourcing Tenaga Keamanan kepada Pihak Ketiga di UPTD BLUD RSUD Kabupaten Lombok Utara* menghasilkan beberapa capaian penting, baik dari sisi teknis maupun sosial. Proses pendampingan dilakukan melalui serangkaian kegiatan, antara lain sosialisasi mengenai konsep outsourcing tenaga keamanan, diskusi kelompok terarah (*Focus Group Discussion*) dengan manajemen rumah sakit dan tenaga keamanan internal, wawancara mendalam dengan pihak penyedia jasa keamanan potensial, serta lokakarya perumusan rencana aksi. Ragam kegiatan ini memungkinkan seluruh pemangku kepentingan untuk berpartisipasi aktif, menyampaikan aspirasi, serta bersama-sama mengidentifikasi tantangan dan peluang dari penerapan outsourcing.

Secara teknis, aksi program yang dihasilkan berupa rancangan model outsourcing tenaga keamanan yang disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit. Model ini mencakup aspek kontraktual, mekanisme pengawasan, serta standar kompetensi tenaga keamanan yang harus dipenuhi pihak

ketiga. Selain itu, terwujud pula rekomendasi prosedur monitoring dan evaluasi kinerja, yang diharapkan dapat menjamin mutu layanan keamanan serta efisiensi biaya operasional rumah sakit.

Dari sisi sosial, kegiatan pengabdian ini memunculkan dinamika positif. Pertama, terbentuk kesadaran baru di kalangan manajemen rumah sakit bahwa pengelolaan tenaga keamanan tidak sekadar soal jumlah personel, tetapi juga terkait profesionalitas dan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Kedua, muncul figur-figur pemimpin lokal di internal rumah sakit yang berperan sebagai penghubung antara manajemen, tenaga keamanan, dan pihak ketiga. Ketiga, tercipta pola komunikasi dan koordinasi yang lebih terbuka antara tenaga keamanan internal dengan manajemen rumah sakit, sehingga mengurangi potensi konflik dan meningkatkan rasa memiliki terhadap kebijakan baru. Dengan demikian, pengabdian ini tidak hanya menghasilkan rekomendasi teknis dalam bentuk rencana outsourcing, tetapi juga mendorong transformasi sosial berupa kesadaran kolektif, terbentuknya pranata baru dalam tata kelola keamanan rumah sakit, serta tumbuhnya kepemimpinan partisipatif yang akan memperkuat keberlanjutan layanan di UPTD BLUD RSUD Kabupaten Lombok Utara.



Gambar 2. Kegiatan Pengabdian

Adapun analisa kebutuhan dan penempatan tenaga keamanan di UPTD BLUD RSUD Kabupaten Lombok Utara dideskripsikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Analisis Kebutuhan Tenaga Outsourcing

| No. | Nama Gedung | ALOKASI TENAGA KEAMANAN BERDASARKAN GILIRAN KERJA | | | | JUMLAH |
|-----|--------------------------------------|--|-------|-------|-------|-----------|
| | | PAGI | SIANG | MALAM | LIBUR | |
| 1 | Instalasi Gawat Darurat | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 |
| 2 | Lobby RS | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 3 | Pintu Masuk Halaman Utama | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| 4 | Ruang IRNA 1 Lantai 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 5 | Ruang IRNA 2 Lantai & Ruang Isolasi | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 6 | Ruang Nifas, Ruang Anak dan Ruang OK | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 7 | Supervisor | | | | | 1 |
| | TOTAL | | | | | 30 |

Asumsi tarif normative penyediaan jasa tenaga keamanan oleh pihak ketiga (*outsourcing*). Asumsi yang digunakan adalah gaji sesuai UMR yaitu Rp2.300.000,- perbulan beserta dua set pakaian seragam dan sepasang sepatu.

Tabel 2. Tarif Harga Normatif Penyediaan Jasa Tenaga Keamanan

| No | Nama Pekerjaan | Volume | Harga/unit | Jumlah |
|---------------------|--------------------------------------|----------|-----------------|---------------------------|
| 1 | Biaya tenaga kerja per bulan | 30 orang | Rp. 2.300.000,- | Rp 828.000.000,- |
| 2 | Seragam (2 stel) & Sepatu (1 pasang) | 30 orang | Rp 500.000,- | Rp 15.000.000,- |
| JUMLAH | | | | Rp 843.000.000,- |
| MANAGEMENT FEE | | | | Rp 126.450.000,- |
| TOTAL | | | | Rp 969.450.000,- |
| PPN 10% | | | | Rp 96.945.000,- |
| JUMLAH TOTAL | | | | Rp 1.066.395.000,- |

KESIMPULAN DAN SARAN

Pengabdian masyarakat dengan tema *Kajian Outsourcing Tenaga Keamanan kepada Pihak Ketiga di UPTD BLUD RSUD Kabupaten Lombok Utara* berhasil menunjukkan bahwa pengelolaan tenaga keamanan melalui outsourcing merupakan alternatif strategis dalam menjawab keterbatasan sumber daya manusia dan kebutuhan profesionalitas layanan keamanan di rumah sakit. Proses pendampingan berbasis partisipatif telah menghasilkan rancangan model outsourcing yang lebih sistematis, meliputi kontrak kerja, standar kompetensi, serta mekanisme pengawasan. Selain itu, kegiatan ini juga melahirkan perubahan sosial yang signifikan, berupa kesadaran baru manajemen tentang pentingnya tata kelola keamanan yang profesional, terbentuknya pranata koordinasi baru antara pihak internal dan eksternal, serta munculnya pemimpin lokal yang berperan sebagai penggerak transformasi di lingkungan rumah sakit.

Berdasarkan hasil pengabdian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat menjadi acuan dalam mendukung keberlanjutan pengelolaan keamanan di UPTD BLUD RSUD Kabupaten Lombok Utara. Bagi manajemen rumah sakit, perlu segera menyusun kontrak kerja yang jelas dengan pihak ketiga agar hak dan kewajiban masing-masing pihak dapat terpenuhi secara seimbang serta menghindari timbulnya konflik di masa yang akan datang. Sementara itu, bagi tenaga keamanan internal, penting diberikan pembekalan yang memadai agar mampu beradaptasi dengan sistem outsourcing sekaligus menjaga koordinasi yang baik dengan tenaga keamanan dari pihak ketiga. Pemerintah daerah juga diharapkan turut berperan melalui dukungan regulasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan outsourcing sehingga tetap sesuai dengan prinsip akuntabilitas dan efisiensi. Di sisi lain, komunitas rumah sakit sebagai bagian dari pemangku kepentingan perlu menjaga partisipasi aktif serta membangun komunikasi yang terbuka dalam mengawal implementasi outsourcing, sehingga perubahan yang dihasilkan benar-benar dapat mendukung keberlanjutan layanan publik. Untuk penelitian atau pengabdian selanjutnya, disarankan memperluas kajian dengan menelaah dampak jangka panjang outsourcing terhadap kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kinerja organisasi secara menyeluruh.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada LPMPP Universitas Mataram dan BP2EB Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram serta UPTD BLUD RSUD Kabupaten Lombok Utara yang telah memberoikan kesempatan kepada tim pengabdian untuk melaksanakan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

Afriyanto, O., Wati, N., Ramadi, D. D., Kesehatan, P., Fakultas, M., & Kesehatan, I. (2019). Analysis of Occupational Safety and Health Management Systems in Tais Districtgeneral Hospital, Seluma Regency. *Jurnal Ilmiah Avicenna*, 14(66).Aprilianti, B. N., Rhahmadiahti, F. P., Setianingrum, B. E.,

- Pradana, I. A., Wulandari, Y., & Kurniawan, I. A. (2023). Penerapan Sistem Informasi E-Raport pada Sekolah di Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(1), 48–55. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i1.586>
- Budo, A., Tulus, F., & Tampi, G. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(94), 1–13.
- Hendro Wahyudi, Ardiansah, & Bagio Kadaryanto. (2023). Implementasi Pelatihan Calon Anggota Satpam Bagi Penyedia Jasa Pengamanan di Kabupaten Kampar. *Jurnal Niara*, 16(2), 445–458. <https://doi.org/10.31849/niara.v16i2.16336>
- Kalenggo, R., Utha, A., & Tarifu, L. (2022). Implementasi Kebijakan Pendidikan Dasar Satuan Menjalankan Tugas Di Kota Kendari Studi Pada Badan Usaha Jasa Pengamanan PT Prima Mandiri Sultra Kota Kendari. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(2), 258–265.
- Listyorini, P. I. I. S. (2021). Sistem Keamanan SIMRS di Rumah Sakit. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*, 234–240.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Mustofa, M. H., Timan, A., & Zulkarnain, W. (2019). Analisis Pengembangan Karir Personel Satuan Pengamanan Universitas Negeri. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 2(4), 172–180. <https://doi.org/10.17977/um027v2i42019p172>
- Rakha, M., Adimad, I., Liza, L., Program, M., Manajemen, S., Ekonomi, F., Terbuka, U., & Palu, K. P. P. P. (2023). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Satuan Pengamanan (SATPAM) DI KPP PRATAMA PALU Tutor Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka dan Dosen Pada Perguruan Tinggi technique uses Simple Linear Regression , namely the relationship between the (Y), name. *Jurnal Ekonomi Trend*, 11(01), 1–9.
- Sandhy, K. U. A., & Satwika, Y. W. (2018). Kepuasan kerja perempuan yang bekerja sebagai Satpam. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 05(2), 1–10.
- Saputra, V. S. Z. (2018). Perhitungan Harga Pokok Produksi Untuk Menentukan. *Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 02(03), 0–6.
- Suwinardi. (2017). Profesionalisme Dalam Bekerja. *Orbith*, 13(2), 81–85.
- Waruwu, K., Na'im, K., Indra Vitaharsa, L., Sugiarto, A., Donni Lesmana Siahaan, M., Yudhira, A., Nova Bukit, A., Elyani, & Br. Bangun, R. (2022). Pendampingan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Bagi Petugas Keamanan Di Rorinata Residence Suka Maju Kecamatan Sunggal Deliserdang. *Mejuajua: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 1(3), 7–13. <https://doi.org/10.52622/mejuajuaabdinas.v1i3.27>
- Wibowo, A. P., & Hartati, S. (2016). Sistem Klasifikasi Kinerja Satpam Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier. *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 1(2), 192. <https://doi.org/10.35314/isi.v1i2.138>
- Wulandari, S. A. (2018). Women Worked As Units Safety (The Security) In The Hospital Santa Maria Does The City Of Pekanbaru. *JOM FISIP*, 5, 1–15.