

## Kualitas Pelayanan Pengaduan Darurat Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo

Nabilah Izzati

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

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

---

### Keywords:

Call Center 112; public services; service quality; emergency complaints.

---

### Abstract

*This study aims to analyze the quality of emergency complaint services through the Sidoarjo Regency 112 Call Center. This service serves as the public's primary channel for reporting emergencies related to safety, security, and order. This research is important due to the high volume of invalid calls (prank and ghost calls) that disrupt the effectiveness of emergency services. The study used a descriptive qualitative approach through document study and observation. Data were obtained from the Sidoarjo 112 Call Center annual report for the 2023-2024 period and direct observation of the service process. Callers were categorized into four types: normal, information, ghost, and prank. The service quality analysis used the five dimensions of Zeithaml, Parasuraman, and Berry: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that service infrastructure was adequate, officers were professional and responsive, and showed empathy towards callers. Specific findings showed that prank calls dominated the total number of calls, with a peak of 3,384 calls in December 2023, while normal calls (emergency reports) only ranged from 118 to 277 calls per month. Despite this, misuse of services and a low public understanding of the function of emergency services persist. The implications of this research emphasize the need to improve service quality through call screening mechanisms, human resource training, and public education to ensure more effective and targeted services. The research findings confirm that the 112 Call Center plays a strategic role in supporting effective, responsive public services that focus on public safety.*

---

### Kata Kunci:

Call Center 112; pelayanan publik; kualitas pelayanan; pengaduan darurat.

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan pengaduan darurat melalui Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo. Layanan ini berfungsi sebagai saluran utama masyarakat dalam melaporkan keadaan darurat yang berkaitan dengan keselamatan, keamanan, dan ketertiban. Penelitian ini penting karena tingginya volume panggilan tidak valid (prank dan ghost call) yang mengganggu efektivitas layanan darurat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi dokumen dan observasi. Data diperoleh dari laporan tahunan Call Center 112 Sidoarjo periode 2023-2024 serta observasi langsung terhadap proses pelayanan. Penelepon dikategorikan menjadi empat jenis: normal, informasi, ghost, dan prank. Analisis kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana prasarana layanan sudah memadai, petugas profesional dan responsif, serta menunjukkan empati terhadap penelepon. Temuan spesifik menunjukkan bahwa panggilan prank mendominasi total panggilan dengan puncaknya mencapai 3.384 panggilan pada Desember 2023, sementara panggilan normal (laporan darurat) hanya berkisar antara 118-277 panggilan per bulan. Meskipun demikian, masih terdapat penyalahgunaan layanan dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi layanan darurat. Implikasi penelitian ini menekankan perlunya peningkatan kualitas pelayanan melalui mekanisme penyaringan panggilan, pelatihan sumber daya manusia, dan edukasi masyarakat agar layanan lebih efektif dan tepat sasaran. Hasil penelitian menegaskan bahwa Call Center 112 berperan strategis dalam mendukung pelayanan publik yang efektif, responsif, dan berfokus pada keselamatan masyarakat.

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah suatu fungsi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk dalam menyediakan layanan panggilan darurat. Menurut (Putra, 2019) pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau institusi tertentu dengan tujuan memberikan kemudahan serta bantuan kepada masyarakat guna mewujudkan tujuan yang diharapkan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 1 ayat 1 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Aljukhadar et al., 2022; Eom & Lee, 2022; Indonesia, 2009).

Dalam hal pelayanan untuk panggilan darurat, respons yang cepat dan tepat menjadi faktor krusial mengingat itu berhubungan langsung dengan keselamatan dan keamanan publik (Hinata et al., 2024; Kulal et al., 2024). Peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan efektif, dengan pelaksanaan yang sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, serta adaptif. Di samping itu, birokrasi publik dituntut untuk memperkuat kapasitas individu dan masyarakat agar mampu berperan aktif dalam menentukan masa depan mereka sendiri (Wardani, 2019).

Sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah, yaitu e-government, merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan kemudahan dan pilihan bagi masyarakat dalam mengakses informasi publik (Wirawan, 2020). E-Government bertujuan mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat melalui teknologi. Call Center berperan sebagai garda pelayanan, karena masyarakat dapat menyampaikan keluhan, laporan layanan secara langsung tanpa harus datang ke kantor pemerintah (Baraldo & Di Giuseppantonio Di Franco, 2024; Bhatti et al., 2021; Chen, 2024).

Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi penyedia layanan publik untuk memberikan pelayanan yang memuaskan para pengguna jasa, baik melalui layanan teknis maupun administrasi (Along, 2020). Meningkatkan mutu pelayanan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi, di antaranya pegawai yang berkualitas, kesadaran aparat terhadap hal ini, regulasi yang ada, struktur dan pengelolaan organisasi, kemampuan dan keterampilan dalam memberi layanan, ketersediaan sarana prasarana pelayanan, dan pengalaman pengguna layanan serta faktor internal maupun eksternal dari organisasi juga berkontribusi besar terhadap terwujudnya pelayanan berkualitas untuk setiap pengguna (Kusdyana, 2020).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menyediakan layanan Call Center 112, sebuah layanan panggilan darurat bebas pulsa yang bisa diakses masyarakat 24 jam. Kementerian Kominfo telah mengatur agar operator telekomunikasi membuka akses 112 di Kabupaten Sidoarjo. Saat ini, semua operator sudah dapat terhubung dengan layanan 112 di wilayah tersebut. Kabupaten Sidoarjo adalah Pemda ke-87 dari 514 kabupaten/kota di Indonesia yang telah mengoperasikan layanan 112 (Digital, 2022).

Layanan ini menangani laporan darurat seperti kebakaran, kecelakaan lalu lintas, bencana alam, kedaruratan medis, kerusakan, gangguan keamanan dan ketertiban, hingga berbagai kondisi lain yang telah ditetapkan sebagai keadaan darurat oleh pemerintah daerah guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui Call Center 112, setiap aduan

darurat yang disampaikan masyarakat dapat diterima, diproses, dan diteruskan secara cepat serta terkoordinasi kepada perangkat daerah atau instansi terkait untuk segera ditindaklanjuti. Keberadaan layanan Call Center 112 di Kabupaten Sidoarjo menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas pelayanan aduan darurat (Matheus et al., 2020; Twizeyimana & Andersson, 2019).

Dalam menganalisis kualitas pelayanan, salah satu pendekatan dimensi kualitas pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Citradewi & Rotzami, (2024), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator untuk menganalisis kualitas pelayanan pengaduan darurat melalui call center 112 Kabupaten Sidoarjo serta menilai apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar kualitas pelayanan publik atau masih memerlukan perbaikan (Reissig et al., 2022; Tang et al., 2024).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pengaduan darurat melalui Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati). Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk: (a) mengidentifikasi karakteristik dan klasifikasi penelepon Call Center 112 Sidoarjo; (b) mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi petugas dan data panggilan; serta (c) merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan. Manfaat penelitian ini terdiri dari manfaat teoretis berupa pengayaan kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait kualitas pelayanan darurat berbasis teknologi informasi. Manfaat praktis penelitian ini adalah memberikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas Call Center 112, serta menjadi referensi bagi daerah lain yang sedang atau akan mengembangkan layanan serupa.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Dalam penelitian kualitatif, metode deskriptif menekankan penggunaan kata-kata dan ilustrasi, bukan angka, sebagaimana dijelaskan oleh (Abdussamad & Sik, 2021) bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang berfokus pada fenomena atau gejala yang terjadi di alam. Pendekatan ini bersifat fundamental dan naturalistik, sehingga penelitian dilakukan langsung di lapangan, bukan di laboratorium. Teknik pengumpulan data penelitian kualitatif penulis menggunakan Studi dokumen dan observasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan pengaduan darurat call center 112 dapat di klasifikasikan ke dalam empat kategori penelepon yang masuk yaitu normal, information, ghost, prank. Klasifikasi ini untuk menilai karakteristik pengaduan yang di terima untuk menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan. Adapun jumlah kategori masing masing penelepon dalam tahun 2023 dan 2024 yaitu:

**Table 1. jumlah kategori masing masing penelepon dalam tahun 2023 dan 2024**

No	Bulan	Jumlah Penelepon 2023			
		Normal	Information	Ghost	Prank
1.	Januari	134	591	744	2052
2.	Februari	182	526	724	1426
3.	Maret	198	620	869	1819
4.	April	170	765	1243	2664
5.	Mei	158	635	1002	2560
6.	Juni	118	590	842	2025
7.	Juli	128	617	851	2587
8.	Agustus	156	624	896	2782
9.	September	145	604	697	2835
10.	Oktober	140	618	606	1762
11.	November	150	545	645	2351
12.	Desember	197	482	613	3384

Sumber: Call Center 112 Sidoarjo (2023)

**Table 2. jumlah kategori masing masing penelepon dalam tahun 2023 dan 2024**

No	Bulan	Jumlah Penelepon 2024			
		Normal	Information	Ghost	Prank
13.	Januari	216	543	794	2049
14.	Februari	222	535	781	1703
15.	Maret	174	409	726	1987
16.	April	174	388	840	2202
17.	Mei	155	256	927	2509
18.	Juni	180	300	611	1547
19.	Juli	146	307	752	1394
20.	Agustus	146	218	535	1348
21.	September	178	235	485	1580
22.	Oktober	187	249	508	1432
23.	November	245	277	512	1317
24.	Desember	277	299	747	2400

Sumber: Call Center 112 Sidoarjo (2024)

Berdasarkan jumlah telepon Pada tahun 2023, prank call mendominasi jenis panggilan dengan puncaknya di bulan Desember sebanyak 3.384 panggilan, sedangkan ghost call juga cukup signifikan, terutama di bulan April dan Mei yang melebihi 1.000 panggilan. Pola yang sama masih tampak pada tahun 2024, di mana prank call tetap mendominasi dengan jumlah tertinggi pada bulan Desember sebanyak 2.400 panggilan, dan ghost call muncul secara konsisten setiap bulan. Panggilan tidak valid yang mendominasi menunjukkan bahwa Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo menghadapi beban pelayanan yang signifikan di luar laporan darurat, menjadikannya konteks penting dalam analisis kualitas pelayanan pengaduan darurat.

Penelepon normal merupakan masyarakat yang melaporkan kejadian darurat dengan jelas dan sesuai ketentuan layanan, seperti kebakaran, kecelakaan lalu lintas, kedaruratan medis, penyelamatan hewan, dan kondisi lain yang memerlukan pertolongan segera. Selain itu, terdapat penelepon informasi, yaitu masyarakat yang menghubungi Call Center 112 untuk mendapatkan informasi tentang pengaduan non-darurat, seperti BPJS, gangguan telepon, PLN, dan Indihome. Walaupun hal itu tidak menjadi ranah tugas mereka, petugas tetap melayani

dengan memberi informasi dan mengarahkan penelepon kepada instansi yang relevan atau solusi yang tepat. Di sisi lain, penelepon ghost adalah mereka yang menelepon tanpa respons atau dengan panggilan terputus, sedangkan penelepon prank adalah panggilan tidak valid yang berupa lelucon atau laporan yang tidak benar. Panggilan ghost dan prank menunjukkan bahwa masih ada penyalahgunaan layanan dan pemahaman yang rendah di kalangan sebagian masyarakat.

Keberagaman jenis penelpon ini menunjukkan bahwa Call Center 112 tidak hanya berfungsi sebagai layanan pengaduan darurat, tetapi juga sebagai pusat informasi publik yang diakses secara luas oleh masyarakat. Oleh karena itu, untuk menilai bagaimana layanan Call Center 112 dijalankan dalam menghadapi berbagai karakteristik penelpon tersebut, diperlukan analisis kualitas pelayanan. Analisis ini dilakukan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (Dalam Citradewi & Rotzami 2024), yaitu:

#### 1. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik berkaitan dengan sarana, prasarana, dan tampilan ruangan layanan call center 112. Hasil pengamatan penulis menunjukkan bahwa call center 112 Sidoarjo didukung oleh fasilitas fisik berupa perangkat komputer, video wall yang menampilkan CCTV di berbagai titik wilayah Sidoarjo, sistem aplikasi pengaduan, jaringan telekomunikasi, serta penggunaan headset dan sistem pencatatan digital. Sarana ini memungkinkan petugas untuk menerima dan mengelola berbagai jenis panggilan, baik penelpon normal, informasi, ghost, maupun prank. Namun, tingginya jumlah panggilan ghost dan prank menunjukkan perlunya memperkuat sistem pendukung, seperti fitur penyaringan panggilan atau sistem identifikasi nomor, agar fasilitas yang tersedia dapat lebih optimal digunakan untuk menangani laporan darurat yang mendesak.

#### 2. Reliabilitas (Reliability)

Reliabilitas artinya pelayanan yang dapat diandalkan ditunjukkan oleh kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang akurat dan konsisten sesuai prosedur. Call Center 112 telah membuktikan keandalannya dalam menangani penelepon normal dengan mencatat laporan secara sistematis, mengidentifikasi jenis situasi darurat, dan meneruskan laporan kepada instansi atau OPD yang terkait dengan tepe t. Petugas tetap memberikan layanan kepada penelpon informasi dengan menjawab pertanyaan atau mengarahkan mereka ke instansi yang sesuai, meskipun panggilan tersebut bukan kategori darurat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tetap berjalan sesuai fungsi layanan publik. Akan tetapi, adanya panggilan prank dan ghost dapat mengganggu keandalan pelayanan karena berpotensi menghambat konsentrasi petugas dalam menangani laporan darurat yang sesungguhnya.

#### 3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap adalah kemampuan petugas untuk merespons panggilan dengan cepat dan sigap. Dari hasil pembahasan terungkap bahwa petugas Call Center 112 memberikan respons terhadap setiap panggilan yang masuk tanpa membedakan jenis penelpon. Panggilan normal ditangani dengan cepat karena berkaitan langsung dengan keselamatan masyarakat. Walaupun terdapat panggilan prank atau ghost yang tidak dapat ditindaklanjuti, petugas tetap menunjukkan respons awal yang cepat terhadap penelpon ghost dan prank. Dengan kondisi ini, petugas menunjukkan komitmennya dalam menjaga kesiapsiagaan layanan sepanjang 24 jam. Akan tetapi, jika tidak dikelola dengan baik, frekuensi panggilan non-darurat yang tinggi dapat berdampak pada responsivitas terhadap panggilan darurat.

#### 4. Jaminan (Assurance)

Jaminan berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap petugas dalam menimbulkan rasa aman dan percaya di masyarakat. Petugas Call Center 112 menunjukkan kemampuan komunikasi yang baik, penggunaan bahasa yang sopan, dan pemahaman terhadap alur penanganan pengaduan darurat saat menangani penelepon normal dan informasi. Meskipun dihadapkan pada penelpon iseng, petugas tetap bersikap profesional dan tidak menunjukkan emosi. Dapat mencerminkan adanya jaminan pelayanan yang profesional dan sesuai dengan standar layanan publik, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Call Center 112 tetap terjaga.

#### 5. Empati (Empathy).

Perhatian serta kepedulian petugas terhadap keadaan penelpon mencerminkan empati. Dalam menangani penelepon normal, terutama yang melaporkan situasi darurat, petugas menunjukkan rasa empati dengan mendengarkan laporan dengan teliti, menenangkan penelpon, dan memastikan bahwa informasi yang diberikan lengkap dan jelas. Petugas tetap memperhatikan penelpon informasi dengan ramah menjelaskan informasi yang diperlukan. Di sisi lain, walaupun penelpon ghost dan prank tidak memperlihatkan kebutuhan yang sesungguhnya, petugas tetap melaksanakan tugasnya sesuai prosedur dan tidak mengabaikan panggilan yang masuk. Ini menunjukkan bahwa empati masih diterapkan sebagai bagian dari etika dalam pelayanan publik.

Berdasarkan analisis mengenai kualitas pelayanan pengaduan darurat melalui Call Center 112 di Kabupaten Sidoarjo dengan memanfaatkan lima dimensi kualitas pelayanan yang diajukan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, dapat dinyatakan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah berlangsung dengan baik dan sejalan dengan prinsip pelayanan publik. Call Center 112 menunjukkan kemampuannya dalam menjalankan fungsi sebagai garis depan pelayanan pengaduan darurat bagi masyarakat melalui ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup, kemampuan petugas dalam menangani laporan darurat dengan sistematis, serta sikap responsif dan profesional.

Call Center 112 di Kabupaten Sidoarjo memiliki peran yang lebih luas daripada sekadar sebagai saluran pengaduan darurat, keberadaannya juga merupakan komponen penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik yang berlandaskan teknologi informasi. Untuk memastikan layanan ini terus memenuhi harapan masyarakat dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif, responsif, serta berfokus pada keselamatan dan kepentingan publik, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi sangat penting.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pengaduan darurat melalui Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan tersebut telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang responsif. Call Center 112 berfungsi sebagai saluran utama bagi masyarakat untuk melaporkan keadaan darurat yang berkaitan dengan keselamatan, keamanan, dan ketertiban. Selain itu, Call Center 112 juga memberikan kemudahan akses layanan selama 24 jam bebas pulsa. Analisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan: bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan bahwa sarana dan prasarana layanan sudah memadai serta didukung oleh petugas yang profesional, responsif, dan memiliki

kemampuan komunikasi yang baik. Petugas menunjukkan sikap empati dan tanggung jawab dalam menangani berbagai jenis panggilan, baik pengaduan darurat maupun informasi non-darurat, sambil tetap berpedoman pada prosedur pelayanan yang berlaku. Banyaknya panggilan prank dan ghost yang masuk ke Call Center 112 menunjukkan bahwa masih terdapat penggunaan layanan yang belum sesuai dengan fungsi utamanya sebagai saluran pengaduan darurat. Tingginya frekuensi panggilan tidak valid tersebut mengindikasikan adanya keterbatasan pemahaman sebagian masyarakat mengenai jenis laporan yang seharusnya disampaikan melalui Call Center 112. Kondisi ini berpotensi mengganggu kelancaran proses pelayanan, karena waktu dan perhatian petugas harus terbagi antara panggilan darurat dan panggilan yang tidak dapat ditindaklanjuti, sehingga memengaruhi kualitas layanan dalam aspek keandalan dan daya tanggap. Menjaga kualitas pelayanan pengaduan darurat di tengah tingginya jumlah panggilan prank dan ghost memerlukan upaya peningkatan layanan secara berkelanjutan. Penguatan sistem pendukung pelayanan, seperti penerapan mekanisme penyaringan atau identifikasi panggilan, dapat membantu menekan masuknya panggilan tidak valid. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi aspek penting melalui pelatihan berkelanjutan yang menekankan kemampuan komunikasi, profesionalisme, serta konsistensi pelayanan sesuai standar operasional prosedur. Selain itu, edukasi kepada masyarakat mengenai fungsi dan tata cara penggunaan Call Center 112 secara tepat perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan pengaduan darurat tetap terjaga dan berjalan sesuai prinsip pelayanan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 54, 101168. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101168>
- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99.
- Baraldo, M., & Di Giuseppantonio Di Franco, P. (2024). Place-centred emerging technologies for disaster management: A scoping review. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 112, 104782. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2024.104782>
- Bhatti, Z. A., Mishra, M., & Dhir, A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121102. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Chen, T. (2024). Characterizing technology affordances, constraints, and coping strategies for information dissemination to the public: Insights from emergency messaging in US local governments. *Government Information Quarterly*, 41(1), 101906. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101906>
- Citradewi, R. A., & Rotzami, R. (2024). Kualitas Pelayanan Aduan Darurat Melalui Call Center 112: Studi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 50–75.
- Digital, K. K. dan. (2022). *Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Melaunching Layanan Panggilan Darurat Call Center 112*. <https://layanan112.komdigi.go.id/berita/1655871140926/pemerintah-kabupaten-sidoarjo-melaunching-layanan-panggilan-darurat-call-center-112>

- Eom, S.-J., & Lee, J. (2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101690. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101690>
- Hinata, S., Rohde, H., & Templeton, A. (2024). Communicating with the public in emergencies: A systematic review of communication approaches in emergency response. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 111, 104719. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2024.104719>
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Jakarta: Sekretariat Negara*.
- Kulal, A., Rahiman, H. U., Suvarna, H., Abhishek, N., & Dinesh, S. (2024). Enhancing public service delivery efficiency: Exploring the impact of AI. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3), 100329. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100329>
- Kusdyana, Y. (2020). *Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya*.
- Matheus, R., Janssen, M., & Maheshwari, D. (2020). Data science empowering the public: Data-driven dashboards for transparent and accountable decision-making in smart cities. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101284. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.01.006>
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan publik, good governance, dan ketahanan nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Reissig, L., Stoinescu, A., & Mack, G. (2022). Why farmers perceive the use of e-government services as an administrative burden: A conceptual framework on influencing factors. *Journal of Rural Studies*, 89, 387–396. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2022.01.002>
- Tang, C., Wei, G., & Cao, J. (2024). Government in the digital age: Exploring the impact of digital transformation on governmental efficiency. *Technological Forecasting and Social Change*, 207, 123601. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123601>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2). <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/2258>
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16.