

Implementasi Kebijakan Pengamanan Swakarsa dalam Meningkatkan Audit Security di PT. ISS Indonesia Cabang Gedung UOB Plaza Jakarta Pusat

La Ode Rocky Abdul Qadar ^{1*}, Ahmad Hidayat²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ laoderocky@gmail.com; ² ahmad.hidayat2@stiami.ac.id

* Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Kata Kunci :

Implementasi;
Kebijakan;
Pengamanan;
Swakarsa;
Audit;
Security;

Pengamanan Swakarsa merupakan bentuk pengamanan yang dilakukan oleh organisasi perusahaan atau masyarakat secara mandiri atas dasar kesadaran dan kepentingan bersama dalam menjaga keamanan lingkungan perusahaan maupun lingkungan masyarakat, hal ini perlunya di implementasikan kepada semua anggota petugas keamanan. Tujuan dari pada penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menganalisis implementasi kebijakan pengamanan swkarsa dalam meningkatkan audit security di PT. ISS Indonesia Cabang Gedung UOB Plaza Jakarta Pusat. Metode penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif, operasionalisasi konsep, fokus penelitian, teknik pengumpulan data dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab/wawancara. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa : Implementasi kebijakan pengamanan swakarsa dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Dalam penerapan terdapat beberapa hambatan yakni: Kekurannya sumber daya manusia yang berkualitas, kurangnya komunikasi yang efektif antar organisasi terkait, serta koordinasi yang buruk, dapat menyebabkan informasi tidak tersampaikan dengan baik dan program tidak berjalan sesuai rencana, disposisi implementor sikap dan motivasi pelaksana kebijakan juga dapat menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Solusi dalam mengatasi hambatan yakni : Peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, melakukan komunikasi yang efektif dan koordinasi yang baik antar instansi terkait, memberikan penguatan memberikan mandat yang jelas kepada para implementor sehingga para implementor dapat menjalankan tugas dengan baik. Implementasi kebijakan yang dilaksanakan dan diterapkan perlu adanya faktor pendukung guna lancarnya implementasi kebijakan tersebut seperti sumber daya yang potensial, saling mengisi satu sama lain dengan berkomunikasi yang baik antar organisasi dan berkoordinasi agar isi kebijakan dapat terimplementasikan.

PENDAHULUAN

Pengamanan Swakarsa dibentuk atas kemauan, kesadaran, dan kepentingan masyarakat sendiri untuk memenuhi kebutuhan rasa aman. Keberadaan pengamanan swakarsa mendapat pengukuhan resmi dari kepolisian Republik Indonesia berdasarkan Peraturan Kepolisian Nomor 4 Tahun 2020 tentang keamanan swakarsa, untuk terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan yang melibatkan potensi pengamanan swakarsa sebagai pengemban fungsi kepolisian yang terbatas di lingkungan kerjanya. Dengan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan rasa aman dan nyaman di lingkungan perusahaan, kawasan, dan/atau permukiman, serta menggerakkan potensi masyarakat dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Pengamanan swakarsa harus mengedepankan kemitraan dengan masyarakat, pemanfaatan teknologi, serta pengawasan ketat dari Polri untuk mencegah potensi penyimpangan dan memastikan rasa aman, nyaman masyarakat.

PT. ISS Indonesia *Servant Service* adalah perusahaan besar yang bergerak dalam bidang layanan jasa terbaik dan terbesar di Indonesia. Layanan jasa keamanan atau security telah di jalankan oleh PT.ISS Indonesia sejak tahun 1996 dengan total jumlah karyawan kurang lebih 50,000 yang tersebar di seluruh Indonesia dan terbentuknya pelayanan jasa security pada tahun 2007. Perkembangan dari PT. ISS Indonesia dalam melayani bidang jasa security yang telah bekerja sama

pada beberapa perusahaan antara lain : Perusahaan penerbangan, perusahaan perbankan, rumah sakit, perusahaan swasta lainnya seperti pengelolaan keamanan di mall, apartemen, hotel-hotel dan lain sebagainya. Untuk dapat eksis dalam pelayanan di bidang jasa PT. ISS Indonesia selalu mengedepankan kualitas kinerja karyawannya. Dalam meningkatkan kualitas layanan jasa security PT.ISS Indonesia selalu melakukan audit security pada setiap tahunnya dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa bagi kolega perusahaan dengan menjaga mutu kinerja karyawan, kualitas hasil kerja dan jaminan keamanan bagi perusahaan-perusahaan lainnya sebagai mitra. Audit security adalah evaluasi sistematis terhadap sistem penilaian hasil kinerja karyawan bagian keamanan pada suatu perusahaan.

PT. ISS Indonesia sebagai perusahaan jasa pengamanan memiliki tanggung jawab dalam memastikan pelaksanaan kebijakan ini berlangsung secara efektif. Namun, implementasi kebijakan di lapangan tidak selalu berjalan sesuai harapan. Masih ditemukan ketidaksesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan di lapangan, terutama dalam hal kesiapan SDM, struktur komando, serta pelaksanaan audit security sebagai instrumen evaluasi.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan penting dalam ranah studi kebijakan publik karena dalam proses implementasi kebijakan dapat menentukan apakah kebijakan pemerintah sudah aplikabel dan berhasil sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Implementasi kebijakan juga merupakan suatu proses pelaksanaan atau penerapan kebijakan yang sudah dirumuskan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (George C. Edward III dalam Pasolong, 2020). Ini melibatkan tindakan nyata di lapangan melalui berbagai aktor, prosedur, dan sumber daya. Untuk berhasil, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya yang memadai, sikap dan disposisi para pelaksana, serta struktur birokrasi yang mendukung. Implementasi adalah tahap krusial karena keberhasilan suatu kebijakan sangat bergantung pada bagaimana kebijakan tersebut dijalankan di lapangan. Kebijakan yang baik dalam perumusan pun akan percuma jika tidak dapat diimplementasikan dengan baik. Adapun langkah- langkah dalam melaksanakan implementasi kebijakan yakni menentukan kebijakan itu sendiri apakah sudah tepat, selanjutnya yakni tepat pelaksanaannya, tepat target yang akan menjadi tujuannya dan tepat lingkungannya. Suatu kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan bisa tercapai.

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas (Agustino, Leo. 2020). Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan. Implementasi di atas apabila dikaitkan dengan kebijakan adalah bahwa sebenarnya kebijakan itu tidak hanya dirumuskan lalu dibuat dalam suatu bentuk positif seperti undang-undang dan kemudian didiamkan dan tidak dilaksanakan atau di implmentasikan, tetapi sebuah kebijakan harus dilaksanakan atau di implementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang di inginkan. Implementasi kebijakan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan sarana-sarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu.

Fenomena yang terjadi atas penempatan tenaga keamanan atau security pada Bank UOB Plaza Jakarta Pusat ini berdasarkan hasil audit atas kepuasan layanan jasa security, yakni : Masih rendahnya kualitas komunikasi antar anggota security (kualitas komunikasi sekitar 45% kurang mengikuti arahan *chief security*), sikap dan tingkah laku /*attitude Placemakers* (Anggota) ditekankan lebih profesional dalam bertugas, konsistensi pelaksanaan sistem security (SOP, IK, Patroli, Laporan Kegiatan) di area kurang inisiatif anggota security, tingkat kehadiran anggota masih ada yang kurang disiplin dan *Grooming* (termasuk kesesuaian seragam kerja dengan Perpol Nomor 04 Tahun 2020) dan penampilan *Placemakers* (Anggota) masih perlu ditingkatkan dan perlunya implementasi kebijakan Perpol tersebut perlu diterapkan kembali, kemudahan untuk menghubungi dan melakukan koordinasi kurang cepat dan perlu berkoordinasi lagi.

Dengan adanya fenomena yang terjadi diatas perlunya peningkatan audit security lebih rutin guna peningkatan kualitas kinerja karyawan sebagai tenaga keamanan atau security, sehingga dapat menghasilkan mutu dan kualitas kinerja karyawan PT ISS Indonesia khususnya jasa layanan bidang security yang dapat dipertanggungjawabkan baik kepada perusahaan pemberi jasa layanan tenaga

keamanan maupun kepada pelanggan dengan menjalin hubungan yang harmonis sehingga kerjasamanya dapat berkelanjutan.

Tujuan dari pada penelitian ini adalah untuk mengevaluasi serta menganalisa sejauh mana implementasi kebijakan pengamanan swakarsa dalam meningkatkan audit security yang terjadi di PT ISS Indonesia pada manajemen pengelolaan Gedung UOB Plaza Jakarta Pusat. Tinjauan pustaka ini bertujuan untuk mengungkap berbagai pendekatan yang telah di gunakan PT ISS Indonesia atas implementasi kebijakan yang di jalankan dan diterapkan guna membandingkan secara teoritis dalam menganalisis atas implementasi kebijakan tersebut.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data melakukan observasi langsung yaitu penelitian dengan adanya data-data lapangan sebagai data utama dalam wujud hasil wawancara dengan para narasumber sebagai key informan. Dalam rangka untuk memperoleh informasi dan data yang diperlukan berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, maka peneliti akan melakukan Penelitian dengan pengumpulan data dan informasi di Manajemen Pengelola Gedung UOB Plzaz Jakarta Pusat dan di PT ISS Indonesia Jakarta.

Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif, menyoroti tema-tema utama, berbagai perspektif, serta kontribusi teoritis dan praktis dari setiap sumber yang diteliti. Analisis ini dilakukan secara kritis untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian, merumuskan kerangka konseptual, dan mengembangkan sintesis komprehensif untuk mengatasi permasalahan penelitian.

Uji keabsahan data merupakan serangkaian prosedur yang dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ilmiah, pada penelitian kualitatif yang dapat diandalkan dan valid (Suharsimi 2019). Uji ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan fenomena yang diteliti dan dapat dipertanggungjawabkan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas data, uji transferabilitas uji dependability, dan uji confirmability. Pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan uji kredibilitas dan uji konfirmabilitas untuk menguji keabsahan data. Uji kredibilitas dan uji konfirmabilitas, (Sugiyono 2022).

Uji kredibilitas yang peneliti lakukan dilapangan melalui hasil wawancara kepada para narasumber sebagai key informan yang peneliti dapatkan pada PT ISS Indonesia dan juga pada pengelola Gedung UOB Plaza Jakarta Pusat, sedangkan uji konfirmabilitas peneliti lakukan dalam mengolah data serta untuk menguji objektivitas hasil penelitian dengan mengaitkannya dengan proses penelitian yang dilakukan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa temuan penelitian tidak hanya mencerminkan pandangan subjektif peneliti, tetapi juga didukung oleh data dan prosedur yang jelas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam meningkatkan kualitas layanan jasa security PT.ISS Indonesia selalu melakukan audit security pada setiap tahunnya dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa bagi kolega perusahaan dengan menjaga mutu kinerja karyawan, kualitas hasil kerja dan jaminan keamanan bagi perusahaan-perusahaan lainnya sebagai mitra.

Audit security adalah evaluasi sistematis terhadap sistem penilaian hasil kinerja karyawan bagian keamanan pada suatu perusahaan. (Alvin Arens, 2021). Audit dilakukan oleh tim profesional security yang memantau langsung kinerja karyawan PT. ISS Indonesia suatu organisasi guna memenuhi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa keamanan Perusahaan.

Tujuan audit keamanan/security juga sebagai Identifikasi kerentanan: Menemukan kelemahan dalam sistem yang dapat dieksploitasi oleh pihak tidak berwenang, sebagai penilaian kepatuhan: Memastikan sistem memenuhi standar keamanan yang berlaku, baik internal maupun eksternal dan sebagai pengembangan strategi perbaikan: Memberikan rekomendasi untuk memperkuat sistem dan mengurangi risiko.

Berikut dapat peneliti sajikan data hasil audit security yang di lakukan oleh tim audit security

melalui Tim Audit Security PT. ISS Indonesia terhadap karyawan bagian security yang di tempatkan pada Cabang Gedung UOB Plaza di Jakarta Pusat, sebagai berikut:

Tabel 1. Data Hasil Audit Security oleh Tim Audit Security PT . ISS. Indonesia tahun 2024

No	PARAMETER	TOTAL	Y (%)	MAYOR (%)	BOBOT (%)	TOTAL SCORE (%)
1	Konteks Organisasi	83%	83%	0%	5.00	4%
2	Chief Security/Supervisor	72%	71%	0%	5.00	4%
3	Tindakan mengatasi Resiko dan Peluang	82%	83%	1%	10.00	8%
4	<i>Support</i>	91%	93%	2%	25.00	23%
5	<i>Operational</i>	97%	97%	0%	30.00	29%
6	<i>Customer</i>	100%	100%	0%	25.00	25%
PERSENTASE						93%

Sumber : Tim Audit Security PT. ISS Indonesia 2025

Berdasarkan data pada tabel 1.1 diatas dapat peneliti jelaskan dan terangkan bahwa : Laporan Hasil audit security atas *Quality Service Assessmant* pada Bank UOB Plaza Jakarta Pusat. Jenis *Service* yang diberikan dan jumlah *Placemakers*. Jumlah anggota security 32 karyawan, jumlah pengawas atau supervisor, 1 karyawan dan total 33 karyawan yang di tempatkan pada Bank UOB Plaza Jakarta Pusat.

Hasil penilaian audit security secara keseluruhan pada tenaga security yang ditempatkan pada Bank UOB Plaza Jakarta Pusat dengan total nilai *score* 93%, masih terdapat parameter pada Konteks Organisasi dengan total persentasi 83% selanjutnya parameter pada *Chief Security/Supervisor* dengan nilai total 71% dan parameter pada Tindakan mengatasi Resiko dan Peluang dengan nilai total persentase 82% hasil ini belum memuaskan dan perlunya perbaikan kualitas kinerja karyawan anggota security pada Gedung UOB Plaza Jakarta Pusat PT.ISS Indonesia khususnya di bidang tenaga keamanan atau security.

Dalam penelitian ini peneliti menganalisa tentang Implementasi Kebijakan Pengamanan Swakarsa Dalam Meningkatkan Audit Security di PT. ISS Indonesia Cabang Gedung UOB Plaza Jakarta Pusat. di mana penelitian ini, peneliti mengambil fokus kepada satu variable tunggal yakni : Implementasi Kebijakan, Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif yaitu suatu teknik menganalisa data dengan menggambarkan secara utuh kenyataan mengenai permasalahan yang diteliti. Setelah data didapat kemudian dianalisa secara diskriptif, disamping itu juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan.

Analisa data ini menggunakan metode triangulasi yakni: Triangulasi merupakan salah satu pendekatan yang dilakukan peneliti untuk menggali dan melakukan teknik pengolahan data kualitatif. Teknik triangulasi bisa diibaratkan sebagai teknik pemeriksaan uji keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian yang di lakukan oleh peneliti. (Triangulasi merupakan metode sintesa data terhadap kebenarannya dengan menggunakan metode pengumpulan data yang lain atau berbagai paradigma triangulasi, Sugiyono, 2021).

Implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan pejabat-pejabat pemerintah baik secara individu atau kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan sebagaimana yang telah dirumuskan dalam kebijakan (Van Meter dan Van Horn dalam Budi Winarno, 2018). Alasan perlunya implementasi kebijakan adalah untuk menunjukkan bukti bahwa dalam implementasi kebijakan terjadi aksi, interaksi, dan reaksi serta adanya beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut. Kebijakan memiliki kekuatan transformatif dalam

mendorong perubahan positif dan memajukan keadilan sosial. Dengan membekali diri dengan pengetahuan dan keterampilan untuk menganalisis, merumuskan dan menerapkan kebijakan yang efektif, akan dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap lembaga, perusahaan dan masyarakat.

Analisis kebijakan akan sangat membantu menghindarkan suatu kebijakan yang hanya memakai pertimbangan sempit semata atau pertimbangan kekuasaan semata, (Samodra Wibawa, 2017). Untuk itu tujuan utama implementasi adalah mengubah rencana, konsep, atau ide menjadi tindakan nyata. Tanpa implementasi, rencana terbaik sekalipun hanya akan menjadi dokumen yang tidak memiliki dampak. Implementasi memastikan bahwa apa yang telah direncanakan dapat diwujudkan dalam bentuk tindakan konkret. Oleh karena itu implementasi kebijakan merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan/ditetujui.

Implementasi kebijakan pengamanan swakarsa dalam meningkatkan audit security di PT. ISS Indonesia telah di laksanakan dan dikerjakan dengan baik oleh manajemen PT. ISS Indonesia kepada semua karyawan khususnya di bagian security agar kebijakan pengamanan swakarsa dapat di terapkan dan dilaksanakan dalam menjalankan tugas serta kewajibannya sebagai anggota security dengan baik dan benar, begitu pula anggota security yang bertugas pada Gedung UOB Plaza Jakarta Pusat. Audit security yang di jalankan oleh manajemen PT.ISS Indonesia terdapat beberapa tahapan seperti:

1. Mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan dalam proses menguadit;
2. Mempersiapkan rencana proses audit;
3. Menjadwalkan rapat terbuka;
4. Mulai Melakukan kerja lapangan;
5. Menyusun laporan audit;
6. Menyiapkan rapat penutupan proses audit.

Implementasi kebijakan pengamanan swakarsa dalam meningkatkan audit security di PT ISS Indonesia Cabang Gedung UOB Plaza Jakarta Pusat dan dalam pelaksanaan audit security yang di lakukan oleh tim audit PT. ISS Indonesia telah menghasilkan audit security sesuai dengan Implementasi kebijakan pengamanan swakarsa guna peningkatan pelayanan dan kualitas kinerja security kepada manajemen Gedung UOB Plaza Jakarta Pusat, adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Audit Security PT. ISS Indonesia pada Anggota Security Cabang Gedung UOB Plaza Jakarta Pusat 2024

HASIL AUDIT SECURITY SESUAI STANDAR ISO 37001:2016			
No	Standar Performa Area	Hasil Audit Security	Persentase (%)
1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	Pengawas menentukan permasalahan internal dan eksternal di area nya.	83 %
2	Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan	Pengawas menentukan pihak- pihak yang berkepentingan dengan area beserta persyaratan dari pihak yang berkepentingan tersebut.	83 %
3	Menentukan Lingkup Sistem Manajemen Mutu	Pengawas memahami ruang lingkup pekerjaan yang update sesuai dengan arakteristik/kondisi di area	83 %
4	<i>Job Discription</i> Security	Anggota Tugas, tanggung jawab dan wewenang masing masing personil sesuai posisi dalam struktur	71 %

		organisasi telah ditetapkan dan didokumentasikan baik dalam bentuk Playbook atau Job Description memasukkan stament anti penyuaapan di dalam job desc.	
5	Pemahaman <i>Placemakers</i> atas <i>Job Discription</i>	Max 10% dari <i>Placemakers</i> di area tersebut telah memahami tugas dan kewenangannya.	71 %
6	Komunikasi Kebijakan Mutu	Kebijakan Sistem Manajemen Terintegrasi tersedia di area	71 %
7	Tindakan Untuk Mengatasi Resiko dan Pluang yang ada	Pengawas sudah merencanakan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang dari aktifitas yang dilakukan di area	82 %
8	Sasaran Mutu dan Rencana Untuk Mencapainya	Pengawas sudah menetapkan sasaran mutu baik berupa SLA / KPI / Objektif / kontrak kerja / harapan pelanggan yang terdokumentasi	82 %
9	Standar <i>Grooming Security</i>	Saat bertugas harus menggunakan ID Card ISS sesuai dengan standard ISS atau standard dari <i>Client</i> (Pengguna Jasa) dan membawa KTA Satpam.	91 %
10	Kompensasi dan Benefit Karyawan	Seluruh <i>Placemaker</i> di area telah menjadi anggota BPJS Kesehatan yang dibuktikan dengan kartu atau kartu digital serta data yang ditunjukkan oleh Pengawas Ybs.	91 %
11	Kompensasi dan Benefit Karyawan	PKWT dan PKWTT telah ditandatangani karyawan dan masih berlaku (PKWT sudah diterima oleh masing-masing anggota di email pribadi mereka)	91%
12	Ketersediaan Peralatan/Material	Material dan Peralatan yang diminta,dipenuhi esuai permintaan (cek kesesuaian jumlah antara MR dan DN 3 bulan terakhir)	97 %
13	Persiapan	Petugas security harus hadir Minimal 15 menitsebelum pelaksanaan tugas	97 %
14	Pelaksanaan Pos Jaga	Membuat laporan pelaksanaan tugas dan melakukan serah terima tugas dengan menandatangani buku mutasi jaga	97 %

15 Nilai Jual Untuk Pelanggan	Kecepatan anggota security dalam merespon setiap informasi, permintaan, dan keluhan (termasuk penanganan tanggap darurat)	100 %
16 Nilai Jual Untuk Pelanggan	Ketersediaan peralatan termasuk APD yang digunakan anggota security	100 %
18 Nilai Jual Untuk Pelanggan	Konsistensi pelaksanaan sistem security (SOP, IK, Patroli, Laporan Kegiatan) di area	100 %
	Presentase Kepuasan	93 %

Sumber : Data Olahan Tim Audit Security PT ISS Indonesia 2025

Dari data diatas, dapat peneliti jelaskan dan terangkan pada pelaksanaan implementasi kebijakan Perpol Nomor 4 Tahun 2020 dalam meningkatkan audit security di PT. ISS Indonesia, berdasarkan hasil auditnya yang telah di lakukan oleh tim audit telah di hasilkan Persentase Kepuasan Nilainya 93 %.

Hasil ini juga perlunya peningkatan kembali bagi semua anggota security untuk bekerja lebih maksimal dengan memberikan bentuk kinerja pelayanan yang lebih baik lagi. Kinerja pelayanan merupakan suatu elemen pokok di setiap institusi atau organisasi yang berkomitmen terhadap pelayanan publik.

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang optimal tidak hanya menciptakan kepuasan bagi pelanggan/*customer* PT. ISS Indonesia, tetapi juga membangun citra positif institusi PT. ISS Indonesia di mata pelanggan lainnya.

Sedangkan fungsi keamanan adalah penerapan kebijakan keamanan sekaligus tujuan keamanan. Fungsi ini menegakkan kebijakan keamanan dan menyediakan kapabilitas yang dibutuhkan. Fungsi keamanan ditetapkan untuk menahan ancaman, kerentanan, dan risiko keamanan tertentu.

1. Hambatan Implementasi Kebijakan Pengamanan Swakarsa Dalam Meningkatkan Audit Security di PT. ISS Indonesia Cabang Gedung UOB Plaza Jakarta Pusat, yakni :

- a. Kekurangan sumber daya manusia yang berkualitas, anggaran yang tidak mencukupi, dan kurangnya fasilitas sarana operasional yang memadai dapat menghambat implementasi;
- b. Kurangnya komunikasi yang efektif antar organisasi terkait, serta koordinasi yang buruk, dapat menyebabkan informasi tidak tersampaikan dengan baik dan program tidak berjalan sesuai rencana;
- c. Pada disposisi implementor sikap dan motivasi pelaksana kebijakan juga dapat menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan.
- d. Pada disposisi implementor lainnya kurangnya komitmen, motivasi, atau bahkan penolakan dari pelaksana dapat menggagalkan implementasi kebijakan tersebut.
- e. Penguatan sistem monitoring dan evaluasi untuk memantau perkembangan implementasi dan melakukan perbaikan jika diperlukan.
- f. Kurangnya perencanaan yang matang dalam menerapkan implementasi kebijakan.

2. Solusi Dalam Mengatasi Hambatan atas Implementasi Kebijakan Pengamanan Swakarsa Dalam Meningkatkan Audit Security di PT. ISS Indonesia Cabang Gedung UOB Plaza Jakarta Pusat, yakni :

- a) Peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik dari segi kualitas maupun kuantitas;

- b) Melakukan komunikasi yang efektif dan koordinasi yang baik antar instansi terkait;
- c) Memberikan penguatan memberikan mandat yang jelas kepada para implementor sehingga para implementor dapat menjalankan tugas dengan baik;
- d) Serta memberikan bentuk motivasi dan peningkatan kompetensi melalui bentuk diklat singkat;
- e) Penguatan sistem pengawasan dalam penerapan atau pelaksanaan implementasi kebijakan;
- f) Perencanaan yang matang dan analisis yang mendalam sebelum kebijakan dirumuskan.

Berdasarkan data pada tabel di atas hasil audit security memberikan nilai kepuasan bagi pelanggan PT. ISS Indonesia dengan Nilai Sebesar 93%, artinya bahwa implementasi kebijakan yang di jalankan dalam meningkatkan audit security sangat baik dan berjalan dengan lancar sebagaimana mestinya. Berikut adalah beberapa poin penting dalam implementasi Kebijakan Perpol Nomor 4 Tahun 2020 untuk meningkatkan audit security atau keamanan:

- a. Pemahaman dan sosialisasi, yakni : Penting untuk melakukan sosialisasi secara luas mengenai Perpol Nomor 4 Tahun 2020 kepada seluruh pihak terkait, termasuk pengguna jasa Security/Satpam, pengelola kawasan, dan anggota Security/Satpam itu sendiri. Sosialisasi harus mencakup pemahaman mengenai hak dan kewajiban, standar kompetensi, serta prosedur pengamanan yang berlaku.
- b. Audit terhadap pembentukan dan pengukuhan, yakni : Audit harus memastikan bahwa pembentukan Security/Satpam dan Satkamling dilakukan sesuai dengan prosedur yang diatur dalam Perpol. Audit juga perlu memeriksa kelengkapan dokumen, persyaratan anggota, serta proses pengukuhan oleh kepolisian.
- c. Audit terhadap pelatihan dan kompetensi, yakni : Audit harus mengevaluasi kurikulum dan pelaksanaan pelatihan Security/Satpam, termasuk pelatihan dasar (Gada Pratama, Madya, Utama). Audit juga perlu memeriksa sertifikasi dan kompetensi anggota Security/Satpam dalam menjalankan tugas pengamanan.
- d. Audit terhadap pelaksanaan tugas, yakni : Audit perlu mengamati pelaksanaan tugas Security/Satpam dilapangan, termasuk pemantauan, patroli, pengaturan lalu lintas, dan penanganan insiden. Audit juga perlu memeriksa prosedur operasional standar (SOP) yang diterapkan, serta efektivitas penggunaan alat pengamanan.
- e. Audit terhadap koordinasi, yakni : Audit perlu mengevaluasi mekanisme koordinasi antara Security/Satpam, Satkamling, dan aparat kepolisian dalam menjaga keamanan. Audit juga perlu memeriksa prosedur pelaporan kejadian dan penanganan tindak pidana.
- f. Audit terhadap penggunaan seragam dan atribut, yakni : Audit perlu memastikan bahwa anggota Security/Satpam menggunakan seragam dan atribut sesuai dengan ketentuan Perpol. Audit juga perlu memeriksa kepatuhan terhadap aturan penggunaan seragam dan atribut, serta sanksi yang berlaku.
- g. Audit terhadap sanksi dan penegakan hukum, yakni : Audit perlu memastikan adanya mekanisme penegakan sanksi bagi anggota Security/Satpam yang melanggar aturan. Audit juga perlu memeriksa efektivitas penegakan sanksi, termasuk peringatan tertulis, pencabutan Kartu Tanda Anggota (KTA), dan tindakan lain yang berlaku.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip audit yang komprehensif dan terstruktur, implementasi Kebijakan Perpol Nomor 4 Tahun 2020 tentang pengamanan swakarsa diharapkan dapat meningkatkan efektivitas berkontribusi pada terciptanya keamanan dan ketertiban yang lebih baik.

KESIMPULAN

Merujuk kepada tujuan penelitian, hasil penelitian dan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat peneliti tarik kesimpulan, adalah sebagai berikut :

- a. Implementasi kebijakan pengamanan swakarsa dalam meningkatkan audit security di TP. ISS Indonesia cabang gedung UOB Plaza Jakarta Pusat dalam penerapannya atau pelaksanaannya sudah

berjalan dengan sangat baik sebagaimana mestinya, yang di dalam implementasi terdapat beberapa dimesni yakni: Dimensi standar dan tujuan kebijakan, dimensi sumber daya, dimensi komunikasi antar organisasi, dimensi karakteristik agen pelaksana dimensi disposisi implementor dan dimensi kondisi lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

- b. Hambatan Implementasi kebijakan pengamanan swakarsa dalam meningkatkan audit security di TP. ISS Indonesia cabang gedung UOB Plaza Jakarta Pusat, yakni : Kekurangan sumber daya manusia yang berkualitas kurangnya fasilitas sarana operasional yang memadai dapat menghambat implementasi, kurangnya komunikasi yang efektif antar organisasi terkait, serta koordinasi yang buruk.
- c. Solusi dalam mengatasi hambatan atas implementasi kebijakan Perpol Nomor 4 Tahun 2020 dalam meningkatkan audit security di TP. ISS Indonesia cabang gedung UOB Plaza Jakarta Pusat, yakni : Peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, melakukan komunikasi yang efektif dan koordinasi yang baik antar instansi terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2020. Dasar-dasar kebijakan publik Edisi Revisi Ke- 2. Bandung : CV. Alfabeta.
- Arens, Alvin A., Randal J. Elder, dan Mark S. Beasley, 2021. Auditing dan Jasa. Assurance Pendekatan Terintegrasi Jilid 1, Edisi 12, Jakarta : Penerbit PT. Erlangga
- Budi Winarno. 2018. Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus). Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Pasolong, Harbani. 2020, Implementasi Kebijakan Publik, Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2021. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2022. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : CV. Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto, 2019. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Wibawa, Samodra 2017 Kebijakan Publik, Jakarta : PT. Intermedia.

Perundang Undangan

____Perpol Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pengamanan Swakarsa