

DAFTAR PUSTAKA

- Afifa, E. M. (2017). Strategi Pelayanan Satu Pintu Dalam Menangani Pengaduan Darurat Oleh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 Command Center. *Publika*, 5(1).
- Agho, S. E., & Hardianto, W. T. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Studi Di Kecamatan Junrejo Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 20–25.
- Agustin, R. D., Suherman, A., & Firdiyani, F. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Informasi Pada Masyarakat Di Kua Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(4), 744–754.
- Ardhani, D., & Wahyudi, K. E. (2023). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Call Center 112 Sebagai Wadah Pengaduan Darurat Di Kabupaten Sidoarjo. *Jiap (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 11(2), 118–130.
- Ayuningtyas, D. W. (2020). Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian. *Journal Of Administration And International Development*, 1(1), 1–13.
- George C. Edwards III. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Ginting, L. M., Susanti, E., & Sumaryana, A. (2018). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan Di Ukur Dari Kepuasan Masyarakat Dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 1(2), 45–55.
- Handoko, R. T., Utomo, D. W., & Syarief, A. (2023). Strategi Rancangan Desain Promosi Layanan Panggilan Darurat 112 Indonesia. *Jurnal Seni Dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah Magister Desain*, 6(1), 129–144.
- Hartono, W. F., & Rotinsulu, J. J. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Prima Inti Citra Rasa Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2).
- Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Journal Of Sharia Economics*, 1(2), 101–128.
- Hayat, H. (2017). Peneguhan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175–188.
- Idris, H. A. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Di Provinsi Aceh.
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep Dan Strategi Electronic Government. In *Electronic Government*.
- Kahlil, M. A., Lanvin, B. D., & Chaudhry, V. (2002). *The E-Government Hanbook For Developing Nations Advisory Board*. In *The World Bank* (Issue November).
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos Dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112.

- Keputusan Kepala Diskominfo Kabupaten Sidoarjo Nomor.000.8.3.3/511/438.5.14/2025 Tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo, (2025).
- Khair, H., & Rambe, M. F. (2024). Pengaruh Pengembangan SDM dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Oleh Semangat Kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 7(1), 1–12.
- Lubis, A. (2016). Peningkatan Kinerja Melalui Strategi Benchmarking. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 2(1), 14–26.
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17–21.
- Mega, R., Irwan, N., & Hidayati, F. (2022). Analisis Pengembangan E-Government Pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi Pada “Suradi” Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang). *Jiap*, 8(1), 35–44.
- Miles, M. B., Huberman, A.M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Edition 3*. SAGE Publications
- Mozin, S. Y., Harun, D. A., & Puwa, M. (2025). Peran Peraturan Perundang-Undangan Dalam Menjamin Penerapan Standar Pelayanan Minimal. *Journal Central Publisher*, 3(4), 422–430.
- Muyu, Y. L., Londa, V. Y., & Lotulung, L. (2023). Implementasi Program Layanan Call Center Manado Siaga 112 Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado. *Agri-Sosioekonomi*, 19(2), 1267–1276.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 123 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Di Kabupaten Sidoarjo.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2021-2026.
- Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Putri, F. D., & Bahar, F. (2020). Analisis Layanan Jakarta Siaga 112 Dalam Mendukung Penanganan Bencana Di Dki Jakarta. *Jurnal Manajemen Bencana (JMB)*, 6(1).
- Rahmansyah, G. O. (2023). Analisis Double Job Dan Disiplin Kerja Terhadap Output Produktivitas Karyawan Pt. Bumi Lingga Pertiwi. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 5(3), 1–7.
- Rianto, B., Jalil, M., Muni, A., & Sudeska, E. (2023). Pelatihan Dan Sosialisasi Uji Sertifikasi Kompetensi Teknis BNSP Sebagai Sarana Peningkatan Kompetensi Keahlian. *Landmark:(Jurnal Pengabdian Masyarakat)*, 1(2), 59–64.
- Rizqi, M. A. A., & Rahmawati, I. D. (2024). Analisis Efektivitas Program Call Center 112 Sebagai Layanan Pengaduan Gawat Darurat Di Kabupaten Sidoarjo. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(7), 178–182.
- Rudy, R., Suhifatullah, M. I., Sabur, A., & Mulyadi, E. (2021). Hubungan

- Kompensasi Dan Motivasi Berprestasi Dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Kecamatan Larangan Kota Tangerang. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 103–114.
- Rusli, H. B. (2015). One Stop Service: Alternatif Pelayanan Sektor Publik Yang Responsif. Dan Terpadu. *Jurnal Unifikasi*, 1(1).
- Simbolon, H. F. (2018). Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Program Command Center 112 (Studi Pada Badan Perencanaan Pembangunan Dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya).
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sumendap, J., Mandey, J., & Mambo, R. (2015). Pentingnya Kompetensi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Biro Umum Dan Keuangan Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(32).
- Tangko, S. A. (2021). Kebijakan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Yang Berkeadilan. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 52–57.
- Usuli, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Primer Koperasi Kepolisian Poso. *Ekomen*, 15(1), 28–36.
- Widodo, N. (2016). Pengembangan E-Government Di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi Di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 227–235.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi*. Media Pressindo.
- Yanuariza, B. D., & Isbandono, P. (2023). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui Pelayanan Call Center 112 Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 1(1), 115–124.