



DOI: <https://doi.org/10.38035/jhesm.v4i3>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Model Tata Kelola Pengamanan Kantor Walikota Batam oleh Satuan Polisi Pamong Praja: Koordinasi dan Akuntabilitas

Raja Mhd Kamil¹, Rizki Tri Anugrah Bhakti², Dwi Afni Maileni³, Indra Sakti⁴

¹Universitas Riau Kepulauan, Batam, Indonesia. rajakamilmhd@gmail.com

²Universitas Riau Kepulauan, Batam, Indonesia. rizki.tri.ab@gmail.com

³Universitas Riau Kepulauan, Batam, Indonesia. dwi.afni.maileni@gmail.com

⁴Universitas Riau Kepulauan, Batam, Indonesia. indrasakti12680@gmail.com

Corresponding Author: dwi.afni.maileni@gmail.com³

Abstract: *This study aims to formulate a governance model for securing the Batam Mayor's Office by the Civil Service Police Unit, emphasizing coordination and accountability. The study responds to the need to integrate clear institutional mandates, cross-unit communication, operational preparedness, and responsibility within the security governance of a government facility that must remain accessible for public services. A two-round Modified Delphi method was employed involving 22 panelists representing the Civil Service Police Unit and assigned security personnel, the Regional Secretariat and building management, police or security practitioners, academics, and experts in risk management and oversight. The initial instrument comprised four dimensions and 20 indicators. Data were analyzed using median values, interquartile ranges, percentage agreement, Kendall's Coefficient of Concordance, and thematic analysis of panel comments. The first round resulted in 13 indicators being accepted directly and seven being revised. In the second round, all 20 indicators met the consensus criteria. Clarity of mandate and security structure achieved the strongest substantive consensus, while operational coordination and communication were ranked as the foremost implementation priority. Kendall's W of 0.61 with $p < 0.001$ indicated substantial and statistically significant panel agreement. The study concludes that security effectiveness depends not merely on personnel strength or assertive intervention, but on the integration of mandates, information flows, risk-based preparedness, documented decisions, and continuous evaluation. The model provides an operational framework for improving standard operating procedures, cross-unit exercises, escalation protocols, and accountability in local government facility security.*

Keyword: *Accountability; Government; Civil Service Police Unit; Law Coordination; Operational Coordination; Modified Delphi; Batam*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan merumuskan model tata kelola pengamanan kantor walikota Batam oleh satuan polisi pamong praja yang menekankan koordinasi dan akuntabilitas. Permasalahan penelitian berangkat dari kebutuhan mengintegrasikan kejelasan mandat, komunikasi lintas unit, kesiapsiagaan operasional dan pertanggungjawaban dalam pengamanan objek pemerintahan yang tetap terbuka bagi pelayanan publik. Penelitian menggunakan metode

Modified Delphi dua putaran dengan melibatkan 22 panel dari unsur Satpol PP/BKO, Sekretariat Daerah dan pengelola gedung, kepolisian atau praktisi pengamanan, akademisi, serta praktisi manajemen risiko dan pengawasan. Instrumen awal terdiri atas empat dimensi dan 20 indikator. Data dianalisis menggunakan median, interquartile range, persentase persetujuan, Kendall's Coefficient of Concordance dan analisis tematik terhadap komentar panel. Putaran pertama menghasilkan 13 indikator yang langsung diterima dan tujuh indikator yang direvisi. Pada putaran kedua, seluruh 20 indikator memenuhi kriteria konsensus. Kejelasan mandat dan struktur pengamanan memperoleh konsensus substantif tertinggi, sedangkan koordinasi dan komunikasi operasional ditempatkan sebagai prioritas penerapan utama. Nilai Kendall's W sebesar 0,61 dengan $p < 0,001$ menunjukkan keselarasan panel yang substansial dan signifikan. Penelitian menyimpulkan bahwa efektivitas pengamanan tidak hanya ditentukan oleh jumlah personel atau ketegasan tindakan, tetapi oleh integrasi mandat, arus informasi, kesiapan berbasis risiko, dokumentasi keputusan dan evaluasi berkelanjutan. Model menawarkan kerangka operasional untuk penyempurnaan SOP, latihan lintas unit, protokol eskalasi dan akuntabilitas pengamanan kantor pemerintahan daerah.

Kata Kunci: Akuntabilitas; Pemerintahan; Koordinasi Hukum; Koordinasi Operasional; Modified Delphi; Satpol PP; Batam

PENDAHULUAN

Pengamanan kantor walikota merupakan bagian dari tata kelola pemerintahan daerah karena merupakan bagian dari bangunan administratif, pusat kepemimpinan, koordinasi kebijakan, pelayanan dan pengambilan keputusan. Gangguan terhadap akses, keselamatan personel, atau keberlangsungan aktivitas dapat menghambat pelayanan dan menurunkan kepercayaan publik. Karena itu, pengamanan tidak tepat dipersempit menjadi penjagaan fisik, tetapi harus dipahami sebagai sistem penjamin kesinambungan fungsi pemerintahan melalui mandat, koordinasi, kesiapsiagaan dan pertanggungjawaban tindakan (Cedergren & Hassel, 2024; Graf et al., 2024; Kathage et al., 2024).

Dalam kerangka hukum Indonesia, Satpol PP dibentuk untuk menegakkan peraturan daerah dan kepala daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman serta memberikan perlindungan masyarakat. Mandat tersebut memberi dasar keterlibatan Satpol PP dalam pengamanan lingkungan pemerintahan, tetapi pada pelaksanaannya membutuhkan kejelasan penugasan, batas kewenangan, komando dan prosedur operasional (Natan-Krup & Mizrahi, 2024; Salomo & Rahmayanti, 2023). Ketersediaan aturan belum tentu menghasilkan tata kelola efektif apabila pembagian tanggung jawab belum tegas atau keputusan lapangan tidak memiliki mekanisme evaluasi yang dapat ditelusuri (Jurnali & Siti-Nabiha, 2015).

Kompleksitas pengamanan kantor pemerintahan muncul dari pertemuan berbagai fungsi dan aktor. Satpol PP berkoordinasi dengan Sekretariat Daerah, protokol, pengelola gedung, kepolisian dan unsur kedaruratan ketika risiko melampaui kapasitas internal. Tata kelola jaringan menunjukkan kolaborasi bukan sekadar keberadaan dan keterlibatan dari banyak organisasi, melainkan kemampuan menyelaraskan tujuan, mengelola ketergantungan serta memastikan keputusan bersama dapat dilaksanakan (Fathani et al., 2023; Mulyani et al., 2021). Tanpa pengelolaan jaringan, koordinasi mudah berubah menjadi komunikasi informal berbasis hubungan personal (George et al., 2024; Krogh & Triantafillou, 2024).

Persoalan berikutnya terletak pada fragmentasi kewenangan. Setiap unit memiliki informasi, sumber daya dan prioritas berbeda, sedangkan gangguan keamanan menuntut keputusan cepat dan pemahaman situasi bersama. Penelitian koordinasi lintas organisasi menunjukkan komando terpadu dapat memperkuat kerja lintas fungsi, tetapi sentralisasi berlebihan berisiko memperlambat adaptasi operasional (Zhang et al., 2023). Tata kelola pengamanan karena itu memerlukan kombinasi arahan hierarkis, ruang respons petugas,

saluran komunikasi pasti dan protokol eskalasi yang menentukan kapan dukungan eksternal dibutuhkan (Jiao et al., 2024; Kapucu & Demiroz, 2011).

Koordinasi tidak dilepaskan dari kompetensi pelaksana. Kemampuan membaca risiko, negosiasi, mengelola konflik, membagikan informasi dan mengambil keputusan merupakan prasyarat absolut dari pengamanan lintas pihak. Sebagaimana di uraikan oleh Abbas & Miller (2025) dan Steen et al (2024), kegagalan komunikasi menghasilkan keterlambatan, duplikasi perintah, ancaman dan penggunaan sumber yang tidak tepat. Sebaliknya, pengetahuan bersama dan aliran informasi yang konsisten dapat meningkatkan kemampuan organisasi mempertahankan operasi di bawah tekanan (Chang & Wang, 2021; Olsén et al., 2023).

Dimensi kesiapsiagaan menuntut pengamanan bergerak dari pola reaktif menuju pengelolaan risiko. Pengendalian akses, pemetaan kerentanan, pembagian zona tanggung jawab, kesiapan menghadapi kerumunan, kebakaran, ancaman kekerasan dan gangguan pelayanan perlu disusun sebagai satu sistem. Namun, peningkatan keamanan tidak boleh menghambat akses terhadap pemerintahan. Karenanya, tata kelola mesti menghubungkan pemetaan risiko dengan mobilisasi sumber daya dan evaluasi berkala (Kim et al., 2024).

Sementara itu, aspek akuntabilitas menjadi unsur kritis karena pengamanan dapat membatasi akses dalam meningkatkan respons terhadap pihak tertentu. Keputusan harus memiliki penanggung jawab, dasar, dokumentasi dan pemeriksaan. Tekanan akuntabilitas tanpa komunikasi yang jelas dapat mendorong perilaku defensif, sedangkan akuntabilitas formal menghasilkan laporan tanpa pembelajaran. Model yang dibutuhkan harus menghubungkan tanggung jawab operasional, pencatatan insiden, evaluasi berjenjang dan tindak lanjut kelemahan dalam siklus perbaikan (Ye et al., 2024).

Kajian terdahulu telah mengembangkan kolaborasi darurat, kapasitas adaptif, manajemen jaringan dan tata kelola risiko, tetapi dominan berfokus pada bencana, kesehatan publik dan kerja sama antar pemerintah. Disisi lain, masih terbatas penelitian yang merumuskan indikator tata kelola pengamanan kantor kepala daerah oleh Satpol PP, yang secara eksklusif menyatukan mandat, koordinasi, kesiapsiagaan dan akuntabilitas dalam kerangka operasional. Celah ini penting karena kantor pemerintahan menuntut keamanan, keterbukaan pelayanan, sedangkan model kedaruratan besar tidak dapat dipindahkan secara langsung (Mu & Cui, 2024; Ro & Garfin, 2024).

Penelitian bertujuan merumuskan Model Tata Kelola Pengamanan Kantor Wali Kota Batam oleh Satpol PP melalui *Modified Delphi* dua putaran dengan 22 panel. Model dibatasi dengan empat dimensi dan 20 indikator agar fokus, terukur dan dapat diterapkan. *Modified Delphi* dipilih karena indikator belum mapan dan memerlukan konsensus antara pelaksana, pengelola pemerintahan, aparat keamanan, akademisi, praktisi risiko dan pengawasan. Penilaian berulang dan umpan balik terkontrol memungkinkan model dibangun secara transparan tanpa dominasi satu kelompok (Barrios et al., 2021; Gattrell et al., 2024; Zaenuddin, 2025). Secara teoretis, penelitian memperluas tata kelola jaringan ke pengamanan objek pemerintahan; dan secara praktis hasil penelitian memberikan dasar penyempurnaan mandat, koordinasi, kesiapsiagaan, dokumentasi dan evaluasi pengamanan.

Tata kelola pengamanan kantor pemerintahan dipahami sebagai pengelolaan risiko yang terhubung dengan pengaturan terpusat dan terintegrasi dalam praktiknya. Ancaman keselamatan, ketertiban, pelayanan, informasi dan fungsi saling memengaruhi sehingga tidak dapat ditangani melalui pendekatan sektoral. Kerangka *holistic safety and security risk governance* menekankan keterkaitan antaraktor, level kewenangan serta batas antara risiko keselamatan dan keamanan, sedangkan *epistemic governance* menunjukkan kualitas respons bergantung pada kemampuan organisasi membentuk pemahaman bersama atas situasi yang terus berubah (Hansen & Antonsen, 2024; Jalonen, 2025). Karena itu, model pengamanan harus menyatukan struktur formal dengan proses verifikasi informasi, penilaian ancaman dan pembaruan keputusan secara adaptif.

Dalam landskape situasional, koordinasi merupakan persoalan integrasi dan aksesibilitas dalam pertukaran pesan. Kualitas koordinasi dipengaruhi kejelasan pembagian kerja, ketergantungan antarunit, kapasitas manajerial dan mekanisme yang menyatukan keputusan ketika yurisdiksi berbeda. Sementara itu, sentralisasi mempercepat penetapan arah dan juga berpotensi mengurangi responsivitas petugas apabila seluruh keputusan harus menunggu otorisasi. Sebaliknya, desentralisasi tanpa protokol menciptakan fragmentasi dan interpretasi yang tidak konsisten. Literatur mutakhir menunjukkan desain koordinasi mesti mengombinasikan komite strategis, layanan bersama, pengalaman kelembagaan, persuasi dan tekanan organisasi secara proporsional (Kårtvedt, 2024; Scholta et al., 2025).

Perdebatan *collaborative governance* juga memperlihatkan keterlibatan banyak aktor tidak otomatis menghasilkan kinerja yang lebih baik. Tindakan manajerial kolaboratif dapat memperkuat hasil ketika tujuan, kontribusi dan kewenangan setiap pihak ditetapkan dengan jelas, tetapi kolaborasi dapat berubah menjadi forum konsultatif tanpa daya eksekusi ketika ukuran keberhasilannya kabur (Mendez, 2024). *Performance management* dalam tata kelola kolaboratif karena itu harus membedakan hasil jaringan, kinerja organisasi peserta dan nilai publik yang dihasilkan. Tanpa pembedaan tersebut, evaluasi cenderung menilai intensitas rapat atau jumlah komunikasi, bukan kemampuan kolektif mencegah gangguan, menjaga akses dan memulihkan pelayanan (Waardenburg et al., 2025).

Kesiapsiagaan menuntut kapasitas organisasi untuk mempertahankan fungsi sekaligus menyesuaikan cara kerja ketika gangguan terjadi. Penelitian resiliensi pemerintah lokal dari Dimitrijevska-Markoski et al (2024) menunjukkan kapasitas administratif sering menentukan kontinuitas layanan daripada motivasi individual, sementara pengaruh kolaborasi bersifat tidak seragam karena bergantung pada kesiapan struktur dan sumber daya. Sementara itu, studi mengenai manajemen pelayanan selama krisis juga menegaskan pentingnya improvisasi terarah, pembelajaran cepat, penataan ulang hubungan aktor dan kepemimpinan yang mampu menghubungkan stabilitas prosedur dengan adaptasi operasional (Sancino & Tasselli, 2024). Dalam konteks penelitian yang berlangsung, kesiapsiagaan menjadi pemetaan risiko, kontrol akses, skenario respons, perlindungan layanan dan evaluasi pascainsiden.

Akuntabilitas melengkapi koordinasi dengan memastikan setiap keputusan memiliki penanggung jawab, bukti dan forum pemeriksaan. Teknologi mempercepat pertukaran informasi dan membangun jejak keputusan, tetapi fragmentasi sistem dan rendahnya interoperabilitas menghasilkan data yang tidak seragam antarunit (Sienkiewicz-Małyjurek & Zyzak, 2025). Selain itu, tekanan hierarkis, kompleksitas jaringan, tingkat keparahan insiden dan ekspektasi sosial membentuk cara pemerintah mempertanggungjawabkan respons keamanan (Putera et al., 2025, 2026).

Sebagaimana yang diuraikan, sintesis menempatkan empat dimensi penelitian yaitu mandat, koordinasi, kesiapsiagaan dan akuntabilitas sebagai arsitektur tata kelola yang saling bergantung. Model yang baik tidak hanya mengamankan gedung, tetapi menjaga legitimasi tindakan, keterbukaan pelayanan, kontinuitas pemerintahan dan kemampuan organisasi belajar dari setiap gangguan.

METODE

Penelitian menggunakan modified delphi untuk merumuskan secara sistematis model tata kelola pengamanan kantor walikota Batam oleh satuan polisi pamong praja (Satpol PP). Metode delphi dipilih karena tata kelola pengamanan melibatkan mandat kelembagaan, koordinasi lintas unit, kesiapsiagaan operasional dan pertanggungjawaban, sementara indikator yang sesuai dengan konteks kantor kepala daerah belum tersedia. Modified Delphi memungkinkan penelitian dimulai dari indikator berbasis literatur dan regulasi, kemudian menguji kejelasan, relevansi dan implementasinya melalui penilaian berulang dan umpan balik terkontrol (Beiderbeck et al., 2021; Gattrell et al., 2024).

Kerangka awal terdiri dari empat dimensi, yaitu kejelasan mandat dan struktur pengamanan; koordinasi komunikasi operasional; kesiapsiagaan dan respons pengamanan; serta dokumentasi, evaluasi dan akuntabilitas. Setiap dimensi memuat lima indikator sehingga jumlah keseluruhan ditetapkan tepat 20 indikator. Indikator disusun melalui sintesis teori tata kelola jaringan, manajemen risiko, akuntabilitas publik, peraturan mengenai Satpol PP dan prosedur pengamanan pemerintahan. Daftar awal dapat diperbaiki atau dikeluarkan oleh panel, tetapi tidak ditambah melampaui batas yang ditetapkan.

Panel berjumlah 22 orang yang dipilih secara purposive untuk merepresentasikan kompetensi operasional, kelembagaan, hukum dan pengawasan. Komposisinya meliputi enam pejabat atau anggota senior Satpol PP/BKO; empat unsur Sekretariat Daerah, protokol, rumah tangga, atau pengelola gedung; empat anggota kepolisian atau praktisi pengamanan; empat akademisi bidang pemerintahan, hukum, kebijakan publik, atau keamanan; serta empat praktisi manajemen risiko, pengawasan dan pelayanan publik. Panel dipersyaratkan memiliki pengalaman relevan, memahami proses pengamanan pemerintahan, bersedia mengikuti dua putaran dan memberikan penilaian independen. Identitas dirahasiakan untuk mengurangi pengaruh hierarki.

Instrumen menggunakan skala Likert lima tingkat, dari 1 hingga 5. Panel menilai setiap indikator berdasarkan kejelasan, kepentingan, kelayakan penerapan dan kontribusi terhadap koordinasi dan akuntabilitas. Kolom komentar terbuka disediakan untuk mengidentifikasi ambiguitas, duplikasi, kebutuhan penyederhanaan, atau alasan penolakan. Putaran pertama menilai seluruh indikator awal. Peneliti kemudian menyusun ringkasan statistik dan matriks revisi. Pada putaran kedua, panel menerima median, interquartile range, persentase persetujuan dan ringkasan anonim komentar kelompok sebelum melakukan penilaian ulang (Schifano & Niederberger, 2025).

Data dianalisis menggunakan median untuk melihat kecenderungan penilaian, interquartile range untuk mengukur penyebaran dan persentase persetujuan berdasarkan skor 4 atau 5. Indikator dinyatakan diterima apabila secara simultan memperoleh median minimal 4,00, IQR maksimal 1,00 dan persetujuan minimal 80 persen. Indikator yang belum memenuhi batas pada putaran pertama direvisi atau digabungkan tanpa menambah jumlah total, sedangkan indikator yang tetap gagal pada putaran kedua dikeluarkan. Kendall's Coefficient of Concordance digunakan untuk mengukur keselarasan panel dalam menentukan prioritas empat dimensi. Penetapan kriteria sebelum analisis menjaga keputusan konsensus tetap transparan (Barrios et al., 2021; Gattrell et al., 2024).

Komentar panel dianalisis secara tematik untuk menjelaskan perubahan indikator dan perbedaan penilaian antarkelompok kepakaran. Penelitian dihentikan setelah putaran kedua apabila distribusi skor stabil, tidak muncul masukan substantif baru dan indikator akhir memenuhi kriteria konsensus. Partisipasi dilakukan secara sukarela melalui persetujuan setelah penjelasan, sedangkan data individual disimpan secara terbatas. Penelitian tidak mengumpulkan rincian sensitif mengenai titik pengamanan, jadwal petugas, jalur pejabat, atau kerentanan bangunan. Hasil diberikan sebagai komposisi panel, perubahan indikator, konsensus antarputaran, prioritas dimensi dan model tata kelola pengamanan final.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian model tata kelola pengamanan kantor walikota Batam melalui dua putaran modified delphi yang melibatkan 22 panel. Seluruh peserta menyelesaikan kedua putaran sehingga retensi panel mencapai 100 persen. Komposisi panel dirancang variatif dan mencakup administrasi pemerintahan, pengamanan, hukum, manajemen risiko, pengawasan dan pelayanan publik. Konfigurasi tersebut penting karena pengamanan kantor kepala daerah meliputi penjagaan, mekanisme menjamin kesinambungan pemerintahan, keteraturan akses, kecepatan koordinasi dan pertanggungjawaban tindakan. (tabel 1)

Tabel 1. Komposisi Panel Modified Delphi

Kategori panel	Jumlah	Persentase
Pejabat atau anggota senior Satpol PP/BKO	6	27,27%
Sekretariat Daerah, protokol, rumah tangga, atau pengelola gedung	4	18,19%
Kepolisian atau praktisi pengamanan	4	18,18%
Akademisi pemerintahan, hukum, kebijakan publik, atau keamanan	4	18,18%
Praktisi manajemen risiko, pengawasan dan pelayanan publik	4	18,18%
Total	22	100,00%

Dimensi pertama menilai kejelasan mandat, ruang lingkup penugasan, pembagian peran, rantai komando dan batas tindakan. Kedua memusatkan perhatian pada koordinasi lintas unit, saluran komunikasi dan pertukaran informasi. Dimensi ketiga menguji kesiapsiagaan personel, kontrol akses, tahapan respons dan perlindungan kontinuitas pelayanan. Dimensi keempat menilai dokumentasi, penanggung jawab keputusan, pelaporan, evaluasi dan tindak lanjut. Keempat dimensi dibangun sebagai siklus yang menjelaskan mandat memberikan dasar tindakan, koordinasi menyatukan sumber daya, kesiapsiagaan mengarahkan respons serta akuntabilitas memastikan setiap keputusan dapat ditelusuri dan diperbaiki. (Tabel 2)

Tabel 2. Dimensi dan Indikator Awal Penelitian

Dimensi	Kode	Indikator awal
Kejelasan mandat dan struktur pengamanan	MS1	Kejelasan dasar hukum penugasan Satpol PP
	MS2	Kejelasan surat perintah dan ruang lingkup tugas
	MS3	Pembagian peran dan wilayah tanggung jawab
	MS4	Kejelasan rantai komando pengamanan
	MS5	Kesesuaian tindakan petugas dengan kewenangan
Koordinasi dan komunikasi operasional	KO1	Koordinasi Satpol PP dengan Sekretariat Daerah
	KO2	Koordinasi dengan protokol, rumah tangga dan pengelola gedung
	KO3	Koordinasi dengan kepolisian atau unsur keamanan terkait
	KO4	Kejelasan saluran komunikasi normal dan darurat
	KO5	Pertukaran informasi mengenai risiko dan gangguan
Kesiapsiagaan dan respons pengamanan	KR1	Pemetaan risiko keamanan kantor pemerintahan
	KR2	Pengendalian akses pengunjung dan kendaraan
	KR3	Kesiapan petugas menghadapi gangguan
	KR4	Kejelasan tahapan respons terhadap insiden
	KR5	Perlindungan terhadap kelangsungan pelayanan pemerintahan
Dokumentasi, evaluasi dan akuntabilitas	DA1	Pencatatan kejadian dan tindakan pengamanan
	DA2	Kejelasan penanggung jawab keputusan operasional
	DA3	Pelaporan insiden secara berjenjang
	DA4	Evaluasi rutin terhadap pelaksanaan pengamanan
	DA5	Tindak lanjut atas kelemahan, pengaduan, atau pelanggaran prosedur

Putaran pertama menunjukkan 13 indikator memenuhi kriteria konsensus, sedangkan tujuh indikator memerlukan revisi. Tidak ada indikator yang dikeluarkan karena seluruh item tetap dinilai relevan terhadap tata kelola pengamanan. Perbedaan penilaian terutama muncul pada rumusan koordinasi eksternal, kesiapan menghadapi gangguan, tahapan respons, evaluasi rutin dan tindak lanjut. Panel internal menekankan kecepatan tindakan dan kepastian komando, sedangkan panel eksternal menuntut ambang eskalasi, dokumentasi alasan dan evaluasi. Perbedaan memperlihatkan efektivitas dan akuntabilitas tidak berlawanan, tetapi memerlukan rumusan yang dapat digunakan secara operasional oleh seluruh aktor.

Selanjutnya, perbaikan diarahkan pada peningkatan ketepatan indikator. Koordinasi dengan kepolisian dirumuskan ulang sebagai aktivasi dukungan berdasarkan tingkat risiko dan batas kewenangan. Kesiapan menghadapi gangguan diperluas menjadi kesiapan personel, prosedur, peralatan dan komunikasi. Tahapan respons dipertegas melalui eskalasi yang terdokumentasi, sedangkan evaluasi rutin diarahkan pada penilaian insiden, kepatuhan prosedur dan rekomendasi perbaikan (tabel 3). Melalui perubahan, indikator mampu mengukur keberadaan mekanisme, menjelaskan penggunaan, tanggung jawab dan bukti yang tersedia.

Tabel 3. Hasil Putaran Pertama

Dimensi	Indikator awal	Diterima	Direvisi	Fokus revisi
Kejelasan mandat dan struktur pengamanan	5	4	1	Hubungan tindakan dan batas kewenangan
Koordinasi dan komunikasi operasional	5	3	2	Ambang dukungan eksternal dan klasifikasi komunikasi
Kesiapsiagaan dan respons pengamanan	5	3	2	Komponen kesiapan dan tahapan eskalasi
Dokumentasi, evaluasi dan akuntabilitas	5	3	2	Bukti keputusan, evaluasi insiden dan tindak lanjut
Total	20	13	7	Seluruh indikator dilanjutkan ke putaran kedua

Pada putaran kedua, seluruh 20 indikator memenuhi ambang median minimal 4,00, IQR maksimal 1,00 dan persetujuan minimal 80 persen. Kejelasan mandat dan struktur pengamanan memperoleh median 5,00, IQR 0,50 serta persetujuan 95,45 persen. Nilai tersebut menegaskan tentang kepastian dasar hukum, surat perintah, pembagian peran dan rantai komando merupakan prasyarat pengamanan. Tanpa struktur tersebut, koordinasi berisiko bertumpang tindih dan pertanggungjawaban menjadi kabur karena otoritas pengambilan keputusan tidak dapat diidentifikasi secara tegas.

Selanjutnya, koordinasi dan komunikasi operasional memperoleh median 4,50, IQR 0,75 dan persetujuan 90,91 persen. Panel memaknai koordinasi sebagai kemampuan menyatukan informasi, keputusan dan tindakan, bukan sekadar intensitas komunikasi. Saluran komunikasi perlu dibedakan untuk kondisi normal, siaga dan darurat. Dukungan kepolisian atau unsur keamanan lain juga tidak diaktifkan secara otomatis, melainkan berdasarkan tingkat risiko, kebutuhan sumber daya dan kewenangan. Temuan menunjukkan kualitas koordinasi bergantung pada kejelasan pemicu eskalasi dan tanggung jawab masing-masing

Kesiapsiagaan dan respons pengamanan memperoleh median 4,50, IQR 1,00 dan persetujuan 86,36 persen. Tingkat persetujuan yang lebih rendah mencerminkan variasi pandangan mengenai intensitas kontrol akses dan bentuk respons yang proporsional. Panel sepakat bahwa pengamanan harus berbasis risiko, tetapi tidak boleh mengubah Kantor Wali Kota menjadi ruang yang sulit diakses masyarakat. Karena itu, pemeriksaan pengunjung, kendaraan, kesiapan personel dan eskalasi tindakan ditempatkan di prinsip proporsionalitas:

keamanan harus menjaga pelayanan, sementara keterbukaan tidak boleh menghilangkan kemampuan mendeteksi serta menangani gangguan.

Dokumentasi, evaluasi dan akuntabilitas mencapai median 4,50, IQR 0,75 dan persetujuan 90,91 persen. Konsensus menegaskan laporan insiden tidak cukup berbentuk catatan administratif. Dokumentasi harus mampu merekonstruksi kronologi, sumber informasi, dasar keputusan, petugas yang bertanggung jawab, bentuk respons dan tindak lanjut. Evaluasi diposisikan sebagai mekanisme pembelajaran kelembagaan, bukan sekadar pencarian kesalahan, sehingga setiap insiden dapat digunakan untuk memperbaiki prosedur, memperjelas koordinasi dan mencegah pengulangan kelemahan. (Lihat tabel 4)

Tabel 4. Konsensus Akhir dan Prioritas Dimensi

Rank	Dimensi	Indikator	Median	IQR	Persetujuan	Skor	Status
1	Koordinasi dan komunikasi operasional	5	4,50	0,75	90,91%	3,41	Konsensus kuat
2	Kejelasan mandat dan struktur pengamanan	5	5,00	0,50	95,45%	2,86	Konsensus sangat kuat
3	Kesiapsiagaan dan respons pengamanan	5	4,50	1,00	86,36%	2,18	Diterima
4	Evaluasi, akuntabilitas	5	4,50	0,75	90,91%	1,55	Konsensus kuat

Skor prioritas menggunakan rentang 1-4; skor lebih tinggi menunjukkan prioritas lebih besar. Kendall's $W = 0,61$; $\chi^2 = 40,26$; $df = 3$; $p < 0,001$.

Tabel 5 menjelaskan bahwasanya koordinasi dan komunikasi menempati peringkat prioritas pertama meskipun median tertinggi terdapat pada dimensi mandat. Perbedaan tersebut tidak kontradiktif. Median menunjukkan kekuatan penerimaan indikator, sedangkan skor prioritas menunjukkan urutan kebutuhan penerapan menurut panel. Kendall's W sebesar 0,61 dengan $p < 0,001$ memperlihatkan keselarasan yang kuat dalam pengurutan empat dimensi. Panel menilai koordinasi sebagai penghubung yang mengaktifkan mandat, mengarahkan kesiapsiagaan dan menghasilkan informasi yang diperlukan untuk evaluasi.

Model akhir mempertahankan empat dimensi dan 20 indikator. Struktur tersebut menghasilkan integrasi vertikal dan horizontal. Integrasi vertikal menghubungkan dasar penugasan, rantai komando, pelaporan dan evaluasi; integrasi horizontal menghubungkan Satpol PP dengan Sekretariat Daerah, protokol, pengelola gedung, kepolisian dan unsur risiko dan pelayanan. Model menolak dua kecenderungan, yakni pengamanan informal yang bergantung pada kebiasaan personal dan pengamanan koersif yang mengabaikan akses publik. Tata kelola yang disepakati panel menuntut kepastian mandat, koordinasi terstruktur, respons berbasis risiko dan pertanggungjawaban yang dapat ditelusuri.

Tabel 5. Model Akhir Tata Kelola Pengamanan Kantor Wali Kota Batam

Kode	Indikator final	Median	IQR	Persetujuan	Status
MS1	Dasar hukum penugasan Satpol PP ditetapkan secara jelas	5,00	0,50	100,00%	Diterima
MS2	Surat perintah memuat ruang lingkup, periode dan objek pengamanan	5,00	0,50	95,45%	Diterima
MS3	Peran, wilayah dan tanggung jawab setiap petugas dibedakan secara tegas	4,50	0,75	95,45%	Diterima
MS4	Rantai komando dan pengganti pejabat pengambil keputusan ditentukan	5,00	0,50	90,91%	Diterima
MS5	Tindakan petugas dibatasi sesuai mandat dan tingkat gangguan	5,00	0,50	95,45%	Diterima

Kode	Indikator final	Median	IQR	Persetujuan	Status
KO1	Koordinasi Satpol PP dan Sekretariat Daerah dilaksanakan secara terjadwal	4,50	0,75	95,45%	Diterima
KO2	Protokol, rumah tangga dan pengelola gedung menggunakan prosedur komunikasi bersama	4,50	0,75	90,91%	Diterima
KO3	Dukungan kepolisian diaktifkan berdasarkan tingkat risiko dan batas kewenangan	4,50	0,75	90,91%	Diterima
KO4	Saluran komunikasi dibedakan untuk kondisi normal, siaga dan darurat	5,00	0,50	86,36%	Diterima
KO5	Informasi risiko, gangguan dan perubahan situasi dibagikan secara cepat dan terverifikasi	4,50	0,75	90,91%	Diterima
KR1	Risiko keamanan dipetakan dan diperbarui secara berkala	4,50	0,75	90,91%	Diterima
KR2	Pengendalian pengunjung dan kendaraan diterapkan secara proporsional	4,50	1,00	86,36%	Diterima
KR3	Kesiapan mencakup personel, prosedur, peralatan dan komunikasi	4,50	1,00	86,36%	Diterima
KR4	Respons insiden dilakukan melalui tahapan eskalasi yang terdokumentasi	4,00	1,00	81,82%	Diterima
KR5	Tindakan pengamanan menjamin kelangsungan pelayanan pemerintahan	4,50	1,00	86,36%	Diterima
DA1	Kronologi kejadian dan tindakan pengamanan dicatat secara lengkap	5,00	0,50	95,45%	Diterima
DA2	Setiap keputusan operasional memiliki penanggung jawab yang dapat diidentifikasi	4,50	0,75	90,91%	Diterima
DA3	Pelaporan berjenjang sesuai tingkat keseriusan	4,50	0,75	90,91%	Diterima
DA4	Evaluasi menilai insiden, kepatuhan prosedur dan rekomendasi perbaikan	4,50	1,00	86,36%	Diterima
DA5	Kelemahan, pengaduan dan pelanggaran prosedur ditindaklanjuti secara terukur	4,50	0,75	90,91%	Diterima

Secara keseluruhan, tabel 5 menguraikan konsensus 22 panel dan menunjukkan kualitas pengamanan tidak terutama ditentukan oleh jumlah petugas, melainkan oleh kejelasan fungsi, interoperabilitas informasi, kemampuan membaca risiko dan disiplin evaluasi. Koordinasi mempercepat respons ketika gangguan muncul, sedangkan akuntabilitas memastikan kecepatan tersebut tetap berada dalam mandat dan dapat diperiksa. Model akhir memosisikan pengamanan sebagai sistem tata kelola yang menjaga keamanan, keterbukaan akses, kontinuitas pelayanan dan pembelajaran organisasi secara bersamaan.

Temuan penelitian menempatkan koordinasi dan komunikasi operasional sebagai prioritas utama, sementara kejelasan mandat memperoleh konsensus substantif paling tinggi. Perbedaan tersebut penting karena menunjukkan dua lapis tata kelola yang tidak identik. Mandat menyediakan legitimasi formal, batas kewenangan dan struktur komando; koordinasi menentukan apakah struktur itu mampu bekerja ketika informasi, aktor dan risiko berubah. Dengan demikian, pengamanan Kantor Walikota Batam tidak cukup dibangun melalui hierarki yang tegas, tetapi memerlukan hubungan lintas unit yang mampu mengubah kewenangan formal menjadi keputusan bersama. Posisi mendukung pandangan network governance dan collaborative governance bertemu pada pengelolaan ketergantungan, tetap membutuhkan desain otoritas yang jelas agar kolaborasi tidak kehilangan daya eksekusi (Wang & Ran, 2021).

Keutamaan koordinasi juga memperlihatkan frekuensi rapat atau banyaknya saluran komunikasi bukan ukuran keberhasilan yang memadai. Koordinasi baru bernilai ketika informasi risiko dipertukarkan secara cepat, diverifikasi, diterjemahkan menjadi pembagian tindakan dan dihubungkan dengan mekanisme eskalasi. Studi konseptual menunjukkan manajemen jaringan dan kepercayaan berkontribusi terhadap keluaran jaringan, tetapi kepercayaan saja tidak menggantikan pengaturan peran, fasilitasi dan penyelesaian konflik (George et al., 2024). Dalam konteks pengamanan, implikasinya adalah hubungan informal antartugas perlu dikonversi menjadi protokol komunikasi bersama, titik kontak dan ambang aktivasi dukungan eksternal agar respons tidak bergantung pada kedekatan personal.

Konsensus tinggi pada dimensi mandat mengoreksi kecenderungan melihat pengamanan sebagai tugas teknis yang dapat dijalankan berdasarkan kebiasaan. Surat perintah, ruang lingkup tugas, wilayah tanggung jawab dan pengganti pejabat pengambil keputusan merupakan perangkat untuk mencegah kekosongan otoritas maupun tumpang tindih perintah. Temuan ini sejalan dengan bukti kualitas koordinasi pelayanan publik dipengaruhi konfigurasi organisasi dan kapasitas untuk mengintegrasikan tindakan lintas unit (Kårtvedt, 2024). Akan tetapi, sentralisasi tidak boleh menghasilkan ketergantungan berlebihan pada satu pejabat. Struktur yang resilien membutuhkan delegasi yang akurat dan terukur, jalur pengganti dan kewenangan situasional agar keputusan tetap cepat tanpa kehilangan keterlacakan.

Dimensi kesiapsiagaan dan respons memperoleh penerimaan kuat, tetapi variasi penilaian yang lebih besar menandakan adanya ketegangan antara keamanan dan keterbukaan pelayanan. Kantor Walikota merupakan objek yang harus dilindungi sekaligus ruang yang wajib dapat diakses masyarakat. Karena itu, kontrol pengunjung, pemeriksaan kendaraan dan eskalasi tindakan tidak dapat diterapkan secara seragam. Perspektif risk governance menekankan risiko keamanan saling terhubung dengan keselamatan, organisasi dan keberlangsungan fungsi, sehingga keputusan harus mempertimbangkan konsekuensi sistemik, bukan hanya ancaman langsung (Hansen & Antonsen, 2024). Model penelitian ini memperluas pendekatan tersebut dengan menempatkan kontinuitas pelayanan sebagai ukuran keberhasilan pengamanan, bukan sebagai kepentingan sekunder.

Kesiapsiagaan juga tidak dapat direduksi menjadi ketersediaan personel dan peralatan. Kapabilitas kolaboratif mencakup pemahaman situasi bersama, koordinasi sumber daya, komunikasi, pengambilan keputusan dan pembelajaran melalui latihan (Olsén et al., 2023). Temuan ini menjelaskan mengapa indikator kesiapan dirumuskan secara majemuk: personel yang cukup tidak akan efektif tanpa prosedur, peralatan dan informasi yang kompatibel. Selain itu, kebutuhan sumber daya berubah menurut fase kejadian; jaringan respons yang efektif harus mampu menyesuaikan arus personel, informasi dan dukungan dengan perkembangan situasi (Sun et al., 2024). Implikasi praktisnya ialah latihan pengamanan harus menguji relasi antarpihak, bukan hanya keterampilan individual.

Dokumentasi, evaluasi dan akuntabilitas berada pada peringkat lebih rendah, tetapi tidak dapat ditafsirkan sebagai unsur tambahan. Dimensi ini justru memastikan kecepatan koordinasi dan fleksibilitas respons tidak berubah menjadi kewenangan tanpa kontrol. Setiap insiden memerlukan kronologi, dasar keputusan, penanggung jawab dan tindak lanjut yang memungkinkan organisasi menilai apakah tindakan sesuai risiko dan mandat. Kajian Natan-Krup dan Mizrahi (2024) memperlihatkan tekanan akuntabilitas dan hubungan multiprinsipal membentuk penggunaan diskresi aparat pengawas. Pada pengamanan kantor pemerintahan, pelaporan harus dirancang untuk menghasilkan penjelasan dan pembelajaran, bukan sekadar melindungi organisasi melalui kelengkapan administratif.

Temuan penelitian juga memperingatkan sistem evaluasi dapat gagal apabila indikator hanya menjadi kewajiban pelaporan. Pengalaman pemerintah daerah Indonesia menunjukkan reformasi akuntabilitas menghadapi hambatan institusional ketika pengukuran kinerja tidak sepenuhnya terhubung dengan perubahan perilaku dan kapasitas organisasi (Salomo & Rahmayanti, 2023). Bahkan, implementasi sistem manajemen kinerja belum tentu menghap-

fragmentasi apabila unit mempertahankan tujuan, data dan prosedur masing-masing (Siti-Nabiha et al., 2023). Oleh sebab itu, model akhir menghubungkan evaluasi dengan revisi SOP, klarifikasi kewenangan, perbaikan saluran komunikasi dan tindak lanjut kelemahan sehingga akuntabilitas berfungsi sebagai siklus pembelajaran.

Kontribusi utama penelitian terletak pada integrasi empat dimensi dan dua puluh indikator menjadi arsitektur pengamanan yang ringkas, bukan pada penambahan prosedur sebanyak mungkin. Model menunjukkan koordinasi, mandat, kesiapsiagaan dan akuntabilitas merupakan hubungan berurutan sekaligus timbal balik: mandat memberi dasar, koordinasi menyatukan tindakan, kesiapsiagaan mengoperasionalkan respons dan evaluasi memperbaiki siklus berikutnya. Kerangka tersebut relevan bagi penyempurnaan SOP, latihan lintas unit, penetapan ambang eskalasi dan audit, sekaligus menjawab tantangan pengukuran kinerja kolaboratif yang sering memisahkan keluaran jaringan dari akuntabilitas organisasi peserta (Waardenburg et al., 2025).

Namun, konsensus pakar belum membuktikan efektivitas lapangan; model masih perlu diuji melalui simulasi, observasi operasi dan evaluasi dampak terhadap keamanan serta akses pelayanan sebelum digeneralisasi ke kantor pemerintahan daerah lain. Pengujian lanjutan perlu membandingkan kinerja antarshift, kecepatan aktivasi dukungan, kualitas dokumentasi dan pengalaman pengguna layanan agar validitas operasional model dapat dinilai pada berbagai skenario risiko secara lebih objektif.

KESIMPULAN

Penelitian menegaskan pengamanan Kantor Walikota Batam harus dipahami sebagai sistem tata kelola, bukan sekadar fungsi penjagaan fisik. Keamanan objek pemerintahan ditentukan oleh kemampuan institusi menghubungkan mandat, koordinasi, kesiapsiagaan dan akuntabilitas dalam satu siklus keputusan yang saling bergantung. Temuan Modified Delphi menunjukkan kejelasan dasar hukum dan struktur komando memberikan legitimasi formal, sedangkan koordinasi operasional memastikan kewenangan tersebut dapat diterjemahkan menjadi respons yang cepat, terpadu dan terukur. Dengan demikian, kualitas pengamanan tidak hanya ditentukan oleh jumlah personel atau ketegasan tindakan, tetapi oleh ketepatan pembagian peran, keandalan komunikasi dan konsistensi pengambilan keputusan.

Model akhir terdiri atas empat dimensi dan 20 indikator memperlihatkan koordinasi dan komunikasi operasional menjadi simpul utama yang menghubungkan seluruh unsur pengamanan. Mandat tanpa mekanisme koordinasi berisiko melahirkan fragmentasi; dan koordinasi tanpa batas kewenangan dapat menimbulkan tumpang tindih keputusan. Karena itu, model ini menempatkan struktur komando, pertukaran informasi risiko, ambang aktivasi dukungan eksternal, serta saluran komunikasi normal dan darurat sebagai komponen inti. Keselarasan panel yang substansial menunjukkan bahwa pengamanan yang efektif membutuhkan integrasi horizontal antarlembaga dan integrasi vertikal antara penugasan, pelaksanaan, pelaporan dan evaluasi.

Kesiapsiagaan dan akuntabilitas memperkuat model dengan memastikan respons tidak berhenti pada kemampuan menghadapi gangguan, tetapi menjaga keberlangsungan pelayanan publik dan membuka ruang evaluasi pascainsiden. Pengendalian akses, pemetaan risiko, kesiapan personel, tahapan eskalasi, dokumentasi kejadian, tindak lanjut kelemahan membentuk rangkaian yang menghubungkan pencegahan, respons dan pembelajaran organisasi. Posisi ini menegaskan bahwa keamanan dan keterbukaan pelayanan bukan tujuan yang saling meniadakan. Keduanya justru harus diseimbangkan melalui tindakan yang proporsional, berbasis risiko dan dapat dipertanggungjawabkan.

Secara teoretis, penelitian memperluas kajian tata kelola jaringan, manajemen risiko dan akuntabilitas publik ke konteks pengamanan objek pemerintahan daerah. Secara praktis, model dapat digunakan sebagai dasar penyempurnaan SOP, latihan lintas unit, penetapan protokol eskalasi, standarisasi dokumentasi dan evaluasi berkala. Bagi Satpol PP, implikasi utamanya

adalah perubahan orientasi dari pengamanan berbasis rutinitas menuju pengamanan berbasis tata kelola. Setiap tindakan perlu ditopang informasi yang terverifikasi, jalur komando yang aktif, pembagian kewenangan yang tidak tumpang tindih dan mekanisme koreksi yang nyata. Pendekatan tersebut memungkinkan organisasi merespons gangguan secara tegas tanpa mengorbankan akses warga, kepastian prosedur, maupun legitimasi institusional dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan daerah. Meskipun demikian, model tidak menggantikan hukum positif dan belum dapat digeneralisasi secara otomatis ke seluruh daerah. Pengujian lapangan melalui simulasi, observasi operasi dan evaluasi dampak tetap diperlukan untuk menilai keterlaksanaan indikator, beban administratif, kecepatan respons, serta pengaruhnya terhadap keamanan dan kualitas akses pelayanan masyarakat.

REFERENSI

- Abbas, R., & Miller, T. (2025). Exploring communication inefficiencies in disaster response: Perspectives of emergency managers and health professionals. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 120, 105393. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2025.105393>
- Barrios, M., Guiler, G., Nuño, L., & Gómez-Benito, J. (2021). Consensus in the delphi method: What makes a decision change? *Technological Forecasting and Social Change*, 163, 120484. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120484>
- Beiderbeck, D., Frevel, N., von der Gracht, H. A., Schmidt, S. L., & Schweitzer, V. M. (2021). Preparing, conducting, and analyzing Delphi surveys: Cross-disciplinary practices, new directions, and advancements. *MethodsX*, 8, 101401. <https://doi.org/10.1016/j.mex.2021.101401>
- Cedergren, A., & Hassel, H. (2024). Building organizational adaptive capacity in the face of crisis: Lessons from a public sector case study. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 100, 104235. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2023.104235>
- Chang, K., & Wang, W.-J. (2021). Ranking the collaborative competencies of local emergency managers: An analysis of researchers and practitioners' perceptions in Taiwan. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 55, 102090. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2021.102090>
- Dimitrijevska-Markoski, T., Nukpezah, J. A., & Azhar, A. (2024). Service Delivery During Crises: The Effects of Organizational Capacity, Collaboration, and Public Service Motivation on Organizational Resilience. *Public Administration Quarterly*, 48(4), 210–227. <https://doi.org/10.1177/07349149241262596>
- Fathani, A. T., Azmi, N. A., Purnomo, E. P., Tham, S. A., & Ahmad, R. (2023). A Systematic Review of Tourism Governance: Sustainable Tourism Governance Model Post COVID-19. *Jurnal Borneo Administrator*, 19(1), 35–50. <https://doi.org/10.24258/jba.v19i1.1125>
- Gattrell, W. T., Logullo, P., van Zuuren, E. J., Price, A., Hughes, E. L., Blazey, P., Winchester, C. C., Tovey, D., Goldman, K., Hungin, A. P., & Harrison, N. (2024). ACCORD (ACcurate CONsensus Reporting Document): A reporting guideline for consensus methods in biomedicine developed via a modified Delphi. *PLOS Medicine*, 21(1), e1004326. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1004326>
- George, B., Klijn, E. H., Ropes, E., & Sattlegger, A. (2024). Do network management and trust matter for network outcomes? A meta-analysis and research agenda. *Public Management Review*, 26(11), 3270–3297. <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2327629>
- Graf, F., Lenz, A., & Eckhard, S. (2024). Ready, set, crisis – transitioning to crisis mode in local public administration. *Public Management Review*, 26(7), 2039–2063. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2242851>

- Hansen, S. T., & Antonsen, S. (2024). Taking connectedness seriously. A research agenda for holistic safety and security risk governance. *Safety Science*, 173, 106436. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2024.106436>
- Jalonen, H. (2025). Epistemic Governance in the Context of Crisis: A Complexity-informed Approach. *Administration & Society*, 57(2), 218–253. <https://doi.org/10.1177/00953997241303935>
- Jiao, Y., Li, C., Yao, Z., Weng, C., Lian, A., & Dong, R. (2024). How can online citizen complaints provide solutions to refine environmental management: A spatio-temporal perspective. *Information Processing & Management*, 61(2), 103611. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2023.103611>
- Jurnali, T., & Siti-Nabiha, A. K. (2015). Performance Management System for Local Government: The Indonesian Experience. *Global Business Review*, 16(3), 351–363. <https://doi.org/10.1177/0972150915569923>
- Kapucu, N., & Demiroz, F. (2011). Measuring Performance for Collaborative Public Management Using Network Analysis Methods and Tools. *Public Performance & Management Review*, 34(4), 549–579. <https://doi.org/10.2753/PMR1530-9576340406>
- Kårtvedt, L. E. (2024). Explaining Coordination Quality in Public Service Delivery. *Public Performance & Management Review*, 1–24. <https://doi.org/10.1080/15309576.2024.2315016>
- Kathage, R., Brooks, D. J., & Coole, M. (2024). Decision-making in balancing fire safety hazards against security threats within the built environment. *Security Journal*, 37(4), 1546–1575. <https://doi.org/10.1057/s41284-024-00431-7>
- Kim, S. H., Ra, K. H., Lee, S. H., & Lee, D. S. (2024). Does citizen opinion matter? An analysis of police officers' support for democratic policing in South Korea. *Policing: An International Journal*, 47(2), 230–244. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-09-2023-0112>
- Krogh, A. H., & Triantafillou, P. (2024). Developing New Public Governance as a public management reform model. *Public Management Review*, 26(10), 3040–3056. <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2313539>
- Mendez, N. M. (2024). Do Collaborative Management Actions Lead to Better Organizational Outcomes? *International Journal of Public Administration*, 47(15), 1059–1072. <https://doi.org/10.1080/01900692.2023.2256994>
- Mu, R., & Cui, T. (2024). Facilitating inter-municipal collaboration through mandated collaborative platform: evidence from regional environmental protection in China. *Public Management Review*, 26(6), 1684–1705. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2212261>
- Mulyani, S., Dewi, R., Ahsani, P., & Wijaya, D. N. (2021). Collaborative Governance on Ecotourism: Towards Sustainable Tourism Development. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(148), 319–334. <https://doi.org/10.24258/jba.jba.v17i3.958>
- Natan-Krup, D., & Mizrahi, S. (2024). Public Accountability and Bureaucratic Discretion: Why do Internal Auditors Stretch the Boundaries of Their Role? *The American Review of Public Administration*, 54(8), 699–716. <https://doi.org/10.1177/02750740241265893>
- Olsén, M., Oskarsson, P.-A., Hallberg, N., Granåsen, M., & Nordström, J. (2023). Exploring collaborative crisis management: A model of essential capabilities. *Safety Science*, 162, 106092. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2023.106092>
- Putera, R. E., Fathani, A. T., Lenggogeni, S., & Asrinaldi. (2025). Tourism disaster management dilemmas: Insights from Mandalika, Indonesia. *Social Sciences & Humanities Open*, 11(January), 101400. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101400>
- Putera, R. E., Fathani, A. T., Lenggogeni, S., & Valentina, T. R. (2026). Unpacking Political Dilemmas in Tourism Governance: Accountability, Transparency and Resource

- Allocation in Mandalika, Indonesia. *Tourism and Hospitality*, 7(2), 48. <https://doi.org/10.3390/tourhosp7020048>
- Ro, B., & Garfin, G. (2024). Participatory Risk Governance for Seoul, South Korea's Flood Risk Management. *International Journal of Disaster Risk Science*, 15(3), 317–331. <https://doi.org/10.1007/s13753-024-00552-y>
- Salomo, R. V., & Rahmayanti, K. P. (2023). Progress and Institutional Challenges on Local Governments Performance Accountability System Reform in Indonesia. *Sage Open*, 13(4). <https://doi.org/10.1177/21582440231196659>
- Sancino, A., & Tasselli, S. (2024). Public service management during the Covid-19 lockdown: a qualitative study. *Public Management Review*, 26(11), 3227–3245. <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2318336>
- Schifano, J., & Niederberger, M. (2025). How Delphi studies in the health sciences find consensus: a scoping review. *Systematic Reviews*, 14(1), 14. <https://doi.org/10.1186/s13643-024-02738-3>
- Scholta, H., Halsbenning, S., & Niemann, M. (2025). A coordination perspective on digital public services in federal states. *Government Information Quarterly*, 42(1), 101984. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101984>
- Sienkiewicz-Małyjurek, K., & Zyzak, B. (2025). Digital Technologies in Public Administration Networks: Systematic Literature Review and Research Avenues. *Administration & Society*, 57(8–9), 1051–1087. <https://doi.org/10.1177/00953997251369090>
- Steen, R., Roud, E., Mikkeldrup Torp, T., & Hansen, T.-A. (2024). The impact of interorganizational collaboration on the viability of disaster response operations: The Gjerdrum landslide in Norway. *Safety Science*, 173, 106459. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2024.106459>
- Waardenburg, M., Groenleer, M., & de Jong, J. (2025). Performance Management in Collaborative Governance: A Review of the Literature and Synthesis of the Challenges. *Public Performance & Management Review*, 48(4), 735–767. <https://doi.org/10.1080/15309576.2025.2510973>
- Wang, H., & Ran, B. (2021). Network governance and collaborative governance: a thematic analysis on their similarities, differences, and entanglements. *Public Management Review*, 1–25. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.2011389>
- Ye, Y., Lin, Y., Zhang, X., Liu, Y., & Han, Z. (2024). Public Servants' Accountability Pressure When Facing the Pandemic: The Moderating Role of Accountability Awareness. *Sage Open*, 14(4). <https://doi.org/10.1177/21582440241297601>
- Zaenuddin, M. (2025). How to Achieve the Integration From the Dualism of Institutional Conflicts? Lesson Learned From Batam, Indonesia. *SAGE Open*, 15(3), 1–14. <https://doi.org/10.1177/21582440251365467>
- Zhang, X., Wang, C., Wang, W., & Zhang, H. (2023). Inter-organizational collaboration after institutional reform in China: A perspective based on the revision of the emergency plan. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 98, 104084. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2023.104084>