

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmada, S., Azizi, M., Yusriadi, Umar, A., & Sahid, A. (2020). Reformasi Birokrasi Dalam Layanan Kesehatan: 112 Program Pusat Panggilan di Kota Pare-Pare. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 8(1), 18–23. <https://doi.org/10.31289/publika.v8i1.2695>
- Apriani, F., Rahma, U. A., Yusuf, M., Hayati, S., Jubaidah, & Suraya, R. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Diskominfo Kota Samarinda di Era Disrupsi: Studi Implementasi Layanan Samarinda Siaga 112 dan Panic Button. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 894–901. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i1.5053>
- Ardhani, D., & Wahyudi, K. E. (2023). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Call Center 112 Sebagai Wadah Pengaduan Darurat Di Kabupaten Siduarjo. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 118–130. <https://doi.org/https://doi.org/10.31764/jiap.v11i2.14647>
- Banon, N. S., Arenawati, & Listyaningsih. (2023). Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat Di Lingkungan Pemerintah Kota Cilegon. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 1–25. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.132>
- BNPB. (2024). *Geoportal Data Bencana Indonesia*. Badan Nasional Penanggulan Bencana. <https://gis.bnpb.go.id/>
- Citradewi, R. A., & Rotzami. (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. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4458>
- Donsu, J. T. D. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Pustaka Baru Press.
- Efni, S. Z. (2022). Efektivitas Sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Dinaas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar. *Institut Pemerintah Dalam Negeri*, 1–9. <http://eprints.ipdn.ac.id/9015/>
- Febrianto, W., Widiatmaka, R. P., & Arif, L. (2020). Implementasi Kebijakan Layanan Tanggap Darurat 112 di Kota Surabaya. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Publik*, 1(2), 39–46. <https://www.jsep.sasanti.or.id/index.php/jsep/article/view/10/17>
- Ferynda, O. P., & Fanida, E. H. (2023). Standar Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Melalui Command Center 112 Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya. *Publika*, 11(3), 2035–2050.

<https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p2035-2050>

- Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalhah, S. Z., Rakhman, C. U., Ratnaningsih, P. W., Inanna, Mattunruang, A. A., Herman, Nursaeni, Yusriani, Nahriana, Silalahi, D. E., Hasyim, S. H., Rahmat, A., Ulfah, Y. F., & Arisah, N. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Tahta Media Group.
- Heriyanto. (2018). Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif. *Anuva*, 2(3), 317–324. <https://doi.org/http://ejournal.undip.ac.id/index.php/anuva>
- Herman, A., Apriadi, D., Lestari, S. A., Ayu, S. A., Indriyani, I., Muchtar, H., Yulita, R. F., Andri, F., Zulkifli, Ashra, F., Amandaty, S. P., Nurdin, & Badrujamaludin, A. (2023). *Keperawatan Gawat Darurat*. CV. Eureka Media Aksara.
- Ibrahim, J. (2022). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan* (M. Nasrudin (ed.)). PT. Nasya Expanding Management.
- Jainurakhma, J., Damayanti, D., Boru Gultom, A., Praghlapati, A., Epy Mardiana, M., Rayasari, F., Rahmasari, R., Laela Megasari, A., Verayanti Manalu, N., Sulastyawati, & Cicielia. (2022). Konsep dan Sistem Keperawatan Gawat Darurat. In *Yayasan Kita Menulis*.
- Kaharuddin. (2021). Kualitatif : Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi Kaharuddin. *Jurnal Pendidikan Dan Sosiologi*, IX(1), 1–8. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/equilibrium>
- Kemenkes RI. (2017). Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional. *Komisi Etik Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Nasional Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, 45–46, 75–76.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Pos dan Informatika No 112 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112, Pub. L. No. 112, 13 (2019). <https://layanan112.kominfo.go.id>
- Khair, A. M., Puspitasari, P., Aldila, R., Nurjaman, I., Kosim, M. Y., Aisyah, Martani, H. R., Martini, M., Ariyani, H., & Kusumawati, H. I. (2024). *Keperawatan Kegawatdaruratan*. CV. Tahta Media Group.
- Layanan 112. (2016a). *HUT Kota Makassar, Wali Kota Launching Call Center 112, Semua Untuk Rakyat*. <https://layanan112.kominfo.go.id/berita/41/hut-kota-makassar-wali-kota-launching-call-center-112-semua-untuk-rakyat>
- Layanan 112. (2016b). *Tentang Call Center 112*. Kementrian Kominfo. <https://layanan112.kominfo.go.id/tentang#:~:text=Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 merupakan layanan yang dapat digunakan,yang dibangun oleh pemerintah daerah.>

- Layanan 112. (2024). *Grafik Kegawatdaruratan*. Kementrian Kominfo. <https://layanan112.kominfo.go.id/>
- Ma'mur, Wahidin, & Ahmad, M. S. (2019). Evaluation of Home Care Program Implementation in the Bara-Baraya Puskesmas Makassar City. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(3), 212–228. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i3.889>
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- 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. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jisep/article/download/52059/44400>
- Najmah, Adelliani, N., Afny Sucirahayu, C., & Rahma Zanjabila, A. (2023). *Analisis Tematik Dalam Penelitian Kualitatif*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika.
- Pemerintah Kota Makassar Dinas Komunikasi dan Informatika. (2024). *SOP PELAYANAN CALL CENTER 112 KOTA MAKASSAR*.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan, Pub. L. No. 47 (2018). https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduhan_1661490033_323814.pdf
- Pradono, J., Soerachman, R., Kusumawardani, N., & Kasnodihardjo. (2018). Panduan Penelitian dan Pelaporan Penelitian Kualitatif. In *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia* (Vol. 1). Lembaga Penerbit Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan.
- Rivai, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Maneggio. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 213–223. <https://doi.org/10.55606/jupumi.v1i1.243>
- Rizkita, P. O., & Meirinawati, M. (2020). Strategi Peningkatan Pelayanan Kegawatdaruratan Melalui Aplikasi Emergency Button Public Safety Center (PSC) 119 di RSUD DR. Iskak. *Publika*, 8(4).
- 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. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i7.700>

- Saputra, K. F., Asman, A., Faizah, A., Faradinah, E. D., Oktabina, R. W., Solikhah, M. M., Lufianti, A., Galih, E., Arif, M., Afdhal, Yessi, H., Rimadeni, Y., Agustin, W. R., Elvira, M., & Hidayati. (2023). *Keperawatan Gawat Darurat dan Manajemen Bencana*. Pradina Pustaka.
- Setiawati, N. A. (2018). Koordinasi Antar Instansi Dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(1), 1–11. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp239a25e04bfull.pdf>
- Situmeang, K. A., Heryana, A., Mustikawati, I. S., & Nabila, A. (2022). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dki Jakarta Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 10(1), 101–107. <https://doi.org/10.14710/jkm.v10i1.31984>
- Syam, D. A. M., & Kawuryan, M. W. (2023). Evaluasi Layanan 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. *Institut Pemerintah Dalam Negeri*, 1–13. <https://bit.ly/3VfJQoL>
- Syaripudin, A., Purbasari, D., & Ema Marisa, D. (2021). *Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat*. Pascal Books.
- Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory* (M. M. Ag (ed.)). FTK Ar-Raniry Press.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.6187>
- WHO. (2023). *Road traffic injuries*. World Health Organization. https://www-who.int.translate.google/news-room/fact-sheets/detail/road-traffic-injuries?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=tc
- WHO. (2024). *Pemeringkatan WHO Atas Kejadian Dan Keadaan Darurat Kesehatan Masyarakat*. World Health Organization. <https://www.who.int/emergencies/grading>
- Yuliani, W. (2018). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *QUANTA*, 2(2), 1–9. <https://doi.org/10.22460/q.v2i1p21-30.642>