

## DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adelheid, A. (2013). *Cara Cepat Membuat Segala Jenis Website*. PT Elex Media Komputindo
- Dida, S., Subekti, P., Lukman, S., Dewi, R., & Prastowo, F. A. A. (2017). *Corporate Public Relations*. Unpad Press.
- Ginting, R., Yulistiyono, A., Rauf, A., Manullang, S. O., Siahaan, A. L. S., Kussanti, D. P., P.S, A. T. E., Djaya, T. R., Ayu, A. S., & Effendy, F. (2021). *Etika Komunikasi dalam Media Sosial : Saring Sebelum Sharing*. INSANIA.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hidayat, R. (2010). *Cara Praktis Membangun Website*. PT Elex Media Komputindo.
- Kriyantono, R. (2014). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. KENCANA.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Cakra Books.
- Onggo, B. J. (2004). *Cyber Public Relations*. PT Elex Media Komputindo.
- Ombudsman, C. (2009). *Better Practice Guide to Complaint Handling*. Commonwealth Ombudsman.
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. PT. Grasindo.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari Press.
- Rahmadana, F. M., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., & Supriadi, M. N. (2020). *Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis*
- Rumanti, M. A. S. (2002). *Dasar-dasar Public Relation Teori dan Praktik*. Grafindo.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV Mandar Maju.

- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sukmadinata, N. S. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan, cet. III*. Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Tim EMS. (2014). *Teori Dan Praktik PHP-MySQL Untuk Pemula*. PT Elex Media Komputindo
- Widjaja, H. A. . (1997). *Komunikasi (Komunikasi dan Hubungan Masyarakat)*. Bumi Aksara.
- Yin, R. K. (2008). *Studi Kasus Desain & Metode*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York : Free Press.

#### **Jurnal:**

- Ariyanti, D. M. (2018). Fenomena Cyber Public Relations Pada Lembaga Pemerintah Non Kementrian Studi Kasus : Aktivitas Cyber Public Relations Pada Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi. *Jurnal Ilmu Dan Budaya*, 41(61), 7199–7216.
- Butsi, F. I. (2019). Memahami Pendekatan Positivis, Konstruktivis Dan Kritis Dalam Metode Penelitian Komunikasi. *Psikologi Perkembangan*, 2(October 2013), 1–224. <http://ejurnal.stikpmedan.ac.id>
- Fahri, M. E., & Unde, A. A. (2018). Analisis Peran dan Fungsi Humas Pemerintah di Era Keterbukaan Informasi pada Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 7(2), 175–183.
- Gabrina, I., & Surhayanti. (2017). Analisis Strategi Cyber Public Relations PT PERTAMINA (PERSERO) Untuk Sosialisasi Penyesuain Harga LPG 12 Kg (Studi Kasus pada Kompetisi Blog Kompasiana oleh Pertamina). *Journal Communication Spectrum*, 3(2), 174–191.
- Gunawan, A. I., Yustikasari, & Nugraha, A. R. (2022). Implementasi Cyber Public Relations Pemerintah Kota Cimahi Sebagai Media Informasi Publik Mengenai Pandemi Covid-19 Dalam Mendukung E-Government. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, 1(6), 1243–1258.
- Harinawati, Anismar, Husniati, A. M., Puspasari, C., & Sari, W. (2019). Good Governance of Public Relation Government Strategy in Lhokseumawe City Through the Website [www.Lhokseumawekota.go.id](http://www.Lhokseumawekota.go.id). *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 7(6), 1497–1500.

- Hastuti, D. A. S., & Susilowati, E. (2020). Cyber Public Relations DISKOMINFO Kabupaten Klaten dalam Optimalisasi Layanan Informasi Publik. *Academic Journal of Da'wa and Communication*, 1(1).
- Hasugian, G. G., Hendrayani, Y., & Handayani, L. (2020). Strategi Humas Siber dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik 4.0 di Badan Kepegawaian Negara. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(2), 167–178.
- Kuswati, R. E. (2017). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mirlana, D. E. (2019). Pelayanan Publik yang Baik dan Berkualitas Serta Membahagiakan dalam Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia. *Jurnal Ekonomika*, 12(1), 20–26.
- Pahleviannur, M. R., Grave, A. De, Saputra, D. N., Mardianto, D., Hafrida, L., Bano, V. O., Susanto, E. E., Mahardhani, A. J., Amruddin, Alam, M. D. S., Lisya, M., Ahyar, D. B., & Sinthania, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pradina Pustaka.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Prastowo, F. A. A. (2020). Pelaksanaan Fungsi Pokok Humas Pemerintah pada Lembaga Pemerintah. *PRofesi Humas*, 5(1), 17–31.
- Rahmadana, F. M., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., & Supriadi, M. N. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Reséal, A., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala*, 1(1), 4.
- Syaban, I., Mmewengkang, N. N., & Golung, A. (2018). Peranan Penggunaan Website sebagai Media Informasi Dinas Pariwisata Kabupaten Halmahera Utara. *Acta Diurna Komunikasi*, 7(4), 1–11.
- Utara, R., Muhammad, A. S., & Okparizan. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BAKUNG SERUMPUN KABUPATEN LINGGA. *Student Online Journal*, 3(1), 615–622.

Wardah, M., & Yasir, Y. (2017). Pengelolaan Website sebagai Media Informasi Publik pada Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, 4(1), 1–15.

Yanti, M. R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Jasa Raharja (PERSERO) Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, 4(1), 1–19.

Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103–115. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>

Yuliawati, & Irawan, Pera, E. (2016). Peran Cyber Public Relations Humas Polri Publik Secara Online. *Jurnal Politikom Indonesia*, 1(1), 4.

#### **Peraturan Pemerintah:**

Peraturan Pemerintah (PP) tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Bogor Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bogor.pdf, Pub. L. No. 13 (2017).

#### **Website:**

*LARAS ONLINE PEMKAB BOGOR Layanan Resmi Aspirasi Online*. (2018). Diskominfo Kab. Bogor. <http://pengaduan.bogorkab.go.id/index.php/detail/web/mobile/36>

*Layanan Aspirasi Online*. (n.d.). Diskominfo Kab. Bogor. <https://diskominfo.bogorkab.go.id/laras-online/>

Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Laporan Tahunan 2021 “Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian.”* [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/673/SUB\\_LT\\_5a1ea951d55c4\\_file\\_20220401\\_110804.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/673/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20220401_110804.pdf)

*Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui LARAS Online (Layanan aspirasi Online)*. (n.d.). Sistem Informasi Inovasi Dan Jaringan Penelitian. <http://www.sinovajelita.id/inovator/219>

*Statistik PANDI (Pengelola Nama Domain Internet Indonesia)*. (2021). PANDI. <https://pandi.id/statistik/>