



Analisis Efektivitas Program *Call Center* 112 Sebagai Layanan Pengaduan Gawat Darurat Di Kabupaten Sidoarjo

Muhammad Aqil Akhsanur Rizqi^{1*}, Imelda Dian Rahmawati²

¹ Program studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

² Program studi Akutansi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

^{2*} imeldadian@umsida.ac.id,

Abstrak

Di Era saat ini masyarakat akan selalu meminta kepada pemerintah tentang pelayanan publik yang berkualitas. Namun fakta dilapangan masih banyak kita jumpai permasalahan yang ada di dalam pelayanan publik salah satunya di kabupaten Sidoarjo memiliki sejumlah masalah yang kompleks, Diantaranya adalah masalah terkait situasi gawat darurat yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan harus segera ditangani. kabupaten sidoarjo telah membuat sebuah program pelayanan pengaduan gawat darurat yakni program layanan *Call Center* 112. Kondisi gawat darurat merupakan kondisi dimana mengancam nyawa dan butuh penanganan secara cepat untuk menghindari apa yang tidak diinginkan. Peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas program sistem *Call Center* 112 sebagai layanan pengaduan gawat darurat di kabupaten sidoarjo dan menghasilkan sebuah layanan yang efisien, efektif, akuntabilitas dan transparansi. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian efektivitas program *Call Center* 112 sebagai layanan pengaduan gawat darurat di kabupaten sidoarjo sudah efektif dalam pelaksanaannya karena sudah terpenuhinya seluruh fokus penelitian yang diukur berdasarkan teori efektivitas program menurut Mardiasmo, ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Efektivitas Program, Kegawatdaruratan dan *Call Center* 112.

PENDAHULUAN

Di Era saat ini masyarakat akan selalu meminta kepada pemerintah tentang bagaimana pelayanan publik yang berkualitas, Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik adalah sebuah bentuk kewajiban pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik kepada masyarakat (Robial, Tarandung, & 2023). Namun fakta dilapangan masi banyak kita jumpai permasalahan yang ada di dalam pelayanan publik salah satunya di kabupaten Sidoarjo memiliki sejumlah masalah yang kompleks, Diantaranya adalah masalah terkait situasi gawat darurat yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan harus segera ditangani. Untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat dalam menghadapi situasi darurat, diperlukan pendekatan yang terintegrasi melalui penggabungan layanan kegawat daruratan. Kondisi kegawat daruratan merupakan kondisi dimana mengancam nyawa dan butuh penanganan secara cepat untuk menghindari apa yang tidak diinginkan. Penjelasan ini terdapat pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan gawat darurat, pada pasal 1 ayat (3). Menjelaskan bagaimana Pelayanan Kegawatdaruratan adalah Suatu bentuk tindakan medis yang diperlukan segera oleh pasien darurat untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan (Permenkes RI, 2018).

Hal ini dapat dilihat bahwasanya kabupaten sidoarjo telah membuat sebuah program pelayanan pengaduan gawat darurat yakni Layanan *Call Center* 112. Program layanan *Call Center* 112 merupakan sebuah program layanan pengaduan gawat darurat yang berbasis online yang berasal dari suatu inovasi layanan kreatif dan memberikan manfaat yang mudah, cepat, tanggap dan dapat diakses semua masyarakat (Banon, Arenawati, & Listyaningsih, 2023). Bahwasanya peraturan Bupati Nomer 72 tahun 2022 menjelaskan bagaimana penyelenggaraan layanan nomor tunggal panggilan darurat 112. Layanan *Call Center* 112 kabupaten sidoarjo diluncurkan pada 20 juni 2022, Ini semua bagian dari visi misi bupati sidoarjo yang telah tercantum di, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) kabupaten sidoarjo tahun 2021-2026. Layanan ini dapat diakses selama 24 jam dengan bebas biaya pulsa dan setiap harinya serta dengan penanganan tim kegawat daruratan (Diskominfo Sidoarjo, 2022) Layanan pengaduan mencakup laporan mengenai kecelakaan, kebakaran, kesehatan, kriminalitas, kerusakan, gangguan keamanan dan ketertiban, bencana alam, kekerasan terhadap anak dan perempuan, serta keadaan kegawat daruratan lainnya.

Sejak diresmikan pada Juni 2022 hingga sekarang 2024, telah banyak laporan yang masuk, Berikut ini adalah data laporan masuk ke *Call Center* 112 kabupaten sidoarjo periode 18-24 Maret 2024. Sebanyak 49 Laporan yang telah di tindak lanjuti ditambah sebanyak 652 adalah *Prank Ghost Call* dan Informasi umum sebanyak 97 (Diskominfo sidoarjo, 112). Dalam penerapan Program layanan *Call Center* 112 di kabupaten sidoarjo, Ditemukan bahwasanya masyarakat banyak yang belum mengetahui fungsi dan kegunaan dari layanan *Call Center* 112, dilanjut tidak semua organisasi perangkat

daerah (OPD) menerima layanan selama 24 jam, dan kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh pegawai *Call Center* 112 dengan pelapor. Hasil tersebut juga dijelaskan dalam penelitian terdahulu, Penelitian dari (Yanuariza & Isbandono, 2023), Yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui Pelayanan *Call Center* 112 Di Kabupaten Sidoarjo” mengungkapkan bahwasanya Efektifitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat melalui pelayanan *Call Center* 112 Di Kabupaten Sidoarjo, Layanan tersebut belum beroperasi secara optimal dan masih mengalami hambatan. Beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang tidak melayani 24 jam kerja, Serta kurangnya komunikasi yang dibangun antar *Call Center* dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas.

Hal serupa diungkapkan oleh peneliti (Ardhani & Wahyudi, 2023), Yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat *Call Center* 112 sebagai wadah pengaduan gawat darurat di kabupaten sidorajo”. Dalam penelitian tersebut dipaparkan bahwa dalam jalannya layanan *Call Center* 112 masi kurang optimal dikarenakan minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat baik melalui media sosial pemerintah kabupaten Sidoarjo maupun media sosial dari *Call Center* 112. Di tambah lagi oleh peneliti (Juprihantoro & Pradana, 2023). Yang berjudul “Efektifitas Pelayanan publik”,(studi pelayanan *Call Center* 112 di kota samarinda). Penelitian menjelaskan bahwasanya terdapat beberapa hal yang tidak sesuai dengan harapan yang ditemukan. Sebagai contoh, dari hasil wawancara, masih ada beberapa orang yang menggunakan layanan *Call Center* 112 ini hanya untuk mengganggu petugas atau kita kenal juga dengan nama *Prank Ghost Call*. Peneliti menarik sebuah rumusan masalah bawasanya, Bagaimana efektivitas program *Call Center* 112 sebagai layanan pengaduan kegawatdaruratan di kabupaten sidorajo sudah berjalan efektif ataupun kurang efektif.

Efektivitas didefinisikan sebagai bentuk standar dari keberhasilan tidaknya organisasi ataupun Perusahaan yang mencapai harapan. Efektivitas program dapat diukur dengan membandingkan tujuan program dengan hasil yang dicapai, serta dengan mengukur tingkat keterlibatan masyarakat sebagai pengguna program. (Musa, 2020). Efektivitas program dijalankan dengan kemampuan operasional menjalankan program-program kerja sesuai dengan tujuan program yang telah ditentukan sebelumnya. (Mardiasmo, 2018) menyatakan efektivitas program dapat dilihat dari dengan variabel yang meliputi, Ketepatan sasaran program, Sosialisasi program, Tujuan program dan Pemantauan program.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas program Sistem *Call Center* 112 sebagai layanan pengaduan Kegawat daruratan dikabupaten sidorajo dan menghasilkan sebuah layanan yang efisien, efektif, akuntabilitas dan transparansi, Dengan harapan akan menjadikan pemerintahan yang Good Governance atau tata kelolah pemerintahan yang baik (Rauf & Andriyani, 2023). Dan Penelitian ini bermanfaat untuk bagi pemerintah terkait upaya meningkatkan efektifitas program *Call Center* 112 sebagai layanan pengaduan Kegawat daruratan dikabupaten sidorajo. Untuk itu peneliti mengambil judul “Analisis Efektivitas Program *Call Center* 112 Sebagai Layanan pengaduan Gawat Darurat Di Kabupaten Sidoarjo”.

METODE

Penelitian terkait Analisis Efektivitas Sistem *Call Center* 112 Sebaga Layanan kegawat daruratan dikabupaten Sidoarjo menggunakan penelitian Deskriptif kualitatif menurut, (Sugiyono, 2015) Metode Kualitatif didefinisikan sebagai penelitian yang digunakan pada kondisi objek yang alamiah dimana Dengan menerapkan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh informasi secara mendetail terkait penelitian yang dilakukan peneliti untuk mendeskripsikan bagaimana efektifitas program *Call Center* 112 sebagai layanan pengaduan kegawatdaruratan dikabupaten sidorajo.

Dalam penelitian ini menggunakan 2 Sumber data yakni Data primer dan Data sekunder. Pertama data primer, didapatkan dari sumber data secara langsung dengan pengamatan secara langsung seperti wawancara, observasi, hingga dokumentasi. Kedua data sekunder seperti data panduan SOP Layanan *Call Center* 112 dikabupaten Sidoarjo dari beberapa website resmi *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo yang digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian. Teknik pengumpulan data adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yakni Observasi, Dokumentasi dan Wawancara secara mendalam.

Wawancara dilakukan kepada key informan yang yakni Ibu Retno Tri Cahyani selaku Suprvasior *Call Center* 112 kabupaten sidorajo kemudian didukung oleh informan staf *Call Center* 112 dan pengguna layanan *Call Center* 112 dikabupaten sidorajo. Bagaimana Observasi bertempat di kantor *Call Center* 112 kabupaten sidorajo. Dokumentasi dalam penelitian ini memuat berbagai data yang mana diperoleh dari hasil penelusuran situs online resmi, media sosial *Call Center* 112 kabupaten sidorajo dan juga melalui dokumentasi langsung yang diperoleh peneliti selama proses penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan analisis data menurut model Miles and Huberman meliputi Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menilai efektivitas program dilihat dari bagaimana program dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah dibuat sebelumnya. Adapun pada penelitian, Efektivitas Program *Call Center* 112 Sebagai Layanan Pengaduan Gawat Darurat Di Kabupaten Sidoarjo. Peneliti mengukur seberapa efektif program menggunakan teori efektifitas program, Dari (Mardiasmo, 2018) dengan variabel sebagai berikut Ketepatan sasaran program, Sosialisasi program, Tujuan program dan Pemantauan program. Berikut merupakan penguraian dari hasil penelitian yang peneliti temukan di lapangan diantaranya:

Ketetapan sasaran program

Ketetapan sasaran program merupakan sebuah tolak ukur keberhasilan suatu efektifitas program. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana Ketetapan sasaran program yang sesuai target dan tujuan yang sudah ditetapkan (Aliyah Maulidyana, 2023). Berdasarkan hasil wawancara secara langsung kepada supervisor *Call Center* 112 dan Staff *Call Center* 112 dan pengguna layanan *call center* 112 di Kabupaten Sidoarjo. Maka diperoleh informasi bahwasanya ketepatan sasaran program sudah tepat sesuai dengan tujuan program di awal. Program *Call Center* 112 di kabupaten sidoarjo dibentuk untuk menjawab permasalahan yang sedang dihadapi oleh masyarakat dalam kegawat darurat. Sebagaimana tolak ukur tercapainya program *Call Center* 112 ini adalah bagaimana masyarakat mengalami keadaan darurat dan langsung melapor di *Call Center* 112 secara langsung dan mendapatkan respon, Serta tindakan dari petugas yang melayani. Dimana juga masyarakat menyampaikan bahwa pelaporan dan respon dalam penanganan yang diberikan oleh Staff *Call Center* 112 memang benar cukup efektif dalam merespon laporan.

Bahwasanya dinas komunikasi dan informatika khususnya pada bidang Layanan *Call Center* 112 dalam menangani dan merealisasikan program sehingga dapat berjalan dengan lancar. Demikian jika kembali mengacu kepada pendapat (Mardiasmo, 2018) Pada Penelitian yang telah dilakukan terhadap ketetapan sasaran program kepala *Call Center* 112 di kabupaten sidoarjo menunjukan hasil bahwasanya sudah tepat sasaran dan berhasil menjalankan program sesuai dengan tujuan awalnya, yaitu melayani masalah kegawatdaruratan. Layanan ini telah memberikan respon cepat dan efisien terhadap berbagai situasi darurat yang terjadi di masyarakat. Hal tersebut juga tak lepas dari para pegawai sudah bekerja sesuai dengan *Standart Oprasional Prosedure* (SOP) dalam melayani layanan kegawat darurat.

Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah salah satu fokus utama dalam mengukur efektivitas program. Melalui proses sosialisasi, diharapkan pelaksana program dapat menilai sejauh mana penerima informasi memahami dan menerapkan informasi yang disampaikan. Sosialisasi yang efektif memungkinkan adanya umpan balik yang konstruktif, sehingga pelaksanaan program dapat terus disempurnakan berdasarkan respon dan pemahaman penerima informasi. Sosialisasi merupakan proses pengenalan dan penyebaran informasi di masyarakat yang dapat mempengaruhi pembentukan sikap dan perilaku individu (Masrohatin, 2023). Pelaksanaan sosialisasi dari dilakukan dari penyampaian informasi, bahasanya dapat dilihat dari siapa yang menerima sosialisasi, melalui media apa saja sosialisasi yang digunakan dalam melakukan sosialisasi, informasi apa saja yang disampaikan oleh pelaksana kepada masyarakat, serta langkah-langkah apa yang dilakukan pelaksana dalam menyampaikan informasi. Berdasarkan hasil wawancara secara langsung kepada supervisor *Call Center* 112 dan Staff *Call Center* 112 dan pengguna layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Sidoarjo.

Bahwasanya Program Layanan *Call Center* 112 Kabupaten sidoarjo sudah melakukan sosialisasi. Namun masi dalam tahap yang kecil, Sosialisasi dilakukan melalui media sosial yakni *Official Account Instragram @112sidoarjo* dan juga melakukan sosialisasi ke kantor kecamatan seluruh kabupaten sidoarjo dengan memasang logo *Call Center* 112, Melalui hal itu diharapkan masyarakat mengetahui adanya program layanan *Call Center* 112 di kabupaten sidoarjo. Dengan demikian jika kembali mengacu kepada pendapat (Mardiasmo, 2018). Pada Penelitian yang telah dilakukan terhadap sosialisasi program yang dilakukan oleh *Call Center* 112 dikabupaten sidoarjo menunjukan hasil bahwasanya, Sosialisasi program *Call Center* 112 di Sidoarjo telah dilaksanakan dengan cukup efektif, sehingga masyarakat mulai memahami fungsi dan pentingnya layanan ini. Namun, selama proses sosialisasi, masih ditemukan banyak hambatan yang perlu diatasi sehingga akan meningkatkan efektifitas program *Call Center* 112.

Tujuan Program

Tujuan program adalah untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya melalui serangkaian kegiatan yang terstruktur dan terencana. Dengan menetapkan tujuan yang jelas dan terukur, program dapat lebih mudah dievaluasi dan ditingkatkan, sehingga dampaknya dapat dirasakan secara nyata dan berkelanjutan. Keberhasilan program bisa dinilai dari bagaimana suatu pencapaian program berjalan sesuai dengan sasaran. Program yang dijalankan tentunya memiliki sebuah tujuan yang ditetapkan sebelumnya dan hal ini juga bahwasanya dalam sebuah program dapat dikatakan efektif apabila didalam suatu organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan tercapainya sebuah sasaran yang sudah ditentukan (Ginandjar, Anomsari, 2023). Berdasarkan hasil wawancara secara langsung kepada supervisor *Call Center* 112 dan Staff *Call Center* 112 dan pengguna layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Sidoarjo. Bahwasanya Program *Call Center* 112 di Kabupaten Sidoarjo pada awalnya adalah sebuah inovasi layanan yang berfokus pada satu pintu untuk penanganan kegawatdaruratan. Program Layanan *Call Center* 112 tentunya memiliki tujuan utama. Tujuan tersebut sebagaimana untuk membantu Pemerintah Kota Sidoarjo dalam menangani masalah kegawatdaruratan, seperti kecelakaan, kebakaran, bencana alam dan lain lain.

Sehingga semua bentuk layanan tentang kegawatdaruratan difokuskan kepada *Call Center* 112 yang dioperasikan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Hal tersebut sudah tertulis, di peraturan bupati sidoarjo nomor 72 tahun 2022 tentang *Call Center* 112. Bisa kita lihat juga dalam data terakhir jumlah laporan yang masuk kepada *Call Center* 112 dikabupaten sidoarjo per 18-24 Maret 2024 sebanyak 49 laporan kegawatdaruratan. Demikian jika kita mengacu kepada pendapat (Mardiasmo, 2018). Pada Penelitian yang telah dilakukan terhadap tujuan program kepala *Call Center* 112 dikabupaten sidoarjo menunjukan hasil yang bahwasanya tujuan program sudah berjalan untuk menangani masalah kegawatdaruratan secara cepat dan efisien. Layanan ini dirancang untuk memberikan respon cepat terhadap berbagai situasi darurat yang mungkin terjadi, seperti kecelakaan, kebakaran, bencana alam, gangguan keamanan, dan keadaan darurat medis.

Pemantauan Program

Pemantauan program didefinisikan sebagai kegiatan yang sangat penting dalam menilai keberhasilan suatu program. Pemantauan yang sistematis dan berkelanjutan memungkinkan pengidentifikasian kekuatan dan kelemahan program,

serta memberikan data yang diperlukan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian. Melalui pemantauan yang efektif, pelaksana program dapat memastikan bahwa tujuan program tercapai sesuai rencana, dan dampak positifnya dapat dirasakan oleh seluruh pemangku kepentingan. Menurut (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023) bawasannya pemantauan program adalah sebuah kegiatan yang berusaha untuk mengendalikan pelaksanaan program dimana dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana. Dengan pemantauan pelaksana program dapat melihat apa tujuan yang dicapai dan apa saja yang perlu diperbaiki. Berdasarkan hasil wawancara secara langsung kepada supervisor *Call Center* 112 dan Staff *Call Center* 112 dan pengguna layanan *Call Center* 112 di kabupaten sidoarjo. Bahwasanya kegiatan pemantauan. Pihak layanan *Call Center* 112 menyampaikan bahwa selalu melakukan pemantauan secara berkala. Dalam setiap bulan juga Layanan *Call Center* 112 kabupaten sidoarjo melakukan pelaporan kepada mitra layanan dimana memberitahu berapa jumlah laporan yang masuk selama 1 bulan yang sudah berjalan.

Dengan demikian jika kita kembali mengacu kepada pendapat (Mardiasmo, 2018) Pada Penelitian yang telah dilakukan terhadap program kepala *Call Center* 112 di kabupaten sidoarjo menunjukan hasil bahwasanya. Pelaksanaan kegiatan pemantauan program *Call Center* 112 di Sidoarjo sudah berjalan efektif dan maksimal, Namun belum mencapai tingkat maksimal yang diharapkan. Kegiatan pemantauan ini dilakukan secara berkala dan melibatkan kerjasama yang solid antara seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di kabupaten sidoarjo. Melalui koordinasi yang baik antar OPD, berbagai aspek operasional layanan dapat diawasi dan dievaluasi secara menyeluruh. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas pemantauan, seperti pengoptimalan sistem pengumpulan data, peningkatan frekuensi evaluasi, dan perbaikan komunikasi antar OPD. Dengan mengatasi hambatan-hambatan ini, diharapkan pemantauan layanan *Call Center* 112 dapat lebih maksimal, memastikan respon yang lebih cepat dan tepat dalam menangani situasi darurat.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian terkait Efektivitas Program *Call Center* 112 Sebagai layanan Pengaduan Gawat Darurat Di Kabupaten Sidoarjo. Menunjukan bahwa ketetapan sasaran program, Bahwasanya sudah cukup efektif menjalankan program sesuai dengan tujuan program diawal, Hal tersebut juga tak lepas dari para pegawai sudah bekerja sesuai dengan Standart Oprasional Prosedure (SOP) dalam melayani layanan. Sosialisasi program *Call Center* 112 di Sidoarjo telah dilaksanakan dengan cukup efektif, sehingga masyarakat mulai memahami fungsi dan pentingnya layanan ini. Namun, selama proses sosialisasi, masih ditemukan banyak hambatan yang perlu diatasi sehingga akan meningkatkan efektifitas program *Call Center* 112. Tujuan program sudah berjalan untuk menangani masalah kegawatdaruratan secara cepat dan efisien. Layanan ini dirancang untuk memberikan respon cepat terhadap berbagai situasi darurat yang mungkin terjadi, seperti kecelakaan, kebakaran, bencana alam, gangguan keamanan, dan keadaan darurat medis.

Pemantauan program Pelaksanaan kegiatan sudah berjalan efektif dan maksimal namun belum mencapai tingkat maksimal yang diharapkan Pemantauan dilakukan dengan secara bersama-sama melalui kerjasama seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Sidoarjo. Dengan demikian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penelitian Efektivitas Program *Call Center* 112 Sebagai Layanan Pengaduan Gawat Darurat Di Kabupaten Sidoarjo sudah efektif. Hal ini disebabkan oleh terpenuhinya seluruh fokus tujuan penelitian yang mana diukur berdasarkan teori efektivitas program menurut Mardiasmo (2018), Sebagaimana ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan puji puji dan syukur yang sangat mendalam kepada Allah SWT atas berkat limpahan berkah, rahmat ridho nya yang telah memberikan kita semua sebuah ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan. Sungguh luar biasa bahwa peneliti telah berhasil menyelesaikan artikel ini, Penyusunan artikel ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik. Sampai selesainya penulisan artikel ini, Sebagaimana telah banyak menerima bantuan baik bantuan waktu, tenaga dan pikiran dari banyak pihak. Sehubungan dengan hal tersebut maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti menyampaikan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya kepada Ibu Retno Tri Cahyani selaku Supervisor *Call Center* 112 dan semua orang yang terlibat dalam dukungan penelitian ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan dan imbalan yang lebih baik lagi kepada semua yang terlibat. Amiin.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah Maulidyana, Suci Rahmadani, & Balqis, B. (2023). Efektivitas Pelayanan Program Home Care Saat Masa Pandemi Covid19 di Puskesmas Jumpandang Baru Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 169–177. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v2i2.1471>
- Ardhani, D., & Wahyudi, K. E. (2023). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Call Center 112, 11(2), 118–130.
- Banon, N. S., Arenawati, & Listyaningsih. (2023). Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 1–25.
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510–517.
- Ginandjar, A. P., Anomsari, E. T., & ... (2023). Efektivitas Program Layanan Digital Pengaduan Melalui LAPOR! di Dinas Perhubungan Kota Bandung. ... *Ilmu Administrasi*, 232–237. Retrieved from <http://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/883>

- Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 1747–1762. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1747-1762>
- Masrohatin, S., Mutmainah, S., Dewi, Y. F., & Mukaromah, L. T. (2023). Peran Sosialisasi Ketaspenan Untuk Mengetahui Program Layanan dan Produk Pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi Dan Perubahan*, 3(2), 43–50. <https://doi.org/10.59818/jpm.v3i2.529>
- Mardiasmo. (2018). Akuntansi sektor Publik. Edisi terbaru. Yogyakarta: Andi
- Musa, M. (2020). Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Good Governance*, 16(1), 99–123. <https://doi.org/10.32834/gg.v16i1.157>
- Permenkes RI, N. 47. (2018). Permenkes RI No. 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 151(2), 1–34. <https://diskominfo.sidoarjokab.go.id/?page=v-berita&id=1655951021>
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 99–108. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i2.1850>
- Robial, F. E. D., Tarandung, C., & ... (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5, 4293–4302. Retrieved from <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/11695%0Ahttp://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/download/11695/8971>.
- Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D," CV Alfabeta, 2019.
- Yanuariza, B. D., & Isbandono, P. (2023). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui Pelayanan Call Center 112 Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Innovant*, 1(1), 115–124.