

DAFTAR PUSTAKA

- Widad, Z. N. S. (2021). *Komunikasi inovasi Jakarta Evolution (Jakevo) dan kinerja pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) wilayah Jakarta Barat*. Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Repository UPNVJ. <http://repository.upnvj.ac.id/12998/>
- Anandara, N. (2022). *Studi kasus strategi komunikasi Radio Artha 103,7 FM Bengkulu dalam mempertahankan eksistensi di era digital*. Telkom University Repository. <https://repositori.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/149442/slug/strategi-komunikasi-radio-artha-103-7-fm-bengkulu-dalam-mempertahankan-eksistensi-di-era-digital.html>
- Juarsa, I. D., & Azhar, A. A. (2025). *Strategi komunikasi PDAM Tirtanadi dalam pelayanan program saluran sanitasi kepada masyarakat di Kota Medan*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 50-51. <https://doi.org/10.21831/lektur.v8i2.24225>
- Maharani, G. F., & Putri, D. W. (2025). *Strategi komunikasi dalam mengoptimalkan pelayanan publik Human BRIN kawasan Bandung - Garut*. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 5(2), 94-98. <https://doi.org/10.29313/bcspr.v5i2.20176>
- Aisya, S., & Febriana, P. (2023). *Strategi komunikasi pemasaran The Body Shop melalui brand ambassador: Studi kasus Iqbaal Ramadhan*. *Satwika: Kajian Ilmu Budaya dan Perubahan Sosial*, 7(1), 203-206. [10.22219/satwika.v7i1.25348](https://doi.org/10.22219/satwika.v7i1.25348)
- Purba, H. S. (2023). *Strategi komunikasi pelayanan publik di Kota Tanjungbalai*. *Komunikologi*, 7(1). <https://doi.org/10.30829/komunikologi.v7i1.16598>

Safira Yasmin Gazista, 2026

STRATEGI KOMUNIKASI DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PTSP (PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) MELALUI JAKEVO: STUDI KASUS DI KELURAHAN MANGGARAI SELATAN

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, S1 Ilmu Komunikasi
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

- Fazarusda, A., & Indrayani, H. (2020). *Strategi komunikasi pelayanan publik melalui e-government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. Impresi*. 1(1), 81-84. <https://doi.org/10.20961/impresi.v1i1.41147>
- Kewas, G. S., & Darmastuti, R. (2020). *Strategi komunikasi antarbudaya dokter kepada pasien dalam proses pelayanan kesehatan di RSUD Raffa Majenang. Scriptura*, 10(2), 60–76. <https://doi.org/10.9744/scriptura.10.2.60-76>
- Dyahjatmayanti, D., & Febrianto, H. P. (2023). *Strategi komunikasi efektif customer service terhadap peningkatan pelayanan Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 228-230. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.916>
- Fahmi, R., Muzdalifah, & Pohan, S. (2022). *Strategi komunikasi Badan Kepegawaian Sumber Daya Manusia dalam digitalisasi pelayanan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil. Jurnal Peurawi*, 5(1), 50-57. <https://doi.org/10.22373/jp.v5i1.12733>
- Mohamad, H., Mohamad, F., Alias, N. A., Hassan, N. I., & Md Fahme, N. (2025). *The role of communication channels and communication strategies in Malaysian organizations. International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 2035-2036. <https://doi.org/10.47772/IJRIS.2025.906000156>
- Diviani, N., Fiordelli, M., & Ort, A. (2025). *From preparedness to adaptation: Swiss hospitals' communication strategies in a prolonged crisis. Frontiers in Communication*, 12-13. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2025.1672472>
- Mulyana, D. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya, 69-71.

Safira Yasmin Gazista, 2026

STRATEGI KOMUNIKASI DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PTSP (PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) MELALUI JAKEVO: STUDI KASUS DI KELURAHAN MANGGARAI SELATAN

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, S1 Ilmu Komunikasi
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

- Ponterotto, J. G. (2005). Qualitative research in counseling psychology: A primer on research paradigms and philosophy of science. *Journal of counseling psychology*, 52(2), 126-136.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2014). Diffusion of innovations. In *An integrated approach to communication theory and research*, 432-448. Routledge.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications,
- Batubara, J. (2017). Paradigma penelitian kualitatif dan filsafat ilmu pengetahuan dalam konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 3(2), 95-107.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). "Competing Paradigms in Qualitative Research." In Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (Eds.), *Handbook of Qualitative Research*. 105-117. Sage Publications.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. California (2nd ed). Sage Publications.
- Yuliana, R. (2020). *Strategi Komunikasi Dinas Pelayanan Terpadu dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Haleludin. (2019). *Strategi Komunikasi Dinas Koperasi dan UKM dalam Pemberdayaan Pelaku Usaha Mikro di Kota Serang*. Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Arianto, Bambang. (2024). *Triangulasi Metode Penelitian Kualitatif*. Borneo Novelty Publishing.

Al Khirzin, F. D. (2025). *Strategi pembelajaran remedial teaching dalam mengembangkan mata pelajaran Al-Qur'an Hadits (Studi kasus di MTs Ma'arif Mandiraja, Banjarnegara)*. UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Repository. <http://repository.uinsaizu.ac.id/id/eprint/31906>

Arianto, N., Hamsinah, H., & Ramadhani, M. (2026). Strategi bauran pemasaran dalam meningkatkan volume penjualanacamata pada outlet optik Bojong. *RIGGS: Journal of Research and Innovation Global Governance Studies*, 5(1), 9807-9808. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.7285>

Arzusun. (2026). Analisis transformasi digital dalam pembiayaan syariah (Studi kasus BSI KCP Payakumbuh). *Arzusun*, 6(2), 852-853. <https://doi.org/10.58578/arzusun.v6i2.9494>

Maola, N., Jianka, C. R., Ramadhani, P., Lazuardi, R. A., Tungga, T. J., & Nugraha, Y. A. (2025). Strategi komunikasi pemadam kebakaran dalam membangun citra positif masyarakat Kota Bogor. *Jurnal Media*, 8(2), 65-66. <https://doi.org/10.31602/jm.v8i2.19998>

Nur, N. Z., Hikmah, H., & Hernita, H. (2025). Strategi brand ambassador artis Korea dalam meningkatkan penjualan e-commerce di Indonesia. *RIGGS*, 4(3), 5110-5111. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2730>

Pranawa, W., Redjo, S. I., & Indrawati, N. (2025). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis budaya aparatur sipil negara “BerAKHLAK”
Safira Yasmin Gazista, 2026
STRATEGI KOMUNIKASI DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PTSP (PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) MELALUI JAKEVO: STUDI KASUS DI KELURAHAN MANGGARAI SELATAN

- pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Wacana Kinerja*, 28(2), 164-165. <https://doi.org/10.31845/jwk.v28i2.1011>
- Putra, B. P., & Nababan, A. M. (2019). Investment optimization for APEC member countries (Economic studies & challenge of DPMPTSP-DKI Jakarta). *Monas: Jurnal Inovasi Aparatur*, 1(2), 73-75. <https://doi.org/10.54849/monas.v1i2.11>
- Rahayuningsih, E. (2025). *Strategi komunikasi organisasi untuk meningkatkan citra madrasah di MTs Muhammadiyah Purwokerto*. UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Repository. <http://repository.uinsaizu.ac.id/id/eprint/32894>
- Saputra, A., Dali, N., & Yuana, I. (2025). Penerapan sistem perizinan berusaha berbasis risiko pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. *RIGGS*, 4(3), 5233-5234. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2586>
- Sarwono, S., & Wahyono, C. (2025). Peningkatan pemasaran UMKM melalui pemanfaatan digital marketing di Dusun Barong Kulon, Desa Candi, Kecamatan Pringkuku. *Arzusin*, 5(2), 727-728. <https://doi.org/10.58578/arzusin.v5i2.5486>
- Sicillia, M., Farhan, M., & Aliva, A. (2026). Strategi inovatif digital marketing sebagai upaya penguatan branding dan peningkatan penjualan UMKM di Tangerang Selatan. *RIGGS*, 4(3), 3912-3915. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6287>
- Subagio, B. (2020). Pengaruh partisipasi dan diskresi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Wacana Kinerja*, 23(1), 86-87. <https://doi.org/10.31845/jwk.v23i1.195>

- Taufiqurrohman, A., & Luthfi, M. (2024). Strategi media relation humas Pemerintah Kota Bekasi dalam meningkatkan citra lembaga. *Intelektual*, 11(2), 137-139. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v11i02.1213>
- Tyasotyaningarum, B., & Putri, A. (2021). Implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam mewujudkan pelayanan prima di Kabupaten Trenggalek. *Media Sosian*, 5(2), 202-204. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v5i2.2076>
- Wahyuningsih, W., & Prabhata, I. (2024). Pengaruh digitalisasi dan inovasi pelayanan website Jakevo terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Cempaka Putih Barat Kota Jakarta Pusat. *Reformasi*, 11(2), 244-246. <https://doi.org/10.31334/reformasi.v11i2.4195>
- Widodo, W. (2026). Strategi manajemen lingkungan (eco-pesantren): Studi lapangan pengelolaan sanitasi dan kebersihan di Pondok Pesantren Anwarul Huda Malang. *Alsys*, 6(3), 909-910. <https://doi.org/10.58578/alsys.v6i3.9461>