Inovant Volume 1, Nomor 1, 2023
Halaman 115-124
P-ISSN. ..... E-ISSN .....

Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui Pelayanan *Call Center* 112 Di Kabupaten Sidoarjo

Effectiveness Of Emergency Complaint Services Through Call Center 112 Services In Sidoarjo District

Brigita Delvi Yanuariza

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email : brigita19034@mhs.unesa.ac.id

Prasetyo Isbandono

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email : prasetyoisbandono@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan melalui *Call Center* 112 di Kabupaten Sidoarjo merupakan pusat untuk mengetahui keadaan Gawat Darurat. Masyarakat Kabupaten Sidoarjo masih belum mengetahui cara menggunakan layanan *Call Center* 112 terdapat *Pank & Gosh Call* untuk setiap harinya, kurangnay Kordinasi antara Pegawai Call Center dengah OPD (Organisasi Perangkat Daerah), sehingga bertujuan untuk Mendiskripsikan Efektivitas pelayanan Gawat Darurat melalui pelayanan *Call Center* 112 di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian terkait Efektivitas pelayanan Pengaduan Gawat Darurat melalui Pelayanan *Call Center* 112 mengunakan metode pendekatan Deskriptif melalui metode kualitatif yang digunakan dalam mendapatkan data secara detail dan bermanfaat, sehingga Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat melalui *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo menggunakan teori pengukuran efektivitas menurut Duncan (dalam Hasanah Budi, 2018) yaitu : Mencapai tujuan, Integritas, dan Adaptasi. Hasil dari penelitian ini menghasilkan sebuah SOP (Standart Operasional Pelayanan) tindak Lanjut Gawat darurat dan Tidak Gawat Darurat dan Pamflet SOP (Standart Operasional Pelayanan) dan Punishment layanan. Kesimpulan dari Hasil Penelitian yaitu dalam indikator Pencapain tujuan yaitu dalam masih belum efekti, indikator Integrasi masih belum berjalan secara maksimal, indikator Adaptasi belum dapat dikatakan maksimal masih kurangnya kordinasi, sehingga terdapat saran dapat mengembangkan inovasi pelayanan pengaduan, mengadakan sosialisasi lanjutan dan dapat mengevaluasi kebutuhan pelayanan pengaduan *Call Center* 112.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Gawat Darurat, *Call Center* 112

Abstract

Service through Call Center 112 in Sidoarjo Regency is the center for knowing Emergency conditions. The people of Sidoarjo Regency still don't know how to use the Call Center 112 service, there are Pank & Gosh Calls for every day, there is a lack of coordination between Call Center Employees and OPD (Regional Apparatus Organizations), so it aims to Describe the Effectiveness of Emergency Services through Call Center 112 services in the District Sidoarjo. Research related to the Effectiveness of Emergency Complaints services through Call Center 112 Services uses a Descriptive approach method through qualitative methods used to obtain detailed and useful data, so that the Effectiveness of Emergency Complaints Services through Call Center 112 Sidoarjo Regency uses the theory of measurement of effectiveness according to Duncan (in Hasanah Budi, 2018), namely: Achieving goals, Integrity, and Adaptation. The results of this study

Inovant Volume 1, Nomor 1, 2023
Halaman 115-124
P-ISSN. ..... E-ISSN .....

resulted in an SOP (Service Operational Standard) follow-up for emergency and non-emergency care and an SOP (Service Operational Standard) pamphlet and service punishment. The conclusion from the research results is that the indicators of achieving the goals are still not effective, the integration indicators are still not running optimally, the adaptation indicators cannot be said to be optimal, there is still a lack of coordination, so there are suggestions for developing complaint service innovations, holding further socialization and being able to evaluate service needs Call Center complaints 112.

Keywords : Effectiveness, Service, Emergency, Call Center 112

Pendahuluan

Pelayanan Publik merupakan upaya pemerintah untuk menfasilitasi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pada pasal 1 ayat (1) menjelaskan rangkaian suatu Kegiatan yang menyesuaikan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dalam bentuk barang atau jasa diselenggarakan oleh pihak administrasi. Menurut Aryanto (2019:2) menyatakan bahwa setiap pelayanan Publik harus memenuhi kebutuhan semua warga negara untuk yang membutuhkan, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan maka dari itu peningkatan dalam suatau pelayanan sangat penting. Peningkatan Pelayanan Publik harus lebih baik dalam memberikan pelayanan yang disediakan beberapa kebijakan yang digunakan yaitu penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu atau disebut sebagai *one stop service*, yang sesuai dengan Peraturan Presiden Nomer 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu.

Inovasi Pelayanan merupakan awalan dalam mengembangkan pelaksanaan suatu kegiatan pelayanan, Sehingga memunculkan inovasi baru di setiap pelaksanaan pelayanan untuk meningkatkan pelayanan yang dijalankan. Kebijakan Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas agar mempercepat Reformasi Birokrasi dapat mendorong Kementerian, Lembaga, serta Pemerintah Daerah dapat memajukan kualitas pelayanan, dan Kementerian PAN&RB telah membuat suatu program '*One Agency One Innovation*' sehingga mengadakan kompetisi inovasi pelayanan, sesuai dengan ketentuan pada Peraturan Menteri PAN&RB RI No.19 Tahun 2016 Terkait Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017.

Kondisi Gawat Darurat merupakan keadaan yang mengancam nyawa dan butuh penanganan cepat untuk menghindari keadaan yang tidak dinginkan seperti kematian pada korban. Peraturan Mentri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawat daruratan, pada pasal 1 ayat (3) menjelaskan sebuah keadaan klinis yang memerlukan Pertolongan dengan cepat untuk menyelamatkan nyawa seseorang dan mencegah suatu kecacatan atau kematian. Terdapat beberapa macam kondisi gawat darurat seperti Kejadian Kecelakaan lalu lintas yang dimana keadaan tersebut tergolong Gawat dan Darurat sehingga membutuhkan pertolongan dengan cepat, tetapi ada juga kondisi Gawat darurat dilingkup keluarga maupun lingkup perumahan.

Beberapa Kabupaten yang ada salah satunya Sidoarjo merupakan daerah yang mengalami perkembangan pesat di Provinsi Jawa Timur, Terdapat beberapa Permasalahan yang dapat

dirasakan oleh masyarakat kabupaten sidoarjo salah satunya yaitu tentang pelayanan. Periode Bupati baru yaitu Ahmad Mudhlor dan wakilnya Subandi memiliki program kerja prioritas dan memunculkan inovasi baru, salah satu program kerja yang sudah direalisasikan yaitu terkait pelayanan dengan cara memajukan teknologi atau menciptakan trobosan baru, sehingga terbentuknya pengaduan atau pelaporan keadaan Gawat Darurat melalui *Call Center* 112 diatur pada Peraturan Bupati Nomer 72 tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomer Tunggal Panggilan Darurat 112. Masyarakat Kabupaten Sidoarjo masih belum mengetahui cara menggunakan layanan *Call Center* 112 sehingga terdapat *Pank & Gosh Call* untuk setiap harinya, banyak masyarakat yang belum mengetahui kegunaan layanan ini, dan gangguan sistem layanan yang digunakan untuk menindak lanjuti laporan masyarakat biasanya terjadi sistem error karna jaringan tidak stabil, kurangnya kordinasi antara pihak call taker dengan OPD (organisasi Pemerintah Daerah), tidak melaporkan kejadian yang sudah diselesaikan pada sistem sehingga permasalahan tersebut berdampak pada Efektivitas pelayanan *Call Center* 112..

Metode

Penelitian terkait Efektivitas pelayanan Pengaduan Gawat Darurat melalui Pelayanan *Call Center* 112 mengunakan pendekatan Deskriptif dengan Metode Kualitatif. pengunaan metode tersebut bertujuan untuk mendapatkan data yang diinginkan dan secara mendalam serta dapat mengandung makna. Menurut Sugiyono (dalam Dzahabiyya jauza dkk 2020:50) menyatakan bahwa penelitian merupakan sebuah cara untuk menghasilakan data yang diinginkan untuk kegunaan tertentu.

Penelitian merupakan sebuah tempat dimana untuk melaksanakan sebuah proses penelitian yang bertujuan menemukan hasil atau daya yang digunakan, sehingga mengetahui permasalahan yang ada di Pelayanan *call Center* 112 hal ini digunakan peneliti untuk menyesuaikan keadaan sebenarnya dari objek yang akan diteliti sehingga mendapatkan infromasi atau dukungan data yang dibutuhkan dalam metode penelitian ini. Terdapat kriteria informan yang dipilih merupakan pihak yang diangap mengetahui secara teknis dan detail serta dapat memberikan informasi tambahan terkait pelayanan pengaduan Gawat Darurat melalui *Call Center* 112. Informan dalam penelitian ini yaitu : Seksi Kehumasan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika, Pengelola pengaduan publik (*Supervisor*), Pengelolah Informasi dan Komunikasi (*Call Taker*).

Teknik pengumpulan data yang diperlukan yaitu mengutamakan strategis dalam penelitian, terdapat tujuan utama dalam proses pelaksanaan penelitian yiatu mendapatkan data. Dalam Proses Pengumpulan Data Dilakukan Melalui Tiga Cara Yaitu Wawancara, Observasi, Dokumentasi. Teknik analisis data Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Mengacu Pada Model Interaktif Dari Miles Dan Hubermen (Dalam Jufri Akhmad Dkk, 2022:133) mengemukakan bahwa aktivitas ini dilakukan dengan terarah hingga selesai dengan tuntas sehingga datanya jenuh. Model interaktif ini terdapat beberapa macam yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Inovant Volume 1, Nomor 1, 2023
Halaman 115-124
P-ISSN. ..... E-ISSN .....

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat melalui Pelayanan Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo dalam menjalankan sebuah pelayanan pengaduan yang berjalan secara efektiv, cepat, dan praktis untuk masyarakat kabupaten sidoarjo. Menghasilkan beberapa macam output yang nantinya dapat mengefektifkan pengaduan pelayanan Gawat Darurat dan Non Gawat Darurat melalui Call Center 112, yaitu Standart operasional Pelayanan (SOP) yang berguna untuk menjadikan suatu acuan dalam menindak lanjuti laporan yang telah di samapaikan oleh masyarakat menjadi lebih terarah seehingga tidak terjadi miss komunikasi antar Pihak Call Center 112 ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Pamflet yang berguna untuk mengedukasi masyarakat dalam meminimalisir terjadinya Prank and Gosh Call, hal ini dapat dipublikasikan melalui akun media sosial Call Center 112 agar masyarakat lebih mengetahui kegunaan layanan tersebut.

Gambar 3
Pamflet Standart Operasional Pelayanan (SOP)

(Sumber : Data Primer Diolah)

1. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo dapat di katakan efektif apabila terpenuhi indokator efektivitas pelayanan. Hal tersebut dapat diketahui melalui teori Duncan (dalam Hasanah Budi, 2018) yang memiliki indikator Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi. Berikut paparan dari indikator diatas :

a. Pencapaian Tujuan

Indikator Pencapain tujuan pada tujuan awal dari pembentukan pelayanan pengaduan gawat darurat melalui *Call Center* 112 merupakan program kerja bupati. Masyarakat bisa mengakses layanan ini tanpa biaya dan dapat diakses selama 24 jam yang awalnnya hanya melayani kondisi gawat Darurat dan akhirnya dapat menampung segala kondisi laporan melaikan juga pada kondisi Tidak Gawat Darurat, bahwa dalam

Pelaksanaan pelayanan ini dapat dikatakan efektif apabila layanan ini memiiki sebuah timeline untuk menindak lanjuti laporan yang telah disampaikan oleh masyarakat. Pihak *Call Center* 112 dalam menangani proses laporan Gawat darurat belum memiliki Timeline, Harapanya pada sistem Pelayanan *Call center* 112 ini dapat tertata dengan baik dan mejadikan pelayanan yang efektif dalam waktu penangananya dan Dasar Hukum yang telah digunakan dalam proses Pengaduan pelayanan melalui *Call Center* 112 beracuan pada dasar hukum yang telah ditetapkan oleh Bupati Sidoarjo yaitu Peraturan Bupati Nomor 72 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kabupaten Sidoarjo. Pengaduan tidak Gawat Darurat tidak belum ada Dasar Hukum yang melandasinya.

b. Integritas

Indikator Integritas dalam Prosedur Pelayanan sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) *Call Center* 112 yang ada di Peraturan Bupati Nomor 72 Tahun 2022, dengan adanya Standart Operasional Prosedur (SOP) pelayanan lebih terarah dan lebih rapi dalam menanganinya, akan tetapi Prosedur dari beberapa pihak OPD yang belum maksimal karna tidak menutup Laporan yang sudah di tangani sehingga harus ditutup paksa oleh pihak Call Center 112. Pelaksanaan sosialisasi sudah dilaksanakan secara tatap muka sebelum Lauching pelayanan *Call center* 112 di bulan Februari, untuk pelaksanaan sosialisasi ini dinyatakan belum maksimal karena sasaran sosialisasi pada pelayanan *Call Center* 112 masih pada pihak Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Pihak yang menjalin Kerja sama dengan *Call Center* 112 dan respon masyarakat terhadap pelayanan pengaduan *Call Center* 112 berbagai macam respon, terdapat respon yang positif dan negatif. Harapanya pegawai kedepanya terdapat sistem yang memenuhi, untuk dapat mengetahui Standart Kepuasan Masyarakat (SKM). karena setiap pelayanan pasti memiliki hal dan pendapat dari masyarakat berpengarauh dalam memperbaiki pelayanan.

c. Adaptasi

Indikator Adapatasi dalam sarana dan prasarana yang telah di miliki Call Center 112 sudah dipenuhi dan sebagai penunjang dalam proses pelayanan yang ada, Kompetensi yang harus dimiliki menyesuaikan kebutuhan dalam proses Pelayanan Pengaduan *Call Center* 112, kordinasi yang dilakukan antara *Call Center* 112 masih belum maksimal dan belum dapat dikatakan efektif karena setiap pegawai tidak menjalin komunikasi yang baik tidak ada pertemuan antara pegawai *Call Center* 112 dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk mengadakan pertemuan diskusi dalam kelancaran Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat melalui *Call Center* 112, dan terdapat upaya yang telah dilakukan oleh *Call Center* 112 dalam meningkatkan efektifvitas pelayanan dapat dikatakan sesuai karena dilihat dari pihak Sumber Daya Manusia (SDM) memang sudah dilaksanakan pelatihan lanjutan yang berguna untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat melalui Pelayanan *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo

a. Faktor Pendukung

Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat melalui *Call Center* 112 yang paling utama dari fasilitas dari sarana dan prasarana yang mewadahi dalam merespon laporan masyarakat yang masuk, sistem pelayanan yang bebas pulsa dapat memudahkan masyarakat untuk leluasa melaporkan kejadian Gawat Darurat dan tidak Gawat Darurat yang dialami. Kedua kerjasama antar pegawai dalam melaksanakan pelayanan bisa saling melengkapi satu sama lain. Kesigapan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada saat menerima laporan untuk menindak lanjutin laporan dan segera menujulokasi kejadian.

b. Faktor Penghambat

Pelayanan pengaduan Gawat Darurat melalui *Call Center* 112. Kebijakan tersebut ditetapkan dengan Bupati Sidoarjo belum maksimal sehingga terdapat kurang pehaman dalam pelayanan *Call Center* 112 pada beberapa Pihak Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berdampak pada proses penangana laporan yang tidak sama timelinenya, dan terdapat beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum melayani 24 jam sehingga terdapat laporan dimalam hari yang tidak Gawat Darurat tidak dapat dilaporakan pada saat itu juga. Kurangnya komunikasi antara pegawai *Call Center* 112 pada saat melaporkan kejadian terdapat perbedaan lokasi pada saat pihak lapangan terjun ke lokasi kejadian.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat diketahui Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo maka dapat disimpulkan yaitu :

1. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo dapat di katakan efektif apabila terpenuhi indokator efektivitas pelayanan. Hal tersebut dapat diketahui melalui teori Duncan (dalam Hasanah Budi, 2018) yang memiliki indikator Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi. Berikut paparan dari indikator diatas :
   a. Pencapain Tujuan

      Pencapain tujuan dalam pelayanan pengaduan Gawat Darurat melalui *Call center* 112 merupakan Program Bupati dalam mensejahterakan masyarakat untuk proses pelayanan pengadauan yang cepat dan tanggap bertujuan dapat membantu menyelesaikan permasalahan sedang dialami sesuai dengan dasar hukum yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan. pelayanan pengadaun tersebut masih belum efektif karena masih belum ada Standart Operasional Pelayanan (SOP) turunan yang menyamaratakan respontime dalam menangani laporan dari masyarakat.
   b. Integrasi

      Integrasi merupakan keberhasilan sosialisasi dari *Call Center* 112 dalam melaksanakan suatu pelayanan Pengaduan dimana sasaran utama yaitu masyarakat, Organisasi Perangkat Daerah (OPD), dan pihak yang bekerja sama saling mengetahui keberadaan

dan prosedur dalam pelayanan pengadauan *Call Center* 112, agar mendapatkan respon baik dari masyarakat yang sudah pernah merasakan layanan tersebut, sehingga untuk proses sosialisasi dan target sosialisasi belum berjalan secara maksimal karna pihak *Call Center* 112 masih belum mengadakan Sosialisasi tatapmuka untuk masyarakat, melainkan hanya melalui media sosial.

c. Adaptasi

Adaptasi yang harus dilakukan oleh pegawai dalam merespon layanan pada pengaduan Gawat Darurat melalui *Call center* 112 dapat menyesuaikan dengan sarana dan prasarana yang telah di tetapkan, kompetensi pegawai harus diperhatikan karena berpengaruh dalam berkordinasi untuk meningkatkan efektivitas, sehingga dalam berkordinasi belum dapat dikatakan maksimal masih kurangnya kordinasi antara pegawai, dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan *Call Center* 112.

2. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo terdapat faktor pendukung dan penghambat.

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan sebuah dukungan dalam proses pelaksanaan pelayanan pengaduan Call Center 112 yang dimana fasilitas yang telah diberikan sangat mewadahi dalam merespon laporan yang di sampaikan oleh masyarakat sehingga masyarakat merasakan kehadiran layanan dan dapat di akses 24 jam hingga bebas pulsa, serta kordinasi antara pegawai dapat menentukan keberhasilan pelayanan yang ada.

b. Faktor Penghambat

Faktor Penghambat meruapakan hambatan yang harus diminimalisir agar layanan pengaduan dapat berjalan sesuai dengan tujuan awal pelaksanaan layanan pengaduan *Call center* 112 yang dimana terdapat beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang tidak melayani 24 jam kerja dapat menghambat kinerja pegawai *Call center* 112, serta kurangnya komunikasi yang dibangun antar Call Center dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas.

Referensi

Anis Irawani, Usman Jaelan, & Arfah Sitti Rahmawati. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Jurnal Unismu*, *2*(3), 1105–1116. Https://Journal.Unismuh.Ac.Id/Index.Php/Kimap/Index

Ashari Mujianti, Lengkong Florence, & Dengo Salmin. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Waisai Kabupaten Raja Ampat Provinsi Papua Barat. *Administrasi Publik*, *VII*(103), 8–15q. Https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/V3/Index.Php/JAP/Article/View/33601

Enggareti, V. B., Widowati, N., & Maesaroh. (2022). Efektivitas Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (Pustaka) Pada Pendaftaran Online Di Puskesmas Srondol Banyumanik Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, *11*.

Fajarria, A., & Shodiqien, A. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Badan Penanggulanggan Bencana Dan Perlindungan Masyarakat (Bpb Linmas) Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, *6*(2303-341X).

Fitriyansyah, R., & Djaenuri, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *Visioner*, *12*.

Hasanah, B., & Putri, L. D. (2018). Efektivitas Program Penanggulangan Anak Jalanan MMBerbasis Community Development Di Kota Serang (Studi Pada Program Rumah Singgah). *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, *7*(2), 81. Https://Doi.Org/10.31314/Pjia.7.2.81-93.2018

Kiptiyah, M., Pudyaningsih, A. R., & Oktafiah, Y. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). *Jurnal EMA*, *4*(1), 30-37.

Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *JURNAL GOVERNANCE*, *1*(1), 1–9.

Melinda, B. V. (2022). Efektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat Di Kota Semarang. *IPDN*. Http://Eprints.Ipdn.Ac.Id/Id/Eprint/8045

Najidah Nurul, & Lestari Hesti. (2019). Efektivitas Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Jurnal Undip*, *8*(2). Https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jppmr/Article/View/23514

Nuzululita Letica, Sitta Anisa, & Hardjati Susi. (2020). Implementasi Kebijakan Command Center

112 Di Kota Surabaya. *Public Administration Journal Of Research*, *2*, 209–222.

Primanda, R. (2017). Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *5*(2354–5798).

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, *11*(2), 325691.

Turang, E. G., Tulusan, F. M. G., & Palar, N. R. A. (2022). Implementasi Pelayanan Darurat Call Center Manado Siaga 112. *Jurnal Administrasi Publik*, *VIII*, 18–28.

Yuwardiati, R., Fajarica, S. D., & Yohanes, Y. Trisula S. (2022). *Efektivitas Program Call Center 112 Terhadap Kualitas Pelayanan Diskominfo Kota Mataram*. Http://Eprints.Unram.Ac.Id/Id/Eprint/32929

Yulianti, R., Hendayaningsih, Y., & Asyah, Y. N. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga Dalam Memberikan Hak Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat (Study Pada Kantor Kecamatan Cidolog, Kabupaten Ciamis). *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, *8*(4), 672-682.

Republik Indonesia 2009, Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia 2014, Peraturan Presiden Nomer 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Republik Indonesia 2014, Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Republik Indonesia 2016, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomer 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017.

Republik Indonesia 2016, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomer 10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomer Tunggal Panggilan Darurat.

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomer 72 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomer Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kabupaten Sidoarjo.

Buku

Mursyidah Lailul, & Choiriyah Ilmi Usrotin. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (Rodiyah Isnaini, Ed.). UMSIDA Press .

Rahmadana Muhammad Fitri, & Siagian Arin Tentrem Mawati Nurhayati. (2020). *Pelayanan Publik* (simarmata Janner, Ed.). Yayasan kita Menulis.