

DAFTAR PUSTAKA

- Afifa, E. M. (2017). Strategi Pelayanan Satu Pintu Dalam Menangani Pengaduan Darurat Oleh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 Command Center. *Ilmu Administrasi Publik Universitas Airlangga*.
- Anggini, T. (2015). Pemanfaatan Media Center dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Surabaya Smart City.
- Antara News, (2018). *Command Center 112 Surabaya Raih Penghargaan Layanan Darurat Terbaik*. <https://www.antaranews.com/berita/817493/command-center-112-surabaya-raih-penghargaan-layanan-darurat-terbaik> (Diakses Oleh Veni Ayu Kartika Sari pada tanggal 24 November 2019)
- Arikunto, S. (2002). *Metode Penelitian*. Bandung: Bumi Aksara.
- Bagian Organisasi dan Tata Laksana Pemkot Surabaya, P. K. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik Kota Surabaya Tahun 2014-2015*. Kota Surabaya: Bagian Organisasi dan Tata Laksana, Pemerintah Kota Surabaya.
- Berita Jatim, (2017). *Command Center Surabaya Di Plot Jadi Percontohan Nasional*. http://m.beritajatim.com/politik_pemerintahan/274940/command_center_surabaya_diplot_jadi_percontohan_nasional.html (Diakses Oleh Veni Ayu Kartika Sari pada tanggal 24 November 2019)
- BPS Surabaya, B. P. (2019). *Statistik Daerah Kota Surabaya Tahun 2019*. Surabaya: Badan Pusat Statistik Kota Surabaya.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. (2018). *Dokumen Standardisasi Command Center*. Jawa Barat: Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.
- Detik News, (2017). *Ini Command Center Polrestabes Surabaya yang Didukung Pemkot*. <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3740539/ini-command-center-polrestabes-surabaya-yang-didukung-pemkot> (Diakses Oleh Veni Ayu Kartika Sari pada tanggal 24 November 2019)
- Detik News, (2017). *Pujian Kalemdiklat untuk Command Center, Canggih Hingga Tactical*. <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3700310/pujian-kalemdiklat-untuk-command-center-canggih-hingga-tactical> (Diakses Oleh Veni Ayu Kartika Sari pada tanggal 24 November 2019)
- Fajarria, A. (2017). *Inovasi Melalui Pelayanan Publik Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya*.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Layanan Command Center 112 Dalam Aktivitas Pelayanan Publik di Kota Surabaya
VENI AYU KARTIKA S, Dr. Rini Rachmawati, S.Si., M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Hasan, I. (2002). *Pokok - Pokok Materi Metodologi Penelitian & Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Humas surabaya, (2019). *Command Center 112 Raih Penghargaan Layanan*

Darurat Terbaik Kategori Metropolitan
<https://humas.surabaya.go.id/2019/03/30/command-center-112-raih-penghargaan-layanan-darurat-terbaik-kategori-metropolitan/> (Diakses Oleh Veni Ayu Kartika Sari pada tanggal 24 November 2019)

Info Surabaya, Profil Surabaya. <http://aa-surabaya.blogspot.com/2010/03/profil-kota-surabaya.html> (Diakses Oleh Veni Ayu Kartika Sari pada tanggal 26 Februari 2020)

Jakarta Smart City, *Layanan Darurat 112, Cara Cerdas Jakarta untuk Melindungi*

Warga. <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/234/layanan-darurat-112-cara-cerdas-jakarta-untuk-melindungi-warga> (Diakses Oleh Veni Ayu Kartika Sari pada tanggal 7 Maret 2020)

Jatim News, *Pantau Keamanan, 1.480 CCTV Pendeteksi Wajah Dipasang di*

Jalanan Kota Surabaya. <https://jatim.inews.id/berita/pantau-keamanan-1480-cctv-pendeteksi-wajah-dipasang-di-jalanan-kota-surabaya> (Diakses Oleh Veni Ayu Kartika Sari pada tanggal 7 Maret 2020)

Jatim Tribun News, *Surabaya Punya 6 Posko Command Center 112 Tanggap*

Bencana, Petugas Datang 7 Menit Usai Dapat Laporan, <https://jatim.tribunnews.com/2019/01/25/surabaya-punya-6-posko-command-center-112-tanggap-bencana-petugas-datang-7-menit-usai-dapat-laporan>. (Diakses Oleh Veni Ayu Kartika Sari pada tanggal 15 Februari 2020)

Kementerian Kesehatan, D. P. (2017). *Laporan Kinerja Tahun 2016*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.

Kezia dkk, K. I. (2014). *Laporan Fakta Kecamatan Gubeng Kota Surabaya*. Kota Surabaya.

Li Bai*, F.-z. W. (2014). Research on Urban Rail Transit Network Command Center. *The 9th International Conference on Traffic & Transportation Studies (ICTTS'2014)*. China: Procedia - Social and Behavioral Sciences.

Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Raja Grasido Persada.

Meirinawati, A. I. (2017). *Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS Kota Surabaya*. Ilmu Administrasi Publik Universitas Airlangga.

Moenir, H. A. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Grasindo.

Moenir, H. A. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi AKsara.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Layanan Command Center 112 Dalam Aktivitas Pelayanan Publik di Kota Surabaya
VENI AYU KARTIKA S, Dr. Rini Rachmawati, S.Si., M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

- Muhaimina. (2017). *Public Value (Nilai Publik) dari Inovasi Layanan Pengaduan Masyarakat Command Center 112 Kota Surabaya*. Ilmu Administrasi Publik Universitas Airlangga.
- Prastowo, A. (2012). *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Yogyakarta: Diva Press.
- Rachmawati, R. (2014). *Pengembangan Perkotaan dalam Era Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subagyo, J. (2006). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatana Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suwandi, B. d. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- (2009). *Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Yunus, H. S. (2010). *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.