

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TERKAIT PELAYANAN NOMOR PANGGILAN DARURAT TERHADAP KEADAAN DARURAT DI DINAS KOMINFO KOTA BENGKULU

Muhammad Jilan Alfari<sup>1</sup>, Drs. James Robert Pualillin, M.Si<sup>2</sup>  
NPP. 31.0280

*Asdaf Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [muhammadjilanalfari@gmail.com](mailto:muhammadjilanalfari@gmail.com)

Email: [jpualillin69@gmail.com](mailto:jpualillin69@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** Researchers focus on the implementation of the policy related to 112 call center service in Bengkulu City in order to people can easily get emergency service. **Purpose:** The purpose of this study are to describe implementation of the policy related to 112 call center service at Dinas Kominfo Kota Bengkulu and related to attemp development of implementation 112 call center service. **Method:** This study is based on the Implementation theory of George C. Edward III in Agustino (2012) and using qualitative study approach with methods used are interview transcript, Observation, Documentation. **Result:** Result shows that implementation 112 call center in Bengkulu City has helped community to face emergency, but still need to be improved in coping with obstacles. **Conclusion:** The implementation 112 call center service in Bengkulu City has been well implemented, but needs to he improve in coping with obstacles. Then it is suggested to Improve and add some facility also some service information.

**keywords:** Service implementation, Call Center 112, Emergency

## ABSTRAK

**Permasalahan (GAP):** Peneliti berfokus pada implementasi kebijakan terkait pelayanan call center 112 di Kota Bengkulu agar masyarakat bisa memperoleh pelayanan darurat mudah. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan implementasi kebijakan terkait pelayanan nomor panggilan darurat 112 di Dinas Kominfo Kota Bengkulu dan upaya terkait pengembangan implementasi pelayanan darurat call center 112. **Metode:** Penelitian ini berlandaskan teori Implementasi dari George C. Edward III dalam Agustino (2012) dan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh peneliti bahwa implementasi call center 112 di Kota Bengkulu telah membantu masyarakat dalam menghadapi keadaan darurat, akan tetapi masih perlu untuk ditingkatkan dalam mengatasi hambatan yang ada. **Kesimpulan:** Implementasi pelayanan call center 112 di Kota Bengkulu telah terlaksana baik, namun perlu ditingkatkan untuk mengatasi hambatan. Maka

disarankan untuk perlunya perbaikan dan penambahan fasilitas, serta diperlukan juga untuk melakukan penambahan dan peningkatan informasi pelayanan.

**Kata kunci:** Implementasi Pelayanan, Call Center 112, Keadaan Darurat

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan dasar termasuk dalam salah satu fungsi pemerintahan, seperti yang dijelaskan pada pemerintahan modern dewasa ini Rasyid dalam buku Labolo (2014) membagi fungsi pemerintahan terdiri dari pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowering*), pengaturan (*regulation*). Pelayanan publik menurut Chapman dan Cowdell (1998) dalam Amy, dkk (2020) menjelaskan layanan yang diselenggarakan oleh lembaga-lembaga publik yang berdiri dan dibiayai oleh pemerintah untuk kepentingan negara, dengan metode kenegaraan, dan tujuannya ditetapkan secara politis oleh pemerintah. Kota Bengkulu dalam menghadapi pelayanan darurat membuat sebuah inovasi pelayanan yaitu pelayanan call center 112. Pelayanan ini dilaksanakan oleh Dinas Kominfo Kota Bengkulu dan bekerjasama dengan instansi atau OPD terkait. Pelayanan call center 112 di Kota Bengkulu terlaksana berdasarkan Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Pelayanan tersebut dibutuhkan masyarakat dalam menghadapi keadaan darurat seperti tindakan kriminal, kebakaran, kecelakaan, dan bencana alam.

Menurut Dye (Indiahono, 2009), kebijakan publik adalah “*whatever governments choose to do or not to do.*” Maknanya semua kegiatan pemerintah yang berjalan maupun belum berjalan itu merupakan bagian dari kebijakan. Salah satu proses dari kebijakan publik yaitu implementasi. Implementasi kebijakan adalah sebuah tahapan untuk melaksanakan kebijakan pada bagian pelaksanaan dan penerapan kebijakan dengan mempunyai konsep atau variabel tertentu yang akan mendukung keberhasilan implementasi. Konsep implementasi yang dilakukan pada pelayanan call center 112 akan berdampak pada pelaksanaan pelayanan sehari-hari. Maka masalah yang ada dalam proses pelaksanaan pelayanan harus diperhatikan menggunakan sebuah konsep implementasi.

Adanya pelayanan call center 112 di Kota Bengkulu yang dilaksanakan oleh Dinas Kominfo Kota Bengkulu diharapkan bisa membantu masyarakat dalam menghadapi kondisi darurat dan mempermudah dalam menerima pelayanan dari pemerintah. Maka perlu adanya perhatian khusus untuk implementasi pelayanan call center 112 di Kota Bengkulu melalui penelitian ini.

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

Ada beberapa masalah yang ditemukan pada implementasi pelayanan call center 112 di Kota Bengkulu baik secara eksternal maupun internal. Permasalahan eksternal ditandai dengan waktu dari respon instansi atau OPD terkait ketika pihak Diskominfo meneruskan laporan dari masyarakat. Kemudian masalah internal yaitu masih banyak ditemukannya status panggilan yang tidak valid seperti *prank call* dan *ghost call* serta panggilan tak terjawab dan pengaduan tidak valid, hal

tersebut juga dipengaruhi oleh informasi yang diterima masyarakat mengenai penggunaan pelayanan call center 112.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini mengacu dari beberapa penelitian terdahulu, baik pelayanan call center 112 di lokus berbeda maupun teori implementasi yang digunakan. Penelitian Elit Millati Afifa (2017) yang berjudul “Strategi Pelayanan Satu Pintu dalam Menangani Pengaduan oleh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 *Command Center*” memperoleh hasil Pemerintah Kota Surabaya bersama BPB Linmas dan SKPD-SKPD yang bersinergi telah melaksanakan serangkaian strategi dalam meningkatkan pelayanan dengan baik. Namun masih terdapat beberapa kendala sehingga menjadikan strategi tersebut tidak berjalan secara maksimal seperti terkait Standar Operasional Prosedur yang masih dalam proses penyusunan. Penelitian Nur Anisa Setiawati (2018) yang berjudul “Koordinasi antar Instansi dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat *Command Center* 112 di Kota Surabaya” memperoleh hasil koordinasi dalam pelayanan call center 112 sudah berjalan baik, akan tetapi disarankan untuk memiliki payung hukum dan sosialisasi lebih kepada masyarakat. Penelitian selanjutnya yaitu Suko Wahyono, dkk (2019) yang berjudul “Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang” memperoleh hasil implementasi pelayanan administrasi sudah berhasil akan tetapi disarankan untuk diterapkan pelayanan dengan slogan senyum, sapa, salam, sopan, dan santun. Penelitian Vincensius Manalu (2020) yang berjudul “Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Koordinasi Multisektoral pada Implementasi Layanan Nomor Darurat Call Center 112 di Kota Semarang” memperoleh hasil untuk terbentuknya suatu layanan publik yang ideal dan baik tidak dapat dipisahkan keberadaannya dari koordinasi, karena koordinasi tersebut menjadi salah satu cara yang paling efektif dalam menciptakan suatu layanan. Kemudian, pada Penelitian Brigita Vivian Meilinda (2021) yang berjudul “Efektivitas Layanan Call Center 112 dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat di Kota Semarang” memperoleh hasil untuk meningkatkan efektivitas pelayanan call center 112 maka dilakukan evaluasi dan monitoring, pendekatan dan evaluasi yang berkelanjutan. Penelitian Yulven, dkk (2023) yang berjudul “Implementasi Program Layanan Call Center Manado Siaga 112 Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado” memperoleh hasil implementasi program layanan call center manado siaga 112 studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado dapat dikatakan berkualitas dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan, terlihat dengan terpenuhinya indikator kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian Anwar Solihin, dkk (2023) yang berjudul “Kualitas Layanan Nomor Panggilan Darurat (NDP) Call Centre 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung” memperoleh hasil Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan kualitas layanan Nomor Panggil Darurat (NDP) Call Centre 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sudah baik. Penelitian Diaz Ardhani dan Calvin Edo Wahyudi (2023) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat *Call Center* 112 Sebagai Wadah Pengaduan Darurat di Kabupaten Sidoarjo” memperoleh hasil Inovasi Call Center 112

Kabupaten Sidoarjo telah sesuai dengan regulasi yakni Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 72 Tahun 2022 mengenai Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggul Darurat 112 di Kabupaten Sidoarjo, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan sesuai dengan wadah pengaduan sebelumnya. Penelitian Brigita Delvi Yanuariza (2023) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui Pelayanan *Call Center* 112 di Kabupaten Sidoarjo” menghasilkan Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo telah efektif sesuai dengan indikator namun masih terdapat kekurangan di setiap indikatornya. Peneliti Dwi Oktaviany Kommala (2024) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan *Call Center* 112 di Kota Samarinda)” memperoleh hasil Efektivitas konsep manajemen layanan *Call Center* 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda sudah cukup efektif karena sistem ini telah membuktikan manfaatnya dalam mendukung keamanan dan penanganan keadaan darurat yang dialami masyarakat yang ada di kota Samarinda.

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

Peneliti mengidentifikasi perbedaan dengan penelitian sebelumnya, bahwa konteks penelitian yang dilaksanakan yakni *call center* 112 di Kota Bengkulu. Topik penelitian yang digunakan berbeda dengan penelitian Suko Wahyono, dkk (2019). Teori yang digunakan juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Elit Millati Afifa, Nur Anisa Setiawati, Suko Wahyono, dkk, Vincensius Manalu, Brigita Vivian Meilinda, Yulven, dkk, Anwar Solihin, dkk, Edo Wahyudi, Brigita Delvi Yanuariza, dan Dwi Oktaviany Kommala. Selain perbedaan pada teori yang digunakan, juga terdapat perbedaan pada lokasi tempat berlangsungnya penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan implementasi kebijakan terkait pelayanan nomor panggilan darurat *call center* 112 terhadap keadaan tanggap darurat di Dinas Kominfo Kota Bengkulu dan upaya terkait pengembangan konsep implementasi pelayanan darurat melalui *call center* 112 di Kota Bengkulu

## **II. METODE**

Pendekatan penelitian yakni dengan metode kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2014) disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melaksanakan pengumpulan data, peneliti mengadakan wawancara dengan 13 (tiga belas) orang informan yang merupakan Kepala Dinas Kominfo Kota Bengkulu, Kepala Bidang Penyelenggaraan *e-government*, supervisor, 3 orang *call taker*, dan masyarakat sebanyak 7 orang. Adapun analisis implementasi pelayanan *call center* 112 di Dinas Kominfo Kota Bengkulu menggunakan teori implementasi George C. Edward III (Agustino, 2012).

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti dalam hal ini meneliti Implementasi Pelayanan Call Center 112 di Dinas Kominfo Kota Bengkulu menggunakan teori implementasi George C. Edward III (Agustino, 2012). Menurut teori implementasi George C. Edward III (Agustino, 2012), terdapat empat dimensi yang sangat menentukan keberhasilan implementasi yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Adapun pembahasannya sebagai berikut

### **3.1 Komunikasi**

Dalam sebuah implementasi, komunikasi berarti proses penyampaian informasi dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan. Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi pada semua unsur pelaksana pelayanan call center 112 di Dinas Kominfo Kota Bengkulu, mulai dari kepala dinas hingga *call taker*, serta anggapan masyarakat mengenai komunikasi dalam pelayanan tersebut. Terdapat 3 indikator pada dimensi ini yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

Proses penyaluran komunikasi dilakukan dengan sistem hierarki birokrasi, teknis pelaksanaan penyaluran komunikasi yang dilakukan *call taker* dilakukan berupa laporan dalam aplikasi 112 yang terhubung secara otomatis ke OPD terkait serta laporan menggunakan grup *whatsapp* yang didalamnya beranggotakan *supervisor* dan OPD terkait. penilaian masyarakat yaitu penyaluran komunikasi kepada *call taker* hingga ke OPD terkait bisa membantu persoalan yang dilaporkan.

*Call taker* diberikan pembekalan untuk menunjang proses komunikasi yang jelas melalui Diklat dan kesesuaian antara informasi yang diterima dari pengaduan masyarakat dengan tindak lanjut yang sama didukung oleh data kejadian pelayanan call center 112

Untuk menciptakan dan menjaga komunikasi yang konsisten maka *call taker* diberikan pembekalan berupa *script* pelayanan dari buku panduan *call taker* dan *supervisor* juga melakukan pengawasan langsung pada petugas pelaksana pelayanan dari laporan harian

### **3.2 Sumberdaya**

Dalam pelayanan call center 112 sangat memerlukan sumberdaya yang baik karena pelayanan ini kompleks, bukan hanya sekedar kemampuan staf, melainkan harus didukung juga dengan fasilitas yang memadai. Terdapat 4 indikator pada dimensi ini yaitu staf, informasi, wewenang, dan fasilitas

Pemenuhan kompetensi staf terus dilakukan karena masih dinilai perlu untuk ditingkatkan, disamping itu staf yang ada sekarang sudah melalui beberapa tahapan dengan persyaratan yang telah ditentukan sesuai dengan kompetensi bidangnya pada pelayanan call center 112 dan untuk memenuhi kompetensi staf dengan cara mengikutsertakan dalam Bimtek dan Upgrade serta selalu menghimbau untuk bersiaga kepada unsur pelaksana pelayanan dalam menghadapi kondisi yang berpotensi bencana alam Ketika cuaca ekstrem di Bengkulu

Data kepatuhan para pelaksana pelayanan diawasi oleh supervisor dalam laporan informasi yang diterima sudah sesuai dengan yang dikerjakan, kemudian sumberdaya informasi memiliki kekurangan secara kuantitatif dan kualitatif. Kurangnya jumlah informasi yang dipublikasikan dan sasaran target informasi

yang diterima harus dikembangkan, kemudian peningkatan kualitas informasi juga harus dilakukan mengenai teknis penggunaan pelayanan call center 112.

Wewenang untuk pelayanan call center 112 berlandaskan dari Peraturan Menteri Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Panggilan Darurat yang merupakan sumberdaya wewenang dari keberadaan pelayanan nomor panggilan darurat kemudian Kepdirjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika tentang Pedoman Teknis Pelayanan Call Center 112 sehingga pemerintah kota Bengkulu menindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

Fasilitas call center sudah memenuhi namun masih memiliki kekurangan karena perkembangan teknologi yang terus berjalan dan fasilitas dalam ruang operator juga masih terdapat kekurangan karena belum mendukung sepenuhnya kenyamanan bekerja *call taker*. Namun dalam pelaksanaan pelayanan ini sudah berjalan lancar dengan fasilitas yang ada sekarang

### **3.3 Disposisi**

Disposisi mempengaruhi implementasi terkait pelayanan dalam bentuk perintah tertulis. Terdapat dua indikator dalam disposisi yaitu pengangkatan birokrat dan insentif

Unsur pelaksana pelayanan call center 112 dibentuk dari bidang penyelenggaraan *e-government* dengan cara sistem seleksi khusus *call taker* dan untuk tenaga it ditunjuk dari staf pranata komputer. pembentukan tersebut dilakukan berdasarkan Perwal Bengkulu nomor 21 tahun 2020 dengan berpedoman dari PM Kominfo nomor 10 tahun 2016 dan Kepdirjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika.

Pemberian insentif dilakukan kepada *call taker* yang bekerja diluar jam kerja dan hari libur, mereka telah dibagi dalam jadwal piket yang adil dengan jam kerja melebihi staff lainnya.

### **3.4 Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi terdiri dari *standar operating procedures* (SOP) dan *fragmentasi*. Dinas Kominfo Kota Bengkulu memiliki SOP untuk menjalankan pelayanan call center 112. SOP ini membantu pelaksanaan pelayanan yang memuat semua teknis menjalankan pelayanan call center 112. SOP yang dilakukan dalam pelayanan call center 112 telah dibentuk dari awal berdasarkan kondisi dan situasi pelayanan serta telah dilaksanakan, SOP tersebut berdasarkan Kepdirjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika nomor 112 tahun 2019 tentang pedoman teknis layanan nomor panggilan darurat 112. Kemudian pembagian tugas dalam pelayanan call center 112 dilakukan dengan sistem hierarki birokrasi pada bidang penyelenggaraan *e-government*, artinya tugas pekerjaan dilakukan berjenjang sesuai dengan klasifikasinya. untuk teknis pelaksanaan pelayanan dibentuk jadwal piket yang melingkup dari supervisor, tenaga it, serta call taker setiap bulannya. pembagian tugas untuk penanganan pelayanan dari pengaduan masyarakat dilakukan dengan berkoordinasi kepada OPD terkait yang sesuai dengan persoalan yang akan ditangani.

### 3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi pelayanan call center 112 di Kota Bengkulu secara keseluruhan masih terdapat kekurangan, namun dalam pelaksanaan pelayanan telah berjalan dengan sesuai sehingga hal tersebut dirasakan oleh masyarakat Kota Bengkulu yang merasa terbantu dengan adanya pelayanan call center 112. Ketika sedang menghadapi kondisi darurat untuk pertolongan yang cepat. Hal tersebut didapati peneliti dari hasil wawancara pada informan masyarakat dengan hasil respon keseluruhan baik mengenai pelayanan call center 112.

Layaknya seperti pelayanan lainnya, pelayanan call center 112 di Kota Bengkulu pasti memiliki beberapa kekurangan, diantaranya fasilitas dalam ruang operator yang menyebabkan kurang terciptanya kenyamanan staf dalam bekerja serta kurangnya informasi pelayanan yang diterima masyarakat berdasarkan hasil wawancara dari informan masyarakat.

Kemudian pada penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada topik penelitian yang digunakan yaitu call center 112 dan teori yang digunakan yaitu teori implementasi kebijakan George C. Edward III dalam Leo Agustino (2012), serta lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kominfo Kota Bengkulu yang sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian terhadap topik penelitian saat ini.

### 3.6 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti mengidentifikasi temuan yang dianggap menarik mengenai pelayanan call center 112 di Kota Bengkulu melalui penelitian yang dilakukan yaitu respon baik dari seluruh informan masyarakat Kota Bengkulu yang telah sangat terbantu dengan adanya pelayanan ini, salah satu contohnya masyarakat yang menghadapi adanya ular di dalam rumah dengan kondisi waktu sudah larut malam namun layanan call center 112 tetap melayani dengan cepat hingga ular tersebut dievakuasi oleh pihak Damkar.

## IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan call center 112 di Kota Bengkulu terhadap keadaan darurat telah berjalan sebagai mana mestinya namun masih terdapat kekurangan dalam proses pelaksanaannya. Guna meningkatkan implementasi pelayanan call center 112, diperlukan perbaikan dan penambahan fasilitas serta perlunya penambahan dan peningkatan informasi pelayanan.

**Keterbatasan Penelitian.** Adapun keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini antara lain keterbatasan waktu penelitian. Penelitian terhadap pelayanan call center 112 ini juga baru dilakukan pertama kali di Kota Bengkulu.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari masih minimnya temuan dari hasil penelitian, maka dari itu peneliti mengusulkan agar dapat dilaksanakan penelitian lebih lanjut di lokasi yang serupa terkait pelayanan call center 112 di Kota Bengkulu untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam dan spesifik.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada Pemerintah Kota Bengkulu khususnya Dinas Kominfo Kota Bengkulu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Drs. James Robert Pualillin, M.Si, Ibu Eem Nurnawati, SP, M.Si, dan Ibu Ruth Roselin Erniwaty Nainggolan, SP, M.Si yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S. dkk. 2023. "Kualitas Layanan Nomor Panggilan Darurat (NDP) Call Centre 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung". Vol 10. Bandung: Jurnal Imiah Ilmu Administrasi Negara  
<https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/12250>
- Amy, Y, S, R. dkk. 2020. Pelayanan Publik dan E-Government. Depok: PT. RajaGrafindo Persada
- Brigita, D, Y. Prasetyo, I. 2023. "Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui Pelayanan Call Center 112 Di Kabupaten Sidoarjo". Inovant Vol 1. Surabaya: ISSN  
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/25844>
- Brigita, V, M. 2022. "Efektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat Di Kota Semarang". E-prints IPDN, Bandung  
<http://eprints.ipdn.ac.id/8045/1>
- Diaz, A dan Calvin, E, W. 2023. "Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Call Center 112 Sebagai Wadah Pengaduan Darurat di Kabupaten Sidoarjo". Vol 11. Mataram: Jurnal Ilmu Administrasi Publik  
<https://journal.ummat.ac.id/index.php/JIAP/article/view/14647>
- Dwi O, K. 2024. "Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Call Center 112 di Kota Samarinda)". Vol 2. Samarinda: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif  
<https://ukitoraja.id/index.php/jumek/article/view/286>
- Dwiyanto, I. 2009. Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gaya Media
- Elit, M, A. 2017. "Strategi Pelayanan Satu Pintu dalam Menangani Pengaduan oleh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 Command Center". Vol 5. Surabaya: Publika  
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/18826>
- Labolo, M. 2014. Memahami Ilmu Pemerintahan. PT. Raja Grafindo Persada.
- Leo, A. 2012. Dasar-dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta
- Nur, A, S. 2018. "Koordinasi antar Instansi dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 di Kota Surabaya". Vol 6. Surabaya: Jurnal Universitas Airlangga  
<https://repository.unair.ac.id/79292/>
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta



Suko, W. dkk. 2019. “Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang”. Vol 11. Lamongan: Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan

<https://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/MADANI/article/view/1352>

Vincensius, M. 2020. “Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Koordinasi Multisektoral pada Implementasi Layanan Nomor Darurat Call Center 112 di Kota Semarang”. Vol 9. Semarang: Undip Electronic Journal System

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/28086/24242>

Yulven, dkk. 2023. “Implementasi Program Layanan Call Center Manado Siaga 112 Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado”. Vol 19. Manado: Universitas Sam Ratulangi

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/40071>

