

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adler, R. B., Rodman, G., & DuPré, A. (2017). *Understanding human communication* (13th ed.). New York, NY: Oxford University Press.
- Alikhan, B. P. L. (Ed.). (2019). *Public Service Excellence in the 21st Century*. Springer US.
- Barlian, E. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (1st ed.). Penerbit Sukabina Press.
- Bucchi, M., & Trench, B. (2021). Routledge handbook of public communication of science and technology. In *Routledge Handbook of Public Communication of Science and Technology*. <https://doi.org/10.4324/9781003039242>
- Djamba, Y. K., & Neuman, W. L. (2002). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. In *Teaching Sociology* (Vol. 30, Issue 3). <https://doi.org/10.2307/3211488>
- Hardani, A., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. In H. Abadi (Ed.), *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)* (Cetakan I, Vol. 1). CV. Pustaka Ilmu Group.
- Malhotra, N. K. & Dash, S. (2016). *Marketing Research: an Applied Orientation* (Seventh Edition). Pearson India Education Services.
- Morissan, M.A. (2020). *Manajemen Public Relations*. Kencana.
- Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>
- Ruslan, R. (2013). *Kampanye Public Relations*. PT Raja Grafindo Persada.
- Soejono, S. (2019). *Sosiologi suatu pengantar*. In *Sosiologi suatu pengantar / Prof. Dr. Soerjono Soekanto ; Dra. Budi Sulistyowati, M.A* (Ed. Revisi). Jakarta : Rajawali Pers ; Raja Grafindo Persada, 2013 ; 2017.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Suprawoto, S. (2018). *Government Public Relations*. Prenadamedia Group.
- Suyitno, I. (2018). *Penelitian Deskripsi Kelas Konsep Teoritis - Prosedur Analitis Contoh Praktis* (Cet. 1.). Rajawali Pers.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori,*

penerapan, dan riset nyata. Anak Hebat Indonesia.

Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management*. Prenada Media Group.

Kriyantono, R. (2017). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal (Kedua)*. Kencana.

Kriyantono, R. (2021). *Best Practice Humas (Pertama)*. Kencana.

Seitel, F. P. (2017). *The Practice of Public Relations Thirteenth Edition* (Vol. 13, Issue 1).

Solong, H. A., & Yadi, A. (2021). *Kajian Teori Organisasi dan Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Deepublish.

Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.

Suyitno, I. (2018). *Penelitian Deskripsi Kelas Konsep Teoritis - Prosedur Analitis Contoh Praktis (Cet. 1.)*. Rajawali Pers.

Suwanda, D., Syafri, W., & Supriatna, T. (2021). *Mal Pelayanan Publik*. PT Remaja Rosdakarya.

Walujo, D. (2022). *Government Public Relations & Sosialisasi Kebijakan Publik Pada Era Digital*. Samudra Biru.

Jurnal

Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>

Alexander, J. L., Safitri, D., & Anindhita, W. (2021). The circular model of some in Instagram management: Case study of Forum Human Capital Indonesia. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 10(2), 138-149. <https://doi.org/10.7454/jki.v10i2.13882>

Nasution, I. A. (2019). Peranan public relations dalam meningkatkan pelayanan informasi Hotel Garuda Plaza. *Warta*, 138–149.

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (2014). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*.

Faliha, S., Ferdiansyah, M., & Safitri, D. (2023). Peran Humas LKBN ANTARA dalam Menjalani Hubungan Antar Budaya Melalui Program Pelatihan UMKM di Sembalun. *Communications*, 5(1), 317–332.

- Fitriyani, A. (2015). Analisis Fungsi Public Relasi dan Pelayanan Publik Pada Biro Umum Dan Humas Kantor Gubernur Maluku. *Mediasi*, 9(2), 57–72.
- Iriantara, Y. (2019). Humas Pemerintah 4.0. *Media Nusantara*, 16(1), 13–26.
- Junita, E., & Hardiyansyah, H. (2020). Optimalisasi Pelayanan Pensiun Wilayah Kerja Badan Kepegawaian Negara (Bkn) Kantor Regional Vii Palembang.
- Kriyantono, R., Ida, R., Tawakkal, G. T. I., & Safitri, R. (2022). Not just about representative: When democracy needs females and their competency to run Indonesian government public relations to management level. *Heliyon*, 8(1). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e08714>
- Masyi'ah, A. N., & Sembiring, J. Y. (2023). Analisis Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence) Pesonel Aviation Security Bandar Udara Sentani. *Jurnal Manajemen Dirgantara*
- Maulidia, R. (2020). Peran Humas Pemerintah Sebagai Sarana Komunikasi Publik (Studi Pada Bagian Humas Dan Protokol Pemerintah Kota Bogor). *Ug Jurnal*, VOL.14(Edisi 07 Juli 2020), 2013–2015.
- Patton, M. Q., Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1983). Effective Evaluation: Improving the Usefulness of Evaluation Results Through Responsive and Naturalistic Approaches. In *The Journal of Higher Education* (Vol. 54, Issue 3). <https://doi.org/10.2307/1981810>
- Rahman, A., & Bakri, R. (2019). Penataan Pengelolaan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui Dynamic Governance. *Jurnal Konstituen*, 1(1), 1–22. <https://doi.org/10.33701/jk.v1i1.309>
- Rahmarini, G. M. (2019). *Aktivitas Humas Sebagai Fungsi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Di Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah*. 6(2), 278–291.
- Raturoma, J. M. A., & Wijaya, L. S. (2019). Aktivitas Public Relations Dalam Upaya Meningkatkan Citra Taman Wisata Candi Borobudur. *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 114–125. <https://doi.org/10.31937/ultimacomm.v10i2.916>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Setiawan, T., & Dartho Mirandia, dan. (2017). Persepsi Publik Pada Pengelolaan Taman Kota Di Kota Bandung Public Perception of City Park Management in Bandung City. *Jurnal Wacana Kinerja* |, 20, 7796626.
- Suhendar, A. (2020). Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah

Menuju Good Governance (Implementasi Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008). *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 13(2), 243–251.

Umar, Z. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Analisis Dan Kebijakan Publik*, 3(1), 1–13.

Wahyuningsih, L. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1, 260–271.

Wijaya, L., & Safitri, D. (2022). *Public Relations Communication Strategy PT. ANTAM in Lobby and Negotiation*. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*, 10(1), 17–22.

Undang – Undang/Peraturan Pemerintah

Badan Kepegawaian Negara. (2020). *Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 29 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Negara*.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014) *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pengawasan Intern Pemerintah*.

Kementerian Dalam Negeri. (2010) *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah*

Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. In *Ombudsman*.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Situs

Alimansyah. (2022). *Wajah Buram Pelayanan Publik*. *MediaIndonesia*. <https://mediaindonesia.com/opini/468871/wajah-buram-pelayanan-publik>

Humas BKN. (2022a). *BKN Raih Penghargaan Terbaik Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. *Bkn.Go.Id*. <https://www.bkn.go.id/bkn-raih->

penghargaan-terbaik-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik/

Humas BKN. (2022b). *BKN Raih Predikat Informatif Dalam Anugerah Monev Keterbukaan Informasi Publik*. Bkn.Go.Id. <https://www.bkn.go.id/bkn-raih-predikat-informatif-dalam-anugerah-monev-keterbukaan-informasi-publik/>

Humas BKN. (2022c). *Capaian Dan Realisasi Kinerja BKN Tahun 2022*. Bkn.Go.Id. <https://www.bkn.go.id/capaian-dan-realisasi-kinerja-bkn-tahun-2022/>

HUMAS MENPANRB. (2019). *Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan*. Menpan.Go.Id. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>

Dokumen Resmi

BKN. (2019). *Laporan Kinerja BKN Tahun 2019*.



Intelligentia - Dignitas

