

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : CV. Pustaka Setia
- Ardial. 2014. *Paradigma dan Model penelitian Komunikasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edisi kedua. Jakarta: Kencana Prenada Media group
- Cutlip, Center and Broom. 2006. *Effective Public Relations*. Jakarta : Prenada Media
- Creswell, John W., (2010). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed (edisi ketiga)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design: pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. 2017. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Edisi 4. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu, Teori & Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Garnet, J.L. 1992. *Communicating for results in government*. San Fransisco : Jossey-Bass Publishers
- Gerungan, WA. 2002. *Psikologi Sosial*. Bandung : Refika Aditama
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro
- Gruning, J.E & Hunt, T. 1984. *Managing Public Relations*. New York : Holt, Rinehart and Winston
- Hamidati, Anis. 2011. *Komunikasi 2.0 Teoritisasi dan implikasi*. Yogyakarta : Mata Padi Pressindo
- Hardjana, Andre. 2000. *Audit Komunikasi : Teori dan Praktek*. Jakarta : PT. Grasindo
- Hasan, Erliana. 2005. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung : Refika Aditama
- Heise, J. A. 1985. *Toward closing the confidence gap : An alternative approach to communication between public and government*. *Public Affairs Quarterly*, 9 (2).
- Herdiana Maulana. 2013. *Psikologi Komunikasi dan Persuasi*. Jakarta : Akademia
- Indrajit, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government – Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. ANDI.

- J Severin, Werner dkk. 2011. *Teori Komunikasi*. Cetakan Kelima. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas Jilid I*. Jakarta : Indeks
- Kriyantono, Rahmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Kencana
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset komunikasi*. Jakarta: Kencana Media Grup.
- Kriyantono, Rahmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Kencana
- Kriyantono, Rahmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat & Local : Aplikasi Penelitian Dan Praktik*. Jakarta : Kencana
- Liliweri, Alo. 1991. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- McQuail, Dennis. 2000. *McQuail's Communication Theory (4<sup>th</sup> edition)*. London : Sage Publications.
- McQuail, Dennis. 2002. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta : Erlangga
- McQuail, Dennis. 2002. *Media Performance: Mass Communication and the Public Interest*. London : Sage Publications
- McQuail, Dennis. 2011. *Teori Komunikasi Massa McQuail edisi 6*. Jakarta: Salemba Humanika
- Morissan. 2010. *Psikologi Komunikasi*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta : Kencana
- Munir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasrullah, Rulli. 2017. *Media Sosial*. Cetakan ketiga. Bandung : Simbiosis Rekatama Media
- Parek. 1984. *Metode Belajar dan Kesulitan-kesulitan Belajar*. Bandung: Tarsito
- Purwadinata. 1999. *Psikologi Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Purwanto, E.A & Sulistyastuti, D.R. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah sosial Edisi kedua*. Yogyakarta. Penerbit Gava Media

- Priyatno, Duwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Jakarta : PT Buku Seru
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Psikologi Komunikasi*. Cetakan ketiga. Bandung: Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_.2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Riswandi. 2013. *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Robbin, Stephen P. 2001. *Organization Theory : Structure,Design and Applications* (Terjemahan Hadyana Pujaatmaka, Benyamin Molan. 2006), Jakarta : Prenhallindo
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge, 2009, “*Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*”, Edisi 12, Salemba Empat, Jakarta, 224
- Romli, Khomsahrial. 2016. *Komunikasi Massa*. Jakarta : PT. Grasindo
- Sabri, Alisuf.2004. *Psikologi Umum dan Perkembangan*. Jakarta : Pedoman Jaya
- Stephen P Robbins. 1999.*Perilaku Organisasi :Konsep, Kontroversi, aplikasi, edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta : PT. Prenhalindo
- Sangadji, Etta mamang. Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta. CV. Andi Offset
- Santoso, Slamet.2010. *Teori-teori Psikologi Sosial*. Bandung : Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2018. *Komunikasi Pemerintahan*. Cetakan kesatu. Bandung : PT. Refika Aditama
- Siagian, Sondang.P. 1999. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Soyomukti, Nurani. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Cetakan keempat. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan, Penekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Sudjiono, Anas.2005. *Pengantar Statistik pendidikan*. Cet. XV. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Syahputra, Iswandi. 2019. *Media Relations Teori, Strategi, Praktik dan Media Inteligen*. Depok : Rajawali Pers

Tjiptono Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Tubbs Sl. Dan Moss, S. 2000. *Human Communication, Prinsip-prinsip Dasar*. Jakarta : Remaja Rosdakarya

Umar, Husein. 2004. *Metode riset ilmu Administrasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum

Vivian, John. 2008. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta : Kencana

Wahyullahi, M.A. 2010. *Komunikasi Dakwah*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Walgito,Bimo. 1989. *Pengantar Psikologi Umum*, Surabaya : Bina Ilmu

Walgito, Bimo. 1999. *Psikologi Umum*. Yogyakarta : UGM

West, Richard & Turner, Lynn. H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi.Edisi 3. Terjemahan Maria Natalia Damayanti Maer*. Jakarta: Salemba Humanika.

#### **Internet :**

Akbar, Muhammad Fikri. 2020. *Efektivitas Komunikasi Dalam Pelaksanaan Kegiatan Penguatan Lembaga Distribusi Pangan Masyarakat*. Cetakan I. Yogyakarta. Ikatan Guru Indonesia (IGI) DIY.  
[https://books.google.co.id/books?id=ASzsDwAAQBAJ&pg=PR4&dq=efektivitas+komunikasi&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjA5\\_bWlJrqAhVCWH0KHfVEBgsQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=efektivitas%20komunikasi&f=false](https://books.google.co.id/books?id=ASzsDwAAQBAJ&pg=PR4&dq=efektivitas+komunikasi&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjA5_bWlJrqAhVCWH0KHfVEBgsQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=efektivitas%20komunikasi&f=false) diakses 24 Juni 2020 pukul 17.10 WIB

Buku Panduan Untuk Penyelenggara Dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota[https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual%20Buku%20Panduan%20LAPOR!-SP4N-Hires%20\(4\).pdf](https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual%20Buku%20Panduan%20LAPOR!-SP4N-Hires%20(4).pdf) diakses 20 Mei 2020 pukul 15.00 Wib

Hasibuan, H. Malayu S. P., 2007, “*Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*”, Cetakan ke-5, PT. Bumi Aksara, Jakarta., 95, 104, 107  
[id.m.wikipedia.org/wiki/Motivasi](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Motivasi), diakses tanggal 15Juni 2019 pukul 20.19 WIB.

<https://infopublik.solokkota.go.id/lapor-pemko-solok-raih-penghargaan-nasional/>

Modul 1 - Universitas Terbuka Repository Repository.Ut.Ac.Id > Ipem4319-M1



Sutrisman, Dudih. Pendidikan Politik, Persepsi, Kepemimpinan, dan Mahasiswa. Guepedia.com. <https://books.google.co.id/books?id=0-aEDwAAQBAJ&pg=PA75&dq=persepsi&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjEgv2MpprqAhXEc30KHauMD00Q6AEwAnoECAQQA#v=onepage&q=persepsi&f=false>  
diakses 24 Juni 2020 pukul 19.05 Wib

Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 <https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/bn1170-2014.pdf>. diakses 20 Mei 2020 pukul 14.00 Wib

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009> diakses 20 Juni 2020 pukul 15.00 Wib

### Jurnal/Tesis

Alwi, Idrus. *Kriteria Empirik Dalam menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika Dan Analisis Butir*. Jurnal Formatif Volume 2 Nomor 2 : 140-148. ISSN : 2088-351  
<https://media.neliti.com/media/publications/234836-kriteria-empirik-dalam-menentukan-ukuran-60ddb857.pdf>

Arin Nurhita Hapsari. 2018. *“Pemanfaatan Aplikasi LAPOR Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman”*. Jurnal Bumi Indonesia Volume 7 Nomor 1.

M. Hatta. 2018. *“Media Sosial Sebagai Sumber Keberagaman Alternatif Remaja dalam Fenomena Cyberreligion”*. Jurnal Kajian Dakwah dan Kemasyarakatan. Volume 22 Nomor 1.

Muhammad Ilham Arisaputra. 2013. *“Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria Di Indonesia”*. Jurnal Yuridika Volume 28 Nomor 2.

Nur Atnan. 2018. *“Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media LAPOR di Kota Bandung”*. Jurnal Wacana Politik Volume 3 Nomor 2.

Rahayu Putranti Utami. 2015. *Efektivitas Komunikasi Interpersonal Remaja-Orangtua Dan Kematangan Karir Pada Siswa Kelas XII SMK Negeri 7 Semarang*. Jurnal Empati Volume 4 Nomor 4.

Riyanto. 2017. *Efektivitas Media Internet Terhadap Kepuasan Khalayak Media*. Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Interstudi. ISSN 2548-3749 Volume 2 Nomor 1

Silalahi, Uber. 2004. *Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik*. Jurnal Administrasi Publik. Volume 3, Nomor 1.

Siti Widharetno Mursalim. 2018. *Analisis Manajemen Pengaduan Sistem aspirasi Penbgaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung*. Jurnal Ilmu Administrasi : Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi Volume 15 Nomor 1.

Suryo Supraptono. 1998. *“Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. MURJANI”*. Tesis, Universitas Gajah Mada

Wa Ode Misra Marsita. 2017. *“Efektivitas Komunikasi Lurah Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Di Kelurahan Kolasa Kecamatan Parigi Kabupaten Muna”*. Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi Volume 2 Nomor 3.

