

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Andi Yogyakarta.
- Akibu, R. S. (2014). Evaluasi Kebijakan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Di Sma Negeri 1 Ampibabo Kecamatan Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong. *E-Jurnal Katalogis, Volume 2(1)*, 8–14.
- Amalia, D. I., Ma'rufi, I., & Rokhmah, D. (2020). Analisis Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu Melalui Implementasi Jember Safety Center Di Kabupaten Jember. *Multidisciplinary Journal, 3(2)*, 61. <https://doi.org/10.19184/multijournal.v3i2.24045>
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. CV PUSTAKA SETIA.
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Anzaikhan, M. (2019). Hakikat Administrasi Pemerintahan Islam. *Al-Ijtima`i: International Journal of Government and Social Science, 5(1)*, 56–80. <https://doi.org/10.22373/jai.v5i1.465>
- Arifudin, N., Harry, P. N., Alfian, & Najidah, W. (2021). Kajian Akademisi Pengukuran Kualitas Kebijakan Di Kota Samarinda. In *Universitas Mulawarman Repository "REPO-MAN* (Universitas Mulawarman; Vol. 1,

Issue 1).

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Ayu Kartika Sari, V., & Rachmawati, R. (2020). Analisis Keruangan Kejadian Darurat Dan Pemanfaatan Layanan Aduan Darurat Command Center 112 Kota Surabaya Tahun 2019. *Jurnal PolGov*, 2(1), 83–108. <https://doi.org/10.22146/polgov.v2i1.1233>

Badan Pembinaan Hukum Nasional Kemenkumham. (2020). *Analisis Dan Evaluasi Hukum Terkait Kebencanaan* (pp. 88–100). Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Badan Pusat Statistik. (2021a). *Agama di Kota Probolinggo*. Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo. <https://probolinggokota.bps.go.id/istilah.html>

Badan Pusat Statistik. (2021b). *Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, dan Rasio Jenis Kelamin Menurut Kecamatan di Kota Probolinggo, 2010 dan 2020*. <https://probolinggokota.bps.go.id/statictable/2021/10/04/418/penduduk-laju-pertumbuhan-penduduk-distribusi-persentase-penduduk-kepadatan-penduduk-dan-rasio-jenis-kelamin-menurut-kecamatan-di-kota-probolinggo-2010-dan-2020.html>

Badan Pusat Statistik. (2022a). *Statistik Angkatan Kerja Kota Probolinggo 2019-2021*. Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo. <https://probolinggokota.bps.go.id/indicator/6/50/1/statistik-angkatan-kerja-kota-probolinggo.html>

- Badan Pusat Statistik. (2022b). *Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja di Kota Probolinggo (Persen), 2019-2021*. Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo.
<https://probolinggokota.bps.go.id/indicator/6/92/1/tingkat-partisipasi-angkatan-kerja-di-kota-probolinggo.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo. (2018). *Statistik Geografi Kota Probolinggo*. Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo.
<https://probolinggokota.bps.go.id/statictable/2015/02/18/111/statistik-geografi-kota-probolinggo.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo. (2021). *Jumlah Curah Hujan Menurut Stasiun Hujan dan Bulan di Kota Probolinggo 2019-2020*. Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo.
<https://probolinggokota.bps.go.id/indicator/151/61/1/jumlah-curah-hujan-menurut-stasiun-hujan-dan-bulan-di-kota-probolinggo.html>
- Bappedalitbang Kota Probolinggo. (2021a). *Hidrologi Kota Probolinggo*. Bappedalitbang Kota Probolinggo.
<https://bappedalitbang.probolinggokota.go.id/2021/09/hidrologi/>
- Bappedalitbang Kota Probolinggo. (2021b). *Klimatologi Kota Probolinggo*. Bappedalitbang Kota Probolinggo.
<https://bappedalitbang.probolinggokota.go.id/2021/09/klimatologi/>
- Bappedalitbang Kota Probolinggo. (2021c). *Topografi Kota Probolinggo*. Bappedalitbang Kota Probolinggo.
<https://bappedalitbang.probolinggokota.go.id/2021/09/topografi/>
- Basuki, A. P. (2014). *Proyek Membangun Website Berbasis PHP dengan*

Codeigniter. Lokomedia.

- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas dan Reliabilitas Penelitian. In *Mitra Wacana Media*. Mitra Wacana Media. www.mitrawacanamedia.com
- Dedi, A., & Sudarmo, U. R. (2017). Implementasi Kualitas Kebijakan Publik Dalam Perda Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Ketertiban, Kebersihan, Dan Keindahan. *Jurnal Publikasi Unswagati Cirebon*, 4(1), 132–144.
- DLH Kota Probolinggo. (2023). *Sejarah Kota Probolinggo*. Dinas Lingkungan Hidup Kota Probolinggo. <https://dlh.probolinggokota.go.id/profil/profil-sejarah-probolinggo/>
- Fariq Maulana, I., & Sofiah. (2015). Komunikasi Interaktif Bank Indonesia dan Masyarakat Melalui Call Center Bicara 500-131 Tentang E-Money. *UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret*, 1(1), 1–20.
- Farmer, D. J. (2020). *Beyond Public Administration (Contemplating and Nudging Government in Context)*. Taylor & Francis.
- Fischer, F. (2021). *Truth and Post-Truth in Public Policy*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108854344>
- FISIP UNHAS. (2022). *Pengertian Administrasi*. Humanis FISIP UNHAS. <http://www.humanisfisipunhas.or.id/2011/10/pengertian-administrasi.html>
- Fitria, N. J. L. (2021). Filosofi Ragam Corak Batik Pandalungan Sebagai Identitas Kultural Kota Probolinggo. *Jurnal Paris Langkis*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.37304/paris.v1i2.2508>
- Hakim, L., Rochima, E., & Wyantuti, S. (2021). Implementasi Kebijakan Dan

- Realisasi Rencana Tata Ruang Kec. Garut Kota Di Kab. Garut: Studi Analisis Kebijakan (Policy Implementation and Realization of Spatial Planning in Garut Kota District in Garut Regency : Policy Analysis Study). *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 12(2), 163–175.
<https://doi.org/10.22212/jekp.v12i1.1938>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Heny, G. (2013). *Best Practice Government Call Center*. Pohon Cahaya.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Salemba Humanika.
- Ichrom, Y. N., Suryono, A., & Hanafi, I. (2015). Manajemen Tempat Pengelolaan Sampah Terpadu Berbasis Masyarakat (Suatu Studi Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Dan Tempat Pengelolaan Sampah Terpadu Di Desa Mulyoagung Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(1), 29–34.
- Idrus, S. I. (2021). Kualitas Layanan Dalam Pelaksanaan Pelatihan PNS. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 4(1), 9–16.
<https://doi.org/10.56858/jmpkn.v4i1.38>
- Irawan, R., & Sulistyowati. (2017). Implementasi Framework Codeignter Untuk Pengembangan Website Pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal SAINTEKOM*, 7(1), 67.
<https://doi.org/10.33020/saintekom.v7i1.22>

- Kadir, A. (2020). *Fenomena Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik Indonesia*. Cv. Dharma Persada Dharmasraya.
- Kementerian Komunikasi Dan Informatika RI. (2020). *Program Layanan Nomor Panggilan Darurat 112*. Kementerian Komunikasi Dan Informatika RI. <https://layanan112.kominfo.go.id/tentang>
- Kumalasari, E. N., & Dharmawan, A. (2021). Komunikasi Krisis Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur Dalam Sosialisasi Kebijakan Pemerintah Menghadapi Covid-19. *Commercium*, 4(2), 1–11.
- Lembaga Administrasi Negara. (2018). Indeks Kualitas Kebijakan. In *Checklist Toolkit: Instrumen Penilaian Kualitas Kebijakan Pada Instansi Pemerintah*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. www.ikk-pusaka.lan.go.id
- Lukman, H., & Kusdiyanto. (2012). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 1(1), 53–77.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Salemba Empat.
- Maf'ul, M. A., Agustina, S., & Bakhtiar. (2017). Analisis Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone. *Jurnal Supremasi*, 12(1), 31–47.
- Mayasoni, L. (2022). Metode Mengukur Efektivitas Kebijakan Publik. *Sospoli*, 2(3), 169–175. <http://www.jisip.org/index.php/jsp/article/view/69>
- Meutia, I. F. (2017). *Reformasi Administrasi Publik*. AURA: Anugrah Utama

Raharja. <http://repository.lppm.unila.ac.id/24376/1/REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK.pdf>

Muadi, S., MH, I., & Sofwani, A. (2016). Konsep dan Kajian Teori Perumusan Kebijakan Publik. *Jurnal Review Politik*, 6(2), 195–224. <http://jurnalpolitik.uinsby.ac.id/index.php/jrp/article/view/90>

Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Unimal Press.

Musa. (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>

Neusteter, S. R., Mapolski, M., Khogali, M., & O'Toole, M. (2019). *The 911 Call Processing System: A Review of the Literature as it Relates to Policing* (Issue July). Vera Institute Of Justice.

Nistotskaya, M., & Cingolani, L. (2016). Bureaucratic structure, regulatory quality, and entrepreneurship in a comparative perspective: Cross-sectional and panel data evidence. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(3), 519–534. <https://doi.org/10.1093/jopart/muv026>

Nugroho, R. (2018). Membangun Kebijakan Publik Unggul Di Era Demokrasi. *Jurnal Academia Praja*, 1(02), 21–36. <https://doi.org/10.36859/jap.v1i02.63>

Palková, Z., Okenková, M., Harničárová, M., Valíček, J., Gombár, M., Dvorský, J., Behanovská, M., Slaninová, M., Reiskupová, M., & Vnučko, P. (2021). Implementation of the EU quality policy: Case study, Slovakia. *Sustainability (Switzerland)*, 13(7073), 1–25.

<https://doi.org/10.3390/su13137073>

Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.

Pemerintah Kota Probolinggo. (2021). *Sejarah Kota Probolinggo*. Probolinggokota.go.id. <https://probolinggokota.go.id/profil/sejarah-kota-probolinggo>

Pemerintah Kota Probolinggo. (2022). *Peta Kota Probolinggo*. Probolinggokota.go.id. <https://dpuprpkp.probolinggokota.go.id/p3ta/#13/-7.7586/113.2226>

Pemerintah Kota Surabaya. (2016). *Command Center-Pelayanan Terpadu Di Siola Diplot Jadi Percontohan Nasional*. Pemerintah Kota Surabaya.

PPID Kota Probolinggo. (2019). *Walikota Optimalkan Layanan Siaga Call Center 112*. PPID Kota Probolinggo. <https://ppid.probolinggokota.go.id/walikota-optimalkan-layanan-siaga-call-center-112/>

Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif* (T. Chandra (ed.)). Zifatama Publishing.

Probolinggokota.go.id. (2020). *Kukuhkan Pengurus FKUB, Ini Pesan Wawali Kota Probolinggo*. Probolinggokota.go.id. <https://probolinggokota.go.id/berita-1-2/2019-2020/kukuhkan-pengurus-fkub-ini-pesan-wawali-kota-probolinggo>

Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). *Pelayanan Publik*. In *Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. <https://pusbindiklat.lipi.go.id>

Puslatbang KMP Makassar. (2018). *Kualitas Kebijakan Tolok Ukur Keberhasilan*

- Pemerintah*. Pusat Pelatihan Dan Pengembangan Dan Kajian Manajemen Pemerintahan LAN RI. <https://makassar.lan.go.id/kualitas-kebijakan-tolok-ukur-keberhasilan-pemerintah/>
- Putri, P. K., & Amaylya, A. (2021). Faktor-Faktor Pendukung Keberhasilan Command Center 112 Sebagai Wadah Pelaporan Warga Kota Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional VI: Strategi Perpustakaan, Informasi Dan Arsip Menuju Era Society 5.0*, 1(11).
- Ruest, M., Stichman, A., & Day, C. (2012). Evaluating the impact on 911 calls by an in-home programme with a multidisciplinary team. *International Paramedic Practice*, 1(4), 125–132. <https://doi.org/10.12968/ippr.2012.2.2.41>
- Sapto, A. (2012). Kota Probolinggo Pada Masa Menjelang dan Awal Revolusi. *LITERASI: Indonesian Journal of Humanities*, 2(1), 36–48.
- Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo. (n.d.). *Struktur Organisasi Satpol PP Kota Probolinggo*. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo. Retrieved January 8, 2023, from <https://satpolpp.probolinggokota.go.id/page/struktur-organisasi>
- Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo. (2023a). *Sejarah Satpol PP*. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo. <https://satpolpp.probolinggokota.go.id/page/sejarah-satpol-pp>
- Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo. (2023b). *Tugas dan Fungsi Satpol PP Kota Probolinggo*. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo. <https://satpolpp.probolinggokota.go.id/page/visi-misi>

- Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo. (2023c). *Visi Misi Satpol PP Kota Probolinggo*. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo. <https://satpolpp.probolinggokota.go.id/page/visi-misi>
- Sekretariat Daerah Kota Probolinggo. (2019). *Panggilan Darurat 112 Siaga 24 Jam*. Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Setda Kota Probolinggo. <https://bpbjsetda.probolinggokota.go.id/>
- Septia, D. (2017). KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN (Studi kasus di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung). *Skripsi Universitas Lampung*, 3(1), 87. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Simbolon, H. F. (2018). *Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Program Command Center 112 (Studi Pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya)* (Vol. 112) [Universitas Brawijaya]. <http://repository.ub.ac.id/166405/>
- Sitorus, T. E. (2019). *Elemen Sukses Dalam Penerapan E – Government Pada Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Bandung*. Universitas Parahyangan.
- Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada

Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.

Syamsuadi, A. (2017). Memahami Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah*, 5–6.

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. *UMJ PRESS 2018*, 266.

The Global Economy. (2021). *Indonesia: Regulator Quality*.
Theglobaleconomy.com.

https://www.theglobaleconomy.com/Indonesia/wb_regulatory_quality/

Weather Spark. (2022). *Iklim dan Cuaca Rata-rata Sepanjang Tahun Di Kota Probolinggo*. Weather Spark. <https://id.weatherspark.com/y/126357/Cuaca-Rata-rata-pada-bulan-in-Kota-Probolinggo-Indonesia-Sepanjang-Tahun>