
Transformasi Pelayanan Publik Optimalisasi Public Safety Centre (Psc) 119 Dalam Penanganan Darurat Di Kabupaten Nganjuk

Faizal Rusdi Bachtiar¹, V. Rudy Handoko², Ghulam Maulana Ilman³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Address: Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur
60118

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of public service innovation through the Public Safety Centre (PSC) 119 program in handling emergency conditions in Nganjuk Regency. The background of the program is the high rate of traffic accidents and the limitations of previous emergency services, which failed to respond quickly and in an integrated manner. This research uses a descriptive qualitative method with a case study approach, employing in-depth interviews, field observations, and document analysis. The findings reveal that PSC 119 incorporates four dimensions of innovation as proposed by Halvorsen (2005): product, administrative, system, and conceptual innovation. Product innovation is reflected in a 24-hour emergency response service accessible via call center and WhatsApp. Administrative innovation is seen in a shift-based workforce model involving local health centers without forming a new organizational structure. System innovation is demonstrated through real-time digital coordination across agencies. Conceptual innovation highlights a paradigm shift in public service from bureaucratic to human-centered and responsive. However, the effectiveness of these innovations remains constrained by low public literacy, institutional instability, and limited digital infrastructure. This study recommends strengthening institutional frameworks, expanding public education, and standardizing inter-agency systems to ensure the sustainability of emergency service innovation at the local level.*

Keywords: *public service innovation, PSC 119, emergency response, health services, Public Health Office*

PENDAHULUAN

Kecelakaan lalu lintas telah menjadi salah satu masalah sosial dan kesehatan masyarakat yang krusial di Indonesia. Berdasarkan data Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia (Kompas Otomotif, 2017), setiap tahun tercatat antara 28.000 hingga 38.000 jiwa meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas. Jumlah ini menempatkan Indonesia sebagai salah satu negara dengan rasio kematian tertinggi akibat kecelakaan jalan di dunia. Hal ini menunjukkan bahwa kecelakaan lalu lintas bukan hanya fenomena statistik, tetapi krisis kemanusiaan yang terus terjadi di berbagai daerah. Penyebab kecelakaan lalu lintas sangat beragam, mulai dari faktor manusia (human error), infrastruktur jalan yang buruk, kondisi kendaraan yang tidak layak, hingga kepadatan lalu lintas akibat pertumbuhan penduduk yang pesat. Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 24, kecelakaan lalu lintas adalah suatu peristiwa yang tidak diduga dan tidak disengaja, yang melibatkan kendaraan dan mengakibatkan korban manusia atau kerugian materi. Selain dampak fisik yang nyata, kecelakaan lalu lintas juga membawa konsekuensi sosial dan ekonomi yang besar, termasuk beban pembiayaan rumah sakit, kehilangan produktivitas, serta trauma jangka panjang pada korban dan keluarganya.

World Health Organization (WHO) mencatat bahwa cedera akibat kecelakaan lalu lintas merupakan penyebab utama kematian pada kelompok usia produktif 5–29 tahun. Ironisnya, 90% kematian tersebut terjadi di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah, termasuk Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa kecelakaan jalan raya bukan hanya masalah keselamatan, melainkan juga masalah ketimpangan sosial dan ketidaksiapan sistem pelayanan publik dalam merespons kondisi darurat secara cepat dan terintegrasi. Berikut menunjukkan tren kecelakaan lalu lintas di Indonesia dalam periode 2019 hingga 2024 yang terus meningkat dari tahun ke tahun.

Gambar 1 Data Histogram Angka Kecelakaan di Indonesia Tahun 2019–2024



Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia, 2023.

Dari data tersebut, diketahui bahwa pada tahun 2023 terdapat 198.251 korban kecelakaan lalu lintas, dengan rincian 83% korban luka ringan, 7% luka berat, dan 10% meninggal dunia. Jawa Timur merupakan provinsi dengan jumlah kasus kecelakaan tertinggi secara nasional. Hingga

2023 tercatat sebanyak 29.372 kejadian kecelakaan di wilayah hukum Polda Jawa Timur. Jumlah ini menempatkan provinsi tersebut di urutan pertama secara nasional.

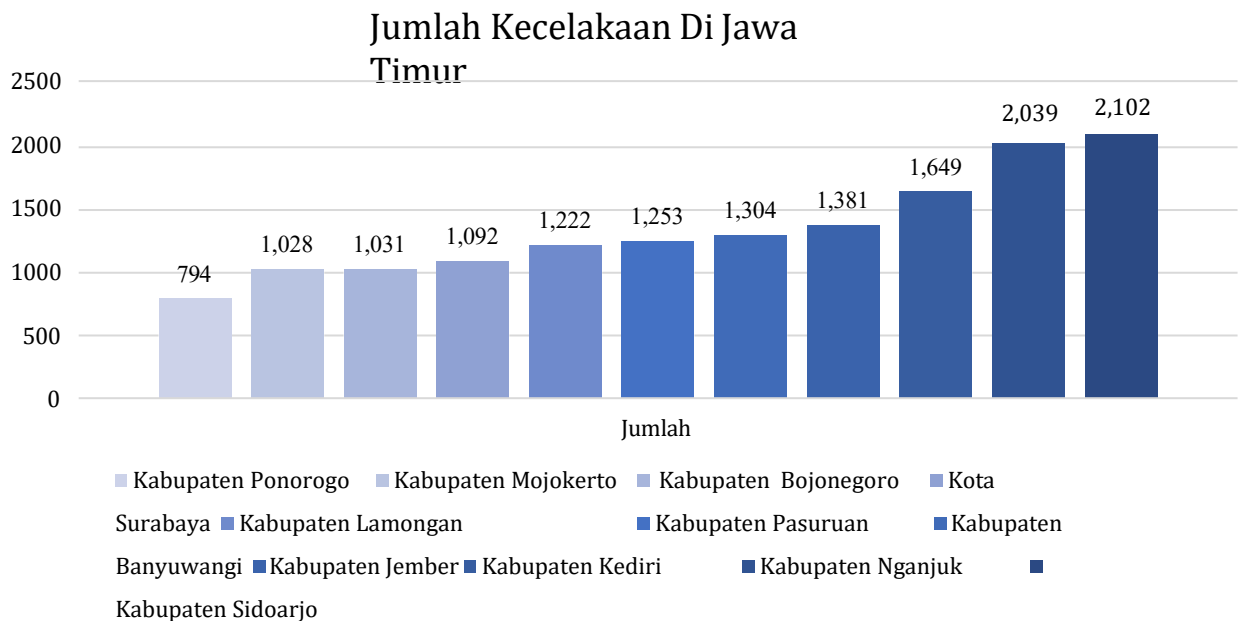
Gambar 2. Histogram Polda dengan Kasus Kecelakaan Tertinggi di Indonesia



Sumber: Data Bareskrim Polri, 2023 (diolah peneliti).

Dari total kasus kecelakaan tersebut, Kabupaten Nganjuk menyumbang sebanyak 2.039 kejadian dan menempati peringkat ketiga dari seluruh kabupaten/kota di Jawa Timur. Kondisi ini diperparah dengan keterbatasan infrastruktur pelayanan darurat dan lambatnya respons dalam penanganan kasus-kasus kritis, yang menyebabkan angka kematian tetap tinggi.

Gambar 3. 11 Kabupaten/Kota dengan Angka Kecelakaan Tertinggi di Jawa Timur

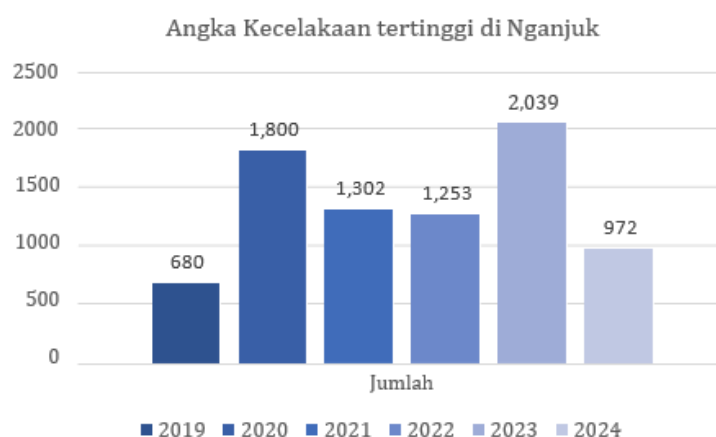


Sumber: BPS dan Satlantas Kabupaten Nganjuk, 2024 (diolah peneliti).

Sebagai upaya preventif dan responsif terhadap situasi ini, Pemerintah Kabupaten Nganjuk melalui Dinas Kesehatan telah mengimplementasikan program Public Safety Centre (PSC) 119 sebagai bagian dari Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT). Program ini merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi (e-Government), yang mengintegrasikan call center darurat, armada ambulans, fasilitas kesehatan, dan tenaga medis terlatih dalam satu sistem yang terkoneksi. PSC 119 memberikan akses layanan darurat secara cepat dengan hanya menghubungi nomor

119. Petugas yang menerima laporan langsung menghubungkan masyarakat dengan rumah sakit atau layanan medis terdekat. Dengan moto *“time saving is life saving”*, program ini bertujuan untuk memangkas waktu respon penanganan gawat darurat guna menekan angka kematian. Berikut merupakan data kecelakaan dari kabupaten Nganjuk sendiri pertahunnya

Gambar 4. Histogram Jumlah Kasus kecelakaan Pertahunnya Kabupaten Nganjuk



Sumber: Portal Informasi Pemkab Nganjuk (PING), 2024.

Dari data diatas bisa dilihat bahwa angka kecelakaan di kabupaten Nganjuk sangatlah tinggi dimana puncak tertinggi dari jumlah kecelakaan pada tahun 2023, yang berjumlah 2.039 kasus kecelakaan, dan angka ini masuk pada angka kecelakaan tertinggi nomor tiga Se Provinsi Jawa Timur.

Namun, meskipun program ini telah berjalan, efektivitasnya dalam menjangkau masyarakat secara luas masih dipertanyakan. Berdasarkan pengamatan awal, terdapat kendala dalam hal sosialisasi program, keterbatasan armada, serta ketimpangan akses di wilayah pedesaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai bagaimana implementasi inovasi PSC 119 di Kabupaten Nganjuk mampu menurunkan tingkat kematian akibat kecelakaan dan seberapa besar kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan darurat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali fenomena implementasi inovasi pelayanan publik PSC 119 secara mendalam dalam konteks nyata, yakni Kabupaten Nganjuk—salah satu wilayah dengan tingkat kecelakaan lalu lintas tertinggi di Jawa Timur. Lokasi ini dipilih secara purposive karena tingginya urgensi layanan darurat dan ketersediaan program SPGDT (Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu) berbasis e-Government yang telah berjalan. Subjek dalam penelitian ini meliputi pihak Dinas Kesehatan, operator PSC 119,

petugas medis, pengemudi ambulans, serta masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi langsung terhadap proses kerja layanan PSC, serta studi dokumentasi terhadap regulasi, data kecelakaan, laporan pelayanan, dan media publikasi resmi. Untuk menjamin validitas data, dilakukan triangulasi sumber, metode, dan teori. Semua data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi kondensasi data, penyajian data dalam bentuk naratif dan visual, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan secara berkelanjutan. Penyusunan data menggunakan kode tematik berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah ditranskrip dan dikelompokkan menurut isu utama, seperti efektivitas pelayanan, kendala teknis, dan persepsi masyarakat terhadap keberadaan PSC 119.

Validitas hasil diperkuat melalui verifikasi silang antar informan serta konfirmasi lapangan untuk menjaga keakuratan data. Proses analisis dilakukan secara induktif dan naratif agar mampu menggambarkan realitas sosial yang kompleks, termasuk dinamika kebijakan dan respon masyarakat terhadap pelayanan kegawatdaruratan. Peneliti juga mencatat secara detail jam-jam rawan terjadinya kecelakaan serta profil demografis korban berdasarkan data Satlantas dan laporan PSC. Selain itu, untuk menjaga reliabilitas, peneliti mendokumentasikan seluruh proses pengumpulan data secara sistematis dan transparan. Semua temuan dikembangkan menjadi unit-unit analisis yang menggambarkan implementasi inovasi PSC 119 dalam konteks lokal Kabupaten Nganjuk, dengan mengintegrasikan pendekatan teori inovasi pelayanan publik (Halvorsen, 2005) dan model tahapan kebijakan publik (Lasswell). Dengan demikian, metode ini tidak hanya menjelaskan *apa* yang terjadi, tetapi juga *mengapa* dan *bagaimana* program PSC 119 beroperasi sebagai inovasi kebijakan yang bertujuan menurunkan angka kematian akibat kecelakaan lalu lintas secara konkret dan berbasis data lapangan.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Inovasi Produk

Program PSC 119 Kabupaten Nganjuk merupakan bentuk inovasi produk yang nyata dan dapat terukur, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan darurat. Layanan ini hadir sebagai respon atas tingginya angka kecelakaan lalu lintas dan kasus kematian ibu-anak di Kabupaten Nganjuk. Sebelum ada PSC, masyarakat harus mencari akses bantuan secara mandiri tanpa sistem koordinasi yang jelas, dan ini menyebabkan keterlambatan penanganan medis. PSC 119 memperkenalkan layanan darurat berbasis call center 119 dan WhatsApp yang aktif 24 jam. Layanan ini dapat menghubungkan masyarakat secara langsung dengan operator PSC, yang kemudian meneruskan informasi ke tim medis dan ambulans terdekat. Penanganan langsung di lokasi kejadian oleh petugas PSC 119.

Gambar 5. Penanganan Kecelakaan Motor Pelajar



Sumber/Source : Dokumentasi 2024 PSC 119 Kabupaten Nganjuk

Seperti ditunjukkan dalam Gambar 5 penanganan pelajar korban kecelakaan motor) memperlihatkan bahwa inovasi ini bukan hanya digitalisasi sistem, tetapi juga bentuk kehadiran negara dalam situasi darurat. Ini memperkuat validitas inovasi produk sebagai solusi nyata, bukan sekadar penyesuaian prosedur. Dari segi efektivitas, PSC 119 telah secara signifikan menurunkan risiko kematian akibat keterlambatan medis, terutama untuk kasus non-fasilitas kesehatan. Efisiensi terlihat dari pemanfaatan sistem digital dan kanal sosial media untuk menyosialisasikan program tanpa perlu anggaran promosi besar. Hal ini mendukung teori Halvorsen (2005) bahwa inovasi produk adalah upaya menghadirkan layanan baru berbasis kebutuhan spesifik pengguna. Namun, kendala masih ditemukan dalam literasi publik. Hasil survei menunjukkan bahwa 36,7% responden belum memahami cara mengakses PSC 119, menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi produk belum sepenuhnya merata dalam kesadaran masyarakat. Sejalan dengan temuan Nasution (2020), inovasi produk baru tidak akan berdampak maksimal tanpa pemahaman publik yang memadai terhadap bentuk layanan tersebut.

2. Inovasi Administrasi

Secara administratif, PSC 119 menunjukkan bentuk inovasi dalam struktur kerja. Tanpa membentuk lembaga baru, Dinas Kesehatan Kabupaten Nganjuk memanfaatkan SDM dari 20 puskesmas dengan sistem kerja shift untuk menjalankan operasional PSC 119. Ini adalah strategi adaptif terhadap keterbatasan jumlah tenaga medis, sekaligus upaya menjaga layanan tetap berjalan 24 jam penuh. Efisiensi administratif ditunjukkan oleh ketepatan alokasi sumber daya dan struktur fleksibel yang mendukung kecepatan pengambilan keputusan dalam kondisi darurat. Namun, meskipun sistem kerja adaptif telah berjalan, PSC 119 belum memiliki legitimasi struktural formal berupa Unit Pelaksana Teknis (UPT). Ini membuat status kelembagaan PSC masih berada di bawah koordinasi internal dinas, yang bisa menjadi hambatan keberlanjutan dalam jangka panjang. Menurut Widodo (2019), keberhasilan inovasi administratif dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh efisiensi teknis, tetapi juga oleh kepastian hukum dan organisasi dalam sistem birokrasi. Tanpa penguatan status kelembagaan, koordinasi yang saat ini bersifat informal rentan stagnasi ketika terjadi pergantian kepemimpinan atau perubahan kebijakan.

3. Inovasi Sistem

Inovasi sistem PSC 119 menunjukkan integrasi lintas instansi dengan pola koordinasi yang real-time. Layanan ini terhubung dengan berbagai aktor rumah sakit, puskesmas, ambulans, Dinas Pemadam Kebakaran, BPBD, dan kepolisian melalui grup WhatsApp lintas instansi dan integrasi sistem dengan aplikasi Smart City dan Sijalin Maja. Dalam praktiknya, begitu laporan diterima, operator langsung mengakses lokasi melalui sistem pelacakan digital, dan menentukan rujukan tercepat dan terdekat.

Gambar 6. Penanganan Cepat Korban Kecelakaan Kereta di Kabupaten Nganjuk



Sumber/Source : Dokumentasi 2024 PSC 119 Kabupaten Nganjuk

Gambar 6 (penanganan korban kecelakaan kereta api) menunjukkan bahwa dalam situasi darurat di lapangan, tim PSC 119 mampu melakukan evakuasi bersama aparat keamanan dan petugas medis, mencerminkan sistem kerja yang saling terhubung. Efektivitas sistem ini terletak pada kecepatan komunikasi dan distribusi tugas yang jelas. Namun, efisiensi sistem belum optimal. Beberapa instansi masih mengalami kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil, belum adanya sistem interoperabilitas lintas aplikasi, dan perbedaan SOP antar instansi. Ini menyebabkan alur komunikasi dan pelaporan belum sepenuhnya otomatis atau standar. Temuan ini sejalan dengan teori Hartley (2010) bahwa keberhasilan inovasi sistem menuntut penguatan struktur koordinasi dan kompatibilitas teknologi, bukan sekadar pengadaan perangkat.

4. Inovasi Konsep

Inovasi konsep PSC 119 mencerminkan adanya perubahan paradigma pelayanan publik dari yang birokratis, lambat, dan prosedural menjadi lebih responsif, humanis, dan berfokus pada keselamatan warga. PSC menempatkan nyawa manusia sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan, bukan sekadar jumlah laporan tertangani atau kelengkapan administrasi. Pendekatan ini tercermin dalam respons cepat, komunikasi langsung ke masyarakat, serta edukasi pertolongan pertama. Sayangnya, sebagian besar masyarakat (berdasarkan survei) belum mengetahui secara teknis cara menggunakan layanan ini. Artinya, nilai-nilai baru ini belum secara menyeluruh diterima atau dipahami oleh publik. Menurut Ramadhani (2022), inovasi konsep hanya akan berhasil jika terjadi perubahan budaya organisasi sekaligus perubahan perilaku masyarakat sebagai penerima layanan. Efisiensi inovasi konsep juga menuntut pergeseran sikap aparatur: dari menunggu laporan menjadi proaktif merespons. Tantangannya adalah belum semua petugas memiliki sense of urgency yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi nilai belum sepenuhnya merata dan masih perlu didukung dengan pelatihan berkelanjutan dan penguatan etika pelayanan.

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik yang diterapkan melalui program Public Safety Center (PSC) 119 di Kabupaten Nganjuk merupakan upaya sistematis yang mencerminkan dimensi inovasi produk, administrasi, sistem, dan konsep secara bersamaan. Inovasi produk tampil sebagai poros utama melalui penyediaan layanan darurat 24 jam berbasis call center dan WhatsApp yang secara nyata menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kegawatdaruratan yang cepat, responsif, dan mudah dijangkau. Inovasi ini mampu mempercepat waktu respons dan menjangkau kasus yang sebelumnya tidak tertangani secara optimal. Namun, sebagian masyarakat masih belum memahami tata cara akses layanan, yang

menunjukkan bahwa literasi publik masih menjadi tantangan yang harus diselesaikan. Pada aspek administrasi, inovasi tercermin dari fleksibilitas pengelolaan SDM dengan pola kerja shift yang melibatkan tenaga medis dari puskesmas lintas wilayah. Hal ini membuktikan bahwa efisiensi organisasi dapat tercapai meskipun tidak dilakukan pembentukan struktur baru.

Namun demikian, belum adanya status kelembagaan tetap menjadikan koordinasi bersifat informal dan berisiko terhadap keberlanjutan program jangka panjang. Inovasi sistem memperlihatkan integrasi antarlembaga dengan pola komunikasi digital real-time yang efektif, namun belum sepenuhnya efisien akibat kendala teknis seperti perbedaan infrastruktur dan SOP antarinstansi yang belum seragam. Sementara itu, inovasi konsep pada PSC 119 membawa perubahan cara pandang terhadap pelayanan publik, dari sekadar

prosedural menjadi bentuk keberpihakan pada keselamatan nyawa masyarakat. Meskipun nilai ini telah mulai diinternalisasi dalam praktik birokrasi, belum sepenuhnya terdistribusi ke dalam kesadaran kolektif masyarakat pengguna layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan melalui PSC 119 merupakan lompatan penting dalam reformasi pelayanan publik sektor kesehatan, namun masih memerlukan penguatan dari sisi kelembagaan, sistem digital terstandarisasi, serta literasi publik yang masif agar mampu berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap penerapan inovasi pelayanan publik melalui program Public Safety Center (PSC) 119 di Kabupaten Nganjuk, dapat disimpulkan bahwa inovasi ini berhasil menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan kegawatdaruratan yang cepat, responsif, dan terintegrasi. Inovasi produk menjadi fondasi utama yang mendorong kemajuan dalam aspek administrasi, sistem, dan konsep pelayanan. Layanan 24 jam yang dapat diakses melalui call center dan WhatsApp, didukung oleh pelaporan digital dan pelacakan GPS, telah memperkuat efektivitas respons lapangan dan memperluas cakupan layanan yang sebelumnya tidak terjangkau. Namun, capaian tersebut belum sepenuhnya mencerminkan inovasi yang paripurna. Efisiensi dalam pelaksanaan masih dihadapkan pada keterbatasan struktural seperti belum adanya kelembagaan mandiri, distribusi SDM yang belum ideal, serta ketimpangan kapasitas teknologi lintas instansi.

Secara administratif dan sistemik, PSC 119 memang menunjukkan kinerja adaptif, tetapi belum sepenuhnya stabil karena bergantung pada koordinasi informal dan dukungan teknis yang tidak merata. Secara konseptual, paradigma pelayanan publik berbasis kemanusiaan sudah mulai tumbuh, tetapi belum tertanam kuat karena belum didukung oleh literasi publik yang cukup. Sebagian masyarakat bahkan belum memahami cara mengakses layanan, yang menandakan bahwa persepsi terhadap inovasi belum sebanding dengan desain ideal yang dibangun pemerintah. Maka, PSC 119 bukan hanya representasi dari inovasi teknis, tetapi juga sebuah proses belajar birokrasi dalam mengelola kebutuhan publik secara adaptif. Keberhasilannya harus dilihat sebagai fondasi awal bukan pencapaian akhir. Tanpa penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas SDM, dan perluasan edukasi publik, maka inovasi ini berisiko stagnan dan kehilangan daya dorong transformasionalnya. Dengan demikian, PSC 119 adalah tonggak penting dalam reformasi pelayanan kesehatan daerah, tetapi masih menyisakan tantangan struktural dan sosial yang harus diselesaikan secara berkelanjutan.

2. Saran

Meskipun program PSC 119 di Kabupaten Nganjuk telah menunjukkan berbagai bentuk inovasi pelayanan publik yang progresif, baik dari sisi produk, sistem, administrasi, maupun konsep, namun hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa implementasi inovasi belum sepenuhnya ideal. Masih terdapat sejumlah kendala mendasar, mulai dari kelembagaan yang belum mandiri, keterbatasan literasi masyarakat terhadap layanan kegawatdaruratan, hingga belum optimalnya integrasi sistem digital antarsektor. Permasalahan-permasalahan ini tidak dapat diabaikan, karena jika tidak ditangani secara serius, dikhawatirkan akan menghambat keberlanjutan dan efektivitas pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu, berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai masukan strategis bagi pemerintah daerah dan pihak terkait dalam penguatan serta pengembangan layanan PSC 119 ke depan. Saran-saran ini disusun sebagai bentuk

tanggung jawab akademik sekaligus refleksi terhadap pentingnya membangun pelayanan publik yang tidak hanya inovatif, tetapi juga inklusif, berkelanjutan, dan dirasakan manfaatnya secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

1. Pemerintah Kabupaten Nganjuk perlu memperkuat status kelembagaan PSC 119, misalnya dengan menjadikannya Unit Pelaksana Teknis (UPT) tersendiri. Ini penting untuk menjamin keberlangsungan koordinasi lintas sektor dan kepastian alokasi anggaran.
2. Strategi literasi publik melalui kampanye sosialisasi yang lebih masif harus dilakukan, terutama di tingkat desa. Edukasi ini penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengakses layanan darurat.
3. Pengembangan sistem informasi perlu diarahkan pada pemanfaatan big data dan integrasi lintas platform (Smart City, Sijalin Maja, hingga aplikasi mobile PSC). Sistem seperti ini terbukti meningkatkan efisiensi penanganan gawat darurat (Yudhanto et al., 2021).
4. Rekomendasi tambahan: PSC 119 bisa mengadopsi model community paramedic di mana warga dilatih dasar pertolongan pertama dan dilibatkan dalam sistem pelaporan digital berbasis lokasi. Pendekatan berbasis komunitas ini sudah mulai diterapkan di beberapa daerah dan terbukti meningkatkan efektivitas layanan (Pratama et al., 2023)

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama Azmy Musaddad, D. (2020). *Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik*. 1(6), 206–213.
- Arthamevia, V., & Oktariyanda, T. A. (2023). Analisis Inovasi Layanan Berbasis Website Sipentolmanis (Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis) Di Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 2351–2364. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2351-2364>
- Darsyah, S. (2020). Kebijakan Dalam Pendidikan. *At-Thullab: Jurnal Of Islamic Studies*, 1(1), 116–133.
- Eka, V. I. P. (2021). Kendala Provider dan User dalam Memanfaatkan Program Pelayanan Kegawatdaruratan Public Safety Center (psc) 119 di Kabupaten Tabanan. *E-Journal Poltekkes Makassar*, 4, 67–79.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Hartley Jean. (2010). *Innovation in Governance and Public Services*. January, 1–9.
- Haryono, N. (2012). Jejaring Untuk Membangun Kolaborasi Sektor Publik. *Jurnal Jejaring Administrasi Publik*, 1(4), 48–53.
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., & Dwikurniawati, I. U. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital : Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah*. 4, 5228– 5235.
- Hilmawan, R., Aprianti, Y., Yudaruddin, R., Anggraini Bintoro, R. F., Suharsono, Fitrianto, Y., & Wahyuningsih, N. (2023). Public sector innovation in local government and its impact on development outcomes: Empirical evidence in Indonesia. *Heliyon*, 9(12), e22833. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22833>
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21.

<https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>

- Pratama, A. R., Manar, D. G., & Adnan, M. (2023). PENGELOLAAN PELAYANAN SPGDT (SISTEM PENANGGULANGAN GAWAT DARURAT TERPADU) DI KOTA SURAKARTA TAHUN 2021-2023 Alvian. *Correspondencias & Análisis*, 15018, 1-23.
- Yudhanto, Y., Suryoputro, A., & Budiyantri, R. T. (2021). Analisis Pelaksanaan Program SPGDT Di Indonesia. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 20(1), 31-40. <https://doi.org/10.14710/mkmi.20.1.31-40>