

# **EFEKTIVITAS PROGRAM *CALL CENTER* 112 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DISKOMINFO KOTA MATARAM**

**<sup>1</sup>Risma Yuwardiati, <sup>2</sup>Shinta Desiyana Fajarica, <sup>3</sup>Yulanda Trisula Sidarta Yohanes**

<sup>123</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram

## **ABSTRAK**

Pelayanan nomor panggilan darurat 112 adalah suatu fasilitas yang diprogramkan oleh pemerintah kepada masyarakat yang memerlukan pertolongan dengan sigap jika mengalami keadaan darurat seperti kecelakaan, bencana alam, kebakaran, gangguan keamanan dan ketertiban umum, bantuan medis, dan kerusuhan. *Call Center* 112 merupakan sarana utama dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Mataram yang dilakukan pemerintah pusat melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram. Diharapkan dengan hadirnya nomor 112 yang dijalankan oleh Pemerintah Daerah, masyarakat hanya perlu mengingat satu nomor saja, yaitu nomor 112 yang mengoordinasikan seluruh nomor panggilan darurat untuk memperoleh pertolongan segala jenis keadaan darurat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program *Call Center* 112 terhadap kualitas pelayanan Diskominfo Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) dengan desain eksplanatori sekuensial dengan pengambilan sampel pada penelitian kuantitatif menggunakan teknik *random sampling* sedangkan pada penelitian kualitatif menggunakan *teknik purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Program *Call Center* 112 terhadap Kualitas Pelayanan Diskominfo Kota Mataram dapat dikatakan efektif, karena terdapat adanya korelasi atau hubungan dari penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Hasil penelitian kuantitatif didapatkan dengan hasil skor keseluruhan 12.095 dan nilai rata-rata 67,19% dengan kategori Baik. Penelitian kualitatif di dapatkan dengan wawancara bersama pihak internal Diskominfo Kota

Mataram serta pihak media, yakni radio CNL.Fm Lombok dan Suara NTB. Hasil penelitian kualitatif diperoleh dengan menganalisa efektivitas program *Call Center 112* menurut teori dari Budiani dan kualitas pelayanan Diskominfo Kota Mataram menurut teori dari Zeithamlh. Berdasarkan analisa mengenai efektivitas program *Call Center 112* dapat dijabarkan bahwa ketepatan sasaran program dan tujuan program menunjukkan hasil terdapat hubungan antara hasil data kuantitatif dengan hasil data kualitatif. Sedangkan mengenai sosialisasi program dan pemantauan program menunjukkan hasil yang bertolak belakang antara hasil data kualitatif dengan hasil data kuantitatif. Kemudian analisa kualitas pelayanan Diskominfo Kota Mataram dapat dijabarkan pada poin berwujud, kehandalan, ketanggapan dan empati menunjukkan hasil bahwa terdapat korelasi antara hasil wawancara dengan hasil jawaban pada setiap pernyataan kuesioner yang telah peneliti sebarakan kepada 100 orang responden.

**Kata Kunci: Efektivitas Program, *Call Center 112*, Kualitas Pelayanan**

# **THE EFFECTIVENESS OF 112 CALL CENTER PROGRAM FOR QUALITY SERVICE OF DEPARTMENT OF COMMUNICATION AND INFORMATICS IN MATARAM**

**<sup>1</sup>Risma Yuwardiati, <sup>2</sup>Shinta Desiyana Fajarica, <sup>3</sup>Yulanda Trisula Sidarta  
Yohanes**

<sup>123</sup> Communication Sciences Department of Mataram University

## **ABSTRACT**

Emergency call number service 112 is a facility programmed by the government to people who need help quickly if they experience an emergency, such as accidents, natural disasters, fires, security and public order disturbances, medical assistance, and riots. 112 Call Center is the main means of providing public services to the people of Mataram City conducted by the central government through the communication and informatics department Mataram. It is expected that with the presence of the number 112 run by the local government, people only need to remember one number, namely the number 112 which coordinates all emergency call numbers to get help for all types of emergencies.

This study aims to determine the effectiveness of 112 Call Center program for quality service of Department of Communication and Informatics in Mataram. This study uses a combination research method (mixed methods) with sequential explanatory design with sampling in quantitative research using random sampling techniques while in qualitative research using purposive sampling techniques. Data collection techniques were carried out through questionnaires, interviews, and documentation.

The results showed that the effectiveness of 112 Call Center program for quality service of Department of Communication and Informatics in Mataram can be said to be effective, because there is a correlation of quantitative research with qualitative research. The results of quantitative research obtained with an overall score of 12,095 and an average value of 67.19% with a Good category. Qualitative research was obtained by interviews with internal parties of

Department of Communication and Informatics in Mataram and the media, namely radio CNL.Fm Lombok and Suara NTB. Qualitative research results obtained by analyzing the effectiveness of 112 Call Center program according to the theory of Budiani and quality service of Department of Communication and Informatics in Mataram according to the theory of Zeithamlh. Based on the analysis of the effectiveness of 112 Call Center program, it can be explained that the accuracy of program targets and program objectives shows that there is a correlation between the results of quantitative data and qualitative data results. While the socialization of the program and program monitoring shows the opposite results between the results of qualitative data with quantitative data results. Then the analysis of the quality service of Department of Communication and Informatics in Mataram can be described in points, tangible, reliability, responsiveness and empathy showed that there is a correlation between the results of interviews with the results of answers to each questionnaire statement that has been distributed to 100 respondents.

**Keywords: Program Effectiveness, 112 Call Center, Quality Service**

## **Pendahuluan**

Komunikasi dapat efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, kemudian pesan dapat ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan (Hardjana dalam Daryanto 2011). Jika dikaitkan dengan suatu kegiatan pelayanan publik, komunikasi sangat berperan penting dalam keberlangsungan kegiatan tersebut. Komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa (Hardiyansyah, 2015).

Dalam penerapannya pelayanan publik merupakan sebuah tanggung jawab pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan 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. Negara bertanggung jawab melayani setiap warga negara, masyarakat atau penduduk untuk melaksanakan hak dan kebutuhan dasarnya dalam rancangan pelayanan publik. Saat ini, di Indonesia pelayanan publik menjadi pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, salah satunya adalah pelayanan publik berupa layanan tanggap darurat yang siap melayani masyarakat terkait aduan atau panggilan yang membutuhkan bantuan dengan cepat.

Salah satu program Pemerintah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram adalah program layanan nomor panggilan darurat 112 atau *Call Center* 112 yang dicetus pada tahun 2016. Kehadiran program layanan nomor panggilan darurat 112 diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga dalam kegiatannya bisa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam program layanan nomor panggilan darurat 112 masyarakat Kota Mataram dapat melaporkan panggilan aduan kedaruratan secara 24 jam dan bebas pulsa, seperti kecelakaan, bencana alam, kebakaran, gangguan keamanan dan ketertiban umum, kerusuhan, penanganan masalah kesehatan, dan kedaruratan lainnya guna untuk mempercepat pertolongan kepada masyarakat yang

mengalami kondisi gawat darurat. Bersamaan dengan perkembangan zaman dan teknologi yang semakin pesat dengan masalah yang kompleks nyatanya program layanan nomor panggilan darurat 112 belum berfungsi secara maksimal seperti yang diharapkan karena dalam kendalanya banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan *Call Center* 112 ini.

## **Metode**

Penelitian *mixed methods* dengan desain eksplanatori sekuensial merupakan metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus, kuantitatif dan kualitatif dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif (Sugiyono, 2011).

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Mataram. Pada desain eksplanatori sekuensial, pengambilan sampel pada penelitian kuantitatif menggunakan teknik *random sampling* sedangkan pada penelitian kualitatif menggunakan teknik *purposive sampling* (Creswell, 2015). Sampel pada penelitian kuantitatif adalah masyarakat Kota Mataram dengan dilakukan perhitungan menggunakan rumus *slovin* didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden. Sedangkan sampel pada penelitian kualitatif yang terdiri dari 4 informan utama yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Kepala Seksi Layanan Informasi Publik, dan dua staf *Call Center* 112, serta 2 informan pendukung yaitu Redaktur Pelaksana *suarantb.com* dan Penyiar Radio CNL.Fm Lombok.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Dengan Efektivitas Program sebagai Variabel X dan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Y. Pada penelitian ini menggunakan analisis data dengan desain eksplanatori sekuensial yang dimulai pada fase pertama, yaitu peneliti mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif, kemudian pada fase kedua akan dijelaskan oleh data kualitatif sehingga dapat ditarik kesimpulan dan bisa menjelaskan padahasil kuantitatif (Creswell, 2015).

## **Hasil dan Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program *Call Center* 112 terhadap kualitas pelayanan Diskominfo Kota Mataram dikatakan efektif. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas program *Call Center* 112 terhadap kualitas pelayanan Diskominfo yang dinilai oleh masyarakat Kota Mataram mendapatkan hasil sebesar 67,19% dengan kategori Baik, artinya masyarakat Kota Mataram menilai program *Call Center* 112 efektif pada kualitas pelayanan yang diberikan Diskominfo Kota Mataram. Dalam menjelaskan efektivitas program terhadap kualitas pelayanan Diskominfo dalam penelitian ini menggunakan teori efektivitas program menurut Budiani dan teori kualitas pelayanan menurut Zeithamlh.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektivitas program menurut teori Budiani dilihat dari indikator ketepatan sasaran program menunjukkan bahwa pelayanan aduan *Call Center* 112 dapat membantu masyarakat Kota Mataram, sehingga dapat dikatakan bahwa program *Call Center* tepat pada sasaran yang telah ditetapkan. Karena sebagian besar masyarakat sudah pernah melakukan panggilan aduan kepada *Call Center* dan layanan kedaruratan ini memang diperuntukkan hanya untuk masyarakat Kota Mataram. Sosialisasi program. Upaya sosialisasi program yang dilakukan Diskominfo dalam mensosialisasikan program *Call Center* 112 dinilai masyarakat kurang maksimal karena dalam kegiatan sosialisasinya belum dilihat ada ditengah masyarakat. Hal ini terlihat dari masyarakat yang masih ragu-ragu tentang tingkat intensitas sosialisasi yang diberikan Diskominfo Kota Mataram.

Tingkat efektivitas program dilihat dari indikator tujuan program menunjukkan hasil bahwa pelaksanaan program *Call Center* 112 sesuai dengan tujuan program yang telah ditetapkan. Upaya yang digunakan untuk mencapai tujuan program didapatkan data dari hasil kuesioner bahwa perhitungan efektivitas dengan jawaban sejumlah 41 responden merasa terbantu dengan adanya pelayanan *Call Center* 112. Pemantauan program dilakukan untuk menyediakan informasi apakah program memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi peserta program. Diskominfo Kota Mataram melakukan pemantauan program dalam

bentuk evaluasi dan monitoring petugas. Namun, masih banyak yang beranggapan bahwa penerapan pemantauan program yang dilakukan Diskominfo Kota Mataram belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan menurut teori Zeithamlh dilihat dari dimensi berwujud menunjukkan hasil bahwa masyarakat masih beranggapan hal-hal yang meliputi dimensi berwujud yang ada pada *Call Center* 112 masih belum memadai saat masyarakat memperoleh pelayanan. Hal ini juga berhubungan pada wawancara dengan Diskominfo bahwa sarana dan prasarana sebagai unsur terpenting yang digunakan dalam proses pelayanan tersebut tidak berfungsi secara optimal, sehingga dapat berpengaruh pada kinerja petugas ketika melakukan pelayanan. Dimensi kehandalan. Analisa pada penelitian ini menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Mataram sebagai pelaksana program mengutamakan kemampuan serta keahlian petugas saat menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, sehingga proses pelayanan dapat dijalankan dengan cepat dan cermat oleh petugas ketika memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Dimensi ketanggapan. Analisa pada penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab yang diberikan petugas dalam menanggapi aduan saat proses pelayanan dapat dibuktikan dengan petugas yang merespon setiap aduan yang masuk dari masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kedaruratan, ditandai dengan sikap tanggap petugas ketika ada kedaruratan khususnya pada aduan yang membutuhkan pertolongan ekstra seperti masalah bencana alam yang melanda, yaitu gempa bumi dan banjir di Kota Mataram dimana panggilan aduan yang masuk terus-menerus berdatangan sehingga petugas harus bersikap tanggap dalam proses pelayanannya kepada masyarakat. Dimensi empati. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagai pelayan publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat saat pelayanan berlangsung, sikap menghargai pelanggan dengan ramah dan sopan santun serta tidak diskriminatif kepada pelanggan adalah sikap yang harus ada sebagai pelayan publik. Ketika hal ini konsisten diterapkan oleh Diskominfo Kota Mataram pada proses pelayanannya, maka masyarakat juga merasa nyaman ketika menyampaikan aduan.



## **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Program *Call Center* 112 terhadap Kualitas Pelayanan Diskominfo Kota Mataram yang telah peneliti paparkan sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan bahwa Efektivitas Program *Call Center* 112 terhadap Kualitas Pelayanan Diskominfo Kota Mataram dikatakan efektif, karena menunjukkan hasil adanya korelasi atau hubungan dari penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif.

Hasil penelitian kuantitatif didapatkan dengan hasil skor keseluruhan 12.095 dan nilai rata-rata 67,19% dengan kategori Baik. Penelitian kualitatif didapatkan dengan wawancara bersama pihak internal Diskominfo Kota Mataram serta pihak media, yakni radio CNL.Fm Lombok dan Suara NTB. Hasil penelitian kualitatif diperoleh dengan menganalisa efektivitas program *Call Center* 112 menurut Budiani dan kualitas pelayanan Diskominfo Kota Mataram menurut Zeithamlh.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa program pelayanan *Call Center* 112 terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Mataram dapat dikatakan efektif dengan catatan bahwa kegiatan sosialisasi yang terhenti pada tahun 2018 dapat dijalankan kembali dengan mengarah pada memprioritaskan kembali pengeluaran anggaran pada beberapa hal yang sifatnya mendasar, seperti meningkatkan pelayanan publik, sehingga kegiatan sosialisasi dan pengintergrasian program pelayanan *Call Center* 112 hingga pelayanan publik lainnya dapat dilaksanakan kembali dan kebermanfaatan dari pemantauan program dapat dirasakan oleh masyarakat Kota Mataram.

Saran bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram diharapkan dapat terus melanjutkan sosialisasi dan tetap memberikan pengarahannya serta pemahaman kepada masyarakat tentang program pelayanan *Call Center* 112 agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui dan memahami fungsi *Call Center* 112. Diharapkan bagi Diskominfo Kota Mataram saat pemilihan media dalam menyampaikan informasi dapat dilakukan dengan media yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Meskipun saat ini banyak masyarakat yang telah menggunakan media sosial, namun penggunaan dari media *mainstream* seperti

televisi maupun radio masih diharapkan oleh masyarakat untuk digunakan dalam sosialisasi ini. Hal ini disebabkan karena masyarakat merasa lebih mudah untuk melihat dan mendengarkan sosialisasi dibandingkan melalui media sosial yang belum tentu digunakan oleh seluruh masyarakat.

Diharapkan kepada Diskominfo Kota Mataram untuk memprioritaskan anggaran yang dikeluarkan pada beberapa hal yang sifatnya mendasar, seperti meningkatkan layanan publik sehingga kegiatan sosialisasi yang sempat terhenti dapat terlaksana kembali. Diharapkan bagi para akademisi, supaya dapat menjadikan penelitian tentang *Call Center* 112 sebagai media pembelajaran bagi mahasiswa/i dalam proses mempelajari sumber informasi, sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman baru. Serta diharapkan bagi masyarakat khususnya Kota Mataram agar bisa lebih aktif dalam mengikuti sosialisasi yang ada sebagai sumber informasi baru yang nantinya akan berguna saat terjadi kejadian kedaruratan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Ardianto, 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relation Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, E., Komala, L., & Karlinah, S., 2015. *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Creswell, 2015. *Pengantar Penelitian Mixed Methods*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto, 2011. *Ilmu Komunikasi 1*. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Effendy, 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Handayani, 1994. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Sosial*. Jakarta: Haji Masagung.
- Hardiyansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kettner, P., Moroney, R., & Martin, L., 2008. *Designing and Managing Programs anEffectiveness-Based Approach*. New York: SAGE Publications.
- Koolee & Avishai, 2002. *Queueing Models of Call Centers An Introduction*. Annal of Operations Research.
- Krech, D., Crutchfield, E., & Ballachey, E., 1962. *Individual in Society*. New York: McGraw-Hill.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan JKPN.

- Maulidiah, 2014. *Pelayanan Publik: Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Moenir, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurdin, 2019. *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Siagian, 2002. *Kiat Meningkatkan Efektivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Steers, 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Yasir, 2020. *Pengantar Ilmu Komunikasi: Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Yogyakarta. Deepublish CV. Budi Utama.

#### **Sumber Skripsi:**

- Arisanti, 2022. Reception Analysis Encoding Decoding oleh Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram pada Film Kucumbu Tubuh Indahku Karya Garin Nugroho. Program Studi Ilmu Komunikasi. Universitas Mataram. Mataram.
- Puspadelima, 2018. Respon Jama'ah Umrah terhadap Pelayanan Prima PT. Altur Wisata Mulia Tangerang Selatan. Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Putri, 2021. Efektivitas Logbook sebagai Media Pembelajaran Penulisan Resep pada Blok Masalah Dewasa I (3.4). Fakultas Kedokteran. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Subarna, 2018. Efektivitas Komunikasi Humas Bank Indonesia (BI) dalam Menjalankan Program Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) pada Masyarakat Kota Medan. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan.

### **Sumber Jurnal:**

Akbar, R., Aradea, A., & Gufroni, A., 2011. *Alternatif Pemilihan Sistem Antrian Call Center sebagai Pusat Layanan Bencana Alam*. Seminar Nasional Informatika.

Budiani, 2007. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Jurnal Ekonomi dan Sosial, Vol. 2, No. 1. Denpasar: Departemen Ilmu Ekonomi Universitas Udayana.

Jibril, 2017. *Efektivitas Program Perpuseru di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan*. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga.

Wulandari, N., Rahmadanik, D., Novaria, 2020. *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya*. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945.

Zein, S., Yasyifa, R., Ghazi, R., Harahap, E., Badruzzaman, FH., Darmawan, D., 2019. *Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS*. Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran, Vol. 4, No. 1. Bandung: Program Studi Matematika FMIPA Universitas Islam Bandung.

### **Sumber Internet:**

<https://diskominfo.mataramkota.go.id/profil> (Diakses pada tanggal 19 Januari 2022).

<https://dukcapil.mataramkota.go.id/pages/datakependudukan> (Diakses pada tanggal 24 Desember 2021).

<https://layanan112.kominfo.go.id> (Diakses pada tanggal 6 Januari 2022).

<https://perpus.menpan.go.id> (Diakses 3 Februari 2022).

<https://www.suarantb.com/panggilan-darurat-112-tak-berfungsi-secara-optimal> (Diakses pada tanggal 24 Desember 2021).

**Sumber Undang-undang:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana.

Undang-undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.