

## DAFTAR PUSTAKA

- Adypurnawati, M., & Hariani, D. (2019). Inovasi Lapori Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 16–31. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/23496/21434>
- Afrizal, P. D. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif (Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu)* (Pertama). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ariawantara, P. A. F., Asmorowati, S., & Setijanangrum, E. (2020). Sosialisasi Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pada Masyarakat Desa Semanding, Kabupaten Tuban. *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Service)*, 4(1), 141–151.
- Blog Lapori. (2019). Standar Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009. Retrieved October 19, 2020, from Blog Lapori website: <https://blog.lapor.go.id/blog/post/standar-pelayanan-publik-berdasarkan-uu-no-25-tahun-2009>
- Cangara, H. (2020). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Chatra, E., & Nasrullah, R. (2008). *Public Relations, Strategi Kehumasan dalam Menghadapi Krisis* (Cetakan I). Bandung: Maximalis.
- Delistiana, D. D., Purnamasari, H., & Gumilar, G. G. (2020). Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 3(2), 103–114.
- Devito, J. A. (2018). *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang Selatan: KarismaPublishing Group.
- Duta Digital Nusantara. (2018). *User Manual Koordinator Pengelola Laporan Instansi*. Retrieved from <http://belajar.lapor.go.id/home.php>
- Hamjen, H., & Nikmah, R. A. (2020). Keragaman Pengaduan Layanan Publik Di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR! *Meta Communication Journal Of Communication Studies*, 5(1), 66. <https://doi.org/10.20527/mc.v5i1.7502>
- Harapan, E., & Ahmad, S. (2014). *Komunikasi Antar Pribadi (Perilaku Insan dalam Organisasi Pendidikan)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 70–79.
- Indrajit, R. E., Rudianto, D., & Zainuddin, A. (2005). *E-Government In Action, Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Indriyani, R. N. (2012). *Pelaksanaan Organization-Public Relationships Yang Dilakukan Oleh Public Relations Dalam Menjalin Hubungan Kerja Sama*

*Dengan Mitra Perusahaan*. Universitas Indonesia.

- Kantor Staf Presiden. (2021). Apa Itu LAPOR!? Retrieved April 16, 2021, from Website Lapor website: <https://www.lapor.go.id/tentang>
- Latyshev, O., Terziev, V., & Arabska, E. (2017). The Role of Social Media and the Opportunities of Their Application in Higher Education for Encouraging Effective Communications And Socialization. *Knowledge - International Jurnal*, 19(September), 39–42.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Teori Komunikasi, Theories of Human Communication*. Jakarta: Selemba Humanika.
- Lynch, S. (2012). *An Exploration of the Organization-Public Relationship Through Online Media : The Case of the Tampa Bay Rays* by. University of South Florida.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, IV No.1, 1–18. <https://doi.org/10.31845/jwk.v21i2.133>
- McQuail, D. (2018). *Teori Komunikasi Massa Mc Quail (Mc Quail Mass Communication Theory)* (Buku 2 Edisi). Jakarta: Selemba Humanika.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (2009). Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat. Retrieved August 15, 2021, from Menpan website: [https://jdih.menpan.go.id/data\\_puu/PERMENPAN2009\\_013.pdf](https://jdih.menpan.go.id/data_puu/PERMENPAN2009_013.pdf)
- Muhammad, A. (2015). *Komunikasi Organisasi* (14th ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik* (Kedua). Bandung: Alfabeta.
- Mulyana, D. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya* (10th ed.; P. Latifah, Ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Narko, D., & Suyanto, A. (2015). *Sosiologi - Teks Pengantar*. Jakarta: Prenada Media.
- Nasrullah, R. (2017). *Media Sosial, Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi* (3rd ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Oktavian, A. F. (2022). *Kabupaten Mukomuko Dalam Angka* (2022nd ed.; BPS Kabupaten Mukomuko, Ed.). Mukomuko: BPS Kabupaten Mukomuko/BPS-Statistics of Mukomuko Regency.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Qadariah, L. (2020). Pelayanan Pengaduan Publik Pada Aplikasi LAPOR di Kota Banjarmasin (Studi Tentang Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat. *Journal of Chemical Information and Modeling As Siyasa*, 5(9), 31–34. Retrieved from <http://www.elsevier.com/locate/scp>

- Rizkia, T. (2018). Strategi Komunikasi Kantor Staf Presiden Republik Indonesia Dalam Mensosialisasikan Situs Www.Lapor.Go.Id (Syarif Hidayatullah Jakarta; Vol. 10). Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1053/j.gastro.2014.05.023>
- Ruben, B. D., & Stewart, L. P. (2013). *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Depok: Rajawali Pers.
- Rudy, T. M. (2005). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung: Refika Aditama.
- Ruslan, R. (2017). *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*. Depok: Rajawali Pers.
- Satria, J. V., & Priyadi, B. P. (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat melalui Lapor! Kemendagri. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2), 285–299. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/27360/23881>
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat : eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif)* (3rd ed.; S. Y. Suryandari, Ed.). Bandung: Alfabeta.
- Tim Perencanaan Diskominfo Kab Mukomuko. (2021). *Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mukomuko Tahun 2021-2026* (Tim Perencanaan Diskominfo Kab. Mukomuko, Ed.). Mukomuko.
- Wicaksono, Y. K. (2020). Peran Warga Negara dalam Partisipasi Politik di Era Digital melalui SP4N-LAPOR ! *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 1 No 1.
- Wiele, C. Van Der. (2016). *Managing Reputation in The Banking Industry* (University of Twente). <https://doi.org/10.1007/978-3-319-28256-5>

