

**PELAYANAN CALL CENTER BADAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH DALAM PENANGGULANGAN BENCANA DI KABUPATEN
SERANG PROVINSI BANTEN**

Wida Zahra Hendravianti
NPP. 30.0633

Asdaf Kota Serang, Provinsi Banten
Program Studi Manajemen Keamanan Dan Keselamatan Publik
Fakultas Perlindungan Masyarakat
Email: WHendravianti@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr.Drs. H. Raddana, M.Pd, M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Humans are often misinformed when a disaster is about to occur or afterward, people often get wrong information. Basically humans will tend to panic when faced with incorrect information or problems, in this case it often appears on social media that is spread by irresponsible people. **Purpose:** The purpose of this research is to find out the Call Center emergency response services in dealing with disaster events in Serang District. **Method:** The research design used is a qualitative descriptive research method. Data collected through interview techniques, observation and documentation. The data analysis technique used consisted of data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Results/Findings:** The results of this study indicate that the Call Center service has been running quite well in terms of based on Zeithaml's theory in Hardiansyah which contains 5 dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. However, there are still deficiencies in it such as a network that causes sudden power outages, conditions of facilities and infrastructure that need to be repaired, as well as a lack of information from the public. For this reason, socialization is carried out to the community, updating existing facilities and infrastructure and creating posts in areas that are considered prone to disasters. **Conclusion:** The conclusions given by researchers in this study as consideration for call center services in disaster management in Serang Regency are quite good but there are still deficiencies in it so that it is necessary to increase network stability and the Serang Regency Regional Disaster Management Agency is expected to continue to check security and also the condition of infrastructure facilities and can maintain coordination and cooperation with various parties.

Keywords: Service, Call Center, BPBD

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Manusia sering kali salah informasi ketika bencana akan terjadi atau setelahnya, masyarakat sering kali mendapatkan informasi-informasi yang salah. Pada dasarnya manusia akan cenderung panik ketika menghadapi informasi atau masalah yang tidak benar, dalam hal ini sering terjadi muncul di media sosial yang disebarkan oleh orang-orang yang tidak bertanggung. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan tanggap darurat Call Center dalam menangani kejadian bencana di Kabupaten Serang. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Call Center sudah berjalan cukup baik ditinjau berdasarkan teori Zeithaml dalam Hardiansyah yang memuat 5 dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Namun, masih terdapat kekurangan didalamnya seperti jaringan yang menyebabkan matinya listrik secara mendadak, keadaan sarana dan prasarana yang perlu diperbaiki, juga kurangnya informasi dari masyarakat. Untuk itu dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat, memperbaharui sarana dan prasarana yang ada serta membuat posko-posko di daerah yang dianggap rawan terjadi bencana. **Kesimpulan:** Kesimpulan yang diberikan peneliti dalam penelitian ini sebagai bahan pertimbangan terhadap pelayanan call center dalam penanggulangan bencana di Kabupaten Serang sudah cukup baik namun masih terdapat kekurangan didalamnya sehingga perlunya peningkatan kestabilan jaringan dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang diharapkan dapat terus memeriksa keamanan dan juga kondisi sarana prasarana serta dapat mempertahankan koordinasi serta Kerjasama dengan berbagai pihak.

Kata Kunci: Pelayanan, Call Center, BPBD

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam, namun karena letak geografisnya merupakan salah satu daerah yang paling banyak terkena bencana alam dan bencana. Indonesia juga memiliki iklim yang panas, dengan dua musim : kering dan basah. Karena lokasi ini, Indonesia menempati urutan ketiga dunia dengan banjir terbanyak setelah India dan China.

Selain itu, Indonesia juga memiliki banyak bencana alam yang dapat terjadi. Manusia sering kali salah informasi ketika bencana akan terjadi atau setelahnya, masyarakat sering kali mendapatkan informasi-informasi yang salah, inilah bahayanya Ketika terjadi informasi yang salah dan orang-orang menjadi panik dan percaya bahwa dampaknya sangat berbahaya. Sementara itu, laju pembangunan telah menyebabkan peningkatan akses masyarakat terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi. Namun, karena kurangnya pedoman pelaksanaan teknis yang tepat, kegagalan teknologi sering terjadi yang menyebabkan kejadian fatal seperti kecelakaan transportasi, cedera pekerjaan, dan wabah penyakit karena peningkatan mobilitas manusia.

Setelah diamanatkan, pemerintah perlu mencari solusi terbaik atas kegagalan yang sering terjadi pada layanan publik yang dikelola secara birokratis, termasuk yang ditimbulkan oleh masyarakat sendiri yang menggunakan layanan tersebut. Apalagi untuk menghasilkan pelayanan yang baik, birokrat harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Manusia sering kali salah informasi ketika bencana akan terjadi atau setelahnya, masyarakat sering kali mendapatkan informasi-informasi yang salah. Pada dasarnya manusia akan cenderung panik ketika menghadapi informasi atau masalah yang tidak benar, dalam hal ini sering terjadi muncul di media sosial yang disebarkan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Kabupaten Serang secara geografis terletak di wilayah dengan risiko bencana alam yang tinggi. Kabupaten Serang telah mengalami sejumlah bencana, termasuk tsunami, banjir, kebakaran, angin topan, longsor, dan kekeringan.

Publik selalu menuntut kualitas pelayanan publik dari birokrat, meskipun tuntutan ini tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian melelahkan. Oleh karena itu, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang menawarkan *call center* dengan nomer (0254)200135 yang memudahkan masyarakat untuk melihat sub bagian ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai pedoman dalam penyusunan penelitian ini. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sebagai dasar perbandingan dan penelitian. Hasil penelitian sebelumnya tidak terlepas dari variabel penelitian ini. Penelitian sebelumnya bertujuan untuk mempertimbangkan, membandingkan, dan memperkaya bahan kajian peneliti dalam melaksanakan penelitian. Sesuai dengan hal tersebut, peneliti menjadikan penelitian sebelumnya sebagai acuan referensi dalam melaksanakan penelitian. Penulis dalam hal penelitian ini menggunakan tiga hasil penelitian sebelumnya yaitu, penelitian Febi Dwi Putri dan Fauzi Bahar (2020) tentang Analisis Layanan Jakarta Siaga 112 Dalam Mendukung Penanganan Bencana di DKI Jakarta. Hasilnya adalah pihak LHS telah melakukan dengan cukup baik namun belum memiliki pengelolaan yg cukup baik. Selanjutnya penelitian Af Irza Chairani dan Dra. Meirinawati, M. Ap (2018) tentang Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa pelayanan sudah cukup baik namun masih terdapat kekurangan didalamnya. Selanjutnya Nur Khaerah, Ahmad Harakan dan Junaedi (2019) tentang Call Center Brigade Siaga Bencana Sebagai Strategi Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Bantaeng. Hasil penelitian ini adalah pelayanan yang menggunakan system call center 311 yang sudah cukup baik.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penelitian ini menganalisis dan membahas tentang bagaimana tingkat pelayanan Call Center dalam penanganan Bencana oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang. Penelitian ini didasarkan pada berbagai sudut pandang pelaksanaannya guna

meningkatkan pelayanan penanganan bencana di Kabupaten Serang.

1.5. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui pelayanan tanggap darurat call center dalam menangani kejadian bencana di Kabupaten Serang. Untuk mengidentifikasi dan menguraikan factor-faktor yang menjadi penghambat layanan call center dalam penanggulangan bencana di Kabupaten Serang. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penanganan bencana di Kabupaten Serang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif merupakan metode penelitian dirancang untuk dapat menghimpun mengumpulkan data dan informasi mengenai kondisi sebenarnya yang terjadi di lapangan dengan rangkaian sistematis prosedur dan pertanyaan untuk informan sehingga mampu mendapatkan kesimpulan yang bersifat khusus ke umum.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan Zeithaml dalam Hardiansyah dengan lima dimensi yaitu *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*. Teori Kualitas Pelayanan Zeithaml dalam Hardiansyah digunakan karena dapat menjadi parameter dan menjawab persoalan yang terjadi mengenai pelayanan penanganan bencana oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Serang Provinsi Banten karena tepat dan sesuai dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan fakta nyata atau data dilapangan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan bencana di Kabupaten Serang. Dengan mengacu pada teori kualitas pelayanan Zeithaml dalam Hardiansyah, peneliti menggunakan dimensi *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* untuk dapat menilai bagaimana pelayanan Call Center Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang dalam memberikan pelayanan penanganan bencana. Dengan adanya dimensi tersebut, diharapkan peneliti dapat menjawab rumusan masalah yang telah

ditentukan, yaitu Bagaimana pelayanan call center dalam penanggulangan Bencana di Kabupaten Serang, yang hasilnya adalah sebagai berikut :

3.1. Reliability

Reliability adalah salah satu dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dimana suatu perusahaan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dan akurat dimana kemampuan tersebut telah dijanjikan sebelumnya (Hardiyansyah, 2018). Keandalan juga merupakan suatu aspek dalam pelayanan yang berkualitas, dimana pelayanan yang berkualitas terletak pada kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat. Hal ini meliputi keahlian yang dimiliki oleh petugas serta kemampuan petugas dalam melayani keluhan yang diberikan masyarakat atau para pelanggan dengan baik dan tepat (Sinambela dan Poltak, 2016)

Keahlian : Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang tentu memiliki kualitas Sumber daya manusia yang baik, hal itu dapat dilihat dari keahlian para petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga pegawai telah mengerti tugas yang telah dibebankan kepadanya. Melihat jenjang pendidikan para staf Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang dimana dimulai dari tingkat paling rendah yaitu jenjang SMA hingga jenjang Strata-3 sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing

Standar Operasional Prosedur : bahwa untuk Standar Operasional Prosedur atau SOP terkait dengan layanan Call Center yang dimiliki Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang sudah jelas bagaimana tata cara dalam menggunakan layanan call center tersebut. Melalui website resmi yang dimiliki Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang yaitu www.bpbd.serangkab.go.id sudah dijelaskan mengenai nomor yang dapat dihubungi masyarakat untuk memberikan informasi. Masyarakat cukup menghubungi nomor tersebut setelah tersambung maka pihak BPBD akan langsung tanggap sesuai prosedur yang sudah ada.

3.2. Responsiveness

Dalam mengukur kualitas pelayanan, dimensi selanjutnya yaitu Responsiveness atau daya tanggap. Daya tanggap adalah kesiapan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan (Hardiyansyah,2018).

Feedback : *Feedback* merupakan suatu timbal balik atau respon yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain atas perbuatan atau sikap yang telah diterimanya. Sebagai contoh *feedback* yang diberikan pihak Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang yaitu telah menyiapkan nomor khusus untuk menghubungi pihak petugas yaitu (0254)200135 guna memudahkan masyarakat dalam memberikan informasi terkait bencana atau hal kedaruratan. Melalui nomor tersebut masyarakat dapat menghubungi petugas dan petugas akan langsung merespon sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Selain nomor darurat tersebut, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang juga telah menyiapkan posko darurat di setiap wilayah Kabupaten Serang yang rawan terjadinya bencana. Dari posko tersebut, ketika masyarakat menghubungi nomor darurat yang langsung terhubung ke kantor utama dari kantor BPBD Kabupaten Serang akan langsung disambungkan kepada posko yang paling dekat dengan wilayah tersebut.

Proaktif : Proaktif adalah tindakan pegawai yang memenuhi semua kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, terutama layanan terkait dengan kedaruratan khususnya layanan call center. Dapat diketahui bahwa layanan Call Center dengan nomor (0254)200135 yang dibuat oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang ini memang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan informasi terkait dengan kedaruratan khususnya bencana. Staf atau pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang sudah sangat baik, cepat, dan tanggap dalam melayani masyarakat.

3.3. Assurance

Jaminan atau assurance adalah kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf atau pegawai (Hardiyansyah, 2018) Jaminan biaya serta ketepatan waktu merupakan hal yang dapat diukur untuk melihat suatu kualitas pelayanan. Seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik bahwa kalam pelayanan harus selalu memperhatikan ketepatan waktu yang sesuai dengan standar.

Ketepatan Waktu : Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat, petugas harus memperhatikan kecepatan waktu juga ketepatan waktu. Ketepatan waktu menjadi salah satu hal penting dalam mengukur kualitas pelayanan. Para staf Badan Penanggulangan Bencana Kabupaten Serang sudah cukup tepat, cepat, dan ramah dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai call center yang sesuai standar yang ada. Masyarakat hanya perlu menghubungi nomor resmi yang dimiliki oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang kemudian jika sudah terhubung maka pihak BPBD Kabupaten Serang akan langsung menghubungi posko terdekat dari daerah tersebut.

Biaya : Disamping adanya jaminan ketepatan waktu, dalam pelayanan Call Center ini juga terdapat jaminan biaya. Hal ini merupakan salah satu tugas pemerintah juga dimana pemerintah harus tetap memperhatikan transparansi dari hal tersebut. Dalam pelayanan Call Center yang dimiliki Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang, masyarakat hanya membutuhkan sedikit pulsa yang terdapat di telepon genggam yang dimilikinya untuk bisa terhubung dengan petugas BPBD Kabupaten Serang. dapat disimpulkan bahwa jaminan waktu tentu sudah cukup baik dan tepat karena pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat sudah baik. Tetapi, untuk jaminan biaya pihak Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang belum bisa memberikan layanan secara gratis karena masyarakat harus menggunakan sedikit pulsa untuk menghubungi pihak BPBD kabupaten Serang. Dalam melaksanakan penelitian, peneliti tidak menemukan adanya upaya gratifikasi apapun dalam pelayanan yang dilakukan BPBD Kabupaten Serang maka dari itu pelayanan yang terjadi benar-benar murni secara gratis.

3.4. Empathy

Salah satu dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu salah satunya adalah Empati. Empathy merupakan sikap dimana sangat memperhatikan masyarakat dengan tulus dan penuh perhatian kepada masyarakat (Hardiyansyah, 2018) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Persamaan Hak : Ketika melaksanakan penelitian, peneliti mengamati secara langsung bagaimana pelayanan yang diberikan Badan Penanggulangan Bencana Kabupaten Serang kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas sudah cukup baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor langsung diberikan pelayanan yang baik oleh petugas mulai dari interaksi, komunikasi, sampai kepada sikap para petugas tanpa memandang faktor

apapun dari masyarakat. Tanpa membeda-bedakan suku, agama, ras, maupun budaya.

Profesionalisme : Profesionalisme adalah suatu kemampuan atau keahlian seseorang dalam menjalani tugas yang sesuai dengan bidangnya. Hal ini sangat jelas bahwa sudah sangat jelas bahwa para petugas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan tanpa adanya perbedaan apapun. Petugas juga sangat ramah dan sopan dalam menjawab telfon dari masyarakat terutama dalam keadaan darurat.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Masalah bencana bisa terjadi kepada siapa saja, dimana saja dan kapan saja tanpa bisa diprediksi waktunya, namun kepedulian terhadap keselamatan bencana dan masalah terkait lainnya masih dikatakan rendah. Maka dari itu pengamanan dan proteksi terhadap bencana merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan dalam proses pembangunan rumah, gedung, bangunan ataupun lahan lainnya. Selain pencegahan, sebelum terjadinya bencana yang juga harus kita perhatikan adalah penanganan yang terjadi bila bencana terjadi secara tiba-tiba. Hal ini juga tak kalah pentingnya, karena bencana juga bisa terjadi meskipun kita sebelumnya sudah memproteksi secara maksimal. Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya bencana baik itu faktor alam maupun non alam. Faktor alam diantaranya adalah pergeseran lempeng bumi secara tiba-tiba dan cuaca yang terkadang berubah-ubah. Sedangkan faktor non alam yang menjadi penyebab bencana adalah ulah manusia yang kurang peduli terhadap lingkungan dan lain sebagainya. Tujuan di bentuknya Badan Penanggulangan Bencana Daerah yaitu sebagai jawaban keresahan masyarakat mengenai bencana yang akan datang dengan misi akan bersungguh-sungguh menyediakan suatu pelayanan penuh bagi masyarakatnya, terkhusus pada bidang layanan nomor darurat berupa Call Center. Faktor penghambat BPBD Kabupaten Serang dalam memberikan pelayanan call center adalah jaringan yang tiba-tiba mati saat adanya panggilan darurat terkait bencana di Kabupaten Serang, Akses jalan yang kurang memadai dan ketersediaan sarana prasarana yang masih kurang.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari indikator yang dibahas dalam penelitian, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan yaitu pelayanan call center dalam penanggulangan bencana oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang Provinsi Banten menurut teori pelayanan Zeithaml dalam Hardiansyah sudah sesuai

dengan prosedur sebagaimana yang terjadi dilapangan. Namun masih ada indikator dari dimensi pelayanan tersebut yang belum maksimal dan belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Menurut peneliti pribadi ada beberapa saran yang mungkin bisa menjadi masukan bagi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang untuk kedepannya.

1. Meningkatkan kestabilan jaringan untuk menunjang kelancaran proses dalam pelayanan Call Center diharapkan BPBD Kabupaten Serang dapat memperbaiki juga meningkatkan kecepatan jaringan sehingga dapat mempermudah masyarakat terkait layanan nomor darurat atau Call Center.
2. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang diharapkan dapat terus memeriksa keamanan dan juga kondisi sarana prasarana serta mengganti sarpras jika keadaan sarpras sudah mulai memburuk dan mengalami penurunan kualitas.
3. BPBD Kabupaten Serang sebaiknya terus mempertahankan koordinasi dan meningkatkan Kerjasama dengan berbagai pihak seperti TNI POLRI juga dengan OPD lainnya. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang juga diharapkan sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat terutama kepada anak-anak TK dan Sekolah Dasar guna memberikan pengetahuan terkait penanganan bencana.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama seperti waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan penanganan bencana oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur pertama-tama dipanjatkan kehadirat ALLAH SWT atas limpahan kasih dan karunia-Nya. Terima kasih atas doa, kasih sayang, bimbingan dan motivasi yang tak terhingga yang diberikan oleh kedua orangtua tercinta Bapak Agus Hendratno dan Ibu Henni Oktaf Purwanti. Penulis juga menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Bapak Dr. Drs. H. Raddana, M.Pd, M.Si selaku dosen pembimbing serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

a. Buku-buku:

Hardiyansyah, M.Si. (2018). *Pelayanan Publik : Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Sinambela dan Poltak . (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*.

Jakarta : Bumi Aksara

b. Penelitian Terdahulu

Febi Dwi Putri, Fauzi Bahar. (2020). *Analisis Layanan Jakarta Siaga 112 Dalam Mendukung Penanganan Bencana di DKI Jakarta*, eJournal Manajemen Bencana, 8 (1), 2716-4462.

Af Irza Chairani, Dra. Meirinawati, M. AP. (2018). *Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya*. Skripsi. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Nur Khaerah, dkk. (2019). *Call Centre Brigade Siaga Bencana Sebagai Strategi Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Bantaeng*. Jurnal Dinamika Pemerintahan, 2 (1), 51-64.

c. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No 25 Tahun 2009