

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdul Kadir. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Anfo Offset.
- Andhita, P. R., Sos, S., & Kom, M. I. (2021). *Komunikasi Visual (Vol. 1)*. Zahira Media Publisher.
- Andhita, P. R. (2021). Pendampingan Penulisan Opini Media Daring pada PC IMM Banyumas dengan Pendekatan Group Achievement. *Warta LPM*, 24(2), 230-238.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arni, Muhammad. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Azwar Saifudin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Betty Wahyu Nilla Sari, S.T.P. (2012). *Humas Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bungin, Burhan. (2012). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hengky W. Panama. (2012). *Aplikasi Inventory Berbasis Acces*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Husaini Umar. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Inu Kencana Syafie. (2002). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Jogiyanto, Hartono. (2004). *Pengenalan Komputer: Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi dan Intelegensi Buatan*. Yogyakarta: CV Andi
- Kartono, Kartini. (1996). *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Kustadi, Suhandang. (2012). *Studi dan Penerapan Public Relations: Pedoman Kerja Perusahaan*. Bandung: Nuansa Cendekia.

- Lapau, Buchari (2012). *Metode Penelitian Kesehatan Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: IKAPI DKI Jakarta.
- Larissa A Grunig, James A Grunig, David M Dozier. (2002). *Excellent Public Relations and Effective Organization*. London: Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- M. Iqbal Hasan. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta Ghalia Indonesia.
- Mulyana, Deddy. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (1998). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Tarsito.
- Neni, Yulianita. (2003). *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: Pusat Penerbitan.
- Prof. Dr.Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Prof. Dr. H. Warul Walidin AK., MA Dr. Saifullah, S. Ag., M. Ag. Tabrani. ZA, S. Pd.I., M.S.I., MA. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. Banda Aceh: FTK Ar-Raniry Press (Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry).
- Prof. Dr Soleh Soemirat, M.S dan Drs.Elvinaro Ardianto, M.Si. (2010). *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT. Rosdakarya Offset.
- Rachmat Kriyantono. (2014). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal*. Jakarta: Kencana.
- Rosady Ruslan, S.H,M.M. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Sahar, Saputra. (2012). *Metode Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Thomas Friedman, (2005) *The World is Flat: A Brief History of the Twenty-first Century*. United Stetes: Farrar
- Yuhefizar. (2012). *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan CMS Joomla*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

## **Skripsi**

- Amiqoh, I. (2017). *Strategi Penerapan E-Government melalui Layanan SAMBAT Online (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya). <http://repository.ub.ac.id/5832/1/Ilmy%C2%A0Amiqoh.pdf>.
- Arizona, M. (2012). Penerapan Excellence Communication dalam divisi hubungan masyarakat lembaga perbankan di Indonesia (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara periode 2008-2011). <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20280910-Merry%20Arizona.pdf>
- Kasma. (2012). Pelayanan Publik Berbasis Lapor (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/13393-Full\\_Text](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/13393-Full_Text).
- Salman, A. (2018). Penerapan *Two Ways Symmetric* pada Badan Permusyawaratan Desa (Studi Kehumasan Desa Pakatto Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar). <http://repositori.uinalauddin.ac.id/16185/1/ALIFMANSYAH.pdf>.

## **Jurnal**

- Batubara, J. (2017). *Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling*. Jurnal Fokus Konseling, Volume 3, No. 2
- Badan Pusat Statistik (2020). *Statistik Telekomunikasi Indonesia: Telecommunication Statistic in Indonesia 2019*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Damayanti, N., & Ningsih, C. (2020). *Digital Humas Pemerintah dalam Menyampaikan Informasi Edukasi Pencegahan Covid-19 di Indonesia*. Jurnal Pustaka Komunikasi. Vol.3, No 2.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2005). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Jakarta: Balai Pustaka.

- Hastuti, Theresia Dwi, 2005. *Hubungan Antara Good Corporate dan Governance dan Struktur Kepemilikan dengan Kinerja Keuangan*. Simposium Nasional Akuntansi VIII, 238-247.
- Jessica Gani, (2014) *Pengaruh Hamabatan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya*. Jurnal E-Komunikasi Universitas Kristen Petra
- Ma'mun, A.S. (2012).”*Optimalisasi Peranan Humas Dalam Organisasi Dakwah*”. *Kommunikologi : Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* Volume 9 No 1.
- Putri, R. N. A., & Andhita, P. R. (2021). *Strategi Komunikasi Krisis Pengelola Desa Wisata Dam Jati Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*. *Ekspresi dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 124-135.
- Rueyanno, R. R., & Andhita, P. R. (2021). *Implementasi Image Restoration Theory Dalam Film Hancock*. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 150-168.
- Setyaningsih, G., Fitra, H., Hanun Karomatunnisa, H. & Pandanarum, P. (2020).”*Aplikasi Monitoring Laporan Aduan Masyarakat pada Desa Kedunggede Kecamatan Lumbir*”. *Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer* Vol. 20, No. 1.
- Pratiwi, S.E, & Kurniasari, N. G. A. K. (2021).”*Upaya Hubungan Masyarakat Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transaksi Migrasi Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Si Pemandu Desa*”. *Jurnal Pantarei* Vol 5 No.1.
- Rizqi, M., Romadhan, M. I., Devi, & Inayati, D. K. (2020). ”*Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di PT.PLN Distribusi Jawa Timur*”. *Jurnal Kajian dan Terapan Media, Bahasa, Komunikasi* Vol 1. No.2.
- Tsamara, A. N., & Nugraha, J. (2020). ”*Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-Working Space)*”. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* Volume 9, Nomor 1.

- Uber Silalahi. (2004). *Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik*. Jurnal Administrasi Publik Vol 3 No 1.
- Yeunjae Lee. (2018) “*Dynamics of Symmetrical Communication Within Organization: The Impacts of Channel Usage of CEO, Manager, and Paper*”. International Journal of Business Communication 1-19.

### **Internet**

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020, November). *Survei Pengguna Internet APJII 2019-2021: Ada kenaikan 25,5 Juta Pengguna Internet Baru*. Diunduh dari <https://apjii.or.id/BULETINAPJIIEDISI74November2020>. Diakses 21 April 2021.
- Andhani, M. (n.d). *Jenis Aplikasi Berbasis Web Beserta Contoh Penerapannya*. Diunduh dari <https://www.sekawanmedia.co.id> diakses 12 April 2021.
- Samsuri, S. (2019, Maret 6). *Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik*. Diunduh dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-tata-kelola-pengaduan-pelayanan-publik>
- Tempo.co. (2020, Agustus 10). *Teknologi Informasi Bantu Pelayanan Publik Lebih Baik*. Diunduh dari <https://nasional.tempo.co/read/1374332/teknologi-informasi-bantu-pelayanan-publik-lebih-baik/full?view=ok> diakses 2 April 2021.
- Wasdiun. (2019, Juli 17). *Bila Pelayanan Publik Tersumbat, Laporan ke Ombudsman*. Diunduh dari <https://jatengprov.go.id/beritadaraah/bila-pelayanan-publik-tersumbat-laporlah-ke-ombudsman/> diakses 31 Maret 2021.

### **Undang-Undang**

Bupati Brebes. Peraturan Bupati Brebes Nomor 82 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes.

Menteri Komunikasi dan Informatika. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 Tentang Kode Etik Humas Pemerintahan Menteri Komunikasi dan Informatika.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.