

**IMPLEMENTASI WAR ROOM DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
KEAMANAN DI KOTA MAKASSAR  
(Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, Sulawesi Selatan)**

A. Sophi Salsabilah Ilham  
NPP. 32.0871

*Asdaf Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan  
Program Studi Kebijakan Publik  
Email: [andisophi44@gmail.com](mailto:andisophi44@gmail.com)*

Pembimbing Skripsi: Dr. Anwar Rosshad, S.H, M.Si.

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** Smart city is a global digital phenomenon where the concept of smart city begins with the idea of integrating information technology in city management. The crime rate in South Sulawesi Province from 2020 to 2022 has increased significantly. The number of recorded crime cases in 2020 was 12,815, in 2021 the number of recorded crime cases increased from the previous year by 14,636 cases. The latest data in 2022, the crime rate in South Sulawesi Province was 28,679 cases, indicating an increase of 60% compared to 2021. **Purpose:** This study aims to describe the implementation of War Room by the Makassar City Government through the Communication and Information Service in improving security services in Makassar City. The main focus of this study is to understand the role of War Room in reducing crime rates, especially in public spaces, as an effort to create more optimal security services. **Method:** The research method used is a qualitative method using a descriptive research approach, with data obtained through data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification. The theory used in this study is the implementation theory of George C. Edward III in Leo Agustino, 2022. **Results/Findings:** The results of the study indicate that this program has demonstrated success in providing services such as CCTV monitoring, complaint handling through the 112 call center, and data servers. On the other hand, there are still obstacles that need to be overcome, such as people who are not yet aware of this program and the relatively long duration of complaint resolution. This finding emphasizes the importance of technological innovation as a key element in supporting public security and comfort. **Conclusion:** The implementation of the War Room in Makassar City has succeeded in improving security services through the use of technology such as CCTV and the 112 call center. However, the effectiveness of the program is still hampered by the lack of socialization and low public awareness, which causes services to not reach all levels of society optimally.

**Keywords:** Security Services, Technological Innovation, War Room

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** *Smart city* merupakan fenomena digital global yang menekankan integrasi teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan kota untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, termasuk dalam aspek keamanan publik melalui konsep *smart security*. Namun, di Provinsi Sulawesi Selatan, terjadi kesenjangan antara penerapan konsep *smart city* dengan realitas meningkatnya angka kejahatan. Data menunjukkan bahwa jumlah kasus kejahatan meningkat tajam dari 12.815 kasus pada tahun 2020 menjadi 14.636 kasus pada 2021, dan melonjak drastis menjadi 28.679 kasus pada 2022, atau meningkat sekitar 60% dalam satu tahun terakhir. Peningkatan ini menandakan bahwa pemanfaatan teknologi belum mampu memberikan dampak signifikan terhadap pengendalian kejahatan. Kesenjangan ini mencakup belum optimalnya integrasi teknologi dalam sistem keamanan, keterbatasan sistem monitoring dan analisis data kejahatan secara real-time, minimnya kajian lokal terkait implementasi *smart security*, serta lemahnya kolaborasi antarpemangku kepentingan dalam mendukung ekosistem keamanan kota cerdas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan War Room oleh Pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan pelayanan keamanan di Kota Makassar. Fokus utama penelitian ini adalah memahami peran War Room dalam mengurangi angka kejahatan, khususnya di ruang publik, sebagai upaya menciptakan pelayanan keamanan yang lebih optimal. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif, dengan data yang diperoleh melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori implementasi dari Goerge C. Edward III dalam Leo Agustino, 2022 dalam Leo Agustino. **Hasil/Temuan:** implementasi *War Room* oleh Diskominfo Kota Makassar telah memberikan kontribusi nyata dalam pelayanan keamanan publik, khususnya melalui sistem pemantauan CCTV sebanyak  $\pm 2.500$  unit yang tersebar di titik-titik strategis kota serta layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang beroperasi 24 jam. Data kasus kriminal di Kota Makassar juga menunjukkan fluktuasi yang mencolok, yaitu meningkat dari 1.067 kasus pada tahun 2020 menjadi 7.155 kasus pada tahun 2022, lalu menurun menjadi 5.670 kasus pada tahun 2023. Penurunan ini mengindikasikan kemungkinan adanya pengaruh positif dari penerapan *War Room* terhadap pengendalian kejahatan. Selain itu, *War Room* juga telah mengintegrasikan big data untuk mendukung analisis pola kejahatan dan pengambilan keputusan cepat. Meski demikian, hambatan tetap ditemui seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan SDM operator, serta kendala anggaran dalam pemeliharaan alat, yang memengaruhi efektivitas respon dan layanan sistem. Dengan capaian tersebut, *War Room* menjadi inovasi teknologi strategis yang potensial, meskipun masih memerlukan perbaikan dalam aspek penyebaran informasi, sumber daya manusia, dan kesiapan anggaran. **Kesimpulan:** Implementasi *War Room* di Kota Makassar berhasil meningkatkan pelayanan keamanan melalui pemanfaatan teknologi seperti CCTV dan call center 112. Namun, efektivitas program masih terhambat oleh kurangnya sosialisasi dan rendahnya kesadaran masyarakat, yang menyebabkan layanan belum menjangkau seluruh lapisan warga secara optimal. **Kata kunci:** Inovasi Teknologi, Pelayanan Keamanan, War Room.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Strategi *Smart city* merupakan fenomena digital yang mendunia dimana Konsep *smart city* bermula dari gagasan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam pengelolaan kota. Penggunaan istilah *smart city* awalnya diciptakan oleh perusahaan IBM sekitar Tahun 1990 yang sebelumnya telah dibahas para ahli dengan nama awal *digital city*. Tahun 2024, Tiga kota di Indonesia masuk dalam dalam pemeringkatan *Institute Management and Development (IMD)* versi survei *Smart City Index (SCI)* 2024 meskipun belum berhasil lolos 20 besar. Implementasi teknologi keamanan seperti War Room di Kota Makassar sejalan dengan gagasan bahwa peningkatan pelayanan keamanan publik membutuhkan integrasi antara sistem informasi modern dan pendekatan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Weisburd et al. (2017), reformasi penegakan hukum yang efektif memerlukan keterlibatan komunitas serta evaluasi yang berorientasi pada hasil pelayanan publik. Sururama dan Permana (2021) menekankan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi, terutama dalam penyampaian layanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan implementasi War Room di Kota Makassar, yang menggunakan sistem pemantauan berbasis teknologi seperti CCTV dan call center 112 untuk mempercepat respons terhadap isu-isu keamanan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara real-time. Studi kasus implementasi war room selama krisis COVID-19 di India menunjukkan bahwa pusat komando digital dapat berfungsi efektif sebagai penghubung utama antara pemerintah, masyarakat, dan tenaga medis dalam mengelola krisis berbasis data (Venkatesh et al., 2023).

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan kota melalui konsep *smart city*. *Smart city* berupaya mengintegrasikan teknologi cerdas untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, salah satunya adalah dalam bidang pelayanan keamanan. Di Indonesia, beberapa kota besar seperti Jakarta, Yogyakarta, Surabaya, dan Makassar sudah mulai mengimplementasikan berbagai inovasi teknologi untuk mewujudkan kota pintar yang aman dan nyaman bagi warganya. Mutaqin (2024) menunjukkan bahwa meskipun aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dinilai cukup baik, namun masih terdapat kendala pada aspek tangible, terutama terkait keterbatasan infrastruktur dan fasilitas layanan.

Kota Makassar sebagai ibukota Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu kota yang mengalami peningkatan angka kejahatan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data Kepolisian Republik Indonesia, jumlah kasus kejahatan di Sulawesi Selatan meningkat signifikan dari tahun 2020 hingga 2022, dengan Kota Makassar memberikan kontribusi besar terhadap tingginya angka tersebut. Tren peningkatan kejahatan ini menjadi perhatian serius karena berdampak langsung pada rasa aman dan kesejahteraan masyarakat. Sebagai upaya menanggulangi permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Makassar mulai mengembangkan dan mengimplementasikan War Room sebagai pusat kendali terpadu untuk meningkatkan pengawasan dan respons terhadap kejadian-kejadian keamanan secara real-time. War Room beroperasi 24 jam sehari dengan dukungan teknologi big data dan ribuan kamera CCTV yang terpasang di berbagai titik strategis. Sistem ini memungkinkan pemantauan aktivitas kota secara menyeluruh dan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat dalam menghadapi potensi gangguan keamanan. Namun, meskipun War Room telah memberikan kontribusi positif, masih

terdapat berbagai tantangan dalam operasionalnya, seperti keterbatasan sumber daya manusia, anggaran pemeliharaan peralatan yang tinggi, dan risiko ancaman siber yang dapat mengganggu kelancaran sistem. Selain itu, efektivitas War Room dalam meningkatkan pelayanan keamanan secara optimal juga perlu dikaji secara mendalam untuk mengetahui sejauh mana implementasi teknologi ini benar-benar memberikan dampak yang signifikan.

Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi War Room di Kota Makassar sangat penting dilakukan sebagai upaya mengevaluasi keberhasilan sistem ini dalam meningkatkan pelayanan keamanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam operasional War Room serta memberikan rekomendasi strategis agar pelayanan keamanan di Kota Makassar dapat semakin efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan dan inovasi teknologi informasi yang lebih baik demi mewujudkan Kota Makassar sebagai kota pintar yang aman, nyaman, dan berkelanjutan.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Meskipun War Room di Kota Makassar telah dilengkapi dengan teknologi canggih dan beroperasi secara kontinu, peningkatan jumlah kasus kriminalitas dari tahun 2020 hingga 2022 menunjukkan bahwa sistem pengawasan ini belum sepenuhnya efektif dalam menekan angka kejahatan. Kecepatan dan respons operator pada layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 juga masih menjadi kendala, yang dapat mempengaruhi kecepatan penanganan pengaduan masyarakat. Selain itu, pengelolaan anggaran pemeliharaan peralatan War Room belum berjalan secara optimal, yang berpotensi mengganggu kelancaran operasional sistem pengawasan. Meskipun pemasangan CCTV di ruang publik telah mencapai target, dampaknya terhadap penurunan angka kriminalitas belum terlihat signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil fokus untuk mengevaluasi implementasi War Room dalam meningkatkan efektivitas pelayanan keamanan di Kota Makassar dengan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan hambatan yang ada.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas penerapan teknologi dan sistem digital dalam mendukung konsep smart city, khususnya terkait pelayanan keamanan dan kenyamanan masyarakat di berbagai kota di Indonesia.

Penelitian tentang *Efektivitas Aplikasi Smart City pada Pengguna Smartphone untuk Mewujudkan Kota Nyaman untuk Semua di Kota Makassar* menyoroti bagaimana aplikasi berbasis smartphone mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan lingkungan serta meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap berbagai permasalahan kota, termasuk keamanan publik. (Hardiyanti dan Purnamasri, 2019). Selanjutnya, penelitian mengenai *Implementasi Program Cerdas Command Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado* mengkaji penerapan command center sebagai pusat kendali terpadu yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memantau dan mengelola pelayanan publik secara real-time. Studi ini menekankan pentingnya integrasi data dan koordinasi antar lembaga dalam mendukung program smart city (Manoppo, Kasenda dan Kimbal, 2022)

Penelitian tentang *Implementasi Program Surabaya Integrated Command Center (SICC) sebagai Upaya Peningkatan Smart City di Surabaya* menunjukkan bahwa SICC mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan berbagai layanan kota, termasuk pengawasan keamanan, melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi dan sistematis (Anjani, Kusbandrijo, dan Hartono 2024). Selain itu, studi mengenai *Efektivitas Sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 dalam Meningkatkan Pelayanan Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar* menggambarkan bagaimana layanan panggilan darurat tunggal mempercepat proses penanganan keluhan dan kejadian darurat sehingga memberikan dampak positif terhadap pelayanan keamanan dan kenyamanan masyarakat (Efni, 2022). Penguatan organisasi pemerintahan daerah melalui pendekatan partisipatif dan pemberdayaan masyarakat merupakan langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik sebagai pilar utama good governance. Dalam konteks implementasi War Room di Kota Makassar, prinsip-prinsip tersebut sangat relevan, mengingat War Room berfungsi sebagai pusat kendali yang mengintegrasikan data dan informasi dari berbagai instansi untuk meningkatkan responsivitas dan efektivitas pelayanan keamanan kepada masyarakat. Dengan demikian, penerapan prinsip good governance yang dikaji dalam studi di Gorontalo dapat menjadi acuan dalam optimalisasi fungsi War Room di Makassar.

Menurut Suwanda dan Tjenreng (2025), penerapan prinsip good governance dapat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah, melalui studi kasus yang mereka lakukan. (Suwanda dan Tjenreng, 2025). Aisyah (2021) mengkaji implementasi Program Cerdas Command Center pada Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) di Kota Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kinerja aparat pemerintah yang transparan dan percepatan pembangunan kota melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Keseluruhan penelitian tersebut menjadi landasan penting dalam memahami bagaimana teknologi seperti War Room, command center, dan sistem pengawasan digital dapat diimplementasikan secara efektif untuk meningkatkan pelayanan keamanan dan kenyamanan masyarakat, termasuk dalam konteks Kota Makassar.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dengan menitikberatkan pada analisis penerapan *War Room* sebagai inovasi teknologi dalam tata kelola pemerintahan berbasis digital, khususnya dalam aspek pelayanan keamanan di Kota Makassar. Berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya yang cenderung membahas *smart city* hanya dari sisi infrastruktur teknologi atau pelayanan administratif seperti perizinan dan kependudukan, studi ini secara khusus mengkaji efektivitas *War Room* dalam mengurangi angka kejahatan di ruang publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan *big data* secara real-time. Penelitian ini juga mengupas dimensi operasionalisasi *War Room*, termasuk tantangan teknis, koordinasi antarinstansi, serta aspek pemanfaatan data dalam pengambilan keputusan, yang selama ini belum banyak diangkat secara komprehensif dalam literatur terdahulu. Kebaruan lainnya terletak pada pendekatan yang mengintegrasikan inovasi digital pemerintah dengan implementasi *smart city* dalam konteks pelayanan keamanan publik, bukan hanya efisiensi layanan umum. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang kebijakan publik dan tata kelola

pemerintahan digital, tetapi juga menawarkan perspektif baru yang aplikatif bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar untuk menyempurnakan strategi pelayanan keamanan berbasis teknologi. Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur acuan yang relevan, informatif, dan bermanfaat baik bagi kalangan akademisi, praktisi, maupun masyarakat umum dalam memahami kontribusi teknologi terhadap peningkatan kualitas layanan publik yang responsif dan transparan.

### 1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara mendalam penerapan War Room dalam upaya mengurangi angka kejahatan, khususnya di ruang publik, sebagai bagian dari strategi meningkatkan pelayanan keamanan di Kota Makassar. Penelitian ini berfokus pada bagaimana sistem War Room berfungsi sebagai pusat kendali terpadu yang memanfaatkan teknologi digital dan big data untuk memantau situasi secara real-time serta merespons kejadian kriminal secara cepat dan efektif. Dengan memahami implementasi War Room, penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan kendala yang dihadapi dalam operasionalnya, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan keamanan publik di Kota Makassar.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena dianggap paling tepat untuk menggambarkan secara mendalam fenomena sosial yang kompleks terkait implementasi *War Room* dalam meningkatkan pelayanan keamanan publik di Kota Makassar. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara komprehensif konteks, makna, serta dinamika kebijakan yang sedang berjalan melalui interaksi langsung dengan subjek dan lingkungan penelitian. Seperti dijelaskan oleh Simangunsong (2017), metode kualitatif bersifat partisipatif dan fleksibel, di mana desain penelitian dapat disesuaikan selama proses berlangsung untuk mengakomodasi temuan-temuan yang muncul di lapangan. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk menangkap aktivitas dan interaksi nyata dalam operasional *War Room*, sementara dokumentasi, seperti notulensi rapat, surat tugas, dan laporan kegiatan, digunakan untuk mendukung dan memperkuat data hasil wawancara dan observasi (Sharp, 2003).

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih individu yang dinilai memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung dalam implementasi kebijakan *War Room*. Alasan penggunaan teknik ini adalah karena penelitian ini membutuhkan informasi dari sumber yang benar-benar memahami substansi kebijakan dan proses pelaksanaannya. Informan terdiri dari pejabat dan staf teknis pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar serta pihak terkait lainnya yang memiliki kompetensi di bidang layanan keamanan berbasis teknologi. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika karena memiliki posisi strategis dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan *War Room*, sehingga diharapkan mampu memberikan data yang relevan dan mendalam untuk menjawab fokus penelitian. Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023), yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian

data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 6 hingga 25 Januari 2025, sesuai dengan kalender akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2024/2025.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kota Makassar merupakan ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak di pesisir barat daya Pulau Sulawesi, dengan luas wilayah 175,77 km<sup>2</sup> dan posisi geografis antara 119°24'17" BT dan 5°8'6" LS. Kota ini berbatasan dengan Kabupaten Maros di utara dan timur, Kabupaten Gowa di selatan, serta Selat Makassar di barat. Secara topografis, wilayahnya berada pada ketinggian 0–25 meter di atas permukaan laut. Jumlah penduduk Kota Makassar mencapai 1.474.393 jiwa, terdiri dari 732.391 laki-laki dan 742.002 perempuan, dengan kepadatan sekitar 8.388 jiwa/km<sup>2</sup>. Secara administratif, Makassar terdiri dari 15 kecamatan dan 153 kelurahan, di mana tujuh kecamatan berbatasan langsung dengan pantai. Kecamatan Biringkanaya tercatat sebagai wilayah terluas, sedangkan Kepulauan Sangkarrang merupakan wilayah terkecil.

Penduduk Makassar berperan penting dalam proses pembangunan sebagai aktor maupun objek pembangunan. Pendidikan menjadi indikator penting dalam pengembangan sumber daya manusia, yang juga tercermin dari jumlah Pegawai Negeri Sipil berdasarkan tingkat pendidikan.

Dalam aspek pemerintahan, Kota Makassar menjalankan pemerintahan daerah berdasarkan Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 2 Tahun 2009, yang menetapkan kewenangan pemerintah kota dalam urusan wajib dan pilihan. Urusan wajib meliputi pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, dan ketertiban umum, sementara urusan pilihan meliputi bidang-bidang seperti lingkungan hidup, komunikasi dan informatika, koperasi, serta kebudayaan.

Pemerintah Kota Makassar dipimpin oleh Wali Kota dan Wakil Wali Kota, dengan dukungan organisasi perangkat daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009. Visi pemerintahan periode 2025–2030 adalah “Makassar Unggul, Inklusif, Aman dan Berkelanjutan,” yang dijabarkan ke dalam empat pilar utama: Unggul dalam inovasi dan layanan publik; Inklusif terhadap semua lapisan masyarakat; Aman dalam menciptakan lingkungan bebas kriminalitas; dan Berkelanjutan dalam pelestarian lingkungan. Visi ini didukung oleh tujuh misi yang disebut “Jalan MULIA,” yang mencakup peningkatan daya saing ekonomi, layanan pendidikan dan kesehatan, infrastruktur berkeadilan, pengembangan kepemudaan, tata kelola pemerintahan yang bersih, perlindungan kelompok rentan, serta ketertiban umum dan mitigasi bencana. Dengan struktur pemerintahan dan arah pembangunan yang jelas, Kota Makassar terus berupaya mewujudkan pemerintahan yang partisipatif, transparan, dan berbasis pelayanan masyarakat.

#### 3.1. Implementasi *War Room* dalam meningkatkan pelayanan keamanan di Kota Makassar

Pemanfaatan kecerdasan buatan dan analisis data real-time dalam sistem keamanan kota terbukti mampu meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan serta memungkinkan tindakan preventif terhadap potensi kejahatan (Rajalakshmi *et al.*, 2023). Terdapat empat dimensi utama yang menjadi indikator dalam menilai keberhasilan implementasi *War Room* dalam meningkatkan pelayanan keamanan di Kota Makassar,

yaitu dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat dimensi ini mengacu pada teori implementasi kebijakan publik yang menekankan pentingnya sinergi antar elemen untuk mencapai tujuan kebijakan secara efektif. Dimensi-dimensi ini tidak hanya berperan sebagai alat ukur evaluasi implementasi, tetapi juga menjadi dasar dalam menganalisis sejauh mana sistem *War Room* mampu menjawab tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan keamanan publik di era digital.

Dalam konteks Kota Makassar, *War Room* berfungsi sebagai pusat kendali terpadu yang mengintegrasikan berbagai data dan informasi dari sejumlah perangkat teknologi, seperti CCTV, sistem pelaporan masyarakat, serta perangkat digital lain yang mendukung pemantauan dan pengambilan keputusan secara cepat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana keempat dimensi tersebut diimplementasikan secara nyata di lapangan, khususnya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar sebagai instansi pengelola. Dengan menelusuri masing-masing dimensi, penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman menyeluruh terkait keberhasilan maupun hambatan dalam pelaksanaan *War Room*, sekaligus menyajikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan pelayanan keamanan publik yang berbasis teknologi informasi secara lebih optimal.

### **3.1.1 Dimensi Komunikasi**

Dimensi komunikasi menjadi aspek penting dalam menilai keberhasilan implementasi *War Room* dalam meningkatkan pelayanan keamanan di Kota Makassar. Terdapat tiga indikator utama dalam dimensi ini, yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi komunikasi. Pada aspek transmisi, *War Room* telah mampu menyampaikan informasi keamanan secara real-time dari berbagai sumber, seperti kamera CCTV, laporan masyarakat, dan sensor keamanan kepada petugas lapangan. Hal ini mendukung respons yang cepat dan akurat terhadap insiden di lapangan. Namun, masih ditemukan kendala dalam penyebaran informasi kepada masyarakat, terutama terkait layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112. Banyak warga belum mengetahui layanan ini, yang menyebabkan minimnya pemanfaatan layanan seperti mobil home care *Dottoro'ta* yang disediakan pemerintah.

Selanjutnya, pada aspek kejelasan, koordinasi antara *War Room* dan instansi terkait menjadi faktor kunci. Penggunaan aplikasi pelaporan 112 memungkinkan operator untuk menyampaikan laporan pengaduan masyarakat kepada SKPD yang relevan secara cepat dan terstruktur. Dashboard terpadu yang menampilkan data dari berbagai instansi seperti kondisi cuaca, harga pangan, dan pemantauan CCTV turut mendukung koordinasi yang efektif. Terakhir, pada aspek konsistensi, *War Room* menjaga keandalan informasi melalui protokol komunikasi yang jelas, sistem pelaporan berbasis cloud, serta pelatihan rutin bagi operator. Penambahan jumlah kamera CCTV juga dilakukan berdasarkan permintaan dan kebutuhan lapangan, khususnya di titik-titik rawan kejahatan. Konsistensi komunikasi ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat serta memastikan setiap laporan ditangani dengan standar pelayanan yang sama oleh seluruh instansi terkait

### **3.1.2 Dimensi Sumber Daya**

Pandangan Rahman, Sen, Karmaker, dan Saha (2025) mengenai pentingnya prinsip *good governance* sebagai jalur menuju pembangunan manusia sangat relevan. *War Room* sebagai bagian dari inovasi digital pemerintah Kota Makassar tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pemantauan keamanan, tetapi juga mencerminkan penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang

baik—seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Sejalan dengan temuan Rahman et al., pemanfaatan teknologi untuk mendukung pelayanan publik yang adil dan merata, khususnya di sektor keamanan, menjadi elemen penting dalam mendorong pembangunan manusia yang inklusif dan berkelanjutan, terutama di wilayah perkotaan dengan tantangan sosial yang kompleks seperti Makassar. Dalam konteks teori implementasi Edward III dalam Leo Agustino, 2022, sumber daya menjadi elemen krusial dalam mendukung operasional *War Room* guna meningkatkan pelayanan keamanan di Kota Makassar (Edward III dalam Leo Agustino, 2022, 1980). Dimensi ini mencakup empat aspek utama, yaitu staf, informasi, wewenang, dan fasilitas. Pertama, aspek staf. *War Room* Kota Makassar dikelola oleh 51 tenaga ahli yang bekerja secara bergiliran selama 24 jam. Sebanyak 23 staf bertugas pada bidang CCTV dan 28 staf pada Call Center 112. Menurut Kepala Diskominfo, jumlah ini sangat mencukupi. Setiap tahun, staf diberikan pelatihan khusus yang difokuskan pada peningkatan keterampilan menerima dan menangani pengaduan masyarakat. Kepala UPT War Room, Bapak Petriyanto Nua Pasha, menekankan pentingnya pelatihan ini bagi operator yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Kedua, aspek informasi. War Room menghimpun data dari berbagai instansi, seperti dinas-dinas Pemkot Makassar dan pihak kepolisian. Informasi yang disampaikan kepada publik mencakup lalu lintas, banjir, cuaca, serta laporan pengaduan yang masuk ke Call Center 112. Supervisor Call Center, Bapak Irfan, menyebutkan bahwa informasi juga disebarluaskan melalui media sosial seperti Instagram dan Twitter. Ia juga menjelaskan bahwa pengaduan terbagi menjadi dua kategori: umum dan darurat, dengan estimasi penyelesaian aduan darurat sekitar 15–20 menit. Ketiga, aspek wewenang. War Room berada di bawah UPT Diskominfo dan memiliki struktur kerja yang jelas. Operator memiliki pembagian tugas berdasarkan bidang masing-masing, seperti pemantauan CCTV atau penerimaan pengaduan melalui Call Center 112. Menurut Kepala War Room, pembagian tugas ini penting agar setiap laporan dapat ditangani secara cepat dan tepat. Inovasi teknologi juga dilakukan, seperti pengembangan sensor kendaraan di sistem CCTV pada awal tahun 2025. Keempat, aspek fasilitas. War Room berada di lantai 10 Balai Kota Makassar dan dilengkapi dengan infrastruktur canggih seperti *Hyperconverged Infrastructure* (HCI) dan sistem keamanan jaringan tingkat tinggi. Terdapat lebih dari 2.500 CCTV yang tersebar di berbagai titik strategis kota. Fasilitas lain seperti layanan Call Center 112 juga beroperasi 24 jam dan bebas pulsa. Menurut Bapak Irfan, fasilitas ini kini mampu menangani berbagai jenis pengaduan masyarakat, tidak hanya layanan homecare seperti pada awal berdirinya. Pemeliharaan fasilitas seperti CCTV dan Call Center dilakukan secara rutin untuk memastikan operasional berjalan optimal. Secara keseluruhan, kombinasi antara tenaga ahli, informasi yang akurat, pembagian wewenang yang jelas, dan fasilitas yang memadai menjadikan War Room sebagai inovasi strategis dalam meningkatkan pelayanan keamanan publik di Kota Makassar.

### **3.1.3 Dimensi disposisi**

Isu Dimensi disposisi dalam operasional *War Room* Kota Makassar mencakup tiga aspek utama, yaitu efek disposisi, pengaturan birokrasi, dan insentif. Pada aspek efek disposisi, terlihat adanya komitmen tinggi dari para operator dan pengelola War Room dalam menjalankan tugas mereka secara profesional, termasuk merespons laporan keamanan secara cepat dan menjaga fungsi sistem pengawasan seperti CCTV dan Call Center 112. Informasi dari Plh. Diskominfo menunjukkan bahwa keberadaan CCTV mendorong peningkatan disiplin kerja karena merasa diawasi, serta membuat aktivitas

pegawai lebih terkendali dan sesuai SOP. Kepala Diskominfo juga menambahkan bahwa perubahan pola kerja terjadi secara signifikan, termasuk penambahan jam kerja dan pentingnya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam mendukung keberlangsungan program.

Pada aspek pengaturan birokrasi, implementasi War Room awalnya tidak memiliki dasar hukum yang jelas. Namun, seiring waktu, dibuat nota kesepahaman (MoU) antarinstansi untuk memperkuat integrasi kerja, seperti antara Diskominfo, Polrestabes Makassar, dan Balai Kota. Menurut Plt. Kepala Diskominfo, dokumen CCTV kini menjadi salah satu syarat dalam pengurusan izin mendirikan bangunan dan diintegrasikan ke sistem War Room. Selain itu, dasar hukum utama yang mengatur operasional War Room tercantum dalam Peraturan Walikota Makassar Nomor 72 Tahun 2017 yang menjelaskan struktur, tugas, dan fungsi Unit Pelaksana Teknis War Room sebagai bagian dari program Sombere Smart City.

Sementara itu, pada aspek insentif, War Room Makassar mendorong partisipasi masyarakat dengan membuka jalur komunikasi seperti Call Center 112 dan memberikan penghargaan atas laporan yang berguna. Selain insentif eksternal bagi masyarakat, insentif internal juga diberikan kepada staf War Room dalam bentuk penghargaan atas kinerja baik dan pelatihan pengembangan kapasitas. Keterlibatan masyarakat dinilai sangat penting, sejalan dengan pandangan Jan Marse bahwa partisipasi warga tidak hanya sebagai pelaksana, tetapi juga pengawas jalannya program. Dengan pendekatan ini, War Room diharapkan dapat mendorong perubahan perilaku masyarakat untuk lebih aktif dalam menjaga keamanan kota, serta meningkatkan efektivitas sistem secara keseluruhan.

#### **3.1.4 Dimensi struktur birokrasi**

Konsep kota aman merupakan bagian integral dari pembangunan kota cerdas, yang menekankan perlindungan terhadap warga dan infrastruktur melalui integrasi teknologi dan tata kelola kelembagaan (Tooranloo et al., 2020). Struktur birokrasi yang jelas dan efisien menjadi landasan utama dalam mendukung operasional War Room Kota Makassar. Pembagian tugas yang terorganisir antar lembaga seperti kepolisian, pemerintah daerah, dan operator War Room memungkinkan koordinasi berjalan lancar, serta pengambilan keputusan berbasis data real-time. Aspek penting dalam struktur birokrasi adalah keberadaan Standard Operating Procedure (SOP) yang menjadi pedoman pelaksanaan. Berdasarkan wawancara dengan Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, War Room telah memiliki SOP yang terdokumentasi dengan baik. SOP ini mencakup pengelolaan sistem CCTV, call center 112, dan integrasi data dari berbagai dinas, serta kerja sama dengan Polda Sulsel dan Polrestabes Makassar.

War Room dibentuk sebagai bagian dari visi smart city, untuk memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik dan keamanan. Dengan lebih dari 2.000 kamera CCTV dan sistem analitik data, War Room memantau kondisi kota secara menyeluruh dan menjadi pusat kendali dalam situasi darurat. Pelaksanaan fragmentasi atau pembagian peran juga menjadi aspek penting. Tugas dibagi sesuai keahlian, seperti operator call center yang menangani aduan, teknisi yang mengelola data CCTV, serta petugas yang berkoordinasi dengan dinas terkait. Namun, kendala teknis seperti gangguan jaringan tetap ada, meskipun ditangani melalui koordinasi antaroperator dan koordinator shift. Secara keseluruhan, War Room Kota Makassar menunjukkan bahwa struktur birokrasi yang

terarah, SOP yang jelas, serta pembagian tugas yang efektif menjadi kunci dalam menciptakan sistem pengawasan dan pelayanan publik yang responsif dan modern.

### **3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi War Room oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar telah berhasil mendukung peningkatan pelayanan keamanan publik secara signifikan, khususnya melalui integrasi pemantauan kamera pengawas (CCTV), layanan darurat melalui call center 112, serta pemanfaatan sistem big data untuk pengambilan keputusan yang berbasis bukti (evidence-based policy). Ketiga elemen tersebut telah berkontribusi dalam membangun ekosistem keamanan kota yang lebih responsif dan terukur. Penggunaan big data secara real-time memungkinkan pemerintah kota untuk memantau peristiwa secara langsung, mendeteksi potensi gangguan keamanan lebih awal, serta merespons laporan masyarakat dengan kecepatan dan ketepatan yang lebih tinggi. Namun demikian, efektivitas implementasi War Room masih menghadapi sejumlah hambatan. Salah satu kendala utama adalah minimnya sosialisasi dan literasi teknologi kepada masyarakat, yang menyebabkan rendahnya partisipasi publik dalam pelaporan kejadian melalui kanal resmi seperti call center 112. Di samping itu, keterbatasan sumber daya manusia baik dari segi jumlah maupun kompetensi teknis menjadi tantangan tersendiri dalam mengelola sistem berbasis teknologi tinggi ini. Hal ini menunjukkan pentingnya upaya peningkatan kapasitas aparatur dan pelatihan berkelanjutan agar War Room tidak hanya menjadi simbol modernisasi birokrasi, tetapi juga berfungsi secara maksimal dalam menunjang pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Temuan ini selaras dengan hasil penelitian Hardiyanti dan Purnamasari (2019) yang menyebutkan bahwa keberadaan War Room mendukung program smart city melalui monitoring kota secara real-time. Penelitian mereka menekankan pentingnya integrasi antar sistem dan lintas sektor pemerintahan dalam mendukung pelayanan publik berbasis teknologi. Temuan dalam penelitian ini memperkuat pandangan tersebut dengan menambahkan bukti empiris terbaru terkait peningkatan kapasitas pemantauan dan pelaporan di Kota Makassar yang sebelumnya belum terungkap secara mendalam. Dengan demikian, War Room tidak hanya bertindak sebagai alat bantu operasional, tetapi juga sebagai bagian dari strategi transformasi digital pemerintahan daerah. Berbeda dari temuan Efni (2022) yang menyoroti rendahnya efektivitas call center 112 karena minimnya kesadaran dan keseriusan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut, penelitian ini menemukan bahwa layanan darurat di Kota Makassar mulai menunjukkan peningkatan dari segi kapasitas teknis dan responsivitas. Meski masih dijumpai laporan tidak serius (hoax), peningkatan sistem verifikasi dan pemfilteran laporan telah membantu mengurangi beban kerja petugas dan meningkatkan keandalan sistem. Hal ini menunjukkan adanya progres dalam aspek manajemen pengaduan publik berbasis teknologi yang sebelumnya menjadi kritik dalam penelitian terdahulu.

Selain itu, temuan ini juga sejalan dengan penelitian Manoppo, Kasenda, dan Kimbal (2022) yang membahas implementasi Command Center di Kota Manado. Mereka menemukan bahwa efektivitas layanan publik berbasis teknologi sangat tergantung pada sinergi antara sistem teknologi, organisasi pelaksana, dan partisipasi masyarakat. Kesamaan ini mengindikasikan bahwa faktor kunci keberhasilan program seperti War Room terletak pada pengelolaan kolaboratif antara aktor-aktor kebijakan, termasuk sektor

swasta dan masyarakat sipil. Temuan ini juga menegaskan bahwa pelaksanaan smart city tidak dapat dilepaskan dari dimensi kelembagaan dan budaya birokrasi lokal.

Penelitian ini juga memperkuat studi Anjani, Kusbandrijo, dan Hartono (2024) mengenai Command Center di Kota Surabaya. Namun, jika dalam penelitian mereka lebih menekankan pada aspek teknis pengelolaan informasi dan respon cepat terhadap insiden, penelitian ini lebih jauh mengupas dimensi implementasi kebijakan dengan menggunakan kerangka teori Edward III dalam Leo Agustino, 2022. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengkaji faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi yang berkontribusi terhadap efektivitas War Room sebagai kebijakan publik. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan perspektif baru yang menggabungkan antara inovasi digital dan pendekatan teori kebijakan. Temuan dalam penelitian ini juga menolak sebagian hasil studi Risdianti (2023) yang hanya menilai efektivitas CCTV sebatas pada fungsinya sebagai alat bantu dalam penelusuran kasus kejahatan jalanan. Dalam konteks Kota Makassar, penggunaan CCTV melalui War Room mencakup deteksi dini terhadap potensi kejahatan, pengelolaan lalu lintas, pengawasan kerumunan, hingga pemantauan kondisi darurat seperti kebakaran atau bencana. Hal ini menjadi indikator bahwa pemanfaatan teknologi dalam tata kelola keamanan publik tidak hanya bersifat reaktif, melainkan juga prediktif dan preventif, dengan dukungan sistem big data yang menganalisis pola kejadian secara historis maupun real-time. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menguatkan bahwa kebijakan smart city khususnya dalam dimensi keamanan publik memerlukan dukungan bukan hanya dari sisi teknologi, tetapi juga struktur kelembagaan yang kuat, kompetensi sumber daya manusia yang memadai, serta keterlibatan masyarakat secara aktif. Oleh karena itu, implementasi War Room di Kota Makassar dapat dijadikan model percontohan bagi daerah lain yang tengah mengembangkan sistem pemerintahan digital, dengan catatan perlu adanya perbaikan berkelanjutan pada aspek partisipasi masyarakat, peningkatan kapasitas institusional, serta penyesuaian regulasi yang mendukung penguatan transformasi digital dalam pelayanan publik.

#### IV. KESIMPULAN

Implementasi War Room di Kota Makassar berperan penting dalam meningkatkan pelayanan keamanan melalui pemanfaatan teknologi canggih dan sistem informasi terintegrasi, seperti pemantauan CCTV, call center 112, dan data server. Meskipun program ini menunjukkan hasil positif, pelaksanaannya belum maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan ini dan proses penyelesaian pengaduan yang masih lambat. Upaya sosialisasi melalui media sosial telah dilakukan, namun belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan penyebaran informasi dan optimalisasi pelayanan agar program lebih efektif dalam menyelesaikan permasalahan perkotaan. **Keterbatasan penelitian**, Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui sebagai ruang perbaikan bagi studi selanjutnya. Pertama, penelitian ini berfokus pada deskripsi implementasi War Room dari perspektif internal instansi, sehingga belum menggambarkan secara utuh persepsi dan tingkat pemahaman masyarakat luas terhadap program ini. Kedua, pendekatan kualitatif yang digunakan lebih menekankan pada kedalaman data daripada cakupan luas, sehingga temuan tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh populasi Kota Makassar. Ketiga,

keterbatasan dalam menjangkau data teknis secara rinci mengenai sistem informasi dan teknologi yang digunakan di War Room membatasi analisis terhadap efektivitas operasional berbasis teknologi, seperti potensi pemanfaatan otomatisasi dan kecerdasan buatan (AI). Oleh karena itu, keterbatasan ini menjadi dasar penting untuk mendorong penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas, pendekatan kuantitatif atau campuran, serta pengujian lebih mendalam terhadap aspek teknologis dan partisipasi publik. **Arah masa depan penelitian**, Arah penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada analisis efektivitas strategi komunikasi publik dalam meningkatkan sosialisasi program War Room kepada masyarakat, termasuk pemilihan media yang tepat dan kendala dalam penerimaan informasi. Selain itu, penelitian dapat mengevaluasi kinerja teknis dan manajerial War Room, khususnya dalam penyelesaian pengaduan, dengan menelaah pemanfaatan teknologi canggih seperti otomatisasi alur kerja dan kecerdasan buatan (AI) untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan. Penelitian masa depan juga penting diarahkan pada kajian terhadap tingkat partisipasi serta persepsi masyarakat terhadap keberadaan dan manfaat War Room, guna menilai dampak sosial dari program ini terhadap rasa aman dan kepercayaan publik.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih saya sampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, Kepala UPT *War Room* Kota Makassar, serta para informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang sangat berharga. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada dosen pembimbing, para pengajar, dan seluruh civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri atas bimbingan, motivasi, dan ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Tak lupa, saya menghargai segala bentuk dukungan dari keluarga, sahabat terkasih, serta pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan semangat dan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Edisi Revisi Ke-2). Bandung: Alfabeta, 2022.
- Aisyah, N. (2021). Implementasi Program Cerdas Command Center pada Sistem Pemantauan Masyarakat (Sitasya) di Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 85–94. Retrieved from <https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/view/2794>
- Anjani, S. J., Kusbandrijo, B., & Hartono, S. (2024). Implementasi Program Surabaya Integrated Command Center (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan Smart City di Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 55–67.
- Efni, S. Z. (2022). *Efektivitas Sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 dalam Meningkatkan Pelayanan Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar*. [Skripsi]. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Hardiyanti, S. D., & Purnamasri, C. A. (2019). Efektivitas Aplikasi Smart City pada Pengguna Smartphone untuk Mewujudkan Kota Nyaman untuk Semua di Kota Makassar. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(2), 89–97.

- Manoppo, N., Kasenda, V., & Kimbal, A. (2022). Implementasi Program Cerdas Command Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 45–60. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/42158/37312>
- Mustanir, A., Athira, N., Napir, S., & Marzaman, T. (2017). *The Empowered Analysis of the Local Government Achieve Good Governance in the District of Gorontalo*. Proceedings of the 2nd Journal of Government and Politics International Conference. Retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/AhmadMustanir/publication/330090538\\_Democratic\\_Model\\_On\\_DecisionMaking\\_At\\_Deliberations\\_Of\\_Development\\_Planning/links/5c2cd62792851c22a35547e7/Democratic-Model-On-Decision-Making-At-Deliberations-Of-Development-Planning.pdf](https://www.researchgate.net/profile/AhmadMustanir/publication/330090538_Democratic_Model_On_DecisionMaking_At_Deliberations_Of_Development_Planning/links/5c2cd62792851c22a35547e7/Democratic-Model-On-Decision-Making-At-Deliberations-Of-Development-Planning.pdf)
- Mutaqin, F., Kurniawan, A., Andoyo, S. T., Khumayah, S., & Wulandari, S. (2024). Population Activation Service Through Digital Civil Identification App. *Asian Journal of Social and Humanities*, 3(1), 40–43. <https://ajosh.org/index.php/jsh/article/view/382>
- Rahman, F. N., Sen, K. K., Karmaker, S. C., & Saha, B. B. (2025). Good governance and energy justice: Pathways to human development. *Utilities Policy*, 94, 101897. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2025.101897>
- Rajalakshmi, R., Samydurai, S., & Kumar, R. (2023). A Review on AI-Based Surveillance Systems for Smart Cities. *Sustainability*, 15(9), 7487. <https://doi.org/10.3390/su15097487>
- Risdayanti, H. (2023). *Efektivitas Penggunaan CCTV dalam Command Center Polrestabes Makassar untuk Penelusuran Kejahatan Jalanan* (Skripsi tidak dipublikasikan). Universitas Negeri Makassar.
- Sharp, C. A. (2003). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). *Evaluation Journal of Australasia*, 3(2), 60–61. <https://doi.org/10.1177/1035719X0300300213>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi penelitian pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanda, I., & Tjenreng, M. (2025). Implementasi prinsip good governance dalam peningkatan kualitas pelayanan publik: Studi kasus pada pemerintah daerah. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 271–282. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1298>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sururama, R., & Permana, A. F. B. (2021). Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, 64–79. <https://doi.org/10.33701/jmb.v3i2.2478>
- Tooranloo, H. S., Nemati, M., & Dashti, M. (2020). Designing a Safe City Model Using Smart City Concepts. *Sustainability*, 12(23), 9900. <https://doi.org/10.3390/su12239900>
- Uang, Y., & Bataha, K. (2024). Problematika pelayanan publik berbasis e-government pada daerah kepulauan (Studi kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara). *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(1), 17–22. <https://sinta.kemdikbud.go.id/authors/profile/6643801/?view=google scholar>
- Venkatesh, U., Moudgalya, M., & Vinay, M. (2023). Evaluation of COVID-WAR Room Model in Bangalore: A Novel Public Health Surveillance Approach. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(22), 7036.

<https://doi.org/10.3390/ijerph20227036>

Wempie, M. A. R., & Tim Peneliti Disdukcapil. (2024). *Laporan evaluasi pelaksanaan identitas kependudukan digital Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2024*. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Weisburd, D., Wooditch, A., Weisburd, S., & Yang, S. M. (2017). Reforming municipal law enforcement: Lessons from community-oriented policing evaluation. *Journal of Criminal Justice*, 51, 44–56.

Widiyarta, A., & Humaidah, I. 2023. Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 43-51.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.8310255>

