

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Armstrong, M., & Baron, A. (1998). *Performance Management: The New Realities*. Institute of Personnel and Development.
- Aryanto, N. (2019). *Membangun Kerjasama Desa*. Jakarta: Kementerian Desa.
- Azwar, S. (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bastian, Indra. (2006). *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian kualitatif & desain riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Universitas Gadjah Mada.
- Fahmi I. (2013). *Perilaku Organisasi: Teori, Aplikasi dan Kasus*. Penerbit Alfabeta.
- Gitosudarmo, I, S., I. N. (2015). *Perilaku Keorganisasian*. BPFE Yogyakarta.
- Gunawan, F. A. (2015). *Risk Based Behavioral Safety*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, N. (2011). *Corporate Social Responsibility (CSR)* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardiansyah, D. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hidayat, A. (2003). *Riset Keperawatan dan Teknik Penelitian Ilmiah*. Salemba Medika.
- Kementerian Kesehatan. (2024). *Pedoman Teknis Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kinicki, A, K., R. (2003). *Organizational Behavior Key Concept, Skill & Best Practices*. Mc. Graw Hill.
- Kriyantono, R. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertasi Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Grup Media Kencana Prenada.
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2023). *Practical Research: Planning and Design*. Pearson.
- Lupiyoadi, R, H., A. (2009). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN.
- Mangkunegara, A. P., & Prabu, A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (Cetakan 14)* (Vol. 53). PT. Remaja Rosdakarya.
- Mawarni, T., & Ernawati. (2022). *Buku Bahan Ajar Keperawatan Gawat Darurat*. LPPM STIKES Cahaya Bangsa.
- Moenir, H. A. S. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H., H., M. M. (1995). *Instrumen penelitian bidang sosial*. Yogyakarta.
- Nawawi, Hadari. (2006). *Manajemen Sumber Daya manusia*. Gadjah Mada.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cakra Books.

- Robbins, SP. (2003). *Perilaku Organisasi (Jilid I)* (Alih Bahasa). PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi* (13th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2004). *Pengembangan kepribadian pegawai*. Bandung: Mandar Maju.
- Tika H. Moh. Pabundu. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, Cetakan Pertama*. PT. Bhumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran* (Satu). Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. (2011). *Manajemen kinerja Edisi ketiga* (3rd ed.). Rajawali Pers.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen pengembangan sumber daya manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

JURNAL:

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181.
- Amran, L. N. H., & Yuliana, Y. (2021). Kesiapan Sumber Daya Aparat Psc (Public Safety Center) 119 Takalar Dalam Pengimplementasian E-Government Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Efektif. *Jurnal PENA: Penelitian Dan Penalaran*, 8(2), 251–264. <https://doi.org/10.26618/jp.v8i2.6700>
- Anugerah, R. P. (2019). Pengaruh good governance, desentralisasi, dan komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi dengan budaya organisasi sebagai variabel moderating (Studi pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Pekanbaru). *PEKBIS*, 11(3), 179–188.
- Berliandaldo, M., Chodiq, A., & Fryantoni, D. (2021). Kolaborasi dan Sinergitas Antar Stakeholder dalam Pembangunan Berkelanjutan Sektor Pariwisata Di Kebun Raya Cibinong. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 4(2), 221–234.
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5–12.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian kualitatif & desain riset*. Pustaka Pelajar.
- Damaris, D., Rivai, A., & Nawawi, M. (2024). Kualitas Pelayanan Public Safety Center Pada Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmiah Research And Development Student*, 2(2), 219–227. <https://doi.org/10.59024/jis.v2i2.791>
- Febryani, H., Nurmalia, R., Lesmana, I. M. I., Ulantari, N. K. W., Dewi, D. P. Y. P., & Rizky, N. (2018). Keberadaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Sebagai Penguatan Ekonomi Desa Abiantuwung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 8(1).
- Fitriani, D., & Hidayat, R. (2024). Implementasi Kebijakan Public Safety Center (Psc) 119 Dinas Kesehatan Lombok Barat. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu*

- Administrasi Negara*, 11(1), 146–156.
<http://dx.doi.org/10.25157/dak.v11i1.13491>
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1988). *Do Inquiry Paradigms Imply Inquiry Methodologies? Qualitative Approaches to Evaluation in Education: The Silent Scientific Revolution*. Prager.
- Gumilar, I. (2005). Peran Serta Wanita dalam Meningkatkan Pendapatan Keluarga (Kasus Pantai Utara Jawa barat). *Program Riset Hibah Kompetitif A2 BATCH*, 2, 2005.
- Hernandez, L., Guzman, H., Ospino, J., Freyle, J., & Pranolo, A. (2019). Design and implementation of a Marking Strategy to Increase the Contactability in the Call Centers, Based on Machine Learning. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 9(1), 1–7.
<https://doi.org/10.18517/ijaseit.9.1.7545>.
- Hidayat, A. (2003). *Riset Keperawatan dan Teknik Penelitian Ilmiah*. Salemba Medika.
- Jones, T. M. (1991). Ethical Decision Making by Individuals in Organizations: An Issue-Contingent Model. *The Academy of Management Review*, 16(2), 366.
<https://doi.org/10.2307/258867>
- Julianry, A., Syarief, R., & Affandi, M. J. (2017). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan serta Kinerja Organisasi Kementerian Komunikasi dan Informatika. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.2.236>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10((3)), 569–586.
<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>.
- Kusmayadi, D., & Fariz, U. (2023). Identifikasi Lokasi Rawan Kecelakaan (Blackspot) Di Kabupaten Bekasi. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 10(1), 1–12.
- Laili, A., Pratiwi, F. D., Sari, M. I., & Putri, D. G. (2023). Evaluasi Program Kesehatan Public Safety Center (PSC) 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 18(1), 9–14.
<https://doi.org/10.26874/jkkes.v18i1.257>
- Mochammad, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik:(Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan Dan Kegawatdaruratan). *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–20.
<https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>
- Nurmalia, P., & Budiono, I. (2020). Program Public Safety Center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Service (MEMS). *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 4(2), 301–311.
<https://doi.org/10.15294/higeia.v4i2.33673>
- Pieter, G. R., Rares, J. J., & Pioh, N. R. (2021). Implementasi kebijakan sistem penanggulangan gawat darurat terpadu di kota Bitung (studi tentang *public safety center*). *Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 1(1), 61–70.
<https://doi.org/10.35801/jpsp.v1i1.36052>

- Rizkita, P. O., & Meirinawati, M. (2020). Strategi Peningkatan Pelayanan Kegawatdaruratan Melalui Aplikasi Emergency Button Public Safety Center (Psc) 119 Di Rsud Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 8(4). <https://doi.org/10.30649/pmr.v3i1.65>
- Sylvana, B. (2020). Tanggung Jawab Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Kedaruratan Pra-Hospital Melalui *Public Safety Center* (PSC) 119 Untuk Peningkatan Layanan Kesehatan Di Indonesia. *Aktualita Jurnal Hukum*, 3(1), 547–564. <https://doi.org/10.29313/aktualita.v0i0.6513>
- Tahir, M. M., & Harakan, A. (2017). Inovasi Program Kesehatan 24 Jam Dalam Mewujudkan Good Health Care Governance di Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah Jurnal Ilmu Sosial Politik Dan Hummaniora*, 2((1)). 10.31604/jim.v2i1.2018.13-22
- Wall, F., & Greiling, D. (2011). Accounting information for managerial decision-making in shareholder management versus stakeholder management. *Review of Managerial Science*, 5(2–3), 91–135. <https://doi.org/10.1007/s11846-011-0063-8>
- Yuliana, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Public Safety Center 119 (Psc 119) Smash Care's Di Kota Solok. *JlAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(1), 265–271. <https://doi.org/10.31764/jiap.v8i1.1793>

Skripsi/Thesis/Disertasi:

- Arrozaaq, D. L. C. (2016). *Collaborative Governance (Studi Tentang Kolaborasi Antar Stakeholders Dalam Pengembangan Kawasan Minapolitan Di Kabupaten Sidoarjo)* [PhD Thesis, Universitas Airlangga]. <https://repository.unair.ac.id/67685/>
- Dewi, N. U. (2017). Efektivitas pelayanan transportasi publik (Studi kasus: BRT Mamminasata). *Skripsi, Program Studi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin*. <https://core.ac.uk/download/pdf/83869434.pdf>

Produk Hukum:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu
 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan
 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 mengenai pembentukan Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT)
 Peraturan Bupati Bekasi nomor 79 tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu (*Public Safety Center*) 119 Kabupaten Bekasi

Artikel Online:

Kementerian Kesehatan. (2021). *Cegah Penyakit Jantung dengan Menerapkan Perilaku CERDIK dan PATUH* [Kemkes.go.id].
<https://www.kemkes.go.id/id/rilis-kesehatan/cegah-penyakit-jantung-dengan-menerapkan-perilaku-cerdik-dan-patuh>

Primananda, R. J. (2023). Polda Jabar catat 9.014 kecelakaan lalu lintas pada 2023. Antaranews.Com. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2024.
<https://jabar.antaranews.com/berita/487071/polda-jabar-catat-9014-kecelakaan-lalu-lintas-pada-2023?page=all>

Narda. R. (2021, December 31). *UPDATE 31 Desember 2021: 4.292 Kasus Aktif Covid-19 di Indonesia*. Kompas.com.
<https://nasional.kompas.com/read/2021/12/31/20055991/update-31-desember-2021-4292-kasus-aktif-covid-19-di-indonesia>