

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Manajemen Komunikasi*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Alfiati, Nadra. 2018. *Analisis Implementasi Manajemen Kampanye dalam Kampanye Anti Narkoba pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Riau (BNNP Riau) Divisi Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat (P2M) Seksi Pencegahan Tahun 2017*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Universitas Islam Indonesia.
- Ayuningtias, Intan. 2017. Persepsi Atlet Usia Dini Terhadap Proses Latihan. Melalui http://repository.upi.edu/28647/6/S_KOR_1300422_Chapter3.pdf. Diakses pada 01 Juni 2022 pukul 14: 22 WIB.
- Batubara, Abdul Karim. 2011. *Media Komunikasi*. Diktat. Tidak diterbitkan. Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara.
- Cangara, H. Hafield. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2000. *Ilmu Teori & Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fitriyadi, Herry. 2013. *Integrasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan: Potensi Manfaat, Masyarakat Berbasis Pengetahuan, Pendidikan Nilai, Strategi Implementasi Dan Pengembangan Profesional*. Melalui <https://journal.uny.ac.id/index.php/jptk/article/view/3255/2737>. Diakses pada 21 April 2022 pukul 20.22 WIB.
- Humas, BNN. 2019. Diakses pada 18 April 2022. Rapat Analisa dan Evaluasi Sistem Manajemen P4GN. Melalui bnn.go.id. Diakses pada 19 April 2022 pukul 14.22 WIB.

Internet. 2016. Pada KBBI Daring. Diakses pada 20 Maret 2022, dari <https://kbbi.web.id/internet>.

Lestari, Ni Luh Yuni dkk. 2014. *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government*. Melalui <https://www.neliti.com/publications/28623/pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-berbasis-e-government-studi-kasus-pengelo.pdf>.

Diakses pada 12 Februari 2022 pukul 19. 06 WIB.

Narti, Sri. 2016. *Pemanfaatan WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Dosen Dengan Mahasiswa Bimbingan Skripsi*. Melalui <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/448/389>. Diakses pada 21 April 2022 pukul 15.03 WIB.

Nasution, Zulkarnaen. 1994. *Perencanaan Program Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Prasetya, Dimas Ramadhan dkk. 2017. *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik*. Melalui <https://media.neliti.com/media/publications/28623-ID-pengelolaan-pelayanan-publik-berbasis-e-goverment-studi-kasus-pengelo.pdf>. Diakses pada 12 Februari 2022 pukul 19. 06 WIB.

Priyatna, Centurion Chandratama dkk. 2020. *Optimalisasi Teknologi Informasi Oleh Lembaga Pemerintah dalam aktivitas komunikasi publik*. Melalui <https://jurnal.unpad.ac.id/jkk/article/view/26115>. Diakses pada 13 April 2022 pukul 12.12 WIB.

Rasyid, Muhammad Ryaas. 1996. *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampone.

Riinawati. 2019. *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dan Organisasi*. Yogyakarta: PT. PUSTAKA BARU.

Santoso Cuher dan Sri Suwitri. 2017. *Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang*. Melalui <https://ejournal.undip.ac.id>. Diakses pada 08 Februari 2022 pukul 08. 48 WIB.

Sedarmayanti. 2018. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Soeriawidjaja, A. K. 2018. *Government Public Relations Narasi Tunggal*. Paparan dipresentasikan pada Forum Kehumasan DEN. Jakarta, Indonesia: 23 Oktober 2018.

Subandi. 2017. Deskripsi Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan. Melalui journal.unnes.ac.id. Diakses pada 01 Juni 2022 pukul 13:58 WIB.

Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Presindo.

Syukri, Agus Fanar, 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.

Titin. 2017. Peran data premier pada pembentukan skema konseptual yang faktual. Melalui jurnal.umk.ac.id. Diakses pada 01 Juni 2022 pukul 14:01 WIB.

Tjiptono, Pandi. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Widjaja, H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.

